

广州道路运输行业协会文件

穗道协〔2017〕38号

广州市共享汽车（分时租赁）行业服务规范 （试行）

第一章 总 则

第一条 根据《广东省行业协会条例》，为加强行业自律，规范共享汽车（分时租赁）行业经营，维护消费者和经营者的合法权益，加强客车分时租赁行业自身建设，促进行业健康发展，由广州道路运输行业协会共享汽车（分时租赁）专业委员会发起，分时租赁行业相关经营者（包括车辆租赁企业、充电桩经营企业、网络服务平台企业等）企业参与，就分时租赁行业的企业经营、服务标准等相关内容进行共同商议，特制定本行业服务规范。

第二条 本行规行约所指客车分时租赁，也称为汽车共享，是以时间（分钟或小时）、里程、用电（油）量或多种

方式相结合为计价单位，使用 9 座及以下小型客车，利用移动互联网、物联网、全球定位等信息技术构建网络服务平台，为用户提供自助式车辆预定、车辆取还、费用结算等的汽车租赁服务。

分时租赁是城市客运交通的组成部分，在特点区域特定时间可以对城市公共交通形成有益的补充，也有利于推动新能源汽车应用。良好的分时租赁服务还可以减少私人小汽车购买意愿，优化城市交通结构，促进城市交通的可持续发展。

第三条 从事客车分时租赁的经营者，应当按照《广州市汽车租赁管理办法》（2013 年广州市人民政府令第 97 号）中的有关规定，向所在区交通行政主管部门办理相关备案手续，不得从事非法经营活动。

第四条 从事客车分时租赁的经营者，应当依法经营，自觉接受、服从行业主管部门的监督管理，自觉遵守行业服务规范，自觉接受社会监督，不断提高服务能力，共同维护行业整体利益。

第五条 本行业服务规范是行业自律性规范，广州市行政区域内经营客车分时租赁业务的单位及从业人员（以下简称经营者）均应自觉遵守本规约。

第六条 广州道路运输行业协会共享汽车（分时租赁）专业委员会（以下简称分时租赁专委会）在市交通行政主管部门的指导下，组织实施本服务规范。

第七条 分时租赁专委会有权对不遵守行规行约的经营者采取必要的教育和惩戒措施，包括劝告、警告、通报批评、行业曝光、开除会籍等。对情节严重并违反有关法律法规者，本会将报告政府有关主管部门并建议依法给予相应的行政处罚。

第八条 本服务规范内容与国家和地方法律法规政策抵触的，以相关法律、法规、规章和政府政策文件为准。

第二章 行 规

第九条 分时租赁专委会是经营者与政府之间有效沟通的桥梁，也是经营者利益的代表者，有责任向政府有关部门反映经营者的愿望和要求，同时传达政府的政策、法规及相关的政策文件等。

政府部门在制定及颁布执行有关政策、法规和管理措施等时，经营者可通过分时租赁专委会向政府有关部门反馈意见或组织专门协商，反映行业诉求，以使政府的法规政策更符合行业实际，以及行业经营者准确理解和有效执行政府有关法规政策。

第十条 分时租赁专委会承担政府主管部门行政管理范围之外的规范经营服务自律性行为的职责，在引导、协调经营者的经营活动，解决行业发展中存在的问题，经营者应服从分时租赁专委会的协调和监督。

第十一条 经营者应当严格遵守国家和地方有关客租车租

赁行业的法律、法规、规章和政策等，按照守法、诚信的原则合法经营。

第十二条 经营者应建立健全完善的内部管理规章制度，规范操作程序；严格管理员工队伍，坚持落实上岗前专业培训，并定期参加行业组织的法规、政策以及安全方面的学习和培训；加强对从业人员的职业道德培训工作，确立“业务精通，文明服务，热情周到，诚信无欺，遵纪守法”的道德观念和行为规范。

第十三条 租赁车辆应当办理客车租赁备案手续。租赁车辆应做到证件齐全，设施设备齐全有效，车容整洁，车辆安全性能良好并通过有关的车辆安全技术检验。

第十四条 鼓励优先使用新能源汽车开展分时租赁业务，并推动制定相应的鼓励政策。

第十五条 经营者应制定符合《中华人民共和国合同法》规定的《汽车租赁合同》，在提供分时租赁服务前，经营者应当通过电子协议等形式向承租人明确各方权利和义务。在协议中应当明确告知租赁计费方式和标准、可选的支付方式、车辆交接、担保方式、车辆维护和维修责任、风险承担、违约责任和争议的解决方式等。完成服务后，应当向承租人出具本市的汽车租赁发票或者电子结算通知单，鼓励使用电子发票。不得就里程、用电(油)量、时间等计费单位弄虚作假，坑害客户，不得收取协议约定计价之外的任何费用。

第十六条 经营者应确保使用已办理租赁备案的车辆，

并承诺为车辆购买相关保险，禁止使用未按规定登记和备案的车辆开展租赁业务。

第十七条 在承租人通过手机客户端 APP 确认租赁服务后，经营者应给予承租人 15 分钟的免费时间（用于寻车、断开充电装置、开锁等），逾 15 分钟后，经营者可计时收费或取消预约。对于一天内 2 次以上预约再取消预约的承租人，经营者可以不再给予该承租人的免费时间。

第十八条 经营者应当不断完善手机 APP 的服务功能，做好系统维护，保障系统正常使用，在手机软件界面应显示车辆的车型与车牌号码、续航里程、服务电话、计费方式与标准等。

第十九条 经营者应设置专门的服务中心解答乘客的使用疑问、处置应急救援和接受服务投诉。经营者应在企业的网站以及电子协议中，公布投诉电话、投诉受理渠道以及投诉办理时限。经营者应当及时处理乘客投诉，按照规定时限将投诉处理结果告知承租人，并建立投诉处理档案保存制度，接受交通行政主管部门的检查。

第二十条 承租方的驾驶员必须具有完全民事行为能力，持有《中华人民共和国机动车驾驶证》（建议一年驾龄以上）的合法公民；承租方为港澳台同胞和外籍人士的，需提供返乡证或者本人护照、外国人居留证和中国驾驶证的原件以及其他相关证明。

第二十一条 经营者应严格验证租赁人身份和驾驶资格，

确保车辆被安全使用。鼓励经营者通过信用卡结合身份证、驾驶证验证乘客身份和租赁资格，并通过信用卡预授权处理承租人的车辆押金问题，及因租赁车辆产生拖欠及违约的费用问题。鼓励经营者与掌握身份证、驾驶证验证信息的第三方合作，通过信息平台对接完成身份和资格查验。

第二十二条 经营者要通过技术手段落实承租人身份查验和实际驾驶人核验制度，从技术和制度上确保车辆实际驾驶人与注册承租人一致，应对、防范不具备驾驶资格和冒名驾驶等情况，确保交通安全。鼓励使用人脸识别、指纹等生物特征数据进行注册管理和实际驾驶人核查。发现实际驾驶人与承租人不一致时，应立即通过电话等方式要求承租人按租赁协议使用车辆，以消除安全隐患。

第二十三条 经营者应具备线下运营服务能力，完善对车辆检查、保养、维修、故障救援、保险理赔等服务保障体系，通过运营人员日常巡检、车辆自检等方式，确保向承租人提供技术性能良好，符合安全行驶条件的车辆。对租赁期间发生故障的车辆，应当按照约定及时提供救援服务，保证承租方的合法权益。

第二十四条 分时租赁经营者应通过大数据分析，强化车辆智能组织调配，动态优化车辆布局，实现不同时间、不同区域间的车辆供需平衡；经营者应当运用电子围栏等技术措施，防止承租人乱停放车辆，影响城市交通安全和秩序。

第二十五条 经营者应当采用安全、合规的支付结算服

务，确保用户个人信息安全，提高服务满意度。

第二十六条 经营者应建立承租人使用行为档案和信用记录，本会组织行业经营者建立分时租赁不良信用共享机制，全行业共享租车人信用记录（不良使用行为）信息，通过信用管理促进承租人文明驾驶，安全驾驶。

第二十七条 经营者应为车辆投保交强险、第三方责任险等保险，《汽车租赁合同》中应同时规定承租人在保险方面的责任。

第三章 行 约

第二十八条 本行业各经营者不分企业行政、不分规模大小，在经营活动中应相互尊重，公平竞争，规范经营，以优质服务赢得市场和用户，不欺行霸市。

第二十九条 经营者应合法竞争，理性定价，不得采用明显低于成本或其他倾销手段恶性竞争，以不正当的方式垄断市场，扰乱市场秩序。

第三十条 经营者与承租人在经营活动中发生的问题，首先应由经营者积极研究解决，必要时可向广州道路运输行业协会或报告交通主管部门共同协商解决。经营者之间在经营活动中发生的纠纷，首先应由双方协商解决，必要时可通过分时租赁专委会协调解决，或通过司法途径解决，不得采取非法手段解决纠纷，扰乱社会秩序。

第三十一条 本会定期组织行业内有关经营管理、风险

控制、车辆维修保养等方面的先进经验、科技成果的交流学习，促进行业健康发展、共同进步。

第三十二条 经营者应及时向分时租赁专委会通报与行业有关的情况和信息，并参加分时租赁专委会组织的各项行业活动。

第四章 附 则

第三十三条 本服务规范于2017年4月25日经广州道路运输行业协会分时租赁专委会会议审议通过，由广州道路运输行业协会共享汽车（分时租赁）专业委员会监督执行。

第三十四条 本行规约如有未尽事宜，可由广州道路运输行业协会共享汽车（分时租赁）专业委员会讨论和补充修正，提交广州道路运输行业协会共享汽车（分时租赁）专业委员会会议审议通过后实施。

第三十五条 本规约由广州道路运输行业协会共享汽车（分时租赁）专业委员会负责解释。

第三十六条 本行规约自公布之日起试行。

