

# 团 体 标 准

T/ BHRCA 0002—2025

## 商务驾驶员职业能力要求规范

Professional Competence Requirements for Commercial Drivers

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

北京人力资源服务行业协会 发 布







# 目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 工作要求.....	1
5 职业规范与伦理要求.....	2
6 基本知识.....	2
7 服务评价与改进.....	5
附录 A 商务驾驶员等级划分与评定.....	7
附录 B 商务驾驶员职业能力等级评定个人申报表.....	12

## 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。

本标准由北京人力资源服务行业协会提出并归口。

本标准主要起草单位：北京人力资源服务行业协会、北京宏诚伟信人力资源管理服务有限公司、北京快到科技服务有限公司。

本标准主要起草人：沈志歆、马玉海、惠霞、柳实、魏云东、王佳丽。

## 引 言

为贯彻落实《国家标准化发展纲要》中关于“推动服务业标准化、品牌化建设”的要求，响应《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》中“强化从业人员职业能力建设”的部署，依据《中华人民共和国道路运输条例》《机动车驾驶员培训管理规定》等法规文件，结合商务驾驶服务领域特性，制定本团体标准。本标准旨在通过明确商务驾驶员的职业能力要求，为行业人才培养、考核评价、服务监管提供科学依据，推动行业向专业化、规范化、高品质方向发展。





# 商务驾驶员职业能力要求规范

## 1 范围

本文件规定了商务驾驶员的工作职责、职业规范与伦理要求、服务评价与改进等内容。

本文件适用于提供商务驾驶员服务的机构，其他相关行业领域可参照使用。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 商务驾驶员 Business driver

专注于商务领域驾驶服务的专业人员，通常服务于企业、政府机构或高端客户群体，驾驶车辆多为豪华轿车、商务车、中型客车或定制化交通工具。

### 3.2 商务驾驶员胜任力模型 Competency Model for Commercial Drivers

商业驾驶员胜任力模型围绕基础素质、专业技能、综合素养三大核心维度，重点评估商务驾驶员的责任担当、诚信品格、服务意识、情绪调控能力、时间管理能力、逻辑条理性以及人际协调能力等要素，通过科学测评体系为企业甄选兼具安全驾驶实力与优质服务素质的专业人才。

## 4 工作职责 Job Responsibilities

### 4.1 安全驾驶与车辆管理

4.1.1 执行高标准的驾驶操作，确保行车安全（如复杂路况应对、恶劣天气驾驶等）。

4.1.2 负责车辆日常检查、维护及清洁，确保车况符合商务接待要求。

4.1.3 熟悉车载设备（如导航系统、通讯工具、紧急救援装置等）的使用与应急处理。

### 4.2 商务礼仪与客户服务

4.2.1 提供标准化迎送服务（如开关车门、行李协助、座位引导等）。



4.2.1 掌握商务场合的礼仪规范（如着装、语言沟通、隐私保护等）。

4.2.3 根据客户需求调整服务细节（如车内温度、音乐选择、路线规划等）。

#### 4.3 场景化服务适配

4.3.1 商务接待：配合企业高管、外宾的行程安排，熟悉商务礼仪流程。

4.3.2 政务活动：遵守保密要求，配合安保检查，适应高强度任务节奏。

4.3.3 高端活动保障：如会议、展览、婚礼等场景的专属接送服务。

#### 4.4 应急与风险管理

4.4.1 掌握突发事件处理流程（交通事故、车辆故障、客户突发疾病）。

4.4.2 具备基础急救技能和紧急联络及处置能力。

4.4.3 预判潜在风险（如路线拥堵、天气变化等）并制定备选方案。

### 5 职业规范与伦理要求 Professional Standards and Ethical Requirements

#### 5.1 保密义务

严禁泄露客户行程、谈话内容等敏感信息。

#### 5.2 廉洁自律

拒绝收受贵重礼品，避免与客户产生利益纠葛。

#### 5.3 社会责任

遵守交通法规，倡导文明驾驶，维护行业形象。

### 6 基本知识 Basic Knowledge

#### 6.1 法律法规与行业规范

##### 6.1.1 基础法规

a) 《中华人民共和国道路交通安全法》及实施条例；

b) 《道路运输从业人员管理规定》；



- c) 《机动车驾驶证申领和使用规定》。

### 6.1.2 行业标准

- a) 商务接待服务规范；
- b) 客户隐私保护法规；
- c) 新能源车辆运营政策。

## 6.2 车辆操作与维护知识

### 6.2.1 车辆基础

- a) 熟悉车辆构造；
- b) 掌握新能源车特性；
- c) 车载设备使用。

### 6.2.2 日常维护

- a) 检查清单：轮胎胎压、油液（机油、刹车油、冷却液）、灯光系统、安全带有效性；
- b) 清洁标准：车内无异味、座椅无污渍、车窗无指纹，后备箱工具整齐摆放；
- c) 故障预判：识别异响、仪表盘报警灯含义、常见问题应急处理（如胎压异常）；
- d) 新能源车辆特别注意事项：电池健康检测和管理、三电系统检查、底盘与制动系统维护。

## 6.3 安全驾驶核心技能

### 6.3.1 驾驶技术

- a) 复杂路况应对；
- b) 恶劣天气驾驶；
- c) 防御性驾驶。

### 6.3.2 风险控制

- a) 疲劳驾驶监测；



- b) 酒精与药物禁忌；
- c) 车辆安全装置使用。

## 6.4 商务服务专业知识

### 6.4.1 礼仪规范

- a) 形象管理：统一制服/正装、发型整洁、身体清洁、无刺激性气味；
- b) 行为标准：开关车门姿势（手掌向上示意）、行李搬运技巧（轻拿轻放）、保持心态平和（禁止开斗气车及存在其他路怒行为）、迎送语言（“您好，请慢走”）；
- c) 沟通禁忌：不主动询问客户隐私、避免方言/俚语、手机静音模式。

### 6.4.2 场景化服务

- a) 时间管理；
- b) 客户需求响应；
- c) 特殊人群服务。

## 6.5 应急处理能力

### 6.5.1 突发事件流程

- a) 事故现场处理；
- b) 客户受伤急救；
- c) 证据保留。

### 6.5.2 车辆故障应对

- a) 快速判断故障类型；
- b) 联系救援时的信息传达；
- c) 安抚客户并安排替代车辆。

## 6.6 职业素养与持续学习





#### 6.6.1 职业道德

- a) 保密义务；
- b) 廉洁自律；
- c) 廉洁自律。

#### 6.6.2 知识更新

- a) 定期参加行业培训；
- b) 获取相关证书；
- c) 关注政策变化。

### 7 服务评价与改进 Service Evaluation and Improvement

#### 7.1 服务评价

7.1.1 应收集服务评价的有关信息和材料，建立服务体系和项目评价机制。

7.1.2 服务评价应采取内部评价与外部评价相结合的方式。

7.1.3 服务评价内容包括：

- a) 安全驾驶；
- b) 服务专业性；
- c) 职业素养；
- d) 技术能力；
- e) 客户满意度。

#### 7.2 服务改进

7.2.1 定期征求客户的意见和建议。

7.2.2 对服务实施全过程及时进行总结。

7.2.3 针对发现的问题，制定并实施纠正和预防措施。



7.2.4 注重对服务体系的评价和持续改进，追求卓越绩效。

7.2.5 注重服务对象的满意、服务流程优化和服务水平的提升。

## 附录 A 商务驾驶员等级划分与评定

### A1 范围

本文件规定了商务驾驶员的等级划分与代号、等级划分的基本条件及商务驾驶员评定与管理。

本文件适用于商务驾驶员的等级划分与评定。

### A2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

### A3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### A3.1 商务驾驶员 Business driver

专注于商务领域驾驶服务的专业人员，通常服务于企业、政府机构或高端客户群体，驾驶车辆多为商务车、豪华轿车、MPV（多用途车）或定制化交通工具。

#### A3.2 商务驾驶员胜任力模型 Competency Model for Commercial Drivers

商务驾驶员胜任力模型围绕基础素质、专业技能、综合素养三大核心维度重点评估商务驾驶员的责任担当、诚信品格、服务意识、情绪调控能力、时间管理能力、逻辑条理性以及人际协调能力等要素，通过科学测评体系为企业甄选兼具安全驾驶实力与优质服务素质的专业人才。

#### A3.3 相关工作 Related work

商务驾驶员是“技术+服务”的复合型职业，需在安全、礼仪、应变能力上持续精进，其工作价值不仅在于完成运输任务，更在于通过专业化服务提升客户体验，成为现代服务业的重要支撑角色。行业标准的完善将推动其从“驾驶岗”向“职业化服务岗”转型升级。

### A4 商务驾驶员等级划分与代号

#### A4.1 能力层级

商务驾驶员分为三星级商务驾驶员、四星级商务驾驶员、五星级商务驾驶员、六星级商务驾驶员和七星级商务驾驶员五个等级，五个等级能力要求依次递进，高级别要求涵盖低级别。

A4.2 等级与分值对应关系

表 1 等级与分值对应关系

等级代号	驾驶员胜任力模型	分值
七星级商务驾驶员	1 级	95 分以上
六星级商务驾驶员	1 级	90 分以上
五星级商务驾驶员	1 级	85 分以上
四星级商务驾驶员	2 级	80 分以上
三星级商务驾驶员	3 级	75 分以上

A5 商务驾驶员基本条件及能力要求

A5.1 三星级商务驾驶员应具备以下条件：

- a) 基本要求：体检合格，具有 C 证及以上驾驶证；
- b) 学历要求：具有初中以上学历；
- c) 经验要求：3 年以上驾龄，无犯罪记录、无重大事故记录。

d) 附加要求：驾驶实际操作路试合格（实际操作路考评估标准涵盖以下核心内容：驾驶员是否具备安全驾驶意识，避免出现急加速、急刹车等危险操作，杜绝频繁变道或蛇形超车行为；通过需减速让行路段时，能否主动降低车速并进行有效瞭望，确保优先礼让通行车辆；全程行驶中是否严格遵守交通信号指示，做到红灯停、绿灯行，不实施抢灯通过或黄灯加速等违规行为等）。

A5.2 四星级商务驾驶员应具备以下条件：

- a) 基本要求：体检合格，具有 C 证及以上驾驶证；
- b) 学历要求：具有高中以上学历，具备简单操作使用电脑能力；
- c) 经验要求：5 年以上驾龄，无犯罪记录、无重大事故记录。

d) 附加要求：驾驶实际操作路试优良（实际操作路考评估标准涵盖以下核心内容：驾驶员是否具备安全驾驶意识，避免出现急加速、急刹车等危险操作，杜绝频繁变道或蛇形超车行为；通过需减速让行路段时，能否主动降低车速并进行有效瞭望，确保优先礼让通行车辆；全程行驶中是否严格遵守交通信号指示，做到红灯停、绿灯行，不实施抢灯通过或黄灯加速等违规行为等）。

A5.3 五星级商务驾驶员应具备以下条件：

- a) 基本要求：政治面貌应良好，体检合格，具有 C 证及以上驾驶证；
- b) 学历要求：具有大专以上学历，熟练使用电脑办公软件；
- c) 经验要求：5 年以上驾龄，无纹身、无犯罪记录、无重大事故记录；

d) 附加要求：驾驶实际操作路试优秀（实际操作路考评估标准涵盖以下核心内容：驾驶员是否具备安全驾驶意识，避免出现急加速、急刹车等危险操作，杜绝频繁变道或蛇形超车行为；通过需减速让行路段时，能否主动降低车速并进行有效瞭望，确保优先礼让通行车辆；全程行驶中是否严格遵守交通信号指示，做到红灯停、绿灯行，不实施抢灯通过或黄灯加速等违规行为等）；掌握车辆机械原理常识及常见车辆故障分辨处理；熟练驾驶各种高档机动车。

#### A5.4 六星级商务驾驶员应具备以下条件：

- a) 基本要求：政治面貌应良好，体检合格，具有 C 证及以上驾驶证；
- b) 学历要求：具有大专以上学历，具备英文基础，熟练使用电脑办公软件；
- c) 经验要求：5 年以上驾龄，无纹身、无犯罪记录、无重大事故记录；

d) 附加要求：驾驶实际操作路试优秀（实际操作路考评估标准涵盖以下核心内容：驾驶员是否具备安全驾驶意识，避免出现急加速、急刹车等危险操作，杜绝频繁变道或蛇形超车行为；通过需减速让行路段时，能否主动降低车速并进行有效瞭望，确保优先礼让通行车辆；全程行驶中是否严格遵守交通信号指示，做到红灯停、绿灯行，不实施抢灯通过或黄灯加速等违规行为等）；掌握车辆机械原理常识及常见车辆故障分辨处理技能；熟练驾驶各种高档机动车。

#### A5.5 七星级商务驾驶员应具备以下条件：

- a) 基本要求：政治面貌应良好，体检优良，具有 A1、A2 驾驶证；
- b) 学历要求：具有本科以上学历，具备英文基础，熟练使用电脑办公软件；
- d) 经验要求：5 年以上驾龄，无纹身、无犯罪记录、无重大事故记录；

e) 附加要求：驾驶实操路试优秀（实际操作路考评估标准涵盖以下核心内容：驾驶员是否具备安全驾驶意识，避免出现急加速、急刹车等危险操作，杜绝频繁变道或蛇形超车行为；通过需减速让行路段时，能否主动降低车速并进行有效瞭望，确保优先礼让通行车辆；全程行驶中是否严格遵守交通信号指示，做到红灯停、绿灯行，不实施抢灯通过或黄灯加速等违规行为等）；掌握车辆机械原理常识及常见车辆故障分辨处理技能；具备应急维修处理车辆故障的技能；熟练驾驶各种高档机动车；接受特种驾驶技能培训且成绩合格；具有擒拿格斗技能、车辆避险应急处置能力及特勤安保经验。

## A6 商务驾驶员等级认定与评定

### A6.1 评定机构

A6.1.1.1 评委会组成应具有广泛代表性。评委会负责研究制定等级评定工作制度和规程，负责商务驾驶员等级的评定和管理。

A6.1.1.2 评委会成员应具备以下条件：

- a) 从事人力资源相关专业；
- b) 具有实际工作经验，熟悉本行业的国内外最新发展状况和理论研究动态，在本行业中有较高的知名度；
- c) 熟悉本领域法律法规及相关政策，掌握本专业有关的技术标准、技术规范和技术规程；
- d) 能够正常履职，完成相关评审工作任务。

A6.1.1.3 评委会下设办公室，负责商务驾驶员等级认定与评定工作的具体实施。

### A6.1.2 评定原则

A6.1.2.1 公开、公正、公平。

A6.1.2.1 定性与定量相结合。

A6.1.2.1 实行统一标准、统一程序、统一管理。

### A6.1.3 评定程序

A6.1.3.1 受理商务驾驶员等级评定申请采取不定期方式。

A6.1.3.2 商务驾驶员申请等级评定应提交如下材料：

- a) 等级评定申报表（见附表）；
- b) 其他补充材料等。

A6.1.3.3 受理与评定应遵守以下流程：

- a) 接到申请材料后，评委会办公室应组织专家组，在 15 个工作日内完成审核工作，并反馈意见，适时组织评审工作并出具评定结果；
- b) 对于通过评定的商务驾驶员应予以公示；
- c) 在公示期间收到举报的，评委会办公室应查证情况，如举报情况属实，提交评委会重新评定；

#### **A6. 1. 4 商务驾驶员等级、证书和标志管理**

**A6. 1. 4. 1** 商务驾驶员等级实行自愿申请、动态管理制度。

**A6. 1. 4. 2** 通过评定商务驾驶员，授予相应等级，并颁发标志。

**A6. 1. 4. 3** 商务驾驶员等级有效期为 3 年（自颁发证书之日起计算）。

**A6. 1. 4. 4** 商务驾驶员等级有效期内，被发现有与本文件不符或给客户带来直接、间接利益损害的行为时，评委会可根据情节给予书面警告、通报批评、限期整改直至降级、取消商务驾驶员等级的处理。如发生违法违规等重大问题，由评委会取消商务驾驶员等级。对于降级、取消商务驾驶员等级的，收回原等级标志。

**A6. 1. 4. 5** 商务驾驶员等级标志由评委会统一制作和颁发。



## 附录 B 商务驾驶员职业能力等级评定个人申报表

（依据 T/BHRCA 0002-2025 标准制定）

### 一、申报人基本信息

姓 名		性别		出生年月		照 片  (一寸白底 免冠证照)
证件类型	<input type="checkbox"/> 居民身份证 <input type="checkbox"/> 港澳台证件 <input type="checkbox"/> 外国护照		联系电话			
证件号码			邮箱			
驾驶证类型	<input type="checkbox"/> A1 <input type="checkbox"/> A2 <input type="checkbox"/> B1 <input type="checkbox"/> B2 <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> 其他： _____		初次领证日期		_____年_____月	
政治面貌	<input type="checkbox"/> 中共党员 <input type="checkbox"/> 民主党派 <input type="checkbox"/> 群众		外语能力		<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 基础英语 <input type="checkbox"/> 熟练英语 <input type="checkbox"/> 其他语种：_____	
学 历	<input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中/中专 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 本科 <input type="checkbox"/> 硕士及以上		毕业院校		_____	
驾驶员胜任 力模型获得 级别			驾驶员胜任力模型 获得分数			

### 二、申报等级

- ☐ 三星级商务驾驶员
- ☐ 四星级商务驾驶员
- ☐ 五星级商务驾驶员
- ☐ 六星级商务驾驶员
- ☐ 七星级商务驾驶员

### 三、基础条件自评

（根据申报等级勾选或填写）

#### 基本资质



1. A1/A2 驾驶证在有效期内 ☐达标 ☐未达标
2. 近 3 年无重大交通事故 ☐达标 ☐未达标
3. 无犯罪记录证明 ☐达标 ☐未达标

附件 1：驾驶证、交管记录、无犯罪证明

### 健康要求

1. 二级甲等医院体检合格 ☐达标 ☐未达标
2. 无色盲、无癫痫病史、无严重心脑血管类疾病 ☐达标 ☐未达标

附件 2：体检报告

### 特种技能

1. 特种驾驶培训证书（如防御性驾驶、应急避险） ☐达标 ☐未达标
2. 基础急救资格证书（红十字会认证） ☐达标 ☐未达标
3. 擒拿格斗技能相关证明 ☐达标 ☐未达标

附件 3：技能证书

### 附加能力

1. 学历证书 ☐达标 ☐未达标
2. 车辆维修中级工证书 ☐达标 ☐未达标

附件 4：学历证书、语言/维修证书



四、专业技能与业绩

评价维度	评价内容（示例）	自评分（满分100）	证明材料
驾驶技术	1. 复杂路况处置（20分） 2. 新能源车辆操作（15分） 3. 紧急避险考核（15分）	_____分	附件 5：路考视频、培训记录
服务规范	1. 商务礼仪达标率 $\geq$ 95%（10 分） 2. 客户满意度 $\geq$ 98%（10 分） 3. 保密协议执行（10 分）	_____分	附件 6：服务日志、客户评价表
应急能力	1. 突发事件处理流程（10 分） 2. 急救操作熟练度（10 分）	_____分	附件 7：应急演练记录、急救证书
技能评定	1. 驾驶技能训练相关证书 2. 擒拿格斗技能相关证明	_____分	附件 8：驾驶技能训练结业证书、擒拿格斗培训证书或大赛获奖证书
行业贡献	1. 参与行业标准制定（5 分） 2. 获得市级以上表彰（5 分）	_____分	附件 9：荣誉证书、聘书



五、服务案例记录

（近 3 年代表性服务项目，至少提供 3 例）

服务时间	客户单位	服务内容	特殊需求处理	客户签章
2025. 03	XX 跨国公司	高管机场接送（暴雨天气）	启用应急路线预案，提前 1 小时 抵达	附件 10-1
2024. 09	XX 省政府	外事接待（多国政要车队调度）	全程保密管理，零失误	附件 10-2
2022. 11	XX 国际峰会	VIP 通勤保障（日均行驶 300km）	新能源车辆故障预判处置	附件 10-3

六、申报材料清单

序号	材料名称	要求	页码
1	身份证、驾驶证复印件	加盖骑缝章	1-2
2	体检报告、无犯罪证明	原件扫描	3-4
3	学历及技能证书	学信网可查	5-8
4	客户评价表（3 份）	客户单位盖章	9-11
5	驾驶培训记录	培训机构认证	12-14

七、承诺声明

申报人承诺：

- 1. 本表所填内容及提交材料真实有效，如有虚假愿承担法律责任；
- 2. 同意评定委员会对服务记录进行核查；
- 3. 接受等级动态管理机制，定期参加复评。





申报人签字： \_\_\_\_\_  
日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

八、评定委员会意见

初审意见	审核人： _____ 日期： _____
理论成绩	理论得分：   /100 考官签字： ____
路考成绩	实操得分：   /100 考官签字： ____
终审结论	<div><input type="checkbox"/>通过，授予____星级</div> <div><input type="checkbox"/>不通过（原因： _____）</div> <div>主任委员签章： _____ 日期： _____</div>

填表说明：

- 1. 本表需双面打印，电子版同步提交至北京人力资源服务行业协会邮箱 394260645@qq.com;
- 2. “证明材料”按附件编号顺序装订成册，附目录页；
- 3. 申报七星级需额外提交特种驾驶视频（U 盘）、外语能力测试报告；
- 4. 路考标准详见《商务驾驶员实操考核细则（2024 版）》。

（申报表版本号：2025/B，北京人力资源服务行业协会监制）