

9.服务方案

服务方案

第一节 清洁保养、保养方案

一、车辆养护

（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。

5、刹车皮更换

车辆行驶 2—3 年，要更换新的刹车皮。

6、更换燃油泵

车辆行驶 2—3 年，要清洗或更换燃油泵。

7、正时皮带更换

车辆行驶 7—10 万公里，要更换正时皮带。

8、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质腐蚀，如果水箱漏水，要及时更换。

二、承运车辆标准

1、一格

承运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：承运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：承运车所有备件要齐全、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：承运车机械性能、操作系统没有故障存在。

无残缺：承运车外表、车内、车门没有损坏、脱落等现象。

无划痕：承运车外观没有明显划印痕迹。

无异味：承运车厢内没有其它难闻的气味。

5、五清

车身清洁：承运车外观清洁明亮（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：承运车座椅、靠背、脚垫、扶手、安全带、行李箱清洁干净。

发动机清洁：承运车发动机外表必须清洁干净。

仪表盘清洁明亮：承运车仪表盘必须清洁、明亮没有灰尘。

随车工具及备胎清洁：承运车的随车工具、备胎清洁、干净、没有油污。

三、车辆出勤管理

（一）承运车辆发车管理

1、保证所有营运车辆符合承运标准、处于承运状态。

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。

A、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。

B、查验车内饰、部件的完好情况，并记录。

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

D、给客人讲解并示范该车的各項操作：空调、灯光、天窗、音响等。

E、打开发动机盖，给客人讲解并示范如何检查和添加水、机油。

F、签定租车合同，收取押金。

H、给客人安全驾驶的提示和建议。

I、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）承运车辆收车管理

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、在承运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。

A、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。

B、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 GPS 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：

第一、到底出现了什么故障？

第二、引起这个故障的根本原因是什么？

第三、有那几种解决办法？

第四、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 200 元以下的，由车队领导批准并签字确定；维修总费用在 200 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“车辆维修管理”的规定进行。

五、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。

第二节 应急救援及处理方案

一、应急处置保障措施

1、应急程序启动

1) 服务过程中发生突发事件时，主要负责人应当按照本单位制定的应急救援预案，立即组织救援，组织人员立即赶赴事故现场。

2) 应急领导小组接到报告后, 符合预案启动条件的, 立即启动预案。接到应急报告或指令后, 各有关成员单位于 15 分钟内派员出发, 赶赴现场指导突发事件处置和协助地方政府进行应急救援。

2、现场指挥与控制

环境应急现场指挥组指挥污染事故现场处置工作。一是快速分析事故原因、发展趋势、影响范围, 提出控制和消除等方面的措施; 二是协助政相关部门开展应急救援; 三是向应急领导小组和当地政府应急办报告突发事件处置进展情况等。

3、信息发布

要配合有关部门及专家召开事故处理分析会, 将分析结果及时报告应急领导小组及通报当地政府。及时、准确地发布有关突发事件信息。

4、信息报告

1) 信息受理

配合当地人民政府及公安等有关部门负责突发事件信息的受理、接报, 按照政府系统信息报送工作及快速应对突发公共事件和具有重大社会影响事件的意见规定时限, 逐级上报, 并立即组织进行现场调查。

2) 信息报告

突发事件发生后, 事件现场有关人员应当立即向本单位报告; 事件责任单位接到报告后, 应当于 1 小时内向事件发生地县级人民政府等有关部门报告; 逐级上报时间不得超过 2 小时。

3) 报告方式

突发事件的报告分为初报、续报和处理结果报告三类。初报从发现事件后 1 小时内上报；续报在查清有关基本情况后随时上报；处理结果报告在事件处理完毕后上报。报告应采用适当方式，避免在当地群众中造成不利影响。

5、后期处置

突发事件处置结束一周内，参与处置的成员单位应将事件处置工作情况的总结报告应急领导小组办公室。必要时，应急领导小组办公室组织相关部门适时组成事故处置调查评估小组，开展事故原因分析、事故责任调查评估。

二、恶劣天气（雨雪天气等）应急预案

（一）总则

1、编制目的

为了提高驾驶员对恶劣天气的快速反应和应急处置能力，保障在发生恶劣天气期间人民生命财产的安全，把灾害损失减少到最低点，特制定本预案。

2、工作原则

坚持以“三个代表”重要思想为指导，树立和落实科学发展观，遵照统一领导，分级负责的工作原则，增强忧患意识，常抓不懈，确保一旦发生灾情，能够有效组织、高效运转，临事不乱，将灾害造成的损失降低到最低程度。

（二）组织指挥体系

●应急指挥机构及职责

成立项目部恶劣天气工作指挥部：

指挥机构的主要职责：

- 1、指挥部要在上级部门的领导下，认真贯彻恶劣天气工作的方针、政策、法规、法令。
- 2、根据上级部门的要求，部署本部门的抢险救援工作。
- 3、接到临灾警报后，立即进入临战状态，及时、有效、果断地开展防灾、抗灾、救灾的指挥工作。
- 4、准确、及时、详细掌握灾情的情况以及发生变化情况，并根据上级要求及时报送相关材料。
- 5、做好灾后生产自救的指挥工作，并及时总结抢险救援情况。

●应急工作机构及职责

恶劣天气工作指挥部下设办公室，负责应急预案救援日常工作，设立四个职能小组，具体负责应急救援工作。

- 1、信息组：负责协调各部门开展应急工作，及时将重要信息向上级领导报告和传达领导有关指示。
- 2、气象组：负责天气速报工作，提供每日气象预报和气象灾害情报，以便公司及时掌握天气情况。
- 3、现场救援组：负责组织实施现场除雪铲冰等救援工作。
- 4、车辆调剂组：负责人员运输保障工作。尽快组织救援人员赶赴救援现场。

（三）应急措施

1、遇暴风雪等恶劣天气（道路状况达不到车辆通行要求）的应急措施

如遇暴风雪等恶劣天气，道路状况达不到车辆通行要求，气象组及信息组要将信息及时反馈给预案指挥部，由指挥部责令在第一班车发车前，对全部营运线路进行察看，确定哪些线路确实达不到通行要求，再将信息反馈给指挥部，由指挥部决定采取停运或调整班次等措施，由信息组将信息通知给这些线路的经营者与驾驶员，同时安全、稽查部门还要深入运输一线，对违反规定继续营运的车辆，要严厉查处，从重处罚。

2、对一般性恶劣天气（道路状况车辆可以勉强通行）的应急措施

对一般性恶劣天气，道路状况车辆可以勉强通行的，驾驶员在行进过程中应遵循以下安全技术规程。

（1）在冰雪路面上起步时，应缓加油、慢抬离合器

如果在起步时出现车轮打滑的现象，可挂入比平时高一级的档位，离合器松开时比往常要慢，调整传动力的大小最好用半离合的幅度来解决，油门比平时起步时要小，只要发动机不熄火就行。一旦车轮已经转动起来后，立即换入低一级档位，就可以正常加油走了。这些都要求驾驶员换挡动作要快，油门、离合器、档位配合要准确。

（2）在行车中，要始终保持低速平稳驾驶

由于制动距离会随着车速的提高而加大，所以控制车速和与前车保持较大的安全距离，司机还应戴上有色眼镜，并随车携带防滑链等

防滑用品。

（3）禁忌急打方向

当需要转向时，也要先减速，适当加大转弯半径并慢打方向盘，双手握住方向盘操作要匀顺缓和，否则就会发生侧滑。特别是在山区的公路上，有时冰雪路面是间断的，打方向时，最好提前采取措施在间断处完成。如果在冰雪路面打急方向，很可能因侧滑横在路上或冲出路基发生重大交通事故。

（4）尽量少用脚制动

在冰雪路面行车不准空挡或者熄火滑行，所以需要减速停车时，应先利用发动机的“牵阻”制动进行减速，使发动机转速迅速下降，迫使驱动轮转速降低。

（5）应保持车辆前后风挡玻璃的良好视线

行车中，要把后风挡玻璃的电热除霜器打开，如果后风挡玻璃结雾会阻碍后视镜的视线，司机不好判断后面车辆的情况。前风挡玻璃和反光镜两侧的玻璃上如果结了雾，可以打开车内的暖风开关，大风量吹散玻璃上的雾气，千万不可手里拿着棉布或毛巾等物擦拭玻璃上的雾气，否则，就可能因为一个轻易的小动作引来杀身之祸。

（6）会车时要保持较大的横向安全距离

冰雪路面行车进出主路、通过十字路口、左右转弯、双方会车，以及遇有行人和自行车时，要充分顾及他人，礼貌让行，始终保持较大的横向安全距离。特有时，自行车和行人可能会在混合路段的非机动车道内或胡同的两侧，因路滑不慎摔倒，驾驶员宁可停车让行，也

不要抢道行驶，随时避免可能发生的人身伤亡事故。

（7）循着车辙走

积雪路上若已有车辙，应循车辙行驶。按车辙行进时，方向盘不得猛转猛回，以防偏出车辙打滑下陷。如果车辙冻冰而且较浅时，应骑车辙行驶。

（8）向侧滑方向打方向盘

遇到车辆侧滑时，正确操控方向盘可有效避免甩尾或原地掉头。应顺着侧滑方向轻打方向盘，待车身回正后，再轻踩刹车减速（有ABS设备的则需将刹车踩到底），直到完全控制住车辆。

（四）工作要求

1、各部门应根据本预案的要求，认真组织落实本部门的工作职责。

2、各部门在接到临灾警报后，应立即组织人员进入临战状态，充分做好抢险救援的各项准备工作，保证指挥机构、抢险人员、物资、车辆以及相应器械的及时到位。

3、营运车辆要做好技术检查，确保车辆技术状况完好，要确保24小时信息畅通，要随车携带防滑链、锹、镐、黄沙、掩木等必备的防滑设施。

4、做好宣传报道工作，要通过各种形式宣传恶劣天气工作的重要性，提高广大干部群众의 共同参与意识。

5、各部门的领导和相关人员，都必须自觉遵守本应急预案，一旦发生重大紧急灾害，必须按预案规定，立即投入抗灾救灾工作，服

从统一指挥，积极有效地开展各项应急工作，尽快将人民的生命财产损失降到最低限度，对有突出成绩的，给予表彰奖励，如违反规定造成后果的，将依据有关法律、法规等规定严肃处理，玩忽职守，造成应急工作重大失误触犯法律的，移交司法机关处理。

三、节假日、重大活动应急预案

为了确保国家重大节假日暨重大活动期间突发事件发生后，能够迅速、准确、及时、有效得到处置，有序开展各项应急救援行动，使危害降到最低程度。根据《中华人民共和国突发事件应对法》，结合我集团公司实际情况，特制订重大节假日暨重大活动期间突发事件应急预案。

（一）工作目标和基本原则

1、工作目标

以实现“平安节假日”作为首要目标，有效落实“安全第一，预防为主”的安全生产方针，并建立起统一、规范、科学、高效的突发事件应急处置指挥体系，以及分工明确、责任到人、优势互补、常备不懈的保障体系，确保一旦发生突发事件，应急系统能以最快的速度、最高的效能实施处置，最大限度地减少人员伤亡和财产损失，把危害降到最低点，有效维护道路运输和人员密集场所的安全与社会稳定。

2、应急准备

值班人员要根据应急工作需要，结合不同节假日、不同假期、不同天候、不同区域特点，预想可能发生的突发事件，充分地做好人员、车辆、物资、设备、通讯、消防、救护、值班、预案和施救等方面的

准备工作，随时准备应对突发事件。

各班组在节假日期间要安排工作人员轮流休息，并合理的安排值班、值勤人员，保持昼夜通讯畅通，安全信息上传下达及时准确。同时，根据不同突发事件的性质、地点和上级指示，确定紧急集结路线和施救办法。

3、应急处置程序

(1) 接到突发事件信息后，相关班组和值班人员要立即进入应急状态；综合应急队伍和相关部门要立即集结，并携带有关物资沿预定路线紧急开往事发地，不得贻误。

(2) 应急值班人员要视突发事件的等级、危害程度和事态发展趋势，以及突发事件应急处置领导小组组长的指示，向公司主管部门报告情况，并认真听取、传达应急处置指示。在施救过程中，要不间断的上传下达相关信息。

(3) 到达事发地后，要迅速查明情况、特点和原因，采取相应措施进行处置，排除各种困难和障碍，保护人员和设备财产安全，尽快恢复正常秩序，不留后患和死角。

(二) 基本原则

快速反应、统一指挥、分级负责、协同应对、措施果断、依靠科学。

(三) 适用范围

1、应急处置定义

突发事件导致重大人员伤亡和健康危害、财产损失；生产经营过



程中突发或可能突发不稳定情形；企业内部突发综治工作严重问题等影响社会和单位稳定，为了减少各种突发事件的危害程度、减少财产损失、确保社会和单位稳定，需要应急处置的情况。

2、适用范围

(1) 公司国家重大节假日暨重大活动期间突发事件应急预案，适用于集团公司范围内经营场所发生的相关突发事件的应急处置或在道路运输过程中突发事件的应急处置。

(2) 突发事件是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

(四) 应急处置预案体系

公司在市政府、市国资委、市运管处突发事件应急处置体系统一指挥下建立应急处置指挥组织。

1、组织机构

成立公司突发事件应急处置领导小组，领导小组负责组织实施突发事件应急处置工作。要求明确职责与任务，按照“统一指挥、分类负责、资源共享、条块结合”的原则，开展突发事件应急处置工作。

领导小组由总经理任组长。领导小组下设办公室，办公室设在安全保卫处，具体负责事故应急处理领导小组的日常工作，办公室主任由分管安全副总经理兼任，办公室副主任由安全保卫处处长兼任。

所属各单位也应建立相应的突发事件应急处置领导机构以及办公室，积极配合、协助集团公司突发事件应急处置领导小组工作，以

及负责组织实施本单位的突发事件应急处置工作。

2、领导小组职责

统一领导集团内部突发事件有关应急处置工作。负责监督指导所属单位制订突发事件应急处置预案及预案演练，负责参加突发事件应急处置，负责评估应急处置行动及应急预案的有效性，负责市政府、市国资委、市运管处交办的其它应急处置事项。

接到突发事件发生的信息或需要开展应急处置时，领导小组组长或指派成员赶赴现场指导和协调处置工作。

3、领导小组办公室职责

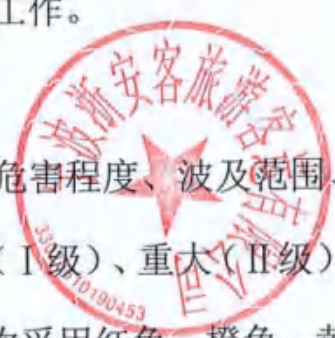
集团公司突发事件应急处置领导小组办公室，具体负责国家重大节假日暨重大活动期间的突发事件预防和应急救援工作，是集团内部突发事件应急处置应对工作的日常工作部门，具体负责对突发事件应急处置业务的基础管理工作、台帐的建立、监督检查，不安全因素信息的汇总、分析协调突发事件处置和处置预案实施；负责指导所属单位突发事件应急处置领导机构办公室开展日常工作。

4、等级设定

为有效处置突发事件，依据其可能造成的危害程度、波及范围、影响力大小等情况，由高到低划分为特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）、一般（Ⅳ级）四个级别，并依次采用红色、橙色、黄色、蓝色来加以表示。

（1）特别重大事件（Ⅰ级）

是指一次事件死亡 10 人以上；或造成 50 人以上受伤（爆炸、中



毒、灼烫及其它伤害)，或造成 10 辆车以上毁坏，或需 1000 人以上疏散或转移，或有可能造成严重环境污染。

(2) 重大事件（Ⅱ级）

是指一次事件死亡 3-9 人，或造成 10 人以上受伤（爆炸、中毒、灼烫及其它伤害），或造成 5 辆车以上毁坏，或需 200 人以上疏散或转移，或有可能造成重大环境污染。

(3) 较大事件（Ⅲ级）

是指一次事件造成 1-2 人死亡，或造成 3 人以上受伤（爆炸、中毒、灼烫及其它伤害），或造成 2 辆车以上毁坏，或需 50 人以上疏散或转移，或有可能造成一定的环境污染。

(4) 一般事件（Ⅳ级）

是指一次事件无死亡、受伤（爆炸、中毒、灼烫及其它伤害）2 人以下的事故，或无危险品泄漏但车辆受损严重，需要有 10 人以上的疏运转移。

5、启动条件

当事件符合 I、II、III 级，由集团公司突发事件应急处置领导小组下令启动预案。

当事件符合 IV 级时，由所属单位突发事件应急处置领导机构下令启动预案。事件发生单位应急处置力量无法有效控制事态发展或无法满足应急处置需要可能导致事态扩大的，可提请集团公司突发事件应急处置领导小组下令启动预案。

6、应急响应

为了更好对突发事件实施应急处置，适时启动应急预案，并按下列要求实施应急响应。

(1) 信息报告

①所属单位应当建立突发事件应急值班制度、应急报告制度和应急举报制度，公布统一的突发事件报告、举报电话，保证突发事件应急信息畅通。

②所属单位接到有关突发事件的报告后，应当立即向集团公司和属地交通行业管理机构报告，根据集团公司和属地交通行业管理机构要求，立即采取有关预防和控制措施，并配合、协助政府或部门组织有关人员对报告事项调查核实、确证，采取必要的控制措施。

③集团公司在接到有关突发事件的报告后，应迅速了解情况，并在接到报告后 1 小时内，向市国资委和市运管处报告。

④所属单位负责处置的突发事件，应当在首次初步调查结束后 1 小时内，向集团公司和属地交通行业管理机构报告突发事件的有关调查情况。

⑤集团公司负责处置的突发事件，应当在首次初步调查结束后 2 小时内，向市国资委和市运管处报告突发事件的有关调查情况。

⑥突发事件应报告下列有关情况：

- 突发事件发生的单位、时间、部位；
- 突发事件的实际发生情况；
- 突发事件的控制和处理情况；
- 突发事件现场处置负责人联系方式、方法。

⑦发生突发事件的单位应当及时向集团公司和属地交通行业管理机构报告有关突发事件的预防、控制、处理的有关情况；集团公司应当及时向市国资委和市运管处报告有关突发事件的预防、控制、处理的有关情况。

⑧任何单位和个人不得隐瞒、缓报、谎报或者授意他人隐瞒、缓报、谎报有关突发事件应急情况。

（2）应急处置

①发生突发事件后，所属单位和集团公司应当按照响应级别与对应职责，启动应急预案，并迅速组织应急救援等有关人员第一时间到达现场，对现场进行有效控制、处置，包括现场秩序维护、人员疏散、现场保护，以及其它现场紧急处置等等。

②属于运输车辆发生突发事件的，司乘人员应在第一时间向当地110报警，以寻求在最短的时间里得到有效帮助与救援。同时要向所属单位或集团公司报告。

③发生突发事件后，所属单位应自行组织或积极主动配合、协助有关部门对有关场所、车辆、人员进行应急检查。

④参加应急处置的工作人员，应当按照有关突发事件应急预案的要求，采取必要的防护措施。

（3）应急保障

所属单位平时应加强对应急机构人员、应急资金、应急设备设施等物资的检查和维护，确保应急人员、应急资金和应急物资到位，确保应急设备设施始终处于良好的技术状况，确保在关键时刻能拉得出、

用得上。

(4) 紧急运输

①突发事件发生后,所属单位应当采取措施保证应急人员、物资、设备、器械等紧急物资的及时运输。

②对处理突发事件的有关人员(凭县级以上人民政府相关主管部门出具的有关证明和本人有效身份证件)给予优先购买客票,并保证其购得最近一次通往目的地的客票。

③根据市人民政府、市国资委、市运管处突发事件应急处理指挥部的命令,所属单位应当协助紧急调用有关人员、车辆以及相关设施、设备。被调用的单位和个人必须确保完成有关人员和紧急物资运输任务,不得延误和拒绝。

④承担应急处理紧急运输任务应当遵守下列规定:

●驾驶员应具有良好的思想政治觉悟,有较强的责任心,具有娴熟的驾驶技术;

●车辆在运输前后根据需要进行车况检查、卫生处理;

●有关运输人员事前应当接受有关应急处置知识培训,配备相应的安全防护用具;

●保证驾驶员休息充足,不得疲劳驾驶;

●进入突发事件发生地前,应当采取严格的防护措施。

(5) 监督检查

集团公司接受市政府及有关部门、机构对突发事件应急处理工作的指导和督查;集团公司负责对所属单位突发事件应急工作的指导和



检查；上级部门、机构或单位对突发事件应急处理工作进行指导和督查，下级单位应当积极配合。

7、现场恢复

（1）现场恢复

突发事件得到控制，并经有关部门调查取证后，确认可以进行现场清理的，应及时开展清理等后续工作。

（2）事件调查

所属单位或集团公司按照职责要求，及时成立事件调查小组，按照国家有关规定进行调查。由政府或有关部门开展事件调查工作的，所属单位和集团公司应急处置组织应积极主动予以配合。

8、预案演练

集团公司和所属单位突发事件应急处置领导机构办公室应当定期组织应急预案演练。编制演练方案，明确演练的课题、队伍、内容、范围、组织、评估和总结等。演练要从实战角度出发，切实提高应急救援能力，深入发动和依靠职工群众，普及应急知识和技能。

9、经费开支

各单位突发事件应急处置领导小组所需的应急处置专项工作经费，由本单位自行负责列支。

10、法律责任

单位与个人如违反本预案规定，不履行职责，将严格按照《中华人民共和国突发事件应对法》法律责任相关条例处理。

（1）突发事件应急人员

①集团公司总部应急分队：由集团公司总部成员处室各抽调 1 名人员组成，其中安全保卫处抽调 2 名人员。

②经济护卫大队应急分队：由集团公司经济护卫大队抽调 10 名精干人员组成。

所属单位也应成立各自的应急分队，除负责执行本单位的应急工作任务外，还应随时服从集团公司突发事件应急处置领导小组的调派。

(2) 突发事件应急车辆

负责落实应急大客车 1 至 2 辆并配备专职司机。

四、中暑应急预案

为了使中暑人员尽快地摆脱头痛、头晕、乏力、胸闷心悸、虚脱以及的热痉挛等病情的折磨，尽早康复身体全身心地投入工作，制定本预案。

应急措施流程

- 1、发现工作人员中暑，应立即把中暑人员扶到阴凉通风处休息。
- 2、报告项目部安全员，在安全员指导下给患者服用解暑药品。
- 3、防暑降温用品提前 2 小时口服，如：绿豆汤、藿香正气水、胶囊等。
- 4、安全员组织人员给患者进行物理降温（冰水、冰袋冷敷头及腋下等），加强通风及散热。
- 5、对重症中暑者，必要时送医院治疗。可静脉滴注冬眠灵 25—50mg 加入 5%葡萄糖盐水 500ml 中，静点时需观察血压，以防血压降到过低；痉挛抽搐者可给予安定及 10%葡萄糖钙 6 等缓慢脉注射，高

热大于 41℃ 半休克者，可快速静脉滴入 4℃ 的 5% 葡萄糖盐水 100ml。

应急物资

常备药品：消毒用品、急救物品（绷带、无菌敷料）及各种常用小夹板、担架、止血袋、氧气袋。

通讯联络

医院救护中心：120 报警：110 火警：119

注意事项

- 1、高温日晒下工作，强度不宜过大，时间不宜过久。
- 2、高温日晒下工作，不宜穿紧身及不透气的衣裤。

五、疫情期间的管理预案

（一）省级范围内发生疫情处理预案

服务区域发生疫情紧急事件应急处理方案提要：配备专门消毒液、设备、防护服等工具。

1、得知有公共疫情出现，立即开会确定防疫方案，启动应急预案，直到相关权威部门宣布疫情解除。

2、确定防疫的具体措施安排，包括行动方案、人员安排管理、设备保障等内容。

3、为员工测体温，发现疑似立即建议就医，密切注意并控制周围人与疫情高发区的动态往来。

4、积极建立并保持与乘客、总部、政府防疫部门等的联系。

5、做好每日记录，上报主管经理。

（二）市级范围发生疫情处理方案

1、随时根据政府发布的最新疫情情况进行工作安排，开会告诫工作人员不聚会、少接触，工作时需佩戴口罩，用餐不聚堆。

2、分散各部门人员，分别办公，电话联络工作，尽可能不接触客户，每日测两次体温，并报告家属健康状况，由专人统计并上报。

3、服务工作重点为防治工作，保证水、电、气、通信等设施的安全正常运行。

4、加强宣传，积极与乘客保持联系，建议其取消聚会的活动，减少出行；安抚乘客，不要恐慌，密切关注乘客及租客状况，出现疫情苗头，立即上报。

5、每日至少两次定时消毒，配备防护服，可应乘客要求入户帮助消毒，各种维修、防疫工具使用前后都要消毒。

6、垃圾等消毒后集中处理。

7、密切联系专门防疫部门，请专家检查防疫工作并提出建议。

8、做好通风工作，可能的情况下，集会场所停止使用。

9、加强假期管理，必要时可取消公休。

10、备好专用房间，发现疑似病例，立即穿好防护服，转移隔离病人，并封锁现场，通知疫病防治机构，并将详细报告报给总负责领导。

（三）服务区域内发生疫情处理方案

1、配合封锁服务区，严禁一切非必要出入。

2、配合政府隔离工作，封锁疫情所在相关区域。

3、电话安抚被封锁乘客，做好生活保障工作。



4、取消区域内非必要服务，如有水、电等必要抢修，需先穿好防护服，事前事后都要对工具进行消毒，并做记录。

5、工作人员应做好个人防护，按规定限制工作、上下班、吃住，如发现问题立即隔离。

6、严格遵守纪律制度，如遇特别事件，也可权宜处理，但必须向上级请示。

7、全体服务人员要坚守岗位，凡事保持镇静，不要引起人们的恐慌。

8、如非上级指示，绝对禁止散播疫情消息，维护服务区的稳定及公司利益。

六、火灾事故紧急处理预案

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，每一位员工都必须立即向消防报警（注意当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体），请其派人查明真相，并做好应急准备。

（一）目击报警

1、任何区域一旦着火，发现火情的人员应保持镇静，切勿惊慌。

2、如火势初期较小，目击者应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

3、如火势较大，自己难以扑灭，应采取最快方式用对讲机、电话或打碎附近的手动报警器向消防监控室报警。

4、关闭火情现场附近之门窗以阻止火势蔓延，并立即关闭附近的电闸及煤气。

5、引导火警现场附近的人员用湿毛巾捂住口鼻，迅速从安全通道撤离，同时告诉疏散人员不要使用电梯逃生，以防停电被困。

6、切勿在火警现场附近高喊：“着火了”，以免造成不必要的混乱。

7、在扑救人员未到达火警现场前，报警者应采取相应的措施，使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

8、带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

（二）报警要求

1、内部报警应讲清或问清：

- （1）起火地点；
- （2）起火部位；
- （3）燃烧物品；
- （4）燃烧范围；
- （5）报警人姓名；
- （6）报警人电话。

2、向“119”报警应讲清：

- （1）物业辖区名称；
- （2）火场地址（包括路名、门牌号码、附近标志物）；
- （3）火灾发生部位；



- (4) 燃烧物品;
- (5) 火势状况;
- (6) 接应人员等候地点及接应人;
- (7) 报警人姓名;
- (8) 报警人电话。

3. 人员疏散和救护

区域内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序，危急关头以疏散、救护人员为主。火灾发生后，每一位员工都要牢记自己的首要职责是保护乘客及自己的生命

安全。

(1) 火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为乘客和访客指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送乘客和访客向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

(2) 人员的疏散以就近安全门为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

(3) 认真检查起火区域及附近区域，并关闭门窗和空调。发现有人员被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位乘客均能安全撤离火场。

(4) 接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

(5) 疏散顺序为：先起火位置及相邻位置。

(6) 在火场上救下的受伤乘客、访客以及扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治。

