

引用格式: 刘娜, 胡心如, 童俊, 等. 代驾服务质量评价指标体系构建研究[J]. 标准化学报, 2026(8): 54-62.
LIU Na, HU Xinru, TONG Jun, et al. Research on the Construction of a Service Quality Evaluation Indicator System for Chauffeur Services[J]. Journal of Standardization, 2026(8): 54-62.

代驾服务质量评价指标体系构建研究

刘娜¹ 胡心如² 童俊² 高一午²

[1. 中国标准化研究院; 2. 中国矿业大学(北京)]

摘要: 【目的】针对代驾服务行业在快速发展过程中暴露出的服务质量参差不齐、收费不透明、安全保障不足等问题, 构建一套科学、系统的代驾服务质量评价指标体系, 为服务质量评估、行业监管与消费者选择提供理论依据与实践工具。【方法】基于代驾服务“人员、流程、平台、安全、权益、环境”的全链条视角, 结合服务质量经典理论与行业实证研究, 通过文献分析、专家访谈及实地调研, 设计多层次、多维度的评价指标体系。【结果】构建了包含6个一级指标、16个二级指标及30个三级指标的评价体系, 全面覆盖代驾服务的关键质量环节。【结论】该指标体系兼具系统性与可操作性, 能够有效衡量代驾服务质量的综合水平, 引导企业优化服务、规范行业健康发展、保障消费者合法权益, 推动代驾市场从规模扩张向质量提升转型。

关键词: 代驾服务; 服务质量; 评价指标体系; 关键要素; 标准化

DOI编码: 10.3969/j.issn.2097-857X.2026.08.007

Research on the Construction of a Service Quality Evaluation Indicator System for Chauffeur Services

LIU Na¹ HU Xinru² TONG Jun² GAO Yiwu²

(1.China National Institute of Standardization; 2. China University of Mining and Technology, Beijing)

Abstract: [Objective] To address the revealed problems during the evolutionary rush of the chauffeur service market, which are uneven service quality, absence of pricing transparency, and insufficient safety protection, the study integrates a scientific and methodological assessment system for the quality of chauffeur services. The system will be used to bring a theoretical framework and a practical instrument for service quality evaluation, the regulation of the sector, and for consumers to make choices. [Method] On the basis of the comprehensive-chain approach on personnel process platform safety rights environment interactions on specified driving, using classical theories of service quality and aggregated in industry studies, a multi-level, multi-dimensional system of evaluation indicators based on the analysis of the literature,

基金项目: 本文受中国标准化研究院基本科研业务费资助项目“代驾服务质量提升关键要素与标准研究项目”(项目编号: 602025Y-12513)资助。

作者简介: 刘娜, 博士, 副研究员, 研究方向为标准系统工程与方法、服务标准化。

胡心如, 博士研究生, 研究方向为标准系统工程与方法、管理决策理论与方法。

童俊, 硕士研究生, 研究方向为标准系统工程与方法、管理决策理论与方法。

高一午, 本科在读, 研究方向为标准系统工程与方法、管理决策理论与方法。

the interview of specialists and field research was developed. [Results] A system of evaluation including 6 first level indicators, 16 second level indicators and 30 third level indicators was developed, which covers the most important elements of quality in reference to designated driving. [Conclusion] The indicator system is systemic as well as practical in its structure, and successfully manages to measure the overall degree of chauffeur service quality. It provides businesses with directions on the optimal operation of the services, supports the successful and healthy evolution of the sector, supports the justification of the legitimate rights and interests of customers, and supports the transition of the chauffeur service market to the area of quality enhancement.

Keywords: chauffeur service; service quality; evaluation indicator system; key elements; standardization

0 引言

随着我国经济社会持续发展与居民消费水平提升,汽车保有量呈爆发式增长。在此背景下,伴随“醉驾入刑”等法规的实施与社会公众交通安全意识的普遍增强^[1],代驾行业进入快速发展阶段。然而,在行业规模迅速扩张的同时,深层矛盾与挑战也日益凸显:无正规资质的“黑代驾”屡禁不止,扰乱市场秩序并带来安全隐患^[2];部分平台降低准入门槛,导致司机服务水平参差不齐,培训体系尚不完善^[3];行业责任界定模糊,平台常以“信息撮合者”自居,在纠纷处理与责任承担中存在推诿现象^[4];收费机制不透明、价格体系不合理问题备受诟病,部分平台以低价诱导消费,随后追加各类隐性费用^[5]。此外,保险保障机制仍不健全,代驾责任险的覆盖范围与理赔效率均不足以充分保障消费者权益^[6]。

因此,迫切需要一套符合代驾服务特点且科学、合理的质量评价体系。对从业人员资质、代驾服务流程、代驾平台技术、代驾安全保障与权益保护等关键性质量因素进行全面的梳理和归纳,制定多维度可以被衡量和计算的指标或者标准。本文正是在此现实背景下,针对代驾服务的本质属性和痛点,分析国内外相关经验和理论成果,构建出兼具理论科学性与实践操作性的质量评价指标体系,对促进代驾行业规范管理、提升行业服务水平、加强政府有效监督、确保消费者利益具有重要意义,真正做到由粗放式发展向精细化品质方向转变。

1 相关概念和内涵

1.1 代驾服务

代驾服务是指由专业驾驶人员根据客户委托,通过线上线下渠道,临时为客户驾驶其车辆并安全送达目的地的市场化服务。该服务主要具有以下4个特征。

(1)即时响应^[7]。用户对代驾的响应速度有较高要求,尤其在夜间或恶劣天气等高峰时段,平台应借助智能调度与运力预测技术,确保订单快速承接,避免响应延迟影响用户体验。(2)人身与财产依附性强^[8]。服务实施期间,消费者的人身安全以及车辆财产安全高度依赖司机的行为,因此需建立严格的司机审核机制、系统的专业培训体系与实时行为监控制度,并配备足额保险及相应理赔保障,以控制相关风险。(3)全流程体验影响评价^[9]。代驾服务涉及下单、接驾、行程及结算等诸多环节,各环节的体验均会影响到用户的满意水平,应建立统一的服务标准,包括话术、车辆检查情况、路线选取和计价细则等,以推动服务过程的规范化与透明化。(4)技术赋能显著^[10]。代驾服务依托移动互联网技术,通过LBS智能调度、移动支付、GPS轨迹追踪与AI行为分析等手段,实现高效匹配、便捷交易与安全管理,已成为科技驱动的现代服务形态。以上特征共同构成代驾服务的核心属性,为构建服务质量评价体系提供了依据。

1.2 代驾服务质量

代驾服务质量是消费者对整个服务进程的感

知和期望的动态、综合考量,其内涵早已超越了基础的安全送达功能,搭建于6个彼此关联的维度之上:以严格背景审核及系统培训为出发点的服务人员专业水平,以标准化流程与透明计价为核心的服务流程规范与效率,以智能调度及实时监控为驱动的平台技术支撑能力,以完善保险与及时理赔为底线的安全保障机制,以高效处理投诉和权益维护为导向的用户权益保障,以及以明确监管和有序竞争为依托的外部环境支撑。这一多维体系不但包含了从服务提供到消费体验的全链条阶段,更通过识别诸如司机背景审核、智能调度精确率等根源性要点,为企业促进服务优化、行业施行规范监管、消费者做好知情选择给予系统化的诊断手段与行动指南,最终驱动代驾行业从粗放规模扩张的方式转型到高品质可持续发展道路。

2 代驾服务质量评价指标体系发展进程

2.1 宏观政策发展

代驾服务质量评价指标体系的宏观政策发展,呈现出从“法律催生需求”到“监管引导规范”的演进路径^[11]。目前,我国尚未制定代驾服务的专项法律法规,行业缺乏明确监管主体,标准体系尚属空白,服务质量评价缺少制度依据^[1]。代驾服务发展主要依托2011年“醉驾入刑”等道路交通安全法规的间接推动,通过提高违法成本催生了其巨大的市场需求,但行业整体仍处于“无主管部门、无准入门槛、无统一标准”的自发状态^[12]。

随着市场规模快速扩张与服务乱象日益显现,政策层面开始借鉴国际经验。例如,美国加州《交通网络公司法》对平台运营许可与司机背景审查作出强制规定^[13];英国在“私人租赁车辆”管理体系内推行“三证合一”监管模式^[14];日本形成了以“服务细节与地方协作”为核心的精细化管理机制^[15];德国则在司法实践中逐步明确了平台的“雇主责任”范围^[16]。这些国际实践为我国构建本土化评价指标体系提供了重要参考。

在此背景下,行业监管政策正逐步从模糊走

向清晰、从分散走向系统,进入以“明确监管主体、设立准入标准、厘清责任划分”为重点的规范化建设阶段。其目的在于为代驾服务质量评价奠定坚实的制度基础,引导行业从规模扩张转向质量提升,从而实现高质量发展。

2.2 相关标准发展

就代驾服务质量评价指标体系相关标准的发展而言,当下处于从理论研讨向行业规范过渡的初始阶段。国内外学者借助服务质量经典理论开展研究:Parasuraman等^[17]提出的SERVQUAL五维模型,为代驾服务质量维度的划分与指标构建提供重要的理论支撑;陈佳等^[18]针对网约车服务展开研究,运用系统动力学仿真手段揭示服务要素间的动态反馈关系,为代驾服务协调供需关系、优化派单规则提供重要启示。研究持续把方向从通用服务质量模型转到代驾专属场景,形成了涉及服务人员、服务流程、平台技术及外部环境等多个维度的评价要素体系,现有的研究多数集中在学术探讨和企业内部标准范畴,迄今未打造出统一、权威的国家级或行业级评价标准。国外实践表明,美国、英国、德国等国凭借立法或行业协议,将司机资质、车辆安全、计价透明、平台责任等关键要素归入强制性或指导性标准体系,实现了评价指标与监管要求的深度契合。我国代驾行业在《汽车代驾员》国家新职业公布后,职业化推进速度变快^[19],但与之配套的服务质量评价标准依旧滞后,尚未搭建覆盖服务全流程、多主体、可量化的统一指标架构,迫切需要全面吸收国内外理论成果及实践经验,构建兼具科学性与适用性的代驾服务质量评价国家标准或行业标准,依靠标准化引领代驾服务质量的整体改进与行业可持续发展。

3 代驾服务质量评价指标体系构建

3.1 总体框架

基于对代驾服务的系统解构,本研究构建了包含6个一级指标的多层次质量评价体系(如图1所示),具体包括服务人员质量、服务流程效率、平台

技术能力、安全保障水平、用户权益保护、外部环境支持,实现了从服务执行主体、服务过程运作、技术能力支撑到外部制度保障的全覆盖。

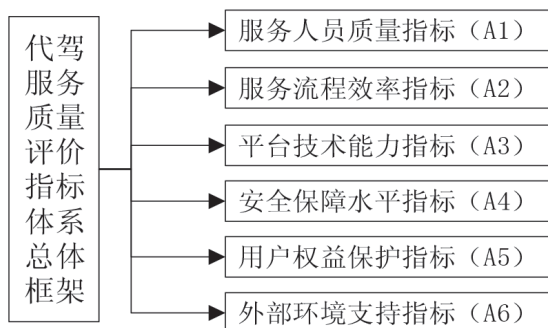


图1 代驾服务质量评价指标体系总体框架

3.2 指标设计

3.2.1 服务人员质量 (A1)

在整个代驾服务体系中,服务人员的质量是根基,而当前行业最突出的痛点,恰恰是代驾司机之间参差不齐的素质水平。这种素质差异在很大程度上源于行业普遍存在的背景审核覆盖不全。本研究从3个核心维度来具体衡量:驾驶技能(B1),不仅要求司机通过标准化的严格考核,更要能熟练应对夜间行车、城市拥堵等复杂路况,同时掌握当下越来越普及的新能源车型操作技巧;职业素养(B2),核心考查司机的服务规范意识和基本职业操守,从制度层面杜绝绕路、私自加价、态度恶劣等用户投诉最多的违规行为;

应急能力(B3),要求司机在遇到车辆故障、轻微剐蹭等突发状况时,能够保持冷静,做出专业、稳妥的处置。针对这一核心问题,构建“严格准入—系统培训—星级考核”的全周期管理模式,这样才能从源头上系统地提升代驾服务的整体质量,为消费者的出行安全和服务体验筑牢坚实防线。基于这一管理逻辑,本研究对应设置了3个二级指标(具体关系如图2所示)。

(1) 驾驶技能 (B1)

驾驶技能要求代驾司机具备扎实的基础操作能力与复杂路况应对本领,能够熟练完成手动/自动挡车辆切换、窄路会车、倒车入库等操作,并在夜间、雨雪天气或道路拥堵等复杂环境下保持行车平稳。同时,应具备良好的安全驾驶意识,有效减少超速、急加速、急刹车及频繁变道等危险行为的发生频次。此外,需掌握新能源汽车的特定操作要点,包括启动、充电及能量回收等功能,并具备对高档豪华车型的适应能力,确保在不同类型车辆上均能熟练、规范地完成驾驶任务。驾驶技能下设3个三级指标,分别为驾驶技术熟练度(C1),安全驾驶常识(C2)和车型适配能力(C3)。

(2) 职业素养 (B2)

职业素养要求司机在从接驾到交车的全流程中保持专业、规范的服务态度,具体体现为使用礼貌用语、耐心解答疑问并提供必要协助。同时,须具备严格的职业操守,杜绝故意绕路、虚报等候

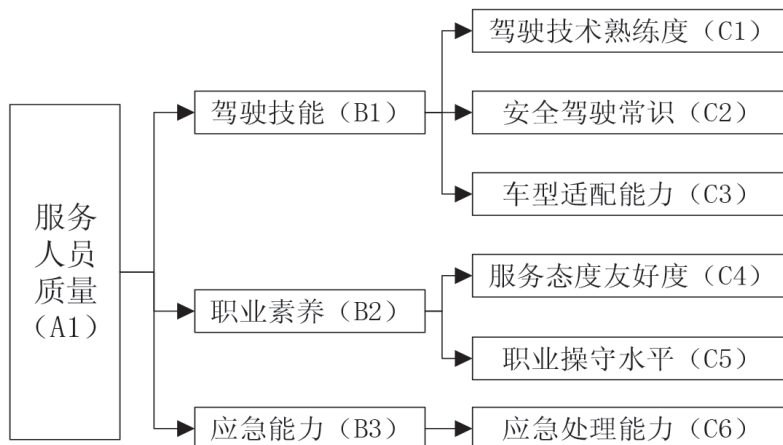


图2 服务人员质量指标框架

时间、索要额外费用或泄露用户行程及住址等个人隐私信息的行为,以维护服务规范性与用户信任度。因此,职业素养包含2个三级指标,分别为服务态度友好度(C4)和职业操守水平(C5)。

(3) 应急能力(B3)

应急能力要求司机在服务过程中具备处理突发状况的专业素养,能够在车辆发生爆胎、刹车失灵、发动机过热等故障,或面临交通事故、乘客突发疾病等紧急情况时,保持冷静判断,采取正确、有效的应对措施,确保车上人员安全。因此,应急能力下设1个三级指标,为应急处理能力(C6)。

3.2.2 服务流程效率(A2)

服务流程效率是代驾服务质量的骨架与脉络,直接决定了用户体验的流畅度与可信度。该指标精准对应研究中指出的“收费不透明”与“服务操作不规范”两大核心痛点。其内涵借助3个关键维度展现,也就是3个二级指标,如图3所示,其中,响应效率(B4),聚焦于服务起点,采用量化订单响应效率和接驾时效的办法,满足代驾服务最基础的即时性诉求;流程规范(B5),核心聚焦于服务操作的规范性,要求把“接驾—行驶—交车”的全流程标准化;计价透明(B6),直面收费乱象,依靠计价透明性和无隐藏收费项目2个指标予以约束。策略方面借鉴德国Free Now的“价格兜底”机制,超出预估部分的费用由平台承担,从根本上重建消费信任^[20]。

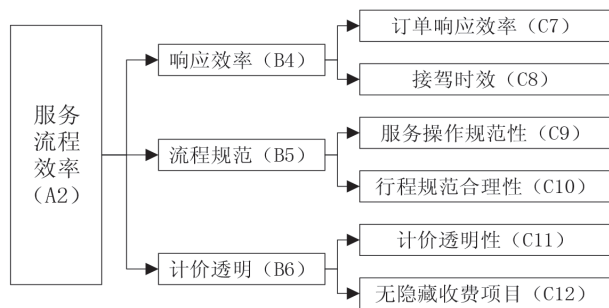


图3 服务流程效率指标框架

(1) 响应效率(B4)

响应效率主要衡量平台对用户需求的快速响应能力,具体体现为从用户在APP提交订单到

系统成功匹配并指派司机所用的平均时间,以及从司机接单后至实际抵达用户指定上车点的平均时间。2项时效共同决定了服务的即时性与用户体验,是评估平台运力调度效率和司机服务及时性的关键维度。由此,响应效率下设2个三级指标,分别为订单响应效率(C7)和接驾时效(C8)。

(2) 流程规范(B5)

服务操作规范性要求司机在整个“接驾—行驶—交车”流程中严格执行标准动作,包括接驾时主动出示工牌、绕车检查车辆外观并拍照确认、提醒乘客系好安全带、行驶过程中不接打私人电话,以及到达前确认交接地点等;同时,行程规划需兼具合理性与灵活性,既要能够有效规避实时拥堵,也应当充分尊重用户提出的路线偏好,从而在规范服务中体现对用户个性化需求的响应。基于此,流程规范包含2个三级指标,分别为服务操作规范性(C9)和行程规范合理性(C10)。

(3) 计价透明(B6)

计价透明要求平台在费用预估与结算环节保持高度公开,不仅需将“预估价”与“实际结算费用”之间的偏差控制在合理范围内(如 $\pm 10\%$ 以内),还应确保费用构成清晰明确,不存在用户下单时未被告知的隐藏收费项目,如夜间服务费、远程空驶费、等候费等均应在服务前充分公示并做到计费合理可信。基于此,计价透明下设2个三级指标,分别为计价透明性(C11)和无隐藏收费项目(C12)。

3.2.3 平台技术能力(A3)

平台技术能力是驱动代驾服务从传统人力调度模式向智能化、规模化运营转型的核心支柱,以智能调度(B7)为核心实现资源的高效配置,以监控与安全(B8)为核心构建覆盖全程的主动风险防控网络,并以系统稳定(B9)为基石保障服务流程的顺畅与可靠。三者共同作用,不仅奠定了代驾服务高效率与高安全性的基础,更构成了平台实现标准化管理、提升市场竞争力的关键技术支撑。基于此,平台技术能力下设3个二级指标,如图4所示。

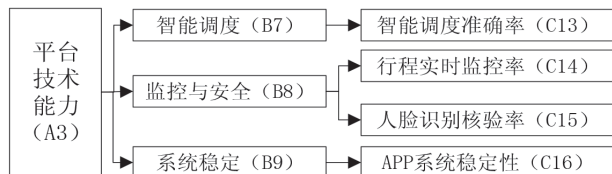


图4 平台技术能力指标框架

（1）智能调度（B7）

智能调度准确率衡量平台算法能否将订单精准地匹配给“地理位置最近”且“具备相应车型驾驶能力”的司机，最大化减少用户等待时间。基于此，智能调度下设1个三级指标，为C13智能调度准确率。

（2）监控与安全（B8）

监控与安全保障依赖于平台对服务过程的全方位技术监管。一方面，通过GPS与车载OBD等设备对行程轨迹、行驶速度及急加速、急刹车等行为实现高覆盖率的实时监测，为安全驾驶提供有效支撑；另一方面，在司机接单启动服务时，需运用人脸识别技术核验其是否为注册司机本人，从而防范账号外借与“黑代驾”冒名接单等风险，筑牢服务身份真实性的第一道防线。基于此，监控与安全下设2个三级指标，分别为行程实时监控率（C14）和人脸识别核验率（C15）。

（3）系统稳定（B9）

APP系统稳定性是用于评估代驾APP在用户高频使用，如下单、支付、查询行程记录、导航等过程中，出现闪退、卡顿、无响应等故障的频率。由此，系统稳定下设1个三级指标，为APP系统稳定性（C16）。

3.2.4 安全保障水平（A4）

对于代驾服务来说，安全保障是一条绝对不能妥协的底线。本维度主要考察平台在风险兜底和应急响应两方面的实际能力，具体设置了2个二级指标（如图5所示）。其中，保险保障（B10）核心是通过完善的保险体系为用户的人身和财产权益筑牢防护网；应急处理（B11）依靠快速高效的响应机制，确保各类突发意外能够得到及时妥善地解决。这2项能力不仅直接决定了平台能否妥善化解行业

常见纠纷，更是赢得用户长期信任的关键所在。

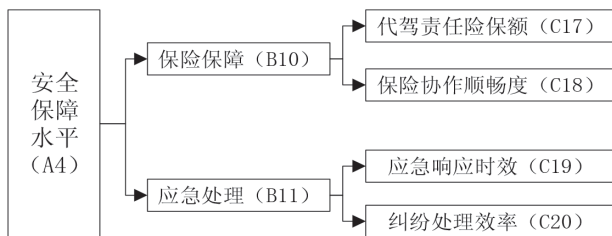


图5 安全保障水平指标框架

（1）保险保障（B10）

保险保障是打消用户安全顾虑、建立信任的第一道防线，要求平台必须为每一笔代驾订单配置足额的代驾责任险，确保一旦发生交通意外，能够足额赔付用户车辆损失以及第三方的人身伤害和财产损失。更重要的是，平台需要与保险公司建立常态化的高效协同机制，不仅要保证出险后的理赔流程顺畅无阻，还要尽可能推行“先行赔付”和“用户免垫付”政策，从根本上降低用户的维权成本，提升整体服务体验。据此，本研究将保险保障进一步拆解为代驾责任险保额（C17）和保险协作顺畅度（C18）2个三级指标。

（2）应急处理（B11）

应急处理能力要求平台构建快速响应与高效处置机制。当发生交通事故或用户紧急求助时，客服或安全专线须立即启动应急预案；同时，针对用户提出的服务投诉，平台应在承诺时限内完成调查与反馈。基于此，应急处理下设2个三级指标，分别为应急响应时效（C19）和纠纷处理效率（C20）。

3.2.5 用户权益保护（A5）

如果说安全保障是代驾服务的底线，那么用户权益保护就是衡量服务质量的核心标尺，直接关系到消费的公平性和用户的切身利益。本维度设置了2个二级指标进行量化评估（如图6所示）：投诉处理（B12），核心是确保用户的每一条反馈都能得到及时响应和实质性解决；公平性与选择权（B13），重点防范各类价格歧视行为，同时保障用户拥有充分的服务选择空间。2项能力共同构成用户服务体验的重要支撑，也是平台能否留住用户，建立长期信任的关键。

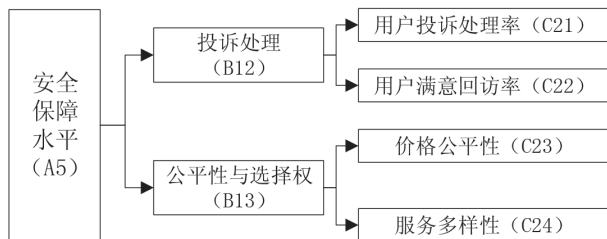


图6 用户权益保护指标框架

（1）投诉处理（B12）

投诉处理能力最能体现一个平台的责任担当，要求平台建立一套真正高效、能形成闭环的投诉管理机制：不仅要在公开承诺的时限内，走完从受理、调查核实到最终处理反馈的完整流程，还要对已经办结的案件进行主动回访，真实了解用户对处理过程和结果的满意程度。这种闭环管理不仅能及时化解矛盾，更能帮助平台发现服务中的薄弱环节，形成持续改进的良性循环。据此，本研究将投诉处理拆解为用户投诉处理率（C21）和用户满意回访率（C22）2个三级指标。

（2）公平性与选择权（B13）

公平性与选择权是消费者最基本的权利。在价格方面，平台必须坚守公正原则，通过常态化的数据监测和用户反馈机制，坚决杜绝大数据杀熟等歧视性定价行为。在服务供给上，平台不能只提供单一的基础代驾，而应主动丰富服务品类，如商务代驾、长途代驾、婚庆代驾以及女性司机专属服务等，满足不同用户的个性化需求，真正把选择权交还给消费者。基于此，本维度设置了价格公平性（C23）和服

务多样性（C24）2个三级指标。

3.2.6 外部环境支持（A6）

代驾行业的规范化发展，单靠平台自身努力远远不够，外部环境的支持是不可或缺的基础保障。这一维度的核心要义在于搭建一套“政策监管—市场自律—社会监督”三位一体的协同治理体系。具体通过3个二级指标来量化评估（三者逻辑关系如图7所示）：监管政策（B14），主要考查是否明确了清晰统一的行业标准和各方责任边界；市场竞争（B15），重点评估能否有效规范市场秩序，在遏制恶性竞争的同时保留行业应有的创新活力；社会监督（B16），关注其是否形成常态化的外部约束机制，真正成为推动行业持续自我改进的重要动力。3个层面环环相扣、缺一不可，共同为代驾服务营造出健康有序的发展生态。它们精准回应了当前行业普遍存在的监管缺位、低价恶性竞争等突出问题，不仅为提升整体服务质量、切实保障消费者合法权益提供了关键的制度支撑，更是代驾行业能够行稳致远、实现长期可持续发展的重要基石。

（1）监管政策（B14）

监管政策有效性取决于其完善程度与执行力度。一方面，要求地方政府出台明确的代驾行业管理办法，对司机准入资质、服务规范、车辆要求及责任划分等核心内容进行统一规范；另一方面，需依托市场监管、交通运输等部门开展常态化监督与执法，通过定期、规范地实地督导确保政策落地，从而为行业规范发展提供制度保障。基于此，监管政策下设2个三级指标，分别为行业监管政策完善度（C25）

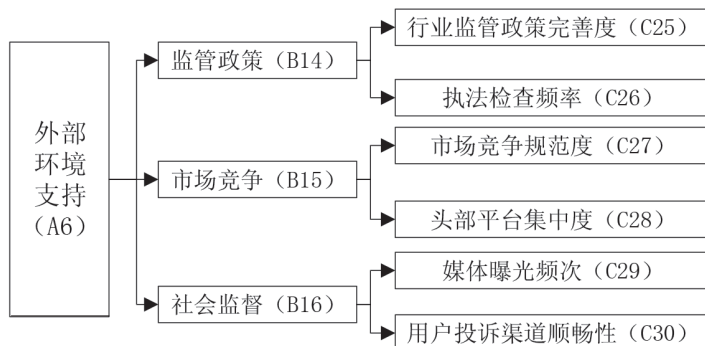


图7 外部环境支持指标框架

完善度(C25)和执法检查频率(C26)。

(2) 市场竞争(B15)

市场竞争的健康发展既要杜绝恶价格战、虚假宣传等不正当竞争行为,也要关注市场结构的合理性——适度的头部平台集中有助于行业标准统一与服务品质提升,但过度垄断则会抑制创新活力并最终损害消费者权益。基于此,市场竞争涵盖2个三级指标,分别为市场竞争规范度(C27)和头部平台集中度(C28)。

(3) 社会监督(B16)

社会监督在规范代驾行业健康发展方面发挥着重要作用:一方面,媒体对行业乱象的持续关注与曝光,形成了有效的舆论监督环境;另一方面,用户投诉渠道的畅通与高效也至关重要,平台自有客服、12315热线及第三方投诉平台等均须具备良好的响应速度与问题解决能力,从而构建起多层次、可反馈的社会共治机制。因此,社会监督包含2个三级指标,分别为媒体曝光频次(C29)和用户投诉渠道顺畅性(C30)。

4 实施建议

4.1 政府监管者:强化制度供给与监管赋能

政府监管部门应立足监管职责,以构建的代驾服务质量评价指标体系为核心,强化代驾行业制度供给与精准监管。一方面,推动评价指标体系向监管标准转化,针对“安全保障水平”“用户权益保护”“外部环境支持”等核心指标,出台专项监管细则,明确代驾平台的安全主体责任、用户个人信息保护边界、事故理赔流程及应急处置标准,将“平台技术能力”中的数据安全、“服务人员质量”中的资质审核等纳入监管范畴。另一方面,建立“双随机、一公开”监管与重点指标专项检查相结合的模式,对安全保障缺失、用户投诉集中的企业依法约谈整改,同时完善行业准入与退出机制,对未达到指标标准的企业实施限期整改或市场清退,通过刚性监管为行业高质量发展筑牢底线。

4.2 企业管理者:锚定指标体系优化运营

代驾企业作为服务供给主体,应将评价指标体系全面融入企业运营管理各环节,实现服务质量系统性提升。以“服务人员质量”为基础,建立覆盖资质审核、岗前培训、在岗考核的全周期管理机制,将驾驶技能、服务礼仪等指标纳入培训考核内容,实行“持证上岗+星级评定+末位淘汰”制度;以“服务流程效率”与“平台技术能力”为支撑,优化订单派发算法,提升订单响应速度,完善平台定位、轨迹追踪、一键报警等功能,打通订单、服务、售后全流程数据链路,实现服务过程可追溯、可管控。同时,将“安全保障水平”与“用户权益保护”作为核心运营目标,配置足额安全保障基金,建立事故快速处置与理赔通道,规范用户投诉处理流程,确保投诉响应率与办结率达标^[21]。

4.3 代驾人员及顾客:强化主体参与协同共治

代驾人员与顾客作为服务的直接参与方,应依托评价指标体系形成协同共治合力。代驾人员需以“服务人员质量”“安全保障水平”为核心准则,主动提升专业驾驶技能与服务素养,严格遵守交通法规及企业服务规范,规范佩戴安全装备、履行安全告知义务,树立“安全第一、服务至上”的职业理念。顾客应主动参与服务质量监督,在服务结束后,结合“服务人员质量”“服务流程效率”“平台技术能力”等指标,客观反馈服务体验,精准指出服务过程中存在的问题;同时,增强自我保护意识,主动核实代驾人员资质、确认订单信息,遇到权益受损情况时,依托平台投诉渠道或监管部门维权通道合理维权。此外,代驾人员可通过顾客反馈精准定位自身服务短板,持续提升服务水平;顾客反馈则为企业优化指标体系、政府完善监管政策提供实践依据,最终形成“代驾人员自律、顾客监督、企业整改、政府监管”的共治共享格局。

5 结语

在系统梳理代驾服务全流程特征、并深入剖析行业现存痛点的基础上,本文最终搭建了一套

包含6个一级指标、16个二级指标和30个三级指标的多层次服务质量评价体系,同时还从政府监管者、企业管理层、代驾人员及顾客4个不同主体的视角,分别提出了针对性的实施建议。这套体系以“服务人员—服务流程—平台技术—安全保障—用户权益—外部环境”为核心逻辑框架,精准锁定了司机背景审核、智能调度准确率等影响服务质量的关键节点,真正实现了从服务供给端到消费体验端、从企业内部运营到行业外部管理的全链路覆盖。所有指标均采用可量化的测量方式,既保证了评价体系

的系统性和完整性,又具备较强的实际可操作性,同时也得到了相关实证数据的有力支撑。

如果能在行业内推广应用这套评价体系,将有望建立起“企业自律—行业规范—政府监管—社会监督”的四维联动机制,从整体上系统性提升代驾服务的质量水平。从长远来看,这不仅能推动我国代驾行业彻底告别过去粗放式的规模扩张模式,转向以质量为核心的发展新阶段,更能引领整个行业朝着规范化、专业化、高品质的方向稳步前进,为我国构建安全、可靠、便捷的现代出行服务体系打下坚实的基础。

参考文献

- [1] 邢朝国,李季垚.代驾司机数字劳动不稳定性的算法形塑机制及其主体应对[J].中国青年研究,2023(7):49-56,14.
- [2] 竺军伟.“黑代驾”“宰客”,到底谁来管? [N]. 嘉兴日报,2025-01-25(3).
- [3] 李晓华,王明书.在线汽车服务质量评价体系研究[J].交通运输系统工程与信息,2023,23(2):45-53.
- [4] 应梵.基于安全保障义务的网约车平台侵权责任研究[D].大连:大连海事大学,2023.
- [5] 苏昭宇,李佩霞.找代驾遇取消预约难、乱收费怎么办? [N]. 南宁晚报,2025-05-25(5).
- [6] 谢翹羽.代驾肇事下保险代位求偿权的确认问题研究[D].贵阳:贵州民族大学,2024.
- [7] 韩霜,傅惠.即时响应式定制公交调度优化[J].公路交通科技,2020,37(6):120-127,158.
- [8] Ko H Y, Lee Y C, Lee S C. The development of evaluation criteria for driver service quality in urban roadways[J]. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 2017, 106:324-335.
- [9] 朱意灏,徐舒颜,吴剑锋.基于层次分析法的代驾服务体验评价模型研究[J].包装工程,2020,41(14):112-117,123.
- [10] 刘伯阳,唐传骏,黄舒怡.浅析AI代驾系统设计方案[J].上海汽车,2025(2):55-62.
- [11] 卿艺.关于代驾行业规范管理的几点思考和建议[J].道路交通管理,2017(9):40-41.
- [12] 顾艳伟.霸王条款多平台常“甩锅”[N].中国消费者报,2025-05-27(1).
- [13] San Francisco County Transportation Authority. The TNC regulatory landscape: an overview of current TNC regulation in California and across the country[R]. San Francisco: SFCTA,2017.
- [14] Steer. Towards an appropriate legal and regulatory framework for smart futures on transport [R]. Leeds: Urban Transport Group, 2020.
- [15] Tannka T, Fujikake K, Yonekawa T, et al. Driver Agent for Encouraging Safe Driving Behavior for the Elderly[C]// Proceedings of the 2017 ACM International Joint Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing. New York: ACM, 2017: 312-315.
- [16] Vassilis H, Enguerrand M. Transport on demand: how to regulate ride-hailing in the EU?[R]. Brussels: Centre on Regulation in Europe (CERRE), 2021.
- [17] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality[J]. Journal of Retailing, 1988, 64(1):12-40.
- [18] 陈佳,王立,张明.基于系统动力学的网约车服务质量提升策略研究[J].系统工程理论与实践,2019,39(5):112-120.
- [19] 于亚辉.代您驾驶服务的护航者:汽车代驾员职业介绍[J].中国培训,2024(11):56-59.
- [20] Taylor T A. The role of surge pricing on a service platform with self-scheduling capacity[J/OL]. Manufacturing & Service Operations Management,2016,18(3):332-351.
- [21] 刘娜,施颖,童俊,等.代驾服务质量提升关键要素研究[J].标准化学报,2026(5):99-106.