

ICS 03.220.20

CCS R11

团 体 标 准

T/CCTAS 15-2020

网络预约出租汽车乘客遗失物品 归还处置规范

Return and disposal specification for lost articles of app-based
ride-hailing passenger

2020-12-07 发布

2021-01-01 实施

中国交通运输协会 发 布

目 次

前 言..... I

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 2

5 平台公司对乘客遗失物品的处置要求..... 2

6 平台公司对乘客遗失物品的处置程序..... 2

7 平台公司对驾驶员归还处置乘客遗失物品的要求和程序..... 3

8 平台公司对乘客找寻遗失物品的要求和程序..... 3

附录 A（资料性）乘客遗失物品归还处置费说明..... 5

附录 B（资料性）平台公司对乘客遗失物品的处置流程图..... 6



前 言

本文件按照 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。

本文件由中国交通运输协会共享出行分会提出。

本文件由中国交通运输协会归口。

本文件起草单位：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、上海钧正网络科技有限公司、南京领行科技股份有限公司、北京建筑大学、山东理工大学、北京安永达交通科技有限公司。

本文件主要起草人：汪坤、邵娟、刘铮、王拥民、金懋、刘西帝、王海英、闫芳、李艳、栗泽宇、刘鑫、周彬、王倩、武伯祺、何群、张洪宾、荣建、马倩、郑丽丽、刘长玉、周晨静。



网络预约出租汽车乘客遗失物品归还处置规范

1 范围

本文件规定了网络预约出租汽车乘客遗失物品归还处置的基本要求，以及网络预约出租汽车平台公司对乘客遗失物品、对驾驶员归还处置乘客遗失物品、对乘客找寻遗失物品的要求和程序。

本文件适用于网络预约出租汽车乘客遗失物品归还处置服务。私人小客车合乘乘客遗失物品归还处置可参照本文件执行。

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

JT/T 1068 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络预约出租汽车 app-based ride-hailing vehicle

依法取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆。

[来源：JT/T 1068-2016, 3.4]

3.2

网络预约出租汽车平台公司 app-based ride-hailing corporation

从事网络预约出租汽车经营服务的企业。

3.3

网络预约出租汽车驾驶员 app-based ride-hailing driver

依法取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员。

[来源：JT/T 1068-2016, 3.5]

3.4

乘客 passenger

乘坐网络预约出租汽车的实际乘车人。

3.5

约车人 booking person

向网络服务平台发送预约用车请求的人，可以不是乘客本人。

[来源：JT/T 1068-2016, 3.6]

3.6

乘客遗失物品 lost articles of passenger

乘客在接受网络预约出租汽车服务过程中遗失在服务车辆上的物品。

3.7

鲜活易腐物品 fresh perishable goods

在一般运输条件下易变质腐烂或死亡的物品。

3.8

贵重物品 valuables

经济价值 2000 元以上的物品或具有重要作用的物品（含证照）。

3.9

一般物品 general goods

除贵重物品和鲜活易腐物品以外的物品。

3.10

归还处置费 return and disposal fee of lost articles

遗失物品在归还处置过程中产生的需要乘客支付的费用，包括保管费、快递费、运输费和其他费用。

注：乘客遗失物品归还处置费说明见附录 A。

4 基本要求

4.1 网络预约出租汽车平台公司（以下简称“平台公司”）应制定乘客遗失物品归还处置规则。

4.2 网络预约出租汽车驾驶员（以下简称“驾驶员”）应按照平台公司的乘客遗失物品归还处置规则归还处置拾到的遗失物品。

4.3 乘客应按照平台公司的乘客遗失物品归还处置规则找寻遗失物品。

5 平台公司对乘客遗失物品的处置要求

5.1 平台公司应建立三方通话机制，协调乘客、驾驶员确认遗失物品，并商议归还处置方式。

5.2 平台公司应在服务平台为驾驶员提供拾得物品信息上报服务。

5.3 平台公司宜制定驾驶员信用考核机制。

5.4 平台公司对涉嫌恶意侵占遗失物品或者恶意、虚假报备相关信息的驾驶员或乘客处置要求。

5.5 平台公司在公安机关调证时处置要求。

6 平台公司对乘客遗失物品的处置程序

6.1 平台公司在受理乘客遗失物品报失后处置要求。

6.2 平台公司应对乘客进行订单信息核验，并协助联系驾驶员。

6.3 驾驶员拾得遗失物品和未拾得遗失物品的，平台公司处置要求。

6.4 驾驶员向平台公司上报遗失物品后，平台公司处置要求。

6.5 平台公司可接收乘客遗失物品（鲜活易腐物品除外）及处置要求。

6.6 平台公司应按照乘客的要求归还处置遗失物品，相对应的遗失物品归还处置费要求。

注：平台公司对乘客遗失物品的处置流程图见附录 B。

7 平台公司对驾驶员归还处置乘客遗失物品的要求和程序

- 7.1 驾驶员应提醒乘客下车带好随身物品和行李，宜在乘客下车后主动检查清理车上物品，当天工作结束后，应检查清理车上物品。
- 7.2 驾驶员发现乘客遗失物品后处置要求。
- 7.3 驾驶员能联系到遗失物品乘客和未能联系到遗失物品乘客的处置要求。
- 7.4 驾驶员在归还乘客遗失物品前处置要求。
- 7.5 驾驶员在归还乘客遗失物品过程中处置要求。
- 7.6 驾驶员与乘客无法就遗失物品归还事宜协商一致的处置要求。
- 7.7 驾驶员发现乘客遗失物品为可疑物品或危险物品的处置要求。
- 7.8 驾驶员发现乘客遗失物品为鲜活易腐物品的处置要求。
- 7.9 乘客明确表明放弃的遗失物品，驾驶员处置要求。

8 平台公司对乘客找寻遗失物品的要求和程序

- 8.1 乘客应妥善保管随身物品，下车时应及时清点。发现其他乘客遗失物品，应交由驾驶员。
- 8.2 乘客发现物品遗失后找寻要求。
- 8.3 乘客能联系到拾得遗失物品驾驶员的，领取遗失物品要求。
- 8.4 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处置要求。
- 8.5 乘客未能联系到驾驶员的找寻要求。
- 8.6 遗失物品已送交至平台公司或公安机关的，乘客领取要求。
- 8.7 遗失物品在代存点保管或者快递过程中产生的毁损、灭失时追偿要求。
- 8.8 如遗失物品的乘客不是约车人处置要求。