

ICS 号: xxx

中国标准文献分类号:

团 体 标 准

T/ xxx xxxxx

私人小客车合乘信息服务平台公司 安全运行技术规范

The safety technical specification for operation of carpool information
service platform company

2020-xx-xx 发布

2020-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 总体安全要求	2
4.1 整体要求	2
4.2 安全组织机构与人员	2
4.3 安全管理制度	2
5 用户注册与退出	3
5.1 车主注册	3
5.2 乘客注册	3
5.3 信息审核	3
5.4 退出机制	4
6 平台安全运行	4
6.1 合乘规则	4
6.2 安全功能	4
6.3 运行规范	5
6.4 安全教育	5
6.5 保险保障	5
7 信息安全保护	5
7.1 信息安全	5
7.2 隐私保护	6
8 安全投诉与事件处置	6
8.1 安全投诉与处置	6
8.2 安全事件与处置	6
8.3 安全事件协助调证	7
9 应急管理	7
9.1 应急预案	7
9.2 应急演练	7
10 安全运行达标评审指标	7
附录平台公司安全运行达标评审标准	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国交通运输协会提出。

本标准由中国交通运输协会共享出行分会归口。

本标准起草单位：北京建筑大学、国家发展和改革委员会综合运输研究所、北京运达无限科技有限公司、高德软件有限公司、杭州优行科技有限公司、福建快滴信息技术有限公司、欧拉信息服务有限公司。

本标准主要起草人：周晨静，王淑伟，安丹，徐彩曦，何兵，宜静，庞博，程鹏，刘鑫。

私人小客车合乘信息服务平台公司

安全运行技术规范

1 范围

本标准规定了私人小客车合乘信息服务平台公司总体安全要求、用户安全准入要求、平台安全运行要求、信息安全保护要求、安全投诉与事件处置要求、应急管理要求及平台公司安全达标自律评定等内容。

本标准适用于私人小客车合乘信息服务平台公司的安全运行管理。

2 规范性引用文件

以下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 7258 机动车运行安全技术条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

私人小客车合乘 carpool behavior

由合乘车主事先发布出行信息，出行线路相同、相近的人选择乘坐合乘车主的小客车，分摊出行成本或免费互助的共享出行方式。

3.2

合乘信息服务平台 carpool information service platform

依托互联网信息技术，为具有私人小客车合乘出行需求的人员提供信息撮合及相关配套服务，供其独立开展私人小客车合乘行为的信息服务平台。简称平台。

3.3

合乘信息服务平台公司 carpool information service platform enterprise

依法取得《营业执照》《增值电信业务经营许可证》，依托平台提供私人小客车合乘信息服务的公司。简称平台公司。

3.4

合乘车主 carpool driver

在平台发布合乘信息，且通过平台与乘客达成合乘行程，提供车辆的闲置座位并驾驶合乘车辆的个人。简称车主。

3.5

合乘乘客 carpool passenger

在平台发布合乘信息，选择车主，且通过平台与车主达成合乘行程，乘坐车主驾驶的小客车的个人。简称乘客。

3.6

合乘用户 carpool users

车主和乘客的统称。简称用户。

4 总体安全要求

4.1 整体要求

4.1.1 平台公司应当遵守国家法律，履行消费者权益保护、网络安全与个人信息保护、网络交易管理要求等义务。

4.1.2 平台公司提供合乘信息撮合服务，应遵守公正、公平、公开的原则，制定合乘用户注册信息审核、合乘用户评价、交易服务与管理、客户投诉处理等规则。

4.1.3 平台公司应为合乘用户提供安全、可靠的服务。

4.2 安全组织机构与人员

4.2.1 平台公司应依法设立安全管理机构，机构成员应当包括平台公司主要负责人及安全管理、产品技术等业务主要负责人，并配备专职的安全管理人员。

4.2.2 安全管理机构职责至少应包括以下内容：

- 决策中长期安全规划和投入；
- 研究解决重大安全问题；
- 部署重点安全工作；
- 督导落地执行情况。

4.2.3 平台公司主要负责人和安全管理机构人员应具备与经营活动相适应的安全运行知识和管理能力，并取得培训合格证明。

4.3 安全管理制度

4.3.1 平台公司应建立健全安全管理工作制度，规范安全运行管理相关工作，至少包括：

- 安全责任制度；
- 安全绩效管理制度；
- 安全法律法规识别获取落实制度；
- 安全检查管理制度；
- 安全会议管理制度；
- 安全教育制度；
- 安全隐患排查制度；

——安全记录档案管理制度。

4.3.2 平台公司应依据法律法规、标准规范以及实际运行情况，至少每年开展一次制度适宜性、有效性、充分性的评审工作，并根据评审情况及时修订安全管理制度。

4.3.3 平台公司应及时开展安全管理制度的宣传和培训工作。

4.3.4 平台公司应保留安全管理制度执行及评审的记录，保存时间不少于 36 个月。

5 用户注册与退出

5.1 车主注册

5.1.1 平台公司应要求车主实名注册，且符合以下条件：

- 满 18 周岁，且 70 周岁以内（含 70 周岁）的完全民事行为能力人；
- 已经取得 C2 以上（含 C2）驾驶证且驾驶证在有效期内；
- 具有 1 年以上（含 1 年）驾龄；
- 最近连续 3 个记分周期内没有记满 12 分记录；
- 无犯罪记录、吸毒记录、酒后驾驶记录及其他严重不良行为记录。

5.1.2 平台公司应要求注册车辆符合以下条件：

- 符合 GB 7258 的要求，保持良好的技术状态；
- 登记在自然人名下，且使用性质为非营运（或营转非）；
- 7 座（含 7 座）及以下小客车；
- 车辆使用年限 10 年以内（含 10 年）。

5.1.3 平台公司应要求车主注册时进行如下操作：

- a) 提供手机号码；
- b) 拍摄上传本人身份证照片、驾驶证照片；
- c) 拍摄上传车辆行驶证照片；
- d) 拍摄上传车辆照片；
- e) 进行人脸识别、校对及验证；
- f) 提供车辆车系、颜色等信息。

5.2 乘客注册

5.2.1 平台公司应要求乘客实名注册，且为年满 18 周岁的完全民事行为能力人。

5.2.2 平台公司应要求乘客注册时提供手机号码及身份证号码，并进行人脸识别校对及验证。

5.3 信息审核

5.3.1 平台公司应通过合法可行的方式，审核用户注册信息的真实性。

5.3.2 平台公司无合法可行方式对用户注册信息进行实质审核时，应充分告知用户相关要求，并要求用户承诺提交的注册信息真实、有效、完整。

5.3.3 平台公司应该建立车主、车辆、乘客的电子或纸质档案，有效期保存 36 个月。

5.4 退出机制

5.4.1 平台公司如发现用户存在违法行为或不符合用户注册条件时，应及时注销其注册信息、停止为其提供信息服务。

5.4.2 平台公司应建立用户评价体系，根据评价、投诉等信息进行综合评估，对评估结果较差的用户，平台公司应停止为其提供信息服务。

6 平台安全运行

6.1 合乘规则

平台公司应按照以下规则开展信息撮合服务：

- 在车主发布合乘信息后向其展示与其出行路线相近的乘客的合乘信息；
- 在车主和乘客达成合乘之前，展示双方的出行信息、评价信息、合乘费用信息等，供用户自主决定是否选择与其达成合乘，不应展示用户头像、性别、昵称、照片等信息；
- 在撮合用户达成合乘的过程中赋予双方选择权，且由乘客最终决定是否与车主达成合乘；
- 根据各地实际情况或参考当地指导意见，限制车主每日合乘行程次数，不应大于 4 次/日。

6.2 安全功能

6.2.1 平台公司合乘信息服务应具有以下功能：

- 人脸识别：提供人脸识别的能力；
- 安全提示：在 App 启动首页设置安全提示页面，提示乘客 110 报警电话是意外紧急情况下有效的求助方式，在生命财产安全受到威胁时拨打 110 报警求助；
- 行程信息核验：提供给车主、乘客双方在乘车前再次验证对方身份的功能；
- 行程分享：提示用户分享行程信息，便于紧急联系人或其他指定分享人实时掌握行程情况；
- 行程录音：提供行程中录音功能，合乘用户自主使用录音功能。平台保证行程录音实时录制，加密上传，并按规定用于投诉核实、警方调取证据等；
- 紧急联系人：提示合乘用户设定紧急联系人，便于扩大行程分享、110 报警等产品功能的触达范围；
- 行程提醒：应实现识别合乘车辆偏离规划路线、异常停留等情形，并发出安全警示提醒用户；
- 号码保护：提供隐藏用户真实手机号码，通过虚拟号码进行沟通，保护用户隐私安全的能力；

——评价：应建立评价、投诉及用户反馈渠道，便于用户反馈问题；

——黑名单：用户可将曾合乘出行过的对方加入黑名单。将用户加入黑名单后，平台将为双方屏蔽另一方合乘信息；用户也可将黑名单中的用户移出黑名单，平台将不再为用户屏蔽另一方的合乘信息。

6.2.2 平台公司应要求车主全程开启 App，以便合乘平台获取用户信息，进行行程中风险评估及提示。

6.3 运行规范

6.3.1 平台公司宜采用手机或其他技术手段对超速、疲劳、急加速、急减速、急转弯等妨碍安全驾驶行为进行监测，通过大数据分析对驾驶风险进行评估及提示。

6.3.2 平台公司应提示车主遵守交通法规，在行驶过程中应当礼让行人，不应有危险驾驶、闯红灯、使用应急车道等不良违法行为。

6.3.3 平台公司应提示乘客不应有影响车主正常驾驶的行为。

6.3.4 平台公司对违反条 6.3.2 的车主和违反条 6.3.3 的乘客，应加强教育与管控；情节严重的应停止为其提供信息服务。

6.4 安全教育

6.4.1 平台公司应开展有关法律法规、平台安全规则、安全工具、交通安全等方面的教育工作。

6.4.2 平台公司应设置安全教育栏目，介绍安全相关知识，供用户自主学习；结合典型安全案例，为用户推送安全专题学习内容。

6.5 保险保障

平台公司应向用户提供保险保障，并对用户进行告知。

7 信息安全保护

7.1 信息安全

7.1.1 平台公司应建立健全信息安全管理制度和规范，对用户提供的信息采取有效的保密和保护措施。

7.1.2 平台公司应采取防范计算机病毒和网络攻击、网络侵入等危害网络安全行为的技术措施，保障系统免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止平台数据泄露或者被窃取、篡改。

7.1.3 平台公司应采取相应的技术手段，妥善保存用户信息，并采取有效措施确保上述信息的保密性、完整性、可用性。

7.1.4 平台公司应当记录、保存用户在平台上的发布信息、交易信息，并确保信息的保密性、完整性、可用性。发布信息、交易信息的保存时间自交易完成之日起不少于 36 个月。

7.1.5 平台公司应依法配合国家有关机关开展的相关工作。

7.1.6 平台公司应建立信息安全事件应急预案和机制。在突发事件发生后，应及时上报国家

有关机关、记录事件信息、评估事件影响并告知受影响的用户。

7.2 隐私保护

7.2.1 平台公司应依法制定并公布用户隐私保护协议。未经用户许可不得使用、共享、公开披露用户信息。

7.2.2 平台公司应允许用户对个人信息进行访问、更正、删除，包括纠正不准确和不完整的信息。

7.2.3 平台公司应提供注销功能；在用户注销账户后，应在满足法律法规及平台与用户的约定最短保存期限后，对用户个人信息进行删除或匿名化处理。

8 安全投诉与事件处置

8.1 安全投诉与处置

8.1.1 平台公司应设置客服专线，配备相应人员及操作系统，针对涉及用户人身财产安全类问题建立快速响应通道，自觉接受社会监督。

8.1.2 平台公司对涉及公共安全的投诉按以下处理：

——一般公共安全事件投诉：一般公共安全事件是指用户存在口头争执、肢体冲突等未产生人身伤害的行为。平台公司应核查投诉信息，对责任方给予教育；拒不改正的，应停止为其提供信息服务。平台公司接到安全投诉后，应在 24 小时内处理，5 个工作日内处理完毕，因特殊情况在处置时效内未能完结的，客服应及时与用户进行沟通，在处理完结后将处理结果告知用户；

——重大人身伤害公共安全事件投诉：重大人身伤害公共安全事件是指用户存在人身伤害、性骚扰、抢劫、勒索等违法犯罪行为。发生重大人身伤害公共安全事件，车主和乘客应立即向公安机关和平台公司报告。平台公司获得信息后，应配合公安机关核查投诉信息；情况属实的，应启动应急预案，停止为其提供信息服务，并配合公安机关调查取证。

8.1.3 平台公司应完整记录和保存用户安全投诉情况和处理结果，保留时间不少于 36 个月。

8.2 安全事件与处置

8.2.1 平台公司对核实发生的交通事故按以下处理：

——轻微交通事故：轻微事故是指在合乘中发生交通事故且无人员伤亡的事故。车主按照法律相关规定处理，平台公司应并对该事故记录在案；

——重大以上交通事故：重大以上事故是指发生亡人的事故。车主向公安机关报告；如车主不能报告的，平台公司在获悉后，应立即向公安机关报告，同时启动应急预案。平台公司应配合公安机关做好事故处理。

8.2.2 平台公司对核实发生的公共安全事件按以下处理：

——对于一般公共安全事件，平台公司应核查投诉信息，对责任方给予教育；拒不改正

的，应停止为其提供信息服务；

——对于重大人身伤害公共安全事件，车主和乘客应立即向公安机关和平台公司报告。

平台公司获得信息后，应配合公安机关核查投诉信息；情况属实的，应启动应急预案，停止为其提供信息服务，并配合公安机关调查取证。

8.3 安全事件协助调证

平台公司应成立调证对接工作组，建立安全事件调证流程，提供 7×24 小时调证对接服务，在收到国家有关机关的法定调证手续后，依法配合完成调证工作。

9 应急管理

9.1 应急预案

平台公司主要负责人负责组织编制和实施应急预案，各分管负责人应按照职责分工落实应急预案规定的职责。

9.2 应急演练

平台公司应每年至少组织一次综合应急预案演练或专项应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置方案演练，并形成应急预案演练自评报告，分析存在的问题，并对应急预案提出修订意见。

10 安全运行达标评审指标

平台公司安全运行达标评审指标如下：

- a) 安全管理制度建设与实践；
- b) 安全机构设置与人员配备；
- c) 用户安全注册规则设定与执行；
- d) 合乘规则设定与执行；
- e) 产品安全功能；
- f) 运行规范性；
- g) 安全教育；
- h) 保险保障；
- i) 信息安全；
- j) 隐私保护；
- k) 安全投诉/事件处置；
- l) 应急管理；
- m) 协助调证。

平台公司安全运行达标评审标准见附录。

附录 平台公司安全运行达标评审标准

附表 1 平台公司安全运行达标评审表

评审指标	评审要求
安全生产管理制度建设与 实践	1. 制定了安全责任制，构建了安全运行责任制度，并明确颁布； 2. 制定了安全绩效管理制度，明确绩效目标，并定期跟踪目标执行情况； 3. 制定了安全法律法规识别获取落实制度，定期检查法律法规落实情况； 4. 制定了安全检查管理制度，并颁布实施，有具体检查记录； 5. 制定了安全会议管理制度，并至少每一季度组织开展一次安全会议，且有会议记录； 6. 制定了安全教育制度，且有详细的教育实施记录； 7. 制定了安全隐患排查制度，并有每季度的隐患排查记录； 8. 制定了安全记录档案管理制度，并有具体管理档案记录要求。
安全机构设置与人员配备	1. 成立安全管理机构，且机构成员包括平台公司主要负责人及安全管理、产品技术等业务主要负责人，并配备专职的安全管理人员； 2. 明确安全管理机构职责包括决策中长期安全规划和投入、研究解决重大安全问题、部署重点安全工作、督导落地执行情况，并有相关工作记录； 3. 安全管理机构中的主要负责人和安全管理人員具备与经营活动相适应的安全运行知识和管理能力，并有培训合格证明。
用户安全注册规则设定与 执行	1. 车主全部进行了实名注册，且符合车主准入条件； 2. 乘客全部进行了实名注册，且符合乘客准入条件； 3. 建立了车主、车辆、乘客的电子或纸质档案，并保存有效期限不少于 36 个月； 4. 明确用户退出机制，建立用户评价体系。

评审指标	评审要求
合乘规则设定与执行	1. 按照“车主发布合乘信息后向其展示与其出行路线相近的乘客的合乘信息”的原则进行信息撮合； 2. 在车主和乘客达成合乘之前，展示双方的出行信息、评价信息、合乘费用信息等，供用户自主决定是否选择与其达成合乘行程，不展示用户头像、性别、昵称、照片等信息； 3. 撮合用户达成合乘的过程中赋予双方选择权，由乘客最终决定是否与车主达成合乘行程； 4. 限制车主每日合乘行程次数，不大于4次/日。
产品安全功能	1. 平台产品具备人脸识别、安全提示、行程信息核验、行程分享、行程录音、紧急联系人、行程提醒、号码保护、用户评价、设置黑名单的功能； 2. 要求车主在行车过程中全程开启App。
运行规范性	1. 有提示车主“遵守交通法规和在行驶过程中应当礼让行人，不得有危险驾驶、闯红灯、使用应急车道”等； 2. 有提示乘客不得有影响车主正常驾驶等行为。
安全教育	1. 开展了有关法律法规、平台安全规则、安全工具、交通安全等方面的教育工作； 2. 有设置安全教育栏目，介绍安全相关知识，为用户推送安全专题学习内容的规定。
保险保障	应向用户提供保险保障，并对用户进行告知的行为。
信息安全	1. 建立健全信息安全管理制度和规范，对用户提供的信息采取有效的保护措施； 2. 采取防范计算机病毒和网络攻击、网络侵入等危害网络安全行为的技术措施； 3. 采取相应的技术手段，妥善保存运行过程中积累的用户信息，并采取有效措施确保上述资料的保密性、完整性、可用性； 4. 建立信息安全事件应急预案和机制。
隐私保护	1. 依法制定并公布用户隐私保护协议。未经用户许可不得使用、共享、公开披露用户信息； 2. 允许用户对个人信息进行访问、更正、删除，包括纠正不准确和不完整的信息。在停止提供交易服务后，允许用户注销账户；在用户注销账户后，平台应对用户个人信息进行删除或匿名化处理。
安全投诉/事件处置	1. 设置了客服专线，配备了相应人员及操作系统； 2. 针对涉及用户人身安全类问题建立了快速响应通道；

评审指标	评审要求
	3. 按照本标准投诉处置流程执行，并有相关事件执行记录。
应急管理	1. 组织编制和实施应急预案，各分管负责人应按照职责分工落实应急预案规定的职责； 2. 每年至少组织一次综合应急预案演练或专项应急预案演练；每半年至少组织一次现场处置方案演练，并形成应急预案演练自评报告，分析存在的问题，对应急预案提出修订意见。
协助调证	1. 有成立调证对接工作组及其履职情况记录； 2. 有客服专线 7x24 小时的安全保障记录； 3. 有完整的调证流程规定。