

## 服务方案

### 一、安全生产和岗位责任制

公司经理是公司安全运营的第一责任人，对本企业的安全工作负全面领导责任，其工作职责是：

1、认真学习贯彻国家关于安全生产的方针、政策和法规、积极参加有关部门组织的安全知识和法律法规的培训，自觉执行各项安全生产规章制度。

2、制定企业安全管理规范和安全管理人员的工作职责和工作目标。

3、主持制定符合企业生产实际的安全生产规章制度和事故救援应急预案。

4、组织、协调企业内部各部门的安全管理工作，督促各部门、各船队全面执行各项安全管理规章制度，开展各项安全活动。

5、根据企业安全生产教育培训计划，组织对安全管理人员和从业人员进行安全生产法律法规和安全知识的教育培训，不断提高全员安全意识和企业安全管理水平。

6、发生重大及以上事故要及时赶赴现场，协助或指导事故善后工作；密切配合有关部门调查处理事故，严格按“四不放过”的原则办事。对事故责任者要严肃处理。

部门领导安全管理职责：

1、督促落实各项行车安全管理制度，不断创新安全管理思路，应用科技手段，规范安全管理全过程；

2、建立健全安全生产管理体系，明确各级安全管理的职责和权限，落实行车安全目标管理责任制，对目标 责任制进行定期检查、考核、考评。

3、组织定期安全检查，发现事故隐患及时督促整改，消除事故隐患及违章行为。

4、加强车辆管理，实施车辆维修技术管理制度，督促各车队做好车辆维护、检测和门检例检工作，确保车辆技术状况良好。

5、建立、完善公司行车安全基本台帐和档案管理，收集汇总各类报表、资料并及时上报。

6、负责公司的车辆保险、承运人责任险和安全统筹工作。督促危险车辆事故处理率和理赔、索赔工作。

分行和门店经理的安全管理职责：

1、严格执行公司制度，结合本店实际，落实“安全第一，预防为主”的方针，确保行车安全。

2、负责处理各类行车事故，做好事故档案工作，按事故性质大小及时上报，严格执行事故的“四不放过”原则。

3、定期组织车辆安全技术状况检查，督促车辆按期维护、定期检测和车况门检。

4、做好各项行车安全基础档案管理工作，建立各类台帐和驾驶员档案，按时上报各类报表。

5、及时向公司汇报、反馈本单位安全生产情况。

## 二、安全生产监督检查及回访制度

（一）监督检查企业安全生产主体责任落实情况。

1.明确每个岗位的安全职责，且在醒目位置给予公布。

2.监督检查公司与各职能部门签订安全生产管理责任书的情况，与驾驶员签订道路行车安全生产责任书。

（二）监督检查职业驾驶员资质

1.监督检查驾驶员上岗审核和安全生产管理，检查驾驶员管理基础档案实行“一人一档”情况，检查对违章和事故驾驶员处理情况。

2.监督检查驾驶员的记分管理情况，要对情节严重、素质差，对安全意识不强、事故频发的驾驶员予以辞退，优化驾驶人员队伍，提高驾驶员整体素质。

3 监督检查对于超速、超载、疲劳、酒后驾车等严重违规的司机将被解雇。

（三）监督检查应急组织机构和应急队伍建设；建立和完善生产安全事故的预防、预警、预报应急机制情况。

（四）对完成后的客户应定期回访，确保服务及安全工作扎实。

## 三、员工安全管理制度

1、 所有员工都必须体面，组织纪律性强，身体健康的从业人员。

2、 上岗前必须经过公司业务流程、操作规范、安全管理等专业知识和技能的培训，并经过考核合格后方可上岗。

3、司机应服从调度员，按照规定路线行驶，连续行车不准超过 4 小时，杜绝各种违章行为。

4、驾驶员发生不安全情况，及时向道路运输经营者安全生产管理部门报告，不准隐瞒事故真相，并积极配合事故的处理。

5、驾驶员应做好车辆的日常保养工作，保持车容整洁、文明驾驶，严格遵守交通规则，树立良好的职业道德。

6、维护和维修人员应熟练安全使用各种设备，并按照各项工作的操作规范工作，保证本岗工作的安全顺利实施。

7、业务人员在业务操作过程中，必须严格审查承租人的驾驶资格和信用状况，避免出现骗租现象。

8、业务人员要利用 GPS 该系统动态监控租车情况，重点监控车辆使用的异常现象，防止承租人抵押车辆。

#### **四、安全例会制度**

全面推进安全管理，完善安全生产规章制度，公司成立安全领导小组（由法人代表主持），实行安全生产例会制度。

一、每月召开一次安全会议，相关人员必须签名参加。

二、安全例会主要内容：

1、传达上级有关文件或指示，通报本月安全生产情况。

2、及时分析、总结上一阶段运输的安全、不安全的情况，研究安排生产计划，确保下阶段安全运输。

3、分析研究近期事故的特点和规律，制定落实防范措施。

4、研究安全管理中的薄弱环节，制定落实整改措施，修改、完善各项安全规章制度。

5、根据“四不放过”的原则（即：事故原因不查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、相关人员在接受教育之前不会幸免），对发生的事故进行调查、分析和处理。

#### **五、安全培训和教育学习系统**

1、驾驶员应仔细学习道路交通安全法规，树立良好的职业道德，增强安全意识，按时参加各类安全教育和培训，严格执行行车规则。

2、运营组要坚持每月二次的安全教育活动，及时传达上级和交通管理部门的有关指示精神，认真总结安全驾驶经验，分析典型事故教训，不断增强安全防范意识。

3、公司应定期使用一些典型事故案例进行分析和教育，认真吸取他人的教训，警示驾驶员要文明行车，严守规则，确保安全。

4、司机到公司组织的安全教育活动，无特殊情况一律不得请假、缺席，负责人要严格考勤。

## **六、车辆、设施、设备安全管理制度**

1、车辆要按照里程要求，定期做好保养工作，对长期租赁的车辆，应定期提醒承租人进行维护，保证车辆技术状况良好。

2、业务结束收车时，要认真检查车辆，重点关注车辆的损坏以及所附设备的完好性和完整性，同时根据封点标记，检查车辆重点部件，防止客户私自维修和更换部件的现象。

3、维修人员对收回的车辆，仔细检查车辆的技术状况，存在故障隐患要立即维修。

4、坚持“三检”，即出车前、行车中、收车后检视汽车的灯光、转向、制动、传动、冷却、所有零件的润滑和连接有效性。

5、做好车辆档案 一车一档

## **七、事故处理应急预案**

1、公司成立事故应急小组，指定专人负责并保持 24 小时通讯畅通（13906610843 15867402909），并且在业务运营中清楚地告知客户电话号码。

2、充分利用省内分行资源，形成救援网络，保证救援工作的及时高效。

3、承租人出现事故并电话通知公司后，负责人应通过询问，准确了解事故的实际情况，通过电话指导当事人应立即进行自救，并报警。电话：122（交警）、119（消防）、120（急救），应简明讲清事故地点、伤亡、损失等情况，以及事故对周围环境的危害程度，保护现场，抢救伤员，保护货物财产并通报运输经营者与保险公司。