

ICS 03 080

CCS A20

团 体 标 准

T/CADA XX—20XX

汽车代驾员岗位技能要求

Automobile agent driver position skill requirement

(征求意见稿)

2022. 1. 20

专利：在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料反馈中国汽车流通协会，以便修订时参考。

中国汽车流通协会地址：北京市海淀区西三环北路 72 号世纪经贸大厦 23 层，电话：010-217392131 转 1233，邮箱：linxun@cada.cn。

20XX-XX-XX 发布

20XX-X-XX 实施

中 国 汽 车 流 通 协 会 发 布

目 次

前言	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本条件.....	1
5 主要工作任务.....	1
6 岗位知识要求.....	2
6.1 职业道德.....	2
6.2 汽车基础知识.....	2
6.3 驾驶基础知识.....	2
6.4 服务基础知识.....	2
6.5 相关知识.....	2
7 岗位工作要求.....	3
8 岗位知识技能考评要求.....	4
8.1 考评工作.....	4
8.2 考评项目权重.....	4

前 言

本文件按 GB/ T1. 1-2020 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国汽车流通协会提出并归口。

本文件起草单位：

本标准主要起草人：张士立、于亚辉、韩芳芳、于杨、孙大亮、肖波、邵维民、周森、方文。

汽车代驾员岗位技能要求

1 范围

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、岗位工作要求、岗位考评要求。

本文件适用于汽车代驾服务企业招聘与培训管理，同时为规范从业者的从业行为、引导岗位教育培训的方向、为岗位技能评价提供依据。

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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车代驾 automobile driving Service

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 automobile driving Service personnel

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

汽车代驾员应具备以下基本条件：

- a) 初中毕业或相当文化程度；
- b) 持有《中华人民共和国机动车驾驶证》准驾车型 C1 及以上；
- c) 从事本岗位转正或相关职业工作 1 年（含）以上；
- d) 具备熟练的汽车驾驶技术、操作能力等；
- e) 应熟悉汽车代驾员的任务及工作流程、服务规范以及相应知识和技能；
- f) 身体能适应恶劣天气气候作业条件、适合本岗位特征的体能要求和条件。

5 主要工作任务

汽车代驾员应承担以下主要工作任务：

- a) 核对、确认服务信息；
- b) 车辆外观及车辆工作状态确认；
- c) 车辆驾驶、驻停；
- d) 醉酒等特殊人群安全防护；
- e) 卫生与疫情防控；
- f) 结算办理、交接及客户服务问题的解答处理。

6 岗位知识要求

6.1 职业道德

- 6.1.1 汽车代驾员应具备从事服务行业的职业道德知识。
- 6.1.2 汽车代驾员应遵守以下方面岗位守则知识：
 - a) 遵纪守法，文明礼貌；
 - b) 注重形象，商务言行；
 - c) 业务精湛，流程严谨；
 - d) 安全驾驶，准时送达；
 - e) 诚实守信，严于律己；
 - f) 能力提升，优质服务。

6.2 汽车基础知识

- 6.2.1 应掌握燃油汽车、新能源汽车的基本构造和原理等相关知识。
- 6.2.2 应掌握燃油汽车、新能源汽车驾驶及操作相关知识。
- 6.2.3 应参加年度继续教育、掌握汽车新技术方面基础知识。

6.3 驾驶基础知识

- 6.3.1 应具有道路安全驾驶操作常识。
- 6.3.2 应具备安全骑行、安全出行基础知识。
- 6.3.3 应具备路面情况紧急避险处理方法相关知识。
- 6.3.4 应掌握车辆突发情况的紧急处置知识。
- 6.3.5 应掌握雨、雪、涉水等安全操控知识。
- 6.3.6 应掌握交通事故处理程序、方法等知识。
- 6.3.7 应具备汽车保险相关知识。

6.4 服务基础知识

- 6.4.1 应掌握 T/CADA 6-2017 代驾服务管理要求和企业汽车代驾服务管理规定。
- 6.4.2 应掌握 T/CADA 16-2021 汽车代驾服务安全的要求。
- 6.4.3 应具备处理客户争议与异议的知识和处置办法。
- 6.4.4 应具备对外接洽与沟通技巧。
- 6.4.5 应熟悉商务礼仪和使用日常服务用语。
- 6.4.6 应具备一定的情绪管理相关知识。

6.5 相关知识

- 6.5.1 应具有人员伤亡救助基本常识，掌握基本救助方法。
- 6.5.2 应掌握人员突发情况的处理程序和办法。

- 6.5.3 应具有基本卫生与防疫相关知识。
- 6.5.4 应具有信息安全保护相关知识。
- 6.5.5 应具有相关保险条款、出险报案、理赔流程等保险知识。
- 6.5.6 应具有《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国治安管理条例》等相关法律法规知识。
- 6.5.7 应具有服务区域内地理环境、地方民俗等相关知识。

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 汽车代驾员的岗位要求分为岗位功能、工作任务内容、需要的技能及应掌握的相关知识，具体要求见表1。

表1 岗位要求

岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 代驾准备	1.1 辅助工作	1.1.1 能按规定携带相关证件及代驾装备 1.1.2 能按时到达指定代驾地点 1.1.3 能将代驾装备放置到位 1.1.4 能与客户提前电话沟通代驾服务相关信息及当面沟通	1.1.1 相关证件及代驾用品配备要求 1.1.2 地理环境、城市区域划分等知识 1.1.3 代驾装备放置规定 1.1.4 客户沟通服务用语及标准话术
	1.2 检查车辆	1.2.1 能够检查车辆外观 1.2.2 能记录确认外观损伤情况	1.2.1 汽车外观及附件检查流程及内容 1.2.2 车辆信息记录要求及确认要点
	1.3 行驶准备	1.3.1 能够遵照客户指定路线 1.3.2 能进行基础安全提醒 1.3.3 能与客户完成服务协议签订 1.3.4 能按要求做好卫生、防疫的防护	1.3.1 地域交通、车辆管理等知识 1.3.2 车辆乘坐安全要求及事项 1.3.3 签订服务协议的操作方法 1.3.4 应具有基本卫生与防疫相关知识
2. 车辆驾驶操作及送达	2.1 车辆操作系统识别	2.1.1 能识别、操作不同车辆的启动按键启动车辆 2.1.2 能识别、操作不同车辆的挡位驾驶汽车 2.1.3 能识别、操作不同车辆的驻停装置，安全驻停车辆 2.1.4 能识别、操作不同车辆的灯光、空调等开关按键	2.1.1 各品牌、车型的启动按键识别及操作知识 2.1.2 各品牌、车型的挡位识别及操作知识 2.1.3 各品牌、车型的驻停装置识别及操作知识 2.1.4 各品牌、车型的常用功能键的识别及操作知识
	2.2 车辆运转状态检查	2.2.1 能按正确方法启动车辆 2.2.2 能通过耳闻、目测判别车辆运行状态 2.2.3 能通过显示屏信息判别车辆各系统运转状态	2.2.1 各品牌及车型的汽车启动方法 2.2.2 汽车机械电气常识及状态判断方法 2.2.3 车辆信息显示码或图标阅判知识
	2.3 驾驶操作	2.3.1 能根据场景和环境条件正确起步 2.3.2 能够掌握行车、会车、超车及使用灯光系统的要点并正确、安全驾驶车辆 2.3.3 能够正确停放车辆	2.3.1 各场景和环境条件的车辆起步知识 2.3.2 车辆安全驾驶规范和要求 2.3.3 各种路况的安全平稳驾驶技巧 2.3.4 车辆车位选择和安全停放相关知识

表1 汽车代驾员工作要求(续)

3. 紧急情况 处置	3.1 交通道路 事件处理	3.1.1 能正确处置车辆、道路突发情况 3.1.2 能协助处理道路一般交通事故	3.1.1 路面情况紧急避险处理方法 3.1.2 车辆突发情况的紧急处置方法 3.1.3 雨、雪、涉水等安全驾驶技巧 3.1.4 交通事故处理程序、方法等知识 3.1.5 汽车保险相关知识
	3.2 车载人员 事件处置	3.2.1 能按规定要求处置突发病情人员 3.2.2 能正确处置客户争议	3.2.1 人员救助基本知识 3.2.2 人员突发情况的处理程序、方法 3.2.3 客户沟通技巧 3.2.4 汽车代驾服务规范 3.2.5 客户争议处置办法
4. 客户 服务	4.1 代办服务	4.1.1 能按客户制定地点独立完成接、送车及相关事项沟通 4.1.2 能为客户提供商务、旅游等出行活动的专业性代驾	4.1.1 对外接洽沟通技巧 4.1.2 商务礼仪和日常用语要求
	4.2 服务结算 与信息处理	4.2.1 能办理客户服务费用结算 4.2.2 能反馈代驾服务过程问题和相关信息 能解答客户提出的服务问题 4.2.3 能提醒客户给出服务评价	4.2.1 服务费用结算办法及操作方法 4.2.2 客户需求信息采集方法和要点 4.2.2 客户沟通技巧 4.2.3 服务问题解决处置办法 4.2.4 客户评价软件操作知识

8 岗位知识技能考评要求

8.1 考评组织工作

8.1.1 汽车代驾员技能评价分为理论知识考试和实操测评考核，理论考试应采用计算机系统考试方式；技能考核应采取现场操作、模拟操作等方式。

8.1.2 理论知识考试和技能考核均应实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

8.1.3 理论知识考试监考人员与考生配比应为1:15，每个标准教室应不少于2名监考人员；技能考核考评人员与考生配比应为1:5，且考评人员为3人以上单数；综合评审委员为3人以上单数。

8.1.4 理论知识考试时间应不少于30min，技能考核时间应不少于10min，综合评审时间应不少于15min。

8.1.5 理论知识考试应在标准教室或按考试系统要求配备计算机的房内进行；技能考核应在满足条件的场地下进行，并保证考核用车、设施、工具等配备齐全、适用、完好。

8.1.6 考场宜配备考试电子监控设备及系统。

8.1.7 考试评价机构应根据本文件要求的汽车代驾员知识要求和岗位工作要求编制考试大纲，设立考试题目和考评科目题库，选择设立符合要求的考试场所和考评场地。

8.2 考评项目权重

8.2.1 理论知识考试

汽车代驾员的理论知识考试试卷应按权重设置各项目分数，具体设置情况见表2。

表 2 理论知识考试权重分数设置

考评项目		权重 %	设置分数 分
职业道德	服务行业职业道德知识	10	10
基础知识	汽车基础知识	25	25
	驾驶基础知识	30	30
	服务基础知识	20	20
相关知识	紧急情况及事件处置	5	5
	安全、卫生、防疫、保险相关知识	5	5
	法律法规相关知识	5	5
合计		100	100

8.2.2 实操测评考核

汽车代驾员的岗位实操测评应按实现岗位的技术要求高低、操作难易程度、工作量大小等要素设置权重分数，具体设置情况见表 3。

表 3 技能测评要求权重分数设置

考评项目		权重 %	设置分数 分
技能要求	代驾准备	25	25
	车辆驾驶操作及送达	40	40
	紧急情况处置	20	20
	客户服务	15	15
合计		100	100