

ICS 03.080.30
A 12
备案号:52336—2016



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11137—2015

代驾经营服务规范

Generation of chauffeur service operation specification

2015-11-09 发布

2016-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国汽车流通协会、北京奔奥安达汽车驾驶服务有限公司、壹零壹捌汽车俱乐部（北京）有限公司、北京博瑞昌源科技有限公司、财富亿家（北京）保险经纪有限公司。

本标准主要起草人：沈进军、于元渤、肖政三、张士立、何进、王晓峰、俞国华、张军、韩芳芳、洪军。

代驾经营服务规范

1 范围

本标准规定了汽车代驾经营服务涉及的术语和定义、经营服务行为的基本要求、服务流程和服务质量管理要求。

本标准适用于汽车代驾服务的经营与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

代驾 **chauffeur**

在道路上专业从事代替车主(或有权临时拥有该车辆驾驶与管理权的人员,以下统称为客户)驾驶车辆的经营行为。

3.2

代驾公司 **company of chauffeur**

依法成立的从事代驾服务并收取服务费的公司及其他企业组织。

3.3

代驾员 **chauffeurs**

隶属于代驾公司管理,为客户提供汽车代驾服务的有从业技能资格的汽车驾驶员。

3.4

代驾管理员 **chauffeur administrator**

根据代驾公司经营需要设立的包括客服、调度运营、评估等管理岗位的工作人员。

4 代驾公司基本要求

4.1 应具有合法有效的企业经营资质,依法经营,诚信经营。

4.2 应健全安全制度。具有规范的安全规范。制定潜在紧急情况和事故的应急预案,并确保各级人员熟悉紧急情况的应急处理。

4.3 应健全人事制度。制定规范的人事录用、培训、辞退制度。制定管理员与代驾员管理制度。应定期开展安全服务培训和多种类型轿车的驾驶培训,以提高驾驶员安全服务意识和基本技能。

4.4 应健全服务质量管理制度。具有合理的定价标准和代驾服务流程、客服调度评价制度等服务质量管理规定,并在营业场所显著位置公示。