

## 网约车经营者安全生产运营规范

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施



## 目 次

前 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
4.1 方针理念 .....	2
4.2 安全文化建设 .....	2
5 安全支持保障 .....	2
5.1 安全生产责任制 .....	2
5.2 机构与人员 .....	2
5.3 安全投入 .....	3
5.4 安全会议 .....	3
5.5 员工教育培训 .....	3
5.6 安全档案数据管理 .....	3
5.7 相关方安全管理 .....	4
5.8 变更管理 .....	4
6 安全设备与能力 .....	4
6.1 物防设备要求 .....	4
6.2 人防要求 .....	4
6.3 用户端技防要求 .....	4
7 平台运营服务 .....	5
7.1 驾驶员与车辆准入准出 .....	5
7.2 驾驶员安全教育 .....	5
7.3 人车档案管理 .....	6
7.4 平台安全规则与策略 .....	6
7.5 聚合平台相关方安全保障 .....	7
7.6 预警、响应与处置 .....	9
7.7 应急管理 .....	9
7.8 群体失序安全管控 .....	10
7.9 事故报告调查 .....	10
8 风险管控与隐患治理 .....	10
8.1 风险分级管控 .....	10
8.2 隐患排查治理 .....	10
9 安全绩效 .....	11
9.1 合规性评价 .....	11
9.2 安全绩效考核 .....	11

参 考 文 献..... 12

## 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。

本文件由重庆市应急管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：XXX。

本文件主要起草人：XXX。



# 网约车经营者安全生产运营规范

## 1 范围

本文件规定了网络预约出租汽车经营服务的总体要求、安全支持保障、安全设备与能力、平台运营服务、风险管控与隐患治理、安全绩效等要求。

本文件适用于网络预约出租汽车经营服务的安全管理。

## 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  
GB/T 37378 交通运输 信息安全规范  
GB/T 39001 道路交通安全管理体系 要求及使用指南  
GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南  
JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求  
JT/T 961 交通运输行业反恐怖防范基本要求  
JT/T 1180.1 交通运输企业安全生产标准化建设基本规范  
JT/T 1068 网络预约出租汽车运营服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**网约车运营服务** app-based ride-hailing operation service

企业以互联网技术为依托构建服务平台，并通过网络服务平台接受约车人预约请求，使用符合条件的车辆和驾驶员，提供不在道路上巡游揽客、站点候客的出租汽车运营服务，简称运营服务。

### 3.2

**网约车平台公司** app-based ride-hailing platform company

从事网络预约出租汽车经营服务的企业法人，简称平台。

### 3.3

**相关方** related collaboration

与网约车平台公司签订协议或合同，建立合作关系，与平台开展网约车业务往来的机构或个人。

### 3.4

### 网约车平台用户 app-based ride-hailing platform user

接入网约车平台公司网络服务平台的约车人和驾驶员。其中发起订单并乘坐应答车辆开启行程的约车人或他人代约车的乘车人称为乘客。

## 3.5

### 聚合平台 carrier aggregation platform of App-based ride-hailing

依托互联网技术、与网约车平台公司合作、面向乘客并匹配供需信息，共同提供网络预约出租汽车服务的平台。

## 4 总体要求

### 4.1 方针理念

4.1.1 网约车从业主体在本地从事网约车运营服务，应始终坚持“安全第一”，公司主要负责人、安全负责人、各级管理者和全体从业者应坚持管业务必须管安全，依托线上线下技术资源优势落实全员安全生产责任制，保障驾驶员与乘客出行安全。

4.1.2 网约车从业主体的业务经营应以降低事故发生及危害影响、保护人民生命财产安全为首要目标，在订单价格机制形成方面，兼顾用户体验和权益保障，综合考虑市场竞争与驾驶员驾驶作业强度、行驶安全性的关系，合理制定或调整经营策略，注重系统性和科学性。切实维护行业健康稳定发展。

### 4.2 安全文化建设

4.2.1 平台公司应通过全员内部安全教育、安全文化宣传、制度学习、安全责任书与承诺书签署、安全文化活动等形式，通过活动运营和内容策划，促进员工安全价值观、态度认知、行为规范与平台公司安全目标愿景相统一。

4.2.2 平台公司应关注相关方对网约车运营服务的安全感知和满意度，充分运用互联网广泛传播、快速触达的能力，营造安全可感的氛围。

## 5 安全支持保障

### 5.1 安全生产责任制

5.1.1 企业应依法建立健全全员安全生产责任制，将安全生产责任分解到各部门、各岗位，明确责任人员、责任范围、责任目标和考核标准，落实一岗双责，企业主要负责人、安全生产管理人员、各相关业务人员依据法律法规和企业安全管理制度承担相应安全生产工作职责。

5.1.2 企业应建立健全安全生产规章制度，并根据政策法规、标准规范以及企业实际适时修订，加强安全生产标准化、信息化建设，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，提高安全生产水平和应急保障能力。

### 5.2 机构与人员

5.2.1 近一个月内接入平台的日均订单量超过 2 千单的平台公司或聚合平台经营者，应在业务所在城市配备专职安全生产管理人员。

5.2.2 近一个月内接入平台的日均订单量超过 1 万单的平台公司或聚合平台经营者，应在业务所在城市设置分支机构或办事处，将固定办公场所信息向属地行业主管部门或应急管理部门报备，驻守的专职安全生产管理人员不得少于 2 名，并成立安全生产管理和应急处置专设机构，在应对处理突发事件时具备筹建应

急办公室或救助保障小组的基础条件。

5.2.3 按照当地注册接入平台提供服务的驾驶员数量,平台应按照每500名驾驶员配置1名安全员的比例,建立完善驾驶员群体线下管理和应急响应处置能力。

5.2.4 业务所在城市安全管理机构负责人应通过当地行业管理部门安全生产知识和管理能力考核合格。

### 5.3 安全投入

5.3.1 企业应保障安全生产资金、物资、技术、人员等各项投入。依据有关规定,按照不低于上年度实际营业收入1.5%的比例提取、设立安全生产专项资金,建立独立的台账,专款专用。

5.3.2 企业的安全生产费用范围应当包括:

- a) 安全科技支出,包括新技术、新标准、新工艺、新装备的推广应用支出,安全科技产品和相关专利的研发、推广、维护、迭代费用,安全课题研究费用支出,安全信息核支出,安全生产信息化建设、运维支出;
- b) 安全运营设施设备支出,如具有行驶记录、卫星定位、警示与交互功能的技术设备的购置、安装和运维支出;
- c) 配备、维护、保养应急救援器材、设备和应急演练支出;
- d) 安全风险管控和事故隐患排查、评估、监控和整改支出;
- e) 安全检查、评价、咨询和标准化建设支出;
- f) 人员安全防护支出,包括防护用品配备更新和职业健康防护保障等;
- g) 安全宣传、教育、培训和公益活动以及事故隐患报告奖励等支出;
- h) 安全防护设施设备支出;
- i) 安全设施设备检测检验支出;
- j) 安全生产相关保险支出;
- k) 其他与安全生产直接相关的支出。

### 5.4 安全会议

5.4.1 企业应定期召开安全管理委员会会议、安全生产管理机构或下属分支机构安全工作例会,决策安全规划和投入、研究预防解决重大安全问题、部署重点安全工作、督导落地执行情况。

5.4.2 安全管理委员会会议应每季度至少召开1次,研究解决安全生产中的重大问题,安排部署阶段性安全生产工作。安全工作例会应每月定期召开,通报和布置落实各项安全生产工作。

5.4.3 企业发生造成人员死亡、3人(含)以上重伤、恶劣社会影响的安全生产事故后,应当及时召开安全管理委员会会议或安全生产工作例会,对事故进行分析和通报,建立妥善处置方案。安全管理委员会会议和安全生产工作例会应当有会议记录。

### 5.5 员工教育培训

5.5.1 企业应结合安全制度和操作流程的制定和修订情况,及时组织相关部门和对应岗位的人员开展宣贯和培训工作,确保全员签收并知晓。

5.5.2 企业主要负责人和安全生产管理人员应每年接受不少于国家或地方政府规定学时的再教育培训。企业主要负责人和安全生产管理人员初次安全生产教育培训时长应满足行业要求,每年再培训时间不得少于12学时。

5.5.3 负责相关方安全生产管理人员应按时完成岗位所需的信息安全相关知识的培训教育。

### 5.6 安全档案数据管理

企业应按规定建立档案文件与数据管理制度,对安全管理制度、安全生产日志、隐患排查治理、事故

险情及处置、安全生产检查与约谈、行政处罚、安全管理工作台账、安全会议记录等进行建档留存。

## 5.7 相关方安全管理

5.7.1 企业应制定相关方安全管理制度,依据安全管理制度对相关方落实安全生产相关工作进行监督检查。

5.7.2 企业应建立相关方的准入要求,根据定期考核评估结果进行动态准出。

5.7.3 企业在与相关方签订的安全生产管理或合作协议中,应明确双方的安全生产职责,监督相关方投保交强险等安全责任保险的落实情况。

## 5.8 变更管理

5.8.1 企业应建立变更安全管理制度,对拟开展的新业务、原有业务调整、内外部环境变化等变更可能产生的安全风险进行分析,制定管控措施,减少新危险源或风险因素。

5.8.2 企业对业务变更后的运行情况应建立监测和预警机制,保障变更顺利实施。

# 6 安全设备与能力

## 6.1 物防设备要求

6.1.1 平台公司应不断完善安全设备功能和业务流程,开展一线人员业务安全意识和操作技能培训,提升线上和线下安全服务水平。

6.1.2 平台宜在其注册的网约车车辆中,加装启用具备报警、行驶记录、图像识别、语音播报、预警等综合功能的安防技术设备,设备功能参数应满足 JT/T 794 的要求。

6.1.3 订单行程中,在用户知晓并授权的基础上,车内录音或录像设备开启订单行程内全程记录并实时上传,用于防范车内冲突、不安全驾驶、违规行为等。

6.1.4 平台宜利用车机系统或驾驶员智能手机端功能基础,开发应用基于车联网技术的外置智能终端设备,提升车辆行驶过程中的安全事故预防能力。

## 6.2 人防要求

6.2.1 平台应建立安全运营标准和服务评价体系,通过驾驶行为、服务评价、安全投诉、事故记录等多种方式,综合评价驾驶员安全服务水平,并根据平台规则对驾驶员进行安全管控。

6.2.2 平台应根据手机端软件开发工具包(SDK)、行车图像信息、地图位置、乘客实时反馈等多种信息渠道,主动识别订单内存在的超速、分心、未佩戴安全带、道路驾驶环境等不安全因素,针对性给予端内播报、IVR 外呼、专工进线、专项教育、司服线下劝诫、停止服务等措施。

## 6.3 用户端技防要求

6.3.1 平台应建立健全安全产品保障能力,产品功能包括以下内容及用途:

- a) 安全提示:通过客户端内的安全界面,提示乘客提高安全意识、知晓求助方式;
- b) 110 报警:在客户端设置“110 报警”功能,方便驾驶员或乘客遭遇意外时报警;
- c) 紧急联系人:在驾驶员或乘客使用行程分享、一键报警等功能时,通过外拨电话向紧急联系人及时告知风险,扩大触达范围;
- d) 行程分享:通过信息分享告知,便于紧急联系人或其他指定分享人实时掌握被分享人的行程情况;
- e) 号码保护:在驾驶员和乘客电话联系时,通过虚拟号码保护驾驶员和乘客的隐私安全;
- f) 行程录音:订单行程中车内实时录音,加密上传,录制标准应满足投诉调查、事故判责、警方取证等业务需要;

- g) 提醒告知：行程中具备语音或弹窗播报等安全信息提醒或告知功能，引导驾驶员和乘客提升安全意识、规范行为举止、安全结束订单。

6.3.2 平台应建立安全产品功能上线评估机制，投入使用后由专人运营维护，发现异常情况或故障应及时修复，确保各项线上功能满足业务安全要求，其中：

- a) 订单内，非信号灯路口、拥堵或路障状态下，连续停留超 5 分钟，应自动触发车内安全播报提醒，超过 10 分钟应由人工客服进线确认异常原因，根据车辆与人员所处环境条件研判相关对策；
- b) 订单内，车辆累计行驶偏航次数超过 3 次，或夜间行程、女乘客独乘或未成年独乘等高危场景下偏航 1 次，触发车内安全播报提醒；
- c) 车辆或司乘实时位置信息丢失时间超过 15 分钟，通过 IVR（互动式语音应答）外呼给司机和乘客，位置信息丢失超过 20 分钟，人工客服进线确认。

## 7 平台运营服务

### 7.1 驾驶员与车辆准入准出

#### 7.1.1 驾驶员准入准出管理

7.1.1.1 对于进入平台从事网约车服务的驾驶员，平台应按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等相关规定，审核记录以下信息：

- a) 核验驾驶员身份证、驾驶证等证件信息有效性；
- b) 主动审核身份、资质、违法犯罪记录等信息，确保注册信息为本人且符合从业资格要求。

7.1.1.2 平台应规范派单管理，不得向未通过准入审核的驾驶员及其车辆派单。

7.1.1.3 平台应每季度开展网约车驾驶员资质状态和背景核查，对于核查结果不符合准入条件的驾驶员，应及时停止派单，待其及时补齐相关材料并满足条件后，完成教育培训方能恢复派单。

#### 7.1.2 车辆准入准出管理

7.1.2.1 对于进入平台的网约车车辆，平台应按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等相关规定，审核记录以下信息：

- a) 车辆行驶证真实性有效性；
- b) 车辆车牌号码、车型、核载人数等；
- c) 核查车辆是否符合营运资格要求。

7.1.2.2 车辆行驶里程或使用年限达到行业退出要求以及相关证件失效等条件下，平台一经发现应及时停止对该车辆派单，启动准出流程。

### 7.2 驾驶员安全教育

#### 7.2.1 教育类型

7.2.1.1 平台针对网约车驾驶员制定线上线下安全教育方案，开展的安全教育包括但不限于岗前培训、日常教育、专题教育、专项教育，并做好教育档案留存工作。

7.2.1.2 岗前培训课程内容包括相关法律法规、安全行车技能、安全运营规范、职业道德、平台服务与治理规则、应急处置、事故案例警示、自我防范等，课程学时和内容应符合驾驶员所在城市的行业管理要求，新注册驾驶员接单前应完成培训课程并通过考试。

7.2.1.3 日常教育以自然月为单位，课程内容包括岗前培训课程内容的强化教育以及身心健康引导、危险源辨识与防御性驾驶等综合知识。

7.2.1.4 平台实施或变更安全规则策略或业务需要沟通宣贯时，应当根据需求合理设定教育内容和形式，选取特定驾驶员人群，灵活有效开展专题教育工作。

7.2.1.5 针对运营出现不安全驾驶行为、不规范服务行为等特定风险特征的驾驶员，平台应及时沟通告知并暂停服务，由策略规则管控方提供针对性教育警示课程，组织开展线下定制化专项教育并要求其通过考试后，方能继续出车。

## 7.2.2 时长和节点要求

7.2.2.1 平台内新注册驾驶员岗前培训推送学时应不少于12个学时，近三年内未登录上线的网约车驾驶员应事先完成不少于3个学时的回岗教育课程后方可出车。

7.2.2.2 驾驶员日常教育每月应不少于3个学时，当月出车接单司机应事先参与日常教育后方可出车。

## 7.3 人车档案管理

### 7.3.1 驾驶员档案管理

7.3.1.1 平台应实行网约车驾驶员安全档案管理制度，实行一人一档，档案保存期限按驾驶员在平台最近的出车记录起算应不少于36个月。

7.3.1.2 网约车驾驶员安全档案包含如下内容：

- a) 驾驶员基本信息，包括驾驶员姓名、年龄、准驾车型等；
- b) 驾驶员资质证件有效性信息；
- c) 驾驶员安全教育培训情况；
- d) 驾驶员在平台运营服务情况和评价投诉记录。

### 7.3.2 车辆档案管理

7.3.2.1 平台应实行车辆安全档案管理制度，实行一车一档和月度定期更新，档案保存期限应不少于36个月。

7.3.2.2 车辆安全档案包含如下内容：

- a) 车辆基本信息，包括车牌号、注册日期、车身颜色、车辆品牌等；
- b) 运营安全信息，包括行驶证状态、车辆保险等。

### 7.3.3 档案存储与使用

7.3.3.1 平台宜加快电子证照在相关方信息采集、存储、核验等管理过程的应用，提升数据准确性、时效性和敏感信息的安全性、合规性。

7.3.3.2 平台针对人车安全档案执行严格的数据访问权限申请审核机制，仅面向有必要业务需求的岗位人员授予权限。

7.3.3.3 平台针对相关方企业负责组织管理的驾驶员和车辆，定期开展基础信息比对和同步更新。

## 7.4 平台安全规则与策略

### 7.4.1 制订原则

7.4.1.1 平台应结合企业自身经营安全、用户人身财产安全、权益保护、交通安全、社会公共安全秩序等风险研判评估情况，有针对性地制定安全运营规则和管控策略。

7.4.1.2 规则与策略变更前，应广泛调研、吸收各方面意见与建议，对于预判有失稳失序风险的事项，要及时向交通、公安、应急等管理部门报告。

## 7.4.2 驾驶员安全策略

7.4.2.1 平台应结合司乘出行特征，识别风险场景和因素，为订单匹配更为适宜的驾驶员和车辆。

7.4.2.2 通过一致性核验、车辆安全查验、车内音视频、线下教育培训、乘客投诉举报等方式，平台发现存在人车不符（线上注册与线下服务的驾驶员或车辆信息不一致）、多平台同时接单（两个及以上）、线下揽客或交易等情况，应暂停其在线出车服务，针对情形恶劣的永久停止服务。

7.4.2.3 平台宜运用乘客端内调研、线上神访等方式，主动发现驾驶员身心条件的不安全因素，发现驾驶或运营服务存在能力障碍的驾驶员应立即停止服务。

7.4.2.4 平台应建立疲劳驾驶预防机制，根据连续出车和累积服务情况设定管控措施，确保连续出车4小时后可下线休息至少20分钟或当日累计接送驾时长达到10小时后强制下线暂停出车或派单，强化对驾驶员身心健康与权益的关注。

7.4.2.5 平台应建立分心驾驶感知防控机制，运用智能化设备对驾驶员采取分心驾驶的预防与干预措施，引导驾驶员安全驾驶、文明服务。

7.4.2.6 对于存在以下情形之一的驾驶员，平台应及时予以清退，并列入市行业黑名单上报主管部门：

- a) 寻衅滋事，对他人造成伤害，致人轻伤二级及以上的危害人身安全行为的；
- b) 强奸、强制猥亵，或有严重性骚扰行为的；
- c) 抢劫、盗窃、绑架、勒索、诈骗财物等侵犯财产安全行为的；
- d) 贩卖、非法持有、吸食毒品等行为的；
- e) 携带枪支、弹药、爆炸物、放射性物品等违禁品出车的；
- f) 阻碍国家机关工作人员依法执行职务的或扰乱相关单位正常工作秩序等受到行政或刑事处罚的；
- g) 受到交通运输主管部门两次以上行政处罚或被取消营运资格的；
- h) 违法使用或者泄露乘客个人信息和隐私，产生恶劣影响的；
- i) 在运营期间有其他犯罪行为或被行政拘留以上治安处罚的；
- j) 组织煽动聚集罢工或捏造散布虚假信息，造成不良社会影响的；
- k) 发生3人及以上重伤或致人死亡的道路交通事故，且负同等以上责任的；
- l) 在背景核查或运营期间有交通肇事罪、醉酒驾驶、追逐竞驶等危险驾驶行为的；
- m) 伪造、转让、出租、出借从业资格证（网络预约出租汽车驾驶员从业资格证、车辆运营证）、驾驶证、行驶证等相关证件的；
- n) 脱管、失联、侵占平台公司或线下服务商公司车辆，或破坏车辆安全的；
- o) 近一个月存在线下交易、线下揽客行为被投诉查实超过2次的。

## 7.4.3 乘客安全策略

7.4.3.1 平台宜采用多种形式开展出行安全共建共治，包括但不限于禁止携带违禁品、禁止单独托运物品、系好安全带、设置紧急联系人等规则或功能宣教。

7.4.3.2 在乘客端可另行设置酒后乘车、深夜独乘、健康防护、未成年或老人代叫车等场景报备功能，引导乘客协助平台开展场景识别和风险预防。

## 7.4.4 安全处置策略

7.4.4.1 对用户违反平台安全规则的行为，平台根据其严重程度，进行教育培训、安全警示、劝诫告知、暂停服务、永久停止服务等处置，可定期公示较严重违规行为的人员名单。

7.4.4.2 针对携带违禁品乘车、无民事行为能力人或限制民事行为能力人独自乘车、单独托运物品不乘车等特殊情况或行为，平台允许驾驶员根据自身安全防范需要拒绝为约车人提供运营服务。

## 7.5 平台相关方安全保障

### 7.5.1 网约车技术服务商

7.5.1.1 以技术服务商身份接入地图类、生活服务类平台用户端的经营者，应确保自身所对外提供的在线服务类型、内容、质量符合网约车平台公司的线上服务能力要求，具备互联网平台和信息数据交互及处理能力的证明材料，具备供交通、通信、公安、税务、网信等相关监管部门依法调取查询相关网络数据信息条件的证明材料。

7.5.1.2 技术服务采购行为不转移与其合作的网约车平台公司、聚合平台经营者等安全生产主体责任，因技术服务商自身服务中存在过失并造成损失后果的，网约车平台或聚合平台的经营者可向其追偿损失。

### 7.5.2 聚合平台

7.5.2.1 聚合平台依托互联网面向网约车平台公司和乘客提供信息发布、交易撮合等服务，不得接入未取得经营许可的入驻商，不得参与网约车驾驶员和线下服务商的管理，不得参与车辆调度和订单匹配，不得引导用户优先选择聚合平台代开订单承运票据。

7.5.2.2 聚合平台与合作的入驻商之间，应根据合作约定的具体情况承担各自安全生产的主体责任，包括用户信息审核、用户端安全服务功能、信息安全保障、应急处置、人员宣教培训、监督检查、不良用户治理管控、跨平台准入准出等工作。

7.5.2.3 如聚合平台经营者或其关联主体涉及直接或间接参与车辆调度、订单匹配、驾驶员或线下服务商管理等运输生产工作，聚合平台还应同时面向入驻商提供驾驶员资质背景信息核验、安全客服电话专线、路线轨迹检测等车辆安全动态监控功能，发现运营服务或订单行程内的极端风险，聚合平台应在 10 分钟内向合作的网约车平台安全应急管理人员进行风险告知。

7.5.2.4 聚合平台应统一各接入平台的驾驶员评价结果的换算规则和展示范式，以便乘客在订单匹配成功的界面获取的驾驶员历史服务记录尽可能准确公正。在订单结束后，聚合平台为乘客提供本次订单驾驶员评价入口并将结果反馈至入驻商。

### 7.5.3 入驻商

7.5.3.1 入驻商在接入聚合平台提供服务期间，应具备驾驶员和车辆准入资质与背景审核、驾驶员教育管控、派单服务、行程路线规划等基础功能，建立突发事件应急预案，妥善处理安全事件，并按照协议约定承担安全事件处理过程中产生的费用 and 法律责任。

7.5.3.2 入驻商应自觉向提供服务的驾驶员和车辆进行准入审核和档案管理，确保入驻商提供服务的驾驶员和车辆满足所在地规定的从业资质和背景审核要求。

7.5.3.3 入驻商应在提供的司机用户端内，配备安全提示、110 报警、行程录音、驾驶员和车辆一致性审核、行程轨迹异常提醒等软件功能，针对出车期间驾驶员或车辆异常风险应开展抽查复核。

7.5.3.4 入驻商如需委托外部合作方开展驾驶员教育内容制作和功能开发，相关内容质量责任由外部合作方承担，功能稳定性、覆盖度、完成率等教育效果仍由入驻商自身承担。

### 7.5.4 线下运营服务商

7.5.4.1 线下运营服务商应具备与自身在本地经营规模相适应的固定经营办公场所，满足业务运营管理所需的基本办公条件和办公人员，相关人员需满足行业管理部门的从业资质条件。

7.5.4.2 线下运营服务商应建立相对健全的安全生产制度及操作规程，按照与其合作的网约车平台经营者的协议约定对车辆、驾驶员进行管理。

7.5.4.3 车辆资产类线下运营服务商应确保接入网约车平台提供运营服务的车辆经过符合从业条件的维修、保养、年检，车辆状况及证照手续符合运营条件，定期为公司旗下持有或管理的车辆购买网约车运营相关的基础保险，妥善记录和管理车辆档案。

7.5.4.4 司机管理类线下运营服务商应定期向驾驶员解读、宣贯法律法规和当地行业主管部门的各项要求，配合政府部门和网约车平台经营者做好群体秩序维护、职业健康权益保障、车辆节能减排行驶等主题活动运营及投诉处置、人员档案管理工作。

## 7.6 预警、响应与处置

### 7.6.1 安全预警

7.6.1.1 平台应针对订单内行驶路线偏移、异常停留、实时位置丢失、车内冲突等异常情况建立动态风险监测、预警、干预机制，借助新技术手段，保障安全监测预警干预功能全天候不间断运转。

7.6.1.2 平台宜积极创新应用报警、弹窗、语音等风险预警信息渠道，鼓励用户及时反馈遭遇的安全问题，协助平台识别、确认、管控安全风险，避免事故实发或扩散反复。

7.6.1.3 对于触发实时安全预警的危险订单场景，平台应及时安排人工进线干预或协助报警。

### 7.6.2 安全事件响应

7.6.2.1 平台实行 24 小时客服值班和应急办值班制度。一线客服人员接到事故信息后，应按照事件分级迅速报送信息至安全响应部门，发生严重安全事件经复核后要立即报送应急办并上报应急指挥部。

7.6.2.2 发生人员伤亡的安全事件应当根据地方政府要求按规定报告有关部门。道路交通事故、火灾事故自发生之日起 7 日内，其他安全生产事故在发生之日起 30 日内，事故造成的伤亡人数发生变化的，应当及时补报。

### 7.6.3 安全投诉处理

7.6.3.1 平台应建立用户安全投诉处理制度，按规定设置投诉处理部门、公布投诉电话或其他投诉方式，自觉接受社会监督。

7.6.3.2 接到用户咨询或投诉后，平台应在 2 小时内受理，分配应急处置人员持续跟进，确保安全事件妥善处置，并将处理结果及时告知用户。

7.6.3.3 对于符合冻结规则的被投诉用户，平台应暂停对该用户提供服务，认真调查核实情况。投诉属实的，应按照规定予以处理；投诉不实的，应恢复服务权限。

## 7.7 应急管理

### 7.7.1 应急准备

7.7.1.1 平台应针对安全事件编制和实施应急预案，根据应急预案提供应急装备、物资、队伍、经费等保障，各事件应对组按照职责分工落实应急预案规定的职责。

7.7.1.2 在应急预案公布之日起 20 个工作日内，平台应按照属地分级原则，向安全生产监督管理部门等有关部门进行告知性备案。

7.7.1.3 平台应根据组织环境变化趋势定期评估修订应急预案，修订情况要做好记录并归档。

### 7.7.2 应急演练

7.7.2.1 平台应制定应急预案演练计划，根据实际情况每年至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，并组织现场处置演练，定期安排线上线下业务安全自我对抗模拟演练。

7.7.2.2 应急预案演练结束后，平台对应急预案演练效果应进行测评，撰写应急预案演练评估报告，分析存在的问题，并对应急预案提出修订意见。

## 7.8 群体失序安全管控

7.8.1 平台应建立健全群体失序风险评估和处置机制，完善事件报备和处置流程，加强分工协作，切实履行社会稳定和综合治理主体责任。

7.8.2 平台应发挥自身技术、信息、管控等方面的优势，积极配合政府部门开展群体稳定与综合治理相关工作，持续强化维稳综治能力建设和机制建设。

7.8.3 平台应切实关注驾驶员身心健康和权益，通过宣传教育、引导激励、权益关怀等形式营造遵纪守法、安全运营、优质服务的正向氛围，提升驾驶员技能水平和平台体验水平。

7.8.4 平台应持续完善安全统筹互助形式，积极探索人身意外、雇主责任等商业保险，依托职业伤害保障等形式提高驾驶员抗风险能力。

## 7.9 事故报告调查

7.9.1 平台接到事故报告后，应迅速采取有效措施，及时、准确、完整向有关部门报告。城市负责人或安全管理人员在接到安全事故信息后，应按规定向属地行业主管部门和应急管理部门完成报送。

7.9.2 平台应建立生产安全事故责任调查制度，按照“事故原因不查清不放过、事故责任者得不到处理不放过、事故责任者及相关人员未得到教育不放过、整改措施不落实不放过”的原则，对相关责任人进行严肃处理。

# 8 风险管控与隐患治理

## 8.1 风险分级管控

8.1.1 企业应建立健全安全风险辨识和评估机制，结合业务特点和风险特征，全面开展风险源辨识，科学评定风险等级，研究和实践安全风险分级管控措施，运用数据化、图表化手段动态跟踪风险趋势波动，充分利用互联网、大数据技术，通过规则策略、产品功能、数学模型、硬件设备等方式，达到主动发现、防御、降低和监测安全风险的目的。

8.1.2 企业应识别、评估、预测、控制网约车运营服务场景中潜在或产生的危险因素，包括但不限于敏感或暴力冲突、道路交通事故、公共卫生事件、驾驶员群体失序等，具体范畴根据运营服务场景变化进行调整，确保安全管理能力、意识、状态满足业务需要。

## 8.2 隐患排查治理

8.2.1 企业应依据相关法律法规及本企业安全管理规定，对运营服务各要素和环节进行安全隐患排查治理，及时消除安全隐患。

8.2.2 企业应根据安全生产需要和特点，采用综合检查、专业检查、季节性检查、节假日检查、日常检查等方式，面向当日全量接单驾驶员每日至少开展1次人员一致性排查，面向当周出车服务车辆每周至少开展1次车辆一致性排查，面向当月出车的重点驾驶员人群，每月至少开展1次线上电话访谈或线下教育座谈，及时识别和消除安全隐患，加强安全隐患的闭环管理和动态管理。

8.2.3 企业应建立安全生产隐患排查治理档案，设计档案规定内容并认真完整记录排查、治理、复查的相关情况。

8.2.4 企业应建立安全生产隐患报告和有奖举报机制，发动全员发现和排除安全隐患，鼓励用户和公众反馈，隐患排查治理情况由企业及时通报。

8.2.5 企业应对排查出的安全隐患进行登记和治理，落实整改措施、责任人和完成时限，及时消除安全隐患。对于不能立即整改的安全隐患，企业应组织制定安全隐患治理方案，依据方案及时进行整改。

## 9 安全绩效

### 9.1 合规性评价

9.1.1 企业应及时对法律法规落实情况和其他强制性安全管理要求落实的合规性进行评价。

9.1.2 对发现偏离相关要求的情况，企业应及时采取纠正措施，指导标准与制度制订、迭代、落实，确保运营服务依法合规，安全生产条件符合最新要求。

### 9.2 安全绩效考核

9.2.1 企业应建立安全生产考核制度，根据相关法律法规、管理部门要求和自身实际情况，制定安全生产绩效目标，对各部门、各岗位人员进行安全绩效考核。

9.2.2 企业应建立安全奖惩制度，根据安全生产责任制落实、事故责任调查和隐患排查治理等发现的情况，对安全工作先进部门、个人给予奖励，对安全责任部门、个人给予惩处。

9.2.3 企业应建立安全生产内部评价机制，每年至少进行1次安全生产内部评价。评价内容应当包括：安全生产目标、安全生产责任制、安全投入、安全教育培训、相关方管理、安全生产监督检查、应急响应与救援、事故处理与统计报告等内容，保证安全生产制度的适宜性、充分性及有效性。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》
  - [2] 《中华人民共和国道路交通安全法》
  - [3] 《生产安全事故报告和调查处理条例》
  - [4] 《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》
  - [5] 《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》
  - [6] 《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》
  - [7] 《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》
  - [8] 《重庆市网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》
  - [9] 《GB/T 1.1-2020 标准化工作导则》
-