

**团体标准《汽车代驾员岗位技能要求》
(征求意见稿)**

编 制 说 明

标准起草工作组
二〇二二年一月

目 录

一、标准概况.....	1
二、编制背景与目标.....	1
三、编制思路.....	2
（一）总体定位.....	2
（二）适用对象.....	2
（三）技术特点.....	2
四、编制依据.....	2
五、编制过程.....	3
六、主要技术内容.....	3
七、与现行法律法规和强制性标准的关系.....	5

一、标准概况

《汽车代驾职业技能评定规范》团体标准是中国汽车流通协会2019年8月标准部2019-TB-08编制计划项目，立项名称为《汽车代驾职业技能评定规范》，由中国汽车流通协会技术归口，由中国汽车流通协会俱乐部分会组织起草。

二、编制背景与目标

随着我国汽车保有量的快速增长，各种商务活动和社会活动日益频繁，代驾服务需求也逐步增加，从事代驾服务的人员也逐渐增多。在一些大中型城市也相继出现了兼有代驾服务业务的汽车服务公司，吸纳更多人员从事代驾服务工作。特别是从在2011年《刑法修正案（八）》及《中华人民共和国道路交通安全法修正案》“醉驾入刑”规定出台实施后，代驾业务数量猛增，代驾服务人员数量倍增，代驾员也成为了服务行业中的一个新兴的职业。如何规范汽车代驾员的职业技能和服务水平、提高代驾安全指数、提升消费者感知体验满意度，已经成为我国汽车代驾行业升级发展的当务之急。

在汽车代驾行业快速发展的同时，由于代驾员就业门槛的标准不统一，缺乏对代驾员从业技能的标准化指导和培养，导致我国汽车代驾行业整体服务质量水平参差不齐，主要体现在：服务标准不统一、服务品质良莠不齐、代驾员综合素质较低，顾客满意度指数偏低，触犯法律法规事件屡禁不止，严重制约了汽车代驾行业的健康持续发展。

在此背景下，需要针对汽车代驾员的职业素养、基本理论知识以及实操技能提出相关要求，进而提升汽车代驾服务专业度、服务安全

指数和顾客体验感知度。中国汽车流通协会汽车俱乐部分会启动了本标准研制工作，与国家政策相适应，从行业角度出发，对汽车代驾员从业综合素质及服务能力提出规范性要求。充分利用标准化的工具，建立汽车代驾员从业技能服务标准，为汽车代驾行业可持续升级发展提供技术指南，帮助汽车代驾行业适应新兴服务业的发展态势，进而拉动了就业及为企业招聘创造条件。

三、编制思路

（一）总体定位

目前我国尚未发布有关汽车代驾员职业技能评定规范，因此本标准立足于规范汽车代驾员服务知识和技能要点，为消费者使用汽车代驾服务时提供相关依据，也为汽车代驾行业质量评估及促进提供理论依据。

（二）适用对象

本标准适用对象是汽车代驾员，通过规范汽车代驾员的职业素养、基础理论知识、服务技能水平，为现实操作提供规范化指导。

（三）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——针对性，本标准内容、要求等应充分体现汽车代驾服务特点与需求；

——科学性，本标准所提出评价分级、内容、要素等要求应科学先进、信效度高；

——实用性，本标准旨在为使用者实施服务行为提供可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化评价活动的具体操作预留空间。

四、编制依据

在标准研制过程中，本标准主要参考了《国家职业技能标准编制

技术规程》。

五、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成征求意见草案稿及编制说明工作，编制过程如下：

2019年5月，中国汽车流通协会正式发布《汽车代驾职业评定规范》本标准正式立项。

2019年9月，本标准起草工作组正式成立，并在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2019年9月——2019年10月，标准起草工作组通过对汽车代驾企业进行调研和访谈，并邀请行业代表及标准化专家进行讨论，形成标准工作组讨论1稿。

2019年10月——2019年11月，标准起草工作组在前期调研的工作上，按照行业代表意见，进一步修改本标准草案稿，并组织部分服务标准化技术委员会委员专家进行研讨，形成标准工作组讨论2稿。

2020年2月——2020年4月，标准起草组在上一稿基础上，继续丰富，通过同中国汽车流通协会有关专家及相关企业代表采取视频方式在线召开研讨会，形成工作组讨论3稿。

2021年11月——2021年12月，标准起草组在工作组讨论3稿基础上，再次扩大工作组研讨范围，邀请汽车代驾行业领域的资深专家及标准化专家在线召开研讨会，将部分标准内容进行深入分析，最终形成第4稿。

六、主要技术内容

本标准结构框架与主要技术内容如下表所示：

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
1	范围	-	-	主要内容:本文件规定了汽车代驾员所涉及的术语和定义、基本条件、主要工作任务、岗位知识、岗位要求、岗位考评要求。
2	规范性引用文件	-	-	主要内容:下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。 T/CADA 6-2017 代驾经营服务规范 T/CADA 16-2021 汽车代驾服务安全管理要求。
3	术语和定义	3.1	汽车代驾	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)驾驶汽车的经营行为。
		3.2	汽车代驾员	从事为用户临时驾驶汽车,提供车辆及人员送达等服务的人员。
4	基本条件	-	-	规定了汽车代驾员准入的六项基本条件
5	主要工作任务	-	-	规定了汽车代驾员应承担的六项主要工作任务
6	岗位知识	6.1	职业道德	汽车代驾员应具备从事服务行业的职业道德知识。
		6.2	汽车基础知识	按运营管理及业务需要配置高管、客服、美容装饰技工等。
		6.3	驾驶基础知识	应具备准入七项基础知识
		6.4	服务基础知识	应具备准入六项基础知识
		6.5	相关知识	应具备人员救助、法律法规、卫生防疫等相关知识。
7	岗位要求	7.1	-	汽车代驾员应具备相应的岗位技能和需要的相关知识,以完成岗位工作任务和实现岗位功能。
		7.2	-	汽车代驾员的岗位功能、工作任务内容、需要的技能及需掌握的相关知识要求见表1。
8	岗位技能考评	8.1	考评组织工作	规定了理论考试和技能考核的分数比列。对考场的要求提出了要求等。
		8.2	项目考评权重	规定了理论知识考试及技能测量考核等。

七、与现行法律法规和强制性标准的关系

本标准与中华人民共和国主席令第7号《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定能够相互协调，本领域暂无相关的强制性标准。