



CS 03 080 01
12

团 体 标 准

T/CADA 16-2021

汽车代驾服务安全管理要求

Safety management requirements of designated driving service

2021-03-01 发布

2021-04-01 实施

中国汽车流通协会
中国道路交通安全协会

发布



目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本条件	2
4.1 公司基本条件	2
4.2 平台基本条件	2
4.3 代驾员基本条件	2
5 基础保障要求	2
5.1 公司安全保障要求	2
5.2 平台安全保障要求	3
6 汽车代驾保险要求	3
7 服务营运网络环境及系统安全要求	3
8 服务过程安全要求	4
8.1 准备工作	4
8.2 代驾过程安全规范	4
8.3 突发情况处置	4
9 安全监管、评价与改进	4
9.1 基本总则	4
9.2 安全监管细则	4
9.3 安全评价与改进	5
附录 A（规范性）关于安全管理相关内容的要求	6
附录 B（资料性）投诉记录单	7



前 言

本文件参照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国汽车流通协会和中国道路交通安全协会共同提出并归口。

本文件起草单位：北京亿心宜行汽车技术开发服务有限公司（e代驾）、四川小咖科技有限公司、中汽通达（北京）咨询管理有限公司、中汽行者（北京）标准化技术服务有限公司、长春盛弘安汽车服务有限公司、武汉斑马出行科技有限公司、苏州小蜜蜂汽车服务有限公司、河南爱伊信息技术有限公司。

本文件主要起草人：肖政三、王京、张兵、张士立、于杨、张东鹏、于亚辉、韩芳芳、肖波、闫明、王雅娜、潘家旺、方文。

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年08月02日 16点32分



引 言

随着我国汽车工业的发展和汽车消费的日益增长，汽车融入我国民众的日常生活，汽车代驾服务成为汽车后服务市场的重要组成部分，特别是酒后汽车代驾已成为大众消费的习惯，并随着代驾服务场景的延伸拓展，使汽车代驾服务的使用范围不断扩大。但在其发展过程中不免存在一些待解问题，其中代驾服务过程的交通安全、治安安全以及公共卫生安全等有关民众生命财产问题更为突显，服务过程的安全管控成为此项服务的基本保障。

在此情况下，建立汽车代驾服务安全管理要求成为当务之急。减少无序竞争、杜绝行业乱象，打造公平、公开、安全的消费环境，让有需求的民众可以放心享用安全可靠的代驾服务，也成为整个代驾行业的共识。

本文件是代驾服务经营与服务活动中安全管理的重要标准，旨在为代驾服务经营与服务活动中的安全管理体系提供框架，以提升代驾服务行业的安全意识，引导代驾行业持续健康发展。从事汽车代驾服务经营与服务活动的安全管理必须遵守国家有关法律、法规、部门规章及地方的行政法规。



汽车代驾服务安全管理要求

1 范围

本文件规定了汽车代驾服务安全的汽车代驾服务机构基本条件，安全基础保障要求，汽车代驾保险要求，服务营运网络环境及系统安全要求，服务过程安全要求，安全监管改进与评价等内容。

本文件适用于汽车代驾服务经营与服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 17761 电动自行车安全技术规范

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB 24429 运动头盔、自行车、滑板、轮滑、运动头盔的安全要求和试验方法

T/CADA 6 代驾服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车代驾服务 designated driving service

为客户临时驾驶汽车，完成车辆送达、人员接送、车辆及相关事务办理等事宜的行为。

3.2

汽车代驾服务机构 designated driving service provider

依法提供汽车代驾服务的组织，包括提供代驾相关服务的汽车代驾服务公司或互联网平台等。

注：简称“机构”。

3.3

汽车代驾服务公司 designated driving service company

依法从事为客户提供汽车驾驶服务的汽车代驾机构。

注：简称“公司”，包括线下代驾服务公司或互联网代驾服务公司等。

3.4

汽车代驾互联网平台 designated driving service online platform

通过互联网等网络平台为汽车驾驶服务供求双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或多方独立开展交易活动的合法组织。

注：简称“平台”。

3.5

汽车代驾服务人员 supporting personal of designated driving service company



配合完成汽车代驾服务项目的相关工作人员。

注：简称“服务人员”，不包括汽车代驾员。

3.6

汽车代驾员 designated driver

从事为客户临时驾驶汽车，完成车辆送达、人员接送、车辆及相关事务办理等服务的人员。

注：简称“代驾员”。

3.7

安全营运 safety management operation

通过对现有代驾服务营运过程中的各环节持续进行维护、优化、监管，实施有效控制、消除安全风险或隐患的过程。

3.8

汽车代驾保险 insurance for designated driving service

为保障代驾过程中人身、财产安全等提供的保险，包括责任险和人员险。

4 基本要求

4.1 公司基本条件

4.1.1 应建立安全营运领导及管理组织机构，并配置安全设备、设施、物资等基础资源保障，达到安全营运条件。

4.1.2 应建立并执行安全管理制度、技术操作规程等有关制度规范，将安全责任落实到人。

4.1.3 应建立有关安全营运与作业的监督考核机制，预防及解决代驾服务经营与服务活动中的安全问题。

4.1.4 如使用网络，应满足本文件第7章的要求，保证服务营运网络环境及系统的安全运转和安全使用。

4.1.5 应对代驾员、服务人员、服务车辆、设备设施进行动态安全管理，保障代驾服务经营与服务活动中的人身财产安全。

4.2 平台基本条件

4.2.1 应具有相应服务资质。

4.2.2 应确保服务营运的网络环境及系统安全，满足本文件第7章的要求。

4.3 代驾员基本条件

4.3.1 应身体健康，无正在传染期的相关疾病并定期体检。

4.3.2 应无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无暴力犯罪行为记录，无吸毒记录，三年内无酒后驾驶记录。

4.3.3 应取得相应准驾车型机动车驾驶证，宜具有3年以上驾驶经历。

4.3.4 应具备基本的人员紧急救护知识、道路紧急情况应变处理技能，并经职业道德、安全教育和安全操作技能培训合格。

5 安全保障要求

5.1 公司安全保障要求

5.1.1 应依法设置安全管理领导机构、安全管理部门，配备专职安全管理人员。主管负责人和安全管理人员应按要求经过行业协会或机构培训合格或取得相应执业资格后上岗。



5.1.2 应依法建立全员安全营运责任制，与各分支机构、部门层层签订安全营运目标责任书，控制并减少重大安全事件的发生，定期考核并公布考核结果及奖惩情况，按附录中 A.1 制订安全责任制内容。

5.1.3 应对各岗位服务人员和代驾员定期进行安全教育培训，按附录 A.2、A.3 建立并保存教育培训记录。

5.1.4 应配备有关安全保障、安全防护的设备设施，定期按相关要求进行维护、检验检测。

5.1.5 应对代驾员进行服务行为考核，建立代驾员安全信息档案，按附录 A.4 制订服务行为考核主要内容，按附录 A.5 制订信息档案。

5.1.6 应健全风险防护机制，对代驾员及客户的人身安全、财产安全、信息安全以及安全事件紧急情况的服务风险评估、制定应对措施，及时对风险防护机制进行评价及改进，按附录 A.6 制订风险评估内容。

5.1.7 应明确代驾员安全驾驶和安全操作要求，建立安全告诫和告知、安全报备、紧急事件报告、安全事故应急处置等方案和预案；应急预案应定期进行演练测试，并进行有效性评价，应急预案内容应按附录 A.7 制订。

5.1.8 应成立应急预案安全专项小组，并依据相关制度进行相关事件的处理。

5.1.9 如遇公共卫生突发事件或疫情，应按政府要求制定相应措施，安排部署防控工作。

5.1.10 应建立代驾服务过程安全信息的记录，保证客户资料、信息安全。

5.2 平台安全保障要求

平台应设立安全准入条件，对服务商资质进行核查，保证对客户所提供信息的真实性、准确性、安全性，资质核查主要内容见附录 A.8（但不限于）。

6 汽车代驾保险要求

6.1 公司应为代驾服务中的相关人员投保汽车代驾保险。

6.2 公司在与代驾员订立的合作协议中应载明有关职业危害、劳动安全、汽车代驾保险等事项。

7 服务营运网络环境及系统安全要求

7.1 机构间或与电信等第三方服务商的联网、并网的设备应为国家安全部门认证的网络产品，并采取网络安全保护措施后实施联并。

7.2 网络维护人员应按制度要求检查、维护设备电源、电路安全状况，配置网络防火墙保障代驾服务系统的安全运行。

7.3 机构应采取适当安全措施和技术手段存储和保护客户个人信息，包括客户身份信息、号码信息、通话信息等，以防止其丢失、被误用、受到未授权访问或泄露、被篡改或破坏。通话应有录音，并保存至少 3 个月。

7.4 机构宜采取自建、采购基础电信运营商服务或使用达到 GB/T 22239 第三级信息安全等级以上的运营商服务、虚拟运营商的隐私号平台，保证个人电话号码、通话信息、通话录音的信息安全。

7.5 机构宜具备固网组网和 AI（人工智能）质检能力，能对代驾员、客服人员与用户的通话录音进行自动质检，规范通话服务行为。

7.6 机构应设置个人信息保护及隐私政策，并于服务前告知客户，包括但不限于个人信息收集及使用方式，信息使用目的及用途，信息数据保护方式等。

7.7 机构应建立紧急呼叫、报警系统，设置一键报警、行程分享等技术手段，保障代驾员、客户及公众的生命和财产安全。

8 服务过程安全要求



8.1 准备工作

- 8.1.1 机构应提示代驾员安全注意事项，保证安全预警系统正常运行和实时监控。
- 8.1.2 机构应于服务开始前核实代驾员身份信息，确认其为本机构代驾员。
- 8.1.3 代驾员应保证充分休息和充足睡眠，宜在工作间隙活动身体。
- 8.1.4 代驾员应检查、保持提供服务所需的设备设施安全完好，包括但不限于使用符合 GB 17761 要求的电动自行车。
- 8.1.5 代驾员应按标准规定和机构要求使用安全防护用品，包括但不限于佩戴达到 GB 24429 要求的安全头盔。

8.2 代驾过程安全规范

- 8.2.1 客户上车后，代驾员应绕车一周检查车况，拍照留证，包括但不限于准驾车型、车辆外观、周围路况等，检查轮胎气压等影响安全行驶的部位是否正常。
- 8.2.2 代驾员应进行风险评估，如遇下列情形代驾员可拒绝提供汽车代驾服务：
 - a) 客户车内装有易燃易爆、有毒有害、放射性、传染性等违禁物品；
 - b) 客户有蓄意辱骂、殴打代驾员等恶劣行为；
 - c) 其他可能威胁到代驾员人身财产安全的情形。
- 8.2.3 突发公共卫生事件或疫情期间，代驾员应按政府规定和机构要求做好防控工作。
- 8.2.4 代驾服务过程中，代驾员应随时检查仪表工作状态、听察车辆声音状态，遇异响异味应停车检查。
- 8.2.5 代驾员应留意客户身体状况，必要时拨打急救电话，并报告所属机构。
- 8.2.6 代驾服务过程应按 T/CADA 6 的要求操作执行。
- 8.2.7 提供代驾服务时，代驾员身体应处于健康良好状态，驾驶操作应符合安全文明驾驶常识，保证安全驾驶。
- 8.2.8 驾驶过程应随路面状况、天气情况等调整行车速度，保持平稳安全驾驶。
- 8.2.9 代驾员应在驻车前确认停车位置和停车环境的安全，保持与周边物的安全距离，按停车管理要求停放车辆。
- 8.2.10 代驾员应在确保自身安全并提示客户在确认安全情况下打开车门。
- 8.2.11 服务结束后应检查确认车辆天窗、车门窗是否关闭，外观是否有新损坏。

8.3 突发情况处置

- 8.3.1 代驾员应及时向机构报备可能导致不安全的情况，如遇暴力冲突、性骚扰、敲诈恐吓、交通事故、故意损坏财物等突发情况，应及时报警并向机构报告。
- 8.3.2 代驾员与客户发生争议时，可向机构报告，机构应依据有关制度及时介入，并进行核实处理。
- 8.3.3 如发生交通事故或车辆故障时，代驾员应按交通法规要求设置警示，并采取适宜措施确保自身和客户人身安全。
- 8.3.4 遇交通事故客户受伤时，代驾员应秉承先救人后救物的原则处理。

9 安全监管、改进与评价

9.1 基本总则

机构应建立服务安全质量监管、改进与评价机制，建立反馈渠道，并向客户、代驾员公示。

9.2 安全监管细则



- 9.2.1 机构应按国家及行业要求将相关数据接入相关监管部门，接受政府主管部门的依法监督。
- 9.2.2 机构宜向代驾员发送、通报道路安全驾驶提示、预警信息等。
- 9.2.3 机构宜对代驾员驾驶操作、驾驶状态等行为进行监控和管理，包括但不限于建立人车分离状态下的图像监控系统。
- 9.2.4 机构应对运营服务过程中各安全要素和环节进行安全隐患排查，及时整改，消除安全隐患。

9.3 安全评价与改进

- 9.3.1 机构应设置专门人员负责服务安全质量监督，建立服务安全评判体系及考核体系。
- 9.3.2 机构应建立代驾员服务安全投诉处罚机制，制定投诉分类及处罚标准，按照 GB/T 17242 的要求，设置投诉受理组织，保护相关人员权益，并根据对投诉资料的处理，提出反馈意见。
- 9.3.3 机构对客户的投诉应积极对待，保留记录，并按档案管理存档要求存档，记录内容参见附录 B。
- 9.3.4 机构应依据代驾服务机构管理制度和客户反馈的合理意见及建议，制定整改措施，及时对服务安全管理体系进行改进、调整。

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年08月02日 16点32分



附录 A

(规范性)

安全管理相关内容要求

- A.1 安全营运责任制内容至少应包括：
- a) 机构主要负责人的安全营运责任、目标及考核标准；
 - b) 分管安全营运和经营服务负责人的安全营运责任、目标及考核标准；
 - c) 管理部门、分支机构及其负责人的安全营运责任、目标及考核标准；
 - d) 代驾员的安全营运责任、目标及考核标准；
 - e) 服务人员的安全营运责任、目标及考核标准。
- A.2 岗位安全教育培训的主要内容应包括：道路交通安全和安全营运相关法律法规、安全行车知识和技能、交通事故案例警示教育、职业道德、安全告知知识、交通事故法律责任规定、防御性驾驶技术等安全与应急处置知识、企业有关安全运营管理的规定等。
- A.3 代驾员培训记录的内容应包括：培训时间、培训地点、授课人、培训内容、参加培训人员签名、考核人员、效果评价和安全管理人员签名、培训考试情况等。
- A.4 代驾员服务行为考核内容至少应包括：代驾员违法违规情况、交通事故情况、机构动态监控平台和图像监控系统发现的违规驾驶情况、服务质量、安全运营情况、安全操作规程执行情况以及参加教育培训情况等。
- A.5 代驾员信息档案应包括：代驾员基本信息、安全驾驶信息、交通事故信息、交通违法信息、内部奖惩、诚信考核信息等。
- A.6 风险评估内容应涉及：客户人身安全、车辆安全、信息安全、代驾员人身安全、公共卫生安全等方面。
- A.7 安全应急预案内容应包括以下内容：
- a) 安全应急预案制定对象应涉及有关自然灾害、公共卫生、人身、财产等突发情况和紧急事件；
 - b) 适用范围及目的；
 - c) 安全应急管理组织结构；
 - d) 安全事件分级划分标准，对于造成人伤的事故，优先级最高；
 - e) 安全事件分级处置方案，相关部门安全应急职责及工作目标；
 - f) 应急预案演练周期、评价及改进方案。
- A.8 平台应至少对服务商进行经营资质及服务能力的核查，其中：
- a) 服务商经营资质核查应包括：企业法人营业执照等；
 - b) 服务商服务能力核查宜包括：如企业获得的由地方、国家、专业机构、行业协会颁发的相应资质证书等。



附录 B
(资料性)
投诉记录单

表 B.1 给出了投诉记录单的基本内容。

表 B.1 投诉记录单

投诉单编号:		投诉日期:
条目	内容	备注
城市		
投诉人姓名		
投诉人手机号码		
预约电话		
订单 ID		
客诉等级		
代驾员工号		
代驾手机号码		
代驾时间		
报案号		
联系人电话		
投诉类型		
投诉来源		
投诉详情		