

保障货车司机合法权益自律公约

第一章 总则

第一条 为全面维护货车司机群体合法权益，规范交通运输新业态平台企业经营行为，推动道路货运行业公平竞争、健康可持续发展，依据国家法律法规及政策要求，结合行业实际，制定本公约。

第二条 本公约适用于在山东省内注册或运营，为货车司机与货主提供信息撮合、运输服务等业务的交通运输新业态平台企业（以下简称“平台”）。鼓励平台企业主动签署并严格履行本公约，自觉接受社会监督。

第二章 收费与服务规范

第三条 平台应遵循“公开、透明、合理”原则设定收费项目，明确服务内容与计价规则，禁止收取无实质服务内容的费用，严禁强制或变相强制司机购买附加服务、捆绑消费。

第四条 平台收费规则应在司机端 APP 首页、注册页面及合作网站以显著方式持续公示，包含收费项目、标准、依据、适用范围等信息。调整收费标准时，须提前 30 日通过上述渠道公示调整内容及理由，留存公示记录备查。

第五条 平台派单规则应公开透明，综合考量司机服务质量（好评率、准点率、投诉率）、历史履约记录、车型匹配度、路

线熟悉度等多维指标，禁止单纯以“低价优先”“接单量考核”等方式强制派单。司机有权自主选择接单，平台不得通过算法限制司机拒单权利或变相惩罚正常拒单行为。

第三章 运价与权益保障

第六条 平台应联合行业协会、司机代表、货主代表等建立动态运价协商机制，结合运输类型（整车/零担）、运输距离、车型成本、市场供需等因素，定期发布分区域、分线路的合理运价参考区间，并在平台显著位置标注。对明显低于合理运价（低于参考区间 70%）的订单，平台应自动识别并向司机推送风险提示；对经核实存在恶意压价的货主，限制其发布货源信息。

第七条 平台应严格落实货主实名制管理，要求货主注册时提供真实身份信息、联系方式、企业信息等材料，并建立货主信用档案。对存在恶意拖欠运费（超过约定支付时限 15 日未结清）、发布虚假货源（经核实无实际运输需求）、诱导司机线下交易规避平台监管等行为的货主，平台应采取以下措施：

（一）首次违规：警告并要求整改，暂停其发布货源权限 3-7 日；

（二）二次违规：列入平台失信货主名单，限制发布货源权限 30 日，同步向行业协会及其他关联平台推送失信信息；

（三）多次严重违规：永久封禁账号，依法追究违约责任。

第八条 对司机已完成运输且货主确认验收的订单，平台应督促货主按合同约定及时支付运费。若货主无正当理由拖欠运费超过约定支付时限（最长不超过15日），平台应启动垫付机制：

（一）垫付金额以实际完成运输且货主确认的运费为限；

（二）垫付申请由司机发起，平台应在司机提交完整凭证（电子运单、签收回单等）后5个工作日内完成审核并垫付；

（三）平台垫付后，应通过法律途径向货主追偿，追偿所得优先返还司机，相关信息同步告知司机。

第九条 平台提供供应链金融等增值服务的，应严格遵守金融监管规定：

（一）贷款产品利率不得超过全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率（LPR）的4倍；

（二）建立货车司机还款能力评估模型，综合考量收入流水、负债情况、历史信用等因素，合理授信，防范过度借贷；

（三）禁止暴力催收，催收过程需全程留痕，不得泄露司机个人及家庭隐私信息。

第四章 评价与纠纷化解

第十条 平台应建立公平公正的司机评价体系，评价内容包括服务态度、运输时效、货损率等客观指标，禁止将“接单量”“好评率排名”与司机权益直接挂钩。司机对评价有异议的，可

在评价生成后 7 个工作日内通过平台申诉渠道提交证据，平台应在 10 个工作日内核查并反馈处理结果，对不实评价予以更正或删除。

第十一条 平台在处理司机与货主纠纷时，应坚持“谁主张、谁举证”原则，充分听取双方陈述，调取电子运单、行驶轨迹、录音录像等客观证据，判责结果应在平台公示（隐去个人信息）并告知双方。对平台工作人员滥用职权、偏袒一方等行为，司机可通过监督渠道举报，平台应在 15 个工作日内调查处理并答复。

第十二条 平台应落实安全生产与职业关怀责任：

（一）在司机注册环节推送安全驾驶提示，定期开展交通安全培训；

（二）通过技术手段监测司机连续驾驶时间，对超过 4 小时未休息的司机发出预警，禁止强制派单；

（三）鼓励设立司机权益保障专项基金，用于帮扶困难司机、应急处置等公益用途。

第五章 监督与执行

第十三条 山东省物流与交通运输协会（以下简称“协会”）作为本公约执行机构，履行以下职责：

（一）受理司机、货主对平台违规行为的投诉举报（投诉渠道：协会官网、专用邮箱、单位电话、微信群等）；

（二）对投诉事项进行调查核实，确认违规的，通过协会官网等渠道公开曝光，并向相关部门推送线索；

（三）定期组织平台企业交流，推动公约落实。

第十四条 平台应建立内部合规管理部门，明确专人负责公约落实。

第十五条 鼓励司机、货主、行业协会、媒体等参与监督。

第六章 附则

第十六条 本公约自发布之日起施行，由山东省物流与交通运输协会负责解释。

山东省物流与交通运输协会

2025 年 9 月 25 日