

《网络预约出租汽车遗失物品管理规范（征求意见稿）》

编制说明

标准起草组

2020 年 7 月

目 录

1. 工作简况.....	1
1.1 任务来源.....	1
1.2 主要工作过程.....	1
2. 标准编制原则和主要内容.....	3
2.1 标准编制原则.....	3
2.2 主要技术内容.....	3
3. 主要试验（或验证）分析.....	6
4. 预期经济效益与社会效益分析.....	7
5. 采用国际标准和国外先进标准的程度.....	7
6. 与现行有关法律、法规和强制性标准的关系.....	7
7. 标准中涉及知识产权情况说明.....	7
8. 重大分歧意见和处理经过和依据.....	7
9. 标准性质的建议说明.....	7
10. 贯彻标准的要求和实施措施.....	8
11. 其他应予说明的事项.....	8

1. 工作简况

1.1 任务来源

本标准依照《中国交通运输协会团体标准管理办法》，以现行国家层面相关法律法规、指导意见为基本遵循，在充分调研网约车平台公司、驾驶员、乘客等各方意见情况下，参考相关企业的管理要求进行编制，旨在明确遗失物品追回程序以及各方的处理要求和程序，提高遗失物品追回率，进而提升网约车服务质量和水平。为此中国交通运输协会共享出行分会于2020年1月启动《网络预约出租汽车遗失物品管理规范》的编制工作，5月通过立项评审。

本标准技术归口单位是中国交通运输协会。

标准主要起草单位是北京交通工程学会、滴滴出行科技有限公司、首约科技(北京)有限公司、欧拉信息服务有限公司、高德软件科技有限公司、北京三快科技有限公司（美团）、上海钧正网络科技有限公司，南京领行科技股份有限公司、山东理工大学。

1.2 主要工作过程

受新型管状病毒疫情影响，本标准编制过程中的调研、专家咨询、专家评审等会议均采取线上方式。

1. 2020年1月，在前期查阅大量资料，对驾驶员、乘客和平台公司进行充分调研的基础上，参编单位共同启动标准制定前期研究与制定准备工作，提出标准的初步大纲和指标框架。
2. 2020年3月，申请团体标准的立项，并完成标准大纲。
3. 2020年5月，召开标准编制立项评审会，专家组同意该标准立项。
4. 2020年6月初，基于专家评审意见和建议，完成标准草稿初稿编制。
5. 2020年6月10日，邀请法律专家中国政法大学副教授朱巍，针对标准草稿从法律角度提出意见和建议，根据专家意见对标准草稿进行修改。
6. 2020年6月24日，对滴滴出行科技有限公司、首约科技(北京)有限公司、欧拉信息服务有限公司、高德软件科技有限公司、北京三快科技有限公司（美团）等各网约车平台公司进行调研，问询各公司平台对草稿中相关事项的合理性、可行

- 性以及接受程度，以及各公司平台在遗失物品管理过程中存在的问题和修改建议。
7. 2020年7月初，对北京市公安局拾物招领处，以及出租汽车、轨道交通和地面公交等相关运营企业调研和咨询，听取相关企业针对遗失物品管理的相关经验。
 8. 2020年7月，通过线上和线下结合方式，针对乘客和驾驶员对遗失物品处理要求和程序进行调研，充分征求其对标准内容的接受度和建议。
 9. 2020年7月上旬，与滴滴出行科技有限公司等网约车平台公司再次分别进行调研，针对最新的标准草稿进行讨论和进一步完善。
 10. 2020年7月17日编写组内部召开会议，对草稿中的语言按着标准语言逐条修改，删除不合理的内容，形成标准草稿终稿。
 11. 2020年8月4日，中国交通运输协会组织召开了《网络预约出租汽车遗失物品管理规范》团体标准征求意见稿专家评审会，专家组一致同意标准征求意见稿通过评审，并建议修改标准名称为《网络预约出租汽车乘客遗失物品管理规范》，同时从遗失物品处理流程角度提出针对网约车平台公司、驾驶员、乘客三方的处理要求。会后编写组分别对专家意见进行响应，根据专家意见对标准征求意见稿进行修改。
 12. 2020年8月6日，编写组邀请中国交通运输协会标准化技术委员会专家刘美银和主要网约车平台公司滴滴出行科技有限公司人员召开标准修改咨询会，通过线下会议方式对征求意见稿专家审查会后修改的标准文件逐条审阅，从标准的总体框架和文字规范性等方面进一步对标准征求意见稿进行修改完善。
 13. 2020年8月7日至11日，编写组将最新的标准征求意见稿发送至征求意见稿专家审查会专家和各网约车平台公司，再一次征求各专家和企业意见，根据大家反馈意见对标准征求意见稿进行修改，最终形成《网络预约出租汽车乘客遗失物品管理规范》标准征求意见稿终稿。

2. 标准编制原则和主要内容

2.1 标准编制原则

本标准编写符合 GB/T1.1《标准化工作导则》的规定。

2.2 主要技术内容

(1) 范围

本文件规定了网络预约出租汽车乘客遗失物品管理的基本要求，以及网络预约出租汽车平台公司（以下简称“平台公司”）、网络预约出租汽车驾驶员（以下简称“驾驶员”）、乘客三方对乘客遗失物品的处理要求和程序。

本文件适用于网络预约出租汽车遗失物品管理服务。私人小客车合乘乘客遗失物品管理可参照本文件执行。

(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 22485 出租汽车运营服务规范

JT/T 1068 网络预约出租汽车运营服务规范

(3) 术语和定义

对网络预约出租汽车遗失物品管理涉及的专业术语进行明确定义。包括遗失物品保管费、遗失物品快递费、遗失物品运输费。

(4) 基本要求

乘客在乘车期间遗失物品的，有权追回。

驾驶员或者乘客拾得遗失物品的，应当返还给遗失物品的乘客。

驾驶员拾得遗失物品，或者平台公司收到遗失物品，知道具体乘客的，应当及时通知乘客领取。

驾驶员或者乘客拾得遗失物品的，应当妥善保管。因故意或者重大过失致使遗失物品毁损、灭失的，应当赔偿乘客损失。

乘客领取遗失物品时，应当向拾得人或者有关部门支付保管遗失物品等产生的必要费

用。乘客悬赏寻找遗失物品的，领取遗失物品时应当按照承诺履行义务。拾得人侵占遗失物品的，无权请求保管遗失物品等产生的费用，也无权请求乘客按照承诺履行义务。

如遗失物品的乘客不是约车人，可由约车人代替乘客进行遗失物品寻回操作。

（5）平台公司对乘客遗失物品的处理要求

平台公司应当建立乘客遗失物品登记、查找、保管、回访等乘客遗失物品管理制度。

平台公司应当建立三方通话机制协调乘客、驾驶员确认遗失物品领取方式，并确保乘客在乘车后 48 小时内可以通过服务平台与驾驶员取得联系。

平台公司应当在服务平台为驾驶员提供拾得物品信息上报服务，填报信息应包括：拾得物品的订单出发地与目的地、订单时间、物品名称、数量、特征（颜色、形状、材质、品牌等）、拾得时间、拾得位置、驾驶员联系方式等。

鼓励平台公司制定驾驶员信用考核机制，将主动归还、私自占有乘客遗失物等行为纳入信用评价体系。

平台公司对涉嫌恶意侵占遗失物品的驾驶员，报送公安部门。对恶意、虚假报备相关信息的驾驶员和乘客，可限制其账号使用权限。

平台公司在公安部门提供调证材料后，应当积极配合公安部门调取涉及到遗失物品的相关证据。

（6）平台公司对乘客遗失物品的处理程序

平台公司在受理乘客遗失物品报失和找寻后，应当在 30 分钟内处理，对遗失物品信息进行登记，登记信息包括：遗失物品名称、数量、特征（颜色、形状、材质、品牌等）、遗失时间、乘客订单信息、联系方式等。

平台公司应当对乘客进行身份核验，乘客身份核验通过并能准确提供订单信息的，应当在当日联系驾驶员，核实是否拾得遗失物品。乘客身份核验通过但不能准确提供订单信息的，平台公司应当在当日联系就近 3 笔订单的驾驶员，核实是否拾得遗失物品。乘客身份核验未通过的，因存在信息泄露风险，平台公司不予处理，建议乘客报警处理。如驾驶员因休息等原因不在线的，应当在线后第一时间与驾驶员取得联系。

驾驶员拾得遗失物品的，平台公司应当要求驾驶员与乘客联系，按照与乘客协商的方式将遗失物品返还给乘客。驾驶员未拾得乘客遗失物品的，平台公司建议乘客通过其他方式或在其他地点寻找，同时联系后续乘客确认是否拾得遗失物品。

驾驶员向平台公司上报遗失物品的，驾驶员能确认遗失物品乘客信息的，平台公司应当要求驾驶员联系乘客，按照与乘客协商的方式将遗失物品返还给乘客；驾驶员不能确认遗失物品乘客的，平台公司建议驾驶员妥善保管，除鲜活易腐物品外 3 日后送交平台公司或公安部门。

平台公司可接收除鲜活易腐物品外的乘客遗失物品，能联系到乘客的，应当及时通知乘客领取；无法联系到乘客的，应当妥善保管。如遗失物品超过 1 年无人认领，应当送交至公安部门。

平台公司按照乘客的要求，将遗失物品送至乘客指定的代存点保管或者快递到乘客指定地点或者运送到乘客指定地点，应当由乘客支付遗失物品保管费或者快递费或者运输费。

（7）驾驶员对乘客遗失物品的处理要求和程序

驾驶员应当提醒乘客下车带好随身物品，并在乘客下车后主动检查清理车上物品。

驾驶员发现乘客遗失物品，应当及时主动通过服务平台联系乘客，并及时在服务平台报备。

驾驶员能联系到遗失物品乘客的，应当按照乘客要求将遗失物品返还给乘客，不应恶意增加乘客领取遗失物品的难度和费用；未能联系到遗失物品乘客的，在上报 3 日后仍无法确认失主，应当将遗失物品（鲜活易腐物品外）送交至平台公司或公安部门。

驾驶员发现乘客遗失物品为鲜活易腐物品的，驾驶员与乘客联系 3 日后乘客不领取，或者驾驶员自拾得后 3 日后仍找不到失主，可自行处理。

驾驶员发现乘客遗失物品为可疑物品或危险物品的，应遵守 GB/T 22485 的相关规定。

驾驶员在返还乘客遗失物品前应当妥善保管，因故意或者重大过失导致遗失物品毁损、灭失的，应当赔偿乘客损失。如未赔偿，平台公司可暂停其账号提现功能至赔偿完毕。

驾驶员在返还乘客遗失物品过程中，应当积极协助乘客领取遗失物品，返还方式、地点、时间等具体事宜可与乘客协商。

驾驶员与乘客无法就物品返还事宜协商一致的，应当在与乘客最后一次协商结束 3 日后将遗失物品送交至公安部门，并在服务平台上报公安部门的具体名称和地址信息。

驾驶员对乘客明确表明放弃的遗失物品，可自行处理。

（8）乘客遗失物品的处理要求和程序

乘客应当妥善保管随身物品，下车时应当及时清点。发现其他乘客遗失物品，应当交

由驾驶员。

乘客发现物品遗失后，可通过服务平台联系驾驶员或者通过平台公司客服电话报失和找寻。

乘客能联系到拾得遗失物品驾驶员的，应当及时领取遗失物品。鼓励乘客自行领取，领取地点可与驾驶员进行协商；如不能自行领取的，应当按照乘客提出的交付方式支付遗失物品保管费或者快递费或者运输费。

乘客与驾驶员就遗失物品交付地点、时间等无法协商一致的，可携带相关证件去驾驶员将遗失物品送交的公安部门自行领取。

乘客未能联系到驾驶员的，可向平台公司报失并积极配合身份信息核验，按照平台公司对乘客遗失物品的处理要求和程序办理。

遗失物品已送交至平台公司或公安部门的，鼓励乘客自行领取。

遗失物品在代存点保管或者快递过程中产生的毁损、灭失，宜由乘客向代存点或快递公司追偿。

3. 主要试验（或验证）分析

本标准编制之前广泛听取网约车相关企业和相关专家的意见，依据相关法律法规、标准以及相关意见编制该标准。标准草稿编制完毕后，咨询了相关法律专家意见，确保标准编制的总体原则与法律相符合和一致，确定标准涉及三方主体的权责。随后，调研了滴滴出行科技有限公司、首约科技(北京)有限公司、欧拉信息服务有限公司、高德软件科技有限公司、北京三快科技有限公司（美团）等网约车平台公司，询问对草稿中相关事项的合理性、可行性以及接受程度。针对网约车平台公司提出的拾得遗失物品管理和处理问题，咨询了北京市公安局捡拾物品招领处，以及出租汽车、轨道交通和地面公交等相关运营企业，协调网约车平台公司和公安部门间针对网约车遗失物品处理和配合流程，进而对标准草稿进一步完善优化。同时针对乘客和网约车驾驶员通过线上和线下咨询方式，征求对该标准中涉及到相关处理要求和流程接受度的意见，针对其意见对标准进一步修改完善。

4. 预期经济效益与社会效益分析

本标准分别针对网约车平台公司、驾驶员和乘车在遗失物品找寻和管理过程中的处理要求和程序进行了规定，明确了相关流程，从而使其在整个过程中有据可依，从而推动行业健康可持续发展，创造良好的网约车环境，建立完善的权责管理体系。同时，有利于加强市场诚信体系建设，针对网约车平台公司、驾驶员和乘客的信用进行管理，可纳入信用管理体系，从而不断提高诚信经营和文明服务水平，进而提升网约车服务质量和服务水平。

5. 采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准未采用国际或国外相关标准。

6. 与现行有关法律、法规和强制性标准的关系

本标准符合我国现行有关法律、法规和强制性国家标准。是以现行国家层面相关法律法规、管理办法为基本遵循，编制过程中，充分考虑现有相关标准的统一和协调，以地方层面相关规章制度为重要依据，综合考虑网络预约出租汽车和遗失物品管理特点而制定的。

7. 标准中涉及知识产权情况说明

本标准未涉及知识产权问题。

8. 重大分歧意见和处理经过和依据

本标准的编制过程中未遇到重大的分歧意见。

9. 标准性质的建议说明

本标准由中国交通运输协会共享出行分会制定，标准定为团标，且在标准推行过程中尚需要进行标准的普适性、操作性、合理性等方面的论证，因此建议将本标准作为推荐性标准进行推行。

10. 贯彻标准的要求和实施措施

本标准为首次针对网络预约出租汽车遗失物品管理的团体标准，并且为推荐性标准。标准正式发布后建议国内网约车行业的各平台公司、驾驶员和乘客采用该团体标准，对于私人小客车合乘的乘客遗失物品管理，可参照本规范执行。

11. 其他应予说明的事项

无