

服务方案详细介绍

(一) 服务政府采购团队一览表



序号	姓名	职位	办公电话	手机	工作地点	拟担任工作
1	吴亚平	项目负责人	政府网 711289	13738061289	杭州市	协调管理等全面工作
2	李虎	调度员	13675862779	13675862779	杭州市、随调	调度对接
3	李兰	监督员	18968108827	18968108827	杭州市、随调	服务监督、跟踪
4	房俊	安全员	0571-87609831	17313295867	杭州市、随调	安全管理
5	姜传文	接单员	15058132590	15058132590	杭州市、随调	接单对接

（二）人员岗位分工

1. 项目负责人—吴亚平

负责项目的总体协调及全面工作，主要职责如下：

1、负责保障采购人用车需求。根据项目需要和采购人要求，按规定调度管理公司车辆，做到科学合理、规范，做到保障有力。

2、负责组织公司车辆维修、保养、年检、事故处理等日常管理工作。建立健全车辆档案，保管好车辆的各种手续和资料，做到车证合一，资料齐全。定期检查、保养、年检车辆，不带故障出车，排除一切安全隐患。

3、负责公司的费用管理、车辆台账、保险理赔等业务。做好车辆各项经费支出、结算的登记审核，车辆行驶里程、油耗、维修等情况的汇总工作。做好车辆的燃料购买，做好各车辆的费用明细、单据报销等，配合财务部做好车辆台帐统计工作。节约开支，减少浪费。

4、负责公司车队驾驶员管理。掌握全体人员的基本情况、驾驶技术、熟悉车辆的性能水平和技术状况，抓好车队驾驶员的安全教育和职业道德教育，做好车辆安全运行。根据各驾驶员业务水平调配相应的驾驶车辆。了解驾驶员的思想工作状态，合理调配各驾驶员的出车任务，确保安全行车。负责传达上级部门下发的各种文件、指示精神等工作。

2. 调度员—李虎

负责车辆运行调度工作，主要职责如下：

1、承受、确认用车申请，根据公司车辆运行情况，确定任务车辆，下达保

障任务。

2、负责对驾驶员进展排班、考勤、出车情况统计和绩效考核工作及上报工作。做好本科室工作同时配合做好重大公务活动、紧急、应急车辆使用顶岗工作。

3、熟悉、掌握公司车辆运行动态，安排节假日值班车辆。

4、代表公司承受处理用户投拆和建议，并及时反应领导。

5、定期（按日、月、季、年报）汇总公司运行情况，提出公司驾驶员、车辆数量与构造的调整建议，按时上报公司领导。

6、完成公司交办的其它事项。

3. 监督员—李兰

负责项目服务监督及投诉处理工作，主要职责如下：

1、在项目负责人的指导下，按程序文件的相关要求开展专业范围内的服务质量监督活动；

2、排除干扰，不受任何压力影响，确保质量监督工作的独立性；

3、及时将质量监督中发现的问题上报项目负责人；

4、负责对质量监督中发现的问题所采取的纠正的验证。

5、投诉受理，在接到投诉在 24 小时内联系本企业当事人员并核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，按照相关规定予以处理，并于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

6、完成公司交办的其它事项。

4. 安全员一房俊

负责公司车辆及出车安全工作，主要职责如下：

1、制定落实公司安全工作方案，做好平安文明行车宣传、教育、培训工作，加强平安文化建立。

2、掌握公司车辆的技术状况，对车辆保养、检修进展报批，确保运行车辆处于良好状态。

3、落实公司安全检查制度，负责对中心驾驶员平安行车和日常维护的检查考核工作。

4、负责对车辆违章情况进展登记和处理，负责平安事故的善后处理工作。

5、建立车辆维修档案，对公司所有车辆的维修质量进展跟踪、监视，发现问题及时上报公司领导。

6、做好车辆档案的建立和管理工作，负责车辆年检、驾驶员驾照年审和保险时间的监控，确保不超时，不脱保。

7、完成公司交办的其它事项。

5. 接单专员-姜传文

1、负责接收线上平台及相关部门传递的各类委托；

2、对接收到的订单资料与客户进行核对，确认资料的完整和清晰并把资料传递给相关岗位人员；

3、负责具体作业流程及相关业务单据及文档记录等内容。按照客户提供的资料及要求，制作出车要求等任务单证，并传递给相关岗位人员；

4、跟踪单证的执行情况，并监督每项工作的进展，跟踪任务的执行情况，当出现异常情况时及时督促并监督相关部门及时妥善处理

(三) 提供 24 小时叫车服务承诺书

致浙江省政府采购中心：

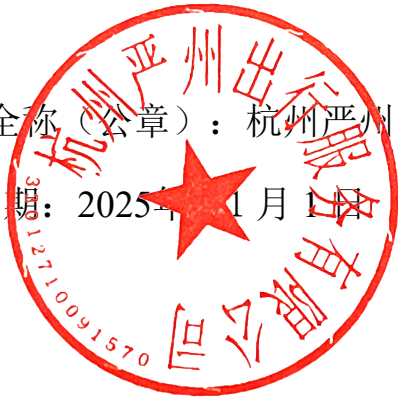
我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

- (1) 设置专线电话：13738061289；
- (2) 提供 24 小时叫车服务；
- (3) 24 小时叫车电话：13738061289。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年 1 月 1 日



日常业务管理与业务流程

（一）服务方案

1. 服务要求响应承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

1、我方具有快速的订单受理与处理机制；且能够及时参与各用户发起的线下询价采购活动。

2、保证采购单位获得优先服务的权利，积极主动与采购单位配合，并在不超过承诺的公务出行车辆租赁期限内完成公务出行车辆租赁工作。对承接的公务出行车辆租赁业务，单独建立帐户核算。

3、按采购单位提出的需求制定详细的服务方案，并与用户签订服务合同，内容包括承运时间、起止地点、线路、承运人员、日程安排、费用及结算方式、双方义务及违约责任、意外风险（至少应包括意外风险承担方式、承担种类及金额）等条款。其中，对于采购单位提出的新能源车租赁服务需求，结合现行政策及用户条件，制定充分可行的服务方案。

4、按照合同要求，选派相应资质和安全技术性能良好的车辆和人员提供客运服务。如需临时调换（但不包括转包）须征求用户意见。

5、建立用户投诉和回访制定。在合同期内定期征求用户意见建议，并形成记录；公布 24 小时服务监督电话；在受理投诉 24 小时内，了解核实情况，经核

实确属本企业相关当事人员责任的，按照相关规定予以处理，于7个工作日内将处理结果告知投诉人。

6、保持车容整洁，车辆各部件完好有效。如发生机械故障或发生交通事故不能继续履行服务等情况，我方会妥善解决，提供换车服务，保障用户需求。

7、设有专线服务电话7*24小时服务，不论业务量大小，随时响应采购单位的各项要求，并按采购单位要求免费提供上门服务。提供24小时叫车服务，公布24小时叫车电话。对于租赁服务，若车辆出现机械故障或发生交通事故不能继续履行服务等情况，无法正常行使，将及时提供救援服务，若1小时内不能修复，将提供替换车为承租人提供客运服务。

8、重大活动服务应按照政府相关组织部门任务要求，提供客运服务保障。

9、严格履行响应承诺的各种特惠和延伸服务；积极创新，满足并探索公车租赁（租赁服务）定点服务新方式。

10、承诺和响应入围文件中所提出的服务内容和要求。

11、建立车辆详细档案以及客户档案，提供及时的维修、检修及保养服务，确保租赁服务车辆具有良好的技术状况；对采购单位的公务出行车辆租赁业务建立采购单位档案，档案内容应有需求一览表、验收单，实行“表单合一”管理，开展跟踪服务。

12、协助有关部门做好对采购单位经办人的廉政工作，防止腐败现象的出现。

特此承诺！

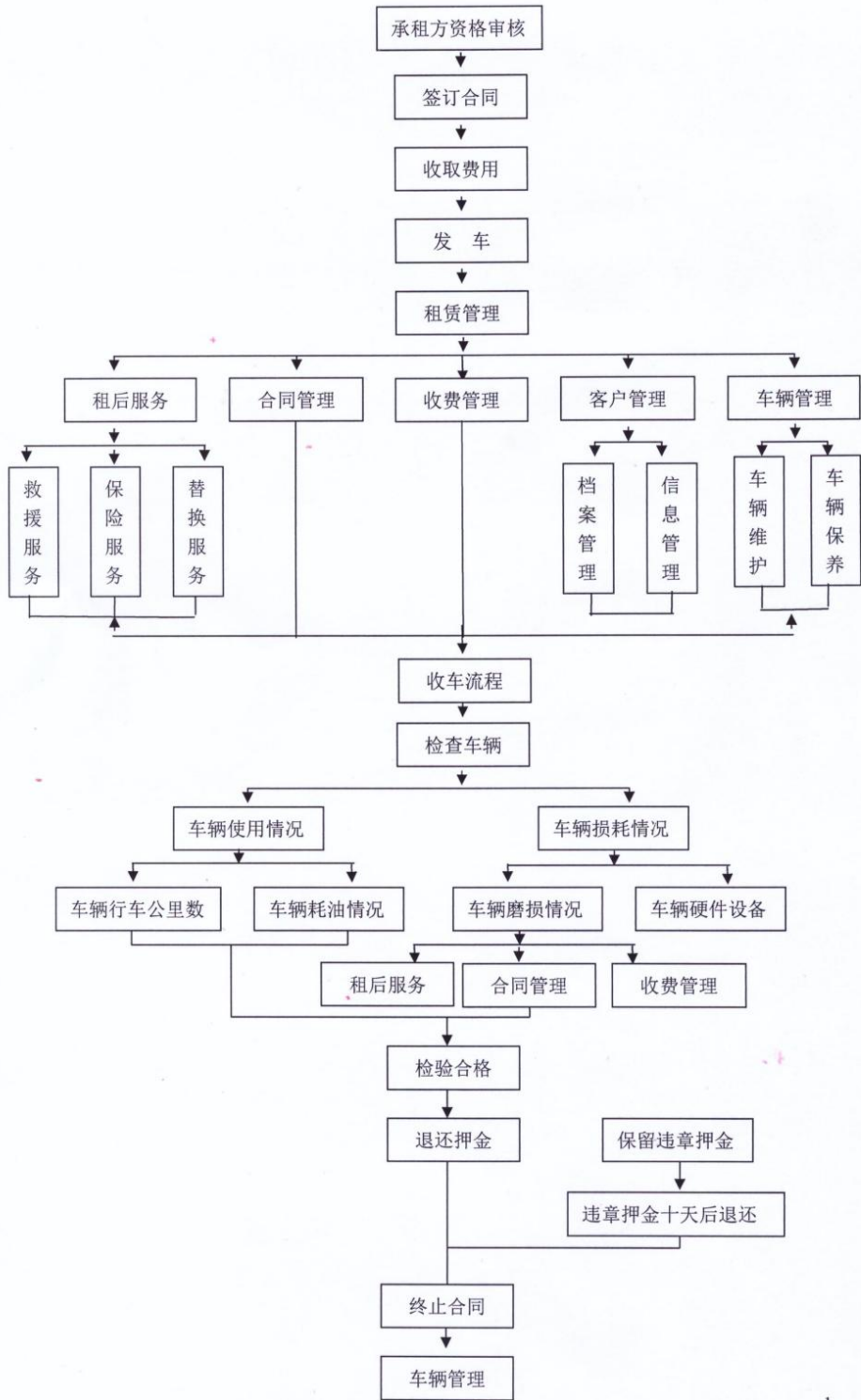
响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月 日



2. 业务办理操作流程

(1) 业务总体流程图



(2) 客户接待

1.电话接待

接听客户电话时应说“您好！淳安千岛湖路通汽车租赁有限公司。”认真、准确、详实的解答客户询问。为保证业务电话畅通，公司内部事物应使用传真电话沟通。

2.来访接待

接待客户应先用“您好”向客户打招呼，待客温和、亲切。

(3) 调配车辆

1.依客户需求，提供待租车辆。

2.公司业务总监负责审批车辆调配事宜，并指定专人在计算机系统内记录车辆调配信息。

(4) 资料提供

提交信息资料包括客户名称、电话、办公地址、联系人等。

提交证件包括：

1. 《营业执照》（或《统一社会信用代码证书》或《事业单位法人证书》或《社会团体法人登记证书》）副本原件；

2. 法定代表人《居民身份证》（下称《身份证》）复印件；

3. 公章或合同章；

4. 经办人《身份证》、《机动车驾驶证》（下称《驾驶证》）复印件。

(5) 资料审核

1. 《营业执照》是否真实存在、是否年检；
2. 《营业执照》中的法定代表人与其《身份证》是否相符；
3. 《外国（地区）企业常驻代表机构登记证》是否合法；
4. 注册地址是否与现办公地址相符，不符的需实地核实；
5. 公章或合同章与《营业执照》名称是否相符。
6. 承办人应当登陆市公安交通管理局网站审核驾驶员资质：
 - (1) 驾驶证件是否有效，身份信息是否相符；
 - (2) 年内无重大违章情况；
 - (3) 违章积分低于 12 分；
 - (4) 联系方式是否可靠、有效。

(6) 建立客户档案

(一) 新客户建档

将新客户信息经核实无误后录入系统。

(二) 老客户信息维护

老客户信息须定期（半年）重新核实，并在系统内更新。

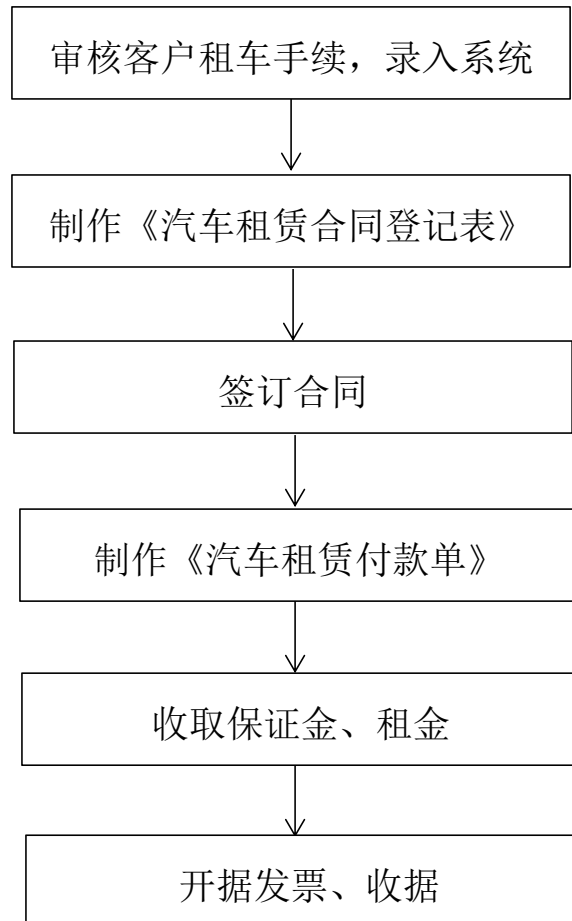
(7) 签订合同

(一) 汽车租赁合合同文本资料包括：

1. 《汽车租赁合合同》；
2. 《租赁车辆租用告知书》；

3. 《特别约定》；
4. 《车辆交接单》；
5. 定向购车的客户还须签订《定车协议》。

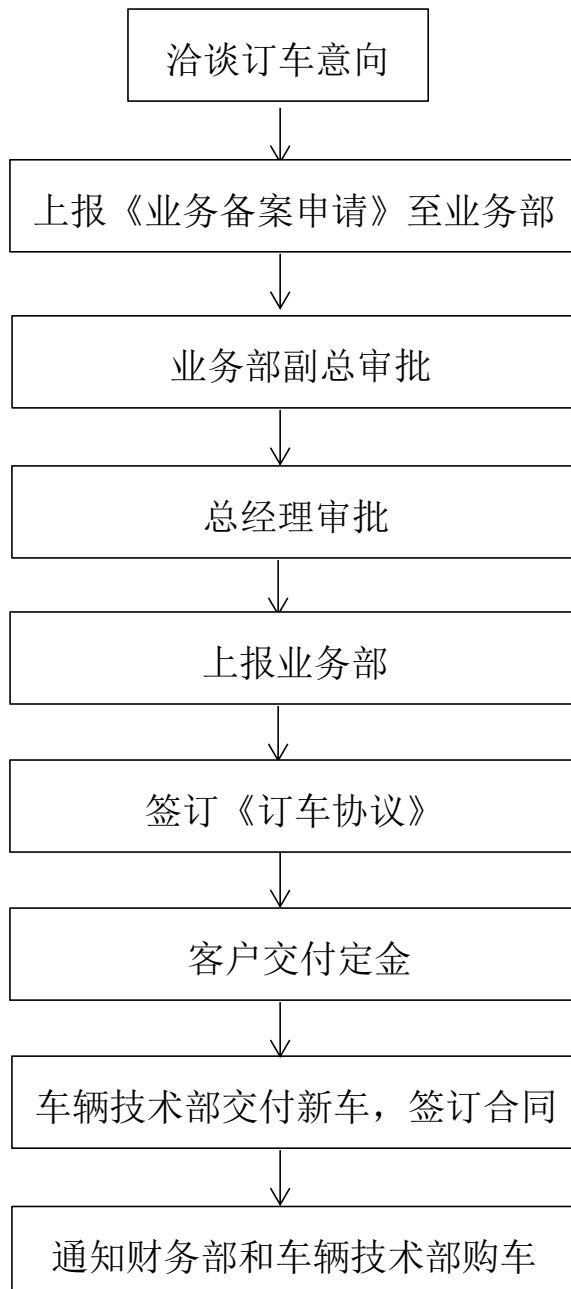
(二) 汽车租赁合同签订流程：



(三) 定向购车合同的签订

原则上租赁期限两年以上方可定向购置新车。购置新车须填报《业务备案申请》

(四) 定向购车合同签订流程：



(五) 合同签订要求

1. 必须使用计算机系统录入合同信息并制作合同，如遇特殊情况应报办公室备案，经批准后可手工填写合同，待设备完好后再补录合同信息。
2. 签订合同必须使用签字笔。
3. 出租方、承租方、担保人和经办人签章须完整、清晰。

（六）修改与增补合同条款

1. 新订合同：根据客户要求，须另行签订、修改、增补或自拟合同，须填报《业务备案申请》经审批后方可签订。

2. 变更合同：对于已履行的合同，需要修改、增补条款或签订《补充协议》的，须填写《业务备案申请》经审批后方可签订。

（8）收取租金

1. 租金标准严格执行公司统一的价格标准，避免出现价格差异。

2. 录入系统，生成《汽车租赁付款单》，收取租金，交客户签字确认。

3. 开据正式发票和保证金收据。

（9）发车

1. 业务人员按照《车辆交接单》载明的事项和以下要求进行交接车辆。

（1）向承租方交接并点验车辆钥匙、机动车行驶证、车辆服务卡、交通事故快速处理单、随车工具、备胎、灭火器和故障警示牌。

（2）应主动将车辆外观的所有瑕疵，如：划痕、凹痕和掉漆等指示给承租方，经双方确认后，按照图例在《车辆交接单》上进行相应标注。

（3）应主动向承租方讲解车辆性能，演示车辆安全操作事项。

2. 业务人员应当逐项填写《车辆交接单》，填写内容要准确、齐全，《车辆交接单》须经租、赁双方核对确认并签字。

(10) 车辆替换

1. 临时替换：在租车辆出现故障、事故或承租方要求上门保养、维修、验车等需要临时替换时，业务人员按合同规定为承租方提供同档次的替换车辆。在当日《车辆停驶表》中记录“替换”字样。

2. 长期替换：在租车辆出现故障、事故或承租方要求需要长期替换时，业务人员按合同规定为承租方提供同档次的替换车辆。长期替换须在系统中“合同换车”项进行操作，并记录在当日《业务情况登记表》、《日报表》和《车辆停驶表》中。

3. 车辆替换时应填写《车辆交接单》。

(11) 车辆收回

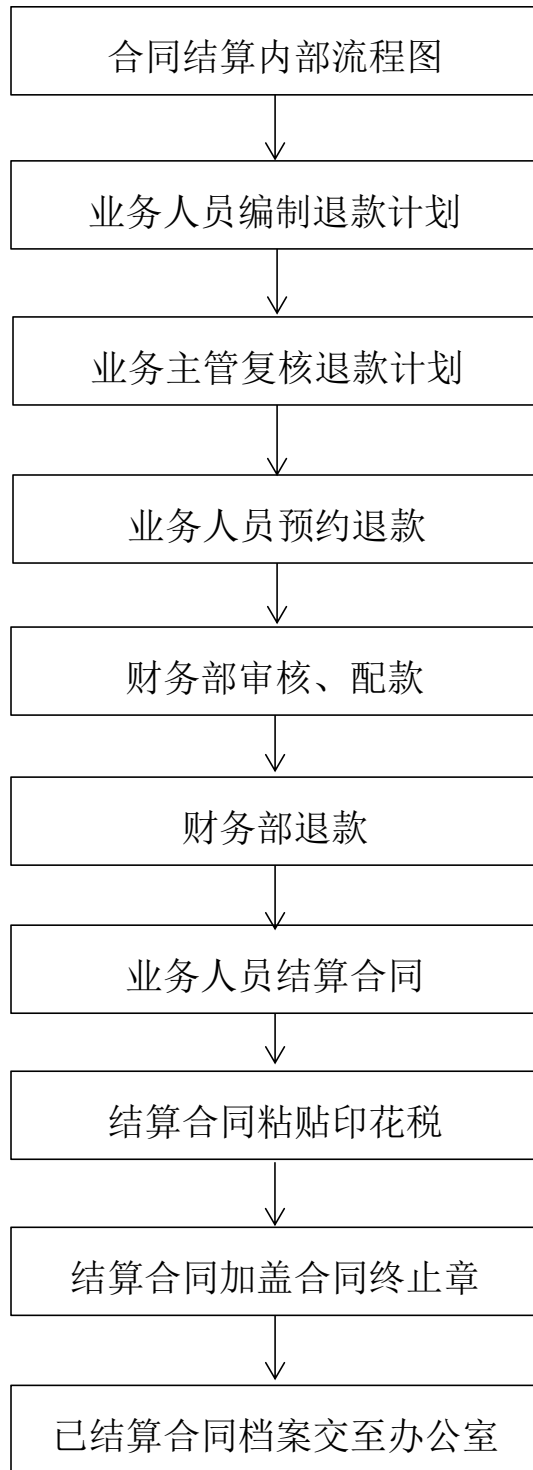
1. 正常收回

按《车辆交接单—发车记录》各项内容检查车辆外观、内饰、机械性能、随车工具的完好性，收回车辆钥匙和车辆行驶证，填写《车辆交接单—交回记录》，双方确认签字。在系统中完成“还车”流程操作。

2. 受损车辆收回

收车时，遇车辆损坏，分公司业务人员应负责收集保险材料并指导承租方报险。将出险车辆送到指定修理厂，将保险材料移交给租后服务部，在保险公司定损后分公司业务人员按合同理赔比例收取客户车损费用。如车辆伤情较轻、涉及赔偿金额较小，可在与租后服务部咨询价格、与客户协商后，酌情收取客户车损费用，将车辆送指定修理厂修理。在系统中完成“还车”操作。

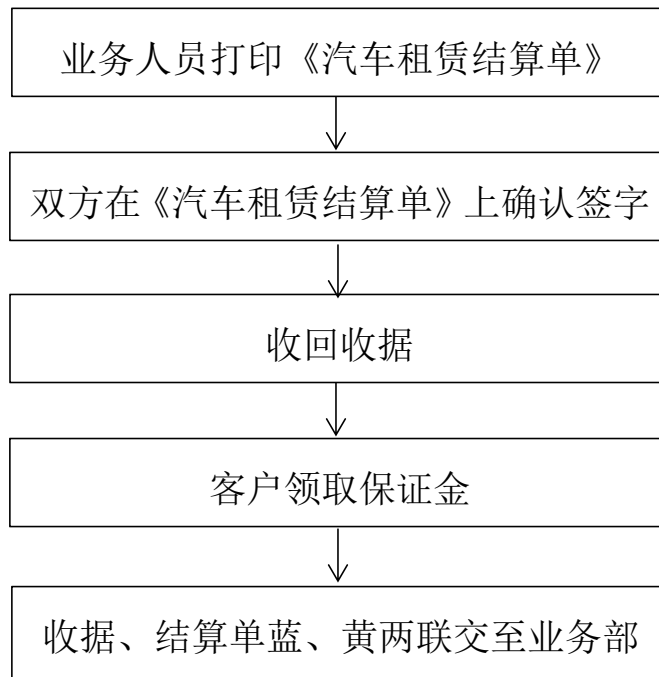
(12) 结算



1. 还车后确认无违章、无事故，申请结算，还车后 20 日办理完毕。

2. 结算外阜流程：

(1) 客户持收据领取租赁车辆保证金



(2) 承租方丢失有关票据的，承租方应填写《保证金退还申请》，经审批后进行结算。

(3) 遇有其他特殊情况的，业务人员应填写《业务备案申请》，经审批后进行结算。

(13) 租赁合同的保管

1. 未结算合同

合同履行期间，由业务人员妥善保管，不得外借，不得带出公司，不得损坏，不得丢失，不得私自销毁。

2. 已结算合同

已结算合同月末交至办公室，有办公室立卷归档，妥善保管；需要借阅的，至办公室填写《档案借阅登记簿》借阅，并按原样归还。外部人员不得借阅。

3. 业务交接操作流程

本流程规定了各类汽车租赁服务提供过程控制的内容和方法。适用于对租赁服务提供过程的实施、确认、标识和可追溯性、用户人身和财产防护、监视测量等环节进行有效的控制。

(1) 租赁服务实施流程

1. 公司签订租赁合同，合同明确需方所到目的地、行驶路线、费用及双方的其它权利和义务。

2. 公司确保车辆设施齐全、车容整洁、牌照清晰。

3. 公司可根据用户需要可推荐符合条件的驾乘人员从事服务工作。

4. 车辆由调度人员统一调度，调度人员做好各项服务环节协调配合。

5. 驾驶员接到派车指令手续后，要做好车辆的检测和卫生清扫工作。

6. 驾驶员根据车辆调派命令，记清用车单位、时间、地点、电话和联系人姓名，提前到达用车地点，打开空调，调整好车内温度，等候用户。

7. 车辆到达指定地点应就近停靠，以方便用户上下车。

8. 驾驶员在迎接用户时，要面带微笑，姿势端正，站在车门一侧，打开车门，引客上车，用规范化的语言作自我介绍，热情迎送用户，主动提拿行李，搀扶老弱病残者，当行驶到复杂路面时应及时提醒用户注意事项。

9. 驾驶员等候客人要耐心，不得远离车辆，不用喇叭催客。

10. 在完成任务告别时，主动征求用户的意见，仔细查看用户有无遗失物，如发现遗失物，及时归还失主。

11. 及时收集用户的反馈意见，在车上设置“服务监督卡”、“用户意见卡”，

根据用户正反面的反映，不断改进服务工作。

(2) 标识和可追溯性控制流程

1. 公司各相关部门负责各种区域标识的摆放、维护。
2. 驾驶员按照有关规定，要着装整齐，佩带工作牌，公司能对其进行追溯。
3. 驾乘人员以车号和相关记录为标识，根据记录公司对其进行追溯。

(3) 人身、财产防护流程

1. 运行调度在派车执行任务前，应检查驾驶员上岗证和车辆技术状况合格证，证件齐备有效方可派车。

2. 驾驶员负责做好车辆出车前、行车中、收车后的技术状况的检查工作，确保行车安全。

3. 出车前，应认真检查车辆各重点部位，特别是要对有碍安全的制动、转向部位要做重点检查，确保各部位正常安全有效。

4. 驾驶员要在用户上车坐稳并系好安全带后再开车，行驶中严格遵守交通规则，到达目的地待车辆停稳后再下车。

5. 遇到交通情况复杂或路面较差时，驾驶员应减速慢行。

(4) 监视和测量流程

1. 调度人员和安全、机务人员应不定期对车辆进行检查，检查人员填写“车辆检查记录表”。

2. 发车前、中途停车开车前，驾驶员要核对人数，确认无误方可发车。

3. 服务过程中，监控分控中心利用车载卫星定位装置对车辆运行情况进行实时监控，保证行车安全。

4. 公司加强与用户的沟通，沟通采取发放《服务质量监督卡》、与用车单位进行座谈、回访形式进行。

4. 租后业务办理操作流程

(1) 车辆维修

(一) 市内车辆维修

1. 包干车辆，由业务人员提出维修请求，经租后服务部备案，至公司承修。

2. 车辆在质保期内，由业务人员提出维修请求，经租后服务部指定协议修理厂、开据《特约维修单》，审批后至协议修理厂进行修理。

3. 在质保期外或特殊车型，由业务人员提出维修请求，上报租后服务部审核，双方联合填写《特约维修单》，经审批后由业务人员办理所需费用的申请手续，到非协议修理厂进行维修。

(二) 外阜车辆维修

车辆在外阜突发故障或不能回京维修，需要就地进行维修的，业务人员应与客户充分沟通后，提出维修请求，上报租后服务部审核，双方联合填写《业务备案申请》，经审批后方可就地维修，费用由客户先行垫付。客户在结算该笔费用时应交回旧件，由业务人员审核后，财务部给予报销。

(三) 维修费用

1. 保养、维护费用由公司承担。

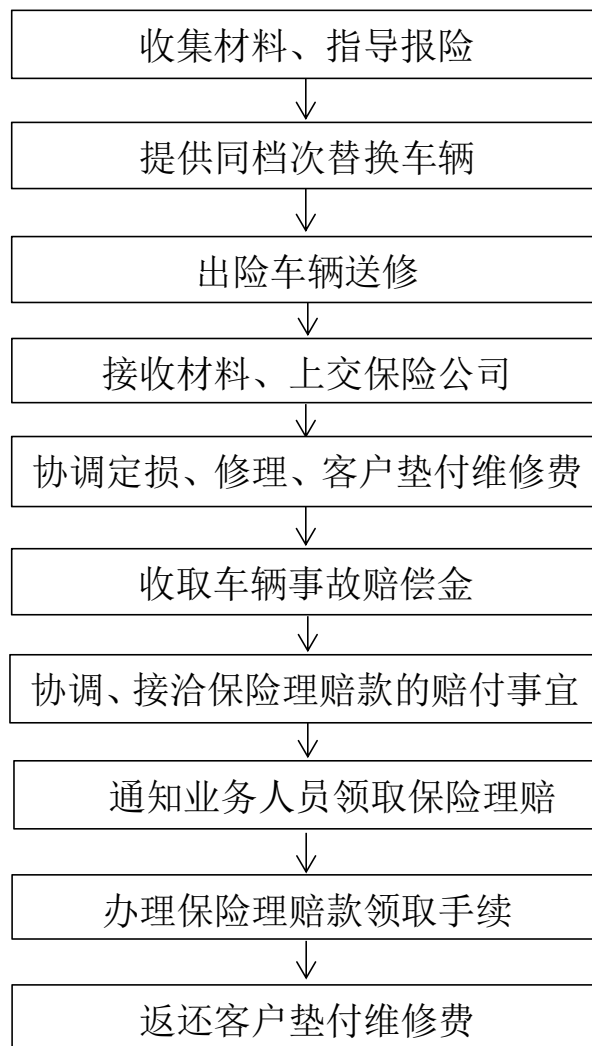
2. 因客户操作不当造成对车辆的损伤由客户承担。

3. 特殊维修费用客户支付，公司视情况酌情承担，杜绝业务人员私自垫付。

（四）车辆出险

1. 出险车辆维修和理赔由业务人员及租后服务部负责办理。

2. 出险流程：



3. 客户出险赔付标准按照特别约定租赁的车辆保险执行。车辆出险后，根据交通事故责任认定，客户需按相应的赔率承担车辆事故损失金额，赔率为：全责 20%，主责 15%，同责 10%，次责 5%，无责 0%。若有《补充协议》的或另有保险赔付约定的从其办理。

(2) 车辆救援

1. 车辆救援由公司负责，提供宁德市域内的 24 小时免费救援。
2. 遇特殊情况需免收救援费，工作人员填写《业务备案申请》经审批后执行。
3. 工作人员接到客户救援请求，应详细记录故障地点，通知公司实施救援，同时报租后服务部备案。

(3) 车辆年检

1. 车辆年检由租后服务部及业务人员负责。
2. 每月 30 日业务人员接租后服务部下月《车辆年检明细》系统通知，至租后服务部领取《机动车交通事故责任强制保险单（副本）》。
3. 业务人员依《车辆年检明细》自行安排车辆年检和环保检测工作，不得逾期。

(4) 随车物证补办

1. 随车物证的补办由车辆技术部及业务人员负责。
2. 承租方丢失随车物证，须赔偿该物品的重置费用。丢失车辆钥匙、车辆证件、车辆号牌，业务人员应按规定收取承租方相应赔偿费用。

3. 随车物证丢失，业务人员填报《设备购置申请》，经审批后由业务人员按租后服务部指定的程序办理。

(5) 车辆设备物品的申领

1. 车辆设备物品购置由租后服务部及业务人员负责。

2. 根据客户要求（贴膜、加装倒车雷达等）或车辆内部设施（座套、脚垫等）老旧需更换，业务人员填报《设备购置申请》，经审批后由业务人员按租后服务部指定的程序办理。

（二）服务质量监督部门

1. 设置服务质量监督部门承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

1. 保证设置服务质量监督部门，提供投诉受理场所，配备服务质量监督岗位人员（后附服务质量监督部门详细信息）。

2. 接到投诉在 24 小时内联系本企业当事人员并核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，按照相关规定予以处理，并于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月1日



2. 服务质量监督部门详细信息

服务质量监督部门一览表

序号	受理场所	所在行政区	地址	服务质量监督员	联系电话及手机	备注
1	杭州鑫虎汽车租赁有限公司	杭州市	浙江省杭州市江干区大世界五金城40幢416室	李兰	18968108827	7*24 小时受理



3. 投诉处理流程和规范

一、目的

为了确保通过标准的流程和规范，快速稳妥的解决客户投诉，让客户在接受投诉的过程中对我们提供的产品和服务树立起更大的信心，最终将我们视作终身伙伴，同时通过在处理客户投诉的过程中，发现我们工作的漏洞和不足，对其改正或者弥补，使之不断的完善和进步，特制定《客户投诉处理流程和规范》。

二、适用范围

如果客户在接受我们产品和服务时有任何的不满或者抱怨，并且通过各种有效的途径反映到相关部门，则形成客户投诉，此类客户投诉一律可适用于本流程。

三、处理职责

1. 服务质量监督部门负责各种信息的收集、反馈和跟踪，并负责将客户投诉及时反馈到各责任部门，同时每周根据相关投诉信息填写《投诉记录表》。
2. 各相关部门涉及到服务质量、服务态度等投诉处理，根据服务质量监督部门的投诉反馈信息及时处理客户投诉。

四、客户投诉处理流程

1. 客户投诉受理

服务质量监督部门接到投诉后，将客户投诉信息登记在《投诉记录表》上。

2. 派单

服务质量监督部门将客户投诉信息登记在《投诉记录表》上以后，根据投诉事件第一时间将投诉信息转至业务科长，业务科长再将其分配给各部门负责人。

3. 投诉处理

各部门负责人接到投诉通知后，需尽快与投诉客户沟通并处理投诉案件。

4. 投诉回访

各部门负责人处理完后，将处理方案反馈至服务质量监督部门，服务质量监

督部门将处理方案详细登记在《投诉记录表》上。服务质量监督部门将对完成的客户投诉进行电话回访。（客户对投诉处理不满意重新派单，第二次投诉处理，如客户仍然对投诉处理结果不满意，服务质量监督部门需将投诉信息递交项目负责人由其安排处理）。

5. 投诉信息汇总

对投诉案件汇总，上报项目负责人批示，编制《投诉信息月汇总报表》进行备案。

五、客户投诉处理措施

1. 各责任部门在接到《投诉记录表》后着手处理客户投诉，需在三个工作日内（特殊情况除外）回访客户，与客户进行有效的沟通，了解客户投诉的具体原因，通过多方面的了解，掌握基本事实，可通过以下方式调查：

- （1）联系其他相关部门了解客户投诉涉及的具体情况。
- （2）查阅客户其他档案或者资料了解有关客户投诉涉及的具体情况。
- （3）分析造成客户不满的最主要的因素、背景以及客户期望处理的结果。

2. 制定解决措施

（1）各责任部门在了解客户投诉内容和原因之后，要针对具体问题，依据公司的政策与规定寻求解决问题的办法。

（2）重大投诉在初步制定解决措施后，应将投诉情况和措施向各部门经理汇报，需要各部门经理口头确认解决的措施或者授权之后才能实施。

（3）处理时，应和客户进行充分的磋商，以双赢为目标，制定解决问题的方案。

（4）如果沟通过程中没有和客户达成一直意见，那么部门负责人就需要重新制定新的解决措施，直到与客户达成一致。

七、安全运营制度和措施

（一）企业安全生产经营制度和管理措施及安全组织机构

1. 安全生产经营制度和管理措施

（1）公司内部管理制度

公司坚持“以人为本、司我合一”的企业管理精神，通过一套简洁、直观、实效的管理制度，规范公司经营操守和员工行为，全面提升公司整体服务水平和市场竞争能力，充分发挥公司团队的整体功能，以便更好的为客户服务。

一、办公管理制度

（一）作息安排

1. 工作时间每周一至周六上午 8：30-12：00 下午 2：00-6：00。因季节或其它原因需要调整时由办公室另行通知。

2. 周日全天和国家法定节假日休息。期间如需加班，公司将根据工作情况安排适时调休。

（二）室内规范

1. 办公室行政人员负责来访客人的接待、引见、服务和送别。

2. 客人来访时应主动起身迎接。接待时要礼貌大方、热情周到。经过简单沟通后应及时告知相关人员具体接待。

3. 客人落座后，应主动递送茶水；客人离开时，应主动送别；客人离开后，应及时收拾整理。

4. 办公电话禁止长时间占用，禁止接打私人电话。

5. 办公用品要注意经常维护，尽量避免人为损坏。
6. 上班时间禁止上网私自聊天、打游戏、赌博、从事和工作无关的事情。
7. 禁止正常工作时间睡觉、大声喧哗、吵闹或大声播放音乐；禁止在办公室吸烟、喝酒、随地吐痰。
8. 办公场所人人都需保持个人工作区域整洁干净，不得随意丢放垃圾、污垢或碎屑。

（三）值日规定

1. 公司实行卫生轮流值日制。具体安排详见《卫生值日表》。
2. 当天值日人员应在下午下班后负责倒垃圾、洗地板、擦桌面等清洁整理工作。办公室无人值守时应检查、关闭所有电器、门窗后再离开。
3. 垃圾、废弃物、污物的清除应按照规定倒在指定位置。

（四）行政规定

1. 一个上级的原则。上级不得越级指挥，可以越级检查、指导、协助和了解情况；下级不得越级汇报，可以越级申诉和上诉。相互间不得跨部门指挥和汇报。
2. 下级必须服从直接上级管理。对上级的安排持有异见可向上级的直接上级投诉。对上级裁决不满可向上级的直接上申诉。错误指挥或错误判断上级指挥经上级裁决后，有责任方应承担由此造成的一切后果。
3. 直接上级缺席或不服从公司统一管理时，由直接上级的上级负责管理指挥和协助。
4. 公司员工每两个月进行一次述职，以接受总经理的当面质询。副总经理负责具体安排。

5. 副总经理是公司行政工作的常务执行人。办公室协助执行。

6. 总经理是公司行政工作的最高负责人和重大事务的最高决策者，遇重大情况时，总经理有权对公司进行调整。

（五）会议规定

1. 领导召开会议要改进作风、缩减时间、提高质量、注重实效。员工参加会议要准时到席、调整手机、禁止吸烟、做好笔记。

2. 办公室具体负责公司全体员工会议的通知、组织、主持和会议笔记。

3. 部门和小组会议由部门或小组负责人召集、主持和笔记。

（六）安全规定

1. 公司要求所有管理人员要在日常工作中加强员工安全教育，时常提醒员工注意个人人身、财产和公司财物安全。

2. 员工要自觉遵守国家安全方面的法律法规，遵照公司要求和上级嘱托，时刻注意对个人人身、财产和公司财物安全的防范。

3. 公司交给个人使用的钥匙不得随意转交他人；不得随意将公司物品外带或外借。

4. 禁止在无技术保障的情况下安装、拆卸、维修公司办公用品，特别是带电产品。

5. 员工个人财物应随身携带，不得随意搁置在集体办公场所。

6. 公司要求的保密事项未经公司许可不得随意向他人泄露。

（七）印信管理

1. 财务负责公司印章和合同管理。印章要严格保管，规范使用，未经总经理同意任何人不得随意外带。

2. 公司正式文件和合同需经财务最后审核后加盖公章。未经总经理同意，空白合同不得随意盖章。

3. 业务外出可携带空白合同。因业务急需可向副总申请领取空白盖章合同。个人携带空白盖章合同不超过 24 小时。

4. 签订空白盖章合同时增订条款，须及时向副总经理汇报。

5. 空白盖章合同签订后，应及时送交财务进一步核查，无误后交由办公室统一建档。

二、公司信息化管理制度

现代计算机信息技术的发展、推广和应用加快了信息传递速度，提高了办公自动化水平，推动了社会现代化管理进程。为适应现代道路运输行业的需要、提高企业管理水平、充分发挥计算机信息化管理优势，给公司的经营、生产、管理、决策提供及时、准确的数据，特根据相关法律、法规及公司信息化发展规划，结合公司实际情况制定本办法。

（一）总则

1. 计算机信息化应用程度是衡量企业管理水平的重要标志，信息化的建设与引进、推广与应用是一项对企业发展具有战略意义的系统工程。因此，信息化的建设是一项公司全员参与的工作。

2. 计算机信息化应用的目的是通过对企业的人力、资金、设备、市场、生产、技术、管理信息等原始资料进行动态和静态的数据纪录，然后进行计算、整理、分析，为领导的经营决策提供重要依据，提高企业的决策水平，增强企业应变能力。

3. 计算机信息化应用工作的基本任务是建立和逐步发展公司的计算机信息

化应用系统，最终形公司、各职能科室计算机信息化网络系统，成为支持企业生产、经营、管理、决策科学化的重要辅助手段。

4. 公司各职能科室的网络建设、信息应用系统的规划与引进、信息设备的调配、整合与开发等均适用本办法。

5. 本办法中的信息设备（软件）主要包括：

（1）网络设备：路由器、服务器、MODEM、无线上网卡等；

（2）计算机：台式电脑、笔记本电脑；

（3）计算机外设：打印机、扫描仪、移动存储设备等；

（4）软件：常用软件和行业软件。

（二）组织、管理体系建设

1. 信息化组织是高度集中的组织，在企业管理和信息化建设规划上是权威性的、有效的组织，是集管理与信息化技术应用于一体的企业管理改善的组织。

2. 公司信息化工作领导小组是公司信息化的最高领导、权威机构，负责指导信息化建设过程中的全部工作，负责制定、实施信息化建设的总体规划，确定企业实施的重点项目和实施方案，负责信息化建设管理、协调和监督，制定公司信息化工作管理办法、标准和规范，并指导各部门开展信息化工作。

3. 公司信息化工作领导小组是由公司经理任组长，公司其他相关领导为副组长，各科室负责人（一般为正职）为小组成员。领导小组下设企业信息化管理办公室，其常设机构为企管科，由企管科科长担任办公室主任，负责组织、开展信息化建设日常工作，并对公司各职能科室的信息化工作进行指导。

（三）工作职责

1. 公司信息化工作领导小组对公司信息化工作实行统一领导，决策重大问题，

其主要工作职责是：

(1) 根据国家和行业信息化工作的方针、政策，对信息化工作进行统一领导和管理；

(2) 研究、制定信息化工作的发展规划、年度计划和有关规章制度，并落实相关经费；

(3) 审批信息化工程项目；

(4) 开展对信息化工作的检查、协调和监督。

2. 企管科对公司信息化工作领导小组负责，其主要工作职责是：

(1) 负责公司信息化管理的规划和实施；

(2) 负责审核公司计算机软硬件配置及设备的选型，对一定标准内的信息化硬软件设施购置进行审批，并直接负责公司各科室信息设备的购置工作以及单位大宗信息设备招标采购工作；

(3) 负责公司信息设备的统计、调配工作；

(4) 负责应用软件的引进和推广工作；

(5) 负责指导公司员工正确使用计算机和排除运行中软硬件故障；

(6) 负责公司各科室硬软件信息设施的维修、维护工作；

(7) 负责公司设备的维护与管理，规范系统配置与正常运行；

(8) 负责公司局域网运行的安全性，防止入侵及病毒破坏。

3. 各职能科室的职责：

(1) 负责本部门在业务开展过程中，对相关信息的收集、整理、处理、储存、传递与应用的管理；

(2) 负责在部门信息管理过程中与公司相关部门的沟通与协作；

(3) 负责本部门信息设备的统计和日常保养工作；

(4) 按照企管科或公司的统一要求，做好实施企业信息化所要求的各项工作。

(四) 网络、数据安全及保密

1. 各部门的人员必须定期对自己的所有资料进行备份，并妥善保管，严防信息丢失或泄漏公司机密。

2. 严禁从网上下载游戏，严禁浏览非法网站或来历不明的网站，对一些来历不明的邮件及附件不要打开，不要执行从网上下载后未经杀毒处理的软件，使用移动存储工具前须先杀毒。

3. 企管科工作人员应负责杀毒软件服务器端的定期升级，并督促公司各科室杀毒软件的定期升级。计算机使用人员在使用计算机过程中，如果发现病毒或异常情况时应立刻断网迅速隔离被感染的计算机，并立即向企管科报告。

4. 计算机使用人员不得擅自更改计算机中的网络设置的参数配置，不得对网络布点、线路、网卡等硬件进行随意安装或异动，如需更改，必须向企管科报告，由专业人员完成。

5. 任何计算机使用人员不得蓄意在公司内部局域网上传播病毒，恶意破坏数据资料；同时，不得以营利为目的经营企业的各种信息。

6. 计算机使用人员如果违反本条例中的规定，情节轻微者，企管科给予警告并责成纠正。对违反本规定情节严重造成企业经济损失者，应照价赔偿并按照有关规定，进行相应的行政和经济处罚。

(五) 硬软件设施的采购、调配、维修、管理及相关软件的引进、推广与应用

1. 公司各职能科室信息化设备及软件的购置（调配）必须向企管科递交书面申请说明情况，经企管科调查并提出意见后，申请部门再向公司领导提交购置（调配）申请，经领导批准后再将申请表交给企管科，然后由企管科统一进行购置（调配），硬软件设施由企管科及申请科室安装调试、应用和推广。

2. 公司各科室信息化设备及软件（500元以上）的购置（调配）必须向企管科递交书面申请说明情况，经企管科审核后，申请科室再向公司领导提交购置（调配）申请，经领导批准后再由申请科室按流程自行进行购置（大宗信息设备由企管科统一招标采购），各科室要及时将台帐上报企管科。

3. 公司机关、项目部等各部门购置公用办公电脑，标准如下：

（1）台式电脑：4000元/台；

（2）笔记本电脑：6000元/台；

（3）如确有特殊要求，经公司领导同意审批后，可适当提高标准。

4. 公司所有信息化设备（软件）由企管科统一调配，各科室硬软件设施的变动要经企划部批准、登记备案。公司所有淘汰或报废的硬软件信息设施统一由企管科处理。

5. 公司所有信息化设备（软件）的日常管理工作由企管科相关人员负责，各科室的信息化建设工作由科室主要领导负责指导，各项管理工作由办公室负责，信息化设备（软件）的日常维护工作由指定的兼职信息管理员负责，及时、准确地将台帐上报企管科。

6. 由于人为原因而造成公司硬软件信息设施丢失、损坏的，各相关责任人将按规定赔偿，若无法确定责任人，则由其保管人负责赔偿。其中，公司信息设备折旧年限为3年，赔偿金额计算公式为 $(原值 \div 36) \times (36 - 已使用月数) \times 40\%$ 。

7. 公司各职能科室信息化设备（软件）出现故障，需及时向企管科报告，如果涉及到维修费用问题需提出书面维修申请，经企划部核实后，按照相关规定执行。

三、计算机管理制度

（一）总则

1. 为加强对计算机的科学管理，保证计算机的安全运行，推动企业现代化管理，使公司管理规范化和程序化，特制定本制度。

2. 公司企管科为计算机管理和技术服务主管单位，配备专职计算机管理人员，其它科室要指定专人负责计算机管理工作。

（二）设备工作环境管理

1. 应将计算机安置在平稳安全处，不接近热源，不受潮受湿，防尘，防静电，不得掐断网络线。

2. 不在非正常状态下使用机器，不使计算机和其它物品压住电源线，不将盛水容器置于机壳上，非工作时间要切断电源。

（三）操作管理

1. 公司鼓励员工使用计算机处理业务，充分开发计算机资源，提高公司决策和管理水平。员工应认真执行上机操作规程，爱护机器设备。

2. 未经计算机管理人员许可，员工不得删除存放在硬盘内的公司及他人的数据，不得增删计算机的软硬件配置。

3. 严格防范计算机病毒的侵害。外来软盘、光盘等所载软件是病毒主要来源，如确需使用的，须先进行病毒检测，由计算机管理人员参与安装使用；

4. 公司禁止使用、传播、编制、复制电脑游戏，严禁上班时间玩电脑游戏。

（四）应用软件开发管理

各单位需开发的应用软件，应向企管科提出申请。应用软件的开发分为自主开发、协作开发、委托开发三类。企管科负责与外单位在有偿或对等的基础上进行软件交流。

（五）网络安全管理

1. 加强计算机网络安全管理，不超越权限，不扩散操作密码，不恶意攻击其它计算机。

2. 任何单位和个人不得利用国际互联网制作、复制、查阅和传播反动、封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖等信息：

（六）维护管理

为保证计算机正常运行，防患于未然，对计算机要进行定期维修、保养。发现问题及时排除，若不能排除，应及时报告计算机管理人员。更换配件，应报企管科备案。

（七）责任

因操作人员疏忽或操作失误，给工作带来一定影响，但经努力可以挽回的，对其进行批评教育，因操作人员故意违反上述规定，使工作或财产蒙受损失的，要追究当事人责任，并给予一定的经济处罚。

四、车辆、监控设备机务管理办法

为加强机务管理，保障运输生产安全，节能降耗，提高效益，推进科技进步，根据公司生产经营的实际情况，经公司研究制定本办法。本办法规定了机务管理工作的组织机构、管理职责、规章制度等内容。

（一）组织机构

1. 机务管理体系健全、完善、有效。

2. 公司机务科为公司机务管理的职能部门，按照每百车不低于 5 人配编机务管理人员（含出检技术员）。

3. 机务管理人员应具有汽车工程或相近专业初级以上职称，具备相应的机务管理业务知识。

4. 安全例检人员（出检技术员）应具备相应的车辆出入库检验业务知识。

（二）公司机务科主要职责

1. 贯彻执行国家和上级发布的机务管理工作政策、法规、制度、标准、规范和操作规程，制定公司的机务管理岗位责任制。

2. 参与车辆、设备选型论证和技术评估；推广应用新技术、新能源、新材料、新工艺和先进经验，节能降耗，保护环境。

3. 编制并组织实施车辆维护和检测计划，负责车辆出入库检验，督导驾驶员正确使用维护车辆，预防和处理机械事故。

4. 建立车辆、设备技术档案和基础记录台帐，统计报送机务管理统计资料。

5. 积极组织开展“科学普及、技术创新”活动，提高科学管理水平和技术创新能力。

6. 机务管理其他工作。

（三）车辆的管理

1. 租赁车辆的管理

（1）基本要求

1) 车辆技术管理应坚持预防为主和技术与经济相结合的原则；对租赁车辆实行择优选配、正确使用、定期检测、强制维护、视情修理、适时更新和报废的

全过程综合管理。

2) 严格执行国家、省市关于车辆技术管理的法律、规章、制度和标准，建立健全车辆技术管理规章制度和安全生产操作规程。

(2) 车辆的选购

1) 选购车辆应根据车辆的适应性、可靠性、经济性、环保性及维修方便性，选购符合国家产业政策、发展规划和满足用户实际需求的车辆。

2) 选购的车辆满足国家有关法规的要求和用户指定的车型、配置。

(3) 车辆技术档案管理

1) 出厂新车投入使用前，应结合车辆全面的技术检查、调整，建立车辆技术档案。

2) 车辆技术档案主要内容应包括：车辆基本情况、主要部件更换情况、修理和维护记录（含出厂合格证）、技术评定记录、车辆变更记录、行驶里程记录、交通事故记录、车辆登记证书、行车证等手续相关复印件等。

3) 车辆技术档案应妥善保管。对相关内容的记载应当及时、完整和准确，不得随意更改。

4) 车辆办理过户变更手续时，应当将车辆技术档案完整移交。

(4) 车辆的维护

1) 车辆的维护分为日常维护和维修。

2) 日常维护是以清洁、补给和安全检视为作业中心内容，由驾驶员负责执行的车辆维护作业。

3) 维修是除日常维护作业外，以清洁、润滑、紧固、检查调整转向节、转向摇臂、制动片、悬架等经过一定时间使用容易磨损或变形的安全部件为主，并

拆检轮胎，进行轮胎换位，检查、调整发动机工作状况和排气污染控制装置等，并检查有关制动、操纵等安全部件，由维修工人负责执行的车辆维护维修作业。

4) 车辆维护按车辆行驶每 500 公里/次进行。日常维护是在出车前、行车中、收车后进行。

(5) 车辆的安全例检和出入库检验

1) 公司安全例检（出入库检验）机构及例检（出入库检验）人员，对租赁服务车辆按照《车辆安全例行检查项目及要求》，进行安全例检（出入库检验）；对符合要求的，安全例检（出入库检验）人员填写“安全例行检查（出入库检验）登记台帐”，出具签字并加盖“安全例行检查专用章”的“安全例行检查合格通知单”。

2) 安检（出入库检验）人员结合驾驶员的反映，对安全例检（出入库检验）中发现的故障，应及时安排维修并做好维修记录。维修竣工重新检验合格后，方可签发合格通知单。

3) “安全例行检查合格通知单” 24 小时内有效。

4) 安全例行检查项目及要求

①车容车貌：车容车貌整洁，门窗玻璃完好，车内卫生良好。

②转向：转向垂臂、横直拉杆及球头、方向机支架无松旷、无损伤，球头锁销锁止良好，转向盘应转动灵活、操纵方便。

③制动：制动总泵、储气筒、制动管路、制动分泵无漏油、漏气现象，相关连接锁止牢固；驻车制动有效。

④传动：离合器应结合平稳、分离彻底；中间轴承和万向节无松旷、无损伤；驱动桥壳无裂纹。

⑤照明：前照灯、雾灯、转向灯、示廓灯、制动灯、前位灯、后位灯、危险报警闪光灯等齐全有效。

⑥轮胎：轮胎不得有严重磨损、不得有破裂和割伤；气压符合要求；严禁使用翻修胎。

⑦发动机：运转良好，无漏油、漏气、漏电等现象；供油油路无渗漏；电气线路无老化、破损。

⑧悬挂：前后钢板、钢板卡子、骑马螺栓、前后钢板支架、吊耳、付钢板托架及销套无松旷、断裂、移位现象。

⑨车身骨架：骨架无断裂；油箱无渗漏、固装牢固，油箱支架无断裂。

⑩车载安全设施：配备有危险警告标志牌、备胎、防滑链（在冰雪天气时）、应急工具锤、灭火器按要求每车配备。

⑪驾驶员反映及报修的项目。

（6）车辆的换季维护

为保证车辆冬、夏季合理使用、正常运行，应做好车辆换季维护工作。冬季应采取预热、保温、防冻、防滑的措施；夏季应采取降温、防爆、防气阻等措施。进入冬、夏季之前，应结合日常维护、保养进行一次季节性维护，换用冬、夏季润滑油（脂），检查调整油电路等。

（7）车辆的报废更新

1) 车辆更新应以提高汽车租赁经济效益和社会效益为原则，节能降耗，保护环境，按照国家车辆报废更新规定、标准，适时报废更新车辆，保持车辆技术状况良好和技术水平的先进性。

2) 车辆经长期使用，车型老旧，性能低劣，继续使用不经济、不安全的应

予以报废。

（8）节能管理

1) 认真贯彻国家和地方政府颁发的节能环保法规、条例，积极开展节能降耗、双增双节活动，努力提高职工的节能环保意识，建设节约型企业。

2) 加强节能环保管理、统计等工作，逐步提高能源利用效率。

3) 加强对驾驶员队伍的节能降耗培训，建立节能降耗机制，定期开展节能比武等活动，提高驾驶员队伍的技术业务素质。

4) 实行里程油耗考核奖励机制，提高驾驶员的节油自觉性。

5) 积极选用和推广新能源、节能新技术、新设备、新装置，提高节能技术水平。

（9）轮胎的使用管理

1) 加强轮胎管理，总结推广减少轮胎消耗、降低成本、保护环境以及确保行车安全的先进经验。

2) 健全轮胎入库、领用、核发、报废管理制度，在用轮胎（含周转胎）有专人管理，建有轮胎卡片，定车使用，及时记录换装日期、实际行驶里程等。

3) 采用循环换位法或交叉换位法进行轮胎换位。采用专用工具拆装轮胎，按工艺要求和技术条件进行检查和维护。同一轴上配装同一规格、尺寸、花纹、成色、帘线层数的轮胎。

4) 严禁使用翻修胎、带伤胎，发现问题及时更换。

5) 各类轮胎按标准气压充气，并经常保持，充入的空气不得含有水分和油液等杂质。

6) 定期检查车辆的前轮定位、轮毂轴承松紧度、左右轴距、轮胎与翼板间

的距离和与车身地板间的距离，以及胎面的磨损程度和胎体的技术状况、轮辋的情况等，保持技术状况良好。

7) 组织有关人员对早期损坏的轮胎进行分析研究，查出原因，分清责任及时采取措施。

(10) 车辆的运行使用

1) 新车投入使用前根据车辆技术管理或制造厂家的规定进行必要地清洁、润滑、紧固和调整，配备附加装备和安全防护装置，进行全面的技术状况检查，确认符合运行条件后投入营运。

2) 新车严格执行磨合期的各项规定，严格遵守驾驶操作规程，做好磨合维护工作，磨合期满，按照车辆使用的有关规定或随车说明书的要求正确使用车辆。

3) 保持在用车辆车容车貌良好。

① 车身外部清洁卫生，无划碰、破裂和脱漆。

② 驾驶室内整洁卫生，座椅、靠背完好，紧固可靠。

③ 门窗玻璃齐全完整，开关灵活可靠。

④ 翼板、挡泥板、脚踏板良好、安装牢固，外漏螺栓，紧固可靠。

⑤ 车辆后视镜、雨刮器、牌照等清楚，装置齐全有效，符合规定。

⑥ 各种仪表（水温、燃油、气压、速度、里程、转速等）齐全有效。

⑦ 各种灯光（大灯、小灯、牌照灯、转向灯、刹车灯、雾灯等和电器开关齐全，完好有效。

五、事故统计报告制度

1. 安全隐患险情及事故报告工作，坚持“谁主管谁负责”、“逐级上报”和“实事求是”的原则。

2. 发生或造成重大社会影响的道路交通事故，事故发生后，公司接到报案后应立即采取相应应急措施。

3. 发生重大火灾事故，集体食物中毒事故时，安全科应立即报告公司，并会同有关科室及时进行处理。

4. 发现重大安全隐患险情时，安全科要立即报告公司。

5. 报告的内容：险情或事故发生的时间、地点、人员伤亡、财产损失以及采取的措施等。

6. 发生交通事故或重大火灾事故的，事故发生后 5 日内向集团公司写出书面检查报告。

7. 当月发生的交通事故，于次月 3 日前，填写汽车肇事轻微事故月报表、汽车肇事情况月报、汽车肇事情况月报附表、事故调查处理报告书报告集团公司安稽处。

8. 安全科填写各类报表必须准确无误、及时填报，不得瞒报、漏报。

六、营业报表和票款管理制度

（一）营业报表

1. 营业报表包括以下种类：

（1）《业务情况登记表》：反应当日发生业务的实际情况，包括：租车、还车、续租、付款、结算、客户合同换车、增车、退出，及客源渠道、优惠活动等情况。

（2）《营业日报表》：反应车辆的车数、车型分布、当日租退车辆和出租率情况。

（3）《停驶车辆明细表》：反应停驶车辆的具体情况。包括车号、车型、

停放地和车辆状态情况。

(4) 《财务营业日报表》：反应当日财务收支情况的报表。每日由专人填写，并由经理审核、签字确认，上交财务部。

2. 上报营业报表

营业报表是反应当日营业情况的报表，每日 17 时上传至业务部。每日 17 时后发生的业务须在次日报表中体现。

(二) 营业票款

1. 将《现金送款簿》、支票、《进账单》、《记账联》、《汽车租赁付款单》蓝、黄两联及当日《财务营业日报表》包成当日款包上交财务部。

2. 每日 16 时前，业务人员将收取的现金，填制《现金送款簿》，存入银行，16 时后产生的款项，于次日存入银行。

3. 收取客户租金及其他应收款等款项时，应制定专人负责开据发票，加盖财务章。发票的领取和使用由财务部监管。

4. 收取保证金、定金和特殊款项（如：客户风险赔偿金）的应开据收据；收据内容手工填制加盖财务章，绿联上交财务部，红联给客户，做为退还保证金的依据。收据的领取和使用由财务部监管。

(三) 应收租金

每月末查看当月应收租金明细，填制《应收租金明细表》，由公司总经理签字确认后上交业务部备案。

(四) 印花税

每份合同在结算前都要粘贴相应金额的印花税，比例为合同总金额的 0.1%，总金额不足 1000 元的按 1000 元计算。长租合同且合同总金额超过 5000 元的，

先行粘贴 5 元印花税，待合同结算时再将剩余金额的印花税补齐。

七、业务信息管理制度

1. 业务信息和客户资料应严格保管，不得外泄。
2. 系统信息应及时更新，避免发生信息与实际业务不符的现象。
3. 系统操作失误，需修改合同信息的，经副总经理批准，指定专人进行系统修改，登记《系统信息修改备案表》。

(2) 服务团队人事管理制度

一、招聘管理制度

员工的招聘：根据公司未来经营发展战略招聘员工，用人部门经理将职务空缺及人员条件报到人事办公室，经逐级批准后，由人事办公室通过各种媒体进行招聘并采取双向选择，择优聘用的方法选择合适的人才，应聘者一经录用到人事办公室办理聘用手续。

(一) 用人部门提出申请

1. 注意部门岗位是否有编制，或因业务扩大，增加人员。
2. 是否因为人员流动造成岗位空缺。
3. 填写《用工申请表》注明用工数量、条件、岗位工作内容。

(二) 人事部门审核

1. 申请是否符合公司和部门人员编制要求。
2. 如部门新增岗位，考核部门岗位工作量。
3. 部门间是否可以调配。

(三) 总裁或总经理审核

1. 根据公司总体发展是否可以增加岗位或员工。
2. 签核《用工申请表》，转行政人事部。

(四) 人事部门主持招聘

1. 报纸登招聘广告或委托人才职介。
2. 与用人部门参加招聘会进行人员筛选、初试。
3. 介绍或其他途径。

二、面试制度

（一）人事办公室经理面试员工职责

1. 了解应聘人员的基本条件、求职动机和服务意识，审查相关证件；
2. 做公司简介并调查应聘人员对我情况的了解程度；
3. 以往的工作经历和辞职原因，及可上岗原因；
4. 对应聘人员的健康、反映能力、语言表达能力及综合素质作初步评定。

（二）用人部门经理面试员工职责

1. 了解所学专业、工作经历、实践、工作能力；
2. 从专业角度了解其特长、知识的深度和广度；
3. 是否符合工作岗位需求；
4. 详细描述所招聘岗位的岗位职责和注意事项。

（三）总经理面试员工职责

（只针对招聘主管级以上员工，参加面试主管均要在《面试人员评价表》上签署意见）

1. 对应聘人员讲述公司未来发展前景；
2. 了解和确定应聘人员对个人发展和待遇方面的要求。

三、员工聘用制度

1. 公司员工录用采取试用制，试用期为一个月到三个月，试工期满或试工期内，符合公司标准的由部门经理向公司人力资源部提出新进员工转正申请，由试用员工填写转正申请表，由人事部报请总经理审批后即成为本公司的正式员工。

2. 在试用期内工作表现良好成绩突出者可提前转正，无法达到规定的工作标准或有不良行为者，可被延期或终止试用。在试用期内公司与员工任何一方如提

出辞职或解雇，均必须提前三天通知对方。

3. 凡公司录用的员工，一律实行合同制，合同期限为一年。试用期将记入该员工在公司的连续司龄。

四、培训制度

（一）培训人员的定位

1. 员工

（1）员工的培训需求应与公司的业务发展需要一致，员工认为在哪些方面需要进行培训可向部门主管或人事部门说明，并报总经理/董事会批准。

（2）参加培训的员工都应尽力通过培训努力提高自己的能力，以进一步提高工作效率及业绩。

2. 部门主管

（1）主管人员应与员工讨论公司目前及将来业务发展对人员的要求，帮助员工分析及确定培训计划。

（2）与人事部门协调，寻找相关的培训机会和培训课程，以满足本部门员工的培训需要。

（3）培训结束后了解评估员工对培训的吸收情况，向人事部门反映培训效果。

3. 各部门

（1）根据工作需要及课程安排与要求，向人事部门提供参加此项培训的员工名单。

（2）人事部门审查部门所报名单，向符合条件的报名员工发出参训通知。

（3）员工根据公司及自身发展需要，可自愿选择外面的教育课程或培训课

程。

1) 员工需到外面参加培训时，填写《外出培训申请表》，经总经理核准后，方可实施。

2) 到外参加培训，公司视情况与其签订〈培训合同〉，并按合同相关规定办理。

4. 选择参加培训的人员标准如下：

(1) 试用期后已转正的员工。

(2) 该员工表现良好，有发展的潜能。

(3) 该培训内容与员工目前或今后 2 年中的工作中有密切联系。

(4) 员工有不断学习及提高自己知识与技能的主动意愿。

(5) 员工有充沛的精力和能力来平衡工作培训的时间安排。

(二) 培训计划制定

1. 每年十二月份人事部门向各部门发放《培训课程调查表》，由人事部门负责征求各部门员工建议，并填写所需培训的课程。

2. 人事部门根据公司业务发展及所报资料制订下一年度公司培训计划，并根据计划做费用预算，报总经理批准。

(三) 培训内容

1. 新进员工培训

人事办公室进行培训对公司组织结构、各项规章制度及企业文化、贯彻企业方针、统一观念、公司制度、员工手册、日常行为规范、人际关系沟通、团队精神

主要使新员工对公司有了解，提高员工基本素质，加强技术和思想品德，维

护企业利益，对公司有强烈的主人翁责任感。

用人部门进行培训对专业培训、岗前培训、工作流程、职业道德、如何提高工作质量和效率、减少失误、提高员工对工作的兴趣和成就感、掌握工作要领，达到岗位要求

主要是根据工作程序进行专业技能方面的培训，让新职员在短时间内，掌握本部门所从事的工作内容，使员工能够尽快投入到工作中。

（四）培训安排

1. 根据各部门的需求和各部门对已做过的培训项目的反馈意见制定并执行新的培训计划。

2. 通过提供培训建议，评估外部培训资料和培训项目的有效性等，帮助部门主管为员工制定相应的培训计划，并与部门主管共同协调组织员工培训。

3. 根据课程需要联系讲师、教材等事项。

4. 根据公司业务发展需要与员工所提供需求相结合，制定年度培训计划、费用估算报总经理批准后，依计划实施。

（五）培训实施

1. 培训学员请假规定

（1）学员因身体不适、工作急需、出差等原因确实无法参加培训的，须事先请假，并按程序得到批准后方可不参加培训，否则视为旷课。

（2）旷课：凡学员未经批准，且又无充正当理由而缺课者视为旷课，旷课视同旷工。

（3）休息日安排上课，不记加班，不安排轮休。

（4）员工旷课 2 次以上者，在本年度内将不再安排任何培训课程。

2. 学员上课管理规定

- (1) 学员上课需要提前 10 分钟进入教室等候。
- (2) 学员上课认真听讲，按时完成讲师提出的学习要求。
- (3) 学员应尊敬讲师，不准随意说话、走动及睡觉。
- (4) 学员在上课期间，手机、传呼机不准发出声音，不准随意接听电话，以免影响其他学员。

3. 考试规定

- (1) 考试作弊记大过，并按重修处理。
- (2) 考试成绩记入员工档案，作为绩效考核参考之一。

(六) 培训后期工作

1. 向参训学员发放《培训效果调查表》，调查此次培训效果。
2. 培训费用结算。
3. 根据员工培训出勤及考试结果，更新员工人事档案数据库中的培训记录。

五、考核制度

(一) 考核依据

以员工在被考核阶段的工作成绩与表现为依据，部门主管应对所属员工的日常成绩及表现随时记录。

(二) 考核原则

考核要求客观公正，主管对下属员工的工作评价，应尽可能用数字化指标来衡量，不可凭主观感觉或印象来考核，对同一岗位的员工使用相同的考核标准，以免造成不公平现象，考核结果要反馈给员工。

（三）考核类型

考核类型	考核时间	考核类型	结果	备注
月度考核	月底	全体员工	与每月岗位工资挂钩	
半年度考核	每年7月	全体员工	薪资调整（个别人员） 下半年培训计划的制定及调整 职位调整（个别人员） 管理部门员工半年度奖金	
年度考核	每年1月	全体员工	薪资调整（全体员工） 全员年终奖金 下年度培训规划的制定 职位调整（个别调整）	综合公司业务状况及部门和工作业绩，每年对全体员工发放年终奖金。

（四）考核方法

将各岗位的工作内容、工作要求、所负权责予以明确规定后，据此分别制定各岗位、各部门的绩效评估内容和评分标准并编制表格，根据员工的实际工作成果与表现实施考核，并辅以面谈。

1. 月度考核：由各部门主管在每月 29 日根据各员工月度绩效考核评分标准，填写部门每位员工的月度绩效评估表并交人力资源部。人力资源部将据此计算员工该月岗位工资。（即不同成绩岗位工资不同：成绩优秀者和较差者在原先岗位工资的基础上有所增减，具体幅度待人力资源部上报总经理后以书面形式通知本人。）

2. 半年度考核：由人力资源部于每年 6 月下旬准备考核资料（包括员工自我评估、各岗位半年度绩效评估表）并分发；7 月上旬实施评估过程，由员工及各部门填写评估表；7 月中旬人力资源部和公司管理层统计复核评估结果并报总经理审批；7 月下旬评估将结果通知本人、存档并实施相应措施。

3. 全年度考核：由人力资源部于每年 12 月下旬准备考核资料（包括员工自我评估、各岗位半年度绩效评估表）并分发；次年 1 月上旬实施评估过程，由员工及各部门填写评估表；1 月中旬人力资源部统计复核评估结果并报总经理审批；1 月下旬评估将结果通知本人、存档并实施相应措施。

（五）考核结果与反馈

1. 考核结果反馈

绩效核定后，人力资源部将考核成绩及评语通知员工本人。在一定期间内，对考核结果不满意者可以向人力资源部提出异议，由人力资源部协调部门主管或公司高级管理人员复议，复议后的成绩即为最后核定的成绩。

2. 考核结果运用

根据考核结果，人力资源部将对被评估人员进行培训、调整工资、奖金待遇、调整级别或职位等。同时主管与员工共同针对考核中未达绩效的部分分析原因，制定相应的改进措施计划。主管有责任为员工实施绩效改进计划提供帮助，并跟

踪改进效果。

3. 考核结果存档

考核结果由人力资源部存入员工个人档案。

（六）绩效考核制度

根据公司发展的需要，为进一步提高员工的积极性、增强公司凝聚力，在完善培训考核制度的基础上，制定本管理制度，具体内容如下：

1. 原则：公平、公开、公正。

2. 宗旨：在有效的激励竞争机制基础上，建立良好的晋升和淘汰制，增加危机感和事业心，为形成有效率、有意识、有创造性的员工团体奠定坚实的基础。

3. 细则：本考核制度对员工从品德、纪律、能力、业绩四方面进行考核；由公司人力资源部负责实施同时颁布制定各岗位人员的岗位职责及考核标准，各级负责人根据标准评定本部门人员的绩效；各部门按考核实施计划要求将本部门的绩效考评结果送交公司人力资源部。

六、人事档案管理

1. 公司员工必须向公司人力资源部（办公室）提供必须的个人资料（户口本、身份证、学历证明、标准的个人简历、照片等），并确保资料准确无误。

2. 公司对每位员工均有一份人事记录，记载员工平时的工作表现及主要工作业绩，作为员工每年评定晋升的参考资料及工资调整的依据。

七、终止聘用与辞退制度

1. 公司对员工定期进行岗位评定，对不能胜任工作的正式员工有权予以辞退。

2. 辞退需提前 3 天通知本人，或支付该员工实际工作日的基本工资以代替，在双方协商同意的情况下，可允许员工提前离开公司，当月薪金计至离职之日。

3. 正式员工若要离职，应提前 30 天通知公司或以 7 天的薪金代替此通知，在双方协商同意的情况下，可允许员工提前离职，当月薪金计至离职之日。
4. 因纪律处分被公司开除的员工，公司无须提前亦无须补发任何薪金。
5. 本公司聘用的员工在工作未满 7 天自动辞职的将不予发放工资。
6. 在公司工作不足 3 天被辞退的公司不支付工资。
7. 不论何时辞职的，工资将在公司发薪日领取。

(3) 驾驶员管理制度

一、驾驶员安全管理制度

1. 驾驶员必须持有与准驾车型相符合的驾驶证。
2. 驾驶经历需 3 年以上，年龄 60 周岁以下。
3. 无疾病、传染性疾病，并接受公司组织的定期体检。
4. 3 年内无安全生产责任事故或诚信考核优秀。
5. 符合资质条件的驾驶员，新上岗时须向公司提出申请，公司安全管理人员对其进行道路驾驶和理论考核。考核合格后填写驾驶员上岗申请书、驾驶员上岗资格审批表和协议书。
6. 经公司考核合格的驾驶员缴纳安全风险保证金。
7. 经考核合格并缴纳了风险保证金的驾驶员，经分管领导批准后办理上岗合格证。颁发了上岗合格证以后方可上岗。
8. 驾驶员驾驶车辆时，必须随身携带驾驶证、身份证和上岗合格证，不准驾驶与准驾车类不相符的车辆。
9. 将车辆交由无上岗合格证驾驶的，给予 500 元的经济处罚。
10. 对于发生交通事故责任事故的，收回上岗证，取消上岗资格。
11. 安全管理人员应加强驾驶队伍的管理，对驾驶员的思想、技术、驾驶作风等情况经常进行分析，分类管理。对经常违章作业的，有权制止出车。

二、驾驶员安全行驶里程考核制度

1. 所有在岗驾驶员都必须严格安全行驶里程的考核，按每月实际行驶里程进行统计，及时填写驾驶员安全行驶里程记录台帐，不准统计估算里程。
2. 从外单位调入的驾驶员，必须持有原单位驾驶员安全行行驶里程记录卡片，

调入单位经审核无误后可作为已行驶的安全里程进行统计，否则从“0”公里开始计算。

3. 驾驶员的工资、奖金要结合安全行驶里程进行分配。

(4) 车辆管理制度

一、车辆养护制度

(一) 每日例行养护制度：

1. 检查外观从左前门起，看看全车漆面有否新的划伤；玻璃状态、后视镜、前后车灯的状况等。
2. 目视四个轮胎的胎压情况。如果某一轮胎胎压低，应及时补充并查明原因。
3. 目视车下的地面上是否有油、水迹。一旦发现有，应查明原因修复后再行驶。
4. 进入驾驶室，启动马达着车后，需要观察仪表盘上指示灯的工作情况，有无警告灯闪烁或常亮。
5. 检查雨刷片工作是否正常。
6. 检查转向信号灯工作是否正常。
7. 在启动过程中和着车后，发动机是否有异常声音。
8. 检查空调是否制冷、有无异常声音。
9. 检查车内、外卫生，是否干净，有无异味。
10. 行进检查，行车前，应先踩几下刹车踏板，感觉刹车踏板高度是否正常。
11. 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。
12. 及时排除异常情况。

(二) 每周例行养护制度

1. 检查机油油面的高度。检查的条件：发动机水温需要达到 80° C 以上，使发动机不运转，车辆处于水平位置，等待 3 至 5 分钟后，拔出油尺，用干净的针

织布或棉丝将其擦拭干净后，再将油尺插到底，然后拔出油尺检查其油面的位置。

2. 检查其它各种液面的高度，发现问题，应及时解决。

3. 检查备胎的气压情况，标准气压值见油箱盖处。一般情况下，轿车的轮胎气压一般为 2.3—2.5 巴，备胎 2.5—2.9 巴。具体数值需参照主机厂的要求。

4. 检查全车外部的灯光情况，特别是后部刹车灯，如有灯泡不亮，应及时更换。

5. 以上养护必须在每周检查一次。做到有病早知道，早预防，避免病重麻烦多。

6. 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。

7. 及时排除异常情况。

（三）每月例行养护制度

经过一个月的行驶，在每周的检查基础上，需要增加以下几个方面的检查。

1. 皮带的检查。有无裂纹、松紧，如出现裂纹应及时更换。

2. 发动机的密封性。主要检查发动机表面有无渗漏现象。

3. 目视水箱与冷凝器间是否有脏物堵塞。特别在夏季，如果其间隙中有脏物，将会影响到空调的制冷效果，需要用压缩空气进行清理。

4. 检查雨刷条的清洁程度和喷嘴的方向位置。在操作清理前风挡时，发现雨刷片刮不干净时，需尽快更换雨刷片。

5. 检查所有轮胎的气压，包括备胎。

6. 检查轮胎的花纹深度及磨损情况。轮胎花纹的磨损极限深度为 1.6 毫米，轮胎胎面应磨损均匀，如出现偏磨或者磨损异常，需要到维修站进行检查和调整，

磨损严重，需更换轮胎。

7. 检查电瓶装头表面是否有腐蚀物，如有白色或绿色污染物，用热水冲洗即可，避免用硬物或者拆下装头进行清洁。

8. 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。

9. 及时排除、修正异常情况。

（四）强制养护制度

1. 保养空气滤清器每行驶 3000 公里要进行空气滤清器的保养，拆开空气滤清罩的盖子，取出滤芯查看，如脏得不厉害，用一小棍子轻轻敲敲滤芯掸去污垢即可，如脏得很厉害，就要换新的滤芯了。

2. 更换机油每行驶 5000 公里要更换机油。

3. 四轮定位当车辆行驶时出现转向发沉、发抖、跑偏、不正、不归位、漂浮、颠簸、摇摆或轮胎单边磨损、波状磨损、块状磨损、偏磨等不正常的现象时，就必须进行四轮定位。

4. 刹车皮更换

车辆行驶 2—3 年，要更换新的刹车皮。

5. 更换燃油泵

车辆行驶 2—3 年，要清洗或更换燃油泵。

6. 正时皮带更换

车辆行驶 7—10 万公里，要更换正时皮带。

7. 其他

车辆行驶 4 年后，车内的各种橡胶管老化、硬化，漏机油、漏水的问题就会

出现。要及时更换这些橡胶管。5年左右车的水箱被化学物腐蚀，如果水箱漏水，要及时更换。

二、待租车辆标准

1. 一格待租车辆必须保持有一格以上的油量。

2. 二准

时间准：准时、准确的把车送到客户手上。

3. 三齐

证件齐：待租车所有证件要齐全有效（行驶证、购置证、养路费证、营运证等）

备件齐：待租车所有备件要齐全、完好（备胎、轮胎套筒、千斤顶、防盗锁、灭火器、警示牌等）

照明灯光齐：前大灯、远近灯光、转向灯、刹车灯、防雾灯、应急灯、车内灯。

4. 四无

无故障：待租车机械性能、操作系统没有故障存在。

无残缺：待租车外表、车内、车门没有损坏、脱落等现象。

无划痕：待租车外观没有明显划印痕迹。

无异味：待租车厢内没有其它难闻的气味。

5. 五清

车身清洁：待租车外观清洁明亮（前后挡风玻璃、左右倒车镜、左右车门、轮胎、轮毂干净）

车厢内部清洁：待租车座椅、靠背、脚垫、扶手、安全带、行李箱清洁干净。

发动机清洁：待租车发动机外表必须清洁干净。

仪表盘清洁明亮：待租车仪表盘必须清洁、明亮没有灰尘。

随车工具及备胎清洁：待租车的随车工具、备胎清洁、干净、没有油污。

三、车辆出勤管理

（一）租赁车辆发车管理

1. 保证所有营运车辆符合待租标准、处于待租状态。

2. 接到发车信息后，立即跟接待部确认发车时间、地点、车型、价格、押金、客人姓名、联系方式，及其他要求。

3. 从接待部领取所发车辆的钥匙、证件、租车合同、验车单等手续。

4. 主动与客人取得联系，进一步确认发车时间、地点、车型、价格、押金等。

5. 提前 10 分钟到达指定地点，做好验车、发车准备。

6. 见到客人后，主动向客人问好，并检查客人的身份证、驾驶证、来程机票或其他有效证件。通过 G P S 监控中心核对客人的身份证和驾驶证，请客人提供其家里的固定电话号码，以进一步确认客人身份。

7. 与客人一起验车。

（1）详细查验车辆的外观，从车体油漆、部件、装饰、灯罩到底盘和轮胎，伤痕的长度、面积、部件的数量等，都要在验车单上做详细记录。

（2）查验车内饰、部件的完好情况，并记录。

（3）发动汽车，查验仪表盘的各项显示，记录公里数、存油量、机油表、水温表等各项数据。查验灯光、空调、雨刮器、音响、刹车、电动门窗和天窗是否正常。

（4）给客人讲解并示范该车的各项操作：空调、灯光、天窗、音响等。

(5) 打开发动机盖，给客人讲解并示范如何检查和添加水、机油。

(6) 签订租车合同，收取押金。

(7) 给客人安全驾驶的提示和建议。

(8) 帮助客人解决其他问题。

8. 发车完毕后，第一时间将租车合同手续、押金交回接待部。

9. 把发车情况和客人的其他要求告诉接待部值班人员。

(二) 租赁车辆收车管理

1. 接到收车信息后，及时与将要还车的客人取得联系，确定还车时间、地点、租金计算办法等内容。

2. 在租赁结算单上填好已知的收费项目和应收款金额，准备好租车合同、应退款项、违章保证金收据；安排车队人员负责收车，要当面向收车人交待清楚收车时间、地点、客人联系方式、租金结算等事宜。

3. 收发车人员见到客人后，首先向客人问好，感谢客人选择任我行公司的车辆。

4. 认真检查车辆外观、内饰、发动机、油量、里程等，并询问客人该车在运行中存在哪些问题或故障隐患，并做好车辆状况的详细记录。

5. 根据油量、公里数，计算超油费、超公里费；并填入应收款项目。

6. 如果有车损，要及时报告车队队长，根据车损情况，确定客人赔偿金额；严重车损或有争议的要及时到修理厂定损或报保险公司。车损情况及处理办法都要记录在验车单上。

7. 收车人必须在结算单上填写应收款项、应退款项、退还押金，并在收款人栏签名。

8. 收车结束及时将合同单、车辆交回公司接待部；接待人员审查合同手续、结算单、证件、钥匙，在收发车单上登记时间、车况，并签名。完结后将车辆钥匙、证件交专管员保管。

(1) 有故障的车辆，收车人员应详细登记并向车管责任人报告故障情况，由车队另行办理送修手续。

(2) 车内外不清洁的车，在交回租车合同手续后，由收车当事人负责送洗。

(三) 带驾租车

1. 配司机的租车业务，要开据“营业派车单”，详细注明用车时间、租金、服务费、用途、结算办法等。

2. 所有出车业务都要填写发、收车登记表。

3. 带驾租车业务结束后，根据营业派车单和实际还车时间，结算租金，并做好详细的登记；填写当日报表、派车单驾驶员联作为凭证，随日报表一起交财务部门。

4. 检查证件、车况、钥匙，并在收发车登记表上验收登记。

(四) 公务用车

各部门因业务需要的公务用车，需本部门向公司领导申请，说明用车事由、时间；并由接待部开具派车单，公司领导签字同意后，接待部方可发放车钥匙和证件。

(五) 跟踪管理

1. 密切关注并掌握每一台已出勤车辆的情况。

2. 出场超过三天的车辆要主动与驾车人联系，询问车辆性能和状况。

3. 每天通过卫星定位系统查询车辆的位置。

4. 做好跟踪服务和温馨提示。
5. 帮助解决驾驶中遇到的各种问题。

（六）道路救援

1. 车队每天 24 小时都要有值班或待命的司机。
2. 在接到道路救援信息后，马上与客人确认需要救援车辆的车号、事故发生的时间、地点、基本情况。
3. 将事故信息反馈给车队主管领导，车队主管领导根据事故发生的情况，制定道路拯救方案，并向公司领导汇报。
4. 车队无法处理的情况，就通知修理厂到现场救援。
5. 到达现场后，首先安抚客人，根据事故的现场情况确定报警、报保险公司。
6. 尽量给客人提供替换车辆，费用的结算严格按照租车合同执行。
7. 每次道路救援后都要做好书面记录。

四、车辆维修管理

（一）车辆维修遵守“先申请，后修理”的原则

1. 车辆管理人员要对自己管理的车辆做好详细的检查，如有故障，做到以下四点：
 - （1）到底出现了什么故障？
 - （2）引起这个故障的根本原因是什么？
 - （3）有那几种解决办法？
 - （4）你认为用那种方法合适？
2. 填写故障登记表，并报车队领导核查，并确定解决方案。
3. 如果需要送修理厂的，要填写“维修申请单”，送修理厂检查。

4. 由两个以上的修理厂提供维修方案和报价单，报送车队领导审核；维修总费用在 1000 元以下的，由车队领导批准并签字确定；维修总费用在 1000 元以上的，车队领导必须书面报公司领导审核。

5. 紧急情况，车队领导不在场的，需有两名以上的车管人员签字，并将维修方案和报价单直接报公司领导审核。

6. 每辆车送修前，必须查阅该车历史的修车记录，查对本次故障是否和原来的修理项目相同或相关，是否还在保修期内；如果和原来的修理项目相同、相关，或还在保修期内，就由原修理厂负责免费修理或更换配件。

7. 记录送修时间，并通知接待部该车预计修复日期。

（二）车辆修复后的出厂检查

1. 车辆维修完毕后要认真检查，保证彻底修复完成；

2. 由车管员和车队领导对该车进行验收，验收合格后，记录详细的出厂日期、公里数、维修项目、配件单、结算单、保修日期或保修里程。

3. 车辆通过验收回到公司后，车管员将〈维修申请单〉、〈结算单〉交公司领导审核。审核通过后，结算单一式两份，原件交财务部门审核，附件和〈维修申请单〉一并存入该车的维修档案。

（三）保险理赔。

1. 需要做保险理赔或可以做保险理赔的车辆，一定要进行保险理赔。

2. 为保证修车质量，进行保险理赔的车辆，要严格按照本制度第四条“车辆维修管理”的规定进行。

五、车辆检验管理

（一）外观

1. 车头部分包括：车双侧叶子板及机盖子。
2. 车顶及车身包括：四门及车顶。
3. 后部包括：后侧围及后盖门。

以上检查是否有划痕、碰撞及修复痕迹。

4. 大灯及各灯所作标记是否存在及灯光情况，如有发现丢失损坏及时更换灯炮

5. 四轮气压是否正常及所作记号是否存在，四个轮胎是否被更换装有内胎。
6. 玻璃是否有裂痕，雨刷器片是否正常，发现问题及时更换。
7. 倒车镜是否有损坏或更换，如有更换看是不是正厂件。
8. 检查油箱盖是否存在。

（二）发动机部分

1. 检查各部件是所标识的标记是否与所作标记相符。
2. 检查机油油位是否在正常位置，同时观看机油色泽以判断质量。
3. 检查不冻液储水器的水位是否正常，发现缺少及时补充。
4. 检查玻璃清洁液储水器是否正常，发现缺少及时补充。
5. 检查各传动皮带的松紧程度，发现过松及时调查。
6. 转向助力油油位是否正常。
7. 里程表传感器是否有拆动现象

（三）后备厢

1. 检查工具是否配套齐全，包括千斤、轮板手及其它小件工具是否缺少。

2. 检查备胎是否有气或更换。

（四）底盘部分

1. 检查发动机、油底壳、传动轴是否有撞击痕迹。

2. 检查四门纵梁下部是否有撞击痕迹。

3. 检查车内座椅是否有位移或变形。

4. 检查四轮减震器弹性。

（五）车厢内部

1. 仪表盘上各指示灯是否正常闪亮及里程表读数，仪表板固定铆栓是否有松动现象。

2. 仪表盘各种灯光、空调等开关是否正常。

3. 座椅套及脚垫是否有污损、烧痕。

4. 车厢顶部及四门内饰板是否有污损或烟头烧痕。

5. 后杂物板是否污损或损坏。

6. 车内倒车镜及挡阳板是否损坏。

（六）驾驶车辆

1. 检查发动机转速及车辆迈速表。

2. 检查转向及助力是否操纵自由。

3. 发动机声音是否正常。

4. 车辆行驶听各行走部位声音是否正常。

5. 号笛是否正常鸣响。

6. 刹车工作是否正常。

注：此检验程序（制度）严格执行若发生疏忽责任自负，严重者造成损失造

价赔偿，遵照赔付明细价格的 50%执行。

六、调车原则

1. 对于新开的分部，各分部应积极配合以提高该分部的知名度和业务量。
2. 如果新老客户同时租车，应该先让新顾客，因为发展与维系客户是同等重要。
3. 如果同时是两位老客户租车，以信誉好的为主。
4. 如果两个顾客同时租车，应该先让预租天数多的客户租，这样可以提高部门收入。
5. 如果两个顾客同时租车，应该先让预交定金的客户租，这样可以提高诚信。
6. 如果两个分部同时租车，应该先让该车辆所属部门租。

七、定车原则

1. 平时定车提前 2—3 天预订，租车时间在 2 天以上，收取定金 200 元；2 天以下应视车辆停滞数量及淡、旺季因地制宜而定。
2. 节假日定车提前 7—15 天或一个月预定，租车时间在 7 天以上，收取定金 500 元。尽量避免预定 2—3 天的租车，但如有两个客户可以连续租用的可视情况而定。
3. 因定车人原因造成不能按时提车，所交的租车定金不予退回。
4. 因车辆调动原因造成客户不能按时提车，根据给公司造成的损失扣罚当事人的工资。

以上各条原则希望各分部和总部共同遵守且配合执行。

八、发生事故车辆的赔付原则

- (一) 租车人发生事故未报交通队，没有交通队或公安机关有效证明，同时

也没有在保险公司报案的赔付方案为：

1. 维修站估损价格
2. 维修所需的时间（即为租车天数）
3. 估损价格的 26%作为车辆的折旧损失
4. 其他费用包括拖车费及定损费

结算方式：1+2+3+4 即为客户交纳金额。

（二）租车人发生事故通知交通队的赔付方案为：

1. 事故总额估损价的 26%作为该次事故造成车辆的折旧
2. 保险公司估损总价格的 20%。

注：事故总价值为：

- （1）双方事故总价值
- （2）单方事故造成三者损失或车辆、司乘人员损失价值的总价值
- （3）单方事故的车损及人员的损失价值

3. 租车天数：租车之日至车辆修复后提回公司的实际所用天数

结算发生金额为：1+2+3 即为客户交纳金额。

本公司车辆为全险车辆，即基本险、三者险、车损险、盗抢险四个主要险种，但未投不计免赔险，故保险公司赔付 80%。若租车人发生事故未报交通队、派出所等公安机关或保险公司，也未通知本公司，而自行修复的，一经发现均按第一条原则执行。

九、满油箱管理

1. 本规定适用于参加汽车租赁服务的所有车辆。
2. 满油箱制标准：加油员将油加注至油箱颈下线或再次加油不超过 3 升为满

油箱。

3. 出城区业务返回后，一律加满油箱，市内租车业务连续 4 天（含 4 天）以上返回后，一律加满油箱。其他市内业务每周根据油箱情况，视情加满油箱。

4. 公司与加油站建立共同监管机制，要求加油员在加油过程中必须按照满油箱制标准进行添加。一旦发现加油员未按照“满油箱制”标准加满油，将对加油员处以再次补加油金额的 10 倍罚款。

5. 车辆加油一律在指定加油站加油。

6. 驾驶员进入加油站加油时必须严格执行安全操作规程，无条件服从加油员指挥。驾驶员擅自结束加油或阻止加油员执行“满油箱制”规定，加油员第一时间向公司报告，经调查属实后对驾驶员处以再次补加油金额的 10 倍罚款。

7. 加油员、驾驶员相互勾结、虚记油料数额，一经查实按私收处理，视情罚款最低 1000 元以上，情节严重的直至解除用工合同。

8. 所有员工有责任、有义务举报驾驶员、加油员的违规行为，一经查实将给予举报人 1000 元奖励。

9. 办理车辆交接时，必须严格执行满油箱制规定。

十、证件、档案及年审管理

1. 保证所有车辆的证件、手续齐全、有效。

2. 为每辆车单独建立车辆档案，包括：车辆照片、发动机拓号、车架拓号、行驶证复印件、购置证、保险单、营运证等所有相关手续。

3. 为每辆车单独建立车辆维修、保养记录的详细档案。包括：每天的车辆检查养护记录、车辆维修申请单、维修结算单、单车修理项目和费用的统计表。

4. 所有车辆都要有备用钥匙，并妥善保管。

(5) 租车工序管理制度

一、租车前管理制度

(一) 工作程序

维护保养人员对收回的车辆经检查、维修、维护、保养后符合待租条件，由维护保养人员签发，租赁部签收《车辆待租合格通知单》一向客户介绍车辆情况、租车条件、所需手续和其它要求—查验客户（或担保人）租车手续—客户试驾—现场查看客户（或担保人）房屋或其它财产—签订租车合同—收取客户预付租金和违章保证金—验车、填写《汽车检验单》一向客户交待车辆行车操作注意事项—放车

(二) 工作内容

1. 租赁部收回车辆后，通知保险部维护保养人员对车辆进行全面检查和维修、维护、保养及清洁。符合待租条件后，由维护保养人员签发《车辆待租合格通知单》，租赁部签收后方可对外出租。下班期间收车后又继续出租的车辆，由收车人负责检查车况，履行和承担维护保养人员工作和责任。

2. 介绍情况

租车前，租赁部应主动详细向客户介绍车辆情况、租车条件、租车价格、公里和时间限制、所需手续、租车合同条款主要内容和其它租车须知，以及我方提供的相关服务。让客户明明白白消费、放放心心租车。

3. 租车手续

个人租车，需提供客户本人有效身份证、驾驶证、房屋或土地权属证书原件。单位租车，需提供单位营业执照、企业组织机构代码证、法人委托书和驾驶员驾驶证原件。公司留存所有手续复印件一份。

4. 客户试车

租赁部应主动邀请客人试驾，利用此机会可以观察客户驾驶技术的熟练程度。以此确定是否租车。如果客户驾驶技术轻差，安全无法得到保障，应要求客人提供驾驶技术熟悉的驾驶员陪驾，方可租车。

5. 现场查看

租赁部应跟随客户现场查看客户房屋或其它财产，观察和了解客户相关信息，仔细核对房屋或其它财产所有权属证书与实际情况是否相符。包括所有权人姓名、财产地址、楼层、单元、门号等。有产权争议或被抵押的财产不得租车。

6. 签订合同

签订合同前，应主动提醒客户认真阅读《租车合同》条款，耐心做好合同条款解释工作。填写合同时，应如实填写车辆型号、车辆号牌、租车价格、起租时间、租前累计公里数、预收款和保证金金额以及预租天数等内容。要求客户和担保人本人亲自签名，并如实填写家庭常住地址、工作单位、电话号码等相关信息。合同一式三份，公司办公室、租赁部和客户各执一份。

7. 收取租金预付款和违章保证金

客户租车前，必须交纳租金预付款和违章保证金。租金预付款金额，按照客户租车天数和租车单价，确定预收金额。违章保证金每次每车预收 500 元以上。预收款由公司出纳直接向客户足额收取，出据收款凭证。特殊情况租赁部在外交接车收取的客户预付款和保证金，应在当天交付公司财务，公司财务出据收款凭证。

8. 交车验车

租赁部凭《车辆待租合格通知单》在公司办公室领取车钥匙，填写《放车、

收车登记表》。租赁部交车验车时，应与客户一道，当面检查车辆外观是否有损伤；转向系统、刹车系统、润滑系统、冷却液、轮胎、车外灯光、各种指示灯、仪表显示、空调、音响、导航仪、倒车雷达、车窗门锁和遥控、雨刮器、引擎盖、油箱盖、后背箱等是否正常。验车后，应逐项填写《汽车检验单》一式三份，客户和租赁部各执一份，交公司财务部门一份结算使用。

9. 向客户交待车辆行车操作注意事项

根据所租车辆性能和特点，租赁部应主动向客户讲解操作方法和注意事项，指导客户正确使用操作车辆。避免造成人为车辆损坏。同时要求客户：随时保持通讯畅通。租车期间，超过两日以上无法联系，我方将引起高度重视，查看监控，了解情况，作出应对。

二、租车期间管理制度

（一）工作程序

监控车辆—回访客户—处理车辆故障或事故或租车异常情况—了解租期届满客户还车时间—催收超期和续租客户租金

（二）工作内容

1. 租赁部应严密监控和掌握所租车辆租用和运行状况，与客户随时保持通讯联络，主动询问客户用车情况，帮助客户解决租车期间遇到的疑难问题和困难，保证客户安全、顺利用车。

2. 租车期间，一旦发现所租车辆运行异常，即车辆停驶三天以上，或两天以上无法与客户取得联系，租赁部应引起高度重视，通过监控跟踪，现场查看，调查了解等方式，弄清真象实情。若异常属实，应立即报告公司领导，根据公司指示和布署，会同公司保险部一道，及时采取相应措施，加以应对。

3. 所租车辆发生机械故障或交通事故处理

(1) 在离市区 20 公里以内，租赁部应立即赶赴现场处理，需修理人员现场修理的，马上通知修理人员到场修理；需运回指定厂家修理的，通知修车厂拖车。

(2) 在离市区 20 公里以外 50 公里以内的，通过电话联系，向客户仔细了解情况，正确判断故障原因和故障起因。为了节约路途费用，修车费在 800 元以内的，可委托客户就地修车，要求客户现场监督修车，更换配件和修车费用需我方确认。要求客户尽可能开据付款凭证随旧配件一并带回。便于还车费用结算时，判断故障起因，明确责任。修车费用超过 800 以上，租赁部和保险部应赶到现场，了解情况，确需运回德阳指定厂家修理的，通知厂家拖车。属客户全部或部分人为原因造成的车辆故障，应现场明确责任，现场收取修车费预收款，结算时，多退少补。

(3) 所租车辆发生交通事故，造成人员、车辆损失，租赁部应首先弄清情况，轻微交通事故，在外地，原则上由客户自行处理，在市区内，应客户要求，我方应当现场协助处理。发生较大交通事故，租赁部和保险部人员应立场到场施救，协助客户处理相关事宜。事故车辆应尽量运回公司指定厂家修复。因客户原因造成的交通事故车辆损失，依照租车合同相关规定，及时解决和落实客户损失赔偿事宜，由租赁部、保险部与客人共同协商一致后，报公司领导同意，确定损失赔偿方案，能当场确定损失赔偿金额的，应尽量与客户当场了结。并签订损失赔偿协议。尽可能现场结清全部费用，或收取客户部分损失赔偿金。剩余欠款，限期付清。现场不能确定损失赔偿金额时，应向客户收取不低于预计金额的 60% 损失赔偿金预付款。待相关情况明朗后再向客户索赔全部损失费用。

4. 客户租车期限届满，租赁部应提前主动与客户联系，了解和掌握客户还车

时间，以便安排后期租车。对逾期或续租客户，应准确计算出客户预付金余额，若不足以弥补超期或续租天数租金，应在客户还车前，及时催收欠缴租金。欠费超过 500 元，限期不补交或续交的，应强行收车。以免给公司造成更大经济损失。

三、收车后管理制度

（一）工作程序

收回行驶证、车钥匙—检查验收车辆—填写《收车验收单》和《租车合同》
对应项目内容—处理车损赔偿等事宜—向公司办公室递交《租车合同》、向财务
部门递交《收车验收单》—办公室、财务部共同核实后办理租车费用结算

（二）工作内容

1. 验车、收车

（1）客户还车时，租赁部收回车钥匙、行驶证和车内临时配置物品，查看和记录客户租车行驶里程数和还车时间。对照交车时填写的《汽车检验单》验车记录，逐项核对，仔细全面检查车况和随车工具，如实填写《租车合同》和《汽车检验单》对应项目内容，及时通知公司财务办理费用结算手续。

（2）租赁部收车后，及时将车开回公司，车钥匙交公司办公室保管，填写《放车、收车登记表》，终止租车时间。同时，将收车验收时和客户反映的车况问题告知公司维护保养人员，经维护保养人员检查和维修、维护、保养和清洁，符合待租条件后，维护保养人员签发，租赁部签收《车辆待租合格通知单》。维护保养人员负责将车辆集中统一停放于公司门前待租，放置租车标志牌。

2. 赔偿

收车时，车辆损伤或车内物品丢失，租赁部应通知保险部现场处理：

（1）丢失的物品：照价赔偿。

（2）车辆损失赔偿：

①客户全额自负：由租赁部和保险部根据损伤情况，合理确定车辆修复费用金额，填写《客户车损赔和其它费用结算单偿单》客户、保险部、租赁部分别签字认可。交财务部作为结算依据。当场结清。

②保险公司赔付：车辆损伤属保险公司赔付范围，由保险公司赔偿修车费用，客户提供相关理赔资料。保险公司赔偿不足部分，由客户自负。同时，客户承担所租车辆保险费总额的10%补偿金，作为所租车辆下一年度购买保险时保险费增加金额。确定客户损失赔偿和保险费补偿金后，填写《客户车损和其它费用赔偿结算单》客户、保险部、租赁部分别签字认可，交公司财务部作为结算依据。当场结清。

③因客户原因造成的车辆损坏其修车期间车辆停驶损失费由客户赔偿，保险部根据所需修车时间确定赔偿天数和赔偿金额。随租金和赔偿款一并结算。

3. 结算

租赁部收车验收后，当场计算出客户租车天数（含车辆损坏修复停驶时间）和应付租金金额（含超时超公里加收金额）及其它应收费用。将数据填写在《租赁合同》和《汽车检验单》对应项目内容中，经客户签名确认后《租赁合同》交公司办公室存档一份，《汽车检验单》交公司财务作为结算依据。公司办公室对《租赁合同》和《汽车检验单》与《放车、收车登记表》进行核对，签署核实结论，财务部根据办公室核实结果，当场与客户办理租车费用结算，除预留客户缴纳的租车违章保证金外，结清全部租金和其它应付费用，并出据收款凭证。未经公司领导批准，严禁客户欠款。否则，由租赁部和财务部负责催收。造成欠款无法收回，由租赁部和财务部有关人员负责赔偿

四、违章信息查询和处理制度

（一）工作程序

车管所或电脑查询—打印违章信息—填写客户违章登记表—通知客户限期处理—代行客户处理—向公司财务递交代行客户处理凭证—保证金保证期到期通知客户退款或结算

（二）工作内容

1. 租赁部负责客户租车违章信息查询，一旦发现客户租车违章（将违章信息打印成纸质，以便客户查阅），填写《客户违章登记表》并及时通知客户限期处理，超过 5 日客户未自行处理，租赁部根据客户违章罚款和相关费用金额，按照公司《借款和报销制度》在公司财务借款，代行客户处理违章事宜。凭违章处理罚款凭证，按公司《借款和报销制度》在公司财务部报销。客户还车前出现的违章，代行处理的违章罚款和相关费用，在租车结算时了结。还车后发现的违章，代行处理的违章罚款和相关费用，在客户保证金中扣出。

2. 客户违章保证金保证期满一个月，租赁部应在期满当日通知客户前来公司财务办理保证金退付事宜。在退还客户保证金时，公司财务部扣出公司代客户处理违章时支付的罚款和相关费用，多退少补。一次性结清。

五、责任处罚制度

本制度相关责任人违反本制度规定，给予以下处罚：

（一）违反租车前工作内容和要求

1. 租车前未主动向客户介绍相关情况，还车时与客户发生纠纷，罚款 50 元；造成经济损失的罚款 100 元；

2. 因租车手续不全或手续无效，罚款 50 元；造成经济损失罚款 100 元；

3. 未指定客户正确使用操作车辆，客户操作不当，造成车辆损坏，罚款 100 元；

4. 签订合同不规范，漏填、误填、未填，罚款 50 元；造成经济损失罚款 100 元；

5. 未收或少收预付款和保证金，罚款 50 元；造成经济损失罚款 100 元；

6. 无《车辆待租合格通知单》发放车钥匙租车，分别处办公室和租赁部责任人罚款各 50 元；造成车辆租用期间出现车辆故障，影响客户使用，受到客户投诉，罚款各 100 元；造成经济损失，罚款各 300 元

7. 维护保养人员未履行车辆检查、维修、维护、保养责任，影响租车，罚款 100 元

8. 交车时，未认真检查交接车辆，《汽车检验单》内容漏填、误填，客户还车时，发生纠纷，罚款 50 元；造成经济损失，罚款 100 元；

9. 交车时未发现车辆安全隐患和故障，造成客户租车期间发生车辆故障或交通事故，分别处维护保养人员和交车检查人员罚款各 50 元；造成经济损失，罚款各 100 元；

10. 维护保养人员未通知美车部清洁车辆，影响租车，罚款 100 元；

11. 美车部接维护保养人员通知后，未及时清洁车辆，影响租车，罚款 50 元；

（二）违反租车期间工作内容和要求

1. 未主动与客户保持联系，帮助客户排忧解难，受到客户投诉，罚款 100 元；

2. 未及时发现租车情况异常，延误收车时间或造成经济损失，罚款 100 元；

3. 所租车辆发生机械故障或车辆损坏，未及时处理或处理不当，影响客户用车，受到客户投诉，罚款 100 元；客户私自在外修车，造成修车费用增加或出现

修车质量问题，罚款 200 元；

4. 处理客户车辆损失赔偿不及时或处理不当，造成客户拖延、拒赔，造成经济损失，罚款 100 元；

5. 催收客户欠款不及时，造成欠款无法收回，罚款 100 元。

6. 与客户串通或私自挪用、截留或多收少交赔偿金，一经发现，除退出所有款项外，另罚款 100 元；达到犯罪金额，公司将追究法律责任。

7. 客户超出预租时间未及时催收客户续租租金，导致客户欠费，由租赁部负责催收；造成经济损失，罚款 100 元；

（三）违反收车后工作内容和要求

1. 未收行驶证，影响租车，罚款 100 元；

2. 车内工具、配置物品丢失或车辆损坏，未收取客户赔偿款，罚款 100 元；

3. 未按公司指定位置停车或未放置租车标志牌或未主动将车钥匙交办公室保管，罚款 100 元；

4. 未通知公司相关部门人员洗车或检查维修、维护、保养等，罚款 100 元；

5. 贪污、挪用租车租金，一经发现，除退出所有款项外，另处罚款 500 元。达到犯罪金额，公司将追究法律责任。

6. 未收取或私自截留、挪用、贪污客户超时或超公里数租金或保险理赔补偿金，一经发现，除退出截留、挪用款项外，另罚款 100 元；

7. 未及时查询客户违章信息并通知客户处理、或受客户委托或公司安排，造成违章处理困难或影响公司车辆年审或过户，罚款 100 元；造成经济损失，罚款 100 元；

8. 未办理租车手续或未经公司领导批准，私自用车，未主动缴纳租车费，一

经发现，除补交租车费外，罚款 100 元；

9. 客户保证金保证期到期，未主动提前通知客户办理退款事宜，受到客户投诉，罚款 100 元；

10. 以上处理和罚款，由公司办公室监督执行，财务部门凭办公室开据的罚款通知单，责任人当月工资中扣出，不足部分，由责任人现金支付，当月罚款，当月了清。

（6）安全管理规章制度

公司拥有严格的管理制度，完善的跟踪服务体系，始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”方针，强化安全组织领导，健全安全管理制度，严格按照“一岗双责”原则，强化科学管理，投资建设了客户管理、OA自动办公系统，完善了会议制度、安全活动、车辆管理制度、客户管理制度、监督检查制度、实时监控管理制度、应急处置制度等，建立健全了驾驶员管理系统，完善了驾驶员电子信息档案，推进了公司安全生产、服务体系的建设。

一、安全例会制度

为规范公司安全生产会议管理，提高安全生产管理水平和工作效率，确保公司生产安全形势稳定，制定本制度。本制度适用于公司安全生产会议管理，本着“高效、务实、精简、节约”的原则执行。公司安全生产委员会办公室负责公司安全生产会议的统筹协调及本制度的执行监督。

（一）会议分类

1. 安全生产委员会会议

由公司安全生产委员会主任或受委托的副主任召集和主持，公司安全生产委员会全体成员参加，根据需要可安排有关人员列席会议。会议的主要任务是：

（1）学习贯彻落实安全生产的法律、法规、规章、规范和标准，组织落实相关管理部门的工作部署和要求；

（2）讨论决定公司安全生产工作中的重要事项；

（3）通报公司安全生产工作情况，分析安全生产形势，研究部署安全生产工作；

（4）通报和讨论其他安全生产重要事项。

会议于每季度首月的 20 日 9 时召开（遇法定假日、公休日顺延），特殊情况或紧急事宜时可由公司安全生产委员会确定随时召开。公司党政办公室和安全生产委员会办公室负责会议的组织工作，公司各职能部门做好组织落实工作。

2. 安全生产工作例会

由公司分管安全生产的负责人召集和主持，办公室、财务科、安全科、机务科和监控室管理人员参加，根据需要可安排有关人员列席会议。会议的主要任务是：

（1）学习贯彻落实安全生产的法律、法规、规章、规范、标准，组织落实相关管理部门和公司安全生产委员会的工作部署和要求；

（2）通报公司本月安全生产工作及安全目标、安全指标的完成情况，部署下月安全生产工作；

（3）通报公司检查、督导情况，部署落实解决存在问题、事故隐患的对策措施；

（4）通报和落实其他安全生产工作。

会议于每月的 26 日 9 时召开（遇法定假日、公休日顺延），公司安全生产委员会办公室负责会议的组织工作，各相关职能科室做好组织落实工作。

（二）会议规则

1. 会议发言应言简意赅，紧扣议题。

2. 公司各类安全生产会议均应进行会议记录，遵照“谁组织，谁记录”的原则，确定专人负责记录。

3. 会议决议、决策事项须会后跟进落实的，遵照“谁组织，谁跟进”的原则；会议主持人另有指定的，服从主持人指定。

4. 会议跟进的依据以会议原始记录及会议纪要为准。

（三）会议纪律

1. 与会人员须准时到会，并在《会议签到表》上签到，遵循会议主持人对议程控制的要求，做好本人的会议纪录。

2. 与会期间应把手机关机或调到振动模式，不允许接听电话，严禁交头接耳、大声喧哗、频繁出入等现象发生。

3. 因重要工作或特殊情况不能参会者，须向会议主持人请假，经同意后方可代会。

4. 有范围和时限要求的会议，与会人员要严格遵守保密制度，不得泄露会议内容。会议记录的调阅严格按公司文档管理制度和保密制度的有关规定执行。

公司安全生产会议记录应至少保存 3 年。

本制度由公司安全生产委员会负责解释，自发布之日起执行。

二、安全活动制度

1. 根据上级部署组织开展“安全生产月”、“反三违月”和“安全活动日”、“安全警示月”等安全活动。

2. 结合生产实际，组织开展不同形式的安全竞赛活动。

3. 开展安全活动时要制订活动方案，成立领导小组，加强对安全活动的领导。

4. 活动期间要组织开展监督检查，保证活动顺利开展。

5. 安全活动结束后要及时进行总结，表彰先进，并将活动开展情况书面报告上级有关部门。

三、安全隐患整改制度

1. 对检查中发现的安全隐患应立即进行整改，不能立即整改的应填写安全隐

患整改通知书，明确隐患内容、整改要求及整改完成时间、责任人，限期进行整改。

2. 对重大安全隐患要采取切实有效的安全防范措施，必要时停止生产，确保安全。

3. 安全隐患整改完成后，要写出书面整改报告，报送上级有关部门。

4. 对安全隐患整改情况进行复查，未进行整改或整改不彻底的，追究有关责任人的责任。

5. 设立安全隐患管理档案，加强对安全隐患的监控。

四、安全宣传教育和培训制度

1. 用宣传栏、网站等形式向员工、驾驶员宣传安全法规，安全先进管理经验，安全驾驶要点，典型事故案例等。

2. 公司每年至少举办一次安全管理人员岗位培训，并积极鼓励员工参加上级主管部门组织的各类岗位安全培训，不断提高员工和安全管理人员的业务素质。

3. 在办公、生产作业场所等岗位悬挂安全操作规程和岗位安全责任。

4. 利用安全简报、宣传手册、安全教育片等形式进行安全宣传。

5. 对安全管理人员、驾驶员和生产作业、维修、业务、车辆安全检查等人员经常进行以安全法规、业务和技术为主要内容的安全教育和培训。

6. 每年至少举行一次安全会议和全年举办二期驾驶员安全培训班，不断提高驾驶员的安全意识和技术水平。

7. 对员工进行安全教育每月至少一次，消防安全教育每季度至少一次，不断提高职工的安全意识和自我保护意识。

8. 对新职工必须进行三级安全教育，未经安全教育培训不准上岗。

9. 驾驶员每年受教育时间不得少于 60 小时。

五、安全生产监督检查制度

1. 安全监督检查分为岗位自查，科室检查和公司检查。

2. 岗位责任人自查每天进行检查。

3. 公司综合性安全检查每月进行 4 次，有安全科负责组织，企管科配合实施。

4. 公司全面安全检查每季度进行 6 次。

5. 车辆安全检查每天进行检查，车辆检验员负责检查，检验合格的做好车辆检验合格记录。

6. 易燃易爆、危险物品的检查每天 4 次。

7. 办公场所和车辆的防火设施、消防器材的检查每月至少 2 次，由机务、调度、安全人员负责组织检查。

8. 劳动安全检查每天 1 次，由安全科负责。

六、安全运行管理制度

1. 营调人员在安排运行任务时，必须坚持“安全第一，预防为主”的方针，做到科学调度，合理安排。安排服务计划时，要严格审查驾驶员的驾驶证、上岗合格证、车辆检验合格证是否齐全有效，否则不予安排服务计划。

2. 安排租赁服务时，应根据驾驶员的疲劳程度、线路的熟悉情况、车辆的技术状况综合考虑。

3. 驾驶员必须严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》和公司服务质量标准，自觉做到依法行驶，礼貌行车，严禁无证开车、酒后开车、超速行驶、争道抢行等违章行为。

七、车辆安全管理制度

1. 租赁服务车辆必须保持安全部件齐全、有效，车辆技术状况良好，车容整洁卫生。

2. 严格执行车辆定期维护、保养制度。

3. 执行完租赁服务的车辆由检验技术人员对车辆安全部件进行全面检查，发现故障及时修理。经检验合格的签发车辆检验合格证，没有签发检验合格证的车辆，不准上路运行。

4. 驾驶员要做好日常维护工作，确保车辆“四洁”（空气、燃油、机油滤清器和蓄电池清洁）、无“四漏”（不漏水、油、电、气）。

5. 车辆行驶中发生故障时，应将车辆移至不妨碍交通的地方停车修理，如维修不成功或维修时间较长的，要及时汇报公司，并替换同级别的替换车，不准车辆“带病”行驶，不准在行车道内修车。

6. 车辆应按规定进行年度审验、检测。

八、安全预防制度

1. 为了有效地防止事故的发生和减少事故造成的损失，逐级制订事故预防预案、事故救助预案和消防预案。

2. 事故预防预案以防止事故发生为目的，以提高全员安全意识为重点，制订预防事故发生的具体措施，保证安全生产。

3. 事故救助预案以养活事故损失为目的，制订事故发生后及时处置的应急措施，以减少事故造成的损失。

4. 消防预案以防止发生火灾事故为目的，制订防止措施及发生火灾事故后及时处置的措施，以减少事故损失。

九、安全基础资料管理制度

1. 为加强安全基础资料管理，建立健全各类安全基础档案，特制定本制度。

2. 基础资料档案主要包括：有关安全法规，安全管理制度，安全管理机构，安全管理人员及驾驶员台帐、机动车辆台帐、安全隐患台帐、会议记录、安全检查记录，安全值班记录、安全活动记录、班前会记录、行车肇事原始记录等。

3. 驾驶员安全档案，一人一档。主要包括：驾驶员登记表，驾驶员上岗资格审批表，安全行驶里程登记表，安全行车责任书（保证书），违章、肇事记录，奖惩记录等。

4. 事故档案，一事一档。主要包括：事故责任认定书（复印件），事故损害赔偿调解书或判决书（复印件），事故调查处理报告书等。

5. 统计报表，按要求准确、及时填报。

十、安全生产费用提取和使用管理制度

1. 公司为保障安全生产投入，按照《企业安全生产费用提取和使用管理办法》规定，按不低于营业收入的 1.5% 的比例提取、设立安全生产专项资金。

2. 安全生产专项资金的使用应建立独立的台账，按规定范围安排使用，不得挤占、挪用。

3. 安全费用应当按照以下范围使用：

（1）完善、改造和维护安全防护设施设备支出（不含“三同时”要求初期投入的安全设备），包括车辆安全状况的检测及维护支出；

（2）购置、安装和使用具有行驶记录功能车辆卫星定位装置等监控设备支出；

（3）配备、维护、保养应急救援器材、设备支出和应急演练支出；

(4) 开展重大危险源和事故隐患评估、监控和整改支出；

(5) 安全生产检查、评价（不包括新建、改建、扩建项目安全评价）、咨询和标准化建设支出；

(6) 配备和更新现场作业人员安全防护用品支出；

(7) 安全生产宣传、教育、培训支出；

(8) 安全生产适用的新技术、新标准、新工艺、新装备的推广应用支出；

(9) 安全设施及特种设备检测检验支出；

(10) 其他与安全生产直接相关的支出。

(7) 档案管理制度

一、驾驶员信息档案管理制度

1. 驾驶员档案包括纸质档案和电子档案。驾驶员必须按照公司的要求提供相关资料，安全科要做好纸质档案的整理和电子档案的录入工作，及时完善更新档案。

2. 建立相应的驾驶员信息档案，并明确专人负责驾驶员档案管理工作，实行一人一档管理，驾驶员在辞退调离时应按照规定移交驾驶员信息档案。安全科在驾驶员新办即时驾驶证明时要建立纸质档案，实行一人一档管理。

3. 驾驶员信息档案内容主要包括：

(1) 驾驶员基本信息。驾驶员行车经历、个人信息、驾驶证复印件、责任书、岗前培训等材料

(2) 驾驶员体检表。除驾驶员视力、听力、辨色力、上下肢的躯干运动功能等健康信息外，还应当包括心脏、肺部、肝脏、肾脏、血液、尿液等能较全面反映驾驶员健康状况的信息。

(3) 安全驾驶信息。主要包括三年无事故证明、驾驶证信息查询记录、交通违法处理资料、本公司范围违规处理资料、事故处理资料、安全行车里程等。

(4) 培训及考核信息。驾驶员日常安全教育信息、继续教育和培训记录、违反道路运输相关法律法规的情况、交通违法的情况、服务质量事件、投诉信息等都要及时归入驾驶员个人档案。

二、车辆档案管理制度

1. 出厂新车投入使用前，应结合车辆全面的技术检查、调整，建立车辆技术档案及电子档案。

2. 车辆技术档案主要内容应包括：车辆基本情况、主要部件更换情况、修理和维护记录（含出厂合格证）、技术评定记录、车辆变更记录、行驶里程记录、车辆登记证书、行车证等手续相关复印件等。

3. 车辆技术档案应妥善保管，实行一车一档制度。对相关内容的记载应当及时、完整和准确，不得随意更改。

4. 车辆办理过户变更手续时，应当将车辆技术档案完整移交。

三、安全生产基础档案制度

1. 安全生产基础档案坚持“实事求是、统一标准、部门管理”的原则。

2. 公司安全生产基础档案由安全管理部门指派专人负责管理。

3. 安全生产基础档案可以为纸质文档、表格，电子文档、表格，音频，视频等格式的文件

4. 安全生产基础档案要包括安全生产领导机构和管理机构的基础档案；安全生产制度、操作规程以及应急预案等档案；安全检查档案；安全生产隐患排查和治理档案；安全教育和培训档案；事故档案；安全生产投入档案；应急救援档案；安全文化建设档案；安全生产会议、例会档案等，要按照《公司安全生产档案管理标准》整理归档。

5. 档案室管理。要有专门的档案柜，保证有良好的卫生环境和防盗、防潮、防火、防有害生物危害的安全措施。

6. 保管期限。档案管理人员应当熟知各类档案的保管期限，档案管理期限为永久、长期、短期，确定保管期限的原则是：

（1）对企业有长远利用价值的档案永久保存。

（2）对企业一定时间内有利用价值的档案分别是长期和短期保存。

(3) 严格按照法律、法规、规范、标准及公司的规章制度所确定的保管期限保存。

7. 文件的借阅。档案文件原则上不出档案室门，供室内阅读，必须借出时需办理借阅手续，借阅人员应保证借阅案卷完整、安全，不得转借、涂改、损坏，外单位借阅时必须经分管经理同意后方可办理借阅手续。

8. 文件的保密及销毁。档案管理人员要严格执行保密制度，档案室必须做到人走上锁，所有箱柜要关闭锁好。档案的销毁必须经分管经理同意后，由两人以上监督销毁，要注意销毁过程的防火等安全事项。

2. 安全组织机构设置

一、为了落实安全生产管理责任制，加强车辆安全工作和出行安全工作，预防和减少安全事故发生，保障员工和公司的生命、财产安全，公司成立安全生产委员会（以下简称“安委会”）。

1、安委会组成人员如下：

主任：吴亚平（兼）

副主任：安全管理部门负责人

委员：各部门负责人（兼）

二、安委会职责：

1、安委会是公司安全生产最高领导机构，负责公司安全生产大政方针的决策、制定和领导、监督实施；

2、贯彻执行安全生产法律、法规和方针、政策，组织落实上级安全生产工作部署；

3、研究制定公司安全生产规划；

4、分析公司安全生产形势，研究解决安全生产工作的重大问题；

5、领导、监督事故应急救援工作和事故调查处理工作；

6、领导、监督各部门贯彻执行安全生产法律法规、规章和安全生产责任制落实情况；

7、领导、监督公司重大生产安全事故隐患的治理整改工作；

8、组织开展安全生产宣传教育活动；

9、表彰、奖励安全生产先进单位和个人；

10、安委会成员各自职责见公司《安全生产责任制》。

三、安委会下设办公室，在安委会的领导下开展日常安全管理工作。安委会办公室办公地点设在安全科，安全科科长兼任安委会办公室主任。

四、安全科是公司安全生产管理职能部门，负责公司安全生产日常管理工作。

五、安全科职责

1、负责编制、修订、推行公司的各项安全管理制度、安全操作规程；制订并实施公司的生产安全事故应急救援预案；

2、编制、修订劳动防护用品配备、发放标准，审批劳动防护用品的发放；监督、教育员工按照规定，正确佩戴、使用劳动防护用品；

3、组织安全检查、负责日常安全巡查；监督和查处违章操作、违章指挥、违反劳动纪律（三违）行为；

4、负责员工有关安全生产方面的教育培训和安全宣传工作；

5、负责公司的消防工作；

6、负责公司的治安保卫工作和重大节日、重大活动、重要来宾的有关治安保卫工作；

7、负责工伤事故、设备（电气）事故、火灾事故、爆炸事故、污染事故、破坏事故、自然灾害事故的管理，参与生产事故、工艺事故、质量事故和交通事故的管理；

8、参加审查新建、改建、扩建、大修工程的设计文件和工程验收及试运转工作；

9、负责职业卫生知识培训，有关法规条例宣传，作业环境监控、整改。组织粉尘作业、涉毒作业人员岗前体查、岗中体查、离岗体查；

10、负责污染物达标排放治理，污染物排放申报，有关证件的年度审核、到

期换发，污染事故处理。监督公司建设项目、环保“三同时”；

11、监督公司环境卫生管理工作和绿化管理工作。

六、公司各部门负责人是本部门安全生产第一责任人，负责对本单位的职工进行安全生产教育，制定安全生产实施细则和操作规程。实施安全生产监督检查，贯彻执行公司的各项安全生产指令，确保生产安全。各部门可根据本部门实际情况配备专职或兼职安全副职、安全员。

七、各级安全管理人员名单要报公司安全科备案，在安全生产管理业务上接受安全科监督、指导。

（二）企业安全基础建设及具体措施

1. 车辆配置先进的主动安全装置

承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

我司所有可租赁车辆均已配置先进的主动安全装置。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月11日



2. 车辆全部座椅安装安全带

承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

我司所有可租赁车辆的全部座椅均已安装安全带。

特此承诺！

响应方全称/公章：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月1日



3. 车辆维护、技术管理规定

一、车辆养护制度

（一）每日例行养护制度：

1. 检查外观从左前门起，看看全车漆面有否新的划伤；玻璃状态、后视镜、前后车灯的状况等。
2. 目视四个轮胎的胎压情况。如果某一轮胎胎压低，应及时补充并查明原因。
3. 目视车下的地面上是否有油、水迹。一旦发现有，应查明原因修复后再行驶。
4. 进入驾驶室，启动马达着车后，需要观察仪表盘上指示灯的工作情况，有无警告灯闪烁或常亮。
5. 检查雨刷片工作是否正常。
6. 检查转向信号灯工作是否正常。
7. 在启动过程中和着车后，发动机是否有异常声音。
8. 检查空调是否制冷、有无异常声音。
9. 检查车内、外卫生，是否干净，有无异味。
10. 行进检查，行车前，应先踩几下刹车踏板，感觉刹车踏板高度是否正常。
11. 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。
12. 及时排除异常情况。

（二）每周例行养护制度

1. 检查机油油面的高度。检查的条件：发动机水温需要达到 80° C 以上，使发动机不运转，车辆处于水平位置，等待 3 至 5 分钟后，拔出油尺，用干净的针

织布或棉丝将其擦拭干净后，再将油尺插到底，然后拔出油尺检查其油面的位置。

2. 检查其它各种液面的高度，发现问题，应及时解决。

3. 检查备胎的气压情况，标准气压值见油箱盖处。一般情况下，轿车的轮胎气压一般为 2.3—2.5 巴，备胎 2.5—2.9 巴。具体数值需参照主机厂的要求。

4. 检查全车外部的灯光情况，特别是后部刹车灯，如有灯泡不亮，应及时更换。

5. 以上养护必须在每周检查一次。做到有病早知道，早预防，避免病重麻烦多。

6. 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。

7. 及时排除异常情况。

（三）每月例行养护制度

经过一个月的行驶，在每周的检查基础上，需要增加以下几个方面的检查。

1. 皮带的检查。有无裂纹、松紧，如出现裂纹应及时更换。

2. 发动机的密封性。主要检查发动机表面有无渗漏现象。

3. 目视水箱与冷凝器间是否有脏物堵塞。特别在夏季，如果其间隙中有脏物，将会影响到空调的制冷效果，需要用压缩空气进行清理。

4. 检查雨刷条的清洁程度和喷嘴的方向位置。在操作清理前风挡时，发现雨刷片刮不干净时，需尽快更换雨刷片。

5. 检查所有轮胎的气压，包括备胎。

6. 检查轮胎的花纹深度及磨损情况。轮胎花纹的磨损极限深度为 1.6 毫米，轮胎胎面应磨损均匀，如出现偏磨或者磨损异常，需要到维修站进行检查和调整，

磨损严重，需更换轮胎。

7. 检查电瓶装头表面是否有腐蚀物，如有白色或绿色污染物，用热水冲洗即可，避免用硬物或者拆下装头进行清洁。

8. 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。

9. 及时排除、修正异常情况。

（四）强制养护制度

1. 保养空气滤清器每行驶 3000 公里要进行空气滤清器的保养，拆开空气滤清罩的盖子，取出滤芯查看，如脏得不厉害，用一小棍子轻轻敲敲滤芯掸去污垢即可，如脏得很厉害，就要换新的滤芯了。

2. 更换机油每行驶 5000 公里要更换机油。

3. 四轮定位当车辆行驶时出现转向发沉、发抖、跑偏、不正、不归位、漂浮、颠簸、摇摆或轮胎单边磨损、波状磨损、块状磨损、偏磨等不正常的现象时，就必须进行四轮定位。

4. 刹车皮更换

车辆行驶 2—3 年，要更换新的刹车皮。

5. 更换燃油泵

车辆行驶 2—3 年，要清洗或更换燃油泵。

6. 正时皮带更换

车辆行驶 7—10 万公里，要更换正时皮带。

7. 其他

车辆行驶 4 年后，车内的各种橡胶管老化、硬化，漏机油、漏水的问题就会

出现。要及时更换这些橡胶管。5年左右车的水箱被化学物腐蚀，如果水箱漏水，要及时更换。

二、待租车辆标准

1. 一格待租车辆必须保持有一格以上的油量。

2. 二准

时间准：准时、准确的把车送到客户手上。

3. 三齐

证件齐：待租车所有证件要齐全有效（行驶证、购置证、养路费证、营运证等）

备件齐：待租车所有备件要齐全、完好（备胎、轮胎套筒、千斤顶、防盗锁、灭火器、警示牌等）

照明灯光齐：前大灯、远近灯光、转向灯、刹车灯、防雾灯、应急灯、车内灯。

4. 四无

无故障：待租车机械性能、操作系统没有故障存在。

无残缺：待租车外表、车内、车门没有损坏、脱落等现象。

无划痕：待租车外观没有明显划印痕迹。

无异味：待租车厢内没有其它难闻的气味。

5. 五清

车身清洁：待租车外观清洁明亮（前后挡风玻璃、左右倒车镜、左右车门、轮胎、轮毂干净）

车厢内部清洁：待租车座椅、靠背、脚垫、扶手、安全带、行李箱清洁干净。

发动机清洁：待租车发动机外表必须清洁干净。

仪表盘清洁明亮：待租车仪表盘必须清洁、明亮没有灰尘。

随车工具及备胎清洁：待租车的随车工具、备胎清洁、干净、没有油污。

三、车辆出勤管理

（一）租赁车辆发车管理

1. 保证所有营运车辆符合待租标准、处于待租状态。

2. 接到发车信息后，立即跟接待部确认发车时间、地点、车型、价格、押金、客人姓名、联系方式，及其他要求。

3. 从接待部领取所发车辆的钥匙、证件、租车合同、验车单等手续。

4. 主动与客人取得联系，进一步确认发车时间、地点、车型、价格、押金等。

5. 提前 10 分钟到达指定地点，做好验车、发车准备。

6. 见到客人后，主动向客人问好，并检查客人的身份证、驾驶证、来程机票或其他有效证件。通过 G P S 监控中心核对客人的身份证和驾驶证，请客人提供其家里的固定电话号码，以进一步确认客人身份。

7. 与客人一起验车。

（1）详细查验车辆的外观，从车体油漆、部件、装饰、灯罩到底盘和轮胎，伤痕的长度、面积、部件的数量等，都要在验车单上做详细记录。

（2）查验车内饰、部件的完好情况，并记录。

（3）发动汽车，查验仪表盘的各项显示，记录公里数、存油量、机油表、水温表等各项数据。查验灯光、空调、雨刮器、音响、刹车、电动门窗和天窗是否正常。

（4）给客人讲解并示范该车的各项操作：空调、灯光、天窗、音响等。

(5) 打开发动机盖，给客人讲解并示范如何检查和添加水、机油。

(6) 签订租车合同，收取押金。

(7) 给客人安全驾驶的提示和建议。

(8) 帮助客人解决其他问题。

8. 发车完毕后，第一时间将租车合同手续、押金交回接待部。

9. 把发车情况和客人的其他要求告诉接待部值班人员。

(二) 租赁车辆收车管理

1. 接到收车信息后，及时与将要还车的客人取得联系，确定还车时间、地点、租金计算办法等内容。

2. 在租赁结算单上填好已知的收费项目和应收款金额，准备好租车合同、应退款项、违章保证金收据；安排车队人员负责收车，要当面向收车人交待清楚收车时间、地点、客人联系方式、租金结算等事宜。

3. 收发车人员见到客人后，首先向客人问好，感谢客人选择任我行公司的车辆。

4. 认真检查车辆外观、内饰、发动机、油量、里程等，并询问客人该车在运行中存在哪些问题或故障隐患，并做好车辆状况的详细记录。

5. 根据油量、公里数，计算超油费、超公里费；并填入应收款项目。

6. 如果有车损，要及时报告车队队长，根据车损情况，确定客人赔偿金额；严重车损或有争议的要及时到修理厂定损或报保险公司。车损情况及处理办法都要记录在验车单上。

7. 收车人必须在结算单上填写应收款项、应退款项、退还押金，并在收款人栏签名。

8. 收车结束及时将合同单、车辆交回公司接待部；接待人员审查合同手续、结算单、证件、钥匙，在收发车单上登记时间、车况，并签名。完结后将车辆钥匙、证件交专管员保管。

(1) 有故障的车辆，收车人员应详细登记并向车管责任人报告故障情况，由车队另行办理送修手续。

(2) 车内外不清洁的车，在交回租车合同手续后，由收车当事人负责送洗。

(三) 带驾租车

1. 配司机的租车业务，要开据“营业派车单”，详细注明用车时间、租金、服务费、用途、结算办法等。

2. 所有出车业务都要填写发、收车登记表。

3. 带驾租车业务结束后，根据营业派车单和实际还车时间，结算租金，并做好详细的登记；填写当日报表、派车单驾驶员联作为凭证，随日报表一起交财务部门。

4. 检查证件、车况、钥匙，并在收发车登记表上验收登记。

(四) 公务用车

各部门因业务需要的公务用车，需本部门向公司领导申请，说明用车事由、时间；并由接待部开具派车单，公司领导签字同意后，接待部方可发放车钥匙和证件。

(五) 跟踪管理

1. 密切关注并掌握每一台已出勤车辆的情况。

2. 出场超过三天的车辆要主动与驾车人联系，询问车辆性能和状况。

3. 每天通过卫星定位系统查询车辆的位置。

4. 做好跟踪服务和温馨提示。
5. 帮助解决驾驶中遇到的各种问题。

（六）道路救援

1. 车队每天 24 小时都要有值班或待命的司机。
2. 在接到道路救援信息后，马上与客人确认需要救援车辆的车号、事故发生的时间、地点、基本情况。
3. 将事故信息反馈给车队主管领导，车队主管领导根据事故发生的情况，制定道路拯救方案，并向公司领导汇报。
4. 车队无法处理的情况，就通知修理厂到现场救援。
5. 到达现场后，首先安抚客人，根据事故的现场情况确定报警、报保险公司。
6. 尽量给客人提供替换车辆，费用的结算严格按照租车合同执行。
7. 每次道路救援后都要做好书面记录。

四、车辆维修管理

（一）车辆维修遵守“先申请，后修理”的原则

1. 车辆管理人员要对自己管理的车辆做好详细的检查，如有故障，做到以下四点：
 - （1）到底出现了什么故障？
 - （2）引起这个故障的根本原因是什么？
 - （3）有那几种解决办法？
 - （4）你认为用那种方法合适？
2. 填写故障登记表，并报车队领导核查，并确定解决方案。
3. 如果需要送修理厂的，要填写“维修申请单”，送修理厂检查。

4. 由两个以上的修理厂提供维修方案和报价单，报送车队领导审核；维修总费用在 1000 元以下的，由车队领导批准并签字确定；维修总费用在 1000 元以上的，车队领导必须书面报公司领导审核。

5. 紧急情况，车队领导不在场的，需有两名以上的车管人员签字，并将维修方案和报价单直接报公司领导审核。

6. 每辆车送修前，必须查阅该车历史的修车记录，查对本次故障是否和原来的修理项目相同或相关，是否还在保修期内；如果和原来的修理项目相同、相关，或还在保修期内，就由原修理厂负责免费修理或更换配件。

7. 记录送修时间，并通知接待部该车预计修复日期。

（二）车辆修复后的出厂检查

1. 车辆维修完毕后要认真检查，保证彻底修复完成；

2. 由车管员和车队领导对该车进行验收，验收合格后，记录详细的出厂日期、公里数、维修项目、配件单、结算单、保修日期或保修里程。

3. 车辆通过验收回到公司后，车管员将〈维修申请单〉、〈结算单〉交公司领导审核。审核通过后，结算单一式两份，原件交财务部门审核，附件和〈维修申请单〉一并存入该车的维修档案。

（三）保险理赔。

1. 需要做保险理赔或可以做保险理赔的车辆，一定要进行保险理赔。

2. 为保证修车质量，进行保险理赔的车辆，要严格按照本制度第四条“车辆维修管理”的规定进行。

五、车辆检验管理

（一）外观

1. 车头部分包括：车双侧叶子板及机盖子。
2. 车顶及车身包括：四门及车顶。
3. 后部包括：后侧围及后盖门。

以上检查是否有划痕、碰撞及修复痕迹。

4. 大灯及各灯所作标记是否存在及灯光情况，如有发现丢失损坏及时更换灯炮

5. 四轮气压是否正常及所作记号是否存在，四个轮胎是否被更换装有内胎。
6. 玻璃是否有裂痕，雨刷器片是否正常，发现问题及时更换。
7. 倒车镜是否有损坏或更换，如有更换看是不是正厂件。
8. 检查油箱盖是否存在。

（二）发动机部分

1. 检查各部件是所标识的标记是否与所作标记相符。
2. 检查机油油位是否在正常位置，同时观看机油色泽以判断质量。
3. 检查不冻液储水器的水位是否正常，发现缺少及时补充。
4. 检查玻璃清洁液储水器是否正常，发现缺少及时补充。
5. 检查各传动用皮带的松紧程度，发现过松及时调查。
6. 转向助力油油位是否正常。
7. 里程表传感器是否有拆动现象

（三）后备厢

1. 检查工具是否配套齐全，包括千斤、轮板手及其它小件工具是否缺少。

2. 检查备胎是否有气或更换。

（四）底盘部分

1. 检查发动机、油底壳、传动轴是否有撞击痕迹。

2. 检查四门纵梁下部是否有撞击痕迹。

3. 检查车内座椅是否有位移或变形。

4. 检查四轮减震器弹性。

（五）车厢内部

1. 仪表盘上各指示灯是否正常闪亮及里程表读数，仪表板固定铆栓是否有松动现象。

2. 仪表盘各种灯光、空调等开关是否正常。

3. 座椅套及脚垫是否有污损、烧痕。

4. 车厢顶部及四门内饰板是否有污损或烟头烧痕。

5. 后杂物板是否污损或损坏。

6. 车内倒车镜及挡阳板是否损坏。

（六）驾驶车辆

1. 检查发动机转速及车辆迈速表。

2. 检查转向及助力是否操纵自由。

3. 发动机声音是否正常。

4. 车辆行驶听各行走部位声音是否正常。

5. 号笛是否正常鸣响。

6. 刹车工作是否正常。

注：此检验程序（制度）严格执行若发生疏忽责任自负，严重者造成损失造

价赔偿，遵照赔付明细价格的 50%执行。

六、调车原则

1. 对于新开的分部，各分部应积极配合以提高该分部的知名度和业务量。
2. 如果新老客户同时租车，应该先让新顾客，因为发展与维系客户是同等重要。
3. 如果同时是两位老客户租车，以信誉好的为主。
4. 如果两个顾客同时租车，应该先让预租天数多的客户租，这样可以提高部门收入。
5. 如果两个顾客同时租车，应该先让预交定金的客户租，这样可以提高诚信。
6. 如果两个分部同时租车，应该先让该车辆所属部门租。

七、定车原则

1. 平时定车提前 2—3 天预订，租车时间在 2 天以上，收取定金 200 元；2 天以下应视车辆停滞数量及淡、旺季因地制宜而定。
2. 节假日定车提前 7—15 天或一个月预定，租车时间在 7 天以上，收取定金 500 元。尽量避免预定 2—3 天的租车，但如有两个客户可以连续租用的可视情况而定。
3. 因定车人原因造成不能按时提车，所交的租车定金不予退回。
4. 因车辆调动原因造成客户不能按时提车，根据给公司造成的损失扣罚当事人的工资。

以上各条原则希望各分部和总部共同遵守且配合执行。

八、发生事故车辆的赔付原则

- (一) 租车人发生事故未报交通队，没有交通队或公安机关有效证明，同时

也没有在保险公司报案的赔付方案为：

1. 维修站估损价格
2. 维修所需的时间（即为租车天数）
3. 估损价格的 26%作为车辆的折旧损失
4. 其他费用包括拖车费及定损费

结算方式：1+2+3+4 即为客户交纳金额。

（二）租车人发生事故通知交通队的赔付方案为：

1. 事故总额估损价的 26%作为该次事故造成车辆的折旧
2. 保险公司估损总价格的 20%。

注：事故总价值为：

- （1）双方事故总价值
- （2）单方事故造成三者损失或车辆、司乘人员损失价值的总价值
- （3）单方事故的车损及人员的损失价值

3. 租车天数：租车之日至车辆修复后提回公司的实际所用天数

结算发生金额为：1+2+3 即为客户交纳金额。

本公司车辆为全险车辆，即基本险、三者险、车损险、盗抢险四个主要险种，但未投不计免赔险，故保险公司赔付 80%。若租车人发生事故未报交通队、派出所等公安机关或保险公司，也未通知本公司，而自行修复的，一经发现均按第一条原则执行。

九、满油箱管理

1. 本规定适用于参加汽车租赁服务的所有车辆。
2. 满油箱制标准：加油员将油加注至油箱颈下线或再次加油不超过 3 升为满

油箱。

3. 出城区业务返回后，一律加满油箱，市内租车业务连续 4 天（含 4 天）以上返回后，一律加满油箱。其他市内业务每周根据油箱情况，视情加满油箱。

4. 公司与加油站建立共同监管机制，要求加油员在加油过程中必须按照满油箱制标准进行添加。一旦发现加油员未按照“满油箱制”标准加满油，将对加油员处以再次补加油金额的 10 倍罚款。

5. 车辆加油一律在指定加油站加油。

6. 驾驶员进入加油站加油时必须严格执行安全操作规程，无条件服从加油员指挥。驾驶员擅自结束加油或阻止加油员执行“满油箱制”规定，加油员第一时间向公司报告，经调查属实后对驾驶员处以再次补加油金额的 10 倍罚款。

7. 加油员、驾驶员相互勾结、虚记油料数额，一经查实按私收处理，视情罚款最低 1000 元以上，情节严重的直至解除用工合同。

8. 所有员工有责任、有义务举报驾驶员、加油员的违规行为，一经查实将给予举报人 1000 元奖励。

9. 办理车辆交接时，必须严格执行满油箱制规定。

十、证件、档案及年审管理

1. 保证所有车辆的证件、手续齐全、有效。

2. 为每辆车单独建立车辆档案，包括：车辆照片、发动机拓号、车架拓号、行驶证复印件、购置证、保险单、营运证等所有相关手续。

3. 为每辆车单独建立车辆维修、保养记录的详细档案。包括：每天的车辆检查养护记录、车辆维修申请单、维修结算单、单车修理项目和费用的统计表。

4. 所有车辆都要有备用钥匙，并妥善保管。

4. 人员聘用及培训规范制度

一、招聘管理制度

员工的招聘：根据公司未来经营发展战略招聘员工，用人部门经理将职务空缺及人员条件报到人事办公室，经逐级批准后，由人事办公室通过各种媒体进行招聘并采取双向选择，择优聘用的方法选择合适的人才，应聘者一经录用到人事办公室办理聘用手续。

（一）用人部门提出申请

1. 注意部门岗位是否有编制，或因业务扩大，增加人员。
2. 是否因为人员流动造成岗位空缺。
3. 填写《用工申请表》注明用工数量、条件、岗位工作内容。

（二）人事部门审核

1. 申请是否符合公司和部门人员编制要求。
2. 如部门新增岗位，考核部门岗位工作量。
3. 部门间是否可以调配。

（三）总裁或总经理审核

1. 根据公司总体发展是否可以增加岗位或员工。
2. 签核《用工申请表》，转行政人事部。

（四）人事部门主持招聘

1. 报纸登招聘广告或委托人才职介。
2. 与用人部门参加招聘会进行人员筛选、初试。
3. 介绍或其他途径。

二、面试制度

（一）人事办公室经理面试员工职责

1. 了解应聘人员的基本条件、求职动机和服务意识，审查相关证件；
2. 做公司简介并调查应聘人员对我情况的了解程度；
3. 以往的工作经历和辞职原因，及可上岗原因；
4. 对应聘人员的健康、反映能力、语言表达能力及综合素质作初步评定。

（二）用人部门经理面试员工职责

1. 了解所学专业、工作经历、实践、工作能力；
2. 从专业角度了解其特长、知识的深度和广度；
3. 是否符合工作岗位需求；
4. 详细描述所招聘岗位的岗位职责和注意事项。

（三）总经理面试员工职责

（只针对招聘主管级以上员工，参加面试主管均要在《面试人员评价表》上签署意见）

1. 对应聘人员讲述公司未来发展前景；
2. 了解和确定应聘人员对个人发展和待遇方面的要求。

三、员工聘用制度

1. 公司员工录用采取试用制，试用期为一个月到三个月，试工期满或试工期内，符合公司标准的由部门经理向公司人力资源部提出新进员工转正申请，由试用员工填写转正申请表，由人事部报请总经理审批后即成为本公司的正式员工。

2. 在试用期内工作表现良好成绩突出者可提前转正，无法达到规定的工作标准或有不良行为者，可被延期或终止试用。在试用期内公司与员工任何一方如提出辞职或解雇，均必须提前三天通知对方。

3. 凡公司录用的员工，一律实行合同制，合同期限为一年。试用期将记入该员工在公司的连续司龄。

四、培训制度

（一）培训人员的定位

1. 员工

（1）员工的培训需求应与公司的业务发展需要一致，员工认为在哪些方面需要进行培训可向部门主管或人事部门说明，并报总经理/董事会批准。

（2）参加培训的员工都应尽力通过培训努力提高自己的能力，以进一步提高工作效率及业绩。

2. 部门主管

（1）主管人员应与员工讨论公司目前及将来业务发展对人员的要求，帮助员工分析及确定培训计划。

（2）与人事部门协调，寻找相关的培训机会和培训课程，以满足本部门员工的培训需要。

（3）培训结束后了解评估员工对培训的吸收情况，向人事部门反映培训效果。

3. 各部门

（1）根据工作需要及课程安排与要求，向人事部门提供参加此项培训的员工名单。

（2）人事部门审查部门所报名单，向符合条件的报名员工发出参训通知。

（3）员工根据公司及自身发展需要，可自愿选择外面的教育课程或培训课程。

1) 员工需到外面参加培训时，填写《外出培训申请表》，经总经理核准后，方可实施。

2) 到外参加培训，公司视情况与其签订<培训合同>，并按合同相关规定办理。

4. 选择参加培训的人员标准如下：

(1) 试用期后已转正的员工。

(2) 该员工表现良好，有发展的潜能。

(3) 该培训内容与员工目前或今后 2 年中的工作中有密切联系。

(4) 员工有不断学习及提高自己知识与技能的主动意愿。

(5) 员工有充沛的精力和能力来平衡工作培训的时间安排。

(二) 培训计划制定

1. 每年十二月份人事部门向各部门发放《培训课程调查表》，由人事部门负责征求各部门员工建议，并填写所需培训的课程。

2. 人事部门根据公司业务发展及所报资料制订一下年度公司培训计划，并根据计划做费用预算，报总经理批准。

(三) 培训内容

1. 新进员工培训

人事办公室进行培训对公司组织结构、各项规章制度及企业文化、贯彻企业方针、统一观念、公司制度、员工手册、日常行为规范、人际关系沟通、团队精神

主要使新员工对公司有了解，提高员工基本素质，加强技术和思想品德，维护企业利益，对公司有强烈的主人翁责任感。

用人单位进行培训对专业培训、岗前培训、工作流程、职业道德、如何提高工作质量和效率、减少失误、提高员工对工作的兴趣和成就感、掌握工作要领，达到岗位要求

主要是根据工作程序进行专业技能方面的培训，让新职员在短时间内，掌握本部门所从事的工作内容，使员工能够尽快投入到工作中。

（四）培训安排

1. 根据各部门的需求和各部门对已做过的培训项目的反馈意见制定并执行新的培训计划。
2. 通过提供培训建议，评估外部培训资料和培训项目的有效性等，帮助部门主管为员工制定相应的培训计划，并与部门主管共同协调组织员工培训。
3. 根据课程需要联系讲师、教材等事项。
4. 根据公司业务发展需要与员工所提供需求相结合，制定年度培训计划、费用估算报总经理批准后，依计划实施。

（五）培训实施

1. 培训学员请假规定

（1）学员因身体不适、工作急需、出差等原因确实无法参加培训的，须事先请假，并按程序得到批准后方可不参加培训，否则视为旷课。

（2）旷课：凡学员未经批准，且又无充正当理由而缺课者视为旷课，旷课视同旷工。

（3）休息日安排上课，不记加班，不安排轮休。

（4）员工旷课 2 次以上者，在本年度内将不再安排任何培训课程。

2. 学员上课管理规定

- (1) 学员上课需要提前 10 分钟进入教室等候。
- (2) 学员上课认真听讲，按时完成讲师提出的学习要求。
- (3) 学员应尊敬讲师，不准随意说话、走动及睡觉。
- (4) 学员在上课期间，手机、传呼机不准发出声音，不准随意接听电话，以免影响其他学员。

3. 考试规定

- (1) 考试作弊记大过，并按重修处理。
- (2) 考试成绩记入员工档案，作为绩效考核参考之一。

(六) 培训后期工作

1. 向参训学员发放《培训效果调查表》，调查此次培训效果。
2. 培训费用结算。
3. 根据员工培训出勤及考试结果，更新员工人事档案数据库中的培训记录。

五、考核制度

(一) 考核依据

以员工在被考核阶段的工作成绩与表现为依据，部门主管应对所属员工的日常成绩及表现随时记录。

(二) 考核原则

考核要求客观公正，主管对下属员工的工作评价，应尽可能用数字化指标来衡量，不可凭主观感觉或印象来考核，对同一岗位的员工使用相同的考核标准，以免造成不公平现象，考核结果要反馈给员工。

（三）考核类型

考核类型	考核时间	考核对象	结果	备注
月度考核	月底	全体员工	与每月岗位工资挂钩	
半年度考核	每年7月	全体员工	薪资调整（个别人员） 下半年培训计划的制定及调整 职位调整（个别人员） 管理部门员工半年度奖金	
年度考核	每年1月	全体员工	薪资调整（全体员工） 全员年终奖金 下年度培训规划的制定 职位调整（个别调整）	综合公司业务状况及部门和员工的工作业绩，每年对全体员工发放年终奖金。

（四）考核方法

将各岗位的工作内容、工作要求、所负权责予以明确规定后，据此分别制定各岗位、各部门的绩效评估内容和评分标准并编制表格，根据员工的实际工作成

果与表现实施考核，并辅以面谈。

1. 月度考核：由各部门主管在每月 29 日根据各员工月度绩效考核评分标准，填写部门每位员工的月度绩效评估表并交人力资源部。人力资源部将据此计算员工该月岗位工资。（即不同成绩岗位工资不同：成绩优秀者和较差者在原先岗位工资的基础上有所增减，具体幅度待人力资源部上报总经理后以书面形式通知本人。）

2. 半年度考核：由人力资源部于每年 6 月下旬准备考核资料（包括员工自我评估、各岗位半年度绩效评估表）并分发；7 月上旬实施评估过程，由员工及各部门填写评估表；7 月中旬人力资源部和公司管理层统计复核评估结果并报总经理审批；7 月下旬评估将结果通知本人、存档并实施相应措施。

3. 全年度考核：由人力资源部于每年 12 月下旬准备考核资料（包括员工自我评估、各岗位半年度绩效评估表）并分发；次年 1 月上旬实施评估过程，由员工及各部门填写评估表；1 月中旬人力资源部统计复核评估结果并报总经理审批；1 月下旬评估将结果通知本人、存档并实施相应措施。

（五）考核结果与反馈

1. 考核结果反馈

绩效核定后，人力资源部将考核成绩及评语通知员工本人。在一定期间内，对考核结果不满意者可以向人力资源部提出异议，由人力资源部协调部门主管或公司高级管理人员复议，复议后的成绩即为最后核定的成绩。

2. 考核结果运用

根据考核结果，人力资源部将对被评估人员进行培训、调整工资、奖金待遇、调整级别或职位等。同时主管与员工共同针对考核中未达绩效的部分分析原因，

制定相应的改进措施计划。主管有责任为员工实施绩效改进计划提供帮助，并跟踪改进效果。

3. 考核结果存档

考核结果由人力资源部存入员工个人档案。

（六）绩效考核制度

根据公司发展的需要，为进一步提高员工的积极性、增强公司凝聚力，在完善培训考核制度的基础上，制定本管理制度，具体内容如下：

1. 原则：公平、公开、公正。

2. 宗旨：在有效的激励竞争机制基础上，建立良好的晋升和淘汰制，增加危机感和事业心，为形成有效率、有意识、有创造性的员工团体奠定坚实的基础。

3. 细则：本考核制度对员工从品德、纪律、能力、业绩四方面进行考核；由公司人力资源部负责实施同时颁布制定各岗位人员的岗位职责及考核标准，各级负责人根据标准评定本部门人员的绩效；各部门按考核实施计划要求将本部门的绩效考评结果送交公司人力资源部。

六、人事档案管理

1. 公司员工必须向公司人力资源部（办公室）提供必须的个人资料（户口本、身份证、学历证明、标准的个人简历、照片等），并确保资料准确无误。

2. 公司对每位员工均有一份人事记录，记载员工平时的工作表现及主要工作业绩，作为员工每年评定晋升的参考资料及工资调整的依据。

七、终止聘用与辞退制度

1. 公司对员工定期进行岗位评定，对不能胜任工作的正式员工有权予以辞退。

2. 辞退需提前 3 天通知本人，或支付该员工实际工作日的基本工资以代替，

在双方协商同意的情况下，可允许员工提前离开公司，当月薪金计至离职之日。

3. 正式员工若要离职，应提前 30 天通知公司或以 7 天的薪金代替此通知，在双方协商同意的情况下，可允许员工提前离职，当月薪金计至离职之日。

4. 因纪律处分被公司开除的员工，公司无须提前亦无须补发任何薪金。

5. 本公司聘用的员工在工作未满 7 天自动辞职的将不予发放工资。

6. 在公司工作不足 3 天被辞退的公司不支付工资。

7. 不论何时辞职的，工资将在公司发薪日领取。

5. 所有车辆安装 GPS 装置并具备行业监管平台连通条件，并制定相应的运行监控制度

(1) 承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

我司所有可租赁车辆均已安装 GPS 装置并具备行业监管平台连通条件。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月1日



后附 GPS 装置展示图

(2) GPS 装置展示图



设备清单 - 137380...

请输入设备号或名称

浙A1F0P6别克GL8	在线/已启用	1722110129	2024-01-06 11:13:39	<input type="checkbox"/>
浙AG32525 比亚迪秦	在线/已启用	1722110181	2024-01-06 12:10:53	<input type="checkbox"/>
浙ALK109雅阁	在线/已启用	1722110182	2024-01-04 10:18:17	<input type="checkbox"/>
浙ABP2897丰田	离线/已启用	1722110193	2024-01-05 22:57:23	<input type="checkbox"/>
浙ATS752 别克652	在线/已启用	1722110197	2024-01-05 23:13:51	<input type="checkbox"/>
浙ABP6817丰田	在线/已启用	1722110210	2024-01-05 09:07:05	<input type="checkbox"/>
C03AN-11956	在线/已启用	1722111956	2024-01-06 08:48:59	<input type="checkbox"/>
浙AFT2012 (荣威)	在线/已启用	1722112078	2024-01-05 12:38:46	<input type="checkbox"/>
浙AFT3580 (荣威)	在线/已启用	1722112088	2024-01-06 11:27:22	<input type="checkbox"/>

(3) 运行监控制度

为有效运用车辆 GPS 动态监控系统管理，控制车辆运行安全，规范驾驶员操作和运行程序，特建立公司租赁车辆 GPS 动态监控管理制度。

1. 全面监督公司租赁车辆 GPS 动态监控管理工作的落实情况。
2. 每日车辆运行时准时开启公司车载 GPS 动态监控管理系统，检查运行是否正常；对违规车辆要做到实时提醒警示，及时记录和报告当日值班科队长，直至当日运行结束。
3. 全面负责和管理车辆 GPS 动态监控设备的正常运行。
4. 建立车辆 GPS 动态监控管理数据库、设备相关资料信息档案，主动对接运管和交通管理部门对档案管理要求，并接受管理部门的检查。
5. 对每日的车辆运行信息处理、数据统计的完整、真实、准确性负责。
6. 建立公司租赁车辆 GPS 动态监控管理记录，并负责检查记录信息的完整性。
7. 建立公司驾驶员安全管理考核档案，并将车辆 GPS 动态考核情况纳入其中。
8. 全面收集每日安全工作（车辆 GPS 动态监控管理）信息，并以规范表格或书面形式及时统计和汇总安全信息。
9. 配合公司安全管理人员合理改进和优化安全管理信息统计。
10. 安全信息及车辆 GPS 动态监控管理信息和资料统计工作要做到准确、完整、详实。
11. 及时传达车辆 GPS 动态监控管理传送和发布的信息。
12. 值班人员要对车辆 GPS 动态监控管理设备在运行过程中存在的问题及时报告。
13. 动态监控管理考核工作以实时和每日数据，交管、运管部门抽查及处罚为考核依据。
14. GPS 动态监控管理考核工作由公司 GPS 动态监控管理小组负责，部门安全主管负责组织对接。

(三) 车辆动态监控平台或卫星定位系统监控平台

1. 承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

我司所有可租赁车辆均已安装 GPS 装置并具备行业监管平台连通条件。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月1日



后附 GPS 装置展示图

2. GPS 装置展示图



设备清单 - 137380...

请输入设备号或名称

浙A1F0P6别克GL8 1722110129	在线/ 已启用 2024-01-06 11:13:39	<input checked="" type="checkbox"/>
浙AG32525 比亚迪秦 1722110181	在线/ 已启用 2024-01-06 12:10:53	<input checked="" type="checkbox"/>
浙ALK109雅阁 1722110182	在线/ 已启用 2024-01-04 10:18:17	<input checked="" type="checkbox"/>
浙ABP2897丰田 1722110193	离线/ 已启用 2024-01-05 22:57:23	<input type="checkbox"/>
浙ATS752 别克652 1722110197	在线/ 已启用 2024-01-05 23:13:51	<input checked="" type="checkbox"/>
浙ABP6817丰田 1722110210	在线/ 已启用 2024-01-05 09:07:05	<input type="checkbox"/>
C03AN-11956 1722111956	在线/ 已启用 2024-01-06 08:48:59	<input type="checkbox"/>
浙AFT2012 (荣威) 1722112078	在线/ 已启用 2024-01-05 12:38:46	<input type="checkbox"/>
浙AFT3580 (荣威) 1722112088	在线/ 已启用 2024-01-06 11:27:22	<input type="checkbox"/>

3. 运行监控制度

为有效运用车辆 GPS 动态监控系统管理，控制车辆运行安全，规范驾驶员操作和运行程序，特建立公司租赁车辆 GPS 动态监控管理制度。

1. 全面监督公司租赁车辆 GPS 动态监控管理工作的落实情况。

2. 每日车辆运行时准时开启公司车载 GPS 动态监控管理系统，检查运行是否正常；对违规车辆要做到实时提醒警示，及时记录和报告当日值班科队长，直至当日运行结束。

3. 全面负责和管理车辆 GPS 动态监控设备的正常运行。

4. 建立车辆 GPS 动态监控管理数据库、设备相关资料信息档案，主动对接运管和交通管理部门对档案管理要求，并接受管理部门的检查。

5. 对每日的车辆运行信息处理、数据统计的完整、真实、准确性负责。

6. 建立公司租赁车辆 GPS 动态监控管理记录，并负责检查记录信息的完整性。

7. 建立公司驾驶员安全管理考核档案，并将车辆 GPS 动态考核情况纳入其中。

8. 全面收集每日安全工作（车辆 GPS 动态监控管理）信息，并以规范表格或书面形式及时统计和汇总安全信息。

9. 配合公司安全管理人员合理改进和优化安全管理信息统计。

10. 安全信息及车辆 GPS 动态监控管理信息和资料统计工作要做到准确、完整、详实。

11. 及时传达车辆 GPS 动态监控管理传送和发布的信息。

12. 值班人员要对车辆 GPS 动态监控管理设备在运行过程中存在的问题及时报告。

13. 动态监控管理考核工作以实时和每日数据，交管、运管部门抽查及处罚为考核依据。

14. GPS 动态监控管理考核工作由公司 GPS 动态监控管理小组负责，部门安全主管负责组织对接。

八、额外为本次政府采购提供服务的车辆投保承诺

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

- 1、承诺为政府采购提供服务的车辆投保承运人责任险；
- 2、承诺为本次政府采购提供服务的车辆投保车上人员（乘客）责任险及附加（车上人员乘客）不计免赔率特约保险。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月11日



后附驾乘人员意外险保单

附：驾乘人员意外险保单



中华联合财产保险股份有限公司

CHINA UNITED PROPERTY INSURANCE COMPANY LIMITED



关注中华保

驾乘人员意外险B款（团体）_车保险单

保险单号：P2301009330105950000005016

鉴于投保人向保险人提出的申请，保险人经审核同意签发本保险合同。投保人按本保险合同约定向保险人交付保险费后，保险人按照本保险合同约定条件承担保险责任；除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时交清保险费，保险费交清前，保险合同不生效。

投保人信息

姓名/名称：淳安千岛湖路通汽车租赁有限公司 证件类型：营业执照

证件号码：92330127MA2BJ8372R

车辆信息

车牌号：*-*

车架号：LSJWM6394PZ856871

发动机号：02ZPB173115

核定载人数：5

使用性质：企业非营业车

保险方案名称：浙江-驾乘险2022（388元/车）

投保份数：1份

保障内容

保险责任

意外伤害住院津贴保险责任 100.00元/天 * 180天/座/份

意外伤害身故/伤残及医疗责任 500000.00元/座/份

法定节假日意外伤害身故/伤残责任 500000.00元/座/份

救护车费用保险责任 1000.00元/座/份

保险条款

机动车驾乘人员团体意外伤害保险（B款）

机动车驾乘人员团体意外伤害保险（B款）

附加团体法定节假日意外伤害保险

附加救护车费用保险

保险费合计：人民币(大写)：叁佰捌拾捌元整 RMB: ¥388.00

保险期间：2023年12月19日12:30:00起至2024年12月19日23:59:59止

争议解决方式：提交杭州仲裁委员会仲裁

特别约定

- 本保单仅承保被保险人在驾驶或乘坐保险单所载机动车号牌号码（未上牌新车为车架号或发动机号）对应机动车辆行驶过程中或为维护车辆继续运行（包括加油、加水、故障修理、换胎）的临时停放过程中遭受的意外伤害。
- 本保单救护车费用保险责任每次事故免赔额100元，赔付比例80%。
- 本保单意外伤害医疗保险责任每人每次事故免赔额0元，赔付比例100%。
- 本保单驾乘意外保险的被保险人为保险单所载机动车辆的驾驶人员及乘客（驾驶人需持国家有关部门核发的有效驾驶证），身故受益人为法定受益人。
- 本保单意外伤害住院津贴，每人每次事故免赔天数为3天，每天给付金额为100元，单次住院给付以60天为限，累计给付以180天为限。
- 请在发生保险事故后24小时以内拨打全国统一客户服务电话95585报案。

温馨提示：

- 请仔细阅读本保险合同信息及有关条款，如有错漏，请及时联系保险公司更正。
- 保险单信息查询及报案电话：95585，网络查询请访问<http://query.cic.cn>。
- 公司最近季度的综合偿付能力充足率、分类监管评级信息，请在公司网站<http://property.cic.cn/payInfo/index.jhtml>中进行查看。
- 保障内容详见所附条款，敬请特别留意责任免除部分。
- 如本保险合同的被保险人包含未成年人，则：被保险人不满10周岁的，死亡保险金额不超过人民币20万元；被保险人已满10周岁但未满18周岁的，死亡保险金额不超过人民币50万元（但航空意外身故保险金额及重大自然灾害意外死亡保险金额不计算在上述规定限额之中）。具体内容以国务院保险监督管理机构关于未成年人死亡保险金额的有关规定为准。

出单机构：中华联合财产保险股份有限公司杭州市拱墅支公司

销售渠道名称：诚纬保险代理有限公司

杭州中心支公司

电子保单专用章

签单日期：2023-12-19

九、服务质量承诺

(一) 卫生保洁

承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

1. 保证出车前后均及时对车辆进行保洁。
2. 保证每周对车辆内外进行清洗 2 次（含）以上。
3. 保证车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮，轮胎无泥污。
4. 保证车内无浮土、无杂物、无异味。
5. 保证定期更换座套，确保车容车貌卫生整洁。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年2月1日



（二）企业服务创新

承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

1. 集中瞄准用户的期望值

了解不同用户的需要，找出用户的期望，把焦点放在最重要的用户身上，制定出超过这些期望的策略，以独特的服务方式区别于竞争者，是服务创新的根本。

2. 善待用户抱怨

用户抱怨说明服务有缺陷或服务方式有待改进，这正是服务创新的机会。如果对用户的抱怨不理不睬，就会失去这些用户，同时，由于口头传播，企业还会失去更多的潜在用户。如果对用户的抱怨采取必要而及时的补救措施，反而会提升企业的声誉，换得用户的忠诚。

3. 服务要有弹性

服务的对象很广泛，不同的对象有不同的期望和需要，因此良好的服务需要保持一定的弹性，能满足各种不同用户的消费需求。同时服务有很多难以衡量的东西，如果追求精确，不但很难做到，反而会造成对员工的困扰。用户的期望是有弹性的，企业必须根据用户的期望而改变服务。但是弹性不是一种不能兑现服务承诺的借口，可以用弹性来平衡消费者的不满，而对消费承诺则必须百分之百地兑现。

4. 人比规则更重要

通常，用户对服务品质好坏的评价是根据他们同服务人员打交道的经验来判断的。因此提高服务人员的素质不容忽视。

5. 假定推测的创新

服务是靠用户推动的，当人们生活水准不高时，需求模式比较统一；随着生活水平的提高，人们的消费需求也出现了变化，这是随人的价值观变化而变化的。但有时用户自己不一定能够了解到自身已发生了变化的欲望和需要，这时就要求服务行业的经营者大胆推测，引导一种新的消费潮流。

6. 变“有求必应”为主动服务

一个企业要在竞争中取胜，还必须改被动为主动，主动地探求用户的期望值，在用户提出之前就已经达到，这样就可以在服务市场上领先竞争对手一步，处于优势地位。

7. 通过企业文化创新服务

服务是一种人与人之间的互助行为。大多数用户很欣赏人际间高水平接触的服务。而服务过程是很难凭借某种作业标准来控制的，必须形成一套内在的行为准则，让服务人员面对用户时能够灵活运用，以取得满意的效果。所以，营造强有力的企业文化才是提高服务水平、推进服务创新的源泉。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月11日



（三）服务质量标准化

承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

一、遵守《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的相关规定。

二、遵守安全法的相关规定，坚持“安全第一、预防为主”的指导方针，制定健全的安全生产管理制度，包括安全生产操作规程、安全生产责任制、安全生产监督检查、驾驶人员和车辆安全生产管理制度等，并认真执行。

1. 保证定期对汽车租赁服务车辆进行检测和维护，发车前对车辆进行安全例检，保持车辆技术状况良好，确保安全行驶。

2. 保证定期组织驾乘人员进行安全学习及业务培训，使驾乘人员具有良好的业务知识、技能、职业道德和安全意识。

3. 严格执行公司制定的各项经营管理、安全、劳动和服务质量管理等制度。

4. 保证所聘用的驾驶人员经培训合格，持证上岗（驾驶员领取了与所驾车辆相适应的驾驶证、且三年内无重大以上交通事故责任记录），身体健康，无传染性疾病并定期体检，确保胜任汽车租赁服务工作。

三、遵守行业管理规定，服从各级交通主管部门、道路运输管理机构及用户的管理。

1. 保证所提供汽车租赁服务车辆为自有，实行公营化管理，不挂靠经营。
2. 在服务过程中，公司承担一切经营风险，遇到经营困难、纠纷等问题，由公司自行解决，并妥善安置车辆及从业人员。如需和上级有关部门协调解决的逐级反映，保证不出现擅自停运、罢运、聚众闹事、集访、群访等影响社会稳定的事件。
3. 根据用户特殊需求，及时更替或更新车辆，并在现有车辆的基础上，继续购置、增加车辆，保证达到用户的要求。
4. 公司保证不非法转让、出租汽车租赁服务经营权。
5. 保证服务车辆各种牌、证齐全有效，按时交纳国家税费，所投入服务的车辆在有资质的保险公司投保，严格按用户要求购买保险险种及足额缴纳保费。
6. 保证在办理相关汽车租赁业务和过程中，提交的材料真实、有效。

四、遵守法律法规的规定，依法经营，诚实守信，公平竞争，优质服务。

1. 定期对驾驶员进行安全培训和教育，保证车辆安全运行运行，保证驾驶员不出现酒后驾车、违章行驶等违法违规行为。
2. 根据用户需要安装实时监控系統，利用车载监控卫星定位系统、行车记录仪对服务车辆运行过程实施动态监控，并做到为用户保密。
3. 车辆符合用户要求的车型、配置标准，车辆完好，确保安全。
4. 车辆严格按照用户指定的运行路线行驶，为用户提供连续服务，不得擅自暂停、终止服务，不随意调换服务的车辆和人员。
5. 保证车辆车容车貌整洁，并在车内规定位置放置服务质量监督卡，标明企业名称和投诉电话。
6. 保证驾驶人员在服务工作时着装整洁，佩证上岗，文明礼貌，服务热情，

规范作业，接受监督。

7. 保证车辆内外清洁、卫生、不在车内播放暴力、色情等不健康的影像节目。

8. 文明服务，保证不粗暴待客，不敲诈用户，正班正点，安全行驶。

9. 建立用户档案，完善服务质量，公司除对用户开展跟踪服务外，还负责收集和整理用户投诉意见，咨询信息，认真对待和改正，确保用户提出的问题和要求，得到及时处理，接受用户的监督检查和管理。并在 5 个工作日内将处理结果告知用户。

10. 切实维护用户合法权利，保障乘车安全，努力做到让用户满意。

五、遵守所制定的应急预案，发生突发性公共事件时，服从人民政府和有关部门及用户的统一调度、管理和指挥。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月1日



（四）应急方案

承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

严格遵守下列应急预案，发生突发性公共事件时，服从人民政府和有关部门及用户的统一调度、管理和指挥。

（一）. 安全生产综合应急预案

一、编制目的

为确保公司安全生产及突发事故应急救援工作高效、有序地进行，以及在应对突发事故时，各有关人员能够迅速作出快捷的反应，有效控制和处置事故和突发事件，最大限度地减少事故损失，保障生命和财产的安全，维护企业与社会稳定，促进公司全面、协调、科学和可持续发展。

二、编制依据

依据《中华人民共和国安全生产法》、《国家安全生产事故灾难应急预案》、等法律、法规和规章，和公司的安全生产管理工作实际情况，制定本预案。

三、适用范围

本预案适用于在公司范围内发生的各种生产事故，车辆故障，火灾爆炸事故、环境污染事故、灾害性危险天气、流行性传染病，重大公共事件及其他紧急突发事件的应急处理。

四、工作原则

1. 以人为本，减少危害，居安思危，安全第一、预防为主。切实保障人民群众生命安全和身体健康，避免环境污染。迅速有效控制事故和突发事件，最大限度地降低事故风险和减少事故损失。

2. 统一指挥、分级负责、快速反应，协同应对。实行公司应急反应指挥部统一指挥下的各部门相互配合、联动的应急工作责任制。建立职责明确、分工协作、反应及时、措施果断、运转高效的应急救援机制，迅速有效地开展应急处置工作。

3. 依法规范，加强管理，依靠科技，提高素质。坚持事故预防和事故应急响应相结合，采用良好的设备和技术，保障足够的资源支持。加强应急救援队伍建设，强化应急知识、技能的教育、培训和应急演练，增强应急救援能力。

五、应急机构

1. 公司应急处理预案体系的构成包括：

公司安全生产及突发事故应急处理预案。

2. 公司应急处理组织机构的组成包括：

(1) 领导协调指挥机构：公司应急反应指挥部。

(2) 执行办事机构：公司安全、调度科和办公室。

(3) 应急救援队伍：公司安全、调度科和办公室组成应急救援小组。

六、预防安全生产突发事故发生的措施

(一) 落实安全生产主体责任，坚决贯彻落实“安全第一，预防为主，综合治理”的指导思想，落实安全管理人员责任和企业管理人员“一岗双责”制度，落实企业安全教育和安全管理制度，落实卫星定位系统监控。

（二）预防疲劳驾驶和超速的措施

1. 注重驾驶员的法律法规、公司规章制度的安全教育培训，强化安全红线意识；
2. 培养驾驶员良好的生活习惯，注意身心健康情况；
3. 在安排租赁服务计划时，调度人员要注重驾驶员的实际情况，杜绝服务计划安排不合理产生疲劳；
4. 监控人员必需及时提醒注意停车休息；
5. 加强安全交待和及时警告提醒，对超速违规的驾驶员驾驶员要坚决按照管理制度进行教育（为主）和处罚相结合的措施。

（三）落实车辆安全技术管理。

1. 加强车辆的维修保养和回场检验工作，及时发现隐患，杜绝车辆“带病”出车；
 2. 落实驾驶员对车辆的“三检”规定，及时发现隐患，防止突发事件的发生；
 3. 按照规定配足备胎、灭火器和防滑链等安全用品，经常检查及时补充更换。
- 根据公司的经营特点，群体性事件的发生主要因为公司的内部原因引发，很小受外界因素的影响。因此，公司各部门要及时发现引起驾驶员的不稳定因素和了解驾驶员的思想状况，及时解决，做好引导解释工作。

（四）公司应急响应指挥部的组成及其工作职责

1. 公司应急响应指挥部的组成

- （1）指挥部总指挥：由公司经理担任。
- （2）指挥部副总指挥：由公司安全分管经理担任。
- （3）指挥部成员：由公司的安全科、调度科、机务科、监控分控中心、业

务科、办公室的管理人员担任。

2. 公司应急反应指挥部工作职责

(1) 研究制定公司的安全生产及群体性突发事件应急处理预案，并认真组织落实和不断加以完善。

(2) 监督公司安全生产及突发事故和突发事件应急处理预案的实施。

(3) 定期进行应变演习。根据实际开展相关的应急演练。

(4) 当发生重大及以上的道路交通事故，火灾爆炸事故、环境污染事故、灾害性危险天气、流行性传染病、重大公共事件及其它紧急突发事件时，应立即启动公司应急处理预案，迅速实施事故应急处理，采取最有效的措施进行紧急抢险或紧急救援，指挥部相关人员迅速赶赴现场指挥抢救，并按规定及时向政府主管部门报告。

(5) 传达、贯彻政府有关部门的指示和应急反应工作部署，及时指挥或监控各部门抢险行动，保障应急处理所需的资源支持和有关信息的发布，并协同做好善后工作。

(6) 建立与公安交警部门、公安公交部门、消防救援部门、道路交管部门、救助部门以及其他相关部门的有效联络渠道，以便一旦发生事故、险情或突发事件时，能及时联络有关方面予以协助或支持。

(7) 听从上级主管机关的应急指挥，认真保护事故现场，积极配合各有关部门的紧急救助和密切配合主管机关对事故的调查处理。

3. 公司应急反应指挥部办公室：设在公司办公室，办公室负责人兼任公司应急反应指挥部办公室主任。

4. 公司应急反应指挥部办公室工作职责。

- (1) 分析本公司在安全生产中存在的风险以及危险源。
- (2) 组织起草、修订公司安全生产及突发事故应急处理预案。制订应急演练计划和组织演练。
- (3) 开展对公司安全生产及突发事故或事件应急处理预案的教育、培训。
- (4) 负责公司日常有关应急反应工作的信息收集和处理。
- (5) 建立和保障与应急反应相关部门的有效联络渠道。
- (6) 参与公司安全生产及突发事故、事件的应急反应。
- (7) 认真做好事故或事件应急处理过程的工作记录，并及时向政府有关部门报告事故应急处理的实施情况。

(五) 公司应急反应相关部门工作职责

1. 安全科。

- (1) 负责实施应急抢险现场救助工作。
- (2) 收集相关应变信息，对事故应采取的适当安全技术措施及时提供意见。
- (3) 负责与救助等有关部门的联系并做好应变记录。
- (4) 负责及时向政府有关部门报告事故应急处理的实施情况。
- (5) 执行公司应急反应指挥部的应变指示和参加事故的调查处理。
- (6) 配合有关部门做好本预案应急响应范围内的应急处置工作。
- (7) 负责及时将事故情况通报公司各领导。
- (8) 负责应急救援交通、通讯工具的调配。
- (9) 负责各类服务质量和维稳、治安工作的处理。

2. 办公室

- (1) 负责应急救援物资的调配。
- (2) 负责应急资金的调配。
- (3) 负责妥善安置和慰问受害人员。
- (4) 协助安全部做好应急抢险、救援需要的其他工作。

七、对事故或紧急情况的信息报告

1. 当事故、紧急情况或重大险情发生后，事故现场工作人员应迅速采用一切有效的通信手段向事故发生地相关管理机构报警救助，消防救助拨打 119。道路交通事故救助拨打 122 或拨打公安 110 报警，如涉及人员伤亡，还应迅速拨打 120 请求就近的医疗机构救助，同时迅速向主管单位或部门报告。

2. 接到事故、紧急情况或重大险情的报告后，应立即核实事发情况和结合现场救援需要迅速协助落实报警，按照有关事故报告规定和事故快报规定及时向政府有关部门报告，涉及理赔的事故还应及时向保险公司报告。

3. 事故、紧急情况或重大险情的报告可分为快报、续报和处理结果报告。

4. 事故、紧急情况或重大险情的报告时限

(1) 执行有关主管机关的报告时限规定。

(2) 公司对道路交通事故、紧急情况或重大险情向政府有关部门的报告时限规定：

1) 特大事故：1 小时内（电子邮件或书面事故快报）。

2) 重大事故：1 小时内（电子邮件或书面事故快报）。

(3) 公司内部的报告时限：

1) 特大事故：1 小时内（电子邮件或书面事故快报）。

2) 重大事故：1 小时内（电子邮件或书面事故快报）。

3) 一般事故：24 小时内（口头及书面报告）。

4) 轻微事故：24 小时内（口头报告）。

5) 紧急情况或重大险情：即时（口头报告）。

（4）对火灾爆炸事故、环境污染事故、突发性危险天气灾害、流行性传染病、重大公共事件及其它紧急突发事件：即时（口头报告）。

（5）事故、紧急情况或重大险情的报告内容
执行有关主管机关的事故报告内容规定。

（6）公司对发生道路各种生产事故、火灾爆炸事故、环境污染事故、灾害性危险天气、流行性传染病、重大公共事件及其它紧急突发事件的主要报告内容应包括：

1) 事故单位名称、车辆号牌、事发时间、事发地点。

2) 灾害属性、人员伤亡情况。

3) 灾害现状及趋势、已采取的措施及救助要求等。

八、安全生产及突发事故和突发事件的应急处理

1. 公司对事故、事件、紧急情况或险情的应急处理，实行直接应急响应。

（1）当发生一般及以下的道路交通事故、紧急情况或险情时，应立即启动公司的应急处理预案，公司应急反应指挥部应迅速对事故、事件、紧急情况或险情实施应急处理，采取最有效的措施进行紧急抢险、控制、或紧急救援，指挥部的相关人员迅速赶赴现场指挥，防止事故、事件、紧急情况或险情升级和按规定及时将现场情况逐级向有关部门和人员报告。

（2）当发生重大及以上的道路交通事故、紧急突发事件或重大险情时，应

立即启动公司应急处理预案，公司应急反应指挥部应迅速对事故、紧急突发事件或险情实施应急处理，采取最有效的措施进行紧急抢险或紧急救援，指挥部副总指挥应带领相关人员速赴现场指挥，严防事故、紧急突发事件或险情升级和防止引发次生事故。

(3) 当车辆发生自燃火灾事故时，在接到报告后，公司应急反应指挥部应迅速协助报警，并立即组织人员赶赴现场，了解和掌握情况，协助消防部门处理事故。

(4) 如车辆发生被骗、被盗、被抢的突发事件时，公司应急反应指挥部接到报告后，应立即协助报警和致电给交通信息管理中心，利用科学技术手段锁定车辆，并立即组织人员赶赴现场，了解和掌握情况，协助公安部门处理事件。

(5) 如出现驾驶员参与各类危害社会（包括：非法上访、静坐请愿、慢驶示威、罢驶闹事、围攻打砸、群体斗殴）等突发事件时，公司应急反应指挥部在接到报告后应立即做出反应，并立即组织人员及时赶赴现场，根据现场情况及时控制驾驶员的情绪，防范过激行为出现，劝导驾驶员立即离开现场，协助有关部门做好疏导工作，遏制事态的发展，做好善后工作，平息事件影响，保持企业和社会稳定。同时将有关情况及时向有关部门报告。

(6) 当公司启动应急处理预案时，在应急人员出现不足的情况下，应立即向政府有关部门报告并请求增派人员协助救援处理。

(7) 当公司的应急预案与政府有关部门的应急预案联动时，公司应急反应指挥部和相关的部门，应主动配合政府有关部门应急反应指挥中心的应急处置，公司应急反应指挥部总指挥和副总指挥应带领工作组迅速赶赴现场配合救助。

(8) 当事故、紧急情况或重大险情的应急处理，请求了救援机构等进行救

助时，公司应急反应指挥机构均应主动配合，积极协调，听从主管机关应急反应指挥机构或救援机构的应变指挥，设法落实相关应急救援措施，确保应急救援工作能迅速、有效。

2. 公司应急反应指挥部的成员接到事故、事件、紧急情况或重大险情的报告或通知后，应按总指挥的指示迅速到指定的应急集合地点集合，分析判断其危险、危害以及影响程度，迅速采取相适应的紧急救助措施，并组织各部门向事发救援现场提供足够的资源（人、财、物、技术等）的支持。

3. 对事故、事件、紧急情况或重大险情的应急处理，按照本预案实施。

4. 在处理紧急情况期间，现场救助人员应按规定配带适合的专用防护装备，落实相关的安全防护措施，确保人身安全和防止引发次生事故。

5. 在处理事故、事件、紧急情况或重大险情期间，应急反应指挥部实施 24 小时不间断值班，必要时应编排出“事故抢险值班表”，坚持轮流值班、指挥抢险和善后处理等工作，直至事故或险情排除。若紧急事故、紧急情况或重大险情不可能在短时间内解除，即持久性情况出现时，应急反应指挥部成员应继续按值班表循环轮流值班，负责处理与抢险、救助有关的所有事宜，直至危险解除。

九、事故、事件、紧急情况或重大险情应急处理终止

1. 当发生重大及以上的道路交通事故，紧急突发事件或重大险情时，且公司应急预案与政府有关部门的应急预案联动时，由事故现场指挥确认符合应急处理终止条件，报公司应急反应指挥部，公司应急反应指挥部向政府有关部门应急反应指挥中心申请终止获批准后，由公司应急反应指挥部宣布应急处理终止。

2. 当发生一般以上有人员伤亡的道路交通事故，紧急事件或险情时，由事故现场指挥确认符合应急处理终止条件，报公司应急反应指挥部领导小组，公司应

急反应领导小组组长确认符合后宣布应急处理终止。

3. 事故、事件、紧急情况或重大险情应急处理终止条件

(1) 事故救援工作已经完成。

(2) 幸存人员已经撤离、疏散。

(3) 伤亡人员已经得到了救治、处理。重要财产已经进行了必要保护。

(4) 对事故现场、应急人员和群众已采取了有效的防护措施。

(5) 事故所造成的各种危害已经被消除，并无继发可能。

(6) 事故现场的各种应急处置行动已无继续的必要。

(7) 事故现场及其周边环境已得到了有效控制，对重要设施、环境保护、公众安全、社会稳定等的影响已降到最小程度。

十、应急保障

1. 人员保障：在公司范围内建立应急反应组织和应急救援抢险队伍，并通过定期进行培训和演练，不断提高应急反应处置能力。

2. 财力、设备、设施和技术保障：公司根据实际情况和需要，配备危险标志、消防器材、拖车设备和必要的适应现有车型的配件和维修抢修设备等应急设备，并建立相应的检查、维护制度，确保正常使用。

3. 通讯、交通保障：公司根据实际情况和需要，配备有效的通讯设备和交通工具，并建立相应的检查、维护制度，确保正常使用。

4. 公司应急反应指挥部成员由于工作的变动，由继任人承担当然责任。

十一、善后处理

1. 对事故、紧急情况或重大险情应急反应的善后处理：公司根据实际情况和需要，组织力量妥善安置和慰问受害者或受影响的人员，尽快消除不良影响和恢

复正常生产。

2. 积极配合上级和有关部门对事故或事件的调查处理工作。

3. 按照事故处理“四不放过”的原则，严肃查处事故和落实整改措施。

4. 对事故、紧急事件或重大险情的应急处置工作进行分析评估，认真总结经验教训，通过检讨应急处理预案中的“不符合”，及时修订和完善本应急处理预案。

十二、应急反应的训练和演习

1. 公司应按照规定和结合实际组织进行应急反应的桌面培训训练和演习，以不断提高全体员工对安全生产及突发事故应急处理的实际能力。

2. 对所有应急反应的训练和演习，应认真做好记录和总结并归档保存。

（二）. 紧急情况处理应急处置

一、紧急情况的应急处置原则

车辆发生紧急情况时，驾驶人应头脑冷静、机智沉着，迅速做出判断，果断采取措施。在采取措施时，应掌握一定的应急处置原则。

（一）迅速传递危险信号

当车辆发生紧急情况时，驾驶人应在第一时间把危险信号传递出去，提醒其他行人、车辆注意避让。传递危险信号的方式为打开危险报警闪光灯、鸣喇叭或者挥手示意等。

（二）避重就轻

发生紧急情况且损失不可避免时，应尽量避免损失较重或危害较大的一方，向着损失较小或危害较小的一方避让。

（三）先保人后保物

发生紧急情况且人或物将面临损失时，应首先考虑人的安全。在危险时刻发生时，必须确保人身安全。

二、紧急情况的应急处置方法

（一）制动失效

行车中突然发现制动失效时，驾驶人应开启危险报警闪光灯并尽快停车。普通车辆应快速把挡位降至低挡，但应注意避免发动机熄火；装有发动机排气制动器或缓速器的车辆可以利用上述辅助制动装置减速；同时，观察行车地形条件，利用坡道或天然障碍物辅助停车。如果车辆行驶在临崖、桥梁和盘山公路上时，驾驶人还应握稳转向盘，避免坠崖、落水等危险情况发生。

制动失效应急处置口诀：

制动失效别发憊，抢挂低档减车速；

控制方向是关键，闪光报警别疏忽；

利用地形障碍物，刚增碰撞把车驻。

（二）转向失控

1. 车辆在一般路段发生转向失控时，驾驶人应当尽快减速，尽量设法靠右行驶，并选择安全地点停车。避免使用紧急制动减速停车，以防车辆甩尾侧滑。

2. 在弯道、山路等特殊路段发生转向失控时，驾驶人要立即松抬加速踏板，迅速制动，将车辆及时停下来，以防车辆冲出路面或与其他车辆发生碰撞。

转向失控应急处置口诀：

转向失控别受惊，减速停车避险情；

山路弯道极险段，紧急停车消隐患。

（三）车辆爆胎

1. 后轮爆胎时，驾驶人应握稳转向盘，尽量控制车辆方向，并轻踩制动踏板，让汽车缓缓停下。

2. 前轮爆胎时，驾驶人应双手用力控扭转向盘，全力控制住行驶方向，切不可紧急制动和急转转向盘；应松抬加速踏板，采取断续制动，尽量保持车身正直向前，控制车辆直线行驶。待车速自然慢下后，观察后视镜，在确定后方无来车或后方车距足够的前提下，开启转向灯，轻转转向盘靠右侧缓慢行驶，贴路边停车。

车辆爆胎应急处置口诀：

轮胎爆裂莫慌张，断续制动稳转向；

车速减慢观视镜，开启车灯靠右停。

（四）车辆侧滑

1. 因车辆侧滑而引发的事故占事故总数的比例很大，且常造成碰撞、翻车、掉沟等恶性交通事故。在冰雪、湿滑和沙石等路面上空挡滑行、猛转转向盘、紧急制动和加速及车辆重心过高等都极易造成车辆侧滑。车辆发生侧滑时，驾驶人应及时果断地结合车辆所处的行驶环境采取相应的应急措施。

2. 当车辆发生侧滑时，驾驶人应避免猛转方向和紧急制动，而应立即松抬加速踏板，同时稍向侧滑的一方转动转向盘，使车身摆正，再及时回转转向盘，稳住车辆方向，恢复正常行驶状态或靠边停车。

车辆侧滑应急处置口诀：

发生侧滑不可怕，措施得当莫抓瞎；

解除制动是关键，制动踏板松到家；

急打转向正车身，哪边侧滑哪边打；

见到效果就回轮，有惊无险人人夸。

（五）发动机熄火

发动机熄火时，应转动点火开关，尝试重新启动。启动成功后不要贸然继续行驶，应立即靠边停车检查，排除隐患后再行驶。若重新启动不成功，驾驶人应打开转向灯，利用车辆的惯性靠边停车检修。

发动机熄火应急处置口诀：

突然熄火很危险，给油启动紧相连；

侥幸启动能开走，靠边停车查隐患；

若是启动不成功，利用惯性靠路边。

（六）车辆起火

车辆起火初期，是最佳的灭火时机。驾驶人应冷静果断地判明失火部位及起火大小，并采取相应的灭火措施。初期发生火灾时，只要灭火及时，方法正确，一般都可以将火扑灭。用灭火器灭火时，不是将灭火药剂喷在正在燃烧的火焰上，而是要瞄准火源。灭火时，应站在上风口处，顺风灭火。在灭火时要保护没有遮盖的皮肤并闭上嘴，保证不灼伤上呼吸道。

1. 发动机起火

当车辆发动机出现冒烟等异常情况时，驾驶人应迅速停车，打开车门让乘车人员下车，然后切断电源，取下随车灭火器，对准起火部位进行扑灭，但禁止开启发动机罩灭火。

2. 停车场发生火灾

在停车场发生火灾时，一般应视着火位置，采取相应的扑救措施和疏散措施。

如果着火车辆在停车场中间，应在扑救的同时，组织人员疏散周围停放的车辆。

如果着火车辆在停车场的一侧，应在扑救的同时，组织疏散火灾附近车辆。

车辆起火应急处置口诀：

车辆起火要冷静，失火部位要分清；

灭火器材正确用，上风占位遏火情。

（七）行人、牲畜突然横穿道路

行人、牲畜突然横穿道路，会对行车安全造成极大的威胁。当发现有行人、牲畜横穿道路时，驾驶人应立即踩下制动踏板，减速或制动停车。禁止不考虑车辆行驶环境及其他行驶车辆等情况而急转转向盘避让，因为这样可能会酿成更严重的事故。

温馨提示：

下列情况下容易出现行人横穿道路。

1. 行驶在积水路面和土路时。雨后积水路面或土路常因车辆经过而有泥水溅起或尘土飞扬，行人为了躲避泥水或尘土会突然从道路的一侧跑向另一侧。
2. 有熟人在公路一侧打招呼时。路一侧的熟人很可能因同伴的招呼而横穿道路到对方一侧。
3. 有动物或物品遗落在路面上时。为追赶动物或捡拾遗落在路面上的物品，行人往往会忘记自己的安危而突然冲回路面。
4. 多人结伴同行时。结伴前行时前面一部分人穿过道路后，后边的人也会跟着横穿道路。
5. 遇雨雪等恶劣天气时，行人会为躲避雨雪而横穿道路。

（三）. 发生事故应急处理

一、事故现场的处理步骤、原则和方法

（一）立即停车

发生交通事故的车辆必须立即停车，并关闭发动机，切断电源，拉紧驻车制动器。为防止引发二次事故或造成交通堵塞，驾驶人应立即开启危险报警闪光灯，并在来车方向放置警告标志。

（二）正确处置现场

发生交通事故后，最重要的是保护用户和货物的安全，正确处置现场对于减少人员伤亡和财产损失至关重要。驾驶人应掌握正确处置事故现场的一些基本原则。

1. 及时疏散现场人员的原则

客车在道路上发生交通事故，要立即将用户转移到路面以外的安全地带，尽量减少用户在路面的停留时间。散用户时注意维持秩序，切忌慌乱，以免进一步造成踩踏、碰撞等事故，使伤害范围扩大。

疏导交通，避免造成交通拥堵或发生二次碰撞事故；及时疏散围观群众，避免对群众造成不必要的伤害。

2. 救助伤员的原则

切忌随意移动、拉拽、摇晃伤员，尤其是被车辆、物品等压住身体的伤员，避免对伤员造成二次伤害。

伤员伤情较重，急需救治时，应向过往车辆求助，送至最近的医院抢救，或立即拨打 120，等待医疗救护。

无过往车辆或在医务人员到来之前，可根据伤员的伤情科学施救，对伤员进

行伤口包扎、止血等处理；若不懂救护知识，应耐心等待救护。

现场情况较危急，有可能发生火灾、爆炸等事故时，应采取正确的搬运方法，及时将伤员转移到安全地带。

温馨提示：

拨打 120 时需要向医护人员说明的情况

交通事故发生的具体地点。

受伤人员的具体情况，如受伤程度、人数、是否需要担架等。

目前已采取的救护措施及救护结果。

自己的姓名及联系方式。

其他被询问的情况。

3. 保护货物的原则

若无人员伤亡时，应迅速抢救随车贵重物资和车辆，在公安机关交通管理部门对事故现场做完勘测和鉴定，对所载货物进行核实损失后，及时将货物转移到安全地带。

4. 保护现场的原则

注意保护现场，不破坏、伪造现场，同时制止他人破坏、伪造现场。

需要变动事故现场时，应当标记被移动的伤员、车辆、物品等的原始位置或进行拍照。

当遇到下雨、下雪或刮风等情况，可能对现场造成破坏时，可用苫布等物品将现场的车痕、制动印痕等遮盖起来。

（三）及时报告事故

驾驶人在运输过程中发生事故，应立即如实向有关单位和部门报告，不得隐

瞒交通事故真实情况，更不得肇事后逃逸。

温馨提示：

驾驶人遇到下列情况应当立即报警

事故相关机动车无号牌、无检验合格标志、无保险标志。

事故相关车辆载有爆炸物品、易燃易爆化学物品及有毒害性、放射性、腐蚀性、传染病病原体等危险物品。

车辆碰撞到建筑物、公共设施或者其他设施。事故其他相关驾驶人无有效机动车驾驶证。

事故其他相关驾驶人有饮酒、服用国家管制的精神药品或者麻醉药品嫌疑。

当事人不能自行移动车辆。

二、事故后的脱困方法

（一）车辆碰撞

1. 碰撞时的自救

（1）左侧刮擦碰撞时的自救

车辆左侧发生刮擦碰撞时，车门最容易脱开，这时驾驶人身体应稍向右侧倾斜，双手握住转向盘，后背尽量靠住座椅靠背，稳住身体，避免被甩出车外。驾驶人还应告知用户向右倾斜，不要贴近车厢的左壁，以防车厢刮擦使用户受伤。

（2）右侧碰撞的自救

如果车辆右侧发生碰撞，驾驶人的两只手臂应稍弯曲，紧握转向盘，以免肘关节脱位；身体应向后倾斜，靠紧座椅靠背，同时双腿向前挺直抵紧驾驶室底板，使身体固定在车内，以免头部前倾撞击前风窗玻璃，或胸部前倾撞击转向盘。

（3）正面碰撞的自救

车辆正面碰撞的冲击力相当大，驾驶人应立即紧急制动并顺车转向，使正面碰撞变为侧面刮擦。如果碰撞不可避免，且撞击方位在驾驶人一侧，驾驶人应迅速抬起双腿，双手放掉转向盘，身体向右侧卧，以避免身体被转向盘挤压受伤了

车辆碰撞应急处置口诀：

调整行驶方向，避免正面相撞；缩小剐蹭角度，降低人财损伤

2. 碰撞后的脱困

发生刮擦碰撞和侧面碰撞时，车辆很容易出现侧滑的，情形，脱困方式同“车辆侧翻”知识点的介绍。

发生正面碰撞时，驾驶人受伤害的可能性最大。在救援人员赶到之前，驾驶人应尽力自行脱困，以防发生二次事故。

步骤 1：活动胳膊，看是否正常。

步骤 2：松开安全带开关。

步骤 3：挪动双腿，如果能轻松地将双腿抽出，无剧烈疼痛，能活动自如，则缓慢走动到车外，避免跳动或跑动；如果双腿抽出后剧烈疼痛，应在他人协助下离开驾驶座，避免因走动加剧骨折；如果双腿无法抽出，应保持原来位置，清除障碍物后再抽出，严重时等救援人员切割车体后再抽出双腿，避免造成双腿严重伤残。

步骤 4：开启车门，如果驾驶人一侧车门无法正常打开，应立即请他人帮助打开；如果仍无法打开，应考虑从其他车门或者车的顶窗逃生。

（二）车辆侧翻和坠车

车辆发生侧翻和坠车事故后，经常呈现 90° 侧立或 180° 倒立的状态。车辆

的状态不同，脱困的方法也有所不同。

1. 车身翻转呈 90° 侧立的脱困

发生类似状况后切勿惊慌，不要急于解开安全带，应从最上方的人员开始，按照以下步骤脱困。

步骤 1：将被压在下方的腿抽出，支撑在底下的车体或仪表板上，同时注意避免伤及其他人员。

步骤 2：将被压在下方的手支撑在另一个座椅的靠背上（不要支撑在头枕上），从而减轻安全带的负荷。

步骤 3：用另一只手沿着安全带向下方寻找安全带开关，松开安全带锁扣。

步骤 4：将另一只腿拖出，以便从打开或砸开的车窗、车门离开事故车辆。

步骤 5：头伸出车外，上身爬上车窗框。上身脱出后，臀部要轻轻坐在车顶部分，动作要稳，因为一点点的摇晃都可能使车辆由 90° 翻滚变成 180° 倒立。

步骤 6：抽出双腿。此时千万不可急于向下跳，如果用此姿势跳下去，车辆可能会再翻一次。必须将身体反转过来，以面向车辆的姿势轻轻滑下车体。

2. 车身呈 180° 例立的脱困

此时车内人员被安全带绑住，呈头下脚上的姿势。因此，松开安全带前一定要先找到支撑点。相邻而坐的用户在有限的空间内必须逐一脱困，不能同时进行。脱困的具体步骤如下。

步骤 1：将置于外侧的手放在头底下，为了保护颈椎，应将下巴压向胸骨。

步骤 2：用双脚撑住仪表盘或其他固定物，使背部紧贴住椅背，撑起身体。

步骤 3：内侧的另一只手滑至安全带扣处，将带扣松开。

步骤 4：双手及膝盖撑在车顶上，向内滚动离开。

（三）车辆落水

车辆落水后如果不能在最短时间内采用正确的方法从车内逃出，会导致被困人员溺水身亡。如果掌握了正确的脱困方法，可以大大提高生还的概率。

1. 车辆落水后的正确脱困方法如下：

（1）发现车辆将要落水时，如果有可能，应第一时间打开车门或从开启的车窗跳出。

（2）车辆刚落水后，要及时打开车门或砸碎车窗玻璃逃出车辆。逃生时应注意抓紧门框或窗框，防止被涌人的水流冲回车内。

（3）当车门由于水压难以打开时，要利用长柄手锤、安全锤、车载灭火器等坚硬、尖锐物体砸碎车窗、车门玻璃逃生。从最近的车门或车窗逃出车辆。被困人员应选择最近的逃生通道尽快脱离险境。

2. 车辆落水脱困口诀：

（1）摇下车窗最重要，碎窗开门也可行；

（2）身边工具巧利用，互助合作脱险境。

（四）车辆起火

车辆起火后，驾驶人如果不能迅速组织用户逃生，往往会造成严重后果。因此，车辆起火后，快速、有效、正确的逃生及脱困方法至关重要。

1. 打开车门，从车门逃生。

2. 使用安全锤等尖锐物击碎玻璃从车窗逃生，被困人员应迅速利用安全锤，敲击车窗玻璃从车窗逃脱。

3. 从车顶“天窗”逃生

紧急时刻户可用安全锤等尖锐物击碎天窗逃生。如果无法够及逃生窗，车内

人员应给予帮助，先将一人托举出去，再通过上下接力，将被困人员救出车厢。

4. 利用车厢后玻璃窗逃生

车辆起火后有序逃离至关重要，不要盲目冲出车外。因为万一车外有其他车辆经过，容易造成二次伤害。紧急时刻户可用安全锤等尖锐物击碎车厢后玻璃窗逃生，逃生时注意让老人、小孩及妇女先行。

温馨提示：

由于隧道的光照和通风条件都较差，车辆在隧道内发生火灾会非常危险。一旦发生火灾，大火会使隧道在短时间内充满烟雾，浓烟会严重阻碍其他车辆对事故车辆的观察，很容易引发二次事故；同时大火释放的烟雾和有毒气体会在隧道内聚集，受困人员如不能尽快逃离会有窒息的危险。所以，如果隧道内发生火灾，一定要在第一时间转移受困人员至安全地带。

（四）. 突发疾病处理预案

一、驾驶人突发疾病的应急处置

（一）驾驶人突发疾病的危险

驾驶人常见的突发疾病类型和症状包括心肌梗死、心绞痛、冠心病、房颤（心力衰竭）或中暑等。

驾驶人突发疾病时，如果出现剧烈的疼痛或晕厥，可能会无法正常驾驶车辆，导致与其他车辆或固定物发生相撞事故，也有可能偏离正常的行驶路线而与路边的行人、非机动车发生碰撞。若此时车辆正行驶在危险路段，如盘山公路、高架桥等，易使车辆直接翻入沟中或坠到崖下，发生极其严重的交通事故。

（二）驾驶人突发疾病的应急措施

驾驶人感到身体不适时，应立即开启危险报警闪光灯警示其他车辆，选择安

全地带停车，打开车门告知用户原因。驾驶人在有知觉的情况下，应及时采取自救措施，服用随车携带的药品，缓解不适感，并向公安机关交通管理部门报警，同时向公司管理人员报告，告知自己的身体状况及车辆停放位置，请求救助。此时也可向车内用户求助，如果车内有用户是医务人员，则可对患病驾驶人采取紧急救助措施，为后续救援争取时间。如果病情严重，应立即拨打 120 求救。

（三）预防驾驶人突发疾病的措施

1. 出车前身体检查

出车前，驾驶人不仅要检查车辆的技术性能，还要对自身的身体状况进行检查。若有不适或身体正在患病就尽量不要上岗驾车，防止行驶途中突然发病或病情加重。

2. 定期进行身体检查

驾驶人的职业特点决定了驾驶人长期处于紧张、复杂的工作环境之中，心理和生理都承受巨大的压力，极易引发各种心理和生理疾病。驾驶人应按时参加公司定期组织的身体检查，及早排查各种影响身体健康的隐患。

3. 公司和家庭给予更多关心

长期工作在重点繁忙线路的驾驶人会因为工作压力大而身心俱疲，继而突发疾病。公司和家人应及时给予关心、照顾，使驾驶人保持良好的身心状态。

4. 学会自我保养和调节

驾驶人平时要养成良好的饮食、作息习惯，保证充足的睡眠，以缓解工作压力，提高工作效率。同时，驾驶人要学会有效的心理调节方法，避免各种不良心理引发的疾病。

二、用户突发疾病的应急处置

（一）用户突发疾病的危险

服务车辆上如出现用户突发疾病的情况，对于病情较重的用户如得不到及时地救助，甚至会有生命危险。用户常见的突发疾病和症状包括心肌梗死、心绞痛、冠心病、房颤（心力衰竭），情绪失控，癫痫（精神失常、晕厥），肺炎、肺心病、哮喘（呼吸困难），以及晕车、中暑、虚脱等。

（二）用户突发疾病的应急措施

若车上用户突发疾病，驾驶人初步确认病症后，及时检查用户身上是否携带急救药物，并尽快帮助其服下。当发现用户没有随身携带药物时，应直接拨打 120 求救，或在征得其他用户同意后，将患病用户送往医院。在送往医院的途中和急救车赶到之前，应充分利用随车携带的日常应急药品，为抢救病患争取时间。在高速公路等特殊路段用户突发疾病时，驾驶人可以与附近巡逻的公安交警联系，由公安交警负责和相关部门或机构联系，为救人开辟特殊通道。

（三）预防用户突发疾病的措施

1. 保持车辆良好行驶状态

车辆的行驶状况直接影响用户的身体反应。车辆在路上时而快，时而慢，走走停停，易导致用户出现晕车、呕吐等不良反应；车辆紧急启动、制动有可能会造成用户心脏病等疾病发作。

2. 保持车内良好乘车环境

车厢内的温度、湿度和噪声等会对用户的身体产生很大影响。闷热、潮湿、嘈杂的车内环境会使用户出现胸闷、气短、烦躁等症状，进而可能引发用户晕厥。为了避免用户途中突发疾病，一定要为用户创造良好的乘车环境。

3. 对特殊用户给予特殊关照

年迈、体弱或身患疾病的用户是突发疾病的高危人群。驾驶人应对这类用户多一些照顾，尽量为他们安排舒适的乘车位置。

4. 创造融洽的乘车氛围

有些用户可能因为某些原因导致情绪激动而突然引发疾病。为了避免这种情况的出现，应努力为用户创造融洽的乘车环境，使用户保持良好的乘车心情，消除疾病诱发因素。

5. 掌握一些医疗常识和准备一些常用药品驾驶人掌握一定的急救、医疗常识，有利于在用户突然出现疾病时，给予一定程度的帮助。例如，在车辆上配备速效救心丸、云南白药、清凉油等应急药物，方便用户突发疾病时得到及时救助。

（五）. 车辆相关安全应急处理

一、车辆安保情况的应急处置

如有不法分子对车辆进行破坏活动，针对此类行为，驾驶人应有一定的应对原则和措施。

（一）预防破坏活动的原则和措施

1. 提高安保意识。提高自身安保意识，发现车辆周围人员神色、表情等异常及道路通行车辆行驶轨迹或意图异常时，应提高警惕，做好防范。

2. 落实安保制度。严格落实公司制定的安全保卫制度，保证行驶记录仪系统有效，在服务过程中及时向公司汇报车辆安全运营情况。

3. 按照事先制定的安保措施，做好安保准备。服务过程中沿途停车多注意，选择安全地点停车时，尽量把车辆停在视线可及的范围内；停车后一定要锁好车门和车窗并保管好车钥匙。

4. 时刻检查车辆。在每一个停靠点重新出发时，确认车辆周边环境安全。服务终止时对遗留在车上的物品妥善处理。

（二）应对破坏活动的原则和措施

1. 保持冷静，安全第一。为了确保生命安全尽量按照不法分子的要求去做，不要与罪犯进行正面对抗。

2. 小心谨慎，仔细观察。仔细观察并记下不法分子的显著外部特征（如衣服的颜色，身高等）。

3. 忍辱负重，见机行事。不要与不法分子发生正面冲突，但要时刻做好防范准备，寻找机会向外界发出求援信息。

4. 做好记录，保护现场。当不法分子逃离现场后，要记录下不法分子的逃离方向和方式；不要破坏任何留有不法分子指纹和印记的物体。

温馨提示：

如何记录不法分子的体貌特征

最好使用规范语言记录，这样更有利于警方查找不法分子。

当有多名不法分子时，最好记下其中一名的详细特征，而不是大概记录下所有不法分子的模糊特征。

二、突发车辆故障应急预案

（一）总则

1. 为确保用户根本利益，全面提高应对突发车辆故障的能力，以服务为主，用户人至上的原则，最大限度减少用户损失。

2. 根据国家有关法律法规和公司管理规章制度，制定本预案。

3. 本预案适用于服务过程中车辆突发机械故障。

4. 实施本预案坚持以下工作原则

- (1) 以服务为主，用户人至上；
- (2) 密切配合，服从组织安排；
- (3) 必须无条件服从调度和征用。

(二) 组织机构及职责

1. 公司成立突发车辆故障应急工作小组，负责由车辆故障引起的应急处置工作。组长由公司负责人担任，副组长由分管调度、机务负责人担任，成员由公司各科室负责人组成。

2. 办公室设在公司调度科，由调度科长任办公室主任，机务科长任副主任负责突发车辆故障应急工作的统一指挥和综合协调。

3. 本预案的职责：

- (1) 制定应急处置突发车辆故障的措施
- (2) 决定启动和终止应急状态和应急响应行动
- (3) 接收上级应急指令，快速启动应急预案
- (4) 组织对突发车辆故障应急培训和演练。

(三) 应急响应

1. 接到车辆故障派遣指令后，立即启动应急预案。

2. 根据指令的要求，科学合理安排补救措施，在最短时间内调度安排更替车辆赶赴现场。

3. 贯彻落实应急处理领导小组交办任务，保持通讯联系畅通，确保运输安全、及时、准确、高效。

（四）应急解除及信息报告

1. 故障排除或替换车辆替换成功，在接到应急处理领导小组的解除信息后，方可结束应急活动。
2. 施救结束后，向公司领导快速报告处理情况。

（五）奖惩

1. 对突发车辆故障应急管理工作中做出突出贡献的科室和个人要给予表彰和奖励。
2. 对迟报、谎报、瞒报和漏事件重要情况或者应急管理工作中有其他失职、渎职行为的，依法对有关责任人给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

三、极端恶劣天气安全行车应急预案

受强冷空气影响，大风、大雾、冰雪等恶劣天气的增多，给安全行车造成严重影响。做好极端恶劣天气下的运输安全工作，消除安全隐患，任务艰巨，意义重大。为进一步增强责任感和紧迫感，切实加强组织领导，明确职责分工，周密安排部署，严格措施落实，为安全服务创造安全和谐的环境，特制定极端天气安全行车应急预案。

（一）加强组织领导

充分认识做好极端恶劣天气安全行车的极端重要性，进一步增强责任感和紧迫感，切实加强组织领导，抓重点，重细节，定职责，定人员，周密安排部署，严格措施落实，平安行车，确保用户安全。

（二）成立应急领导小组

公司成立极端恶劣天气应急工作领导小组，负责极端恶劣天气事件的应急处置工作。组长由公司负责人担任，副组长由分管安全负责人担任，成员由公司安

委会成员、各科室负责人组成。

办公室设在公司安全科，由安全科长任办公室主任，负责极端恶劣天气事件应急工作的统一指挥和综合协调。

（三）强化应对措施

密切关注气象变化。及时获取极端天气信息，利用多种手段向在执行服务任务的驾驶员发送安全行车提示，并采取防范措施。

危及安全行车的处置。对雾霾、冰雪影响大，无法保证正常执行服务任务的，及时通知用户，进行合理疏导。

（四）加强值班和应急处置工作

加强极端天气期间的值班工作，严格执行 24 小时值班制度，卫星监控平台值班人员日夜轮换值班在岗，服务任务发车前发送安全告诫，实时提醒车辆安全行车，遵守安全行车规章制度，保证联络畅通，到达迅速，处置及时，保障有力，确保安全行车。

（五）极端天气应急联动救援人员

救援人员由公司相关科室人员和驾驶员组成。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025 年 11 月 1 日



（五）服务监督

承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

1. 设置服务质量监督部门，提供投诉受理场所，配备服务质量监督岗位人员。
2. 服务质量监督部门详细信息

序号	受理场所	所在行政区	地址	服务质量监督员	联系电话及手机	备注
1	杭州鑫虎汽车租赁有限公司	杭州市	浙江省杭州市 江干区大世界 五金城40幢416 室	李兰	18968108 827	7*24 小时受理

3. 接到投诉后 24 小时内联系本企业当事人员并核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，按照相关规定予以处理，并于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月1日



（六）重大活动服务保障

承诺函

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

1. 重大活动服务按照政府相关组织部门任务要求提供客运服务保障。
2. 闻令而动，高效组织。

接到重大活动服务保障用车指令后，公司将高度重视，迅速行动，第一时间召开专题会议研究部署，确定车辆及驾驶员等专业服务队伍，制定用车保障方案和应急预案，成立由公司总经理亲自挂帅的用车保障工作领导小组，设立工作专班和运营调度、后勤保障工作小组，全力做好重大活动服务保障用车和驾驶员调派管理工作，有效确保重大活动服务保障用车任务顺利完成。

3. 强化管理，精准培训。

为安全、有序、高效做好服务重大活动服务保障工作，我公司将统筹安排，提前着手，邀请礼仪专业老师对驾驶员进行专题培训。培训内容涵盖职业道德、职业形象、保密要求、安全行车意识、着装要求、客户接待流程、文明礼仪、服务艺术、行为规范、注意事项等多方面内容，旨在增强驾驶员安全行车、文明服务意识，规范自身言行，确保驾驶员以饱满的精神状态、专业的驾驶技能、优质的服务态度，投入到重大活动服务保障用车工作中，展现企业和政府的良好形象。

4. 统筹安排，科学调度。

为高效圆满完成重大活动服务保障用车任务，我公司将积极同职能部门对接沟通，就具体流程、保障地点、行驶路线等进行研究磋商，确保无缝衔接、万无一失，积极配合公安部门进行实地采线。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年11月1日



政府采购履约管理承诺书

致浙江省政府采购中心：

我方愿意参加贵方组织的征集响应，为此，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

1、承诺建立健全政府采购车辆租赁管理档案；并以入围折扣率为上限，建立车辆价格与技术信息调整机制、信息反馈与评价机制；

2、承诺积极接受项目履约监督及现场检查，按规定填报验收单，提供履约管理配合方案。

特此承诺！

响应方全称（公章）：杭州严州出行服务有限公司

日期：2025年1月1日

