

团 体 标 准

T/CCTAS XX—2021

网络预约出租汽车服务纠纷处置规范

Service dispute dispose specification for app-based ride-hailing

（征求意见稿）

2021 – XX – XX 发布

2021 – XX – XX 实施

中国交通运输协会 发 布

目 次

前言 II

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 1

5 费用争议处置要求和规则 2

6 订单取消处置要求和规则 4

7 服务质量争议处置要求和规则 5

8 服务纠纷处置程序 5

附 录 A （资料性） 乘客与驾驶员发生服务纠纷处置流程图..... 7

附 录 B （资料性） 乘客与平台公司发生服务纠纷处置流程图..... 8

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标准化技术委员会归口。

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、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。

网络预约出租汽车服务纠纷处置规范

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。

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

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。

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。

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。

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。

4 基本要求

4.1 平台公司应制定网约车服务纠纷处置规则。

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。

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 费用争议处置要求和规则

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。

5.2 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退还给乘客，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。

5.2.1 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。

5.2.2 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。

5.2.3 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。

5.2.4 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。

5.2.5 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。
- 5.2.6 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。
- 5.2.7 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。
- 5.2.8 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。
- 5.3 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。
 - 5.3.1 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。
 - 5.3.2 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 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。
 - 5.3.4 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。
 - 5.3.5 订单服务过程中, 乘客因呕吐、踩蹬、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。
- 5.4 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 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。

6 订单取消处置要求和规则

6.1 驾驶员或乘客需要取消订单的，应自行及时取消订单。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

7 服务质量争议处置要求和规则

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。

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。

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。

8 服务纠纷处置程序

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。

8.2 乘客与驾驶员发生服务纠纷后,双方可优先协商和解;若不能和解,可通过客户端应用程序在线客服、电话客服等形式向平台公司发起服务纠纷处置请求,也可直接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,并说明相关事实、证据或申请平台公司调取相关证据。

8.3 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。

8.4 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。

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。

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

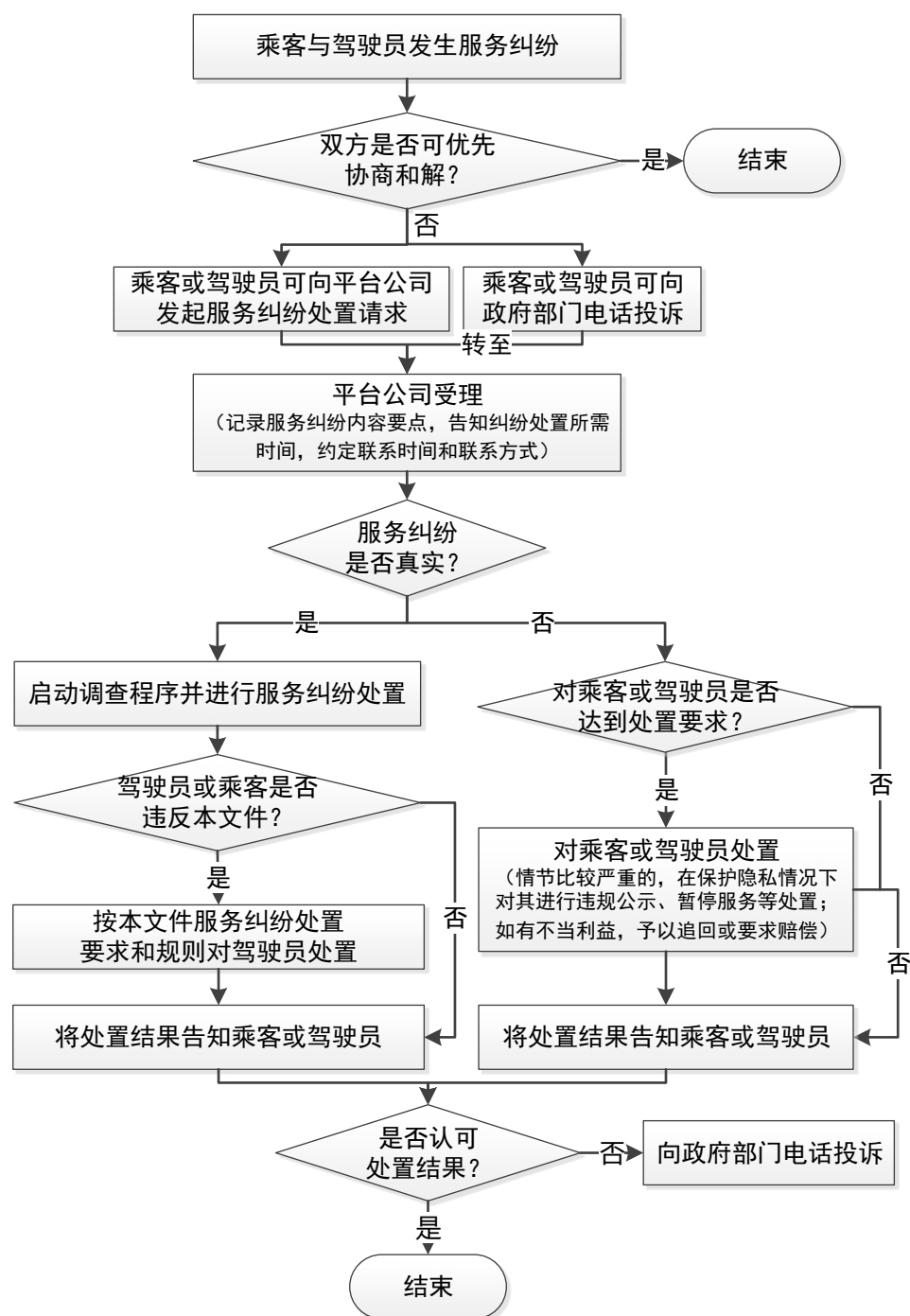
保护隐私情况下对其进行违规公示、暂停服务等处置措施；如有不当利益，予以追回或要求赔偿。处理完毕后，通过客户端应用程序消息推送、短信等方式将处置结果告知乘客或驾驶员。

8.5 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。

8.6 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



附 录 B
(资料性)
乘客与平台公司发生服务纠纷处置流程图

