

服务方案

一、服务内容

提供公务出行包车服务，用于集中出行、会议用车、临时用车等

二、服务期限

协议签订之日起至2027年8月31日

三、服务对象

宁波市市级国家机关、事业单位、团体组织，各区（县、市）财政局可使用本次采购结果

四、日常业务管理与业务流程

（1）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。如临时调换，征求用户意见。

（2）建立用户投诉和回访制度。在合同期内定期征求用户意见建议，并形成记录，24 小时服务监督电话：徐敏 13967805355，接到投诉 12 小时内联系企业当事人并了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人责任的，按照相关规定予以处理，于 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。

（3）设有专线电话，提供 7*24 小时服务。不论业务量大小，随时响应采购单位的各项合理要求，并按采购单位要求免费提供上门服务。

（4）为确保宁波市本级各国家机关、事业单位和团体组织、宁波大市内其他各级国家机关、事业单位和团体组织公务出行用车服务提供最安全、最便捷的车辆接送服务，具有快速的订单受理与处理机制，且能够及时参与用户发起的询价采购活动，具有较强的执行力。本公司提供 24 小时叫车服务，24 小时叫车电话：单雄海 15058868821。

（5）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，无法正常行驶，将及时提供救援服务，若 1 小时内不能修复，将提供替换车辆。

（6）采购方需要临时应急用车时，我公司市区半小时内、北仑 1 个小时内到达指定地点。

（7）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，确保租赁服务的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档案，档案内容有需求一览表、验收单，实行“表单合一”管理，开展跟踪服务。

五、提供服务

1、车辆提供

（1）我司具备道路运输经营许可证、汽车租赁经营备案证（经营范围含：车辆租赁）。

（2）我们将提供本地牌照，车辆运行状况最好的车辆，且提供服务的车辆各种保险齐全、车况良好、符合安全行驶有关规定要求；

(3) 提供服务的车辆各项技术性能处于良好状态、车容车貌整洁、车内空调、窗帘、椅套、备胎、灭火器、工具箱等配置齐全，正常使用，每次接送前清扫车厢，根据气候情况，提前 15 分钟打开暖气或冷气。

2、驾驶员配备

1、我司配备的驾驶员年龄均在 60 周岁以下，男性，持有本市大客车 A1 驾驶执照，驾驶工龄 10 年以上，身体健康，品性端正，普通话听讲流畅，遵纪守法；服务意识好。

2、驾驶员具有《道路运输从业资格证》，无犯罪记录。近三年内未发生过重大事故。

3、驾驶员值岗期间工装整洁、干净，工作时精神饱满，遵从社会生活公德和职业道德，注重礼节礼貌。

六、车辆整洁保障

(1) 每天结束运营后和第二天开始运营前，都要求驾驶员对车厢进行清洁打扫，并开到集团公司指定内部洗车场进行车厢外部清洗，保持车内外始终整洁、美观；

(2) 公司业管部门将不定期安排稽查人员进行抽查，发现不符合卫生要求的，将按公司有关规定对驾驶员进行扣罚。

七、车辆行驶规范保障

(1) 严格做到准点发车，按照各条线路设置站点，做到准时停靠，定车定人；

(2) 我公司负责在班车上设置醒目的班车线路、站点、时间表的标识，并负责维持班车运行秩序；

(3) 驾驶员严格执行规范站立迎客服务及微笑服务，坚决杜绝与乘客发生争执。

(4) 公司为每位驾驶员配备统一工作服，以崭新形象展示公交旅游风貌，更好服务客户。

八、应急预案培训演练

为加强我公司应急预案管理工作，加强全员安全知识和应急处置能力，提高应对突发事件的综合素质和应对能力，最大限度预防和减少突发事件带来的人员财产损失，公司定期都会制定一个主题来进行应急预案培训演练，比如雨雪冰冻天气车辆应急演练，确保驾驶员在特殊气候条件下能安全行车，车辆突发紧急事件应急预案培训，让全体驾驶员熟悉车辆在遇到突发紧急事件后如何处置，运营车辆乘客突发疾病应急处置预案，让驾驶员迅速、有效、妥善处理在运营中乘客突发疾病事件等等。

九、驾驶员培训制

为进一步规范企业安全生产教育培训工作，提升职工安全防范意识，防止和减少事故发生，坚持“教育培训不到位就是隐患”的安全理念，本企业所有驾驶员每月都会接受安全生产教育培训，让驾驶员了解本岗位所必要的安全生产知识，熟悉有关的安全生产法律法规、规章制度和安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，了解事故应急处理措施，知悉自身在安全生产方面的权利和义务。

十、车辆应急保障

1、我司备有足够的应急车辆，一旦发生晚点、中途故障、事故、可预见的交通管制以及其他自然灾害

因素等情况能及时调度同类型其他车辆顶替，以保证采购方利益不受损害。

2、采购方需要临时应急用车时，我公司市区半小时内、北仑 1 个小时内到达指定地点。

十一、车内消毒相关措施

1、车辆每次完成承运任务后，及时采取消毒措施，对内部物体表面（如车身内壁、司机方向盘、车内扶手和车门把手），采用有效氯 250ml/L—500ml/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭。

2、驾驶员在接送期间，做好个人防护，减少与他人交流。驾驶员佩戴一次性医用防护口罩等。口罩定期或在损坏时及时更换。做好个人健康监测，如出现发热、咳嗽等呼吸道症状，立即停止工作，向单位负责人报告，并按照规定就诊和观察。

3、车上配备应急药品（创可贴、防暑药、风油精等）和防疫用品（口罩，免洗洗手液、耳温枪）。

车上应急药品



十二、投诉和回访

1、合同履行期，定期征求采购方意见建议，开展服务走访，了解服务情况，并形成记录。

2、24 小时服务监督及投诉电话，座机 057487926792。

3、接到投诉后 12 小时内联系当事人员并核实情况，经核实确属企业相关当事人责任的，按照相关规定予以处理，并在 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。

十三、VIP 专享服务保障

1、我公司专门为采购方指定专人调度一名，24 小时接收采购方用车讯息。

2、所有采购方要求的车辆需求，我公司将在第一时间予以满足，并保证选派驾驶员素质好、车辆新、车况良好的运营车辆予以服务。

3、由于我公司除提供租车业务外，还具备宁波三星级旅行社资质，所以，可根据采购方的要求，并提供相关旅游服务，如党员活动、三八妇女节活动、员工疗休养服务等，以上旅游服务我公司也将秉承一贯的良好服务，以宁波市唯一一家纯国有的旅行社优势给采购方享受前所未有的服务体验

十四、同类项目业绩

公司多年来为多家机关、企事业单位提供长期、优质的班车接送服务，在当前市场竞争激烈的情况下，我们凭借优质的服务、安全的行车、完善的机务保障，赢得了客户的依赖，我们的服务单位一经服务，便成为我公司长期的合作伙伴，公交旅游已成为甬城许多政府、事业单位的租车首选，详见如下：

序号	服务单位	提供班车数量	服务年限
1	宁波港集团有限公司	8	近 20 年
2	镇海电厂	15	近 20 年
3	宁波中华纸业有限公司	5	15 年
4	宁波市城乡建委	2	建委搬迁至东部新城起
5	宁波大红鹰学院	1	学院在杭州湾设立分院起
6	宁波水务集团	7	近 20 年
承接各类大型政府活动包车，党代会、人大、浙洽会等			

自采购方需提供班车接送服务以来，我公司秉着优质于客户、满意于员工的原则，以满意没有终点站的服务方针一直服务于贵方，在十多年的合作中，从未发生一起质量与服务投诉，驾驶员与采购方员工之间建立了亲人般的情感。我方也通过班车业务与采购方保持了良好的合作关系。

运输服务质量承诺

宁波市公交旅游有限公司坚持“满意没有终点站”的服务理念，努力为旅客提供文明、便捷、安全、舒适的乘车条件，特作以下承诺：

一、旅游客车车容

- 1、投入的车辆喷印公司统一的公司标志、公司名称和标准色，并按规定喷印“12328 监督电话”和核载人数标志，配备 DVD、钟表和禁烟、上车请系好安全带温馨提示标志。
- 2、车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮、轮胎无泥污。车厢外部每天清洗。
- 3、车内无浮土、杂物、异味；脚垫齐全整洁；及时清洁烟缸；头垫、靠垫、窗帘等齐全、整洁美观。
- 4、引擎盖无油污，后备箱、行李箱清洁整齐、无杂物。
- 5、车厢内部及时清洁，座椅头套每 7 天更换，窗帘每月一次清洗，每二年一次更换。

二、旅游客车驾驶员仪容仪表

- 1、司机安全服务承诺卡放置在车内明显位置，位置固定。
- 2、保持个人卫生，着装整洁，不蓄须、不留怪异发型。
- 3、出车时稳重大方、姿态端正、谈吐得当、服务周到。

三、旅游客车驾驶员职业素养

- 1、要有高度责任心和事业心，恪尽职守，为乘客提供安全正点、清洁舒适的服务。
- 2、尊重乘客的宗教信仰和风俗习惯。
- 3、具有良好的道德风尚，不同乘客索要东西，不托乘客代买物品，不索要小费，不在公共场合大声喧哗。
- 4、旅游客车行驶中坚持安全礼让，严禁酒后驾车。
- 5、能使用一门（或以上）外语为乘客提供以下服务：
 - ①听懂旅游景点、机场、车站、饭店等词汇。
 - ②能使用外语表达迎接、问候和告别。
- 6、旅游客车驾驶员必须具备 5 年（或以上）驾驶经验，并持有《营业性道路运输资格证书》。
- 7、接到出车任务后，牢记用车单位、用车时间、地点、联系人和联系方式。提前到达集合地点，并将车内温度调制合适，等候乘客。
- 8、到达制定地点后，要就近停靠，方便乘客上下车。
- 9、不怠慢、刁难、顶撞游客，不可顺道携带好友随团、顺道带客。

四、旅游客车上公开服务热线电话和监督电话号码：0574—87926792、12328。

五、车上配备《乘客意见簿》、安全服务承诺卡、急救箱、针线包、塑料袋、交通地图，及时收集乘客意见、建议，不断改进工作。

六、按预定时间到达出发地点，严格履行租车协议内容。

七、服务质量保障措施

科目	工作内容	序号	考核内容	处理
旅客投诉	树立“乘客第一、信誉第一”思想，以良好职业素养为乘客服务。	1	租车方或乘客有责投诉	-100 元/次
		2	索取小费或物品	-100 元/次
		3	未按要求完成指令性计划的	-100 元/次
		4	严格履行租车协议内容	按照《租车协议》条款执行
内部人员奖惩	从劳动纪律、安全行车、机务管理严把内部管理	5	不服从调度，擅自调动班次或改变行程的	-100 元/次
		6	未按预定时间到达出发地点或延误发车	-100 元/次
		7	业务结束、厂车工作日完成未及时归队	-100 元/次
		8	违犯交通规则和安全操作规程	-50 元/次
		9	违反操作规程发生机损事故	按相关规定处理
		10	被市级（或以上）媒体报导表扬的	+（50—100）元

承诺单位（盖章）：宁波公交旅游有限公司

2024年8月18日



服务管理承诺

为保障乘客生命健康安全，突出以客为尊，用心服务的总要求，实现零违章、零事故、零伤亡、零损失、零投诉的目标，特作如下承诺：

- 1、严格遵守国家安全生产、交通安全有关法律、法规和公司安全生产规章制度，自觉抵制、制违禁品上车。
- 2、落实安全承诺，以身作则、率先垂范、模范带头、规范操作、做好岗位公交驾驶安全工作；落实直线责任，履行好岗位安全职，向公司、向乘客负责；落实属地管理，坚持每个员工对自己岗位涉及的区域安全环境负责的原则，做到车辆安全运行无事故。
- 3、自觉接受公安交通管理部门、运管部门安全监督管理部门的监督、管理，积极参加安全教育培训，增强安全意识，提高风险控制和事故防范能力。
- 4、驾驶中严格公司着装规定，严禁吸烟、闲谈、吃零食、双手离开方向盘、接打电话，杜绝赤背、穿拖鞋、不开英雄车、赌气车，切忌急情绪、越站停车上下客。
- 5、认真履行互相监督责任，在行车中做到互相帮助、互相监督，杜绝违章驾驶、酒后驾驶、无证驾驶、超速行驶现象，对交通安全员连带责任。
- 6、强化作息制度，执行驾驶工作前12小时内不饮酒，8小时内不从事有碍交通安全的娱乐活动，保持精力充沛。
- 7、认真做好车辆三检四勤（出车前、行车中、收车后检查，勤检查、勤保养、勤紧固、勤润滑），不驾驶存在安全隐患和未经安全检验合格的车辆上路。
- 8、驾驶车辆中保持中速行驶，集中精力、注意观察，绝不麻痹大意或侥幸心理。注意天气和道路变化情况，善待行人与车辆，决不在不能保证安全或视线不良的情况下强行超越、盲目交会。想高警惕，超前预防可能突发的异常情况，做到守法、文明、礼让，服务规范，安全驾驶。
- 9、妥善维护、保管安全设施设备并定期检查，确保性能良好。
- 10、关爱乘客、优质服务，行驶中合理操作，杜绝乘客受伤等意外发生。

承诺人：宁波市公交旅游有限公司

日期：2025年8月26日



服务品质承诺

一、服务管理目标：

- (1) 营运过程中本着“安全第一、预防为主”的前提。
- (2) 随着工作的进行我方会加大对于运力的自查与排查以确保每日的工作进度能够朝着良性发展。
- (3) 对于用车密度区分我方必会在营运质量加以投入，确保服务质量达标。

二、服务标准：

- (1) 乘客安全运输率 100%。
- (2) 通勤班车及出发时间正点率 100%。
- (3) 乘客满意率 99%。
- (4) 乘客意见处理率 100%。
- (5) 车辆设施完好率 99%。
- (6) 驾驶员规范服务合格率 95%。

三、服务制度：

车辆在营运过程中一定要按照国家 and 行业管理的要求好服务品质管理工作，实现安全、文明生产。公司制定以下服务项目和内容：

车容车貌：

(1) 配备空调、音响，播放健康节目。车门开闭自如，应急及灭火器完好。(2) 侧窗窗帘、座椅座套、头套、垃圾袋配备齐全，保持清洁卫生、车内无异味。(3) 车身外观保护良好

司机礼仪：

(1) 仪容整洁，仪表得体，保持个人卫生。(2) 接待游客时稳重大方、服务规范、面带微笑。(3) 在执行任务中举止文雅，不食生葱、生蒜等异味食品。不在车内吸烟。

司机正点：

(1) 尽职尽责，敬业勤业，自尊自重，遵守外事纪律。(2) 具有良好素质和道德风尚，尊重教师的宗教信仰和风俗习惯。(3) 绝不向乘客索要小费。

安全驾驶：

(1) 自觉遵守法律法规有关规定安全驾驶。(2) 保证车况良好，坚持安全操作、安全行驶。确保游客人身安全。(3) 严禁酒后驾车，严禁超速、超载、超时，疲劳驾驶，行驶中不打电话。

承诺人：宁波市公交旅游有限公司

日期：2025年8月18日



应急保障措施承诺

一、车辆及驾驶员应急保障措施

- 1、除正常运行的车辆外，我公司还备有足够的应急车辆，一旦发生中途故障、事故等情况能及时调度，以保证采购方利益不受损害。
- 2、采购方需要临时应急用车时，我公司市区半小时内、北仑 1 个小时内到达指定地点。

二、运营服务保障措施

1、车辆行驶规范保障

- (1) 严格做到准点发车按照各条线路设置站点，做到准时停靠，定车定人；
- (2) 每年 6 月至 10 月底冷空调，12 月至次年 3 月底热空调。提前 10 分钟开好空调，为采购方提供舒适的乘坐环境。
- (3) 我公司负责在班车上设置醒目的班车线路、站点、时间表的标识，并负责维持班车运行秩序；
- (4) 驾驶员严格执行规范站立迎客服务及微笑服务，坚决杜绝与乘客发生争执。
- (5) 公司为每位驾驶员配备统一工作服，以崭新形象展示公交旅游风貌，更好服务客户。

2、车辆整洁保障

- (1) 每天结束运营后和第二天开始运营前，都要求驾驶员对车厢进行清洁打扫，并开到总公司指定内部洗车场进行车厢外部清洗，保持车厢内、外始终整洁、美观；
- (2) 公司业管部门将不定期安排稽查人员进行抽查，发现不符合卫生要求的，将按公司有关规定对驾驶员进行扣罚。

3、投诉回访

- (1) 合同履行期内，定期征求采购方意见建议，开展服务走访，了解服务情况，并形成记录。
- (2) 24 小时服务监督及投诉电话，座机 057487926792。
- (3) 接到投诉后 12 小时内联系当事人员并核实情况，经核实确属企业相关当事人责任的，按照相关规定予以处理，并在 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。

承诺人：宁波市公交旅游有限公司

日期：202 年 8 月 18 日



服务热线

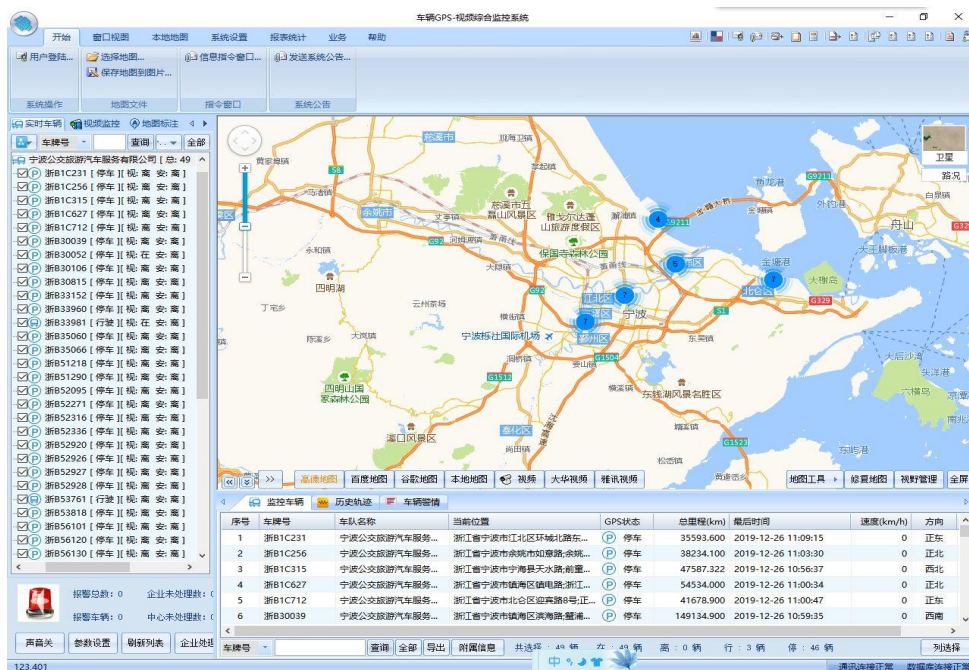
一、我司拥有大型车队（备有豪华进口、国产空调旅游大巴），承接包车业务、会议用车、大型活动保障用车等相关业务，采购方需要临时应急用车时，我公司市区半小时内、北仑 1 个小时内到达指定地点。我司设置租车专线电话：0574-87926792、0574-87932573。

二、为确保宁波市本级各国家机关、事业单位和团体组织、宁波大市内其他各级国家机关、事业单位和团体组织公务出行用车服务提供最安全、最便捷的车辆接送服务，具有快速的订单受理与处理机制，且能够及时参与用户发起的询价采购活动，具有较强的执行力。本公司提供 24 小时叫车服务，24 小时叫车电话：单雄海 15058868821。

三、在合同期内定期征求用户意见和建议，并形成记录，配备服务质量监督人员，接到投诉 12 小时内联系企业当事人并了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人责任的，按照相关规定予以处理，于 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。服务质量监督人员：徐敏，联系电话 13967805355，24 小时接收采购方讯息，第一时间为采购方服务。

监控平台专职人员值守情况

宁波市公交旅游有限公司所有车辆安装卫星定位系统设备，以满足用户单位的出行要求，并与省市运管 4G 监控平台实现数据联网联控，且正常使用，我公司所有车辆百分百安装行为识别系统并设有专职人员值守且有效运行，对驾驶员进行全程监管。



停车场地服务场所

清水桥停车场地



段塘停车场地



车辆修理配套服务

为保障运营安全，降低安全、机件事故，指导驾驶员规范操作行驶及督促驾驶员做好车辆日常例保工作，更好服务采购单位，我公司与宁波市公共交通集团有限公司汽车维修服务分公司进行长期合作，方便车辆的修理。宁波市公共交通集团有限公司汽车维修服务分公司，国有企业，成立于 1983 年，隶属宁波市公共交通集团有限公司。

拥有一类汽车维修企业资质。下设钣金组、机电组、综合维修组、漆工组、应急组，设备齐全，长期从事大型客车、中巴、货车等汽车修理业务。

并与“锡柴”、“玉柴”、“宇通”、“苏州金龙”、“厦门金龙”、“安凯”、“亚星”等建立特约服务站。拥有移动举升机、发动机翻转架、喷漆房、电脑解码仪、超声波清洗机、车载气瓶气密检测仪、行车、叉车等各类车辆维修设备及仪器。始终为客户提供好的产品，良好的技术支持，健全的售后服务。

服务总人数 72 名，其中质量检验 5 名，机修 16 名，电器维修 6 名，钣金 24 名，涂漆 9 名，服务水平行业领先。

我公司每月一次委托修理厂对车辆进行日常的例行保养，日常保养维护项目：

- 1、检查车辆外观和各紧固螺栓和螺母是否有松动现象，轮胎有无损伤、胎面是否磨光、气压是否正常，钢圈有无裂痕。
- 2、检查冷却液、润滑油、燃油、制动液、转向机油、蓄电池电解液和其它工作介质的工作平面是否符合要求，必要时添注。
- 3、检查仪表、信号、灯光、喇叭、刮水器、门窗、扶手，座椅和座脚椅、天窗、灭火器、省牌照等工作是否正常完好。
- 4、发动机起动后，听察有无异响、异味，各种仪表工作是否正常，有关部位是否漏油、漏水、漏气、漏电等现象。
- 5、检查车辆各附属装置是否能正常工作。
- 6、检查随车工具及三角牌是否齐全有效。
- 7、检试手脚制动、档位操纵杆及离合器、转向机构是否符合技术标准。
- 8、检查燃油初级滤油杯是否有水，要求 3-6 天放水一次。
- 9、检查电子控制单元封口套盖是否完好，防止外界物进入。
- 10、检查空滤器外观是否破损脱落、发动机的各类皮带的松紧度。



车辆、机务安全保障措施

一、公司建立了完善的车辆机务安全保障体系和严格的考核机制，要求每天回场前和出场前，驾驶员必须对行驶车辆进行车辆安全系、机务系检查，发现问题及时报告机务管理员，并立即进行解决。

二、公司建立了每月一次集中的车辆机务安全检查，邀请第三方系统专门的车辆检测员、车辆安全管理员对所有班车进行集中一次门检，公司经理室人员必须到岗，对车辆底盘、照明系统、刹车系统、制动系统进行集中检查，发现问题及时维修，以确保车辆运营安全。

三、公司机务管理人员每月不定期对驾驶员日常例行保养情况进行抽查，发现驾驶员有不完善或不严格按照公司规章制度履行日常工作职责的，将按相关规定予以处罚。

四、驾驶员必须做好出车前、行车中和收车后的车辆例行保养，始终保持驾驶车辆安全驾驶的技术条件和状态。

(1) 出车前的检查：每次出车前，驾驶员要早 30 分钟到达停车场地，检查车辆的外观，首先检查轮胎的气压和磨损程度，要求气压标准，轮胎缝隙无夹石，胎面无破裂。检查车灯是否完好、后视镜调整得到；检查号牌齐全、无松动。发动机的检查，检查发动机的润滑油，检查冷却液、制动液是否充足、管路有无渗漏，检查发动机皮带有无起皮，检查蓄电池、电瓶桩电线连接牢靠。检查驾驶室内部，检查仪表、车载播放器、离合器踏板、制动踏板、加速器踏板，车内座椅安全带、行李架、车门、车内灯、应急门、栏杆扶手，车载安全锤，车载灭火器等所有设备是否有效、正常。

(2) 在停车场休息时，驾驶员对车辆各部位的油、液、燃料渗漏进行仔细的检查，检查横直拉杆及转向臂各接头的紧固情况，最后查看备胎是否稳定。

(3) 收车后的维护，驾驶员回到停车场地，加满燃料后经过细致的维护来确保第二天的顺利发车，清洁车辆车内外，保持车容整洁，检查转向、传动部分、制动系统等，清除胎面石子杂物，检查有无漏水、漏气、漏油、漏电现象，做好全车必要的紧固和润滑工作，排除行驶证所发现的问题。

五、公司建立了定期的安全演练机制，邀请总公司安全部门或安监部分人员现场督导，按年度计划做好车上人员逃生演练、车辆火灾处置、车祸模拟演练等各种安全演练，在不断的现场模拟中，增强驾驶员的危机处理意识和能力。

六、公司积极组织驾驶员参加公司、总公司及上级行业管理机关等组织的各类安全、机务、职业道德、驾驶技能培训与考试，要求所有在职驾驶员必须考核通过。

七、近年来针对恶劣气候频繁发生，公司在全市众多客运运输单位中率先配备了雪地防滑链、安全逃生锤、车载灭火器、安全消防毯等，从设施设备上保证了基础客运安全，防止了应急突发事件的发生。

突发事件应急组织方案



- 1、《突发交通事故专项应急预案》
- 2、《突发紧急事件应急预案》
- 3、《车辆抢修、救援、换乘处置应急预案》
- 4、《运营车辆突发疾病应急预案》
- 5、《运营车辆治安事件（盗窃、纠纷）应急预案》
- 6、《运营车辆火灾应急预案》

车辆突发交通事故专项应急预案

一、工作目的

为做好运营车辆的重大事故应急工作，指导和应对可能发生的公交安全事故，及时、有序、高效地开展事故抢险救援工作，最大限度地减少事故可能造成的损失，保护人民生命财产安全，特制订本预案。

二、工作原则

重大事故应急工作坚持“统一领导，分级负责，统筹安排，分工合作，长效管理，落实责任”的原则。

三、适用范围

本预案适用于公司运营车辆突发性事件，因事故造成车辆无法正常运营的，或重伤事故及以上、群伤事故（3人以上）及其他影响较大的事故按照本预案规定及时上报总公司。

四、应急救援组织体系及职责

公司成立突发道路交通事故救援领导小组，由公司经理任领导小组组长，其他党政班子领导任副组长。领导小组下设现场施救组、运力保障组、事故调查组、后勤保障组、媒体应对组五个救援队伍。突发道路交通事故发生后，由领导小组组长启动预案，公司安全分管经理负责通知各救援队伍开展救援工作。

4. 1 突发道路交通事故发生后，成立应急救援领导小组，其领导成员如下：

组 长：经理（全面负责）

副组长：安全、机务、运营分管经理

成 员：各科室相关人员、各班组长

主要职责：负责启动应急预案，开展事故排险救援，减少人员伤亡和事故损失；向上级相关部门报告事故发生和先期处置情况，提出增援要求和实施意见；组织协助现场善后处理，并做好事故调查，负责现场处置工作全过程的总结、报告。

4.2 领导小组下设现场施救组、运力保障组、事故调查组、后勤保障组、媒体应对组。

4. 2. 1 现场施救组。由安全机务分管经理任组长，客运总调度任副组长，成员由安机科、客运科、班组长及各科室相关人员（伤员较多时负责送伤员就医），其职责是接到事故报告后，第一时间赶赴现场，积极配合医务人员对伤员进行救护、送医，并安抚伤员，并及时向领导小组报告事故情况。同时，做好事故现场及人证、物证的采集和保护工作，在交警到达现场后，协助交警等相关部门及时清理事故现场，恢复道路交通。按照有关规定，拍摄现场照片，绘制现场图。

4. 2. 2 运力保障组。由安全运营经理助理任组长，客运科调度任副组长，成员由客运科全体人员组成，其职责是做好运力保障工作，及时调动运力，确保运营工作顺利开展，同时调集应急救援车辆转移，做好乘客解释工作，安抚好投诉乘客情绪。

4. 2. 3 事故调查组。由安全分管经理任组长，安机科科长任副组长，成员由安机科人员组成。其职责是弄清交通事故当事人的基本情况；车辆安全技术状况；交通事故的基本事实；查明事故原因、发生经过及可能造成的损失，初步估计责任情况，按照“四不放过”的原则进行处理，理赔等各项工作。

4. 2. 4 后勤保障组。经理助理（骆露艳）任组长，综合办主任任副组长，其成员由综合办全体人员组成。其职责是赶赴医院安抚伤员并做好记录，组织资金支付医院，协助处理轻伤人员，接待、安置前来参加事故处理的遇难者家属，并临时解决其吃、穿、住等问题，协助做好受伤人员的转移、救护工作。

4. 2. 5 媒体应对组。由经理任组长，综合办公室主任任副组长，成员为综合办全体人员，其职责是及时了解现场及处置工作进展情况，随时与现场施救组保持联系，及时反馈信息，确保上报下达，信息畅通，同时负责做好事故经过的各家新闻媒体采访接待工作及关注网络、微博上报等，妥善应对及答复。

五、应急响应

（一）先期处置 1、事故发生后，应急救援领导小组立即先期处置，组织应急救援队伍控制事态的发展，并立即向总公司报告。

（二）情况的报告 1、最先接到事故人员在第一时间报告。 2、报告内容要客观真实，不得主观臆断。 3、发生重大事故要直报总公司。

（三）报告的程序 1、驾驶员发生事故后应在第一时间拨打交警队电话，若有人员伤亡立即拨打 120 救援电话，同时拨打安全员或值班人员电话报告事故情况，安全员或值班人员接到报告后，立即通知事故应急预案救援领导小组组长，在得到应急救援预案启动命令后，现场施救组立即到现场负责救援、处置。

六、响应行动

发生重大事故或群伤事故后，立即启动应急预案并做到： 1、各应急救援队伍各司其职，立即赶到事故现场及医院。2、迅速采取有效措施，组织抢救，防止事态扩大。 3、严格保护事故现场。 4、服从应急救援领导小组的统一部署和指挥，及时了解 and 掌握事故的原因和伤者的伤势情况等，协调组织调查处理事宜，并及时报告事态趋势及状况。 5、因人员抢救以及疏通交通等原因需要移动事故现场，应当做好标记，采取拍照、摄影、绘图等方法详细记录事故现场原貌，妥善保存现场重要痕迹、物证。 6、突发交通事故发生后应第一时间上报总公司。 7、各小组之间需相互配合协作、沟通，将事故进展情况及时报领导小组。

七、应急通讯

各部门管理人员及行政事务人员应 24 小时保持通讯渠道畅通，随时沟通协调突发事件的处置。

九、应急终止

1、事故发生后，及时提交事故调查报告，分析事故原因及落实整改措施。 2、组织开展事故案例分析，做到“四不放过”的原则。

突发事件应急处置预案

为保障全体职工的利益，维护公司稳定，及时应对突发事件，控制和消除突发事件带来的危害，特制定本预案。

一、组织领导成立突发事件紧急处置领导小组。公司经理任组长，经理助理副组长，各部门负责人为成员，安全科长负责具体实施。

二、工作职责

1、发挥领导小组的协调作用。督促各部门采取超前防范措施，及时消除生产各类突发事件的隐患。

2、发挥领导小组的指挥控制作用。突发事件发生时，全权负责处理突发事件，一般突发事件，职能成员要迅速到达现场；重大突发事件，主要领导成员要迅速到达现场，要尽快判明事件性质，采取有效措施消除或控制突发事件。

三、处理原则 处理突发事件的基本原则是，及早发现，及时控制，坚决控制在萌芽状态。突发事件一旦发生，要果断处置，杜绝事态扩大。掌握宜散不宜聚，宜快不宜迟。要及时采取各种有效措施，快速果断，不可迟缓，在有效的时间和空间内将危害降低到最低限度。

四、处置程序

1、突发事件发生后，要迅速报告领导小组组长，领导小组成员和各部门人员迅速赶赴现场指挥救助，采取有效措施，消除或控制突发事件。

2、及时向公安部门和总公司安保部报告突发事件。

3、做好善后处理工作。分析各种原因，进行整改和责任追究。总结经验教训，认真查找事故原因，改进工作，避免再度发生突发事件。

4、针对火灾采取如下措施：发现火情后，对于火势较小能自救的火灾，介入人员立即组织灭火自救。火情严重无法自救灭火时，要立即拨打“119”电话报警，报警时应讲明火灾发生的位置、火情大小、屋内是否有易燃易爆物品及名称数量等。介入人员要利用科学的方式实施自救，有危险时迅速撤离现场，避免造成人员伤亡。职能部门要采取科学措施、清理火场通道、控制火势蔓延，并迅速组织疏散、搜救没有脱离火场的人员，将受伤人员迅速送往医院救治，并配合消防人员实施灭火。火灾消除后，职能部门要将火灾发生的时间、地点、情况、扑火经过、采取灭火方式、起火原因与后果等以书面形式报突发事件紧急处置领导小组。

车辆抢修、救援、换乘处置方案

1. 主题内容与适用范围

本文件规定了车辆从抛锚（事故）报告、抢修（救援）车辆调度、现场施救（换乘）、故障排除的整个过程。

本文件适用于营运车辆在道路上发生故障（抛锚、事故）后进行抢修、救援、换乘作业的过程指导。

2. 车辆抛锚

本文件采用以下定义：营运车辆在正常的服务过程或为该服务做准备的途中，因车辆技术状况发生变化、驾驶员操作因素引起故障发生、交通事故等紧急情况发生，导致服务中断。

3. 抛锚车辆的处理程序

营运车辆发生故障（抛锚、事故）后，其抢修、救援、换乘作业由安全机务科和运营业务科负责。

3.1 抛锚报告

3.1.1 安全停车

驾驶员在发现车辆技术状况发生变化或车辆出现故障时，在非紧急状况下应将车辆靠道路右边停车或移到不影响安全和其它车辆、行人通行的地方。确认安全停车后，打开车辆故障警告灯，并在车辆后部适当位置设置明显警告标志（三角警示牌）。

3.1.2 准确报告

在安全停车后，应迅速将车辆抛锚（交通事故）的情况报告（电话或车载通讯系统）给公司安机业务部，包括驾驶员姓名、车辆编号、车辆抛锚（事故）的地点天气及方向，抛锚（事故）的原因、故障（事故）情况简要描述等，并同时向车内乘客做好解释安抚工作。

3.2 抢修、换乘车辆的调度

3.2.1 安机业务部工作人员在接到驾驶员的施救请求电话时，应主动、耐心、详细地询问抛锚（事故）车辆的相关情况，做好记录，并将情况通报给安机业务部运营总调度。

3.2.2 安机业务部车管员按要求立即联系定点修理厂或兄弟单位安排救援车辆，抢修人员和工具、备件的准备。

3.2.3 运营总调度应立即安排换乘车辆随时待命出发，并与租车单位（个人）联系人取得联系，说明情况，做好安抚工作。

3.2.4 当同时有多辆抛锚车辆需要施救作业时，必须按照“先繁华路段，后一般路段”、“先近后远”、“先简单，后复杂”的顺序进行合理安排。遇抢修车辆已外出施救，应及时电话联系，以便统筹安排，合理使用抢修力量。



3.3 现场施救

3.3.1 对于故障较小，经维修人员在电话指导下能修复或临时解决的故障，驾驶员应积极配合或在采取临时措施后，自行将车辆驾驶回场地后报修，但存在下列情况时，应严格按照车辆驾驶安全操作规程和交通法规执行，必要时向施救人员咨询，严禁盲目强行行驶。

- a. 发动机冷却系、润滑系存在较明显的故障，无法临时解决的；
- b. 发动机工作有异响；
- c. 变速器、差速器缺少润滑油，有异响；
- d. 气压严重不足，影响安全行驶的；
- e. 车辆制动、转向存在故障；

3.3.2 对在繁华路段或交通要道处抛锚的车辆进行施救作业，必须先将抛锚车辆拖离现场，移到安全地带或不影响其它车辆和行人通行的地方。

3.3.3 因现场抢修条件不足（工具、配件等）或存在影响施救作业安全的因素时，应迅速安全地拖回到修理场地。

3.3.4 经维修后，车辆技术状况恢复正常或不影响车辆运行的情况下，车辆可以重新投入运营。

3.3.5 回到场地的故障车辆由当修理厂生产调度员负责安排维修。

4. 施救车辆和人员在完成施救作业任务后，必须回指定地点。

车辆乘客突发疾病应急处置预案

一、指导思想与适用范围

为了迅速、有效、妥善地处理在运营中乘客突发疾病，根据公司实际需求，特制定运营车辆乘客突发疾病应急处置预案。

二、成立应急领导小组

成立以运营分管经理为组长，安机科、综合行政部、各班组长为成员的运营应急处置领导小组（以下简称领导小组）。

三、应急领导小组职责

- 1、运营中乘客突发疾病时，运营分管经理指派相关人员了解事件情况，并将事情动态汇报运营分管经理，运营分管经理将事件处理情况向组长汇报。
- 2、安全机务科要及时跟进乘客突发疾病事件进展情况，涉及事件存在责任定性，及时调取监控，并做好当事人调解疏导工作。
- 3、综合办协调总公司党群部及相关新闻单位，客观、公正、准确报道事件，提高企业的声誉度；
- 4、按企业奖惩规定，给予应对乘客突发疾病事件工作突出的驾驶员经济奖励。

四、驾驶员应急响应流程

- 1、驾驶员遇到乘客突发疾病，将车辆安全停车，立即关注乘客病情，并向车内其他乘客说明情况。
- 2、乘客病情严重的，立即拨打120，将病人的情况反馈给医生，等待120车辆到来。
- 3、询问车内是否有从事医务人员的乘客，请求给予第一时间的帮助。
- 4、乘客病情不是十分严重的，在征得车上乘客同意后，及时驾车赶往附近的医院进行救治。
- 5、乘客发病后，驾驶员有义务保管好乘客的随身物品，避免不必要的损失。
- 6、发病乘客如有手机，通过手机内的通讯录，与其家属取得联系。
- 7、对乘客病情发生情况不明确的，找车上其他知情乘客做好旁证，记录乘客联系电话。

五、善后工作

- 1、应急结束后，由分管领导组织有关部门分析对乘客突发疾病事件所处理的正面与负面的影响，从公司内部的安全、服务、运行等各方面出发提出相应、合理的改进建议。
- 2、凡接到乘客突发疾病事件后，行动迟缓、措施不力造成事件扩大、或信息滞后，要根据情节轻重对各级负责人给予处理。

运营车辆治安事件（盗窃、纠纷）应急预案

一、目的

为有效的应对治安纠纷突发事件，妥善处置发生在车辆上治安事故，最大限度地防止或减少治安事件对广大乘客可能造成的危害和损失，保障广大乘客的生命安全，维护社会稳定的治安秩序。结合工作实际，特制定本预案。



二、编制依据

根据《中华人民共和国宪法》、《刑法》、《治安管理条例》等法律法规及有关地方性法规为依据。

三、组织结构和职责

公司成立治安应急领导小组，公司党政负责人任组长，公司其他负责人任副组长，各职能部门负责人、班组长为组员。

- 1、负责车辆治安事件的应急处置工作
- 2、负责车辆治安事件调查、上报和查处工作；协助有关部门对治安事件的调查、取证。
- 3、以预防为主，完善车辆治安事件的预防系统，组织对全体驾驶员进行车辆治安事件应急处置知识的培训。

四、工作原则

以人为本，减少损失；把保卫人民群众生命、财产安全放在首位，力争把车辆治安事件的危害与影响控制到最小程度。安全第一，预防为主；建立快速反应机制，做到常备不懈，快速反应，处置得当。

五、处置程序

车辆乘客发生被盗事件

1、驾驶员在运营过程中遇有车上乘客随身物品被偷的情况时，要切实履行司机职责，首先应在不妨碍其他车辆行驶的情况下向右靠边停车，拉好手刹，关好车门、车窗，防止犯罪嫌疑人逃跑。然后向乘客询问详细情况。

2、在了解了相关情况，应向车内的乘客做好解释、安抚工作，并及时拨打电话报警，等待公安机关的到来，同时向所属班组长汇报。报警时应说清楚车辆的具体位置、丢失物品的情况。若发现嫌疑人仍在现场，如果条件允许，也可以直接把车辆开往附近的公安机关。

3、若嫌疑人强行打开车门、车窗逃跑，驾驶员在保证自身安全的情况下协助乘客抓捕罪犯，如无法抓捕，应记住犯罪分子的人数、衣着、面貌明显特征、及逃跑的方向并找好旁证，等公安机关到来后，积极提供线索，以便公安机关尽快破案抓住犯罪分子。

4、待事件结束后，驾驶员恢复正常营运。

车辆内乘客发生纠纷

1、若车辆内乘客之间发生纠纷，应立即靠边停车，先行疏散车内其他乘客，然后对双方当事人进行耐心劝解，并做好双方的思想工作。

3、当双方由口角升级为打架斗殴并劝解无效时，应及时向 110 报警，并向公安机关详细说明事件详情。同时做好其他乘客的安抚工作。

4、公安机关到达后，积极配合公安机关调查。

司机与乘客发生纠纷

1、若司机与乘客发生纠纷时，司机遇到问题时态度要和蔼、说话要和气、耐心解释、以理服人。

2、当发生纠纷时，当事司机一定要冷静，避免争吵，不能和对方发生任何冲突和过激行为，做到打不还手，骂不还口。

3、如遇到个别乘客蛮横无理、打骂司机的，应做好自身的保护，先报警，然后上报车队，并逐级上报，同时还要找好旁证、并可以用车载监控作为证据由公安机关依法处理。

车内突发治安事件的处置

1、司机在运营过程中发现车内有逃犯并携带凶器的可疑人员时，应不动声色的等其下车后，立即报警。报警时应详细说清嫌疑人的年龄、衣着等主要特征，以及下车的站点，以便向公安机关提供有价值的线索及时抓获犯罪分子。

2、司机在运营中如发生恐怖、极端事件，应保持冷静，迅速靠边停车，疏散车内乘客并立即报警。如遇犯罪分子胁迫，可谎称车辆故障，想方设法让乘客先行离开，保证乘客和自身安全，等公安机关前来处理。

应急领导小组接到报告后，应视事件轻重，及时启动预案，并派遣相关职能部门人员赶赴现场，配合公安机关做好调查、取证工作。若事件严重应及时上报总公司。

六、应急奖惩

公司对在公交治安应急事件中作出贡献的个人按照公司相关规定给予表彰和奖励；对违反公司相关规定并做出有损公司正面形象的责任人按规定给予处罚，情节严重或构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

运营车辆火灾应急预案

为加强运营车辆的消防安全，保障企业安全生产，切实 规范和提高驾驶员对车辆火灾事件的应急处置能力，尽可能 将人员财产损失控制在最低限度，确保企业安全发展，特制订本预案：

一、编制依据

根据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，《宁波市公共事件总体应急预案》等地方性法规及办法并结合本公司实际，制定本预案。

二、组织机构

1、火灾应急领导小组：公司党政负责人任组长，公司其他领导任副组长，各职能部门负责人、各班组长为组员。

2、应急救援小组：（1）现场指挥组：由公司党政领导组成，主要负责火 灾应急的启动、应急决策、整体调配应急资源、指挥应急行 动，并向上级领导汇报。（2）抢险救援组：由安全机务科负责其他相关部门配合，主要负责带领志愿消防员第一时间赶到火灾现场进行灭 火、现场的保护和维护现场秩序等工作，并协助公安交警、消防做好相关工作。（3）车辆鉴定组：由安全机务科负责，主要配合公安机 关和消防部门做好车辆起火调查、取证工作，并及时向相关部门提供技术分析。（4）运力保障组：由运营调度任组长，主要负责车辆 调度，必要时增派车辆将伤者直接送往医院。（5）后勤保障组：由综合办负责人任组长，主要负责对伤员所需物品的购买及安抚工作。（6）媒体应对组：由相关领导负责，综合办配合做好 关注网络、微博上报，以及跟各家新闻媒体的采访接待工作， 并收集信息，经总公司允许及时对新闻媒体通报。

三、火灾应急预案启动程序

预案程序分为报警、接警、应急启动、火灾控制及救援 活动和后期处置等步骤，应针对应急响应分步骤制定应急程 序，并按事先制定的程序指导突发火灾事件的应急响应。应 急处置程序如下： 车辆火灾处 置程序： 车辆在运营过程中，驾驶员闻到有异味（比如汽、柴油 味）或发现车辆有冒烟、起火现象，必须采取有效措施：

1、驾驶员在确认车辆自燃起火后，要保持冷静，车辆 靠边停车熄火，迅速打开车门，关闭总电源，指挥车上乘客 撤离。如电门开关失灵，驾驶员必须迅速打开车门紧急阀， 听到气门声后，拉开车门疏散乘客。当车门变形无法打开时， 用车上配置的应急破窗锤敲碎车内玻璃逃生。疏散完乘客后 驾驶员迅速查看起火部位，采取措施进行自救，并使用车厢内干粉灭火器，拉掉灭火器保险销，对起火部位根部约一米 处按下压把，左右扫射灭火，若发动机仓着火，切勿在拉开 发动机罩盖时先用头去查看起火，否则会烧掉头发

和烧伤脸部。待扑救完毕后立即先向安机业务部汇报，安全机务科在接到情况的第一时间向火灾应急小组汇报，并逐级汇报。

2、驾驶员由于车辆火势严重无法控制并车上有伤员时，需立即拨打 119、120 报警，说清楚事发地点、火灾性质、受伤人员情况，并对受伤人员进行简单的包扎处理，同时向安保科汇报，做好乘客疏散的工作，安全机务科在接到情况的第一时间向火灾应急小组汇报，并逐级汇报，以便及时启动应急预案。

3、若发生车辆人为纵火，驾驶员应第一时间靠边停车，打开车门，疏散车内乘客，并立即拨打 110 和 119 报警电话，同时拿车辆上的灭火器灭火；报警时尽量说明事发地点、事情性质等，如自身不能报警时，要暗示乘客尽快报警。同时要安抚纵火者情绪，尽可能保护乘客和自身不受伤害，想方设法拖延时间，等待公安机关到来。若纵火者逃跑，应记清嫌疑人的体貌特征，比如年龄、衣服的款式，逃跑的方向，以便协助公安机关破案。

4、应急领导小组接到报警后，根据现场火势确定是否启动本预案。确需启动本预案的，应立即组成应急工作小组赶赴现场，根据下设小组各自职责，展开应急救援工作。

四、事故报告

事故发生后，事故发生单位应按照有关规定程序，立即将事故情况上报总公司及相关部门。并写出事故书面报告，内容包括：

- 1、发生事故的单位及事故发生的时间、地点；
- 2、事故的简要经过、经济损失的初步估算；
- 3、事故原因、性质的初步判断
- 4、需要有关部门单位协助事故抢救和处理的有关事宜

五、责任追究

- 1、在事故应急救援中，依照本预案应当履行职责而未履行的部门，根据情节轻重，追究有关部门主要领导的责任。
- 2、对隐瞒不报、谎报或拖报、故意破坏事故现场、毁灭有关证据的应当追究有关人员的责任。
- 3、应急指挥组有权调动单位抢救队伍、物资和车辆设施等参与事故救援工作。对以各种借口妨碍预案实施的行为追究有关部门领导的责任。
- 4、事故处理应按照“四不放过”的原则进行处理，违反该原则应追究有关人员的责任。

五、宣传、培训和演习

- 1、宣传教育 每年至少组织机动车驾驶员及相关部门工作人员进行一次法律法规和应急知识的学习，提高应急处置能力。
- 2、培训与演习 每年至少组织机动车驾驶员及相关部门工作人员进行一次应急救援技能培训。