

# 网约车运营管理 职业技能等级标准

标准代码：500033

（2021 年 2.0 版）

北京运华科技发展有限公司 制定

2021 年 12 月 发布

# 目 次

前 言 .....	1
1 范围 .....	2
2 规范性引用文件 .....	2
3 术语和定义 .....	2
4 适用院校专业 .....	3
5 面向职业岗位（群） .....	3
6 职业技能要求 .....	4
参考文献 .....	14

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：北京运华科技发展有限公司、京桔新能源汽车科技有限公司、天津交通职业学院、甘肃交通职业技术学院、武汉市交通学校、杭州汽车高级技工学校、天津职业技术师范大学汽车与交通学院、湖北交通职业技术学院、无锡商业职业技术学院、天津市硕恒科技发展有限公司。

本标准主要起草人：廖明、杨加彪、吴宗保、锁冠侠、简玉麟、刘鸿、阎文兵、李建明、叶东、张潇月。

声明：本标准的知识产权归属于北京运华科技发展有限公司，未经北京运华科技发展有限公司同意，不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准规定了网约车运营管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于网约车运营管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 29911-2013 汽车租赁服务规范

GB/T 32852.5-2018 城市客运术语 第5部分：汽车租赁

GB/T 38652-2020 电子商务业务术语

GB/T 36311-2018 电子商务管理体系 要求

GB/T 36686-2018 汽车售后服务规范

GB/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范

## 3 术语和定义

GB/T 29911-2013界定的以及下列术语适用于本标准。

### 3.1

#### **网约车 ride-hailing**

即网络预约出租汽车经营服务的简称，是指以互联网技术为依托构建服务平台，接入符合条件的车辆和驾驶员，通过整合供需信息，提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动。

### 3.2

#### **汽车租赁服务 car rental service**

汽车租赁经营者按照合同约定将租赁汽车交给承租人使用和保管，并收取相应费用的经营活动。

[GB/T 29911-2013，定义3.7]

### 3.3

#### **汽车租赁经营者 car rental entity**

依法取得汽车租赁经营资格，对车辆拥有合法产权，从事汽车租赁服务经营活动的法人。

[GB/T 29911-2013，定义3.4]

### 3.4

#### **租赁汽车 rental car**

用于汽车租赁经营的运输车辆。不包括九座以上的客运车辆。

[GB/T 29911-2013，定义3.3]

### 3.5

#### **汽车租赁合合同 contract of car rental**

汽车租赁经营者与承租人为明确双方权利义务，经协商一致依法订立的合同。

### 3.6

#### **承租人 renter**

向汽车租赁经营者租赁汽车，按照合同约定使用车辆并支付费用的单位或个人。

[GB/T 29911-2013，定义3.5]

### 3.7

#### **汽车租赁担保人 car rental guarantor**

按照合同约定代为承租人承担相应责任和义务的第三方单位或个人。

[GB/T 29911-2013, 定义3.6]

## 4 适用院校专业

### 4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：电子商务、网络营销、客户服务、市场营销、保险事务、金融事务、客户信息服务、软件与信息服务、汽车整车与配件营销、汽车美容与装潢、汽车运用与维修、新能源汽车维修、公路运输管理、移动商务。

高等职业学校：交通运营管理、交通管理、道路运输与路政管理、电子商务、移动商务、网络营销、商务数据分析与应用、保险、信用管理、互联网金融、市场营销、汽车营销与服务、信息统计与分析、移动互联应用技术、大数据技术与应用、汽车运用与维修技术、汽车车身维修技术、汽车运用安全管理、新能源汽车运用与维修、新能源汽车技术、汽车智能技术。

高等职业教育本科学校：市场营销、电子商务、大数据技术与应用、汽车服务工程、车辆工程、新能源汽车工程技术。

应用型本科学校：车辆工程、汽车服务工程、汽车维修工程教育、智能车辆工程、新能源汽车工程、市场营销、市场营销教育、电子商务、交通运输、交通工程。

### 4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：电子商务、网络营销、市场营销、金融事务、客户信息服务、软件与信息服务、汽车服务与营销、汽车美容与装潢、汽车运用与维修、新能源汽车运用与维修、交通运营服务、大数据技术应用、移动商务。

高等职业学校：交通运营管理、道路交通管理、道路运输管理、电子商务、移动商务、网络营销与直播电商、商务数据分析与应用、保险实务、信用管理、金融科技应用、市场营销、汽车技术服务与营销、统计与大数据分析、移动互联应用技术、大数据技术、汽车检测与维修技术、新能源汽车检测与维修技术、新能源汽车技术、汽车智能技术。

高等职业教育本科学校：智能交通管理、市场营销、电子商务、大数据工程技术、保险、汽车服务工程技术、汽车工程技术、新能源汽车工程技术、智能网联汽车工程技术。

应用型本科学校：车辆工程、汽车服务工程、汽车维修工程教育、智能车辆工程、新能源汽车工程、市场营销、市场营销教育、电子商务、交通运输、交通工程。

## 5 面向职业岗位（群）

【网约车运营管理】（初级）：主要面向网约车运营企业销售、运营、财务与资产管理部门中的运营专员、销售专员、驾驶员服务专员、车辆维保专员、车辆保险专员、资产安全专员、资产信息专员、数据分析专员、客服专员、财务专员等职业岗位，从事销售工具管理、网约车租赁客户到店接待、网约车汽车租赁合同签订、网约车退车验收检查、车辆救援协助、损坏车辆替换、网约车车辆手续交接、网约车运营车辆日常维护保养、运营车辆车况及违章跟踪、车辆档案建立、运营车辆资产安全管理、网约车车务管理、网约车驾驶员日常服务、网约车驾驶员培训管理等工作。

【网约车运营管理】（中级）：主要面向网约车运营企业销售、运营、财务与资产管理部门中的运营管理主管、销售管理主管、系统运营主管、数据分析主管、资产管理主管、资产安全主管、资产信息主管、车辆维保主管、车辆保险主管、资产采购主管、客服主管、财务主管等职业岗位，从事客户服务和关系维系、网约车驾驶员招聘、网约车驾驶员车队管理、城市子公司经营管理、在库车辆的管理、车辆全运营周期档案管理、运营车辆采购、运营车辆资产变现（二手车销售）、车辆事故查勘与案件跟

进、车辆残值处置、运营活动实施、网络客户信息跟进、车辆运行网络调度、车辆风险控制等工作。

【网约车运营管理】（高级）：主要面向网约车运营企业销售、运营、财务与资产管理部门中的运营管理总监、销售管理经理、系统运营经理、数据分析经理、资产管理总监、资产安全经理、车辆维保经理、车辆保险经理、资产采购经理、资产信息经理、大客户经理、财务总监等职业岗位，从事客户开发与关系维系、网约车驾驶员商机管理、运营活动策划、服务产品方案设计、网点经营目标的拟定、执行及控制、车辆资产评估、网点车辆运营成本控制、车辆运营效率优化、运营管理数据统计分析、企业品牌营销策划宣传、网点车辆安全运营管理、运营人员梯队建设等工作。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

网约车运营管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【网约车运营管理】（初级）：根据业务流程的要求，完成网约车租赁业务中基本流程的操作、基础客户服务以及网络信息发布、搜集和整理等作业。

【网约车运营管理】（中级）：根据业务管理的要求，完成网约车业务客户签约、运营活动实施、采购流程、资产管理、车辆网络运营，以及互联网营销宣传等作业。

【网约车运营管理】（高级）：根据业务需求，完成网约车业务中业务规划布局、资产预算成本管控、品牌营销宣传及团队建设管理等作业。

### 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 网约车运营管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 网约车日常运营管理	1.1 网约车车辆出租业务	<p>1.1.1 能够运用商务礼仪，做好客户（承租人，即：网约车驾驶员）到店接待工作，客户过多时做好现场管理，防止无人接待的情况。</p> <p>1.1.2 能够了解客户个人基本情况及用车需求，针对性解答客户关于网约车驾驶员工作、流水收入、网约车车辆等疑义问题。</p> <p>1.1.3 能够向客户充分、清晰地讲解各租赁模式，结合客户自身需求与经济情况，制订各模式价格方案，促进意向合同签约。</p> <p>1.1.4 能够向承租人充分讲解网约车租赁合同中的权责事项、交通事故处理办法、违约责任等，明确甲乙双方权利义务，并引导和协助租赁合同签订，完成车辆交付。</p> <p>1.1.5 能够带领承租人进行验车，说明车辆的整备情况，完成车辆交接，签署车辆交接单。</p>
	1.2 网约车退车验收业务	<p>1.2.1 能够按照退车验收标准，完成运营车辆入库的检查。</p> <p>1.2.2 能够对损坏或不符合还车要求的车辆，</p>

		<p>依据收发车交接单，完成确认工作。对存在歧义的车辆问题，能够依据交车单和扣款标准，完成车损沟通及赔偿确认。</p> <p>1.2.3 能够查询承租人违章记录，及时通知承租人处理。</p> <p>1.2.4 能够根据承租人合同期内责任与义务履行情况，确认其租金、结款情况，引导承租人办理租金结算和押金退还业务。</p> <p>1.2.5 能够准确告知承租人违章强制处理办法、规定条款、法律规定等内容，正确引导客户及时按约定处理违章。</p>
	<p>1.3 网约车运营及变更业务</p>	<p>1.3.1 能够根据企业规定，解决承租人各类合同变更情况等所带来的问题与后续业务处理。</p> <p>1.3.2 能够提前向承租人进行续约沟通与引导，如终止合同，则提前说明租赁期满节点、违约责任等注意事项。</p> <p>1.3.3 能够判断合同解约类别，结合风控要求，完成合同解约处理，并更新数据存档。</p>
<p>2. 网约车驾驶员日常管理</p>	<p>2.1 网约车驾驶员管理</p>	<p>2.1.1 能够根据区域业务需要和招聘要求，完成网约车驾驶员招聘工作。</p> <p>2.1.2 能够完成驾驶员信息的核对登记，建立平台电子档案。能够及时将驾驶员的变更信息、用车变更、租赁协议变更信息及时上报平台和公司登记备案。</p> <p>2.1.3 能够完成网约车驾驶员日常业务的监管和服务工作，协助解答并解决网约车驾驶员常见的服务问题。</p>
	<p>2.2 网约车救援及替换服务</p>	<p>2.2.1 能够对网约车驾驶员的救援请求给予及时的处理，能有效对车辆问题进行远程问诊。</p> <p>2.2.2 能够准确指导驾驶员记录车辆状态。</p> <p>2.2.3 能够准确根据问诊情况指导驾驶员进行车辆修复及救援处理。</p> <p>2.2.4 能够根据驾驶员需求和公司规定，按照合同约定对损坏的网约车车辆进行替换服务。</p>
	<p>2.3 网约车驾驶员培训</p>	<p>2.3.1 能够根据《交通运输部关于修改〈出租汽车驾驶员从业资格管理规定〉的决定》和《网</p>

		<p>络预约出租汽车驾驶员从业资格考试全国公共科目考试大纲》，对网约车驾驶员进行考前培训工作。</p> <p><b>2.3.2</b> 能够对网约车驾驶员进行安全培训教育工作，加强驾驶员的政策法律法规学习、按照服务标准规范进行安全运营服务。</p> <p><b>2.3.3</b> 能够对存在潜在驾驶风险的驾驶员进行强化技能培训和安全驾驶知识宣传普及工作。</p>
3.网约车资产管理	3.1 网约车资产信息管理	<p><b>3.1.1</b> 能够完成新车验收，建立平台电子档案。能够完成随车资料检查、铭牌核对、随车工具、附件检查、车况检查。</p> <p><b>3.1.2</b> 能够管理车辆，完成车辆牌证的变更、补办工作；能对车辆证件进行保管、出借收回等工作。</p> <p><b>3.1.3</b> 能够根据不同地区的上牌要求，对新购置车辆进行上牌登记。</p> <p><b>3.1.4</b> 能够及时更新与完善车辆牌证管理、车辆技术管理、车辆租赁管理、车辆运行管理及其他动态管理数据信息。</p>
	3.2 运营车辆维护保养	<p><b>3.2.1</b> 能够完成运营车辆的维修和维护工作，使其具备良好的车辆性能，安全状况可靠。</p> <p><b>3.2.2</b> 能够按照车辆年检规定和程序，完成车辆年检。</p> <p><b>3.2.3</b> 能够按照交通主管部门要求的格式，建立车辆技术档案，完成车辆基本情况和主要性能、运行使用情况、主要部件更换情况、检测和维修记录以及事故处理记录等信息登记。</p> <p><b>3.2.4</b> 能够对合同到期退车的车辆及时进行车辆整备。</p>
	3.3 运营车辆保险服务	<p><b>3.3.1</b> 能够与保险服务供应商洽谈保险采购事宜，控制采购成本，对比各家保险公司报价与服务承诺，敲定保险服务供应商。</p> <p><b>3.3.2</b> 能够正确进行保险采购流程，确保运营车辆在保，建立保险台账。</p> <p><b>3.3.3</b> 能够向承租人充分解释各车辆使用性质所需购买的险种及当地政府关于网约车保险</p>



		的要求。 3.3.4 能够及时提醒网约车驾驶员对车辆进行保险续保，防止运营中的网约车脱保、漏保。
	3.4 运营车辆安全管理	3.4.1 能进行车辆 GPS 卫星定位装置、防盗锁或防盗器等安全装置的安装和维护。 3.4.2 能够监管车辆 GPS 定位装置和防盗锁、防盗器等安全装置的运行正常情况，并及时跟进维修或更换。 3.4.3 能够对潜在的网约车风险进行预警管理，避免车辆运营安全事故和盗抢风险。 3.4.4 能够通过 GPS 定位，回收滞留车辆，避免车辆资产流失。
4. 网约车客户关系管理	4.1 客户常见问题处理	4.1.1 能够为客户做网约车平台和车辆的使用指导。 4.1.2 能够为客户讲解各项网约车政策影响、网约车平台活动规则以及制度规范。 4.1.3 能够及时、快速、合理地应对客户投诉问题，并及时为其提供满意的解决方案。
	4.2 客户关怀及满意度回访调查	4.2.1 能够根据客户回访要求，主动进行网约车驾驶员/承租人的关怀慰问。 4.2.2 能够主动获取网约车驾驶员/承租人服务质量评价信息，通过定期回访、问卷调查、第三方评估等方法，促进企业服务的持续改进。 4.2.3 能够对网约车平台驾驶员/承租人的用车数据进行统计，形成网约车运营管理企业客户信息数据汇总报表。

表 2 网约车运营管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 网约车区域业务运营管理	1.1 网约车驾驶员队伍建设管理	1.1.1 能够招聘、组建网约车驾驶员队伍，合理安排人员组织架构，完成车辆租赁任务。 1.1.2 能够快速有效地挖掘和提升网约车驾驶员队伍业绩，保证所有网约车驾驶员的服务质量，优化客户的满意度，降低投诉率，提高服务指标。 1.1.3 能够进行车队的日常数据报表制作，并及时发现问题和解决问题。

		<p><b>1.1.4</b> 能够督促执行租赁车辆保养制度，检查车辆维护保养工作；协助、引导、跟进驾驶员违章、事故处理、保险理赔相关工作；</p> <p><b>1.1.5</b> 定期对网约车驾驶员做安全教育，降低违章率及事故率。</p>
	<p><b>1.2 区域网点经营管理</b></p>	<p><b>1.2.1</b> 能够及时、准确、全面的编制出运营车辆出租率、续约率、单车违章系数、欠租率等反映区域经营状况的统计报表，并根据管理需要进行数据编制方案的调整。</p> <p><b>1.2.2</b> 能够通过各类经营报表，掌握区域经营状况，并预测未来利润。</p> <p><b>1.2.3</b> 能够通过调整运营车辆分布、成本优化等经营要素，调整改善区域经营状况。</p>
	<p><b>1.3 运营活动实施</b></p>	<p><b>1.3.1</b> 在销售活动中配备齐全相应的销售工具，并熟练使用。</p> <p><b>1.3.2</b> 能够及时收集运营活动报名信息，确认网约车驾驶员/承租人报名活动的内容及信息，并有效跟进网约车驾驶员/承租人参与活动的情况。</p> <p><b>1.3.3</b> 能够根据运营活动推广需求，制作广告宣传物料，并完成物料申请与制作，分类存放，合理投放使用。</p> <p><b>1.3.4</b> 按照活动方案进行具体工作分配，协调宣传配合部门，按照计划实施，活动结束后能够进行效果评估。</p>
<p><b>2.网约车资产管理</b></p>	<p><b>2.1 运营车辆采购</b></p>	<p><b>2.1.1</b> 能够根据公司采购计划，完成运营车辆的采购洽谈和车辆采购工作。</p> <p><b>2.1.2</b> 能够公司采购预算，对运营车辆的备品、备件、精品装饰等内容进行询价和采购。</p>
	<p><b>2.2 在库车辆管理</b></p>	<p><b>2.2.1</b> 能够对在库车辆进行登记管理，并实时调整更新。加强库存车辆库龄管理，对超期车辆应采取积极措施，尽快流转运营。</p> <p><b>2.2.2</b> 能够对所有入库、出库、移库的车辆进行 PDI 检查，以确保运营车辆的品质。</p> <p><b>2.2.3</b> 能够依据当地气象信息，提前对库存车辆采取保护措施，以免造成车损。</p> <p><b>2.2.4</b> 能够对在库车辆进行定期检查、维护，建立管理制度并指派专人负责。</p>

		<p>2.2.5 能够对库存车辆进行定期盘点登记，并按月汇总报送运营与财务部门。</p> <p>2.2.6 能够对达到报废条件的车辆进行报废处理，完成档案的更新与上报。</p>
	2.3 车辆网络调度	<p>2.3.1 能够根据区域车辆的使用情况，及时调配网点车辆投放数量。</p> <p>2.3.2 能够制定车辆调配计划，做好各车辆行驶里程的统计，保证大修、报废、更新等工作的进行。</p> <p>2.3.3 能够完成临时用车的调度任务，保证网约车驾驶员替换车辆的及时交接处理。</p>
	2.4 车辆维保体系管理	<p>2.4.1 能够跟踪车辆保养周期，及时通知即将保养到期的运营车辆进行保养，保证车辆保持良好的运营状态。</p> <p>2.4.2 能够按照网约车运营企业规定，对非常规保养项目、原因、金额进行审核。</p> <p>2.4.3 能够进行区域内的技术服务支持站点进行统一管理，规范服务标准、收费标准和政策制度，并与维修合作渠道建立良好的合作关系。</p>
	2.5 车辆风险控制	<p>2.5.1 能够分析区域内潜在违约承租人，并通过检索网约车平台或合同档案，掌握和监控潜在违约承租人合同履行情况。</p> <p>2.5.2 能够根据承租人信息、车辆行程规律等信息，快速确定具体监控对象的地理位置。</p> <p>2.5.3 能够在确定潜在风险承租人后，及时发出催交欠款、归还车辆通知。</p> <p>2.5.4 能够使用 GPS 定位、防盗装置寻找车辆位置、遥控车辆，并通过各种措施，取回车辆或追缴欠款。</p> <p>2.5.5 能够在车辆失控后办理报案手续。</p>
3.网约车车险事故处理	3.1 车辆事故协助处理	<p>3.1.1 能够明确运营车辆事故处理细则，及时准确的收集事故基本情况，引导网约车驾驶员或承租人处理事故。</p> <p>3.1.2 能够处理运营车辆的交通事故和非交通事故，并根据保险公司和公安机关的要求，提供相关的资料。</p> <p>3.1.3 能够协助保险公司完成运营车辆损失定</p>

		损。
	3.2 保险理赔跟进	<p>3.2.1 能够对运营车辆保险理赔后的各项单据进行整理，以协助保险公司完成理赔资料的提交工作。</p> <p>3.2.2 能够与网约车驾驶员或承租人协商处理事故损失费用垫付方案，并按照双方协商的结果，完成垫付费用的处理。</p> <p>3.2.3 能够及时跟进车辆事故案件处理进度，并根据运营车辆的保险合同，完成理赔事务。</p>
4.网约车客户关系管理	4.1 客户投诉处理	<p>4.1.1 能够及时有效了解网约车驾驶员或承租人投诉内容，并利用专业知识和企业服务预案，提供有效解决方案。</p> <p>4.1.2 能够完成投诉回访，并对投诉意见和建议进行管理，形成统计报表，提交管理部门进行服务改善。</p> <p>4.1.3 能够定期开展满意度调查，对不同忠诚度网约车驾驶员或承租人进行针对性的服务应对，提升网约车驾驶员/承租人忠诚度。</p>
	4.2 客户咨询解答	<p>4.2.1 能够及时有效地接收并解答网约车驾驶员或承租人的疑问或问题。</p> <p>4.2.2 能够利用问题解答技巧，准确掌握网约车驾驶员或承租人问题要点，并能够归纳总结问题类型，形成标准服务话术。</p>

表 3 网约车运营管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 网约车运营管理改进	1.1 网约车驾驶员建设与绩效管理	<p>1.1.1 能够进行网约车驾驶员队伍整体管理和运营工作，组织实施车队整体运营目标分解、管理工作。</p> <p>1.1.2 能够根据网约车驾驶员网络运营数据分析，对经常危险驾驶的驾驶员行为进行分析，制定并实施各项车队管理制度、处罚制度、奖励制度以及安全培训体系保证车辆的安全运营。</p> <p>1.1.3 能够建设稳定、积极、正能量的团队，给予团队关怀和激励。</p>
	1.2 运营活动制订	1.2.1 能够组织部门整体工作，根据公司整体规划制定运营计划、运营指标，推动监督运

		<p>营指标的顺利完成。</p> <p><b>1.2.2</b> 能够根据平台运营数据的日常分析处理，建立规范的运营数据库，根据分析结果改进运营效率，及时有效的制订符合市场现状的运营活动方案。</p> <p><b>1.2.3</b> 能够监控运营管理系统风控数据，制定并完善相应的风控策略，对运营方案进行回顾和优化。</p>
	<p><b>1.3</b> 运营管理系统服务产品设计</p>	<p><b>1.3.1</b> 能够根据企业经营状况数据，分析现有服务产品优势和劣势，对现有服务产品进行改进。</p> <p><b>1.3.2</b> 能够根据网约车驾驶员或承租人反馈的意见和建议，设计开发符合需求的新服务产品，完成成本预算和预计利润分析，形成新产品项目报告。</p>
	<p><b>1.4</b> 运营管理系统升级改进</p>	<p><b>1.4.1</b> 能够对现有运营管理系统的整体运行情况数据进行统计，形成数据分析报告。</p> <p><b>1.4.2</b> 能够对现有运营管理系统的功能进行升级建议的提出，并制订有效的优化实施方案。</p>
<p><b>2</b> 网约车资产规划及资产营收管理</p>	<p><b>2.1</b> 资产管理流程制定</p>	<p><b>2.1.1</b> 能够建立科学、规范、可控的资产信息体系，完善车辆各项信息台账。</p> <p><b>2.1.2</b> 能够统筹车辆收发工作，建立合理、完善的收发车流程制度。</p> <p><b>2.1.3</b> 能够统筹公司车辆的维修保养工作，开拓渠道，建立良好的合作伙伴关系，制定相关流程制度，控制维修成本。</p> <p><b>2.1.4</b> 能够主导资产安全及保险购买、理赔事宜，制定事故处理及保险理赔的标准操作流程。</p> <p><b>2.1.5</b> 能够制定车队安全管理制度，完成网约车驾驶员安全培训工作的组织，减少事故率、违章率。</p>
	<p><b>2.2</b> 资产规划控制</p>	<p><b>2.2.1</b> 能够根据各城市数据分析报告，市场经济预测以及区域消费水平分析，规划网约车城市网点布局和车辆投放数量。</p> <p><b>2.2.2</b> 能够根据完成月度、年度经营目标的拟定，并组织相关部门分解任务，能够在日常经营过程中对目标达成率进行跟进，并及时</p>

		<p>改进工作方法达成目标。</p> <p><b>2.2.3</b> 能够对网点车辆运营成本进行核算，并对运营成本过高的内容进行有效的调整与改进。</p> <p><b>2.2.4</b> 能够根据出租率、租金标准等经营报表数据，适时核定服务收费标准，在承租人接受的范围内，获得最大受益。</p>
	<p><b>2.3 资产采购及变现处置</b></p>	<p><b>2.3.1</b> 能根据经营分析的数据，制订新增、更新租赁车辆，并调整各区域车辆配置数量。</p> <p><b>2.3.2</b> 能够负责协调与各交通管理部门的关系，组织完成车辆上牌、车证办理、车辆违章、年检工作，确保公司车辆正常运营。</p> <p><b>2.3.3</b> 能够协助财务完成运营车型成本预算、车型盈利预测，新服务模式经营利润预测等。能够协助财务部门进行车辆资产评估，完成车辆资产抵押。</p> <p><b>2.3.4</b> 能够进行运营淘汰车辆的资产变现，完成运营车辆的二手车交易；能够对运营产生的大事故车辆及进行残值处理，完成车辆的事故车拍卖交易。</p>
<p><b>3.网约车租赁市场调研分析与营销方案制订</b></p>	<p><b>3.1 网约车平台大数据分析</b></p>	<p><b>3.1.1</b> 能够对运营平台中的车辆运营大数据进行统计和分析，完成车辆运营高峰、运营区域、运营利润率等数据分析报告，并指导运营部门进行区域布局优化和新项目决策。</p> <p><b>3.1.2</b> 能够对运营平台网约车驾驶员数据统计和分析，完成潜在危险驾驶员的行为分析，对加强网约车驾驶员培养，为运营安全提供数据支撑。</p> <p><b>3.1.3</b> 能够对运营平台承租人数据统计和分析，完成车辆承租率、出行目的、出行时间等行为分析，加强针对性服务，提高运营效率和服务质量。</p>
	<p><b>3.2 市场调研分析</b></p>	<p><b>3.2.1</b> 能够制订涵盖网约车市场各因素的市场调研方案，形成调研计划并组织实施。</p> <p><b>3.2.2</b> 能够使用调研分析方法，对行业数据进行调研分析，并完成对网约车市场发展趋势分析报告。</p>
	<p><b>3.3 市场营销方案</b></p>	<p><b>3.3.1</b> 能够根据市场调研结论，制订网约车营</p>

	制订	<p>销战略，并完成营销策划方案。</p> <p><b>3.3.2</b> 能够根据营销策划方案和网约车市场发展策略，设计新的服务产品，并完成新服务产品样本合同制订。</p>
	<p><b>3.4</b> 企业经营状况分析及发展目标制订实施</p>	<p><b>3.4.1</b> 能够进行企业内部和外部环境、条件分析，充分掌握企业业务在行业中的竞争地位和企业经营状况。</p> <p><b>3.4.2</b> 能够确定影响企业经营状况的主要因素，制订完成中长期发展计划，并组织实施。</p> <p><b>3.4.3</b> 能充分利用管理资源，优化组织结构，资本结构，人力资源结构、成本管理和激励机制，确保经营目标的实现。</p>
<p><b>4.</b> 网约车租赁法律风险防范及法律事务处理</p>	<p><b>4.1</b> 风险评估及防范</p>	<p><b>4.1.1</b> 能够对各类风险信息及时做出判断，并给出处理决定。</p> <p><b>4.1.2</b> 能够组织企业相关部门人员学习、实施风险控制业务，并及时跟进检查。</p>
	<p><b>4.2</b> 法律事务处理</p>	<p><b>4.2.1</b> 能够通过法律渠道解决拖欠租金、车辆失控等事务。</p> <p><b>4.2.2</b> 能够处理合同审定等企业其他法律事务。</p>

## 参考文献

- [1] GB/T 29911-2013 汽车租赁服务规范
- [2] GB/T 32852.5-2018 城市客运术语 第5部分：汽车租赁
- [3] 《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》（国发〔2014〕20号）
- [4] 《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）的通知》（国发〔2014〕21号）
- [5] 《国务院关于建立并完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）
- [6] 《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）
- [7] 交通运输部关于印发《出租汽车服务质量信誉考核办法》的通知（交运发〔2018〕58号）
- [8] 《交通运输部办公厅 中央网信办秘书局 工业和信息化部办公厅 公安部办公厅 中国人民银行办公厅 国家税务总局办公厅 国家市场监督管理总局办公厅关于加强网络预约出租汽车行业事中事后联合监管有关工作的通知》（交办运〔2018〕68号）
- [9] 关于修改《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的决定（交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 国家市场监督管理总局 国家互联网信息办公室令2019年第46号）
- [10] GB/T 37401-2019 电子商务平台服务保障技术要求
- [11] GB/T 31232.1-2018 电子商务统计指标体系 第1部分：总体
- [12] GB/T 36310-2018 电子商务模式规范



- [13] GB/T 36311-2018 电子商务管理体系 要求
- [14] GB/T 36318-2018 电子商务平台数据开放 总体要求
- [15] GB/T 36683-2018 汽车售后服务评价规范
- [16] GB/T 36686-2018 汽车售后服务规范
- [17] GB/T 35408-2017 电子商务质量管理 术语
- [18] GB/T 32873-2016 电子商务主体基本信息规范
- [19] GB/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范
- [20] GB/T 31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分
- [21] GB/T 31232.2-2014 电子商务统计指标体系 第2部分：在线营销
- [22] GB/T 30323-2013 二手车鉴定评估技术规范
- [23] 张一兵, 范永耀, 刘冬丽.汽车租赁[M].北京: 人民交通出版社, 2009.
- [24] 张玉军.我国重点城市汽车租赁发展战略研究[D].天津: 河北工业大学, 2006.
- [25] 张莉丽.选址问题及其模型与算法研究[D].杭州: 浙江大学, 2006.
- [26] 梁东.上海汽车租赁行业发展战略研究[D].上海: 复旦大学, 2007.
- [27] 郭基元.汽车租赁经营与管理[M].北京: 人民交通出版社, 2000.
- [28] 教育部关于印发《职业教育专业目录(2021年)》的通知(教职成〔2021〕2号)
- [29] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》(教高函〔2020〕2号)
- [30] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》(教高函〔2021〕1号)