



微代驾司机手册

微代驾司机手册（兼职版）

本手册适用于想在微代驾兼职的外地司机师傅们。手册包含的注意事项以及规则体系请司机师傅们仔细学习，给客户提供更优质的服务。

软件名称	运行平台	支持系统版本
微代驾司机端	Android (安卓)	2.1 及以上

目录

目录	1
第 1 章 引言	4
1.1 关于微代驾	4
1.2 企业理念	5
1.3 特色优势	5
1.4 媒体报道	5
第 2 章 硬件	6
2.1 选购手机	6
第 3 章 规则体系	6
3.1 服务流程与规范 ^(2.2014.0605)	7
一、 岗前准备	7
二、 调整工作状态	7
三、 客人发单、司机接单成功	7
四、 到达约定地点	8
五、 与客人第一次见面	8

六、	上车	9
七、	抵达目的地	9
八、	报单/销单/补单	11
九、	行车规范	11
3.2	工作行为准则 ^(2. 2014. 0605)	12
3.3	司机违规处罚 ^(3. 2014. 0609)	13
3.4	优惠券使用说明 ^(BJ. 1. 2013. 1015)	14
3.5	客户服务收费标准 ^(2. 2014. 0605)	16
一、	酒后代驾	16
二、	商务代驾	16
三、	长途代驾	18
四、	包车	19
五、	陪练	19
第4章	常见问题 ^(2. 2014. 0605)	20
4.1	常见问题	20
Q1.	微代驾提供哪些服务?	20
Q2.	哪些情况不属于微代驾服务范畴?	20
Q3.	司机师傅如何接单?	20
Q4.	碰到不会驾驶的高档车辆怎么办? *	20
Q5.	如何核算起步时间段?	21

Q6.	代驾师傅要求多久到达客户指定地点?	21
Q7.	出现交通违章被处罚如何处理?	21
Q8.	出现交通事故如何处理?	21
Q9.	客户不守信用不要代驾了, 但师傅已至半途或已到达, 怎么办?	21
4.2	司机收费常见问题	21
Q10.	微代驾服务如何收费?	21
Q11.	起步费和等候费如何计算?	22
Q12.	司机在何种条件下可索要打车费用?	22
Q13.	如果客户取消服务, 是否应收取费用?	22
Q14.	司机信息费如何收取?	22
Q15.	微代驾提供发票么?	22
Q16.	为何发票不可以开代驾服务费?	22
4.3	司机端使用问题	23
Q17.	司机端都支持哪些手机系统?	23
Q18.	微代驾软件耗电和流量吗?	23
Q19.	此软件 GPS 必须开吗?	23
Q20.	为何叫单的客户距离我很远?	23
Q21.	忘记密码如何找回?	23
Q22.	如何修改密码?	23
Q23.	登录后发现自己不显示在司机列表里怎么办?.....	23

Q24.	为何没有订单？	23
Q25.	实时订单没有声音提醒怎么办？	24
Q26.	为何手机装了司机端之后变得反应很慢，或者经常卡机（死机）？	24
Q27.	我家人是微代驾的客户，但是给我打电话总生成订单，总得销单，怎么办？	24
4.4	其他常见问题	24
Q28.	在微代驾平台工作月收入多少呢？	24
Q29.	有代驾险么？	25
Q30.	通过邀请码邀请客户注册，有什么好处？	25
Q31.	邀请码可以多次使用吗？	25
第5章	常用联络方式及链接 ^(2.2014.0605)	25
5.1	司机常用联络方式	25
5.2	司机常用链接	26
5.3	司机缴费方式	26
	致所有的司机朋友们	28

第1章 引言

1.1 关于微代驾

“微代驾”是一个移动互联网 O2O 服务平台，利用智能手机为客户提供酒后代驾、商务代驾、长途代驾、租车及陪练等方面的撮合服务。微代驾服务网络已覆盖全国 30 多个城市，已有超过 1 万名司机入驻微代驾

平台，利用闲暇时间，辛勤的工作和优质的服务为自己赚取额外的收入，同时为客户带去平安。成为微代驾平台的一名司机，是一个光荣的选择。

1.2 企业理念

- ✓ 司机是微代驾最重要的财富
- ✓ 微代驾誓做代驾行业的“海底捞”（代表最佳服务）
- ✓ 追求卓越服务是司机能长久赚钱的不二法宝

1.3 特色优势

- ✓ 透明收费，价格低廉
- ✓ 星级服务，安全保证
- ✓ 强势品牌，全国网络

1.4 媒体报道



微代驾运营以来，已经被中央电视台、北京电视台、北京交通台、上海人民广播电台、青岛电视台、

青岛人民广播电台、包头电视台、包头广播电台、大连广播电台、新民周刊、青岛晚报、包头晚报、新浪、腾讯、搜狐、网易、凤凰、百度新闻等数十家权威媒体报道。

第2章 硬件

2.1 选购手机

您要成为微代驾司机，需要一部安卓操作系统的智能手机，手机上安装“微代驾司机端”软件，如果您一直打开该软件，每月耗费流量也低于 60M，非常节省。您可前往当地电信运营商营业厅购买手机并办理流量套餐。

第3章 规则体系

三大红线，绝不能踩！！！！

必须严格按照微代驾工作标准流程提供服务！！！！

必须严格遵守交通法规，安全驾驶！！！！

必须提供最优质的服务，保证“零投诉”！！！！

3.1 服务流程与规范 (2. 2014. 0605)

服务——利润的源泉



每一位在微代驾平台上的师傅，是我们面对客户的直接窗口，每一位师傅应该时时记住，品牌形象关系到每一个人的切身利益，把维护品牌作为我们的头等大事，师傅们的生意才能更好，赚的钱才能更多。任何一个人或少数人的不注意或者不诚信，会对整个平台上的师傅都造成伤害！所以请每一位师傅，都务必仔细学习以下服务标准流程和行为准则，我们也衷心希望每位师傅都能心情愉快的多赚钱。

一、 岗前准备

1. 调整心态：不要带情绪上岗。快乐地工作，并且享受工作的快乐！
2. 身体状态：不应带病上岗，保证身体状况良好。
3. 上岗前十小时内禁止喝酒。
4. 上岗前不吃有异味的食品，如大蒜等食品，保持口腔清洁。
5. 仪容仪表：（着装、头发、指甲干净整洁、男士头发前不过眉、侧不过耳、后不到领口、勤洗澡不能有异味、上衣——工服微代驾标准工服、裤子——深色休闲裤或运动裤、鞋——白色或黑色运动鞋、工卡佩戴在胸前）。
6. 物品整理：驾照、手机声音调整到合适、备好电池充电器、胸卡、单据、零钱、纸、笔、价目表、名片、地图、夜班车表、雨具、纸巾、呕吐袋、一次性脚垫座套、矿泉水。

二、 调整工作状态

上岗前打开微代驾手机客户端，并将状态到“空闲中”。随时准备接听客户预约来电或接单。

三、 客人发单、司机接单成功

1. 接单有两种方式，第一种客人可能会直接拨打您的电话，相当于指定您为他服务，从而形成订单。另一种，客人在其客户端提交找代驾的需求，离客人最近的 10 个司机都会听到语音播送订单，第

一个抢单的司机接单成功。

2. 后一种方式，在点“抢单”前请您一定要确认听清楚或看清楚了客人的距离、愿意等待的时间，确实能去服务再抢单，抢单之后又不去的我们会进行处罚！为了防止部分司机没听完语音就抢单，语音播报 5 秒以后，抢单按钮才能点。
3. 接单成功后，司机会收到一条短信，请在第一时间致电客户，确认时间、详细地点、客人的要求，确保准确无误。电话标准用语如下：
 - a) 您好，是 XX 先生吗？我是微代驾 008 号代驾员，我姓张，很高兴为您服务。
 - b) 请问您是在 XXX 位置吗？。。。哦，那个地点我知道/不好意思，那个地点我不是特别熟悉，您能告诉我具体一点吗？
 - c) 您预约的时间是 XX:XX 吗？我会在 XX:XX 之前到您那里，到达后和您联系，祝您愉快，XX 先生，等会见。
4. 服务内容出现变更如何处理？
 - a) 客户取消订单时，需及时销单，且如实注明销单原因。（微代驾会对每个销单回访客户，请勿弄虚作假。）接单后只能由客户取消订单，不允许司机以其他借口取消订单。

四、 到达约定地点

在规定时间内到达后通知客户，如有等候，告知客户等候费收费标准。等候 30 分钟以内不收等候费，超过 30 分钟的，每满 30 分钟收取 20 元等候费。在客户预约时间之前到达的，从客户预约时间开始计算等候时间。在客户预约时间之后到达的，从实际到达时间开始计算等候时间。

服务用语：您好，XX 先生。我是微代驾 008 号代驾员，我姓张。我已经到了，我在某某位置等您，请您不要着急，等会见，XX 先生。

五、 与客人第一次见面

见到客户后，确认客户，出示工卡，检查车辆外观和使用情况。

1. 保持微笑服务，让客户感觉到被尊重。
2. 说话时与客户保持合适的距离，不要离得太近。
3. 使用礼貌用语，语气柔和。
4. 规范操作：您好，是 XX 先生吧？您的电话尾号是 1234 吧？我是微代驾 008 号代驾员，这是我的

证件您核对下，双手出示代驾员证件。请问您的车在什么位置？双手接钥匙，给客户开车门并请客户上车。

- a) 上车前须确认车辆外观，周边环境，如有划痕及时和客户确认并在确认单据上注明，无牌照、军车不能代驾。如果客户单人醉酒说不清送达点，并无人陪同可拒绝代驾。
- b) 提示客人车内如有贵重物品请收好。

六、 上车

1. 将一次性座套和脚垫安装在车内，戴上手套之后再坐入车内。
2. 将出发时间，公里表出发前里程数，填到代驾协议单内。请客户在代驾协议上签字。
3. 确认目的地以及行驶路线，询问客户对行驶路线有什么要求，根据客户要求的路线行驶。
4. 如果需要走高速需要提前跟客户确认，询问是否有 ETC（电子自动缴费）。
5. 确认是否可以出发。
6. 行驶期间不要主动引发话题，专注驾驶。
7. 如客户需中途停车等候应提醒“等候累积超过 30 分钟需收取等候费”。
8. 严禁向客户明示、暗示要小费!!!
9. 确认微代驾司机端状态已调整为“服务中”。

七、 抵达目的地

服务确认单

20 年 月 日

BJ

客户姓名: ◦	◦	客户电话: ◦	◦	代 驾 员: ◦	◦	第一联: 存根
客户车牌: ◦	◦	车 型: ◦	◦	车 况: ◦	◦	
预约时间: ◦	◦	出发时间: ◦	◦	到达时间: ◦	◦	第二联: 客户
出发地点: ◦	◦	到达地点: ◦		◦	◦	
起始公里数: ◦	◦	等候费: ◦	◦	总 计: ◦	◦	
到达公里数: ◦	◦	代 驾 费: ◦	◦			
备注: ◦	◦					

预约及服务监督热线: 4006696103

代驾服务协议

1. 本协议仅适用于使用北京无限印象网络科技有限公司开发的微代驾（以下简称“微代驾”）信息服务的代驾员和客户。微代驾为代驾员和客户提供 C2C 代驾需求信息匹配服务。本协议所称代驾服务是指，代驾员使用客户提供的机动车将客户运送至客户指定目的地的服务。
2. 收费标准如下：7:00—21:00 起步价 39 元（含十公里）；21:00—23:00 起步价 59 元（含十公里）；23:00—00:00 起步价 79 元（含十公里）；00:00—7:00 起步价 99 元（含十公里），超过十公里部分，每十公里加收 20 元。代驾在约定时间到达客户指定位置后，等候每满 30 分钟收费 20 元等候费，不满 30 分钟不收费。
3. 代驾服务开始前，客户有权根据微代驾提供的信息核实代驾员身份，代驾员也有权核实客户是否为微代驾平台的预约客户。身份信息不相符的，任何一方均有权拒绝本次服务。
4. 客户在本协议签字即确认本次服务所用机动车具备以下必要条件：车辆手续齐全（具备符合法律规定的行驶证、机动车登记证、行驶证等手续），车况正常、具备有效的车辆保险（须包含交强险、车辆损失险、第三者责任险），如以上条件不具备，客户应如实告知，代驾员有权拒绝本次服务。因机动车不具备以上必要条件引起的罚款、赔偿、纠纷或损害全部由客户负责，驾驶员不承担任何责任。
5. 对于意识不清醒、醉酒的客户必须有清醒同种的陪同，除客户外，陪同人员也需在本服务协议上签字方可提供服务，否则代驾员有权拒绝本次服务。
6. 客户应检查并妥善保管贵重物品，代驾员不得接触客户车内除了驾驶必须接触之外的任何物品。服务结束客户应再次检查物品，如发生物品丢失，客户可在服务确认单上备注。服务结束后客户在服务确认单上签字且未作备注的即确认本次服务过程中没有发生物品丢失。
7. 服务过程中，代驾员应严格遵守交通法律法规，不得违章行驶。如因代驾员违反法律法规导致的罚款由代驾员承担。客户要求代驾员走特定路线的，代驾员应遵照行驶。如果客户的要求违反法律法规的，代驾员有权拒绝。
8. 服务过程中，如遇意外交通事故发生，客户同意先行使用车辆保险理赔。客户或代驾员应及时向交通管理部门报案，客户还应及时向保险公司报案。若属于代驾员负主要责任的，车辆保险免赔部分由代驾员承担。属事故对方负主要责任的，代驾员不负损失赔偿责任。
9. 因车辆自燃、零部件失灵、爆胎、机件老化等车辆自身原因所引起的交通事故或任何财产损失，代驾员不承担任何责任。
10. 因本协议引起或与本协议有关的争议，双方应友好协商解决，不能解决的，任何一方有权将争议提交至原告住所地人民法院解决。
11. 本协议由客户和代驾员签字即时生效。本协议附件《客户服务确认单》与本协议具有同等的法律效力。协议一式两份，客户、驾驶员各保留一份，具有同等法律效力。

客户：

代驾员：

陪同人员：

1. 到达后，确认里程表上的行驶公里数、等候时间、收费金额等信息，并填进单据后请客户签字确认。
2. 如客户需要发票，告诉客户我们提供的是信息服务费发票，是否可以，如果可以，请把客户的收信地址记录下来，并告知客户快递发票需客户到付邮费，平信则免费，由客户选择邮寄方式。之后及时将信息反馈给微代驾客服中心工作人员。
3. 服务确认单的粉联交由客户保存。
4. 征询客户对本次服务的意见。标准用语：您对我的服务满意吗？有什么意见请告诉我，方便我们改进。服务不周的地方请多包涵。
5. 客户若表示满意，可以请客户帮忙推荐新用户使用微代驾。
6. 提示客户锁好门窗、带好随身物品。
7. 将一次性坐垫脚垫收回，将钥匙双手递还给客户，并说“感谢您使用微代驾，希望能再次为您服务，再见！XX 先生”，目送客户离开。
8. 如发现客户醉的比较厉害，无法独立回屋，请予以帮助（打电话给客户的家人朋友或搀扶送回）。

八、 报单/销单/补单

司机报单	司机销单	司机补单
<ul style="list-style-type: none">司机成功完成一次代驾服务之后，3天内将该次服务确认单上服务的内容上报到公司的行为称之为报单。	<ul style="list-style-type: none">假如出现客户已经不需要代驾服务的情况，请司机同志及时销单，3天未报单需要暂时冻结该司机的账户，在该司机报单后予以解冻。	<ul style="list-style-type: none">适用于客户直接呼叫拦截不成功或其他异常导致没有订单的情况，此时司机可选择补单重新生成一个订单。

报单和销单必须如实填写，如果有虚假信息会导致被屏蔽直至解除合作的处罚。

- 为客户提供完服务之后，必须第一时间报单，原则上每天下午 15 点前必须报单。根据确认单上记录的信息，在手机或电脑上进行报单操作。超 3 天不报单则屏蔽服务。
 - 使用手机报单：**打开手机软件，点击屏幕下方的订单按钮，会出现未报单和已报单，点击未报单，选择已经完成服务的订单，将订单信息一一录入，最后点击报单按钮。
 - 使用电脑后台报单：**打开电脑浏览器，输入网址 <http://www.weidaijia.cn/partner/> 输入司机的账户和密码，找到报单部分，将订单信息一一填入，提交。
- 报单内容：送达地点、出发时间、行程公里数、收费金额等。
- 服务完成后手机系统如继续接单应调整到“空闲中”，如不接单手机系统调整到“下班”状态。
- 销单是指最终未能给客户提供服务，司机需要点击销单，并且选择销单原因（必填），然后提交后台。
- 补单是指系统有可能出现客户直接呼叫但未产生订单的情况，您可进行补单操作，填入客户的手机号码和手机呼入时间，提交后即可补单成功。您可在未报单列表里查看，并进行报单操作。

九、 行车规范

- 代驾员驾车一定要遵守交通法规，文明开车，爱惜客人车辆一定稳重慢行，尽量不要急刹车，严禁危险驾车(包括高速、追尾、争道、赛车等)。
- 行车途中如发生交通事故，应当立即报警待处并通知公司，不得逃离现场。如发生交通事故，警方判定为司机责任的，司机需要承担相应责任。

3.2 工作行为准则 (2. 2014. 0605)

个别司机的问题，会伤害其他每一位司机的利益，因此我们要求每位司机严格遵守以下行为准则：

1. 严格按照规定收费、严禁索要小费，除非客户自愿给；
2. 严禁酒后驾车；
3. 严格按照微代驾工作标准流程提供服务；
4. 时刻注意自身形象，佩戴工卡，着公司统一服装；
5. 与客户签署代驾服务协议，正确填写确认单，主动告知客户费用明细；
6. 按照规定时间报单销单，严禁虚报漏报；
7. 正确使用代驾专用手机，严禁将代驾手机转交他人使用；
8. 主动找零；
9. 不准拒单、逃单、挑单；
10. 严禁恶意绕行；
11. 严禁骚扰客户，严禁冷淡服务。
12. 严禁与客户发生口角及肢体冲突；
13. 严禁将公司提供的客户私下转让给其他人员；
14. 严格遵守交通法规，安全驾驶，严禁超速、闯红灯；
15. 如代驾过程中发生任何不正常情况，需第一时间如实反馈情况到公司；
16. 定期参加公司组织的培训活动；
17. 下车时帮助客人检查并关闭所有车门及车窗；
18. 提醒客户检查车上的贵重物品并妥善保管；
19. 合作期间不得在其它公司兼职提供代驾服务。

为了维护每一位司机的利益，微代驾平台会采取严格的品质监控机制，以电话回访、短信回访、街头抽查等不同方式监督服务质量，其目的说到底，是为了维护微代驾平台良好的声誉和口碑，让每一位司机接到更多的单，得到客户更多的信任。

对于出现任何服务质量问题或违反行为准则的司机，在核实无误之后，我们会按照规定予以处罚。

3.3 司机违规处罚 (4. 2014. 1105)

投诉分为核实与不核实。

1) 需要核实的投诉类型：

- 一：安全类（交通事故与的相关事宜）。
- 二：纠纷类（多收费、所要额外费用、虚假报单、电子优惠券未执行、辱骂与客户发生肢体冲突）。
- 三：标准类（委托接单、违法行为）。

需要核实的投诉，一经核实严肃处理。

2) 不核实的投诉类型：

- 一：服务类（道路不熟悉、拒接电话、未告知客户实际公里数、手机未调整、事后骚扰、态度恶劣、未及时通报迟到、联系客户未果未告知、中途拒驾、辱骂同事、逃单、挑单、拒单、故意拖延、接错客户、重复接单）。
- 二：纠纷类（未主动找零、绕路）。
- 三：安全类（危险驾驶、驾驶技术）。
- 四：标准类（未填写确认单、标准工装、司机卫生）。
- 五：其他类，未提醒客户检查车内物品。

不需要核实的投诉，品监部门不再受理申诉反馈，全部确认为投诉成立。

不同类投诉，自出现第一次投诉起，半年内不得出现三次（含三次）投诉，如违反直接解除合作。

3) 同类投诉，自入职之日起发生的所有投诉，没有时间限定，按照如下标准执行：

类别	处罚方式
服务过程未使用标准礼貌文明用语	屏蔽 1 天
未穿工服、未戴工牌	屏蔽 1 天
未使用服务确认单或未按照要求正确填写信息	屏蔽 1 天
上车未与客户确认起步价、起步里程、等候时间	屏蔽 1 天
下车未与客户确认到达里程，以及总价是如何计算的	屏蔽 1 天
不主动找零（除非客户明确说不用找）	屏蔽 1 天
不注意个人卫生引起客户反感投诉	屏蔽 1 天
未按规定时间和格式填写报单表格	屏蔽 1 天
对客户态度冷淡，不热情，让客户心里不愉快	屏蔽 1 天并扣除当次服务费

逃单不报或不补单	屏蔽 3 天并罚款 100 元
销单未第一时间上报客服中心导致订单流失	屏蔽 3 天并罚款 200 元
客服人工派单无合适的理由拒不接单	屏蔽 3 天并罚款 100 元
对主干道和主要区域很不熟悉，让客人感觉不专业	屏蔽 3 天并扣除当次服务费
不按标准收费，多收费（如多算里程、多算等候时间、多算起步价等）	屏蔽 3 天并扣除当次服务费
客户没有意愿的情况下明示或暗示索要小费或打车费	屏蔽 3 天并扣除当次服务费
对客户不礼貌，语言粗鲁，让客户很不满	屏蔽 3 天并扣除当次服务费
有意或无意的绕路引起客户投诉	屏蔽 3 天并扣除当次服务费
对车型不熟悉但不虚心询问请教，引起客户投诉	屏蔽 3 天并扣除当次服务费
抢单后销单，经核实非客户原因	屏蔽 7 天
客户直接呼叫司机无故拒单	屏蔽 7 天
抢单后不愿去，且诱导客户提出取消订单	屏蔽 7 天
把订单交给其他公司司机做	屏蔽 7 天、扣除当次服务费、罚款 200 元
驾驶技术不好引起客户投诉	屏蔽 7 天并扣除当次服务费
对客户态度恶劣，使客户愤怒、且肢体冲突的行为	解除合作并扣除当次服务费
中途据驾（无论何种原因）	解除合作并扣除当次服务费
危险驾驶，如闯红灯、超速、酒驾等违反各种交规	解除合作并赔偿客户因此而招致的损失
未按照提示内容给客户使用优惠券	第 1 次警告，第 2 次每单罚款 20 元
接到订单后必须第一时间（2-3 分钟）给客户致电联系	屏蔽 1 天
未按照规定给客户使用优惠券	第 1 次警告，第 2 次每单罚款 20 元
安装司机端必须与司机工作手机号码在同一台手机上	屏蔽 7 天
上线接单司机必须保证工作手机号码的畅通	屏蔽 7 天
恶意冒称客户骗取公司优惠券	按照优惠券金额 3 倍处罚

最终解释权归微代驾所有，内容将根据实际情况不定期更新，以官网数据为准。

3.4 优惠券使用说明 (BJ. 1. 2013. 1015)

为了促进订单，微代驾通过不同渠道向用户赠送优惠券，优惠券有 5 元、10 元、20 元、39 元等不同面值。**请师傅们在碰到持有优惠券的客户时注意，确认客户优惠券有效后给予相应的减免。微代驾会将优惠部分补贴给司机。**

有两种方法确认是否可以让客户使用优惠券：

方法 1. 您在接单后会收到短信通知（如下示例），请您在服务结束后为客户减免相应金额，其他金额由客户补足；

短信示例：刚才呼入的客户（138XXXXXXX）需要酒后代驾，已余额支付 39 元，不足部分请收取现金。报单成功后，系统将自动转账 39 元到您的信息费账户。客服热线：400-088-5858。【微代驾】

方法 2. 由于手机信号问题，有司机可能会出现接收短信不及时的情况，该情况下，司机师傅可留意生成的订单信息，订单信息里会有一栏“支付”提示已余额支付的金额，在报单列表最下方也会有支付提示。



报单时请注意：

请分别填写等候费、代驾费，以及优惠之后实收现金数额。

例如：订单等候费 20 元、代驾费 139 元，总费用为 159 元。短信提示此单优惠 39 元，您实际应收客户现金 120 元，报单时请填写等候费 20 元，代驾费 139 元，实收现金 120 元。

等待费用:	<input type="text"/>	元 [*]
代驾费用:	<input type="text"/>	元 [*]
总计费用:	0.0元	
优惠:	1.0元	
实收现金:	<input type="text"/>	元 [*]

1. 系统对账时，会自动将优惠券金额足额划拨到您的微代驾账户中，可在后台账户信息中查看到具体记录。
2. 司机师傅们请注意：不管微代驾使用电子优惠券或纸质优惠券进行推广，司机是否给客户优惠以及优惠金额，最终以司机师傅收到微代驾短信通知为准，或者以生成的订单信息里优惠提示为准，

其他提示一律无效（比如客户报一个优惠券号码，或者给您看一条优惠券短信或一张纸质优惠券，均无效。）

司机手机凡是收到微代驾的短信提示客户有优惠券的，必须给予客户相应优惠。没有给予客户优惠的，会根据公司规定给予处罚。

3.5 客户服务收费标准 (7.2014.1117)

关于起步价：北京、上海、深圳、青岛、重庆，这五个城市的起步价以**客户实际出发时间**为准，其他城市以**客户约定时间**为准。

一、 酒后代驾

除北京、上海、广州、深圳、重庆、青岛以外其他城市	
时间段	起步价（含 10 公里）
07:00-21:59	39 元
22:00-06:59	59 元

- 不同时间段的代驾起步费用以**客户约定时间**为准。
- 按照里程总表计算公里数，起步价含 10 公里，超过 10 公里后，每超 5 公里，加收 20 元，不足 5 公里按 5 公里计算。
- 等候时间不满 30 分钟不收费，超过 30 分钟，每满 30 分钟收等候费 20 元。等候费用以约定时间为准，约定时间前到达客户指定位置，从约定时间开始算等候时间，约定时间后到达客户指定位置，从实际到达时间开始算等候时间。
- 默认最短约定时间为客户呼叫时间延后 20 分钟。

青岛	
时间段	起步价（含 10 公里）
07:00-21:59	39 元
22:00-06:59	59 元

- 不同时间段的代驾起步费用以**客户实际出发时间**为准。
- 按照里程总表计算公里数，起步价含 10 公里，超过 10 公里后，每超 5 公里，加收 20 元，不足 5 公里按 5 公里计算。

- 3、等候时间不满 30 分钟不收费，超过 30 分钟，每满 30 分钟收等候费 20 元。等候费用以约定时间为准，约定时间前到达客户指定位置，从约定时间开始算等候时间，约定时间后到达客户指定位置，从实际到达时间开始算等候时间。
- 4、默认最短约定时间为客户呼叫时间延后 20 分钟。

广州	
时间段	起步价（含 5 公里）
07:00-21:59	29 元
22:00-22:59	49 元
23:00-23:59	69 元
00:00-06:59	89 元

- 1、不同时间段的代驾起步费用以**客户约定时间**为准。
- 2、按照里程总表计算公里数，起步价含 5 公里，超过 5 公里后，每超 5 公里，加收 10 元，不足 5 公里按 5 公里计算。
- 3、等候时间不满 30 分钟不收费，超过 30 分钟，每满 30 分钟收等候费 20 元。等候费用以约定时间为准，约定时间前到达客户指定位置，从约定时间开始算等候时间，约定时间后到达客户指定位置，从实际到达时间开始算等候时间。
- 4、默认最短约定时间为客户呼叫时间延后 20 分钟。

重庆	
时间段	起步价（含 10 公里）
全天（00:00-23:59）	39 元

- 1、不同时间段的代驾起步费用以**客户实际出发时间**为准。
- 2、按照里程总表计算公里数，起步价含 10 公里，超过 10 公里后，每超 5 公里，加收 20 元，不足 5 公里按 5 公里计算。
- 3、等候时间不满 30 分钟不收费，超过 30 分钟，每满 30 分钟收等候费 20 元。等候费用以约定时间为准，约定时间前到达客户指定位置，从约定时间开始算等候时间，约定时间后到达客户指定位置，从实际到达时间开始算等候时间。
- 4、默认最短约定时间为客户呼叫时间延后 20 分钟。

北京、上海、深圳等城市	
时间段	起步价 (含 10 公里)
07:00-21:59	39 元
22:00-22:59	59 元
23:00-23:59	79 元
00:00-06:59	99 元

- 1、不同时间段的代驾起步费用以**客户实际出发时间**为准。
- 2、按照里程总表计算公里数，起步价含 10 公里，超过 10 公里后，每超 10 公里，加收 20 元，不足 10 公里按 10 公里计算。
- 3、等候时间不满 30 分钟不收费，超过 30 分钟，每满 30 分钟收等候费 20 元。等候费用以约定时间为准，约定时间前到达客户指定位置，从约定时间开始算等候时间，约定时间后到达客户指定位置，从实际到达时间开始算等候时间。
- 4、默认最短约定时间为客户呼叫时间延后 20 分钟。

二、 商务代驾

全国所有城市	
时间段	价格
07:00-20:59	40 元/小时
21:00-06:59	50 元/小时

- 1、商务代驾一般指在市区范围内以旅游、商务为目的的代驾。跨市或跨省的长距离代驾请预约长途代驾，但客户与司机协商后同意使用商务代驾收费方式的除外。
- 2、商务代驾最低**4**小时起约。超过4小时之后的时间不足1小时的按1小时计。
- 3、代驾时间连续计算，比如开车2小时，等候2小时，又开车1小时，总共算代驾服务5小时。
- 4、超过4小时以上的商务代驾，请灵活给予司机合理的休息时间。
- 5、上表所列价格限小轿车、越野车和商务车。11座以上客车需在此价格基础上上浮**30%**。

三、 长途代驾

全国所有城市	
里程数	价格

300 公里以内	300 元
超过 300 公里	1 元/公里

1、长途代驾一般指跨市县或跨省连续行驶较长里程的代驾，收费按照里程计算。

2、300公里以内的长途代驾收费300元，超过300公里后，每公里加收1元。

3、单程代驾需支付驾驶员返程费用，交通工具限火车硬座或长途汽车，8小时以上限硬卧。

4、代驾过程中发生的燃油费、路桥费、司机住宿费由客户承担，司机伙食费由司机自理。

5、连续驾驶4小时应休息半小时，保证驾驶安全。

6、上表所列价格限小轿车、越野车和商务车。11座以上客车和货车需在此价格基础上上浮30%。

四、 包车

- 1、包车服务由客户根据车型、品牌、时间和行驶里程，报一个心理价位，由汽车租赁公司决定是否接单。
- 2、微代驾所有包车服务均由当地正规汽车租赁公司提供，价格比门市价格有较大优惠。客户接受服务前请与租赁公司签订服务协议。
- 3、包车带司机或不带司机价格会有所不同。
- 4、部分汽车租赁公司对客户有信用担保要求。
- 5、微代驾客服会尽量在预算范围内满足客户需求，但最终成交价或者成交车型品牌可能会有不同。

五、 陪练

全国所有城市	
档位	价格
手动档（司机提供车）	70 元/小时
自动档（司机提供车）	80 元/小时

1、微代驾所有陪练司机均为合作驾校或陪练公司的专业教练，价格比门市价格有较大优惠。

2、陪练服务不足1小时按1小时计。

3、以上价格限普通车型，如客户需要使用越野车、商务车或豪华车型陪练，价格可能会略有不同。

4、安全起见，我们不推荐使用客户的车上路陪练。

5、陪练地点由客户与接单教练协商确定。

第4章 常见问题 (4. 2014. 1114)

4.1 常见问题

Q1. 微代驾提供哪些服务？

微代驾提供的服务包括：酒后、商务、长途代驾撮合，包车租车服务撮合，驾考陪练服务撮合。

Q2. 哪些情况不属于微代驾服务范畴？

军车、无牌照车辆、肇事逃逸车辆、车内有违禁品、客户属于醉酒状态并无旁人陪伴的情况不属于微代驾服务范畴。

Q3. 司机师傅如何接单？

接单有三种方式：

- 1) 保持司机端在线，通过实时抢单的方式来接单；
- 2) 客户直接呼叫您的手机号码；
- 3) 客户呼叫 400 088 5858 联系客服，由客服人工派单。

Q4. 碰到不会驾驶的高档车辆怎么办？*

在为客户服务的时候，大家可能会遇到各种类型的车辆。当遇到你们没有接触过的车辆时，当不知道如何操作时，要特别注意培训时提到过的下列原则：

1. **不要不懂装懂，敢于客气的礼貌询问客户。**（没有开过所有车型的司机，所以没什么不好意思的，正常人都能理解。）
2. **问的时候要注意技巧哦！**比如：先生您好，您这辆车是最新款的吧，太高级了，我以前没有遇到过。（适当恭维客户可以起到意想不到的效果哦，然后问出你的问题）您看启动是怎样操作的呢？挂档是怎样操作的呢？大灯的开关在哪里？……
3. **在你问客户不会操作这方面问题的同时，也需要自我肯定，让客户有信赖感。**比如：您放心，我只是没有开过您这款高级的车，但是我的驾驶技术您放心。（让客户对您有信心，别让客户感觉您什么也不会，当然前提是您的驾驶技术真的没有问题，安全驾驶第一重要。）
4. **在操作的过程中，请保持良好的驾车习惯，驾驶冷静沉着。**

5. **如果遇到您感觉没有办法驾驶的车辆，请礼貌的坦诚客户：**您好，您这辆车太高级了，我没有办法开。您看能不能让公司再给您派个更有经验的司机？（如果客户同意的话，请您第一时间和公司联系重新派人，并且说明车辆情况、驾驶难度等，帮助客服判断，以调度到合适的人员继续为客户服务。）

Q5. 如何核算起步时间段？

以客户实际出发时间为准，核算客户起步时间和起步价。

Q6. 代驾师傅要求多久到达客户指定地点？

即时酒后代驾订单的平均到达时间应保证在 20 分钟左右，天气、交通等不可抗力因素除外。预约订单，请在预约前 20 分钟到达。

Q7. 出现交通违章被处罚如何处理？

我们严格要求司机遵守交通法规和安全驾驶准则，如果是司机原因出现闯红灯、超速等各类违章行为，从而导致车主被记分或罚款，经客服核实确认的，我们将协调妥善处理。即使客户要求，也请司机师傅们不要超速，闯红灯等违法驾驶，司机有权拒绝客户的此类要求。

Q8. 出现交通事故如何处理？

司机服务过程中出现交通事故，请保护第一现场，等候交警和保险机构现场勘验，属于代驾司机责任的，我们将协调妥善处理。

Q9. 客户不守信用不要代驾了，但师傅已至半途或已到达，怎么办？

您的心情我们十分的理解，都很辛苦，像这种客户还是比较少见的，基本上都是真实需要叫单的，稍后我们也会提醒一下客户，公司对于这种失约的客户如果发现第二次，会直接列入黑名单，不允许再使用微代驾服务，所以给您带来不便也请您谅解，下次接到单时，咱们第一时间跟客户确定沟通好，如果需要时间长，就问问客户能不能等，确定好咱再过去。

4.2 司机收费常见问题

Q10. 微代驾服务如何收费？

执行统一的分时段收费体系。不同城市的收费标准略有差异，点击软件首页右上角【价格表】，即可查

看所在城市的收费标准。

Q11. 起步费和等候费如何计算？

起步费以客户实际出发时间为准，等候费以客户预约出发时间为基准。如，以北京价格为例，客户预约 21:50 出发，实际 22:10 出发，中途第 1 次等候 20 分钟，第 2 次等候 15 分钟：① 起步费：实际出发时间 22:10，处于 22:00-22:59 时间段，起步费收取 59 元。② 等候费：假设师傅 21:40 到达客户位置，在预约时间 21:50 之前，则等候费从预约时间 21:50 开始算，出发前共等候 20 分钟，加上中途等候，共计等候 55 分钟。师傅等候时间每超过 30 分钟要加收 20 元等候费，30 分钟内不收等候费，所以此单应收取 20 元等候费。需要说明的是，假如师傅在预约时间之后到达的，就要从师傅到达时间开始算出发前的等候时间了。

Q12. 司机在何种条件下可索要打车费用？

是否客户有主动要求您打车到达出发地？若没有要求，不可向客户索要打车费。若客户要求您打车到出发地，则客户需支付打车费用，按照打车发票的金额由客户支付给代驾司机。

Q13. 如果客户取消服务，是否应收取费用？

如果您根据客户的要求到达，且等待超过 30 分钟，需要按照每半小时 20 元收取等候费。若没超过 30 分钟，则不收取费用。

Q14. 司机信息费如何收取？

司机需预存规定金额的信息费到微代驾方能开始接单，信息费收取标准为每单实际收费金额的百分之二十。

Q15. 微代驾提供发票么？

可以邮寄发票。如果有客户需要发票，请客户提供发票抬头和收件地址并报给微代驾客服，我们默认以平邮方式寄出，要求快递的请说明，快递费由客户到付（同城 10 元，异地 15 元）。

Q16. 为何发票不可以开代驾服务费？

因为我们只是一个代驾平台，所以只能开信息服务费，也请您谅解。

4.3 司机端使用问题

Q17. 司机端都支持哪些手机系统？

目前司机端只支持安卓手机系统

Q18. 微代驾软件耗电和流量吗？

此软件连续运行一个月，流量消耗约 60MB，非常节省。另建议常备车载充电器。

Q19. 此软件 GPS 必须开吗？

最好 GPS 和 WLAN 及移动网络定位都打开，定位更精确，不开启 GPS 定位也可以定位到您的大概位置。

Q20. 为何叫单的客户距离我很远？

假如客户或者您的手机没有开启 GPS 定位服务，系统无法判断精确位置，所以会产生偏移。

Q21. 忘记密码如何找回？

假如忘记了密码，您可点击“找回密码”进入密码找回流程，首先请输入您需要找回密码的手机号，点“确认”发送找回请求，稍后您将收到一条包含您账户密码的手机短信，请您注意查收。

或者您可直接点击屏幕下方的客服电话，由客服为您进行查询和修改。

Q22. 如何修改密码？

点开软件的右下角“更多”菜单，找到修改密码选项，直接修改就可以了。

Q23. 登录后发现自己不显示在司机列表里怎么办？

请您第一时间联络我们的客服人员，有客服人员为您查询。

Q24. 为何没有订单？

1. 您的网络正常么？移动网络必须打开，否则无法使用微代驾服务。中国移动的 3G 信号不是很稳定，建议改用中国联通或者中国电信的 3G 手机，保证网络稳定，以提高抢单速度和数量。
2. 您在工作司机端设置的当前状态是什么呢？只有在【空闲中】我们才会推订单给您，假如您目前空闲可以接代驾订单，请切换至空闲。服务中和下班的状态下，订单也不会推送给您。

3. **您的位置服务打开了么？**假如您的位置服务没打开，微代驾是就近派单，系统无法判断您的所在位置，所以也不会把叫单信息推送给您。
4. **您的账户状态正常么？**寻求客服帮助确认您的账户状态。在您未激活的状态下，系统不会将乘客的叫单信息推送给您。

Q25. 实时订单没有声音提醒怎么办？

请您先看一下手机声音和铃音设置是否为静音，如果是静音，请您先将音量上调。另外客户端更多菜单里有一个快捷调节音量的操作，您可以在这里也试一下。

Q26. 为何手机装了司机端之后变得反应很慢，或者经常卡机（死机）？

安卓系统的手机品牌型号驳杂，高中低端皆有，因此可能会存在多种多样的问题，比如安卓版本太低、内存不足、其他软件干扰等等。假如出现上述问题，您可以卸载几个不常用的应用程序（比如不必要的游戏、视频等程序），后台完全退出几个不常用的应用程序试试。目前微代驾已支持了 95% 以上的 2.1 以上版本安卓手机，如果问题依然存在，建议更换性能更优的手机。

Q27. 我家人是微代驾的客户，但是给我打电话总生成订单，总得销单，怎么办？

您可以升级到司机端最新版本，目前我们增加了一个亲情号设置功能，假如是您经常联系的家人朋友，您可以设置亲情号，这样您的家人朋友一方面可以继续使用我们的代驾服务，一方面可以随心意和您联络，不会再有垃圾单了哦！

4.4 其他常见问题

Q28. 在微代驾平台工作月收入多少呢？

微代驾作为信息平台，只收取 20% 作为信息费，其余都归司机所有。而传统代驾公司，司机一般只能拿到 20-40%。因此，即便微代驾收费低廉，也不会影响司机收入，因为微代驾拿小头！

公司会根据订单量配置司机数量，保证每位师傅每天都能接到一定数量的订单！建议每位师傅经常保持在线，在线时间越长，订单越多，收入越高！

例如：

一位司机平均每天接 2 单，平均每单的收入是 80 元，除去信息费，如果每天晚上做的话，一个月收入在 4000 元左右。

Q29. 有代驾险么？

代驾险-保您畅行无忧

- 安联保险



- 作为世界领先的金融服务集团之一，安联集团在全球范围提供保险和资产管理解决方案，14.4万名员工在世界70多个国家和地区为7,800多万客户提供服务。在财产险和责任险，寿险和健康险，及资产管理三大核心业务领域，安联在全球的32个市场居五强地位。
- 目前公司正在与安联财险商谈代驾险合作，确立合作后会通知各位。基本上每单代驾险应该会是两块钱费用由司机师傅承担。

不怕一万，就怕万一，花两元钱买安心！

Q30. 通过邀请码邀请客户注册，有什么好处？

现在有推广员包括司机。司机用自己的邀请码邀请客户，客户首次使用得10元优惠，推广员得10元返现。

Q31. 邀请码可以多次使用吗？

手机上的邀请码，可以分享多次，但每个注册手机号码只能使用一次，每邀请一个新用户可获得10元代驾优惠。

第5章 常用联络方式及链接 (2.2014.0605)

5.1 司机常用联络方式

【24小时客服热线】400-088-5858

【司机管理部】

成都分部	028-81456268
青岛分部	0532-80934939
呼和浩特分部	13804714446
上海分部	021-64036270
包头分部	15047239632
南京分部	025-52239433

北京总部（以上城市请直接联系分部，其他城市包括北京请直接联系北京总部）

电话：010-65505620

邮件：xubing@weidaijia.cn

5.2 司机常用链接

微代驾官网首页	http://www.weidaijia.cn/
微代驾报名表	http://www.weidaijia.cn/join.php
微代驾在线考试	http://www.weidaijia.cn/exam.php
司机后台（网站版）	http://www.weidaijia.cn/partner/account/login.php
在线充值	http://www.weidaijia.cn/charge.php
关注新浪微博	http://e.weibo.com/weidaijia
下载司机端	http://www.weidaijia.cn/driver

5.3 司机缴费方式

✓ **方式一：在线充值**

<http://www.weidaijia.cn/charge.php>

✓ **方式二：银行柜台汇款或网上银行转账**

1、收款账户：

公司名称：北京无限印象网络科技有限公司

开户行：招商银行北京建外大街支行

帐号：110906871810801

2、您到柜台办理汇款或网上银行转账时请注意，**一定要在【用途】一栏注明汇款用途【充值】+【微代驾账户注册所用手机号码】**，微代驾将以注册所用手机号码作为处理汇款并且账户充值的凭据。假如您不是招商银行客户，您也需要在所在银行汇款单上找到类似【用途】的备注栏，并且注明上述汇款用途。
例：中国银行汇款单类似备注栏的内容标题为【用途及附言】。

个人 转账 业务受理凭条		招商银行 CHINA MERCHANTS BANK		招商银行 CHINA MERCHANTS BANK		版本1
付款人	币别及金额(小写)	¥ 500	户名	北京无限印象网络科技有限公司		
	联系电话	19988888888	账号	110906871810801		
	用途	充值 19988888888	开户地	省 北京市/县		
			开户行	招商银行北京建外大街支行		
收款人	收款账号					
银行确认栏	<p>重要！！ 请在【用途】一栏注明汇款用途【充值】+【微代驾账户注册所用手机号码】，微代驾将以注册所用手机号码作为处理汇款并且账户充值的凭据，假如您不是招商银行客户，您也需要在所在银行汇款单上找到类似【用途】的备注栏，并且注明上述汇款用途。</p>					
请对上述银行记录确认签名						经办：

客户须知	
<p>1.本单据适用于向我行对公账户及其他行账户的转账汇款服务。您可选择普通汇款、快速汇款等汇款方式。</p> <p>2.本单据为转账汇款业务受理单据，款项是否到账以收款方入账为准。</p> <p>3.您须正确填写各项汇款信息，并确认收款方信息及明确款项用途。请勿向不明账户转账，避免被欺诈导致资金损失。</p> <p>4.因不可抗力、客户填写错误及其他非我行原因导致退付、错付、退票等，我行不承担责任，手续费不予退还。</p> <p>5.若有疑问，请咨询我行服务热线：95555。</p> <p>Http://www.cmbchina.com</p>	<p>储户证件名称： 身份证</p> <p>储户证件号码： 888888888888888888</p> <p>代理人证件名称：</p> <p>代理人证件号码：</p>

如您有任何疑问，您可咨询我们的客服热线 400-088-5858，**除了以上方式，请勿使用其他方式汇款转账，谨防诈骗。**

致所有的司机朋友们

优质服务是每一位司机的利益所在！

一名**不满**的客户

一个投诉不满的顾客背后有 25 个不满的顾客

24 人不满但并不投诉

一个不满的顾客会把他糟糕的经历告诉 10-20 人

6 个有严重问题但未发出抱怨声

投诉者比不投诉者更有意愿继续与公司保持关系

投诉者的问题得到解决，会有 60%的投诉者愿与公司保持关系

如果迅速得到解决，会有 90-95%的顾客会与公司保持关系

一名**满意**的客户

一个满意的顾客会告诉 1-5 人

100 个满意的客户会带来 25 个新顾客

维持一个老顾客的成本只有吸引一个新顾客的 1/5

更多地购买并且长时间地对该公司的商品保持忠诚

购买公司推荐的其他产品并且提高购买产品的等级

对他人说公司和产品的好话，较少注意竞争品牌的广告

并且对价格也不敏感

给公司提供有关产品和服务的好主意