

《网络预约出租汽车服务纠纷处置规范》

团体标准

编制说明

2021 年 8 月

目 录

1. 任务来源及起草成员	1
1.1 任务来源.....	1
1.2 起草成员.....	2
2. 制定标准的必要性和意义.....	2
3. 主要工作过程.....	3
3.1 工作阶段情况.....	3
3.2 网约车驾驶员和乘客调研.....	4
3.3 技术路线.....	15
4. 制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系.....	16
4.1 标准编制原则和依据.....	16
4.2 国内标准现状.....	17
5. 主要条款的说明.....	19
5.1 范围.....	19
5.2 规范性引用文件.....	19
5.3 术语和定义.....	19
5.4 基本要求.....	20
5.5 费用纠纷处置要求和规则.....	20
5.6 订单取消处置要求和规则.....	22
5.7 服务质量争议处置要求和规则.....	24
5.8 服务纠纷处置程序.....	24
6. 重大意见分歧的处理依据和结果.....	27

7. 采用国际标准和国外先进标准情况.....	27
8. 作为推荐性标准建议及其理由.....	28
9. 贯彻标准的措施建议.....	28
10. 其他应说明的事项.....	28

1. 任务来源及起草成员

1.1 任务来源

我国网约车用户规模大且基本总体呈增长态势。《第 46 次中国互联网络发展状况统计报告》数据显示，截至 2020 年 6 月，我国网约车用户规模达 3.4 亿，较 2020 年 3 月减少 2219 万，日均订单量 2100 余万单。与 2019 年相比用户规模略有下降，究其原因是受新冠肺炎疫情的影响，部分城市暂停了网约车运营服务；目前网约车主战场集中在一、二线城市，渗透率分别为 40.1%和 17.3%，三四线城市仍有巨大发展空间，所以从中长期看，网约车规模会恢复增长；近年网约车用户规模及使用率情况如下图。

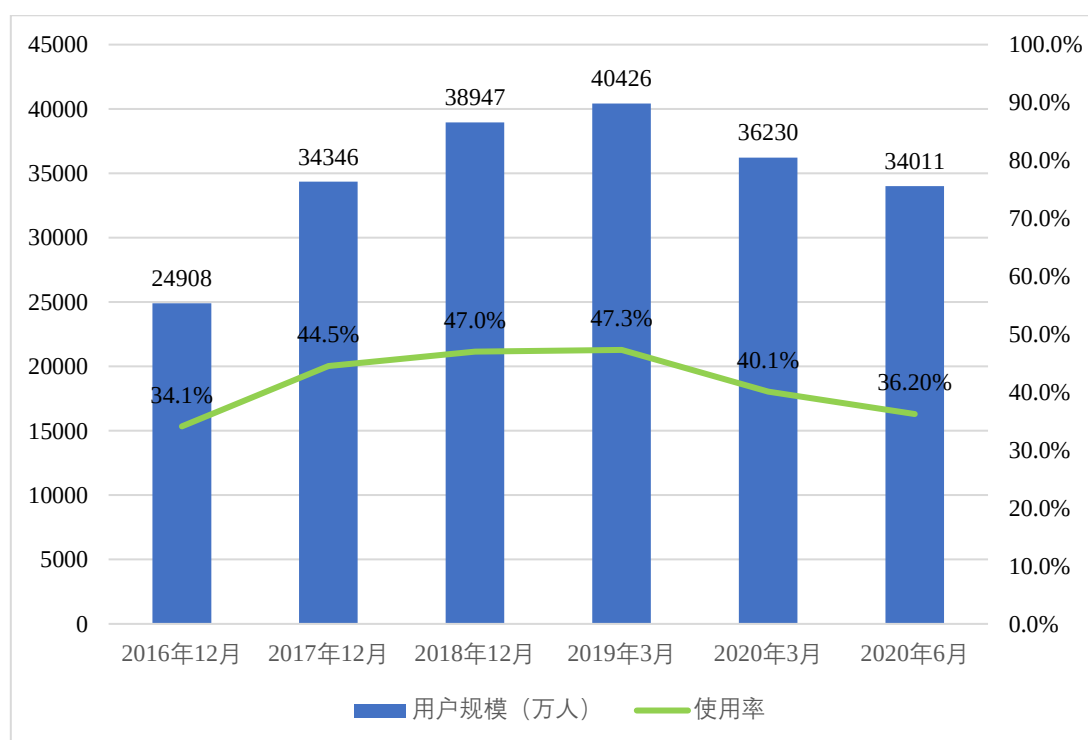


图 1 历年网约车用户规模及使用率情况

网约车行业合规化进程加速推进的过程中面临着诸多问题。随着交通运输部等七部委联合发布《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，各地交通主管部门陆续出台网约车经营服务管理实施细则，在国内网约车合法地位得到明确，网约车行业合规化进程正加速推进。在行业迅猛发展、订单量激增的同时，网约车行业也面临着诸如出行安全、失物寻回、费用纠纷、订单取消、服务纠纷等方面的问题。

平台公司在网约车行业合规化过程中承担了重要的引导使命。为解决以上问题，在出行安全方面，各大平台公司已联合中国交通运输协会编制两个团体标准《网络预约出

租汽车平台公司安全运营自律规范》《私人小客车合乘信息服务平台公司安全运行技术规范》。在失物寻回方面，已编制团体标准《网络预约出租汽车乘客遗失物品归还处置规范》。但对于费用纠纷、订单取消、服务纠纷等方面的投诉处理，尚缺乏统一的管理标准。

在此背景下，中国交通运输协会共享出行分会联合各平台公司，按照《中国交通运输协会团体标准管理办法》，以现行国家相关法律法规、标准规范、指导意见为指导，在充分调研网约车平台公司、驾驶员、乘客等各方意见基础上，参考平台公司现行业务规则、应用场景和服务纠纷处置规则，编写组于2020年12月启动《网络预约出租汽车服务纠纷处置规范》的编制工作。

1.2 起草成员

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。

本文件协作单位：滴滴出行科技有限公司、北京安永达交通科技有限公司、北京建筑大学、上海钧正网络科技有限公司、上海路团科技有限公司、首约科技(北京)有限公司、神州优车集团、南京领行科技股份有限公司、北京易行出行旅游有限公司、杭州优行科技有限公司。

本文件主要起草人：邵娟、汪坤、区觅、侯亚琴、唐筱妍、刘铮、周晨静、郑丽丽、刘长玉、周建军、侯亚美、武伯祺、张鹏、吴海涛、李小前、王磊、刘书鹏、徐佳妮。

2. 制定标准的必要性和意义

(1) 在交通投诉事件中，网约车相关的投诉事件占有一定比例

根据北京市民服务热线投诉电话（12345）和北京市交通委员会投诉电话（12328）数据，2020年1月至10月，交通领域共产生281818条投诉事件，其中网约车投诉事件6182条，占比2.2%。除了小客车摇号和停车管理的投诉事件合计占比72%外，在巡游出租车、地面公交、网约车、汽车租赁、货物运输等其他所有类投诉事件中，网约车投诉事件占比8.0%。其中投诉内容主要包括费用纠纷、订单取消、辱骂乘客、未送达目的地、驾驶员态度不友好、索要好评价等。可见，网约车驾驶员与乘客纠纷体现在费用纠纷、订单取消、服务纠纷等方面，但目前国内针对这些纠纷的管理与处置缺乏一套规范、标准的办法。

网约车消费投诉案件，有60%以上涉及费用纠纷，20%涉及服务质量问题。上海市消

消费者权益保护委员会分析上海市的 586 件网约车相关消费投诉案件发现，有 63% 的案件与网约车费用纠纷相关。乘客反馈的费用问题主要是平台计费与预估或经验有偏差、乘客未确认乘车但被扣费、驾驶员迟到或取消订单却收乘客违约金、驾驶员乱加价或私下多收费等。

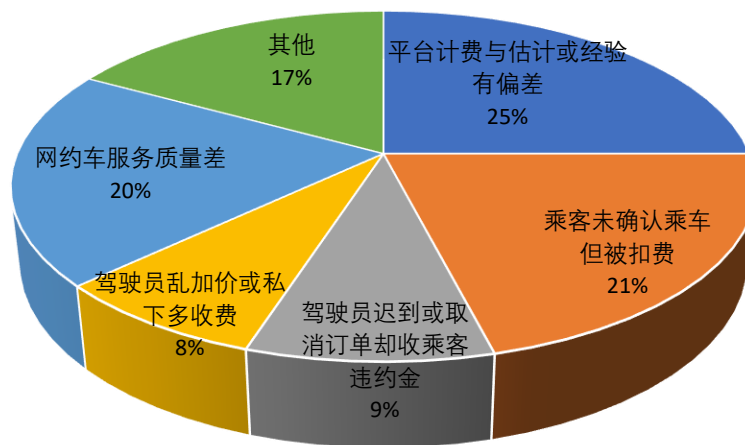


图 2 上海市网约车消费者投诉案件分类情况

（2）网约车服务过程中存在诸多质疑，影响网约车服务质量

根据网络舆情信息，网约车订单取消的争议集中在以下几方面：网约车订单取消产生额外费用谁承担；平台公司派单或预约单被取消，驾驶员质疑平台切单；平台公司为什么收取订单取消费；乘客取消订单被拒而产生车费；订单取消对账号使用有何影响；乘客短时高频取消订单影响账号使用。以上投诉和质疑可概括为费用纠纷、订单取消、服务纠纷等方面，这些问题将影响网约车服务质量，未来随着网约车服务规模的增长，这些问题可能会更严重。

为解决以上问题，响应交通运输部号召，提升网约车服务品质，保障驾驶员的客观需要，提升乘客获得感，有必要对网约车运营服务过程中的驾驶员和乘客纠纷问题进行深入探讨，开展网约车服务纠纷处置规范研究。

3. 主要工作过程

3.1 工作阶段情况

（1）2020 年 12 月，在前期查阅相关资料基础上，对网约车平台公司现行服务纠纷管

理办法及处置规则进行调研基础上，本标准起草单位和协作单位共同参与，启动标准制定前期研究与制定准备工作，编写标准立项申报材料并报中国交通运输协会立项，完成标准大纲。

(2) 2021 年 1 月 29 日，中国交通运输协会组织专家召开本标准立项评审会，专家组同意该标准立项。

(3) 2021 年 2 月-4 月，基于专家评审意见和建议，完成标准工作大纲初稿。

(4) 2021 年 4 月 13 日，邀请行业专家对标准工作大纲初稿进行技术研讨，结合专家意见进一步完善标准工作大纲初稿，形成工作大纲汇报稿。

(5) 2021 年 4 月 21 日，中国交通运输协会组织专家召开本标准大纲评审会，专家组同意该标准通过大纲评审会。

(6) 2021 年 5 月-6 月，编写组根据专家意见，对网约车平台公司、驾驶员和乘客分别进行深度调研。调研滴滴出行科技有限公司、上海钧正网络科技有限公司、上海路团科技有限公司、首约科技(北京)有限公司、神州优车集团、南京领行科技股份有限公司、北京易行出行旅游有限公司、杭州优行科技有限公司等企业或服务纠纷的管理现状、存在问题及对标准编制内容的意见和建议；同时结合北京市、上海市等各大城市网约车相关的服务纠纷内容梳理服务纠纷具体应用场景。同时，分别对网约车驾驶员和乘客进行问卷调查，主要包括预调研和正式调研两个环节，在正式调研阶段，通过中国交通运输协会共享出行分会和北京交通工程学会的微信公众号、会员群及网约车公司定向推送等方式开展驾驶员问卷调查，共回收网约车驾驶员问卷 9237 份，其中有效问卷 9130 份，有效率 98.8%；共回收网约车乘客问卷 1018 份，其中有效问卷 989 份，有效率 97.2%。

(7) 2021 年 7 月 8 日，中国交通运输协会组织专家召开本标准征求意见稿审查会，专家组同意该标准通过征求意见稿审查会。

(8) 2021 年 7 月，编写组根据专家意见修改完善征求意见稿，形成征求意见稿发布版。

3.2 网约车驾驶员和乘客调研

3.2.1 调研问卷设计

网约车司机调查问卷

尊敬的网约车司机朋友：

您好！为减少网约车司机与乘客、司机与平台的纠纷，规范服务秩序，中国交通运输协会共享出行分会邀请您花 7 分钟时间填写本问卷，您的答案是保密的，并且对制定《网约车服务纠纷处置规范》很重要，谢谢您的参与！

- 1.您的性别？☐男 ☐女
- 2.您的年龄？☐30 岁以下 ☐31 岁-40 岁 ☐41 岁-50 岁 ☐51 岁以上
- 3.您是否全职从事网约车工作？☐是（全职） ☐否（兼职）
- 4.您从事网约车工作的时间？☐1 年及以下 ☐2-4 年 ☐5-7 年 ☐7 年以上
- 5.您是否曾与乘客发生服务纠纷？☐从来没有 ☐偶尔 ☐经常
- 6.您是否曾与平台发生服务纠纷？☐从来没有 ☐偶尔 ☐经常

您是否认可下列行为？认可请在括号内划“√”，不认可划“×”

- 1.乘客迟到，司机不能擅自开始计费等待（ ）
- 2.机场等场站单或跨城单，乘客在账单外要额外支付返程空驶费（ ）
- 3.高峰时间、深夜、节假日或难打车地点，可加价运输（ ）
- 4.乘客借用我的私人物品，我可在订单外增收费用（ ）
- 5.乘客有超出订单服务范围要求的，多加钱可运送（ ）
- 6.司机用优惠价支付高速公路费或停车费后，不能向乘客收原价费（ ）
- 7.无法联系上乘客，可让乘客支付爽约费（ ）
- 8.到达上车点后，乘客要求变更上车点，且变更后的上车点距原上车点距离较远，我应该主动取消订单且不向乘客收费（ ）
- 9.乘客上车后，订单开始计费但车辆未启动，乘客因司机车辆脏破、有异味、服务态度恶劣等原因下车，乘客也要付费（ ）
- 10.乘客不用车但拒绝取消订单，我应该主动取消订单且不向乘客收费（ ）
- 11.司机因系统原因或手机故障导致乘客下车后订单没结束，应担责（ ）
- 12.司机因路线不熟或看错导航导致订单费用增加，应担责（ ）
- 13.经乘客同意变更导航路线或按乘客指定路线行驶，导致账单费用增加的，司机不用担责（ ）
- 14.因封路、修路、交通事故等原因，原导航路线无法通行，司机变更到其他路线导致订

单费用增加的，不用担责（ ）

15.在上车点超时等待乘客产生的停车费，由乘客支付（ ）

16.在行车过程中，乘客要求等待产生的停车费，由乘客支付（ ）

17.因乘客呕吐、踩踏、排泄、颜料等造成车辆脏乱，由乘客支付车辆清洁费（ ）

18.没到达乘客指定上车点，司机取消订单不用担责（ ）

19.已到达乘客指定上车点，司机在平台免费等待时长内取消订单，不用担责（ ）

20.司机长时间停留不去接乘客或多次不接乘客电话导致订单取消，不用担责（ ）

21.乘客携带物品超出车辆后备箱可容纳范围或携带危险物品、管制器具，可拒载并取消订单（ ）

22.乘客人数超过车内座位限制，可拒载并取消订单（ ）

23.乘客不乘车只要求单独运送货物，可拒载并取消订单（ ）

24.乘客醉酒，可能危害我的安全或其他乘客安全，可拒载并取消订单（ ）

25.遇到极端天气、交通事故、司机身体严重不适等情况，可拒载并取消订单（ ）

26.司机多次违反平台规则，应受到警告、降低服务分、冻结提现功能、扣除不当所得、扣除信用违约金、暂停服务、永久停止服务等处置（ ）

27.不认可平台规则或纠纷处理结果，应该向 12328 电话投诉或向人民法院诉讼（ ）

请将您的答案写在下面横线上。

1.您在网约车运营服务过程中，还遇到过哪些服务纠纷或问题？

2.您对网约车行业健康、有序发展的建议或意见？

网约车乘客调查问卷

尊敬的网约车乘客：

您好！为减少网约车乘客与司机、乘客与平台的纠纷，规范服务秩序，中国交通运输协会共享出行分会邀请您花 5 分钟时间填写本问卷，您的答案是保密的，并且对制定《网约车服务纠纷处置规范》很重要，谢谢您的参与！

1.您的性别？☐男 ☐女

2.您的年龄？☐20 岁以下 ☐21-30 岁 ☐31 岁-40 岁 ☐41 岁-50 岁 ☐51 岁-65 岁 ☐65 岁

以上

- 3.您是否经常乘坐网约车？☐每周 1 次以下 ☐每周 2-4 次 ☐每周 4-8 次 ☐每周 9 次以上
- 4.您使用网约车的用途？☐上下班 ☐商务拜访 ☐购物娱乐 ☐就医 ☐旅游 ☐其他
- 5.您使用网约车时是否曾与司机发生纠纷？☐从来没有 ☐偶尔 ☐经常
- 6.（曾发生纠纷，填本题）您的纠纷是否得到妥善处理？☐是 ☐否
- 7.若发生网约车纠纷，您该怎样维权？☐打平台客服电话 ☐打 12328 电话 ☐其他方式 ☐不知如何处理

您是否认可下列行为？认可请在括号内划“√”，不认可划“×”

- 1.网约车服务过程中，产生的路桥费、停车费，由乘客支付（ ）
- 2.因乘客呕吐、踩踏、排泄、颜料等造成车辆脏乱，应支付车辆清洁费（ ）
- 3.我要求迟到上车，司机在征得我同意后可开始计费等待（ ）
- 4.让司机等了很长时间，在账单费之外，我要支付额外等待费（ ）
- 5.机场等场站单或跨城单，在账单费之外，我要支付返程空驶费（ ）
- 6.高峰时间、深夜、节假日或难打车地点，司机有加价行为可接受（ ）
- 7.司机到达上车点后，我要变更其他距离较远的上车点，司机可取消订单（ ）
- 8.我上车后司机开始计费，但因我无法忍受车辆脏破、有异味或司机服务态度恶劣而下车，我不用付费（ ）
- 9.下单后我不想用车了，但又没取消订单，产生的费用由我支付（ ）
- 10.经我同意变更导航路线或按我指定路线行驶，导致账单费用增加的，由我支付（ ）
- 11.因封路、修路、交通事故等原因，原导航路线无法通行，司机变更到其他路线导致订单费用增加的，由我支付（ ）
- 12.在上车点或行车过程中，经过我同意等待产生的停车费，由我支付（ ）
- 13.乘客携带物品超出车辆后备箱可容纳范围或携带危险物品、管制器具，司机可拒载（ ）
- 14.乘客乘车人数超过车内座位限制，司机可拒载（ ）
- 15.乘客不上车，只要求司机单独运送货物，司机可拒载（ ）
- 16.乘客醉酒，司机可拒载（ ）
- 17.遇到极端天气、交通事故、司机身体严重不适等情况，司机可拒载（ ）
- 18.乘客多次发送虚假订单、高频取消订单、拒绝支付合理费用时，应受到黑名单公示、

发单拦截、暂停服务、永久停止服务等处置（ ）

19.不认可平台规则或纠纷处理结果，应该向 12328 电话投诉或向人民法院诉讼（ ）

请将您的答案写在下面横线上。

1.您在使用网约车过程中，还遇到过哪些纠纷或问题？

2.您对网约车行业健康、有序发展的建议或意见？

3.2.2 调研过程

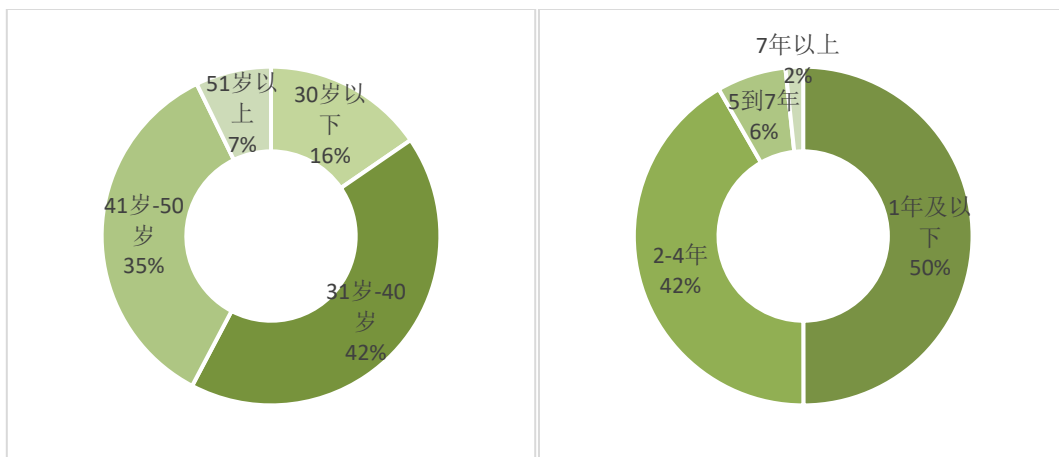
2021 年 5 月 10 日-2021 年 5 月 16 日，分别选择 50 名网约车驾驶员和 50 名网约车乘客进行为期一周的预调研及问卷优化。2021 年 5 月 17 日-2021 年 5 月 31 日，通过中国交通运输协会共享出行分会和北京交通工程学会的微信公众号（中国智慧出行、北京交通工程学会）及单位会员群、网约车平台公司向网约车驾驶员、网约车乘客推送调研问卷，共回收网约车驾驶员问卷 9237 份，其中有效问卷 9130 份，有效率 98.8%；回收网约车乘客问卷 1018 份，其中有效问卷 989 份，有效率 97.2%。

3.2.3 调查问卷结果分析

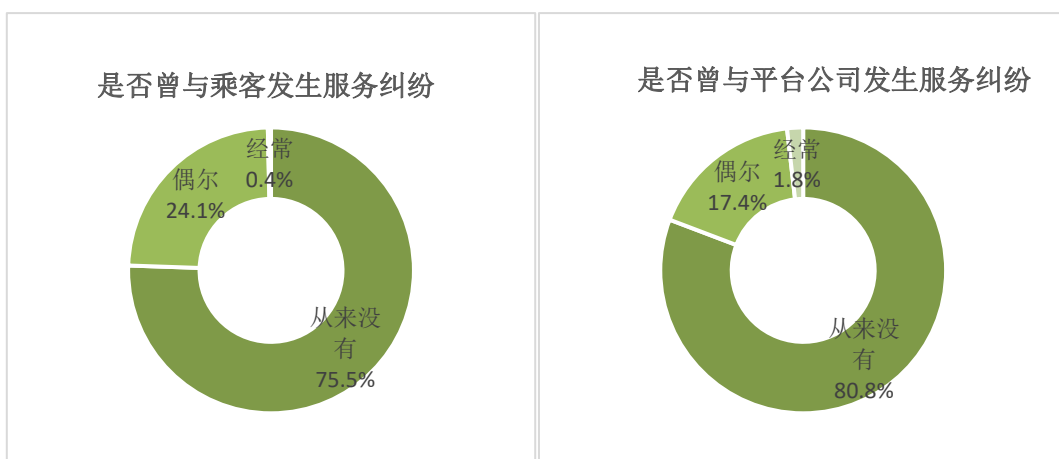
（1）网约车驾驶员基本情况

从业驾驶员以男性、全职驾驶员为主；年龄集中在 31 岁-50 岁，占比 77%；从业时间大部分小于 4 年，占比 92%，其中从业时间 1 年及以下的驾驶员占半数。





关于服务纠纷方面，75%以上的驾驶员从未与乘客或平台公司发生过服务纠纷，1.8%的驾驶员经常与平台公司发生服务纠纷。



(2) 驾驶员对应用场景判断情况

➤ 总体情况

调研驾驶员对服务纠纷相关 27 个应用场景的判断情况，折算成总分 100 分，驾驶员平均得分 76 分。对于不同问题，驾驶员判断差异较大。

有 11 个应用场景（占比 41%），90%以上的驾驶员都能正确作答，说明驾驶员对这类应用场景争议不大，具体包括：

序号	应用场景描述	正确作答比例	错误作答比例
1	司机因路线不熟或看错导航导致订单费用增加，应担责	90%	10%
2	经乘客同意变更导航路线或按乘客指定路线行驶，导致账单费用增加的，司机不用担责	96%	4%

3	因封路、修路、交通事故等原因，原导航路线无法通行，司机变更到其他路线导致订单费用增加的，不用担责	95%	5%
4	在上车点超时等待乘客产生的停车费，由乘客支付	92%	8%
5	在行车过程中，乘客要求等待产生的停车费，由乘客支付	98%	2%
6	因乘客呕吐、踩踏、排泄、颜料等造成车辆脏乱，由乘客支付车辆清洁费	98%	2%
7	乘客携带物品超出车辆后备箱可容纳范围或携带危险物品、管制器具，可拒载并取消订单	97%	3%
8	乘客人数超过车内座位限制，可拒载并取消订单	97%	3%
9	乘客醉酒，可能危害我的安全或其他乘客安全，可拒载并取消订单	93%	7%
10	司机多次违反平台规则，应受到警告、降低服务分、冻结提现功能、扣除不当所得、扣除信用违约金、暂停服务、永久停止服务等处置	90%	10%
11	不认可平台规则或纠纷处理结果，应该向 12328 电话投诉或向人民法院诉讼	92%	8%

有 9 个应用场景（占比 33%），60%-90%的驾驶员能正确作答，说明有小部分驾驶员对这类应用场景存在错误认知，在网约车服务培训时需重点关注，具体包括：

序号	应用场景描述	正确作答比例	错误作答比例
1	乘客迟到，司机不能擅自开始计费等待	70%	30%
2	乘客借用我的私人物品，我可在订单外增收费用	72%	28%
3	司机用优惠价支付高速公路费或停车费后，不能向乘客收原价费	68%	32%
4	乘客上车后，订单开始计费但车辆未启动，乘客因司机车辆脏破、有异味、服务态度恶劣等原因下车，乘客也要付费	81%	19%
5	乘客不用车但拒绝取消订单，我应该主动取消订单且不向乘客收费	63%	37%
6	司机因系统原因或手机故障导致乘客下车后订单没结束，应担责	65%	35%
7	没到达乘客指定上车点，司机取消订单不用担责	84%	16%
8	司机长时间停留不去接乘客或多次不接乘客电话导致订单取消，不用担责	86%	14%
9	遇到极端天气、交通事故、司机身体严重不适等情况，可拒载并取消订单	90%	10%

有 7 个应用场景（占比 26%），约一半的驾驶员不能正确作答，说明驾驶员对这类应用场景存在较大疑惑，可能是网约车服务纠纷的常发生场景，具体包括：

序号	应用场景描述	正确作答比例	错误作答比例
1	机场等场站单或跨城单，乘客在账单外要额外支付返程空驶费	47%	54%
2	高峰时间、深夜、节假日或难打车地点，可加价运输	53%	47%
3	乘客有超出订单服务范围要求的，多加钱可运送	46%	54%
4	无法联系上乘客，可让乘客支付爽约费	47%	53%
5	到达上车点后，乘客要求变更上车点，且变更后的上车点距原上车点距离较远，我应该主动取消订单且不向乘客收费	44%	56%
6	已到达乘客指定上车点，司机在平台免费等待时长内取消订单，不用担责	49%	51%
7	乘客不乘车只要求单独运送货物，可拒载并取消订单	41%	59%

➤ 不同驾驶员认知差异

对于 50%左右驾驶员不能正确作答的应用场景，结合不同维度进行更详细的分析。

（1）不同地域驾驶员对部分应用场景认知差异较大

例如应用场景“乘客不乘车只要求单独运送货物，可拒载并取消订单”，驾驶员作答正确率最低，平均只有 41%的驾驶员认可拒载并取消订单行为，说明驾驶员对网约车运营范围不明确，不知道网约车不能单独运送货物。同时不同地域驾驶员认知结果截然不同。安徽、贵州、山西、云南等地，只有 30%左右的驾驶员能正确作答，广西省驾驶员作答正确率最高，为 63%。

应用场景“机场等场站单或跨城单，乘客在账单外要额外支付返程空驶费”，不同地域的驾驶员认知差异较大。海南省驾驶员作答正确率最高，为 68%，明显高于北京、广东、河南、湖北、湖南省这 6 个省市，这 6 个省市的驾驶员作答正确率均低于 40%；上海、安徽、福建、江苏、辽宁、陕西等省市都约有一半驾驶员能正确作答。

（2）驾驶员从业时间越长，对应用场景认知准确率越低

除 2 个应用场景“到达上车点后，乘客要求变更上车点，且变更后的上车点距原上车点距离较远，我应该主动取消订单且不向乘客收费”“乘客不乘车只要求单独运送货物，可拒载并取消订单”外，其他场景从业 1 年及以下的驾驶员对应用场景认证准确率均最高。

应用场景“高峰时间、深夜、节假日或难打车地点，可加价运输”，不同从业时间

驾驶员认知差别最大。从业 1 年及以下驾驶员作答正确率最高，为 61%；从业 5-7 年驾驶员作答正确率最低，为 41%，相差 21 个百分点，另外从业 2-4 年、7 年以上驾驶员作答正确率均为 45%。

应用场景“已到达乘客指定上车点，司机在平台免费等待时长内取消订单，不用担责”，不同从业时间驾驶员认知差别也较大。从业 1 年及以下驾驶员作答正确率最高，为 53%；从业 7 年以上驾驶员作答正确率最低，为 35%，相差 18 个百分点，另外从业 2-4 年、5-7 年驾驶员作答正确率分别为 46%、42%。

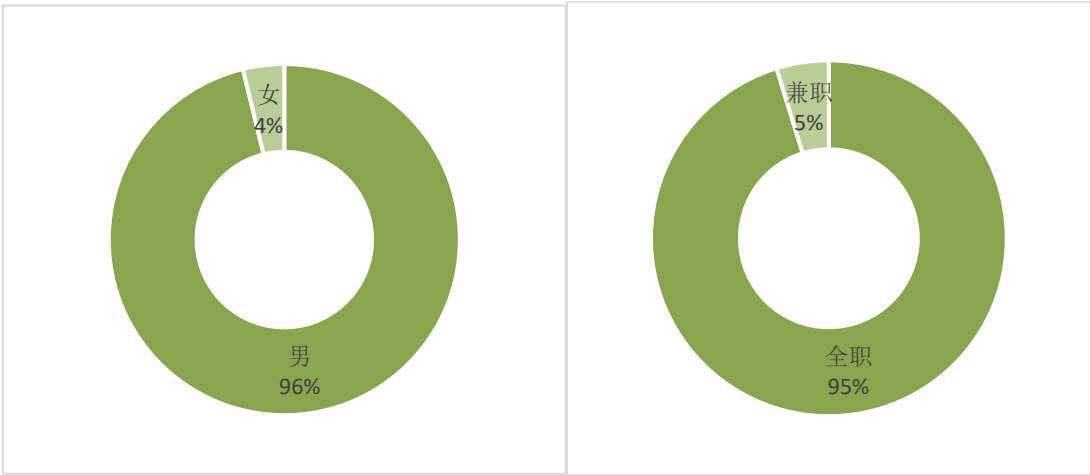
（3）不同年龄驾驶员对场景认知存在差异，但差别不大

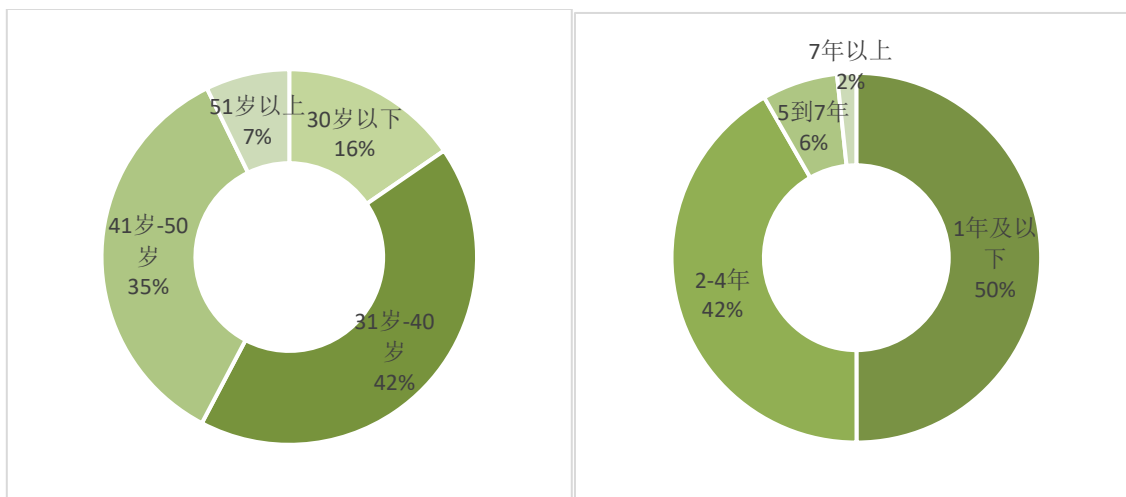
应用场景“机场等场站单或跨城单，乘客在账单外要额外支付返程空驶费”，不同年龄段驾驶员认知差异最大，作答正确率最高的年龄段为 51 岁以上，正确率为 53%，最低的年龄段为 31 岁-40 岁，正确率为 45%，相差 8 个百分点；另外 30 岁及以下驾驶员作答正确率为 48%，41 岁-50 岁驾驶员作答正确率为 47%。

应用场景“乘客有超出订单服务范围要求的，多加钱可运送”，不同年龄段驾驶员认知差异最小，51 岁以上驾驶员作答正确率最高，为 47%，31 岁-40 岁驾驶员作答正确率最低，为 45%，相差 2 个百分点；另外 30 岁及以下、41 岁-50 岁驾驶员作答正确率都为 46%。

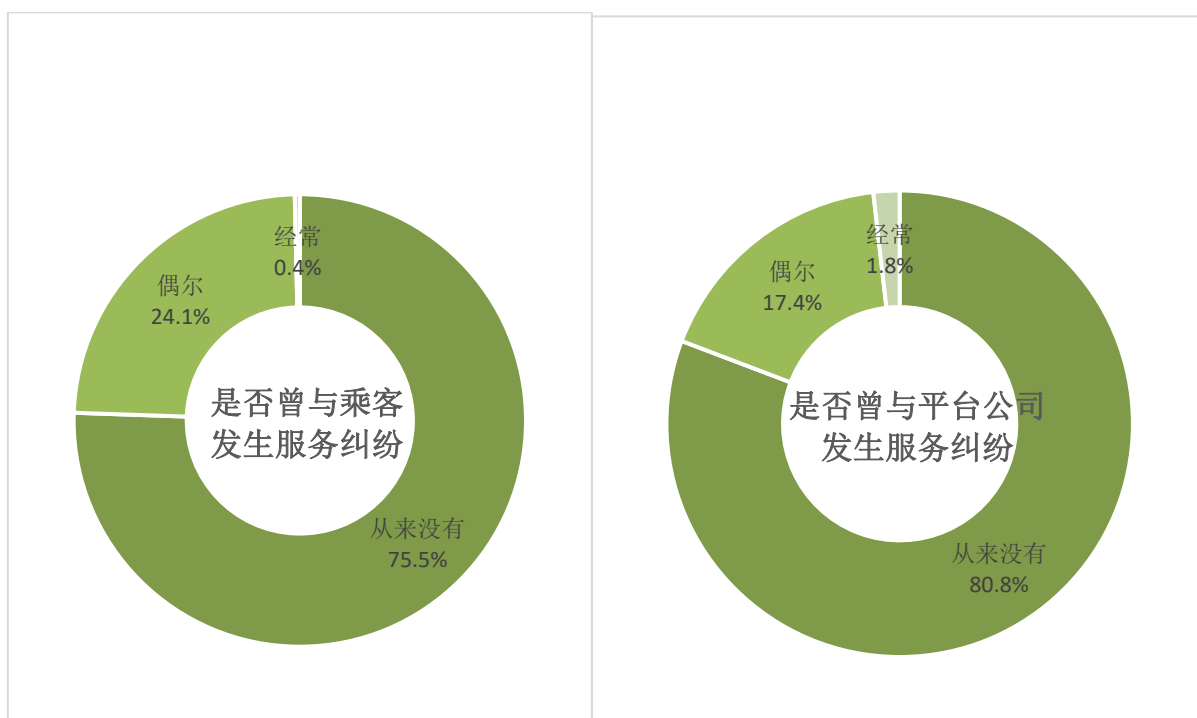
（3）网约车乘客基本情况

网约车乘客男女比例相对均衡，年龄以 20-40 岁为主，使用频率每周 2-4 次占比最高，为 32%；网约车出行目的主要是上下班通勤，占 51%，由此可判断乘客上班时段对时间可靠性要求相对较高。





关于服务纠纷方面，几乎没有乘客经常与驾驶员发生服务纠纷，68%的乘客从未与驾驶员发生过服务纠纷，32%的乘客曾与驾驶员发生过服务纠纷。发生纠纷后，90%的乘客通过平台公司客服电话处理纠纷，但有 29%的乘客纠纷得不到妥善处理。



(4) 乘客对应用场景总体判断情况

调研乘客对服务纠纷相关 19 个应用场景的判断情况，折算成总分 100 分，乘客平均得分 83 分。对于不同问题，乘客判断存在差异。

有 9 个应用场景（占比 47%），90%以上的乘客都能正确作答，说明乘客对这类应用场景争议不大，具体包括：

序号	应用场景描述	正确作答比例	错误作答比例
1	因乘客呕吐、踩踏、排泄、颜料等造成车辆脏乱，应支付车辆清洁费	95%	5%
2	我要求迟到上车，司机在征得我同意后可开始计费等待	93%	7%
3	经我同意变更导航路线或按我指定路线行驶，导致账单费用增加的，由我支付	94%	6%
4	在上车点或行车过程中，经过我同意等待产生的停车费，由我支付	96%	4%
5	乘客携带物品超出车辆后备箱可容纳范围或携带危险物品、管制器具，司机可拒载	98%	2%
6	乘客乘车人数超过车内座位限制，司机可拒载	97%	3%
7	乘客多次发送虚假订单、高频取消订单、拒绝支付合理费用时，应受到黑名单公示、发单拦截、暂停服务、永久停止服务等处置	94%	6%
8	不认可平台规则或纠纷处理结果，应该向 12328 电话投诉或向人民法院诉讼	98%	2%
9	遇到极端天气、交通事故、司机身体严重不适等情况，司机可拒载	90%	10%

有 8 个应用场景（占比 42%），60%-90%的乘客能正确作答，说明有小部分乘客对这类应用场景存在错误认知，在网约车运营服务说明中应重点介绍，具体包括：

序号	应用场景描述	正确作答比例	错误作答比例
1	网约车服务过程中，产生的路桥费、停车费，由乘客支付	71%	29%
2	让司机等了很长时间，在账单费之外，我要支付额外等待费	76%	24%
3	机场等场站单或跨城单，在账单费之外，我要支付返程空驶费	75%	25%
4	我上车后司机开始计费，但因我无法忍受车辆脏破、有异味或司机服务态度恶劣而下车，我不用付费	83%	17%
5	下单后我不想用车了，但又没取消订单，产生的费用由我支付	86%	14%
6	因封路、修路、交通事故等原因，原导航路线无法通行，司机变更到其他路线导致订单费用增加的，由我支付	76%	24%
7	乘客不上车，只要求司机单独运送货物，司机可拒载	63%	38%
8	乘客醉酒，司机可拒载	78%	22%

有 2 个应用场景（占比 11%），有一半左右的乘客不能正确作答，说明乘客对这类应用场景存在较大疑惑，乘客以满足自身出行需求为首要原则；对于难打车时段或难打车

地点，愿意多付费实现出行需求；对于变更距离较远的上车点订单，仍希望驾驶员继续提供服务，具体包括：

序号	应用场景描述	正确作答比例	错误作答比例
1	高峰时间、深夜、节假日或难打车地点，司机有加价行为可接受	52%	48%
2	司机到达上车点后，我要变更其他距离较远的上车点，司机可取消订单	58%	42%

对于 50%左右乘客不能正确作答的 2 个应用场景，进行不同维度分析。应用场景“高峰时间、深夜、节假日或难打车地点，司机有加价行为可接受”，平均作答正确率为 52%，作答正确率较高的乘客是女性乘客（正确率 56%，比男性 48%高 8 个百分点）、40 岁以上年龄段乘客、使用网约车频次较低乘客、偶尔与驾驶员产生过服务纠纷的乘客。应用场景“司机到达上车点后，我要变更其他距离较远的上车点，司机可取消订单”，平均作答正确率为 58%，作答正确率较高的乘客是男性乘客（正确率 60%，比女性 56%高 4 个百分点）、乘客年龄越小正确率越高、使用网约车频次较低乘客、从未与驾驶员产生过服务纠纷的乘客。

（5）小结

网约车驾驶员在网约车运营服务过程中存在职责不清、收费不明的问题，部分驾驶员对订单取消责任、单独运送货物、返程空驶费、加价运输等内容认知不清；网约车乘客通常以满足自身出行需求为优先选择，对订单取消责任、加价运输等内容认知不清。对于平台公司，建议针对不同地域、不同从业时间、不同年龄段的驾驶员，差异化、精准投放各有侧重内容的网约车运营服务规则；例如对于安徽、贵州、山西、云南等地，进一步明确网约车服务范围，禁止网约车单独运送货物；对于北京、广东、河南、湖北、湖南等地或 40 岁以下的年轻驾驶员，明确禁止在账单外收取返程空驶费；对于从业时间较长的驾驶员，建议定期继续学习网约车运营服务规则。

3.3 技术路线

在研究网约车服务纠纷处置现状背景的前提下，以现行国家层面相关法律法规、标准规范和指导意见为基本遵循，以相关网约车企业管理服务相关探索为实践支撑，结合对相关行业主管部门、网约车企业、网约车驾驶员和乘客的深入走访调研，分析总结网约车费用、订单取消、接驾迟到、服务态度不佳等服务纠纷处置存在的问题，明确标准编

制的框架和主要内容，按照团体标准的编制流程分别进行项目立项审查、大纲评审、编制《网络预约出租汽车服务纠纷处置规范》征求意见稿、送审稿和报批稿，最终通过后进行发布实施。

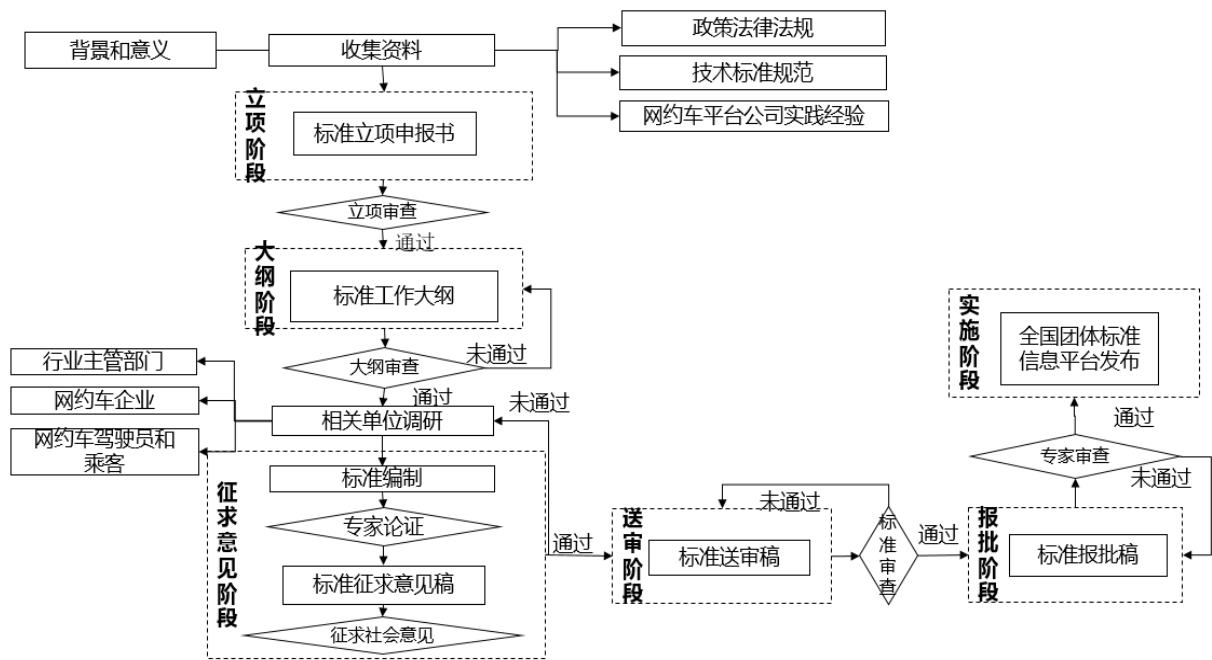


图 3 项目技术路线

4. 制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

4.1 标准编制原则和依据

本标准编写符合GB/T1.1《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。

（1）国家层面相关法律法规和标准是编制标准的基本遵循

《中华人民共和国民法典》规定了隐私权和个人信息保护。《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》和交通运输部印发《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，要求规范网络预约出租汽车经营服务行为，保障运营安全和乘客合法权益。国家标准《出租汽车运营服务规范》和行业标准《网络预约出租汽车运营服务规范》均对出租车经营车和驾驶员服务的流程要求进行了规定。以上相关法律法规和标准均是本团体标准编制遵循的基本依据。

（2）相关企业的前期探索是标准编制的有力保障

以滴滴为代表的国内网约车企业前期已编制了《网约车平台公司的运营服务管理实施细则》，从企业运营的角度做了大量关于网约车费用、订单取消等纠纷处置要求和流程的有益探索。上述内容均可作为该团体标准编制的依据和参考，为编制工作的顺利开展提供有力保障。

4.2 国内标准现状

本标准编制过程中参考了国家标准《出租汽车运营服务规范》（GB/T 22485）、行业标准《网络预约出租汽车运营服务规范》（JT/T 1068）和团体标准《网络预约出租汽车乘客遗失物品归还处置规范》（T/CCTAS 15）

（1）国家标准《出租汽车运营服务规范》（GB/T 22485）

运营中规定：“问清目的地，选择合理路线，按规定开始使用计价器。不得议价（包车服务除外）。不得绕路。运营中遇交通堵塞、道路临时封闭等需改变原行驶路线时，在改变原行驶路线时，需征得乘客同意。因车辆或驾驶员原因造成车辆停驶时，应暂停计价器计费。未经乘客同意，不得招揽他人同乘。应乘客要求停车等候时，未到约定时间不得擅自离开。不得中途甩客或无故终止出租汽车运营服务。遇到乘客在禁止停车的路段扬手招车；乘客携带易燃、易爆、有毒有害、放射性、传染性等违禁物品乘车；醉酒者、精神病患者等在无人陪同或监护下乘车；乘客目的地超出省、市、县境或夜间去偏远、冷僻地区而不按规定办理登记或相关手续等情形，可拒绝提供出租汽车运营服务。”

运营结束规定：“在允许停车路段按乘客目的地就近靠近路边停车，终止计价器计费。按计价器显示金额及相关规定收费，并出具发票。”

（2）行业标准《网络预约出租汽车运营服务规范》（JT/T 1068）

其他要求规定：“应通过经营者网站和客户端应用程序对收费标准、服务价格进行明示。不应拒绝约车人提出的 72h 之内的预约用车需求。”

经营者服务流程及要求，对订单分配规定：“对符合分发条件的车辆，应将订单信息推送至驾驶员终端。订单信息不应向处于载客状态车辆推送。收到驾驶员接单信息，确认驾驶员接单行为有效后，应向驾驶员与约车人双方告知约车成功信息，并向约车人或乘客提供驾驶员姓名、照片、联系号码、服务评价结果以及完整车辆牌照等信息，对乘客下车地点确定的，还应提供相应预估费用。无法满足约车需求的，应及时告知约车

人。”对订单取消或行程变更规定：“车辆按约定到达上车地点前收到约车人取消订单信息的，应及时通知驾驶员取消行程。乘客上车后行程发生变化的，费用按实际行程收取。”对订单完成规定：“对于实际费用明显超过预估价格的宜主动核查，并将核查结果及时向约车人或乘客告知。”

驾驶员服务流程及要求，运营服务规定：“约车成功后，应主动与约车人或乘客确认上车时间、地点等信息。对于即时用车服务，还应告知自身位置及预计到达时间。不应以不认路或其他理由要求乘客取消订单。根据订单信息，按约定时间到达上车地点，在允许停车路段候车，并主动与乘客联系，双方确认身份。未到约定上车地点时，不应提前确认车辆已到达。运营过程中应根据网络服务平台规划线路或乘客意愿选择合理线路，不得故意绕路，不得中途甩客。”特殊情况处理规定：“车辆不能按时到达约定地点时，驾驶员应提前联系经营者，经营者应致电约车人或乘客表示歉意并说明情况，提供相应解决方案。遇道路、气候、驾驶员身体、交通事故、车辆故障等特殊情况不能完成订单的，驾驶员应及时向经营者说明原因，并向乘客说明。乘客未按约定到达上车地点时，驾驶员应与乘客或经营者联系确认，等候时间可按照双方约定，超出约定等候时间乘客依然未到达，应与经营者联系，经同意后方可离去。”

服务评价与投诉处理，对投诉处理的规定：“约车人或乘客对服务质量、行车路线、用车费用等有疑问或不满意的，可通过拨打经营者服务监督电话、出租汽车行政主管部门电话等方式进行咨询、投诉。对于出现骚扰、吸毒、超速等方面投诉的，经营者应暂停该驾驶员提供服务，认真调查核实。接到乘客咨询投诉后，经营者应在 24h 内处理，5 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。”

综上，《网约预约出租汽车运营服务规范》在经营者、驾驶员服务流程及要求，服务评价与投诉处理三部分中，对网约车服务纠纷进行了简单要求，但对服务纠纷涉及到的不同应用场景该如何处置，缺乏一套行之有效的规范。

(3) 团体标准《网络预约出租汽车乘客遗失物品归还处置规范》（T/CCTAS 15）

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。遗失物品运输费指乘客遗失物品后要求驾驶员将遗失物品送至乘客指定代存点或乘客指定地点，按照平台公司计费规则产生的运输费用。

(4) 国外尚无此类标准可参考。

5. 主要条款的说明

5.1 范围

本文件规定了网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）服务纠纷处置的基本要求，网络预约出租汽车平台公司（以下简称“平台公司”）对网络预约出租汽车驾驶员（以下简称“驾驶员”）与网络预约出租汽车乘客（以下简称“乘客”）产生的费用争议、订单取消和服务质量争议等服务纠纷的处置要求和规则，以及服务纠纷处置程序。

本文件适用于网约车驾驶员与乘客产生的服务纠纷处置，不适用于安全类纠纷处置。

5.2 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

T/CCTAS 15 网络预约出租汽车乘客遗失物品归还处置规范

5.3 术语和定义

GB/T 22485、JT/T 1068、T/CCTAS 15 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

5.3.1 服务纠纷 *service dispute*

驾驶员与乘客产生的费用争议、订单取消和服务质量争议等行为。

5.3.2 费用争议 *charge dispute*

乘客与驾驶员因加价议价、未坐车收费、行程开始前计费、未及时结束计费、绕路多收费、要求重复支付、收取不合理附加费和不合理车辆清洁费等行为，产生的纠纷行为。

5.3.3 服务质量争议 *service quality dispute*

乘客与驾驶员因驾驶员迟到、服务态度不佳、车内有异味、索要好评、车内噪音严重、频繁打扰乘客、发生言语冲突、慢速行驶、车内推销、未送达目的地、中途甩客、违规合乘等行为，产生的纠纷行为。

5.4 基本要求

5.4.1 平台公司应制定网约车服务纠纷处置规则。

5.4.2 平台公司应建立平台公司、驾驶员和乘客三方通话机制，协调处理乘客与驾驶员的服务纠纷。

5.4.3 平台公司宜建立驾驶员信用考核制度和乘客黑名单制度。

5.5 费用纠纷处置要求和规则

5.5.1 平台公司应实时监测订单状况，若监测到账单费用异常，应在乘客支付过程中给予提醒，预防产生费用争议。

5.5.2 平台公司发现或乘客投诉驾驶员存在加价议价、未坐车收费、行程开始前计费、未及时结束计费、绕路多收费、要求重复支付、收取不合理附加费和不合理车辆清洁费等行为，平台公司应将乘客多支付费用返还给乘客，向驾驶员追偿；并根据情节严重程度，对驾驶员给予完成指定内容线上学习教育及考试、警告、降低服务分、追偿不当所得、扣除信用违约金、暂停服务、永久停止服务等处置。

5.5.2.1 加价议价包含下列情形：

- a) 对平台公司收费标准不满，要求乘客支付账单外费用的；
- b) 违反平台公司规则，以等待为由要求乘客支付账单外费用的；
- c) 场站订单，以返程空驶或排队等为由要求乘客支付账单外费用的；
- d) 跨城订单，以行程距离远或返程空驶等为由要求乘客支付账单外费用的；
- e) 以特殊时间或地段等为由要求乘客支付账单外费用的；
- f) 乘客提出超出订单服务范围的要求，驾驶员未拒绝并加价的；
- g) 因乘客在行程过程中使用驾驶员物品，要求乘客支付账单外费用的；
- h) 归还乘客遗失物品要求乘客支付 T/CCTAS 15 “附录 A” 外费用的；
- i) 存在其他加价议价或变相加价行为的。

5.5.2.2 未坐车收费包含下列情形：

- a) 驾驶员无法联系上乘客，未取消订单而向未坐车乘客收费的；
- b) 乘客要求变更上车点但未在客户端应用程序上更改，且更改后的上车点距离原上车点较远，驾驶员未取消订单而向未坐车乘客收费的；
- c) 乘客不用车但拒绝取消订单，驾驶员未取消订单而向乘客收费的；
- d) 因驾驶员找不到乘客上车点，未取消订单而向未坐车乘客收费的；
- e) 因驾驶员接错人导致向未坐车乘客收费的；
- f) 驾驶员因车祸或车辆故障、车辆没油没电、手机故障等个人原因导致向未坐车乘客收费的；
- g) 乘客已上车，驾驶员开始计费但车辆暂未启动，乘客因车辆脏破、有异味未上车，驾驶员向未坐车乘客收费的；
- h) 乘客已上车，驾驶员开始计费但车辆暂未启动，因驾驶员要求加价、态度恶劣、

挑起矛盾、私自拼车、拒载等非乘客原因导致乘客下车而产生账单的；

- i) 驾驶员为获取不正当利益或实现不合理目的，用虚构事实、联合作弊等方法造成乘客未坐车但产生订单假象的；
- j) 其他可归责于驾驶员原因导致未坐车收费的。

5.5.2.3 行程开始前计费包含下列情形：

- a) 因驾驶员在客户端应用程序上操作失误导致乘客未上车开始计费的；
- b) 因驾驶员其他原因导致订单开始前计费的；
- c) 因乘客迟到，驾驶员擅自开始计费等待的；
- d) 其他可归责于驾驶员原因导致行程开始前计费的。

5.5.2.4 未及时结束计费包含下列情形：

- a) 驾驶员无正当理由未及时结束计费的；
- b) 驾驶员通过延迟结束计费收取不合理费用的；
- c) 驾驶员将乘客送达目的地后私自更改目的地的；
- d) 因客户端应用程序原因或驾驶员手机故障等原因导致未及时结束计费的；
- e) 其他可归责于驾驶员原因导致未及时结束计费的。

5.5.2.5 绕路多收费包含下列情形：

- a) 因驾驶员路线不熟或看错导航导致订单发生绕路多收费的；
- b) 乘客未指定路线，驾驶员变更路线导致发生绕路多收费的；
- c) 驾驶员提供拼车服务时，未按照客户端应用程序导航指定路线行驶多收费的；
- d) 其他可归责于驾驶员原因导致绕路多收费的。

5.5.2.6 要求重复支付包含下列情形：

- a) 要求代叫车的实际乘车人再次支付账单的；
- b) 乘客线上已支付，以订单费用未到账为由要求乘客线下支付的；
- c) 其他可归责于驾驶员原因要求重复支付的。

5.5.2.7 不合理附加费包含下列情形：

- a) 场站订单，违反单向收取通行费规定，以附加费形式向去程乘客收取返程通行费或向返程乘客收取去程通行费的；
- b) 跨城订单，未按平台公司规则或未经乘客同意，以附加费形式向乘客收取返程空驶费的；
- c) 以优惠价格支付高速公路通行费但仍以原价向乘客收取的；
- d) 将少收的订单费用添加至附加费的；
- e) 以特殊时间或地点为由要求收取附加费的；
- f) 乘客提出超出订单服务范围的要求，驾驶员未拒绝并收取附加费的；
- g) 驾驶员收取其他不合理附加费的。

5.5.2.8 不合理车辆清洁费包含下列情形：

- a) 虚构弄脏车辆事实或其他理由，向乘客收取车辆清洁费的；
- b) 向乘客收取远高于实际车辆清洁费的。

5.5.3 有下列情形的，乘客应依照平台公司收费规则支付账单费用。

5.3.3.1 下列情形不属于未坐车收费：

- a) 乘客未上车，主动联系驾驶员可以提前开始计费等待，因乘客原因未坐车导致账单产生的；
- b) 乘客已上车，驾驶员开始计费且车辆暂未启动，因乘客原因未坐车导致账单产生的；
- c) 乘客不用车但拒绝取消订单，驾驶员及时取消订单而导致账单产生的；
- d) 驾驶员无法联系上乘客，驾驶员及时取消订单而导致账单产生的；
- e) 乘客捏造事实，虚假向平台公司投诉未坐车收费的。

5.3.3.2 驾驶员抵达乘客上车点获得乘客认可后开始计费的，不属于行程开始前计费。

5.3.3.3 下列情形，驾驶员选择其他合理路线行驶的，不属于绕路多收费：

- a) 因封路、修路、交通事故等不可抗力因素导致正常行驶路线无法通行的；
- b) 客户端应用程序提示导航路线拥堵且获得乘客认可后，按新导航路线行驶的；
- c) 驾驶员按照乘客指示路线行驶而未按照导航路线行驶的；
- d) 驾驶员按照客户端应用程序提示变更导航路线行驶，导致行驶里程增多的。

5.3.3.4 下列情形，属于合理附加费：

- a) 订单服务过程中，实际产生的高速公路通行费；
- b) 订单服务过程中，因超时等待乘客在上车点产生的停车费；
- c) 订单服务过程中，应乘客要求等待产生的停车费；
- d) 场站订单，驾驶员到达指定上车点等候乘客，等待时长超出停车场免费停车时长产生的停车费，具体收取方式以平台公司在当地城市的规定为准；但驾驶员预先到达停车场等待产生的停车费，由驾驶员自行承担。

5.3.3.5 订单服务过程中，乘客因呕吐、踩踏、排泄、颜料等情况造成车辆脏乱，应按照造成车辆脏乱时的市场价支付车辆清洁费，乘客拒不支付的，平台公司可予以公示。

5.5.4 乘客对平台公司要求支付的账单金额有疑议，平台公司应及时处置，做好解释说明。确因驾驶员或平台公司原因多收乘客费用的，应及时退还；造成损失的，应予以赔偿。

5.5.5 驾驶员与乘客发生费用争议，应及时主动向平台公司报备。如有多收的费用，应通过平台公司返还给乘客。平台公司对这种情形，可对驾驶员减轻或免除处置。

5.6 订单取消处置要求和规则

5.6.1 驾驶员或乘客需要取消订单的，应自行及时取消订单。

5.6.2 平台公司发现或乘客投诉驾驶员要求乘客取消订单，或驾驶员捏造事实、虚假报备申请无责取消订单，有下列情形的，平台公司应根据情节严重程度，对驾驶员给予降低服务分、暂停服务、永久停止服务等处置：

- a) 无正当理由迟到的；
- b) 提前点击“我已到达”的；
- c) 未到达指定上车点取消订单的；

- d) 到达上车点等候时间不足的；
- e) 无正当理由未按照平台公司规则提供服务的；
- f) 故意偏航或反向行驶的；
- g) 到达上车点后未接乘客并擅自离开的；
- h) 无正当理由多次未接乘客电话的；
- i) 长时间停留未前往上车点去接乘客的；
- j) 其他可归责于驾驶员原因导致订单取消的。

5.6.3 平台公司经核实，因下列情形取消订单的，驾驶员无需承担违约责任：

- a) 乘客携带物品超出车辆后备箱可容纳范围的；
- b) 乘客人数超过车内座位的；
- c) 驾驶员设置为不接长距离订单，但订单距离过远的；
- d) 驾驶员设置为顺路单，但订单不顺路的；
- e) 驾驶员去接乘客的过程中，客户端应用程序导航路线规划严重错误或偏航的；
- f) 除归还遗失物品外，乘客在不乘车的情况下要求驾驶员单独运送货物的；
- g) 乘客携带易燃、易爆、有毒、放射性、腐蚀性等危险物品，以及弩、匕首等管制器具乘车的；
- h) 乘客醉酒，且驾驶员认为可能危害自身安全或其他乘客安全的；
- i) 乘客携带宠物或活禽乘车，未与驾驶员协商一致，或虽协商一致但未放入宠物箱等容器的；
- j) 乘客携带导盲犬乘车，但未出示残疾人证、导盲犬工作证或没有系牵引链、配导盲鞍的；
- k) 乘客超过客户端应用程序规定的时间未到达上车点且乘客取消的；
- l) 乘客要求变更上车点且变更后的上车点距离较远的；
- m) 乘客不用车但拒绝取消订单的；
- n) 乘客要求线下交易或议价的；
- o) 因乘客严重违反平台公司规则导致驾驶员无法继续提供服务的；
- p) 因极端天气、自然灾害、道路和交通管制、车辆故障、严重交通事故、驾驶员身体严重不适等不可抗力导致驾驶员无法继续提供服务的；同时平台公司应暂停派单以方便驾驶员处理相关情况；
- q) 因平台公司原因或其他非驾驶员原因导致订单取消的。

5.6.4 平台公司发现或驾驶员举报乘客要求驾驶员取消订单，有下列情形的，平台公司应根据情节严重程度，可对乘客做发单拦截干预、暂停服务、永久停止服务等处置：

- a) 乘车人数超过车内座位的；
- b) 发送虚假订单的；
- c) 高频取消订单，扰乱平台公司秩序的；
- d) 携带易燃、易爆、有毒、放射性、腐蚀性等危险物品，以及弩、匕首等管制器具乘车的；
- e) 超过客户端应用程序规定的时间未到达上车点的；
- f) 不用车但拒绝取消的；
- g) 不用车但在可免责取消时间段外取消的；
- h) 要求变更出发时间的；

- i) 发错订单的；
- j) 顺路单乘客要求更改目的地的；
- k) 订单中的上车点或目的地无法到达但乘客要求必须到达的；
- l) 其他可归责于乘客原因导致订单取消的。

5.6.5 平台公司经核实，因下列情形取消订单的，乘客无需承担违约责任：

- a) 乘客在可免责取消的时间段内取消的；
- b) 因驾驶员原因导致订单取消的；
- c) 因平台公司原因或其他非乘客原因导致订单取消的。

5.6.6 因乘客原因取消订单支付的费用，平台公司应用于补偿给空驶距离达到平台公司规定标准的驾驶员损失。

5.6.7 因平台公司原因导致订单取消，对乘客出行造成不便，或造成乘客或驾驶员损失的，平台公司视实际情况予以优先派单或给予适当赔偿。

5.7 服务质量争议处置要求和规则

5.7.1 乘客投诉驾驶员迟到、服务态度不佳、车内有异味、索要好评、车内噪音严重、频繁打扰乘客的，平台公司应根据情节严重程度，对驾驶员给予警告、完成指定内容线上学习教育及考试、降低服务分等处置。

5.7.2 乘客投诉驾驶员与乘客发生言语冲突、慢速行驶、车内推销的，平台公司应根据情节严重程度，对驾驶员给予警告、完成指定内容线上学习教育及考试、降低服务分、扣除不当所得、暂停服务等处置。

5.7.3 乘客投诉驾驶员未送到目的地、中途甩客、违规合乘的，平台公司应根据情节严重程度，对驾驶员给予警告、完成指定内容线上学习教育及考试、降低服务分、暂停服务、扣除不当所得、扣除信用违约金、暂停服务、永久停止服务等处置。

5.8 服务纠纷处置程序

5.8.1 平台公司应按照乘客与驾驶员服务纠纷处置流程图（见附录 A）或乘客与平台公司服务纠纷处置流程图（见附录 B）处置乘客向平台公司发起的或政府部门电话投诉转发的服务纠纷处置请求。

5.8.2 乘客或驾驶员对平台公司的服务纠纷处置结果不认可，可向交通运输服务监督电话 12328、政府服务热线 12345、全国物价监督举报专线 12358 等政府部门电话投诉，或向当地人民法院提起诉讼。

5.8.3 平台公司收到乘客或驾驶员服务纠纷处置请求后，应及时处理并记录服务纠纷内容要点，包括服务纠纷双方信息、纠纷处置诉求、纠纷事实及证据等；同时告知纠纷处置

所需时间，约定联系时间和联系方式，并判断其真实性。

5.8.4.1 发现服务纠纷内容与事实相符，启动调查程序，通过智能或人工手段核实订单信息及证据，基于客观公正的立场进行服务纠纷处置。经核实，乘客或驾驶员确有违反本文件的，平台公司应按照本文件服务纠纷处置要求和规则对其给予处置。处理完毕后，通过客户端应用程序消息推送、短信等方式将处置结果告知乘客或驾驶员。

5.8.4.2 发现服务纠纷内容与事实不符，包括无法提供证据信息、扭曲或隐瞒信息，或存在多次纠纷内容虚假或疑似虚假行为的，平台公司应判定是否达到对乘客或驾驶员的处置要求，情节比较严重的，在保护隐私情况下对其进行违规公示、暂停服务等处置措施；如有不当利益，予以追回或要求赔偿。处理完毕后，通过客户端应用程序消息推送、短信等方式将处置结果告知乘客或驾驶员。

5.8.4 乘客与平台公司发生服务纠纷的，经核实给乘客造成损失的，平台公司应予以赔偿；处理完毕后，通过客户端应用程序消息推送、短信等方式将处置结果告知乘客。

5.8.5 在受理乘客或驾驶员服务纠纷处置请求后，平台公司应在 24 小时内处理，5 日内处理完毕，并通过客户端应用程序消息推送、短信等方式将处置结果告知乘客或驾驶员。

[来源：JT/T 1068-2016，9.2.3]

附录 A

(资料性)

乘客与驾驶员发生服务纠纷处置流程图

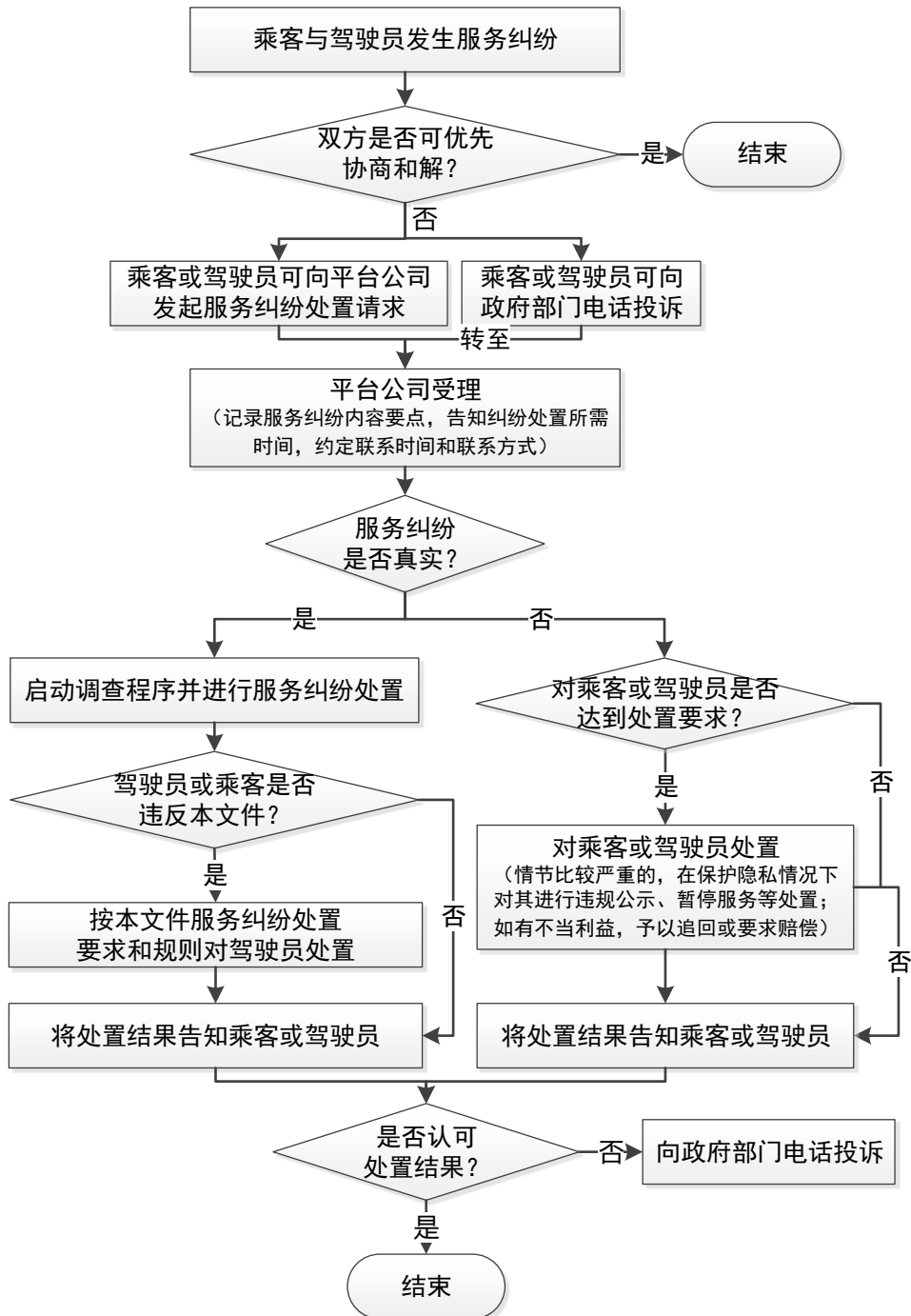


图 A 乘客与驾驶员发生服务纠纷处置流程

附录 B

(资料性)

乘客与平台公司发生服务纠纷处置流程图

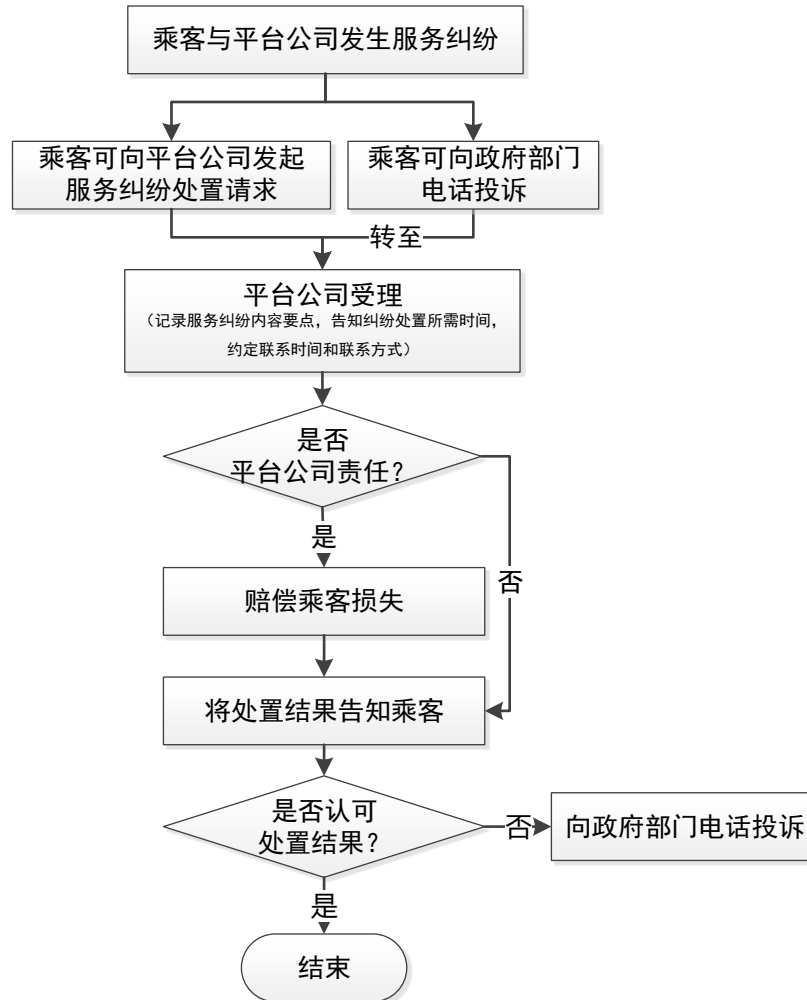


图 B 乘客与平台公司发生服务纠纷处置流程

6. 重大意见分歧的处理依据和结果

无重大意见分歧。

7. 采用国际标准和国外先进标准情况

本标准未采用国际或国外相关标准。

8. 作为推荐性标准建议及其理由

本标准由中国交通运输协制定和发布，标准定位为团体标准，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。

9. 贯彻标准的措施建议

国务院、运输部出台的网约车相关政策法规，地方政府出台的网约车管理办法，为本团体标准的实施提供政策支持。本标准是在国内首次开展网约车服务纠纷的处置规范研究，细化了费用争议、订单取消、服务质量争议等纠纷的处置要求和规则及服务纠纷处置程序，为规范网约车平台公司处理乘客与驾驶员服务纠纷奠定基础。本标准正式发布后建议国内网约车各平台公司、驾驶员和乘客在处理非安全类服务纠纷时参考该团体标准。

10. 其他应说明的事项

无