

8.服务方案

目 录

1. 响应方情况介绍.....	22
1.1. 公司简介.....	22
1.2. 企业管理组织机构及人员设置.....	23
2. 响应方应提供针对本项目的技术和服务响应方案.....	25
2.1. 安全运营制度和措施.....	25
2.2. 企业安全基础建设及具体措施.....	41
2.3. 日常业务管理与业务流程.....	64
2.4. 服务热线设置.....	67
2.5. 服务及时性、便利性.....	68

1. 响应方情况介绍

1.1. 公司简介

宁波今日共享汽车服务股份有限公司（以下简称“今日共享”）成立于 2009 年，是宁波乘用车租赁市场核心服务商，市场份额位居行业前列。公司聚焦汽车租赁全场景服务，核心业务涵盖四大领域：个人长短租通勤服务、平台化租车业务、经销商代步车服务、企业专属通勤服务；同时构建 360° 汽车服务体系，覆盖前端产品设计、中端车务管理及后端车源处置全链条，服务质量获机构客户广泛认可。

公司秉承“诚信、热情、细致、科学”的管理理念，以“开拓创新、求实高效”为发展导向，持续完善科学管理机制。自运营以来，已与宁波各级政府机关、国有企业及重点民营企业建立稳定合作，承接车辆租赁与驾驶员劳务派遣服务，其中驾驶员劳务派遣合同签订率 100%、上岗率 100%，服务履约质量与岗位业绩突出。

为了使公司的各项管理工作规范、科学、有效、有序有章可循，各部门均制定了直管人员职业道德守则，实行总经理负责制。公司每周对员工直接或间接进行职业道德教育和业务培训，每月配合合作对象组织一次检查评比。针对重点项目，建立专项保障机制，确保无无序运营情况。

公司高度重视企业文化建设，以“内塑凝聚力、外强扩张力”为核心，将文化体系转化为企业发展动力，支撑效益提升、品牌升级。始终坚守“求实创新、以人为本、用心做事、聚焦品牌”的经营理念，以客户需求为导向优化服务。

为保障车辆安全高效运行，公司建立车辆安全行驶规范化管理体系，主动配合甲方需求，优先维护采购单位利益与客户出行安全。截至目前，公司已在宁波大市范围布局 9 个服务网点，覆盖高新、北仑、江北、海曙、下应及慈溪、余姚、奉化、宁海等区域，实现宁波全域服务辐射；同时提供上门服务，服务响应时长≤30 分钟，最长不超过 2 小时，具体网点信息如下：

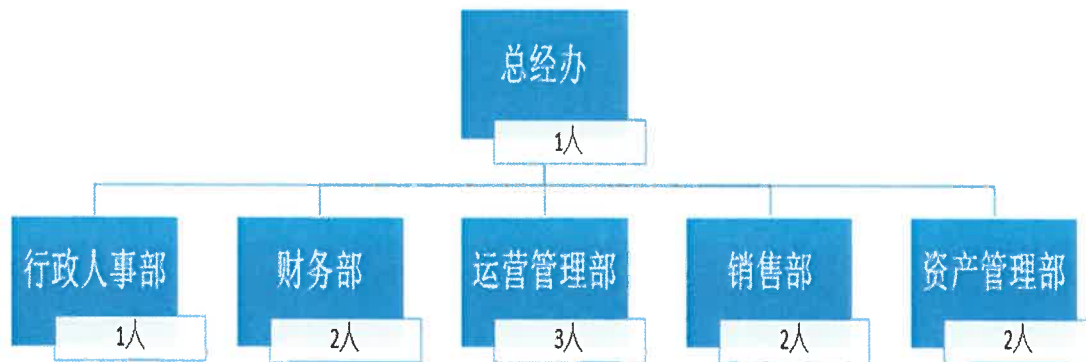
序号	区域	地址
1	公司本部（高新区域）	宁波市鄞州区星海南路 16 号轿辰大厦
2	北仑服务网点	宁波市北仑区大港工业区甬江路 9 号
3	江北服务网点	宁波市江北区庄桥街道马径汽车园凯迪拉克
4	海曙服务网点	宁波市海曙区通达路 558 号
5	下应服务网点	宁波市鄞州区下应北路 800 号
6	余姚服务网点	余姚市凤山街道新建北路 529 号
7	慈溪服务网点	慈溪市横河镇前应路 1176 号
8	奉化服务网点	宁波市奉化区江口街道机场南路 1777 号
9	宁海服务网点	宁海县梅林街道平安西路 10 号、16 号、18 号

1.2. 企业管理组织机构及人员设置

1.2.1. 企业管理组织机构

为保障人员招聘与配置效率，公司建立扁平化、高效能的管理组织机构，通过清晰的权责划分，最大化提升组织运作效率。

管理组织机构图



1.2.2. 各部门核心职责

总 经 办：统筹公司整体经营规划、战略落地及重大决策执行，协调跨部门资源联动

行政人事部：负责人员招聘、培训、薪酬福利、人事档案管理及行政后勤保障

财 务 部：全流程负责公司财务核算、资金管理、成本控制、税务申报及财务报表编制

运营管理部：负责租车平台运营、渠道业务拓展及系统技术开发管理

销 售 部：聚焦大客户服务，提供定制化租车方案，推进合作签约与客户关系维护

资产管理部：核心负责车辆全生命周期管理（采购、调度、维护）、驾驶员管理及安全风险

1.2.3. 本项目主要负责人员名单

序号	姓名	性别	年龄	学历	专业	从事本专业的工作年限	本项目中的职责	项目经历
1	杨宁旺	男	37	大专	数控技术	15 年	定制租车业务总负责	主导亚洲纸业、宝新不锈钢、宁波船务等大型企事业单位的用车服务

2	叶卫	男	38	大专	汽车检测 与维修	16 年	项目车辆 管理负责 人	统筹多项目车辆调 度、维护及安全管控 工作
---	----	---	----	----	-------------	------	-------------------	-----------------------------

2. 响应方应提供针对本项目的技术和服务响应方案

2.1. 安全运营制度和措施

2.1.1. 安全生产操作规程

(1) 严格查验承租人驾驶资格，确认其驾驶证准驾车型与租赁车辆一致，留存驾驶证复印件备案。

(2) 车辆交接前，需逐项检查刹车、方向盘、喇叭、照明、信号灯等关键装置，填写《车辆交接检查表》，确认无安全隐患后方可交接。

(3) 向承租人明确行车安全要求：按规定驾驶车辆，严禁酒后行车、超速行驶，确保行车安全。

(4) 及时做好车辆清洁、保养工作。对长期租赁的车辆，按照时间间隔提醒承租人进行保养，确保车辆状况良好。

(5) 落实车辆例检制度：维修人员每日对回场车辆进行例检，发现故障立即报修；维修时需挂好排挡、拉紧手制动、垫好三角木，接触易燃物品时做好防火措施。

(6) 公司接送驾驶员需严格遵守《道路交通安全法》，行车中开启 GPS 定位与行车记录仪，确保行程可追溯。

(7) 公司场地及车辆停放区严禁吸烟，车辆按划线停放并预留安全通道，闲杂人员需经登记方可进入。

2.1.2. 安全生产和岗位责任制

公司总经理为安全运营第一责任人，承担全公司安全管理总责，

具体职责如下：

（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）制定企业安全管理工作规范和安全管理人员的岗位职责及工作目标。

（3）主持制定符合本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、各车队全面贯彻执行各项安全管理规章制度以及开展各项安全活动。

（5）根据企业安全生产教育培训计划，有组织地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时，第一时间赶赴现场指导善后，配合相关部门调查，严格执行“四不放过”原则（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、有关人员未受到教育不放过），严肃追责。

2.1.3. 部门经理安全管理职责：

（1）督促各项行车安全管理制度的落实，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)组织开展经常性的安全检查,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,贯彻车辆机务技术管理制度,督促各车队做好车辆维护、检测和门检例检工作,确保车辆状况良好。

(5)建立、完善公司行车安全基础台帐档案管理,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。督促出险车辆的事故结案率和理赔、索赔工作。

(7)认真做好各项行车安全管理基础档案工作,建立各类台帐和驾驶员档案,按时上报各类报表。

2.1.4. 安全生产监督检查制度

(1)监督检查落实企业安全生产主体责任情况。

(2)制定明确的各岗位安全工作职责,且在醒目位置给予公布。

(3)监督检查公司与各职能部门签订安全运营管理责任状,与驾驶员签订道路行车安全生产责任书。

2.1.5. 监督检查从业驾驶人员的资质

(1)监督检查驾驶人员的聘用审核和安全生产管理情况,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,安全意识不强经常出事故的驾驶人员进行解聘,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、酒后驾驶等违法行为情节严重的驾驶人员予以解聘的情况。

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

(5) 监督检查企业安定稳定情况和防火、防爆、防毒、防尘、防盗等治安安全情况。

2.1.6. 从业人员安全管理制度

(1) 所有岗位工作人员必须要求作风正派，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) 驾驶员应服从调度，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，应及时报告本道路运输经营者安全生产管理部门，不准隐瞒事故真相，并积极配合事故的处理。

(5) 驾驶员要认真做好车辆日常维护工作，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) 维修整备人员要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，必须严格审核承租人的驾驶资格和信用状况，避免出现骗租现象。

2.1.7. 安全例会制度

(1) 为全面推动安全管理工作，完善安全生产规章制度，公司成立安全领导小组，实行安全生产例会制度。

(2) 传达上级有关文件或指示，通报本月安全生产情况。

(3) 及时分析、总结上一阶段运输的安全、不安全的情况，研究布置下阶段保证安全运输的生产计划。

(4) 分析研究近期发生事故的特点和规律，制定落实防范措施。

(5) 研究安全管理工作中的薄弱环节，制定落实整改措施，修改、完善各项安全规章制度。

(6) 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、有关人员未受到教育不放过），对发生的事故进行调查、分析和处理。

2.1.8. 安全培训和教育学习制度

(1) 驾驶员要认真学习道路交通法规，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，认真总结安全行车的经验和分析典型事故的教训，不断增强安全防范意识。

(3) 公司要定期利用一些典型的事故案例进行分析教育，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) 驾驶员对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。

(5) 对各类培训教育要做好记录，以便备查。

2.1.9. 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，要定期提醒承租人进行保养，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，重点检查车辆的损伤及随车附属设备的完好齐全。

(3) 维修人员对收回的车辆，要认真检查车辆技术状况，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、润滑及各部机件连接的有效情况。

(5) 保持“四清”，即保持机油、空气、燃油滤清器和蓄电池的清洁。

(6) 防止“四漏”，即防止漏水、漏油、漏气、漏电。

(7) 维修和洗车设备要定期维护保养，防止漏电、机械伤人等事故的发生。

2.1.10. 事故处理应急预案

(1) 公司设立事故应急小组，指定专人负责并保持 24 小时通讯畅通，且电话号码在业务操作中对客户明确告知。

(2) 充分利用省内各分公司的资源，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现实状况，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。

（4）当事人应立即切断车辆电源开关，使用消防器材，布置好安全警戒线，应果断处置，不要惊慌出错，避免造成更大的灾害。

（5）保护好自身的安全，交通警察和应急救援人员到达现场后，要服从组织指挥，主动如实地反映情况，积极配合现场勘察和事故分析等工作。

（6）重大交通事故发生后，公司应安排人员第一时间赶往事故发生地点，协助承租人和交管部门处理事故。

2.1.11. 安全运营管理制度

没有规矩不成方圆，没有制度管理就没有约束。在实际的管理当中我们发现，当团队在十个人左右的时候，靠的是管理者的人格魅力，只要有一个有能力、有魅力的领导者就可以玩的风生水起。但是当团队到几十个人、上百人的时候，靠的就是制度管理，只有制度完善才能更好的约束人的行为、规范人的行为，才能管理规范。

驾驶员必须遵守《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路运输条例》及有关交通安全管理的规章制度，安全驾车。

为进一步规范驾驶员管理，力求安全、节约、高效，更好地为局机关工作服务，特制定本制度。

一、驾驶员必须严格遵守道路交通安全法规。自觉参加安全学习活动，增强安全意识，要时时、事事、处处注意行驶安全，防止交通事故发

生。

二、驾驶员要爱岗敬业，热情服务。做到出车准点、礼貌待人。要爱车、护车，及时检查、清洗、保养和修理车辆，保持车容整洁，车况良好。

三、驾驶员行车时，要集中精力开车，无特殊情况不得使用手机。要保持车上备用胎、维修工具等必备用品的良好使用，长途出差时，要配备好急用药品、饮用水等相应物品，确保行车顺利。

四、驾驶员不得擅自出车或将车辆转借给他人使用。驾驶员应自觉服从办公室的统一调度。出车须持有办公室签发的派车单或经办公室相关人员通知，出车时应及时做好《出车登记》。对无派车单出车或擅自改变派车单指令、绕道、变更地点、推迟返回等行为，均视为私自出车。发现违规私自出车者，除批评教育外，还要视情给予经济处罚和行政处分。特殊情况用车，可以先口头请示，经办公室同意后出车，事后补办派车单。

五、驾驶员无出车任务时，不得随意串岗、离岗。要根据办公室的安排协助做好其他工作。要保证手机、小灵通正常开通，及时回复办公室呼叫，贻误工作的要追究责任。

六、驾驶员因违章而发生的罚款，一律不予报销。因违章被公安交通管理部门记分的，要相应扣去平时考核分。

七、加强对驾驶员车辆油耗的考核。驾驶员按月如实、准确填报行驶里程及油耗量，办公室综合季节、路况等因素合理确定每辆车的百公里耗油标准，以此作为驾驶员月度考核评优的依据，并对节油效

果明显的驾驶员给予相应奖励。

八、加强监督考核。对违反制度者，按局机关工作人员平时考核办法作扣分处理，并视情节及认识情况给予待岗、下岗培训乃至开除等行政处理。

2.1.12. 驾驶员管理办法

(1) 为了加强公司安全生产管理，保证国家和广大人民群众生命财产安全，根据《浙江省道路货物运输管理条例》以及相关法律法规和本合同实际情况制定本管理办法。

(2) 本公司的驾驶员的招聘、培训、考试；劳动保险、工资发放、考核，奖惩按公司化管理驾驶员“五统一”管理制度执行。

(3) 本管理办法中心内容是驾驶员日常行车安全过程管理。

(4) 驾驶员安全管理必须坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，本着“以人为本，优质服务”的原则做好驾驶员的管理工作，确保安全生产。

(5) 驾驶员的人事权属公司人事部门，各部具体负责驾驶员的业务管理工作。

(6) 驾驶员工作规范及要示《安全承诺规范》。

1) 车辆发车前

①应检查自己的仪容仪表，是否符合规范要求，检查各项运行证件。

②检查车辆状况是否良好，有效，符合货物运输条件。

2) 车辆运行中

①严格执行安全行车规定，按规定速度和营运路线行驶，不得超速，超载、疲劳驾车，不得酒后开车，不开斗气车“英雄车”。

②不得与人闲谈，不得吸烟、喝饮料、吃零食，不准与乘客争吵。

③如遇车辆发生故障、路阻或遇险时，应会同乘客做好耐心，细致的解释工作，积极组织抢险和救护伤员，并及时与公司联系，配合有关部门做好现场调查和处理。

(7) 驾驶员严禁疲劳驾驶，酒后驾驶和超速驾驶，连续驾驶车辆三小时应停车休息 15 分钟、24 小时内驾车时间不得超过 8 小时。

(8) 超、会车必须严格遵守交通安全法规，自觉做到先慢、先让、先停，会车时任何情况都不能停占对方路线。

(9) 在危险区域行驶要严格控制车速，时速不得超过危险路段设定时速，禁止紧急制动和猛打方向。

(10) 下坡时，不得熄火空挡滑行，与前车保持足够安全距离。

(11) 在弯道行驶时，车辆需靠右则行驶，严禁侵占对方路线。

(12) 车辆涉水必须查明情况，在确认安全后采取必要安全措施后方可通过。

(13) 车辆通过铁路道口时应提前减速、观察道口信号，服从管理人员的指挥，通过无人看管的道口时，要停车瞻望，确认安全时再通过。

(14) 夜间行驶时要提高警惕，保持适当车速，感觉劳累时应选择到允许的、不影响交通安全的地点停车休息，严禁疲劳驾驶。

(15) 行驶中的车辆发生故障，应将车移到不妨碍交通的点修理，

并在车后设置故障车警告标志或危险信号灯。

(16) 在高速公路上行驶时要遵守高速公路交通法规，确保安全行驶，驾驶员和前排人员须系好安全带，同一车道车辆保持足够的安全距离，超车时要确认安全后再超车，超车后及时返回行车道，不准骑、压道分界线行驶，不准在紧急停车带、跟肩和超车道内正常行驶，不准倒车，逆行和紧急制动。

(17) 驾驶员的工作与纪律

1) 必须遵守国家的各项法律、法规、严格执行公司各项规章制度，接受社会监督、以及驾驶员职业道德要求和标准。

2) 严格执行公司安全管理制度，无条件接受公司安全管理人员的检查。

3) 注意个人仪表、爱护车辆，具有良好的职业道德，敢于与车匪路霸等不良现象作斗争。

(18) 驾驶员行为规范

1) 驾驶员日常作业中必须严格执行“三勤”即；

①勤检查（出车前、行驶中、收车后）；

②勤紧固；

③勤调校。

2) 公司驾驶员在下列情况下应做到“三慢”即：

①情况不明、视线不良慢；

②起步、会车、让车、倒车（正常停车）慢；

③通过交叉路口、铁路道口、狭路、弯道、险坡、车站、装卸场

地、上下渡船、繁华地区以及雨雾、冰雪、夜间、施工路段慢；

3) 公司驾驶员应根据所驾驶车辆及线路做到“五掌握”即：

- ①掌握车辆技术状况；
- ②掌握道路及其变化情况；
- ③掌握气候变化及风向；
- ④掌握地区地形变化；
- ⑤掌握车、行人、乘客动态和儿童活动特点。

4) 为从根本上杜绝行车安全事故发生，公司驾驶员应认真做到“六预防”即：

- 1 预防前车突然紧急刹车；
- ②预防制动、转向机件失灵；
- ③预防叉(支)道突然来车；
- ④预防雨后道上侧滑掉沟；
- ⑤预防行人突然横穿公路；
- ⑥预防非机动车掉头猛拐。

5) 公司驾驶员应严格执行“七做到”即：

- ①做到礼貌行车、宁停三分不抢一秒；
- ②做到转弯四件事（减速、鸣号、靠右行、随时准备停车）；
- ③做到前车走远心不慌，后车超车主动让；
- ④做到通过交叉路口一看、二慢、三通过；
- ⑤做到窄路减速行驶，集中精力注意来车；
- ⑥做到道路情况复杂心不急，行人稠密高度注意；

⑦做到中速行驶礼让“三先”（先慢、先让、先停）开文明礼貌车。

6) 公司营运车辆驾驶员不得违反“八不开”规定即：

①不开霸王车；

②不开赌气车；

③不开抢道车；

④不开疲劳车；

⑤不开侥幸车；

⑥不开冒险车；

⑦不开违章车；

⑧不开带病车和不带病开车。

2.1.13. 驾驶员工作职责

(1) 生活习惯良好，能够满足异地出差长途出车需求。

(2) 驾驶技术熟练，具备基本的车辆故障检查技术和维修保养知识。

(3) 按时完成车辆保养计划，确保车辆处于良好运行状态。

(4) 驾驶作风文明，遵守交通规则，文明礼貌服务，严守职业道德，能够安全高效完成车辆驾驶任务。

(5) 保持车辆清洁，认真做好车辆行驶记录和使用记录。

(6) 组织纪律性强，服从 xx 公司工作安排，做好节假日及其他时间值班工作，完成领导交办的其他工作。

(7) 严格遵守国家和业主方各项管理规章制度。

2.1.14. 驾驶员安全操作规程

(1) 驾驶员不带着思想包袱开车，要控制情绪、情感，保证行车安全。

(2) 接受运输任务，按时到岗，对应随车携带证照、标志、车辆燃油、冷却液、润滑油、制动液、轮胎气压、机件润滑、各部件螺丝坚固、消防器材等情况进行自检，存在故障隐患立即更换或维修，添加燃油时应将发动机熄火。

(3) 驾驶员对车辆的日常维护应做到：

①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、润滑及各部机件连接的有效情况。

②保持“四清”，即保持机油、空气、燃油滤清器和蓄电池的清洁。

③防止“四漏”，即防止漏水、漏油、漏气、漏电。

④保持车容整洁。

(4) 配合安检员对车辆进行安检，安检合格方可出车。

(5) 在有坡度的场地装卸货物时，应采取防止车辆溜坡的有效措施。

(6) 驾驶员在行车中必须严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》、《道路交通安全法实施条例》和安全操作规程，遵守驾驶员职业道德规范，驾驶车辆必须证、照齐全，不准驾驶与证件不符的车辆，严禁酒后开车，自觉遵守交通标志、标线、指挥灯信号、交通管制以及现场公安交警的指挥，严禁超速、超载行驶，礼貌行车，确保

行车安全。

(7) 严禁私自越线（改线、绕道）行驶，严禁私自将车交他人驾驶。

(8) 驾驶人员连续驾驶时间不得超过 4 小时。驾驶员一次连续驾驶 4 小时应休息 20 分钟以上，24 小时内实际驾驶车辆时间累计不得超过 8 小时。行车过程中，驾驶中不得饮食、吸烟、闲谈、穿拖鞋、打赤膊和接打手机，严禁酒后驾驶、疲劳驾驶。

(9) 超车、会车过程中，要严格按照有关规定操作，做到前车不让不超车、后车超车要让车、路窄会车先停车、遇到障碍不抢车、判断不准不开冒险车，自觉做到先慢、先让、先停。

(10) 遇有大风、雨、雪、雾天或路面泥泞、结冰行驶时，应保持挡风玻璃清洁，雨刮器灵敏有效，低速行驶，禁止紧急制动和猛打方向。

(11) 下陡超应正确使用排档，用发动机牵阻作用控制车速，不准熄火空档滑行，重车下坡和转弯应减速慢行。下坡应提前换档，不得中途换档，通过弯道时要靠道路右侧行驶，严禁侵占对方行驶路线。

(12) 在坡道上被迫熄火停车，应拉紧手制动器，下坡挂倒档，上坡挂前进档，并将前后轮楔牢。

(13) 通过十字路口、交叉道口、人流密集区、工矿、机关、学校时必须减速行驶。通过铁路道口要提前注意观察道口信号，服从看守人员的指挥；通过无人看守的道口时，要停车瞭望，确认安全后方可通过。

(14) 夜间行车要高度警惕，保持适当车速，正确使用灯光，会车时距对面来车 150 米以外互闭远光灯，改用近光灯。

(15) 车辆中途发生故障，应将车辆移至不妨碍交通的地点修理，并在车后设置故障车警告标志或开启危险信号灯，不能及时排除故障及时报修，不得擅自离开车辆，严禁行车道上修车或“带病”行车。

(16) 在高速公路行车必须遵守高速公路交通管理规定，不准倒车、逆行，不准穿越中央分隔带掉头或转弯；不准在匝道、加速车道

或减速车道超车、停车；不准骑、压车道分界线行驶或在超车道上连续行驶；不准右侧超车；不准随意停车；不准在紧急停车带和路肩上行车；严禁在停车道上修车，确保行车安全。

(17) 车辆需要停车时，应提前减速，平稳停车，车速降至 5 公里时，踩下离合器，轻踩制动踏板，平稳停车。

(18) 车辆调头或倒车，应有人员在车后或车下指挥，若无人指挥，应看清车后情况在确保安全的前提下倒车，必要时须下车观察。

(19) 收车后将车辆停放于指定场地，关闭电源，拉好手制动，锁好车门。

2.1.15. 违章与事故处理办法

(1) 驾驶员驾驶车辆在外不论何种原因发生交通事故，首先要保留事故现场，急救伤患人员，向当地交警、保险公司报案，并及时向公司车辆管理部门报告。

(2) 驾驶员在发生交通事故后，要积极配合公司和交警部门做好善后处理工作和事故调查取证工作，服从交警部门的处理结果。

(3)因驾驶员违反国家相关法律法规、故意或其本人重大过失、因私用车或未经批准私自出车、私自将车辆交给未经公司认可的人员驾驶的，发生交通事故造成的人身伤害或财产损失（扣除保险公司赔付金额后）由当事人全额承担赔偿责任。

(4)驾驶员因违反交通规则被处罚款等，由当事人全额承担罚款。因公司车辆交通违章次数超标，造成业主方车辆损失的，由责任人承担。

2.2. 企业安全基础建设及具体措施

2.2.1. 车辆使用服务、保养、年检方案

(1) 车辆设备检查、监测与诊断今日共享将对车辆设备日常检查、定期检查和专项检查；对租赁车辆进行周期性技术维护，包括日常维护、一级维护、二级维护。定期和交警等有关部门联系对车辆设备进行月检、季检。建立完善的检查考核制度，有检查、有记录、有整改。

(2) 车辆设备检查内容：日常做好 12 项检查，对不合规的部件进行兼修更更换发动机、变速箱、空气滤清器、机油油量、冷却液、发动机各部位皮带、轮胎、半轴螺丝、轮胎螺丝、传动螺丝等各部位紧固螺丝；各种仪表、灯光、信号、雨刷等；车内外设备电瓶/电瓶液面；冬季贮气筒内积水的。

(3) 车辆设备监测与诊断：

根据车辆设备的技术状况定期对关键重点车辆设备或部位进行状态监测与故障诊断，监控设备的技术状态，及时把握设备的劣化趋

势，防止发生突发故障，为预防性维修提供切实的依据。

制定设备保养制度，根据设备的技术状况、作业量及运行周期、检修情况，编制设备月度保养计划。

积极引进和使用先进的监测手段和状态技术。对状态监测与故障诊断结果做好记录并存档。

维修人员、技术人员在现场检查和故障修理后应按照故障记录信息内容认真做好设备故障信息的收集、记录与分析。

根据设备的技术状况和周期对车辆进行定期检修，编制月度维修计划，甲方可对维修计划完成率、返修率进行考核。

提供本市行政区域内故障、事故的 24 小时救援服务，并提供 24 小时上门去取车服务。

对租赁车辆进行周期性技术维护，包括日常维护、一级维护、二级维护，经常保持车况良好，车容整洁，确保车辆安全，正常运行，并做好记录。

各车辆要建立健全每车设备档案，按照车辆设备管理规定，全面做好设备管理工作。

车辆保险缴纳情况 我公司所有供应的车辆具备完整的保险手续，包括交强险、车辆损失险、第三者责任险，车上人员及不计免赔等，集体车辆保险缴纳。

（4）年检方案

今日共享将确保甲方用车辆全部按时通过年检。确保车辆在送车场年检前违章处理 100%完成；送检车辆所需材料一次准备齐全。年

检合格车辆年检当天粘贴好合格标识。

(5) 车辆监督检查

行政部门每月核对车辆年检计划与完成情况是否相符，检查当月年检车辆合格证是否粘贴到位，并将检查情况填写在《公司员工月度工作表》中。

项目经理每年 4 次根据《车辆年检、保险登记表》内容，结合公司车辆罚款情况，抽查公司在用车辆年检合格证，检查其是否有效、年检是否及时，并将检查情况填写在《公司员工月度工作表》中。

2.2.2. 车辆运行管理方案

2.2.2.1. 车辆运行管理细则

一旦我公司中标，我公司将对所有机动车辆建立完整的档案，档案内容包括：维修项目登记、事故记录、大修记录、行驶证、保险单、等必备有效证件的复印件。

定期组织驾驶员进行道路交通安全法规和业务技术培训，安全演练，增强安全行车意识，提高业务技术水平，机动车辆实行定人定车管理。

(1) 车辆管理坚持公平的管理原则，自始至终把车辆安全放在第一位，为业主的各项生产经营工作服务。

(2) 车辆管理负责车辆费用的上报、车辆安全管理以及油料、材料及维修费用的登记，负责对车辆进行单车核算和汇总工作。车辆的年检审验（如因违章过期未审验，由当事人自行去车管所审验）。

(3) 节假日期间，除值班车辆外，其它车辆一律封存停驶，停

放在公司指定地点，并将钥匙交车辆驾驶外包单位车管处妥善保管。

(4) 下班后，车辆一律停放公司指定地点，不得私自将车辆开出。未经公司车辆审批同意，私自将车辆开出对当事人进行相应的处罚，若发生交通等意外事故，一切后果由当事人及车辆驾驶外包单位承担，并对驾驶员进行辞退处理。

(5) 车辆管理人员不定期地对所有车辆安全技术性能进行抽查，准确了解车辆的运行状况。

(6) 车辆驾驶外包单位派车时要根据天气、路况合理安排，遇风雪路滑等灾害天气，无重大通信保障任务、重要事情，一律不准派车。

(7) 车辆驾驶外包单位车管每月按时上报车辆运行费用和驾驶人员的绩效考核。



2.2.2.2. 车辆基础管理内容

车辆基础管理是为了使车辆管理统一化，制度化，合理有效的调配和使用各种车辆，最大限度的节约成本，最真实的反应车辆的实际情况。尽可能的发挥最大经济效益并对所租赁车辆的保养和维修进行控制，以确保车辆安全、良好的运行。车辆运行管理细则如下：

(1) 建立车辆基础管理档案。

(2) 建立车辆日常运行数据报表。

(3) 每台车辆应建立车辆综合运行台账（手工和电子），详细记录月行驶公里数、加油费、通行费、洗车费、维修费和平均油耗等数据。

(4) 建立车辆维修台账，车辆维修审批单据、对应的维修清单、费用汇总表，及时造册留存，便于核查。

(5) 按时上报每月车辆运行数据统计表并存档，严格要求上报数据的真实性并保证与综合运行台账、报账数据的一致性。

(6) 建立车辆加油卡基础管理档案和驾驶员基础档案。

2.2.2.3. 车辆的使用和调度

车辆的使用和调度由我单位安排专人管理（车管）。车管人员要本着“先急后缓，科学调度”的原则，根据用车需要、用车范围、合理安排，对同一方向路线的用车要综合考虑，统一合并派车，以提高车辆的利用效率。

(1) 我单位按照甲方车辆调度流程统一进行调度，对驾驶人员制定详尽的考核办法，并严格执行，保证做到调度派车单和运行轨迹相一致。

(2) 我单位负责人对使用车辆的安全负责总责，提高车辆的使用效率，按照公司的车辆管理办法执行。

2.2.2.4. 车辆费用管理

(1) 加油管理：所有燃油车辆使用 IC 卡加油（一车一卡），严禁现金加油；主卡由车管员保管，副卡由驾驶员使用，每月核对加油记录与行驶里程（按“百公里油耗标准”核算，如小型轿车百公里油耗 $\leq 8L$ ），避免异常消耗；严禁汽油/柴油混加、92#/95#汽油混加，严禁用加油卡购买非油类产品，违规者首次罚款 300 元。

(2) 充电管理：新能源车辆（含纯电动、插电混动）优先使用

公司合作充电站（如国家电网、特来电等），通过“一车一充电账户”管理；紧急情况下可使用第三方充电站，需留存充电小票（注明车辆编号、充电时间、金额）。

充电账户由车管员统一充值、管理，每月根据新能源车辆运营计划（如月度预计行驶里程、百公里耗电量标准，纯电动轿车百公里耗电 $\leq 15\text{kWh}$ ）核定充值额度；驾驶员充电后需在《车辆充电记录表》中登记（含日期、充电量、费用、充电站名称），严禁私用充电账户为非公司车辆充电，违规者按充电费用的 3 倍罚款。

发现充电费用异常（如单次充电费用超 200 元、百公里耗电量超标准 20%），车管员需 3 个工作日内核查（比对行驶轨迹、充电记录），确认因车辆故障导致的，及时安排维修；因驾驶员操作不当（如长时间怠速用电）导致的，费用由驾驶员承担 50%。

（3）运行费用管理：车辆行驶过程中发生的通行费（高速、桥梁）、停车费（因公停靠），需凭发票（注明日期、车辆编号、起止地点）报销；驾驶员需在发票背面标注“用车事由+派车单号”，车管员核对后上报财务部，报销周期 ≤ 7 个工作日；严禁报销私人通行费、停车费，违规者不予报销并警告。

2.2.3. 车辆维护管理

2.2.3.1. 车辆维护服务概述

（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 5000 公里/次进行。日常维护是在出车前、行车中、收车后进行。

2.2.3.2. 车辆车容车貌标准

(1) 车身外观质量标准

1) 车身无污渍、水印、车辆号牌清晰，车门间缝隙无灰尘，车辆无污泥。

2) 车容车貌美观，车辆灯罩无裂痕，车身无刮痕，无锈浊，无脱漆。

3) 风挡、车窗玻璃、反光镜清洁、透明、无破碎和裂痕。

(2) 发动机仓、行李仓质量标准：

1) 发动机仓内整洁、无污物、无漏油现象，无易燃杂物。

2) 行李仓内整洁、干净无灰尘、油污及杂物。

(3) 车内标准：

1) 驾驶区及仪表台清洁、无杂物。

2) 在指定位置放置服务质量监督卡或用户意见簿。

3) 车内卫生整洁，侧壁、顶部、地板无污渍及杂物。

4) 座椅、遮阳板整洁干净，座套、头套随时更换。

5) 车辆钥匙、机动车行车证、车辆保险单及灭火器、备胎、故障警示牌随车必备物品配备齐全。

2.2.3.3. 车辆性能标准

(1) 一格

车辆必须保持有一格以上的油量。

(2) 二准

时间准：准时、准确的把接送客户。

(3) 三齐

①证件齐：车辆所有证件要齐全有效(行驶证、保险卡)；

②备件齐：车辆所有备件要齐全、完好(备胎、轮胎套筒、千斤顶、灭火器、警示牌等)；

③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

①无故障：车辆机械性能、操作系统没有故障存在。

②无残缺：车辆外表、车内、车门没有损坏、脱落等现象。

③无划痕：车辆外观没有明显划印痕迹。

④无异味：车辆车厢内没有其它难闻的气味。

(5) 五清

①车身清洁：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)

②车厢内部清洁：车座椅、靠背、脚垫、扶手、安全带、行李箱

清洁干净。

③发动机清洁：车辆发动机外表必须清洁干净。

④仪表盘清洁明亮：车辆仪表盘必须清洁、明亮没有灰尘。

⑤随车工具及备胎清洁：汽车的随车工具、备胎清洁、干净、没有油污。

2.2.3.4. 车辆维护服务内容

我公司将根据实际情况对车辆提供以下维护服务：

（1）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，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。

（2）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℃ 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。

（3）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污堵塞。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。

（4）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 7500 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。

(5) 车辆性能指标

①确保车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮，轮胎无泥污。

②确保车内无浮土、无杂物、无异味。

③确保车内装有显示屏、录音机等音响设备，工作性能好。

④确保配备标准灭火器、备胎、故障警示牌等随车必备物品。

⑤确保定期更换座套，确保车容车貌卫生整洁。

⑥定期对维护人员进行技术培训，持证上岗，熟练掌握了解，所用车型车辆的构造性能，技术指标，使用要领。

⑦指定专人定期对车辆进行日常维护和保养，严格遵守车辆驾驶操作规程。

⑧严格执行车辆磨合期、换季期，特殊条件下的使用规定，确保车辆的合理使用。

⑨建立健全车辆技术档案和台帐，实行强制性定期维护，编制车

辆维护计划，按时进行维护和保养。

2.2.3.5. 车辆档案管理

(1) 车辆档案内容包括：车型、车号、行驶证、保险单、购置发票等重要证件的复印件，并按要求建立车辆台账表。

(2) 对业主方所有要求我公司管理的车辆都建立档案（包括电子档案），电子档案中应包含车型、车号、停放地、自编号等，并做到一车一档，实现车辆的全过程管理，由安全运营部专人保管、填写、记录，不得遗漏。

(3) 车辆档案非经许可，不得随意转借，根据年检、年审随时更新。

(4) 建立车辆档案时应按要求做到清晰、准确、真实、全面，能反映车辆的实际状况。

(5) 车辆档案分类保管，方便查询。

(6) 车辆在使用中因保养、维修使车辆状况发生变化时，应及时更新档案内容。

(7) 根据公司形式发展及领导要求，不断完善。

2.2.3.6. 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。

2.2.3.7. 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。

2.2.4. 车辆维修管理

2.2.4.1. 车辆维修管细则

(1) 车辆维修、保养等由驾驶人员在车辆调度系统中提交电子维修申请单，经业主认可的修理厂进行报价，各单位车辆主管部门批准同意确认，经市公司车管人员、综合部等相关领导同意审批，驾驶员到公司指定的修理厂进行维修。车辆维修时驾驶员在现场按所修项目认真检查，在确认材料和维修事项准确无误后，在修理清单上签字确认。

(2) 建立车辆维修费用台账。

(3) 车辆维修完毕，驾驶员按所修项目认真检查核实，配件在保修期内出现故障的，由公司集采修理厂承担，驾驶员在维修后因超速行驶、超载或操作不当所造成的部件损坏，费用由驾驶员本人及我单位承担。

2.2.4.2. 车辆维修验收技术标准

(1) 《汽车大修竣工出厂技术条件第 1 部分：载客汽车》(GB/T 3798.1-2005)；

(2) 《商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件第 1 部分：汽油发动机》(GB/T 3799.1-2005)；

(3) 《商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件第 2 部分：柴油发动机》(GB/T 3799.2-2005)；

(4) 机修二级维护技术标准

①更换润滑油及润滑油滤清器。

②检查燃油系统是否紧固，可靠，无渗油现象等。燃油滤清器按实际情况更换。

③检查、清洁或更换空气滤清器芯，其部件必须按规定紧固。

④检查点火系统。检修或更换白金、火花塞等，调整点火正时。

⑤检查水泵，水管是否松动，渗漏，水温在标准值内。

⑥检查进气门间隙，有异响时调整(用液压挺杆气门不用调整)。

⑦检查各传动皮带的磨损程度及张紧力，调整压轮等。

⑧检查、调整加速踏板自由行程，调整怠速使其符合厂方标准。

⑨检查发动机渗漏润滑油情况（严重者加做单项维修）。

⑩检查及调整，制动踏板和方向机的自由行程。

⑪检查离合器作用是否分离完全，结合是否平稳，有无异响，离合总泵和分泵是否有渗漏现象，工作液是否变质等。

⑫检查变速箱，分动器，差速器等，视油质情况补充或更换齿轮油。

⑬检查传动轴或横轴，前后悬挂，方向机构等部件是否变形或连接是否紧固，可靠，并加以润滑（特殊车型无加油嘴除外）。

⑭检查减震器是否有效工作，并紧固，检查有无渗油现象。

⑮检查动力辅助方向机构的工作液油质是否有渗漏油，工作有无异响。

⑯检查制动系统：包括总分泵是否有渗漏油，分泵是否活动灵活，驻车制动工作是否正常（无卡死）。制动碟/鼓平滑无裂纹不超限，制动皮应无油污及有一定的厚度。各部件应紧固可靠，路试时，制动无偏刹，制动距离应符合国标（以检测线为准）。

⑰轮胎气压应符合厂方标准，并根据轮胎磨损情况适当调整位置，车轮螺栓必定按厂方标准扭力拧紧。

⑱路试时，方向盘应正中对称，行驶不跑偏，左右转弯半径一致。

⑲前后车轮轴承应检查油质，必要时清洗和更换润滑油（特殊车型除外）。

（5）电器二级维护技术标准

年审二保：

①灯光齐全，开关正常灵敏，各总成必须紧固防水等。

②雨刮及清洗器开关正常灵敏。雨刮停放位置、活动幅度、清洁状况等，必须符合原厂标准。清洁器喷射强度及喷射位置应符合标准。

③检查各传动皮带磨损程度，张紧度应符合原厂标准。

④喇叭按钮应灵敏，声音符合国标，应没有其它振动声。

⑤蓄电池必须紧固，电极无氧化层，导电良好。电解液应在标准值内（上、下限之间），通风口不得堵塞。

⑥车速表，水温表和燃油表等仪表指示正常。

⑦检查电动窗，电动椅，电动后视镜的操作情况是否良好。全车检修或专项修理（其它按二保作业）：

①充电系统

a. 检查发动机轴承磨损及炭刷磨损情况，是否有异响及润滑油是否良好。

c. 充电电流应符合原厂标准（如车辆安装大功率的用电设备除外）。

d. 充电指示应该指示正确。

e. 发电机必须紧固，皮带应选用符合原厂标准尺寸（可作张力调整）。

②起动系统

a. 检查、清洁和润滑轴承，如磨损超标，则重新配置新铜套或轴承。

b. 电枢转子必须保持与线间绝缘良好清洁，电刷视情况检修或更

换。

c. 传动机构必须操作灵活、可靠和无异响，保证没有空转现象。

d. 主电缆（正极端）及地线，必须导电良好和紧固。

③空调系统

a. 吹风位置选择开关、电气开关的操作应轻巧有效。

b. 暖气设备必须有选择，并有适当调整功能。

c. 冷气系统，可调温（制冷温度及风量等）。制冷性能应符合原厂制冷性能的 90%。

d. 音响，时钟各部件必须紧固，性能良好，功能齐全，并把电台调和时间调较好。

e. 各管道及电缆束必须符合厂方标准走向（经改良车辆除外），紧固良好。

f. 仪表台及支承架必须紧固，装饰件贴紧，行车无异响。

（6）喷漆技术标准

经补漆处理无论颜色、光泽及砂板，都力求和原厂基本一样，难以分辨补漆部分。具体要求如下：

①颜色、光泽和砂板应和相应的砂板同色，对称。

②无起纹或起绉、走珠和沙粒等现象。

③新、旧油漆接合处应平滑无级。

④保持全车清洁干净，无油渍和灰浆等。

2.2.4.3. 车辆维修档案管理制度

（1）档案存放要有序，查找方便，并应做好六防工作，即防盗、

放火、防潮、防鼠、防尘、防晒，保持档案存放处清洁卫生。

(2) 不准损毁、涂改、伪造、出卖档案，档案资料如有损坏应及时修补。

(3) 根据档案的内容、性质和时间等待征，对档案进行分类整理、存放、归档，并按内容和性质确定其保存期限，电子档案要及时备份。

(4) 各班组负责人要对本部门使用的档案资料的完整性、有效性负责，在现场不得存有或使用失效的文件、资料。

(5) 各班组每年对档案进行一次核对清理，并将所保存的档案整理后交办公室统一归档。已经到保管期限的文件资料，由办公室按规定处理。

(6) 维修车辆实行一车一档制，二级维护及以上作业的车辆档案内容包括维修合同、检验记录、维修人员和质量检验人员名单，竣工出厂合格证副页、结算凭证。

(7) 档案的借阅必须办理规定手续，借阅者对档案的完整、整洁负责，未经许可不得擅自转借、复印。

2.2.4.4. 事故处理方案

(1) 车辆一旦发生交通事故，司乘人员必须第一时间启动交通应急预案，驾驶员和乘车人员必须立即采取措施，保护现场，及时向交警部门和保险公司报案，同时向双方车辆管理及责任领导汇报。

(2) 车辆发生交通事故后，均按不同责任承担一定比例的经济损失。

(3) 驾驶员负主要或全部事故责任的, 按经济损失的 10% 承担, 并不得派遣该驾驶员继续留任车辆驾驶服务单位, 处罚车辆驾驶外包单位 2000 元。

(4) 驾驶员负事故同等责任的, 按经济损失的 5% 承担, 并处罚车辆驾驶外包单位 1000 元。

(5) 驾驶员负事故次要责任的, 按经济损失的 2% 承担, 并处罚车辆驾驶外包单位 300 元。

(6) 对发生交通事故隐瞒不报的, 按照事故责任处罚标准进行处罚, 并不得派该驾驶员继续留任车辆驾驶服务单位。

(7) 交通事故违章者、在驾驶证吊扣期间、暂扣驾照期间, 一律不准驾驶委托单位车辆, 按待岗处理, 交管部门做出裁决后, 公司按规定进行处罚处理。

(8) 不爱惜车辆 (车辆外观和发动机出现大面污渍等), 不按规定维修保养车辆, 车辆出现小的问题故障, 不及时检修, 造人为造成严重机械事故 (如发动机非正常不修等), 按维修修理费金额给予驾驶员或车辆驾驶外包单位 10% 的经济罚款。

2.2.5. 人员培训管理方案

2.2.5.1. 新员工培训管理

(1) 公司新员工必须经过相应的培训后, 方能上岗。

(2) 为提高员工的专业技能, 采取业余学习与定期业务培训相结合的办法, 逐步实现全员持证上岗。

(3) 管理人员必须定期接受专业的岗位训练, 全部实行持证上岗。

(4) 员工在业务培训期间无特殊情况的,不准请假、旷课,否则按旷工处理。

(5) 公司鼓励管理人员积极参加本岗位专业培训,凡培训考试合格者,培训费用视情况给予报销,对在考试中取得优异成绩的给予奖励。

(6) 公司每年举行两次业务知识技能考试和考核,考试、考核不合格者,可在十天内补考一次;补考不合格者予以辞退,不得留用。

(7) 培训工作目标 and 原则 培训工作目标:

①提高各级员工的专业知识、专业技能、实际操作能力和管理水平,培育一批掌握现代企业管理知识和技能、物业管理专才和职业经理人;

②贯彻实施公司发展战略和方针;

③规范公司各部门、各管理处日常管理行为;

④加强企业精神文明建设,培养员工良好的岗位素质和职业道德,培养员工的企业意识,形成具有自己特色的企业文化;

⑤满足员工自我提升、自我完善、自我发展的期望,为员工职业生涯创造条件。

(8) 培训工作的原则

①长期性和系统性原则培训工作以公司发展战略规划为出发点,坚持培训工作的长期性和系统性,避免追求短期⑤满足员工自我提升、自我完善、自我发展的期望,为员工职业生涯创造条件。

(8) 培训工作的原则

①长期性和系统性原则培训工作以公司发展战略规划为出发点,坚持培训工作的长期性和系统性,避免追求短期效应而急功近利;

②市场需求原则培训工作要适应物业管理市场的需求,适应政府和业主对物业管理从业人员的要求;

③理论联系实际原则培训工作要做到理论联系实际,学以致用,避免空洞的理论教学和盲目的操作培训,讲求学习的实效性;

④因人施教和因岗施教原则各级培训管理人员要根据员工不同的实际水平和岗位需求,开展有针对性的培训;

⑤专业技术培训与职业道德教育相结合原则各级培训工作既要重视对员工专业知识和专业技能的培训,也要注重员工职业道德方面的培训,从员工入职开始,有针对性地开展,常抓不懈。

(9) 培训对象和种类

公司实施全员培训,根据不同层次安排不同的培训内容。培训对象分为两类:A类为各职能部门主管及各管理处经理以上管理人员,列为一级培训对象;B类为各职能部门、各管理处一般员工,列为二级培训对象。培训种类包括入职培训、上岗(转岗)培训、在职培训、外送培训、个人进修、晋升培训、岗位轮换、实习、交流等。

①入职培训:所有新员工到职时,均需完成由行政人事部组织的入职培训课程。入职培训按员工职级和工作性质,分为一般员工入职培训和管理层员工入职培训。一般员工入职培训内容主要包括:公司概况、企业文化(含企业经营理念、职业道德、服务意识及礼仪等)、

《员工手册》、公司制度及工作要求、物业管理基本知识和服务技巧、工作环境与同事介绍等。管理层员工入职培训在以上内容基础上,需针对岗位要求,增加岗位职责方面的知识、能力、态度的培训。

②上岗(转岗)培训:新员工入职培训合格或员工调整岗位时,需由所属部门对其进行上岗培训。内容包括岗位职责、岗位操作规程,以及其它岗位必备知识。

③在职培训:结合员工培训需求和物业管理行业要求,以提升员工及管理者的实际工作能力,适应市场需求为目的,开展形式多样,内容丰富的各类培训活动。

④外送培训：根据工作需要,员工可申请参加各类岗位培训、短期培训、讲座、交流会等。

⑤个人进修：公司鼓励员工充分利用业余时间到大专院校或专业培训机构进修学习,包括攻读学位、职称及其他资格证书的考试、培训等。

⑥晋升培训：员工晋升前需进行晋升培训,掌握新职务必须具备的知识和技巧。主要内容有：新工作岗位的工作职责、质量标准及工作流程以及必须具备的管理知识、技巧和能力。

⑦岗位轮换：对一些能力较高,发展潜力大的员工,可适当安排定期轮岗培训,达到培养一专多能人才的目的。

2.2.5.2. 驾驶员安全培训管理

为了加大驾驶员安全培训力度,不断提高驾驶员的安全意识,我公司根据相关法律法规和行业管理部门的规定,结合公司的具体情况

况,制定以下驾驶员安全培训方案:

(1) 公司所属车辆驾驶员每月必须参加一次公司安全教育学习会议,因特殊情况不能参加会议的必须电话向公司安全管理负责人请

假,由安全人员另安排时间补学。

(2) 安全学习会议时间:以公司电话通知为准,各驾驶员必须按时参加安全学习会议,会议召开时,驾驶员迟到 15 分钟以上处以

罚违约金 20 元,超过 30 分钟的重新初学。

(3) 公司召开安全教育学习会议,所属驾驶员一次不参加的,公司对其发出违约通知书,并通知回公司补齐学习内容,如没有电话

请假，不按公司要求回公司补回学习内容的，公司处以违约 300 元并

做出书面检讨，二次不参加学习的驾驶员，处以违约金 600 元，并要

求其参加安全教育学习。

（4）驾驶员三次或以上不参加公司安全教育学习的，公司将与其解除劳动合同关系。

2.2.5.3. 培训后的跟进及考评工作

（1）员工经过培训后，组织培训的人员要进行跟进检查，即在员工实际工作中进行检查，检查员工是否按培训后的要求进行工作，对不按要求操作的员工进行督导和指正。

（2）培训结束后需进行现场考核及评核工作，现场考核分为实操和书面考核两种形式。评核工作是在员工工作一段时间后，由培训组织者检查员工受训前与受训后的工作状况，并做好记录，以便员工的直接上司、部门经理或公司领导及时了解掌握员工工作或思想情况，并作为考评培训成绩的依据。

车辆维护、技术管理规定要求合理性，人员聘用及培训制度合理性、可操作性。

2.3. 日常业务管理与业务流程

2.3.1. 常规业务流程

（1）客户租车流程

- ◆租车咨询、确定车型
- ◆提交资料
- ◆签订合同
- ◆缴纳费用

◆收车验车

◆还车验车

◆费用结算

(2) 业务经办及操作流程

◆客户接待：一般分为电话、网络平台及现场接待；需在接待了解客户需求，并告知客户租车要求；如客户非及时用车的，需登记好客户情况做好后续的跟进工作；如客户为及时用车的，做好业务服务工作（附件：客户接待话术）

◆租车确认：和客户确定租期、租赁车型、再次和客户确认租赁手续及费用

◆租车申请：让客户如实填写租车登记表（附件：客户登记表）

◆客户审核：跟据短租业务风控管理制度规定，要求客户提供规定资料，并对资料及信息进行审核，注意除了证件和信息核实外要通过与客户的沟通了解客户更多真实的信息

◆系统录入、合同打印：跟据客户证件及所填信息及租赁信息录入系统，并打印合同

◆合同签订：与客户签订合同，并告知客户合同中的重要条款

◆收取费用：按规定收取租金及保证金

◆领取车辆证件及钥匙：凭合同到车务管理处领取车辆钥匙及车辆证件

◆验车、交车：根据验车单，逐条核对车辆状况，填写验车单，并让客户签字确认后交车，告知客户用车需知，并送客户出门

◆报表登记：根据收费情况填写表单，并登记到报表，上报运营及财务部

◆途中服务：隔天与客户联系，确认车辆情况，做好客户维护，续租做好租金催收工作，中途出险及时告之客户如何处理，同时与服务部联系理赔事宜；若出现联系不上情况时要及时与法务联系

◆还车、验车：根据验车单，逐条确认车辆状况，填写验车单，并让客户签字确认；如有车辆有问题和客户确认赔偿金额，并上报到服务部门登记

◆费用结算：根据租期结算租金；根据车辆状况结算是否有维修费用；查询违章，退还租车保证金，并预留不少于 2000 元的违章保证金

◆租后服务：定期回访客户，30 天内查询违章情况，按期退还客户违章保证金；如有违章督促客户按期处理

2.3.2. 公务用车专项业务流程

(1) 第一阶段纸质业务联系单：用车单位提出用车需求——服务单位应答（30 分钟内完成）——提供用车服务（至少提前 15 分钟到达）——结算单签字（完成服务后核对签字）——结算单核对（按月汇总后核对）——进行开票并结算——单位一档案完成后归档存储（包括电子档及文本档）。

(2) 第二阶段线上系统：用车单位用车人员系统下单——用车单位负责人审核——服务单位系统应答——提供线下服务及系统结算——系统上进行核对及费用结算。

(3) 询价采购活动服务流程：用车单位进行采购活动询价——服务单位接到询价信息后当天进行用车需求调研——根据情况在当天最长 3 个工作日内完成方案定制及报价函——如用车方比价后采用方案并认同报价——签订协议后 3 个工作日内完成采购工作（特殊情况另行商议）——合约期内根据约定指派专人全程服务——建立档案以便省察。

2.4. 服务热线设置

我公司拥有丰富的车辆驾驶承包工作经验，在车辆驾驶、车辆管理、节能管理、车辆维修管理等方面都积累了丰富的经验，本项目实施期间，我公司将把成功的经验运用到本项目中，使本项目的服务质量得以提升。

我公司储备了众多专业人员，所有工作人员均经过培训、考核合格后方可上岗，特殊工种持有上岗证才能进行作业。项目实施期间，如招标人需要，我公司可短时间内将人员调配到位，确保服务工作正常开展。

我公司为客户提供 7x24 小时的全天候技术支持热线，以热线方式及时、准确地解答业主遇到的各种车辆管理方面的问题，并提供相应的技术经验，解决业主的后顾之忧。

我公司负责收集，处理用户的反馈意见，并录入到用户档案中，确保用户的所有问题能及时、准确的得到解决，保证并不断提高我公司的服务质量。

7×24 小时叫车服务热线：4001500051

7×24 小时销售热线：18969862081（小杨）

7×24 小时售后服务：18906686030（小叶）

2.5. 服务及时性、便利性

2.5.1. 服务场所介绍

2.5.1.1. 服务网点

我公司服务网点齐全，在宁波大市范围内，我公司拥有 9 个服务网点。包含慈溪余姚、北仑、宁海奉化区域，基本辐射宁波大市范围；且提供上门服务，服务响应时长基本在 30 分钟内最长不超过 2 小时。

服务网点清单

序号	区域	地址
1	公司本部（高新区域）	宁波市鄞州区星海南路 16 号轿辰大厦
2	北仑服务网点	宁波市北仑区大港工业区甬江路 9 号
3	江北服务网点	宁波市江北区庄桥街道马径汽车园凯迪拉克
4	海曙服务网点	宁波市海曙区通达路 558 号
5	下应服务网点	宁波市鄞州区下应北路 800 号
6	余姚服务网点	余姚市凤山街道新建北路 529 号
7	慈溪服务网点	慈溪市横河镇前应路 1176 号
8	奉化服务网点	宁波市奉化区江口街道机场南路 1777 号
9	宁海服务网点	宁海县梅林街道平安西路 10 号、16 号、18 号

2.5.2. 服务设备设施

我公司为满足多样化的用户需求，在车辆租赁服务过程中，结合信息化手段的应用，开通了 24 小时热线电话拨号服务，同时建立租用车管理服务平台，主要的服务设备如下：

1. 24 小时叫车服务热线：4001500051。

2. 服务器：用于运行租车管理平台，需具备足够的性能和存储空间，以支持多用户同时访问和处理大量数据。

3. 数据库服务器：用于存储和管理所有的租车数据，需具备高可用性和可靠性，能够支持高并发访问和大量数据的存储。

4. 网络设备：包括交换机、路由器、防火墙等，用于连接服务器和客户端设备，保障数据传输的稳定和安全。

5. 用户终端设备：用户可以通过 PC、手机、平板等设备访问租车管理平台，因此需要相应的终端设备和网络支持。

6. GPS 定位设备：用于定位车辆的位置，以便实现车辆管理和租赁。

7. 车载终端设备：该设备用于连接车辆和租车管理平台，通过 GPS 定位和通信技术实现车辆的监控和远程控制。

8. 支付终端设备：用于支持用户的支付需求，如 POS 机、移动支付终端等。

9. 我们将在每辆车上，随车配置雨伞 1-2 把，以供雨天客人使用。