

T/CADA

团体标准

T/CADA 6-2017

代驾经营服务规范

Generation of chauffeur service operation specification

2017-06-01 发布

2017-06-01 实施

中国汽车流通协会 发布

目 次

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 代驾公司基本要求 1

5 代驾员基本要求 2

6 代驾服务管理要求 2

 6.1 投诉处理 2

 6.2 质量监督 2

 6.3 服务改进 2

7 服务流程规范要求 3

 7.1 服务预约 3

 7.2 评估报价 3

 7.3 服务操作 3

 7.4 服务回访 3

附录 A（资料性附录） 代驾服务单 4

附录 B（资料性附录） 代驾服务协议基本要素 5



前 言

本标准依据GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国汽车流通协会、北京奔奥安达汽车驾驶服务有限公司、壹零壹捌汽车俱乐部（北京）有限公司、北京博瑞昌源科技有限公司、财富亿家（北京）保险经纪有限公司

本标准主要起草人：肖政三、张士立、何进、王晓峰、俞国华、张军。



代驾经营服务规范

1 范围

本标准规定了汽车代驾经营服务涉及的术语和定义、经营服务行为的基本要求、服务流程和服务质量管理要求。

本标准适用于汽车代驾服务的经营与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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

3 术语和定义

3.1

代驾 chauffeur

在道路上专业从事代替车主（或有权临时拥有该车辆驾驶与管理权的人员，以下统称为客户）驾驶车辆的经营行为。

3.2

代驾公司 company of chauffeur

依法成立的从事代驾服务并收取服务费的公司及其他企业组织。

3.3

代驾员 chauffeurs

隶属于代驾公司管理，为客户提供汽车代驾服务的有从业技能资格的汽车驾驶员。

3.4

代驾管理员 chauffeur administrator

根据代驾公司经营需要设立的包括客服、调度运营、评估等管理岗位的工作人员。

4 代驾公司基本要求

4.1 应具有合法有效的企业经营资质，依法经营，诚信经营。

4.2 应健全安全制度。具有规范的安全规范。制定潜在紧急情况和事故的应急预案，并确保各级人员熟悉紧急情况的应急处理。

4.3 应健全人事制度。制定规范的人事录用、培训、辞退制度。制定管理员与代驾员管理制度。应定期开展安全服务培训和多种类型轿车的驾驶培训，以提高驾驶员安全服务意识和基本技能。

4.4 应健全服务质量管理制度。具有合理的定价标准和代驾服务流程、客服调度评价制度等服务质量管理规定，并在营业场所显著位置公示。

4.5 应健全档案管理制度。建立代驾服务档案，档案应包括与客户签署的服务协议底联。档案中各项记录的内容应真实、详细，能够反映代驾公司和客户之间的交易过程，确保服务质量和服务人员可追溯。建立客户档案，按规定做好客户档案的保密工作，不得公布或泄漏客户信息。

4.6 应健全企业的保险制度。代驾公司宜投保与代驾服务相关联的商业保险，以确保企业对代驾过程中发生的事故具有赔偿能力。

5 代驾员基本要求

5.1 代驾员应遵纪守法，遵守职业道德，诚实守信。

5.2 代驾员应具备良好的服务意识，热情周到的服务。讲究个人卫生，在代驾服务过程中注重礼仪礼节。

5.3 代驾公司宜聘用驾驶证年限与实际驾龄均满5年以上、身体健康的代驾员。代驾员应熟练驾驶多种类型轿车。应接受相关培训机构或本公司的代驾岗位技能与资格培训，取得培训合格证。熟练掌握本规范制定的服务操作流程与标准要求。

5.4 代驾员应熟悉当地道路交通状况及当地地理交通环境。

6 代驾服务管理要求

6.1 投诉处理

6.1.1 应建立服务质量投诉机制，制定投诉受理程序，向客户公示投诉电话。

6.1.2 应按照 GB/T 17242 的要求设置投诉受理部门，定期或不定期收集各方反馈意见和建议并建立反馈意见档案。

6.1.3 客户与代驾公司发生服务质量争议时，双方应按照协商、申诉、诉讼的次序处理。

6.1.4 经营者对客户的投诉应积极对待，及时处理，并要保留书面记录。

6.1.5 处理投诉过程中应积极向当事人详细了解情况，公正地给出处理意见，并将处理结果通知给客户，同时在经营场所公示。

6.2 质量监督

6.2.1 设置专门人员负责服务质量监督，建立服务质量评判体系。

6.2.2 定期开展服务质量竞赛以督促代驾员提高服务质量。

6.2.3 制定代驾员与管理员违规处罚事项规定。

6.2.4 鼓励消费者对服务质量进行监督，并建立通畅的反馈渠道。

6.2.5 服务质量的评价结果直接纳入代驾员与管理员考核。

6.3 服务改进

依据代驾公司管理制度和客户反馈的合理意见及建议，制定整改措施，对服务管理过程进行改进、调整，直至达到预期的效果。代驾公司应组织有关人员参加纠正措施的实施过程，提高员工的持续改进意识。

7 服务流程规范要求

7.1 服务预约

在接到预约代驾服务需求时，应详细记录客户预约基本信息。

7.2 评估报价

7.2.1 客服人员应明确告知将为客户提供的代驾服务项目、费用组成、收费标准及注意事项。

7.2.2 客服要明确向客户告知本次服务的时间和服务费用等相关事项达成口头协议（现场评估前）或签订书面协议（现场评估确认后），最终以客户验收时签字的服务协议为准。书面协议及基本要素参见附录 A 和附录 B。

7.3 服务操作

7.3.1 按照代驾公司制定的代驾服务流程与规范要求准时到达客户指定地点，需着统一工装并佩戴胸卡等证件，带好驾驶证等相关证件，并使用规范用语。

7.3.2 与客户见面出发前，应检查车辆外观有无明显伤痕，如有要请客户在协议上签字确认，先请客户在代驾服务协议上签字确认此次服务开始。

7.3.3 车辆启动后应确认车辆的各种性能正常后方可开动，并按客户确定的目的地和指定路径行驶。行驶过程中应爱护客户车辆，安全驾驶。

7.3.4 客户车辆停车入位后，应共同检查好车辆外观，协助客户锁好车辆。

7.3.5 按约定收取服务费用，请客户保存好代驾服务协议副联，礼貌道别。

7.4 服务回访

应安排客服人员对客户进行及时电话回访、短信回访及其他方式回访。

附 录 A
(资料性附录)
代驾服务单

代驾服务单见表A.1

表A.1 代驾服务单

日期： 年 月 日

NO:

客户姓名:	车型:	车牌号:	
客户电话:	车辆保险: ☐ 全险 ☐ 基本险 (交强险、车损险与三者险)		
车辆有损伤请声明:	出发地点:	途经:	到达地点:
预约出发时间: 点 分	实际出发时间: 点 分	完成时间: 点 分	
其中等候时间: 小时 分	收费金额: 元	代驾员签字:	客户签字:

声明: 请(甲方)客户使用我公司代驾服务前认真阅读背面代驾服务协议。客户在本服务单签字后即表示出现任何问题均按照该协议规定处理。服务监督电话:

CADA

附 录 B
(资料性附录)
代驾服务协议基本要素

代驾服务协议所包含的基本要素见B. 1

表B. 1 代驾服务协议基本要素

序号	基本要素
1	客户服务预约的时间、出发地、目的地、车型及牌照号等基本信息
2	代驾公司对派出代驾员的基本要求
3	对客户车辆正常性能、车辆手续完备与车辆保险的要求
4	对车辆在代驾服务过程中发生道路交通事故的责任区分和赔偿的约定
5	对本次服务收费的价格约定与客户车内贵重物品保管责任的约定条款
6	服务费用约定：与双方在本协议上共同签字确认服务开始与完成的约定