

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

服务方案

目录

1、安全运营制度和措施.....	2
第一节 驾驶员管理制度.....	2
第二节 车辆管理制度.....	3
第三节 安全管理规章制度.....	3
2、企业安全基础建设及具体措施.....	8
第一节 驾驶员培训方案.....	22
第二节 车辆维护操作规程培训方案.....	25
第三节 车辆管理制度培训方案.....	37
第四节 驾驶员行车安全手册.....	39
第五节 安全生产综合应急预案.....	65
3、日常订单管理与业务流程.....	76
第一节 服务承诺和内容.....	76
第二节 总体服务规划.....	80
第三节 订单客户关系维护流程.....	84
第四节 订单客户关系维护措施.....	86
第五节 客户关系管理方法.....	87
第六节 客户投诉处理流程和规范.....	91

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

1、安全运营制度和措施

第一节 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 5 年以上。
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账，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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

第二节 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：发动机水温需要升到 50℃ 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. 检查其他各种液面的高度，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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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 万—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质腐蚀，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、准确地把车送到客户手上。

3. 三齐：

（1）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）

（2）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）

（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：待租车机械性能、操作系统没有故障存在。

（2）无残缺：待租车外表、车内、车门没有损坏、脱落等现象。

（3）无划痕：待租车外观没有明显划印痕迹。

（4）无异味：待租车厢内没有其他难闻的气味。

5. 五清：

（1）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）。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（2）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。

（3）发动机清洁：待租车发动机外表必须清洁干净。

（4）仪表盘清洁明亮：待租车仪表盘必须清洁、明亮没有灰尘。

（5）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，都要在验车单上作详细记录。

（2）查验车辆内饰、部件的完好情况，并记录。

（3）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。

（4）给客人讲解并示范该车的各項操作：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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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，要当面向收车人交代清楚收车时间、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；接待人员审查合同单、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，要开具“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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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，判定道路拯救方案，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？

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（3）有哪几种解决办法？

（4）你认为用哪种方法合适？

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. 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。

5. 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。

6. 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泡。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

5. 四轮气压是否正常及所做记号是否存在，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、轮扳手及其他工具是否缺少。
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，仪表板固定螺栓是否有松动现象。
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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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. 车辆行驶中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. 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。
2. 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。

注：公司车辆调动档表附本制度的末页。

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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

4. 其他费用包括拖车费及定损费。

结算方式：1+2+3+4 即为客户缴纳金额。

（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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

款最低元以上，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。

第三节 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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

程控制的要求，做好本人的会议记录。

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，经同意后方能代会。

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。

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、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要进行复查，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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

六、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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

七、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，制定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。

八、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，驾驶员上岗资格审核表，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。

九、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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

2、企业安全基础设施建设及具体措施

第一节 驾驶员培训方案

一、驾驶员岗位职责培训方案

（一）岗位职责

1. 爱岗敬业，热爱公司，维护公司良好的形象。
2. 认真钻研技术，提高自身素质和服务水平。
3. 遵守国家法律、条例和公司各项规章制度。
4. 服从命令、听从指挥，努力完成各项任务。
5. 严格遵守交通法规，确保行车安全，杜绝事故发生。精心爱护车辆，保持车况良好，对车辆要勤检查、勤紧定、勤润滑，发现问题应及时报告、维修，避免机械责任事故的发生。
6. 车辆出车前后要清洗，保证车容车貌整洁、美观。
7. 严格遵守公司车辆安全管理规定，自觉遵章守纪，服从安排和调度。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

8. 加强学习，提高驾驶技能，做好节约用油。

9. 文明驾车，礼貌待客，不开“英雄年”、“赌气车”，严禁酒后驾车，做到宁停“三分”，不抢“一秒”。

10. 自觉参与安全教育活动，做到警钟长鸣，不断增强安全防范意识。

（二）行为规范

1. 遵守行为美德和职业道德，文明驾驶、礼貌行车，严格遵守交通法规和公司各项规章制度。

2. 坚持“检盘制度”，车容保持整洁，不驾驶机件失效的或存安全隐患的车辆。

3. 随身携带驾驶证，不准驾驶与准驾车种不符的车辆，严禁将车辆交给小司机驾驶。

4. 驾驶车辆时注意力集中，不超速行驶，不越行超年，严禁疲劳驾驶、酒后驾驶。

5. 停放车辆要遵守规定，严禁乱停乱放，拉好制动，确保安全，注意保护货物，丢破损。

6. 行车中发生交通事故应保护现场，积极抢救伤员并及时报告交通交警和公司领导。

二、新入司驾驶员培训方案

（一）培训目的

1. 全面了解我公司肩负的责任和使命、公司面临的机遇与挑战，提升责任意识及使命感。

2. 结合我公司文化手册的出台，以公司文化渲染为契机，进一步了解公司的发展历程、光荣使命、提升对公司的认同感。

3. 进一步了解公司概况，全面提升服务意识及服务水准。进一步了解服务规范化准则，并在实际工作中加以贯彻落实，自觉遵守。

4. 了解掌握日常工作中的基本礼仪知识的运用，全面向客户服务礼仪标准看齐，包括站立服务、着装要求、言谈举止、普通话等，提升全员文明服务、礼貌待人的整体综合素质。

5. 继续深入学习公司各项规章制度，强化执行意识，提高工作效率，全面完

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

善各项日常工作要求。

6. 通过岗位职业道德、劳动纪律、操作规程和技术要求教育，熟悉了解本岗位工作职责内容和要求，为胜任本职工作打下良好基础。

（二）驾驶员岗位培训内容

“公共科目”及“专业科目”培训具体内容及课程安排表：

课程内容	培训教材	课时	主讲人	培训方式
汽车租赁公司责任、使命、形势				
公司规章制度及劳动纪律	公司现有规章制度			
公司文化、行为规范和职业操守	汽车租赁公司文化手册等			
文明礼仪基本知识和运用	现有培训教材			
安全驾驶操作规程和安全行车应急处置技巧	道路交通安全法、道路交通安全法实施条例、驾驶员安全行车操作规程、安全行车应急十例			
车辆日常维护保养和科学运用“节能降耗”的方法	现有教材及自编教材			
驾驶员的服务规范标准、票证要求及服务现场应急处置技巧	现有培训教材			

（三）培训时间及师资安排

（如有调整，另行通知）

培训日期	参加培训单位人员数量	培训课时	师资安排
------	------------	------	------

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

		第一堂课（8：30—10：00 时） 第二堂课（10：20—11：50 时） 第三堂课（13：30—15：00 时） 第四堂课（15：20—16：50 时） 第五堂课（8：30—10：00 时） 第六堂课（10：20—11：50 时） 第七堂课（14：00—15：30 时）	公司培训 讲师
		课程同上	
		课程同上	
		课程同上	

（四）培训要求

1. 各营运单位应本着对公司、社会、员工高度负责的态度，指派一名分管领导负责此次培训驾驶员的参培工作，既要保障日常营运生产，客户正常出行，也要兼顾员工劳动强度，最大程度保证营运、学习、休息两不误。

2. 各单位对每批次培训，须指派管理人员负责带队、组织、考核，有效保障每批培训工作顺利开展。

三、驾驶员安全驾驶培训方案

1. 公司定期组织驾驶员进行安全知识培训教育。

2. 重大节、假日前后，要针对安全生产的情况和特点，对驾驶员进行安全教育。

3. 每月召开安全生产会议及组织驾驶员进行安全学习，开展经常性的教育。
学习内容：

- （1）学习交通法规，提高安全观念。
- （2）总结行车工作，交流安全经验。
- （3）分析事故案例，查找事故苗头。
- （4）检查安全漏洞，制定防范措施。
- （5）宣传安全典型，表扬好人好事。

4. 安全机务科在召开安全会时，组织驾驶员实行签到制度，并执行会前会后两次点名，对早退者按不参加会议处理。安机科安排专人对安全会议内容进行记

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

录，并依照此内容第二天由安机科人员对没能参加安全会的驾驶员进行补课，安机科应保证将安全会学习内容和精神贯彻到每位驾驶员，做好补充学习原始记录使驾驶员学习率达到 100%。

5. 对不参加学习的驾驶员进行处罚：

（1）对一次无故不参加安全科补课提出警告。

（2）对二次无故不参加安全会学习者罚款参加安全科组织的安全学习，下岗 10 天。

6. 安机科长对以上违规者给予处理，处理报告或建议要在安全会后三天内报集团公司。

7. 对没有按时参加安全会议的驾驶员，安全机务科长负责对其进行补充学习。

四、驾驶员工作程序培训方案

1. 驾驶员在行车中必须严格执行交通法规和安全操作规程，自觉坚持中速行驶，礼貌行车，确保行车安全。

2. 驾驶员出车前携带身份证、驾驶证、行车证并齐全有效，认真做好车辆例行保养，严格执行“三检”制度。确保车辆各项性能完好，努力钻研技术不断提高驾驶水平，服从调度命令，提前到达发车地点。

3. 车辆起步时，要先查看车辆周围有无人员或障碍物，确认安全后方可起步。

4. 车辆起步时先关好车门再起步，停车时车辆停稳后观察确定后再开车门，防止造成事故。

5. 驾驶员在行车中应对提醒用户系好安全带。

6. 超车、会车过程中，要严格按照《中华人民共和国道路交通安全法》有关规定操作行驶。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。会车时任何情况下不准侵占对方行驶路线。

7. 汽车在冰雪或险区道路上行驶时，要严格控制车速，时速不得超过 20 公里，禁止紧急制动和猛打方向。

8. 下陡坡时不准熄火、空挡滑行。通过弯道时要靠道路右侧行驶，严禁侵占对方行驶路线。

9. 通过漫水路、桥时，应停车查明情况，确认安全并采取了必要的安全措施

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

后方可低速通过。

10. 通过铁路道口时，要提前减速，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，确认安全后再通过。

11. 车辆行经渡口时，必须服从渡口管理人员的指挥，按指定地点依次待渡。车辆上下渡船时应低速慢行。

12. 夜间行车要高度提高警惕，保持适当车速。会车时要距对面来车 150 米外互闭远光灯，改用近光灯。保持良好的休息习惯，以保持足够的精力驾驶，避免产生疲劳，勉强行驶。

13. 驾驶员开车时不准饮食、吸烟和闲谈。严禁酒后开车、疲劳开车、直流供油等违章作业行为。

14. 车辆在行驶中如制动系、转向系、灯光等发生故障时，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危险信号灯。严禁在行车道上修车或车辆“带病”行驶。

15. 必须千方百计保证用户安全，在紧急情况下应采取紧急避险措施，避免群伤群亡事故的发生，最大限度地减少事故损失。

16. 驾驶员在高速公路行车必须遵守高速公路交通管理规定，确保行车安全。

17. 驾驶员和用户必须系好安全带。

18. 车辆进入高速公路起点后，应尽快将车速提高到 60 公里/小时以上。从匝道入口进入高速公路时，必须在加速车道上提高车速，并开启左转向灯，驶入行车道时，不准妨碍其他车辆的正常行驶。

19. 在高速公路上正常行驶时，同一车道前后车辆必须保持足够的安全行车间距。

20. 遇到大风、雨、雪、雾天或路面结冰时，应采取相应措施，减速、谨慎驾驶。

21. 行驶中需要超越前车或变更车道时，必须提前开启要转向灯，夜间还需变换使用远、近光灯，确认与要进入的车道前方车辆及后方来车均有足够的行车间距后，再驶入需要进入的车道。超车时只允许使用相邻车道。驶入超车道超车后，应立即驶回行驶道。

22. 在高速公路上行驶时，不准倒车、逆行，不准穿越中央分隔带掉头或转

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

弯；不准在匝道、加速车道或减速车道上超车、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车；严禁在停车道上修车。

23. 机动车因故障、事故等原因不能离开行车道停车时，必须立即开启危险报警灯，并在行驶方向后 150 米处设置故障车警告标志，夜间还须同时开启示廓灯和尾灯。驾驶员和用户必须迅速转移到右侧路肩上或紧急停车带内，并立即向公司报告，采取相应应急措施。

24. 车辆驶离高速公路时，应按出口预告标志进入与出口相接的车道，减速行驶；从匝道驶离高速公路时，必须提前开启右转向灯，驶入减速车道，然后经匝道驶离。

25. 车辆回场，认真检查好车辆，听从调度安排，不得擅自离开，停车后确保停放安全有序，通道畅通。

五、驾驶员安全教育及考核培训方案

安全责任重于泰山。根据《中华人民共和国安全生产法》和《企业安全管理规范》的有关规定和要求，为全面贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，认真开展安全生产培训教育，结合企业实际情况，特制订本培训、教育及考核制度。

（一）培训原则

1. 培训教育考核，坚持以人为本，依法培训。
2. 全员培训，重点突出。
3. 按需施教，注重实效。

（二）培训时间及地点

根据上级要求，结合公司实际情况，年度安全管理人员安全生产教育培训共分 24 次培训，地点为安全科。驾驶员集中培训、教育每月不少于 2 次，培训时间及地点由公司具体安排。

（三）培训任务及要求

培训分岗前培训与再培训。组织管理人员岗前安全生产培训，年度不少于 120 学时，其他管理人员岗前安全生产培训不少于 240 小时。另定期组织管理人员安全生产再培训，并进行考核。要求培训、教育时间、人员落实到位，对因有

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

其他工作一时无法参加培训的要素后补课。通过培训使安全管理人员以及驾驶员了解基本的安全生产法律法规，并熟练掌握安全操作基本技能，牢固树立“安全第一”的安全理念，杜绝各类安全事故的发生，为构建和谐社会创造良好的安全氛围。

（四）培训内容

国家道路交通安全和安全生产相关法律法规、安全行车知识、典型交通事故案例警示教育、职业道德、安全告知知识、应急处置知识、企业有关安全服务管理的规定、驾驶员服务规范以及应急预案演练等。

（五）培训考核

1. 驾驶员及管理人员接受教育与培训后，对教育与培训的效果进行考核。
2. 员工教育与培训考核的有关资料纳入个人教育与培训档案。教育与培训档案的内容应包括：教育或培训的内容、培训时间、培训地点、授课人、参加培训人员的签名、考核人员、安全管理人员的签名、培训考试情况等。档案保存期限不少于 3 年。
3. 安全科必须每月查询一次驾驶员的违法和事故信息，及时进行针对性的教育和处理。及时处理违章，消除安全隐患。对下达的违章通知，10 日内自行处理完毕，并将处理结果复印后报安全科。

第二节 车辆维护操作规程培训方案

一、车辆运行操作规程培训方案

（一）启动发动机

1. 在发动机启动前，应按照例行保养规定项目，做好启动前的检视工作。
2. 启动前，应拉紧手制动杆，踏下离合器，将变速杆放在空挡位置，有动力输出操纵杆的，也须入在空挡位置。若汽车停在较大坡道上时，还须使用三角木或石块塞住后轮。
3. 接通电源开关，环境温度较低，初次启动时，有预热装置的应进行预热。
4. 稍踏下加速踏板。
5. 扭动起动机按钮，一次不超过 5 秒钟，启动间隔 10—15 秒钟，连续 4 次发动机仍不能启动，要查明情况，排除故障，再行启动。
6. 发动机启动后，不要猛轰油门，要怠速或低速运转一段时间，待发动机充

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

分润滑、温度提高、转速平稳。

（二）起步

1. 发动机启动后，怠速或低速运转一段时间，必须听察发动机运转情况和检查仪表的工作状况。气压制动的车辆，还应检查气压表的读数是否符合规定。

2. 起步前，应检视车旁和车下是否有人或障碍物，并关好车门。

3. 起步时，应先踏下离合器并挂入起步档位，打开左转向灯，鸣号并通过后视镜查看后方有无来车等情况，后松手制动器，再缓松离合器踏板，并适当加油徐徐起步。夜间、浓雾天气及视线不清时，须同时开启雾灯、大灯等灯光。

4. 一般空车在平坦坚实的道路或场地上起步，可用二档。

5. 起步时，松离合器与踏加速踏板的动作要配合恰当。以求平稳避免有冲撞、跳动熄火以及后轮滑转等情况发生。

6. 在平路上松离合器踏板，当感觉离合器初接触时要慢。并匀顺踏下加速踏板，一经完全接合，即迅速松开离合器踏板，即：“快”松离合器踏板自由行程时，离合器踏板要求快松。“停”离合器在接合间，离合器踏板要稍停。“慢”离合器接合后，离合器踏板要慢抬，并少加油使车辆起步平稳。

7. 汽车若在上坡路面起步时，驾驶员必须做到一手握手制动杆，一手握方向盘，一脚适当加油，一脚缓松离合器，等离合器一部分接合慢放松离合器踏板，同时放松手动制杆，使车辆平稳起步，不允许不使用手动制杆，而用右脚兼踏加速踏板和脚制动器的办法在坡道上起步。

8. 在下坡路面起步时，应慢松离合器踏板并少加油，同时注意放松手制动器。

9. 在冰雪和泥泞道路上起步，如驱动轮打滑空转，应采取铺撒砂土，或清除轮下的冰冻雪、泥浆等办法，增加车轮与地面的摩擦力，保证正常起步。

10. 汽车起步后应调整温度调节器使发动机迅速升温，保持发动机的正常水温。

（三）行驶

1. 根据《中华人民共和国道路交通安全法》及相关条例的规定，行驶中，城市道路最高车速不得超过每小时 50 公里。

2. 在行驶中应随时注意交通标志及服从交警的指挥并根据道路的具体情况，

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

保持中速行驶，不宜忽快忽慢或无故晃动方向盘，并与前车保持有效的安全距离，密切注意行人、非机动车动态，对异常情况应提前减速预防，对横过道路的行人、非机动车，应当避让。遇有行人、非机动车正在通过人行横道时应当停车让行。

3. 驾驶员在驾驶车辆行驶中，应经常注意观察汽车上各种仪表，察听发动机及底盘声音，如发觉操纵困难，车身跳动或颤抖，机件异响或异味时，应迅速停车检查。一旦发现轮胎爆炸，应立即放松油门，拉紧方向盘，切忌猛打方向和紧急制动。

（四）转向灯

1. 向左转弯、向左变更车道、准备超车、驶离停车地点或者掉头时，应当提前开启左转向灯。

2. 向右转弯、向右变更车道、超车完毕驶回原车道、靠路边停车时，应当提前开启右转向灯。

3. 车辆在夜间没有路灯、照明不良或者遇有雾、雨、雪、沙尘、冰雹等低能见度情况下行驶时，应当开启前照灯、示廓灯和前位灯，但同方向行驶的后车与前车近距离行驶时，不得使用远灯光。车辆雾天行驶应当开启雾灯和危险报警闪光灯。

4. 车辆在夜间通过急弯、陡坡、拱桥、人行横道或者没有交通信号灯控制的路口时，应当交替使用远近光灯示意。

5. 车辆驶进急弯、坡道顶端等影响安全视距的路段以及超车或者遇有紧急情况时，应当减速慢行，并鸣喇叭示意。

6. 车辆在道路上发生故障，需要停车排除故障时，驾驶员应当立即开启危险报警闪光灯，将车辆移至不妨碍交通的地方停放，难以移动的，应当持续开启危险报警闪光灯，并在来车方向一定距离设置警告牌等措施扩大示警距离。夜间还应当开启示廓灯和后卫灯，必要时迅速报警。

7. 车辆从匝道驶入高速公路，应当开启左转向灯，在不妨碍已在高速公路内的车辆正常行驶的情况下驶入车道。

（五）转弯

1. 转弯时，应按转弯角度的大小，运用方向盘及时修正转弯角度，同时应尽量避免在转弯中紧急制动和换挡变速。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

2. 岔路时,应根据道路和交通情况,在距叉路口 50—100 米处发出转弯信号,以最高时速不超过 20 公里的车速进行转弯。

3. 不论在城区、村镇和公路上,车辆左转弯时一律应采用大转弯除交通民警示意允许小转弯以外。

4. 在城区街道转弯时,应保持前后车距,密切注意可能突然出现的非机动车、行人和其他机动车辆的横穿。

5. 遇冰冻、泥泞道路或阴霾、风沙天气,应在转弯前提前减速,最高时速不超过 10 公里,并间断鸣号缓行,必要时应开启大灯或警示灯。

6. 狭路转弯后,应迅速校正方向,使自己车辆保持在正常车道内,遇有交会车辆应提前减速让行。

（六）上坡

1. 汽车在连续坡道上行进前,必须提前做好车辆的检查、调整和紧固等工作,包括检查风扇皮带松紧度、冷却水量、曲轴箱机油量、半轴螺栓、轮胎气压、制动效能等。

2. 汽车上坡应根据坡度大小、距离长短、路况和车况等情况,安全行驶,不能盲目冲坡,以防意外。

3. 在汽车上坡前,必须确认坡道上无急弯、坑陷和其他障碍物,确认对面无下坡车辆,方可进行上坡行驶。

4. 汽车上长坡或陡坡时,应根据不同情况,及时变换档位,不能用高速挡勉强行驶,也不宜过分使用低速挡,使发动机长期处于高速运转状态,上坡时应使车辆保持足够的动力即可。

5. 汽车上坡到临近坡顶时,如发动机仍有余力,应停止加速,利用惯性使之通过。同时应警惕对方来车情况。

6. 在险峻坡道,有熄火溜车危险时,应随时准备手、脚制动,如有助手,可下车使用三角木塞住后轮。

7. 上坡时,应与前车保持 50 米以上的安全距离,以免前车突然熄火或溜坡造成意外,当对方有车下坡时,应事先选择好安全地段进行会车。

8. 汽车上长坡时,应预防发动机过热,必要时先选择平坦和适当的停车地点休息。如上坡中散热器水温过高,即不宜继续行进,就利用怠速运转使之慢慢冷

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

却后再行熄火。若需加水，应待发动机温度稍降后在运转时慢慢加注冷却水。

（七）下坡

1. 汽车下坡前应先试手、脚制动器的效能。下陡长坡前，应停车检查发动机、转向系、制动系及半轴螺栓、车轮螺帽、钢板弹簧螺栓紧固情况。
2. 下陡而长的坡道时应事先挂进低级挡位，利用发动机阻力，并间歇使用制动器控制车速，严禁脱挡滑行。
3. 下坡时若需换低一级档，应先踏下制动器，当感觉已起制动作用后，即迅速踏下离合器换挡。换挡后应先松离合器踏板，后松制动器踏板。
4. 下坡应事先观察清楚前方情况，与前车保持安全间距，在视线较差的地段，应不断鸣喇叭警告，在狭窄路段下坡时，应先查看有无上坡车辆，必要时让上坡车辆先行，并选择安全地段进行停车让行。
5. 下坡如使用制动器时间过长，致制动鼓过热时，应选择适当地点停车休息，待其冷却，严禁在高温的制动鼓上泼冷水。

（八）会车

1. 与来车交会前，查看来车装载情况，有无拖车，前方道路及交通情况。适当降低车速，预先选择较宽阔、坚实的地方，靠路右侧鸣喇叭缓行交会通过。如道路狭窄或交通复杂地段，应准备随时停车避让，在确保行车安全的情况下，可缓行通过。
2. 汽车交会时，不得在道路中央行驶，以免妨碍来车行进和互相碰撞。
3. 在有障碍的路段，有障碍的一方让对方先行。
4. 在没有划中心线的道路和窄桥，须减速靠右通过，并注意非机动车和行人的安全。
5. 在阴、霾、雨、雾、雪天或黄昏等视线不清的情况下会车时，应降低车速，打开小灯，加大两车交会间的横向间距，必要时停车避让。夜间交会，在没有路灯或照明不良的道路上，须距对面来车一百五十米以外互闭远光灯，改用近光灯，在窄桥与非机动车交会时，不准持续使用远光灯。

（九）超车和让超车

1. 超越前车时，应选择道路较宽，视线良好，在确保安全的情况下进行。
2. 超车前，须开左转向灯、鸣喇叭（禁止鸣号区域路段除外，夜间用变换远

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

近光灯），确认安全后，从被超车的左边超越，在同被超车保持必要的安全距离后，打开右转向灯，方可驶回原车道。

3. 超车时，汽车的行驶速度不得超过规定的最高时速，超车时与对面来车有会车可能时，不得超车。

4. 前车正在左转弯、掉头、超车的，不得超车。

5. 行经交叉路口、弯路、窄路、窄桥、陡坡、人行横道等没有超车条件的，不得超车。

6. 机动车遇有前方车辆停车排队等候或者缓慢行驶时，不得借道超车或者占用对面车道，不得穿插等候的车辆。

7. 机动车行驶中，遇后车发出超车信号时，在条件许可的情况下，必须打开右转向灯，靠右让行，不准故意不让或加速行驶。

（十）倒车和调头

1. 倒车和调头，应选择道路宽阔、视线清晰、交通情况许可的地点进行，倒车时，须查明车后情况，确认安全后，方准倒车。

2. 车辆调头，最高时速不超过 20 公里，在有交通指挥人员的场所，应预先发出调头信号，根据交通指挥人员示意进行；在无交通指挥人员的场所，尽可能应用大迂回转向的方法，一次完成。

3. 车辆在人行横道、弯路、桥梁、陡坡，或容易发生危险的路段，不准调头。

4. 车辆在交叉路口、单行线、弯路、窄路、桥梁、陡坡和交通繁华路段，不准倒车。

（十一）停车

1. 车辆停放，必须停放在规定的停车场或准许停放车辆的地点，依次按序停入，并将车头统一朝向通道或出口，严禁任意停放，机动车停入时，须关闭电路，拉紧手制动器，锁好车门。

2. 车辆在停车场以外的其他地点临时停车，必须遵守以下规定：

（1）按顺行方向靠道路右边停放，驾驶员不准离开车辆，妨碍交通时迅速驶离。

（2）车辆没有停稳前，不准开车门和上下人。开车门时不准妨碍其他车辆和行人通行。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

(3) 在机动车道与非机动车道、人行道之间设有隔离设施的路段以及人行横道、施工地段，不得停车。

(4) 交叉路口、急弯路、窄路、桥梁、陡坡，以及距上述地点 50 米以内的路线，不得停车。

(5) 机动车在夜间或遇风、雨、雾天停车时，须开示宽灯、尾灯。

3. 停车前，应开启右转向灯示意，向道路右侧或停车地点停靠，轻踏制动器踏板使车辆平稳停放。

4. 汽车发生故障无法行驶或发生交通事故，妨碍交通又无法移动的，应当按规定开启危险报警闪光灯并在车后 50 米到 100 米处设置警告标志，夜间还应当同时开启示廓灯和后位灯，并迅速报警

5. 在坡道上应避免停车。如因故必须停车时，应选择安全地点停车，停车时应拉紧手制动器，上坡挂一档，下坡挂倒挡，并用三角木或石块塞住车轮，以免车辆溜滑。

(十二) 停熄发动机

当发动机经过重负荷行驶，或因发动机水温过高须停熄时，应使发动机怠速运转 1—2 分钟，待温度降到 90℃ 以下后，再行关闭电门停熄。

(十三) 必须遵守的安全操作规定

1. 发动机未熄火前，汽车不得添加燃料。
2. 汽化器发生回火时，应立即检查、调整、故障未消除前不得行驶。
3. 油品着火时，应用灭火器或沙土、麻袋、衣服扑救，不得浇水。
4. 汽车电线着火时，应立即关闭电源开关，拆除一根蓄电池电线以截断电源，不得乱拆电气线路。

(十四) 特殊路段

1. 通过城市、村镇和交叉路口：

车辆应遵守交通规则和核定的行驶车速，在繁华地段应减速缓行，与前车应保持安全间距；行经无交通民警管理和交通信号村镇和交叉路口时，应降低速度，看清道路的情况，谨慎行驶。

2. 过桥：

(1) 过桥前，应注意交通标志所限定的行车时速。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（2）在通过临时简易桥时，驾驶员必须下车查看，应请用户下车，确认无问题后，才能用低速挡缓行通过。

3. 涉水：

（1）严禁冒险涉水。尽量避免涉水。确需涉水时，应请用户下车，空车涉水。要查清水深、流速、流向和水底的坚实程度以及汽车进、出水的线路情况，水面较宽、水又浑浊，应设涉水线路标志，涉水方向应选择与水流方向呈斜交的方向。

（2）水深小于汽车最大涉水深度，但排气管淹没水中时，应松开排气管固定螺栓并用低速挡徐徐下水通过，不得在水中停车、变速和急剧转向，当汽车在水中陷住时，不要猛加油，防止越陷越深，应保持发动机不熄火，将车拖出或推出，水深大于汽车限定涉水深度时，可视情况在必要时拆除风叶，但不可冒险涉水。

（3）涉水后应检查汽车，恢复原状并检查轮胎是否夹持石块，然后用低速挡行驶，轻踏制动踏板，使制动鼓器的水分蒸发，恢复制动效能后，再正常行驶。

4. 通过凹凸不平的道路：

（1）汽车通过凹凸不平的道路，应紧握方向盘，保持低速行驶；遇凸点较大路段，则应降低车速缓行；对横断路面的小沟槽，可使车辆斜向通过。

（2）汽车通过较大坑洼或较宽的沟槽时，应提前降低车速，使汽车前轮平稳滚入，待车轮滚入坑底时，用一档或二档适当加速使之越过。

（3）在波浪式的凹凸路上行驶，应以控制速度和利用惯力来适应路况，要求做到减少冲击和剧烈的跳震，并尽可能地避免使用制动。

（4）通过凸型障碍时，要注意凸型高度是否超过汽车最小离地间隙，而碰撞汽车底盘机件。

5. 通过泥泞和翻浆道路：

（1）汽车通过泥泞路面，应靠近较坚实，滑溜小的地方通过。如泥层较薄，应均匀中速或低速一气通过，避免中途变速、制动、转向、停车；如泥泞较深，可循前车辙迹或加以清除、铺垫后再通过。通过时应防止有障碍物碰及车辆底盘部分。

（2）通过泥泞的坡道时，应采取防滑的措施（如轮胎上装防滑链、路面上

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

铺垫沙、石、草等）。上坡应以稳定的低速行驶。下坡路段，必须以低速挡利用发动机的阻力控制车速缓行。

（3）汽车通过翻浆道路，应选择路面无渗浆和坑陷处行驶，有前车辙迹时，应循辙迹前进。并避免在过于松软路段变速、制动、停车或在翻浆路上超车，以免陷入。

（4）汽车陷住时，应将车轮附近泥泞清除。铺垫砂、石、杂草，将车驶出，或请其他车辆拖出，不可强行驶出，避免越陷越深，损坏机件。

（5）通过泥泞或翻浆道路时，握方向盘应稳、准，保持车辆的直线前进，转向时不可过急过猛，低速挡行驶。遇车辆发生侧滑时，切不可使用制动器，应立即向后轮滑动方向的同向适当转动方向盘。

6. 通过冰雪道路：

（1）在冰雪道路上行驶，必须降低车速，与前车距离保持在 50 米以上，避免紧急制动，急剧回转方向盘。

（2）雪地应循前车辙迹前进，冰冻地带，可根据具体情况使用防滑链（左右车轮同时装用）。

（3）上冰雪坡道，应估计坡度大小及发动机爬坡力量，预先挂入低速挡，避免中途变速。傍山险路降雪结冰后，应根据地形选择向阳避风较宽阔平坦处暂停。

（4）冰雪道路起步困难时，可在驱动轮下铺垫砂石、杂草等物，提高附着力。

（十五）高速公路

1. 要检查燃油量提前准备充分燃料。

2. 要检查轮胎的气压。汽车在行驶中，轮胎将产生压缩及膨胀，产生波形现象，即所谓的轮胎变形，特别在轮胎气压较低，车速较高时，这种现象更加明显，此时轮胎内部异常高温，将产生橡胶层与覆盖层分离，或外胎面橡胶破碎飞散等现象而引起爆胎，发生车辆事故。因此高速行驶前，轮胎的气压要进行补充，比平时高一些。

3. 要检查制动效果。汽车的制动效果对行车安全有着举足轻重的地位。在高速公路上行驶，更要注意制动效果。出发前，应先低速行驶检查制动效果，发现

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

有异常时，一定要进行维修，否则，极有可能引起重大事故。另外，对机油、冷却液、风扇皮带、转向、传动、灯光、信号等一些部位的检查也不容忽视。

4. 正确进入行车道。车辆从匝道入口进入高速公路，必须在加速车道提高车速，并打开左转向灯，在不影响行车道上车辆正常行驶时，从加速车道进入行车道，随后关闭转向灯。

5. 保持安全距离。车辆高速行驶中，同一车道内的后车必须与前车保持足够的安全距离。经验做法是，安全距离约等于车速，当车速为 100KM/H 时，安全距离为 100 米，车速为 70KM/H 时，安全距离为 70 米，如遇雨、雪、雾等不良天气，更需加大行车间距，同时也要适当降低车速。

6. 谨慎超越车辆，需超车时，首先应注意观察前、后车状态，同时打开左转向灯，确认安全后，在缓慢向左转动方向盘，使车辆平顺地进入超车道，超越被超车辆后，打开右转向灯，待被超车辆全部进入后视镜后，在平滑的操作方向盘，进入右侧行车道，关闭转向灯，严禁在超车过程中急打方向。

7. 正确使用制动。高速公路上行车，使用紧急制动是非常危险的，因为随着车速的提高，轮胎对地面的附着能力下降，制动跑偏、侧滑的概率增大，使汽车的方向难以控制，同时，若后车来不及采取措施，将发生多车相撞事故。行车中需制动时，首先松开加速踏板，然后小行程、多次轻踩制动踏板，这样点刹的做法，能够使制动灯快速闪亮，有利于引起后车的注意。

二、车辆日常维护操作规程培训方案

日常维护是日常性作业，由驾驶员操作执行，其中心内容是清洁、补给和安全检视。车辆日常维护分出车前、行车中、收车后三个阶段，并特别注意轮胎的使用。

1. 出车前：

对汽车各部润滑油（脂）、燃料、冷却液、制动液及液压油等各种工作介质和轮胎气压等进行检查补给，保证行车前车辆油液充足、清洁和性能良好，保证轮胎气压符合要求，对车辆制动、转向、传动、悬架、灯光信号等部位和装置以及发动机运转状态进行检查、校紧，确保连接装置坚固可靠。

2. 行车中：

在中途休息时，重点检查轮胎气压、表面磨损和车辆花纹间有无镶嵌物并剔

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

除，天气炎热时应检查车轮轮毂温度，若温度过高，应将车辆停在阴凉通风处自然降温，察看仪表灯光工作是否正常。在行车过程中要注意异常情况，一旦有异常情况要在确保安全的前提下停车检查，排查隐患。

3. 收车后：

对车辆进行清洁，保持车容和发动机外表整洁，对车辆进行检查，记录车辆行驶的情况。如有故障，应详细记录车辆故障状态，为车辆维修提供资料。

三、车辆保养操作规程培训

（一）车辆保养的分类

车辆保养必须坚持预防为主的原则。它分为日常保养定期保养（包括一级保养，二级保养和三级保养）、初驶保养、换季保养和停驶车保养等五种。

在车辆生产厂家提供免费保养的条件下，尽量到服务站进行保养。

（二）日常保养

日常保养以对车辆的清洁和外部检查为重点日常保养。包括出车前检查、途中检查和返回保养。

1. 出车前检查项目：

（1）检查燃油、润滑油、液压油和冷却液是否加足。检查全车油、水、气有无渗漏。

（2）检查各仪表、信号、照明、开关、按钮、雨刮器及其他附属设备工作情况。

（3）发动机有无异响，工作是否正常。

（4）检查转向、传动、制动和轮胎的技术状况及紧固情况。

（5）检查装载是否合理和安全可靠。

2. 途中检查项目（通常在行驶两小时左右进行的检查）：

（1）检查发动机、底盘、仪表及信号装置的工作情况。

（2）检查轮毂、制动鼓、变速器和驱动桥温度计是否正常。

（3）检查传动轴、轮胎、钢板弹簧、转向和制动装置的状态及紧固情况。

（4）检查机油、冷却液的液面高度和全车油、水、气有无渗漏现象。

（5）检查装载情况。

3. 返回后保养项目：

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

(1) 清洁车辆。

(2) 加添燃油，检查润滑油、冷却液，冬季无冷却液车辆应放尽冷却水。

(3) 检查三角皮带的完好情况和松紧度。

(4) 检轮胎气压，清除嵌在轮胎间及表面的异物。

(5) 排除行驶中发现的故障。

(6) 检查、整理随车工具、附件、切断电源。

(三) 定期保养

车辆的定期保养由各车辆部根据不同的车型，严格按照各车的使用说明书，制定相应的保养项目和计划，并督促实施完成。

(四) 换季保养

全年最低气温在-5℃以下的地区，在入夏和入冬前必须对车辆进行换季保养。
换季保养的项目：

1. 清洗燃油箱，检查防冻液。

2. 按地区季节要求更换润滑油和燃油。

3. 清洁蓄电池，调整电解液密度并进行充电；4. 检查供暖、通风装置和放水开关的完好情况。

(五) 新车初驶期的保养

新车和发动机经过大修的车辆，在规定的行驶里程内，磨合，称为车辆初驶。车辆初驶期的工作特点是：

1. 零件加工比较粗糙，润滑效能降低，磨损加剧。

2. 紧固件容易松动。

所以，必须按照车辆初驶的规定进行使用和保养。车辆的初驶期，汽油年为1500公里，其他车辆的初驶里程参照厂原厂规定执行。初始里程从新车或发动机经过大修后出厂开始计算。

(六) 车辆初驶的使用规定

1. 减载：初驶期内，汽车的载重量应逐渐增加，但最多不得超过额定载重量的80%。

2. 减速：发动机不得高速运转，限速装置不得任意调整或拆除。应适当控制车速。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

3. 按规定正确选用燃油和润滑剂。
4. 到初驶期的里程后，到特约维修店进行强保。
5. 车辆保养竣工及车辆技术状况良好的标准经过保养的车辆，要按照车辆保养竣工验收项目检查验收。不合格的项目要再重新进行保养。

（八）发动机使用规划

1. 发动机启动容易，各种转速下运转均匀，改变转速过度圆滑，工作良好。柴油发动机无“游车”、“飞车”现象。
2. 发动机温度正常，机油压力、气缸压力符合要求。
3. 离合器结合平稳，分离彻底，无打滑、发抖现象，踏板自由行程符合要求。
4. 变速器换挡时应轻便灵活，无乱挡、跳挡现象。
5. 传动轴安装正确，锁止、紧定可靠。
6. 轮胎换位及安装正确、气压正常制动鼓检视孔要外露。
7. 钢板弹簧及螺栓安装正确，紧定可靠。
8. 转向机操纵轻便灵活，各部螺栓紧定、锁止可靠，前轮前束、转向角和转向盘游动间隙符合要求。
9. 轮轴承、制动蹄片间隙等各部调整适当，工作温度正常车辆滑行性能好。
10. 蓄电池外部清洁，电解液面高度和密度应符合要求。
11. 发电机工作性能良好，皮带张力符合要求。
12. 发电机调节器工作性能符合要求。
13. 起动机工作性能良好，调整适当，防尘罩完好。
14. 各仪表、灯光、信号、开关工作正常，全车线路齐全完好，固定可靠。
15. 各总成内润滑油数、质量符合要求，各润滑点及各活动关节按要求加注润滑剂。
16. 全车各部无漏油、水、气现象，所有连接螺栓紧固、锁止可靠。
17. 车容整洁，车门、车厢、驾驶室、发动机罩、翼子板等应无明显缺陷。

第三节 车辆管理制度培训方案

一、车辆使用管理制度

（一）车辆使用管理规定

1. 司机上班时要认真保存好钥匙，出车时必须带全证件（驾驶证、行驶证）。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

2. 司机执行任务的过程中必须保证通话工具畅通，不许无故关机，拒接电话。
3. 必须遵守公司相关车辆借理规定，严禁司机私自开车和疲劳驾驶，严禁公车私用，严禁用公司的财产做交易。
4. 爱护公司车辆，定刺维护检查，预防事故发生。
5. 发生变通事故时，府报告事故发生时间、地点、准确位置，保护好现场，并及时上报上级领导和保险公司。
6. 有意损坏车辆及公司财物者，按损失额赔偿并予以辞退，情节严重者移交司法行政机关处理。
7. 未经允许，严禁司机开车回家或办私事。

（二）随车工具及随车证件管理

1. 因操作需要司机更换车辆，必须在上级领导的参与下办好证件的交接（行驶证交接），如有丢失由交车司机负责赔偿。
2. 司机有事请假，要向替班司机讲明明车辆有关事宜，行驶证变接和车辆存在的一些问题。）。)
3. 如有丢失或损坏车辆随车工具和证件，司机必须立即上报上级领导，并追究”当事人证任，如系个人原因，当事人按照实际价值赔偿。
4. 司机离职必须办理交接手续。

二、车辆油料管理制度

（一）车用油料的管理

1. 加注油时要严禁烟火，冬季烤火注意安全，不准高温接触油箱。
2. 不准用汽、柴油清洁车辆发动机。
3. 严格车二辆油料消耗指标，大力提倡节约用油。
4. 润滑油必须由维修中心根据不同的车型统一购买，严禁司机自行更换润滑油。

（二）油耗管理规定

1. 严禁私自拆卸里程计数装置，如出现故障必须立即修复。
2. 供油系统要完好无损，防止跑、冒、滴、漏油箱不能加注过满，油箱盖必须封盖严实并上锁，严禁使用非制式油箱盖，油箱盖失必须立即配置。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

3. 因车辆机械故障造成油耗增加，应立即主动排除。如同机不能排除时，应及时上报上级领导和维修店给予修复。

三、车辆检查管理制度

1. 坚持做出车前检查和完成任务后的车辆清洗、检查工作，发现隐患及时报告维修。

2. 要定期对车辆的安全检查，确保车况良好，原则上每月不少于4次。对部分和全要求的车辆要及时提出整改维修意见，消除隐患。

3. 驾驶员对所驾驶车辆做到胸中有数，认真检查保养，发现机件损坏、失灵要及时报告修。

四、车辆紧急情况处置制度

为确保车辆安全管理工作真正落到实处，减少发生交通事故后的损失，应急防范突发事件的发生，特制定车辆紧急情况处置培训。

1. 车辆发生伤人交通事故时由乘车负责或驾驶员立即拨122变交通事故报警电话，同时报告部门负责人或公司领导。

2. 乘车负责人或随车人员必须立即将伤者送往附近医院急救。驾驶员要保护好事故现场，等候交警现场处理。

3. 当驾驶员人在场时，先报警，同时报告部门负责人或报告公司领导，在事故现场做好标记，并立即抢救伤员。然后等待交警现场处理。

4. 车辆在途中发生抢劫案件时驾驶员或随车人员要机智、勇敢、灵活，不要惊慌，立即拨打110电话报警，同叫沉着冷静地组织做好正当防卫，记好疑犯的面貌特征，拨打110报警，并及时报告部门负责人，部门负责人接报后及时报领导，并急速赶赴现场做好急救工作。

5. 平时在工作中要加强防范，配有必要的防卫工作具，以应急突发事件的发生。

第四节 驾驶员行车安全手册

《驾驶员行车安全手册》是为了帮助驾驶员应对在行车过程中遇到的紧急事件，从系统学的角度出发，驾驶员行车安全由收集信息——分析判断——具体应对三个基本过程构成。在发生紧急事件时，驾驶员应尽量多收集紧急事件的信息，然后运用《驾驶员行车安全手册》进行分析判断，最后根据《驾驶员行车安全手

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

册》的提示进行应对。为了减少在行车过程中紧急事件的发生，我们应在行车前充分做好车辆检查、工具检查、货物装载、单据检查等工作，紧急事件应对只是补救措施，不可作为前期准备工作的替代。

一、服务规范

1. 迅速准确：我们坚信高效、优质的服务是成功的基础，对此我们绝不妥协，并精益求精。
2. 诚信负责：我们提倡忠心、诚实、谦虚、自律、认真、勇于承担责任，我们永远以客户服务和公司的整体利益为第一。
3. 坦诚沟通：我们相信公平、公正、公开，相互尊重信任是建立良好沟通的前提。
4. 积极主动：我们鼓励主动，对事业的高度热忱，我们挑战高标准，能比最好的做得更好。

二、驾驶员出车注意事项

（一）出车前检查

1. 检查汽车外表。
2. 检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降手柄等是否齐全有效。
3. 检查水箱的水量、曲轴箱内机油、制动液量、燃油箱油量、蓄电池中电解液量是否合乎要求。水箱盖、蒸汽引出管、燃油箱盖、加机油盖、蓄电池加液孔盖是否齐全。
5. 检查行车执照、牌照、通行证、喇叭、灯光是否齐全有效。
6. 检查轮胎气压是否合乎规定并清除胎纹的杂物。
7. 检查轮毂轴承，转向节主销是否松动。
8. 检查方向、离合器踏板及制动踏板的自由行程是否正常。
9. 检查转向机构各连接部位是否牢固可靠。
10. 检查钢板弹簧及 U 型螺栓是否紧固有效。
11. 启动发动机检查有无异响及各仪表工作是否正常，是否漏水、漏油、漏气、漏电。
12. 检查车厢和随车装备是否齐全。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（二）途中行驶检查

1. 发动机和底盘有无异响和异味。
2. 离合器的工作情况。
3. 手制动、脚制动的工作情况。
4. 转向机构工作情况。
5. 各项仪表工作情况。

（三）途中停车检查

1. 轮胎外表及气压、清除轮胎纹路中杂物。
2. 制动器有无拖滞发热现象。
3. 转向机构、操纵机构等各连接部位是否牢固。

（四）收车后

1. 清洁车厢内及驾驶室内部。
2. 检查有无漏油、漏水、漏气、漏电现象，并补充燃料、润滑油、制动液。
3. 检查冷却水的情况，夏季应定期换水以免堵塞。
4. 检查各连结装置有无松动。
5. 检查轮胎气压状况，并清除胎纹间的杂物。
6. 将气压制动储气筒内的水放净并关好开关。

三、新车的使用注意事项

新车在接受和使用前应做到以下几点

1. 接收新车时应按合同和说明书的规定，对照汽车的清单或装箱单进行验收，清点随车工具及附件等。重点要仔细检查汽车是否缺件、损坏及制造质量等问题，如发现问题，应及时分析解决。在验收进口轿车时，一定要委托商检部门进行商检或邀请其共同参加验收，办好商检手续。

2. 新车在投入使用前，应进行一次全面检查，并根据制造厂的规定进行清洁，润滑，紧固以及必要的调整。尽管汽车制造厂在汽车出厂时有质量保证，但装配，检验工作中的疏忽是难以避免的，特别是几经中转运输或进仓库存放时间较长的轿车，使用前进行全面检查和维护工作是十分必要的。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

3. 新型汽车在投入使用前，运输单位应组织驾驶员和维修工进行技术培训，驾驶操作者必须认真阅读汽车使用说明书中驾驶指南和操作指南等有关内容。在掌握汽车性能，使用和维修方法后方可使用。

4. 新车投入使用前，应建立汽车的使用档案，配备必要的附加装备和安全防护装置。

5. 新车应严格执行走合期的各项规定，做好走合维护工作。这对降低汽车机件磨损的速度，延长其使用寿命具有重要作用。

6. 新车在索赔期内，一定要严格按制造厂的技术要求使用（操作和维护），不得超载和改装，并做好使用记录，以备查阅。一旦汽车发生机件损坏等质量问题，要及时组织技术人员进行技术鉴定，查明原因做出鉴定报告。若确属厂方责任，要及时索赔进口的新车，在索赔期内，不得进行改装，以便出现制造质量问题时对外索赔。

四、车辆限速标准注意事项

1. 高速公路满载时，时速不超过 80 公里、空车时，时速不超过 90 公里。
2. 国道公路满载时，时速不超过 60 公里、空车时，时速不超过 70 公里。
3. 省道公路满载时，时速不超过 60 公里、空车时，时速不超过 65 公里。
4. 混合道路满载时，时速不超过 50 公里、空车时，时速不超过 55 公里。
5. 进入市区时速不超过 40 公里。
6. 进入慢车道时速不超过 5 公里。
7. 进入厂区、库区时速不超过 15 公里。
8. 以上标准仅适用于道路，天气，视线良好的情况下行驶。如遇雨、雪，雾天及风沙或道路条件不好时，减速安全行驶。

五、车辆加油安全注意事项

1. 车辆在加油时不要吸烟。
2. 加油前车辆、制冷机须熄火后加油。
3. 加油时不能从事修车和任何可能产生火花的工作。
4. 禁止携带易燃品进入加油站。
5. 车辆加油时禁止使用无线电通讯设备。
6. 车辆加油完毕，须盖好油箱盖并上锁。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

六、高速行驶注意事项

（一）正确的驾驶姿势

正确的驾驶姿势可减轻驾驶工作的疲劳和防止操作失误。高速行驶时的正确驾驶姿势与中低速行驶时稍有不同，这是由高速行驶的特点决定的。由前述内容可知，高速行驶时转向盘灵敏度增加，车辆能够承受的转向盘最大转动量仅有中低速行驶时的 $1/4$ 左右。因此，在高速公路上行驶时，转向盘转动量不可能很大。只用手腕和小臂的动作，即可完成转弯或变换车道等行驶过程。在驾驶姿势上，两手轻握转向盘，小臂稍伸展，肘部保持稍弯曲的状态。在一般道路上中低速行驶时，驾驶员注视点较近，为了易于观察车辆前方处理情况，身体往往向前靠。而高速行驶时，人眼的有效视野变狭窄，注视点移向远方，车前方附近处反而变得模糊不清。这时宜于调整靠背稍向后倾斜，坐在座椅前后适中的位置，使背部第三腰椎部位可靠抵在靠背上。这样的驾驶姿势可减轻疲劳，适于高速长距离行驶。

（二）注视点及注意力分配

1. 高速行驶时，人眼有效视野变窄并且注视点远移。如果驾驶员眼睛只是呆呆地盯住远处有效视野的狭小区域，很容易产生高速催眠现象，不利于行驶安全。因此，驾驶员应有意识地适当转移注视点。这样一方面可以增加视觉刺激，保持精力充沛，另一方面也可以更多地掌握各种安全行车的信息。一旦遇到意外情况能提前发觉，及时采取有效措施。在直线路段上行驶时，注视点一般应放在几十米以外的车道标线上，而且放在路侧线上比放在车道分隔线上为好。因为前者是连续的实线，后者是不连续的虚线。也就是说，在主车道上行驶时，注视右侧的白线。在超车道上行驶时，注视左侧的白线。除此之外，对于沿路的交通标志、情报板等，也应予以注意。

2. 曲线行驶时，注视点可放在内侧标线的边缘，即过驾驶员眼睛位置向内侧标线所引切线的绿点上，与此同时，还要留意切点以远车道上的情况，这样可保证顺利圆滑地完成转弯过程。在车辆较多的主车道上跟随行驶时，应随时注意前方车辆的状态以及与前方车辆保持安全距离。此外，在注视前方的同时，还要适当兼顾车内仪表和车辆后方，以便掌握自车的车速，燃料数量、发动机温度等状况以及后方有无跟随车辆，跟随车辆的类型，跟随车辆距离等情况。一些国外的

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

交通安全专家认为，驾驶员在行车道上的注意力分配以七三开为宜，即七分向前方观察，三分顾及车内及后方。

3. 在超车道上行驶时，对车辆后方的情况应格外注意。因为很可能有行驶速度更快的车辆从后面赶上来。如果遇到这种情况，应尽快寻找机会返回主车道暂时避让，待让过后车以后，再返回超车道上继续行驶。

（三）制动与转向操作要领

1. 高速行驶时，应力求避免实施紧急制动。否则不但不能保证安全，反而可能招致更大危险。如果在车辆高速行驶中突然实施紧急制动，则因车辆惯性很大，大部分车辆重量转移到前轴上，后轴会浮起而左右滑动，严重时会引起后轴侧滑车辆甩尾，甚至平地翻车，造成重大事故。此外，在制动过程中，车辆可能会因各车轮上的制动力不均匀而发生跑偏，导致与其他车辆或路边护栏相撞肇事。即使未发生上述危险情况，车辆的制动性能也会因制动器剧烈发热而下降。这是因为高速时紧急制动的制动延续时间和制动距离都大为延长，制动衬片与制动鼓间因剧烈摩擦而产生大量热量来不及散发，使制动衬片温度急剧上升以致表面烧焦，摩擦系数下降，车辆的制动性能也随之严重下降。这种现象称为制动器的“热衰退”。

2. 在高速行驶时，应力求做到提前发现情况。需要减速制动时，首先应使用发动机制动（也就是松加速踏板）降低车速，然后再踏下制动踏板，使车辆逐渐减速。这种制动方法可有效地防止车辆甩尾和制动器热衰退。发生制动跑偏时也易于修正。此外，车后的制动信号灯随着制动踏板的踏放而多次闪烁，更容易引起后车的注意，加强了制动信号灯的警告作用，有助于防止追尾撞车事故。

（四）跟车距离

1. 驾驶员应根据地形、车速、装载等情况，与前车拉开距离。后车应当与前车保持足以采取紧急制动措施的安全距离。

2. 若跟车过近，当前车刹车时，后车很难在短距离内刹住车而造成追尾。

3. 安全距离应如以时速 60 公里与前车应保持 60 米以上距离。

（五）爆胎应急

在高速行驶中，如果发生爆胎，尤其是前轮发生爆胎时，绝对不能踩刹车。而要双手紧握方向盘，尽量控制前进方向，并松开油门让汽车慢慢减速。等到车

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

速完全降下来后，汽车停在路边安全的地方，更换轮胎，重新前进。

在高速行驶中汽车发生爆胎的主要原因往往是充气不足，除此之外，还可能因轮胎有裂纹、脱皮和其他损伤，或者因公路不净，轮胎碰到坚硬的东西等意外情况。所以，上高速公路行驶前要仔细检查一下轮胎，气补充足，并做好应付发生意外情况的心理准备。为了防备万一爆胎双手被震脱无法控制汽车，我们平常就必须随时养成抓好方向盘的习惯，时时刻刻提高警惕，这样才能在发生爆胎的关键时刻，沉着冷静，较好地控制好方向，保证安全。

七、恶劣天气行车注意事项

（一）雨天行车注意事项

1. 防驾驶视线不清：

雨天行车驾驶员的视线受到影响，一般来说，雨越大，对驾驶员能见度影响就越大。挡风玻璃上的雨刮器虽不停地刮水，但由于雨水使光线透过率大大减少，因而可见距离缩短，能见度降低，因此，驾驶员在行车中，就必须做到“三要”：

- 1) 一要适当降低行车速度，视线不超过 10 米时，车速不得超过 10km/h。
- 2) 二要严格遵守靠右行驶的原则，增加与前车的安全距离，尽量不要超车。
- 3) 三要打开防雾灯或小灯及后尾灯，以提高能见度。同时要勤鸣短喇叭，以提醒过往车辆和行人注意，防患于未然。

2. 防挡风玻璃水雾：

雨天行车，驾驶室内外有一定温差，挡风玻璃上容易凝结成水雾。此时要注意摇下驾驶室门窗玻璃通风，以增强视线，扩大听力。也可在挡风玻璃的两面涂上半干的肥皂，然后抹匀擦亮，这样水雾就不会附在挡风玻璃上。

3. 防路滑汽车打横：

刮风下雨时，雨水与路面上所积聚的油污，轮胎橡胶粉末、泥土混合成油水乳状物，覆盖的路面上，像涂了一层“润滑剂”，看上去发亮，使车轮与路面的附着系数减小，制动效果减弱，制动时制动力稍有控制不当，就会使车轮“抱死”，引起汽车滑溜打横、调头、不服操纵，失去控制。因此，驾驶员在行驶中应控制好车速，遇事提前利用发动机牵阻制动减速处理，必要时辅以间歇性的手制动，尽量避免紧急制动和急剧转向。若发生制动引起的滑溜打横，应立即松开制动踏板，并稳住方向盘，再轻踩制动踏板点刹车，使汽车慢慢减速直至停车。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

4. 防车马行人突然转向或横穿公路：

（1）雨天，行人打雨伞或穿雨衣，他们的视觉、听觉都受影响，加上雨点声的干扰，他们有时听不到汽车的声音，所以当汽车临近时，还会突然转向或横穿公路，并且容易滑倒，使驾驶员措手不及。

（2）驾驶员一定要集中精力，谨慎驾驶，掌握方向，勤按喇叭，减速慢行，加倍警惕，随时注意观察路面上的车马行人动态，当心行人在车前车后乱窜，骑车人从公交车车尾突然窜出或在车前突然猛拐弯，在道路积水时行人、骑车人不愿在水中行走的情况下，要沉住“气”，主动耐心地让其先行，以防不测酿成事故。

5. 防山洪路基崩塌：

大雨或久雨之后，公路上的路基、路肩经雨水浸泡、冲刷后易变软，甚至塌陷。尤其是地势险峻的公路，一旦降下大暴雨，可能会出现山洪。遇此驾驶员既不可将车停在山脚泄洪地段，也不可停在山顶或过于空旷、暴露的路面上（以防雷击或疾风袭击），也不可把车停在山脊凸出的公路上（以防塌方或滑坡），而应选择在既能避风，又远离山洪的地方停车。此外，驾车行驶至不坚固的小桥时应加倍警惕，酌情放慢车速，前后车距要适当拉大。在傍山路、河堤上超车、会车时更要谨慎驾驶，以防路肩坍塌造成翻车事故。

6. 防涉水制动失灵：

久雨或倾盆大雨，路面上的雨水来不及从下水道排走，这样，在汽车通过时，车轮与路面之间的一部分积水来不及从轮下流走或溅出，就会使轮胎与路面的摩擦力趋于最小，形成一个类似滑冰场的势头。对此，驾驶员在行车中切不可掉以轻心。再则，汽车从水中通行之后，制动毂由于涉水受到浸泡，刹车蹄片打滑而刹不住轮毂，致使制动失灵。在这种情况下，可使汽车缓缓行驶，轻轻踩下制动踏板，使制动蹄片与制动毂摩擦发热，烤干制动蹄片后，能刹停车子，方可加速行驶以确保行车安全。

（二）夏季行车注意事项

1. 防发动机过热。夏季外界环境温度高，发动机容易过热。因此，夏季应加强对发动机冷却系统的检查、保养，及时清除水箱、水套中的水垢和散热器芯片间嵌入的杂物。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

2. 防燃油气阻。温度越高，燃油（特别是汽油）蒸发越快，越容易在油路中形成气阻。一旦燃油系统产生气阻时，应立即停车降温。

3. 防电瓶亏水。夏季应经常检查蓄电池内液面高度，并及时添加蒸馏水（免维护电池除外）。

4. 防制动失灵。制动液在高温环境中易蒸发汽化，在制动管路中形成气阻，制动蹄片也容易烧蚀，造成制动失灵。因此，夏季应及时检查调整制动系统。

5. 防车胎爆裂。夏季汽车轮胎内的气压会随着温度的升高而升高，容易产生爆胎事故。因此，出车前应适当降低车胎气压。若行车中胎温过高时，应及时将车停于阴凉处休息，使轮胎温度、压力自然下降，切勿采用泼冷水的办法降温；另，如需涉水时，应待胎温适当降低后再涉水，以防轮胎早期损坏。

6. 防润滑不良。温度高时，机油粘度下降，抗氧化性变差，易造成润滑不良。因此，夏季应及时换用高标号机油，经常检查油量油质，并及时添加或更换。

7. 防发动机爆燃。发动机因过热而产生爆燃，不仅会使气缸上部的磨损增强3至5倍，而且还容易引发火灾。因此夏季出车前，要经常查看低、高压电路是否短路、漏电、松动；检查化油器是否回火、油路是否漏油、排气管是否放炮，如有问题，应立即检修；车上一定不要携带易燃、易爆物品，不要在车内抽烟。同时车内要配备有效的灭火器械。

8. 防高热中暑。夏季日照强、气温高，驾驶员流汗多，体力消耗大，易发生中暑。为预防中暑，驾驶员在出车前和行车途中应避免食用辛辣油腻食物，多食用新鲜蔬菜，多饮用清凉饮料，并注意补充盐分。

9. 防疲劳瞌睡。夏季气温高，驾驶员睡眠不足，行车中容易疲劳瞌睡。因此，出车前应注意休息，保证充足的睡眠，尽量利用早晚时间行车，避开习惯睡眠时间行车。

10. 防途中遇险。在炎热的天气里，路面上的灰尘较多，附着系数下降，沥青柏油路面在太阳暴晒下变软。制动时，表面的沥青粘在车轮上被揭起，降低了制动性能，驾驶员应谨慎驾驶。夜间行车时还应注意路边、桥头乘凉露宿的人员，防止撞压。通过铺有农作物的路面时，应降低车速，不要轻易使用制动，以防侧滑；也不要碰堆放的农作物和器具，谨防有人在其间休息；并注意预防有人从堆放的作物堆中突然横穿公路；通过后还应停车检查车轮、排气管、传动轴上是

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

否缠有农作物。

（三）驾车涉水前、中、后注意事项

1. 涉水前：

汽车涉水时与在一般道路上行驶相比有许多不同之处。例如：水的浮力会使轮胎的附着系数降低，车辆高速通过时可能会出现滑行现象；水下路面松软时易造成陷车；水较深时，水容易进入发动机或使点火系统短路；流动的水会对汽车产生冲击，造成前进困难或侧向移动等。驾车涉水前应注意观察水的深度、流向和流速，判断水下是否有淤泥、流沙等障碍物。在城市内行车时，要回忆积水处是否有井盖、台阶等障碍。若水深超过汽车的最大涉水深度时，涉水前还应做好以下准备，关好百叶窗，拆下风扇皮带，用塑料布等包扎分电器和高压线。还应注意观察前车通过的路线和速度，并借此观察积水深度判断己车是否能通过。以桑塔纳为例：桑塔纳的进气口在保险杠的上面，因此，积水深度不超过前保险杠时，桑塔纳都可顺利通过。

2. 在水中：

对于坚硬路面挂低档缓慢驶入水中，避免冲入水中浸湿发动机部分。行驶中应稳住方向盘，不要换挡和停车；泥土路面积水，若道路较窄并形成泥沟可高速通过，但请照顾周边的行人及商店。若发现车轮打滑或下陷，切忌猛加油门冲车，应在发动机不熄火的情况下，在人力或其他车辆的协助下驶离积水区。由于水压远小于汽缸的排气压力，只要车辆不熄火，积水是不会倒灌进去的。因此进气口反而是容易进水的地方。相比之下，电喷型车的进气量又大于化油器型车。在涉水时，水可能直接被吸进电喷型车的汽缸，若在进水后，仍试图启动车辆，则容易造成顶缸。

3. 涉水后：

立刻拆除电器部分的包扎物，擦干水湿部分，并装好风扇皮带。继续上路后车速避免过高，连续踩下刹车踏板，使刹车片中的水在摩擦产生的高热中蒸发，恢复制动效果。若车辆已经泡水，车主应尽快将车送修理厂处理。在尚未确定电路系统、引擎组件等部件未进水之前，不要试图启动以免造成更大损失。

（四）冰雪路面行驶注意事项

出车前，应加强对汽车的检查，保证车况良好，特别是转向系、制动系统应

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

有效、可靠。刹车时不得有跑偏和偏刹现象。轮胎气压应取规定值的下限，且左右轮胎气压相同。轮胎花纹被磨损了的轮胎应及时更换。为防止甩尾，还要将车前、后轮制动器调整为同步制动。结冰路面很光滑，行车时应装防滑链，防滑链松紧要一致，且左右对称。货物装载应匀称，且两侧车胎载荷相等。此外，在冰雪路面上行车，还应携带必要的防滑、取暖用品。

1. 防起步过猛：

起步时若发现轮胎已被冻结于地面，应先用十字镐挖开轮胎周围的冰雪、泥土，以防损坏轮胎和传动机件。起步时离合器可半联动，轻踏油门，使发动机在不致熄火的情况下输出较小动力，以适应冰雪路面，避免驱动轮滑转。若驱动轮打滑，应铲除车轮下的冰雪，并在驱动轮下撒些干沙、煤渣、柴草等物，或用铁镐将路面刨成“X”形或“Y”形槽，以提高附着性。

2. 防观察不够：

大地被积雪覆盖后白茫茫一片，行车时司机往往搞不清道路、沟坎及路面状况。这时应根据行道树、路标、水渠等仔细观察，判明行车路线，沿着道路中心或积雪较浅处通过。若路面倾斜或呈拱形，应选择平坦、安全一侧或道路中间通过；若有辙，应循车辙行驶，当车辙已结冰且较浅时，应跨骑车辙行驶；若积雪过厚应予铲除后再通过；若需通过弯道、坡道、河谷、山路等危险、可疑之处，应停车，判明情况后通过，不可冒险。

3. 防车速过快：

在冰雪路上行车一定要控制车速，特别是转弯或下坡时必须将车速控制在能随时停车为好；需要加速或减速时，油门应缓缓踏下或松开，以防驱动轮因突然加速或减速而打滑。

4. 防跟车过近：

由于冰雪路面的阻力很小，只有干燥沥青路面的四分之一，因而制动的非安全区大大增加。若跟车过近，当前车刹车时，后车很难在短距离内刹住车而造成追尾。因此，驾驶员应根据地形、车速、装载等情况，与前车拉开距离。一般应拉开正常行驶距离的2倍以上。

5. 防超车不当：

在冰雪道路上尽可能避免超车，若任务紧急非超不可，一定要选择宽敞、平

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

坦、冰雪较少的路段，不得强行超车。会车时，应选择平坦宽阔的路段，并保持两车旁边有足够的侧向安全距离。若路面狭窄，有条件的一方应主动停车或后退礼让。若积雪较深，对路边无把握时，应下车试探积雪下面的路况后，再进行会车。

6. 防转向过快：

需转向时，一定要提前最大限度地降低车速，把稳方向盘，慢转慢回。在不影响对面来车的情况下，尽量加大转弯半径，以减小转弯时的离心力，切不可快速急转猛回，以防侧滑横甩。

7. 防制动过急：

行车中应集中精力，尽量采用预见性制动和利用发动机的牵制作用减速，多用手制动、排气制动，少用脚制动，避免紧急制动。若情况紧急，可强行减挡，以大油门低车速阻碍汽车前进，同时间歇使用手、脚制动。

8. 防停车不当：

需要在冰雪路面上停车时，应选择朝阳、避风、平坦干燥处停放，不得紧靠建筑物、电线杆或其他车辆，以防侧滑时碰撞。停车后应关闭百叶窗，放下保温帘。若停车时间过长，还应适时启动发动机预热，以防水箱冻坏。在潮湿、冰雪路面上停车，为防轮胎冻结于地面，可以在车轮下铺垫沙石、柴草、木板等物。若必须在坡道上停车，应挂挡、拉紧手刹，并在车轮下填塞三角木、石块等，以防汽车溜坡。

9. 防眩目雪盲：

行车中雪花纷飞时，应降低车速，使用雨刷器改善视线。雪后行车过久，由于雪对阳光的反射，易使驾驶员双目畏光、流泪，视力下降（即雪盲症），因此，行车中应佩戴有色防护眼镜，并注意休息。

10. 冰雪路面行其它驶注意事项：

由于冰雪路面附着系数最小，所以这种路面最滑，给汽车的行驶造成困难，危险率增高，处理不好便会发生轮胎打滑、侧滑、制动后停不住车等危险事故。那么，冰雪路面应该如何驾驶车辆呢，首先，由于制动距离会随着车速的提高而加大，所以控制车速和加大前后车距是冰雪路面行驶的关键。其次，还要注意以下要诀：

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（1）缓加油：

在起步和加速时，加油要轻、缓，以防止轮胎打滑和侧滑现象的发生。此现象的发生，是由于您加油过急，使车辆的驱动力大于路面的附着力，造成驱动轮的空转及横向偏移。所以油门一定要控制好，使驱动力小于路面的附着力，方能避免或减少打滑、侧滑现象的发生。

（2）巧减速：

减速时，要充分利用发动机的引擎制动进行减速。引擎制动，是在不脱挡并不踏下离合器的情况下迅速收油门，使发动机转速立即下降，迫使驱动轮转速降低，使车辆减速的方法。如果需要制动停车时，也要先用引擎制动将车速降下来，再轻踩制动器停车。冰雪路面绝对禁止采取紧急制动。紧急制动的后果，不但不能将车立即停住，反而会引起车辆的侧滑，其后果非常危险。

（3）慢转向：

在转向时，一定要先减速，适当加大转弯半径并慢打方向盘。方向盘的操作要匀顺和缓，不然也会发生侧滑，使车尾向外侧甩出。转向产生侧滑的原因是由于转向过猛，转向轮横向偏转，造成车辆前部阻力突然加大，车辆在惯性的作用下车尾向外侧甩出的现象。一旦发生侧滑，可采取适当回轮的方法予以解除。

（4）多预见：

由于冰雪路面滑的特点，使车辆不能按您的意志去操作，给驾驶造成极大困难，所以驾驶时要特别小心。除以上应该注意的问题外，驾驶中还要有高度的预见性，对将要发生的事件做出预先判断，争取时间，以便提前采取措施，防止因事件发生时不能准确操作而发生事故。

（五）雾天行车注意事项

雾天能见度下降，影响驾驶员的观察和判断，很容易发生交通事故。在高速公路上，由于车速快、车流量大，因大雾天气而发生的交通事故明显多于一般道路，浓雾天气还常常引发连续追尾相撞的恶性事故，对行车安全构成严重威胁。因此，雾天行车要注意做到以下几点：

1. 出车前，注意检查车辆是否安装雾灯（前后）：

未按国家标准安装雾灯的机动车不准进入高速公路。因此，驾驶员驾车上高速公路之前，应该为自己的车辆安装合格的雾灯。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

2. 注意限速规定：

留意观察路边关于雾天的限速标志，即使在轻雾区也要适当降低行驶速度，适当加大行车间距。当能见度在 500—200 米时，必须开启防眩目近光灯，示宽灯和尾灯，时速不得超过 80km/h，行车间距应保持在 150 米以上。能见度在 200—100 米时，必须开启雾灯和防眩目近光灯，示宽灯和尾灯，时速不超过 60km/h，行车间距保持在 100 米以上。能见度在 100—50 米时除打开上述灯光外，时速不能超过 40km/h，行车间距保持 50 米以上。能见度在 50 米以下时为特浓雾，公安机关按照规定可采取局部或全路段封闭高速公路的交通管理措施，此时已经进入高速公路的车辆，驾驶员必须按规定开启雾灯和防眩目近光灯、示宽灯和尾灯，在保证安全的原则下，驶离雾区，但行驶速度不得超过 20km/h，也可找就近的服务区暂避，等雾散后再行车。

3. 在雾区行车时：

一般不要猛踩或者快丢油门，更不能紧急制动和急打方向盘。如果认为确需降低车速时，先缓缓放松油门，然后连续几次轻轻踩刹车，达到控制车速的目的，防止追尾事故的发生。

4. 因大雾滞留在高速公路服务区、出入口的车辆：

驾驶员一定要等到视线完全恢复以后再行车。遇到大雾天气，驾驶员一定要耐心等待，不能为了抢时间贸然进入雾区。因为大雾散时，高速公路沿线的雾经常是时浓时淡，造成车速难以控制，更容易发生交通事故，因此不能掉以轻心。为了抢一点点时间，酿成车毁人亡的大祸，得不偿失。

5. 遇到浓雾突然降临：

来不及进入就近的服务区时，应尽快把车停靠在高速公路紧急停靠带上，打开雾灯、示宽灯和尾灯。等到视线恢复到一定的程度时，尽快离开紧急停靠带，或根据实际情况到服务区找安全地带停靠。

6. 发生交通事故时：

应迅速采取安全措施，保护好现场，及时报案，以求最快处理现场。后面来的车辆不要挤占紧急车道，以免给交通管理部门的疏导交通、抢救伤员、清障救援等工作造成不便。

（六）雪天行车注意事项

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

1. 雪天行车，首要是慢，其次是和前车保持足够的距离，再有要提前刹车，当发现和前车的距离在缩短，不管什么原因马上收油减速并将脚放刹车踏板上准备刹车，千万别有侥幸心理，麻痹大意。

2. 除了要停车的时候，千万别摘挡刹车，不论有没有 ABS。挂着挡刹车可以借助发动机的减速作用更快地降低车速。而没有 ABS 的车，摘挡刹车很容易导致轮胎抱死，如果前轮抱死则对行进方向失去控制能力，车会向惯性方向移动，那时候操纵方向盘没有任何用处；如果后轮抱死，车则会横向甩尾，方向更没法控制。即便是挂着挡刹车，也不要一下将刹车踏板踩死，逐渐加力。假如踩死刹车不松脚，不摘挡车轮依旧会抱死且发动机有可能因车轮抱死被“憋”灭而失去动力，更加无法控制。

3. 如果速度较高或需要尽快刹车，可以直接减挡并刹车：比如挡位在 4 挡，先将右脚从油门踏板松开放在刹车踏板上，左脚迅速踩离合，迅速将挡位切换到 3 挡，遇紧急情况可以直接从 4 挡换到 2 挡甚至 1 挡，然后抬离合，离合器切合后右脚踩刹车踏板，但不要一下踩死，如果感觉车轮抱死，立即松开刹车踏板再踩，力度依旧是逐渐增加。带 ABS 的车也可以直接减挡，不同的是当车速降低到比较慢的时候可以踩离合后（为防止发动机憋灭）一脚踩死刹车（仅限车速慢时）其余就让 ABS 去处理吧。

4. 雪天行车多加小心是对的，但也不要盲目紧张。精神紧张在遇到紧急情况时会因为慌乱或呆滞失去反应，无法迅速处理情况。放松心情，减速行驶，行驶中注意前方和后视镜，并注意左右两侧的车辆，做到心中有数。

5. 慢雪天行车，对油离配合比较熟练的驾驶者，在结冰路面上单人驾车起步的时候可不加油（慢抬离合，车可以自己起步，电脑会根据负荷自动调整，输出更大扭矩。加油起步由于车轮和路面的附着力小，车轮有可能空转，反而不容易起步。而且由于有差速器，两个前轮驱动力并不完全一致，车移动方向会向驱动力大的车轮相反的方向跑偏，由于本能反应，驾驶员会反打方向，这时车会左右窜动，不好控制方向。）

6. 雪天行车变线时先观察欲变线车道前方车辆距离，确认后打转向灯并多看相应方向后视镜，确认后车辆无危险再变线。

7. 雪天行车，在手边预备一块棉布，可在停车时擦拭车窗内侧雾气和反光镜，

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

保持良好的视线。如果有条件，可以在车内玻璃上涂抹“雨敌”或类似产品以减少结雾。

8. 雪天行车注意油表，长时间低速行车和起步停车耗油量大，低于 3，4 就赶紧找地方加油。

9. 雪天行车出主路、右转、横穿马路、过十字路口时，注意自行车。

10. 雪天上车后，由于鞋底湿，脚感和平时很不同，粘雪水时发涩；粘泥时很滑，需留神适应。

11. 雪天行车要上陡坡时，留好距离，用低档大油门一下冲上去，中途不宜换挡。低档车轮转速低，不易打滑，另外扭力大，避免上到半截儿力量不够停在坡上造溜车。

12. 雪天行车万一出事故，保持良好心态，一般雪天行车车速都不快，撞一下也不会有太大问题，即便问题严重，事已经出了急也没用，赶紧叫警察和找保险公司更好。

13. 雪天行车前检查雨刷和玻璃水是否正常。车顶的雪在融化后会从风挡流下来，可以用雨刷刷干净。在泥泞路上行驶，前车甩起来的泥点会溅到前风挡，喷玻璃水用雨刷刷干净以保持良好视线。

八、夜间行车注意事项

夜间行驶光线变差，视线受到影响，灯光随车晃动，对道路情况与行进方向的判断感到困难，易产生错觉，易感到疲劳。

1. 应保持照明，信号灯状况良好，并正确使用灯光。

2. 在一般道路上行驶时，应适当降速，并自觉遵守交通规则。

3. 在弯道，坡道，桥梁不易看清的地方应减速慢行，随时做好停车的准备。

4. 会车时要小心，当两车相距 150 米左右时，互闭远光灯通过，对方不闭灯，不宜用灯光对付，应用灯光警告。跟随行车两车相距较近时，后车也不应使用远光灯。

5. 通过繁华街道时，应用近光灯或小灯，车距适当放大。

6. 途中停车，应选择在有灯光，视线较好的直路上，停车后，应打开前后停车灯。

7. 黑夜行驶过程中应注意灯光的变化，以识别道路情况的变化，适当降速缓

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

行，以便及时采取措施，确保安全通行。

8. 避免疲劳驾驶，应适时就地停车休息。

九、车辆上下渡船注意事项

汽车上渡船时，要用低速挡缓行，使前、后轮对准跳板。汽车前轮已上渡船，后轮尚在跳板上时，切勿停车、熄火或突然加速，以防渡船因汽车的冲击而与跳板分离，发生危险。上船后，按指定位置停放，将变速杆挂入一档或倒挡，拉紧手制动器操纵杆，然后熄火。下车后，用三角木块将汽车前、后轮塞住，以防车辆移动。由于某种原因不能熄火，驾驶员应坐在驾驶室内。

多辆汽车同上一艘渡船时，应注意停放的位置，保持船的载重平衡，以免船身倾斜发生危险。

汽车下渡船时，亦应用低速挡，对正跳板缓行。在前轮已驶上跳板，而后轮还在船上时，更应小心谨慎，平稳缓慢地行驶，以防船体因受车轮的反作用而游动，以跳板脱节，使汽车陷入河内。

多辆汽车下船时，须听从管理人员指挥，依次下船。驶离码头时，后车与前车应保持足够的安全距离，以防前车倒退而发生撞车事故。上陡坡时，可待前车驶上坡顶，再行起步。

十、车辆停靠注意事项

停车方式不当，容易引发交通事故，但在不少驾驶员对停车有引起高度重视。以下是几种常见的不当停车方式，在此提醒广大驾驶员注意。

1. 不开右转向灯直接停车。机动车停车时，应事先开启右转向灯以示意前后车辆和行人，这是《中华人民共和国道路交通安全法》的明文规定，也是基本的驾驶常识。但驾驶员在车辆运行中欲临时停车时，以为路面宽且车辆少而疏于事先开启右转向灯便直接停车，很容易导致后车追尾，造成事故。

2. 车辆高速行驶中急刹停车。这种情况一般是司机对前方远距离路面行人、车辆动态观察不够和注意力不集中，或者驾驶经验不足，一旦发现紧急情况便急忙急刹车以图停车，这样操作不仅易使车内乘坐的人员发生碰撞，而且会加大车辆机件损耗，甚至使紧随其后的其他高速运行车辆因毫无准备制动不及而追尾。

3. 停车后司机离开车辆且不拔走钥匙。有的驾驶员在路边临时停车后，不但违规离车，而且常常疏于拔走车钥匙，以致让好奇的人乘隙玩耍，酿成意外事故，

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

这种情况屡见不鲜。

4. 停车后未注意观察前后情况即开门下车，这是一种极易引发事故纠纷的小节问题，实践中已有不少实例。一方面司机应当提醒并协助乘车人员要事先看清车辆前后左右来往行人、车辆情况，另一方面乘车人员也要注意这个常识，确认安全后才可开门下车，防止因疏于观察，使自己下车时被其他经过车边的车辆碰伤。无论是侧开门或推拉门都必须注意这一点。

5. 夜间停车不按规定开启示宽灯、尾灯。车辆夜间停车如不开启示宽灯和尾灯，容易使夜行的非机动车或照明不良的机动车在行进中发生碰撞，因此，必须注意检查和保持车辆灯具完好有效，并切记在夜间临时停车时，不管停留时间长短，都应开启示宽灯和尾灯，杜绝事故隐患。

6. 在禁止停车地点擅自违规停车，《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》对机动车禁止临时停车的地点、范围作了明确规定，但有的司机因为图己之便，怕费事或心存侥幸心理擅自违规停车，往往也易导致事故发生，事实上交规所列出的禁止停车的地点，都是事故易发和多发的场所，我们没有理由忽视或侥幸面对，毕竟遵章守规是我们每个人应尽的义务，况且“安全第一”，是我们珍爱生命的基础。

7. 在餐厅门前停车时、应先了解是否可停靠再决定停靠地点。

8. 配销车辆停靠应事先规划好停车场所。

9. 在途需过夜停靠的车辆应事先由配销确定认可的食宿地点。

十一、车辆故障应急措施

（一）机动车在高速公路上发生故障

警告标志应当设置在故障车来车方向一百五十米以外，车上人员应当迅速转移到右侧路肩上或者护栏外，并且迅速报警。机动车在高速公路上发生故障或者交通事故，无法正常行驶的，应当由救援车、清障车拖曳、牵引。

（二）驾驶员在行车过程中发生的故障事件

警告标志应当设置在故障车来车方向一百五十米以外，车上人员应当迅速转移到右侧路肩上或者护栏外，并且迅速报警。机动车在高速公路上发生故障或者交通事故，无法正常行驶的，应当由救援车、清障车拖曳、牵引。

（三）车辆电路故障

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

首先将车移至安全的地方并设置安全标志提醒其他车辆，对车辆进行检查，检查时本着由简到繁由易到难的原则进行检查：首先检查电瓶与起动机接线接触是否良好、检查保险丝是否熔断。

（四）车辆管路接头泄漏

管路接头易因裂纹、螺纹滑扣而发生泄漏，导致漏油，使车辆不能正常运行。遇此，如感觉是接头处泄漏，而又找不到泄漏的具体位置，可用黄油、肥皂、密封胶等涂抹整个接头处；如接头内螺纹滑扣，可用生料带、麻线、手套线、石棉绳等缠绕在接头上拧紧即可；如因接合面不平而泄漏，则可加装铝、铜或铅丝做成的垫片，因这些材料较软，利于密封。

管路泄漏一般比较容易查明具体部位。如低压管路泄漏，可在泄漏处缠绕胶布或塑料布，外侧用铁丝等扎紧；如无胶布，可将泄漏处截断后用胶管、塑料管、铁管、竹管等套接后扎紧；如仍不能解决，可采取短路的办法将短时间内不致有重大影响的个别零件的管路临时拆除。双管路制动系统的车辆，如其中一套系统损坏，可将损坏的拆除；气压制动系统中如某一气缸漏气，可堵死漏气气缸的进气管。也可用替换法解决泄漏问题，如车辆上影响正常使用的关键管路损坏，可考虑拆下其它管路临时换到关键部位处代用。但是，上述均为临时措施，不可长时间使用，否则会引起其他问题。

（五）机油压力不足

机油压力不足会导致润滑效果下降，对发动机等部件产生损害。此现象除由机油量不足引起以外，还可能是机油泵工作不良或滤清器发生堵塞等原因所致。部分检测方法如下：

1. 将车停放在平坦地方，待发动机停止运转数分钟后用机油尺进行检测。标记若在H与L中间，则机油量正常。高于H，机油过量。低于L，机油不足。
2. 若机油量正常，则需检测机油泵或机油表感应塞是否存在故障。
3. 将发动机上的机油感应塞旋松，若接口处有机油流出，则说明感应塞存在问题。若无机油流出，则说明机油泵等润滑系统存在问题。
4. 若机油量充足而报警灯却报警，则可能是报警灯电路出现问题。
5. 如果经检测确认是机油压力过低应立即熄火并通知车队管理人员。

（六）车辆漏油

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

汽车在行驶之中，油箱最容易出现故障，这时人们不得不采取一些应急的修理方法：

1. 油箱损伤：

机动车在使用时，发现油箱漏油，可将漏油处擦干净，用肥皂或泡泡糖涂在漏油处，暂时堵塞。

2. 油管破裂：

油管破裂时可将破裂处擦干净，涂上肥皂，用布条或胶布缠绕在油管破裂处，并用铁丝捆紧，然后再涂上一层肥皂。

3. 油管折断：

油管折断时可找一根与油管直径适应的胶皮或塑料管套接。如套接不够紧密，两端再用铁丝捆紧，防止漏油。

4. 油管接头漏油：

机动车使用时，如果发动机油管接头漏油，一般是油管喇叭口与油管螺母不密封所致。可用棉纱缠绕于喇叭下缘，再将油管螺母与油管接头拧紧；还可将泡泡糖或麦芽糖嚼成糊状，涂在油管螺母座口，待其干涸后起密封作用。也可将人造革或皮裤带剪成O型或放入孔中砸成型，套上即可，还可用一截塑料管剪开成型安上。

（七）水温过高

汽车在行驶中，有时发生“发动机过热”现象，也就是我们经常所说的发动机“开锅”。发动机正常水温应在85至90℃，发动机里的水“开锅”了，说明已经达到100℃以上。出现这种现象应及时采取以下措施：

1. 将车立即减速，停在阴凉处，待水温降下后再行驶。
2. 不能立即打开水箱盖，以防开水喷出，发生烫伤，造成人身意外伤害事故。
3. 不能直接注入冷水，以免温度急剧下降，水箱或缸体冷却收缩，造成水箱或缸体爆裂。先自然冷却、再采取“逐步注水法”渐渐降温，效果最佳。
4. 检查水箱\水管有无渗漏，如有必须修复加水后行驶。
5. 为使汽车正常行驶，应加强水箱内外清洗，保持水箱良好的散热性能。

（八）转向失灵

转向结构失灵往往是因为结构中的一些零件质量低劣或损坏而造成的，如机

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

件损坏、松脱、发卡、助力装置失效等。此类情况的出现一般无预先征兆，处理比较困难。一旦出现这种情况，车辆往往会不走正道，应快速制动，别无其他办法。同时，在使用制动时应对周围的人员、车辆做出明显表示，如开大灯、按喇叭、开紧急闪烁灯、大声喊叫等。对使用转向助力器的转向机构来说，若助力失效时，应用力打方向，不可盲目制动，以免造成严重后果。防止此问题出现的有效办法是经常检查和维护转向系统，使之经常处于良好状态。

（九）车辆途中突然熄火应急

行驶时，往往由于供油中断或断火，使发动机停止工作，一时无法再次起动，可能使汽车停在行车道上而发生撞车事故（高速公路上更危险）。当发生这种情况，你应采取以下应急措施：

1. 再次起动成功：

连续踩加速踏板，扭转点火开关，试图再次起动成功。若起动成功，不要继续行驶，而应将汽车驶向路边停车检查，查明原因，排除隐患后再继续行驶。

2. 利用惯性靠边停车：

若试图再次起动失败，不要再存侥幸心理，坐失应急良机，而应打开右转向灯，利用汽车惯性，操纵转向盘，使汽车缓慢驶向路边停车，打开停车警示灯，检查熄火原因，及时排除。

3. 特别记住：

发现途中突然熄火，再靠边前不要随意制动，把可能利用的惯性能量浪费掉，错失靠边滑行、停车的良机。

（十）无刹车应急

1. 车在行驶中，当一脚制动或连续几脚制动时，制动踏板均被踏到底，但没有制动效果，即属制动失灵。

2. 在行车中，发现制动失灵后，如果是躲避障碍物，应迅速使用手制动并抢挂低速挡，把好方向盘，及时将阻碍物躲避开，驾车驶向较安全的地方。如果车在正常的行驶中发现制动失灵前面没有特殊情况时，可先减速然后换入低速挡，靠近路旁停车检修排除故障。

3. 如果车前面有障碍物无法躲避时，则应迅速使用手制动，并脱开高速挡，把好方向，使车急速停靠公路旁。下坡手、脚制动失灵时，驾车人员要果断地利

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

用天然障碍物，给车辆造成阻力，以消耗车的惯性力，必要时还可以把车靠向公路边的岩石或大树，利用天然障碍达到停车脱险的目的。

（十一）无制冷机突发故障

1. 在启动机组前，应主要检查：

- （1）发动机/备发电机组转换开关位置。
- （2）复位开关是否完好。
- （3）发动机机油量。
- （4）防冻液位，燃油。
- （5）目测有无泄漏。
- （6）启动后，设定所需的温度并锁定。

2. 启动时，机组无法工作，可能存在的问题是：

- （1）电瓶缺电或接触不良。
- （2）燃油不足。
- （3）复位开关跳出。
- （4）发动机/备发电机组转换开关位置不对。

3. 机组启动后，很快停机，发现复位开关跳出，可能存在的问题是：

- （1）发动机缺水。
- （2）发动机缺机油。
- （3）水温开关（感应塞）损坏。
- （4）机油压力传感器损坏。

4. 在外界温度大于 30℃ 时，机组运行了 2 个多小时后，箱体温度维持在 20℃，再也无法下降（要求 -20℃），可能存在的问题是：

- （1）制冷剂不足，机组制冷差。
- （2）温度仅设定在 20℃。
- （3）制冷系统有泄漏。

5. 在机组正常运行中，制冷机突然停机，应检查：

- （1）复位开关是否跳出。
- （2）发动机燃油是否足够。
- （3）高压油泵电磁线圈损坏。



锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（4）机组无电。

6. 在行驶途中，机组突然出现故障，可以：

- （1）先检查电瓶和相关电路。
- （2）检查油路和燃油。
- （3）就近寻找电源，使用备电打冷或寻找冷库暂存。
- （4）立即与就近的 TK 维修站联系报修。

十二、车辆事故应急措施

（一）车陷泥坑的自救方法

下雨天或在乡间土路上行车时，经常遇到车轮陷入泥坑的情况。一旦发生这种情况，可以挂上一档或倒挡，试探性地缓踩油门，当汽车能前行或者后退时，要保持加速踏板位置不变，低速开出泥泞路段。如果汽车无法前后移动，可以在驱动轮前后垫石块、砖头、木板或树枝等，以增加车轮与地面的附着力，使汽车平稳开出泥坑。

（二）车辆火灾应急

汽车火灾通常发生于吸烟、电线短路、撞车、翻车时。发动机火灾大多是燃油被明火或过热的排气管点燃而引起。此时应采取以下应急措施。

1. 将汽车移开多事地段：

当汽车发生火灾时，若附近有加油站、建筑物、高压线、易燃物品树林等，则在可能条件下，先将汽车移往较为宽阔、空旷地段、再设法救火。

2. 逃离事项：

- （1）逃离前，首先关闭点火开关，电源总开关。
- （2）逃离时如果无法打开驾驶室门，即应打破挡风玻璃脱离。
- （3）当火焰逼近自己，无法躲避时，应用身体猛压火焰，冲出一条生路。

冲出时，要注意保护裸露的皮肤，不要张嘴呼吸或高声呼喊，以免烟火灼伤上呼吸道。

3. 脱去化纤类衣服：

及早脱去的确良、尼龙、维尼龙之类的化纤类衣服（易燃品，燃烧后会粘在皮肤上），则不要接近火源，已经粘在皮肤上的衣服不要撕扯，以免将表皮一起撕下，细菌很容易侵入。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

4. 救火：

（1）发动机着火，尽量不打开发动机罩，从通气孔、散热器及车侧、车底灭火。

（2）厢式车厢货物着火，不要轻易打开车厢门，会因进入空气而迅速蔓延。

（3）采用灭火器灭火，或用路边田地中的砂、土掩盖，或用棉被、衣服浸水扑盖，使其窒息。

（4）灭火器要瞄准火源，而不是火苗。

（5）灭火时，人要站在上风处。

（6）汽油着火，不能用水灭火，否则会使火势蔓延更大。

（三）发生交通事故应急处理

交通事故的发生随机性很强，绝大部分交通事故在发生前，当事人没有思想准备。一旦事故发生，往往惊慌失措，不知该怎么办。根据《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》规定，发生交通事故的车辆必须立即停车，当事人必须保护现场，抢救伤者和财产（必须移动时应当标明位置），并迅速报告公安机关或者执勤的交通警察，听候处理。这都是必须履行的义务。如果当事人主观认为事故与己无关，擅自驶离现场或者故意逃避责任，驾车逃跑，这个当事人除应对交通事故承担事实责任外，还应承担因情节恶劣或逃跑导致的其他后果的法律责任，对其处罚时也在从重之列。

行车中，一旦发生交通事故需要与公安交通管理部门处理时，应及时向事故地点辖区的公安交通管理部门报案。报案方法一般有如下几种：

1. 在第一时间向就近的值勤交通民警、公安交通管理部门报告。
2. 请顺路车辆上的驾驶员或其他人员向公安交通管理部门报案。
3. 用电话向公安交通管理部门报案（现在许多地方已设立了交通事故专门的报警电话：122）。
4. 在边远偏僻地区，可就近向当地公安部门、行政机关报告、并请求转告。
5. 用电话向配销运输部主管报告、向配销中心经理报告。
6. 向保险公司报案：

报案时，应讲明事故发生的地点、车辆牌号、损失情况，特别是要讲明人员伤亡情况，以便公安交通管理部门采取相应的措施。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

由于交通事故归事故发生地的公安交通管理部门管辖，所以应向对事故发生地有管辖权的公安交通管理部门报案。如果事故有重大的政治影响或人员死亡，还应向主管公安机关报案。如果事故发生地归哪一个公安交通管理部门管辖不明的，可以向该地任意一个公安交通管理部门报案。如果事故引起火灾，应先报火警后报公安交通管理部门。

（三）发生撞车时的自我保护措施

在突然遭遇车祸时，可否有效地减轻撞车伤害呢？答案是肯定的。首先要有临危不惧的心理素质。对司机来说，在遭遇车祸时最好迅速以双手紧紧地抓住方向盘，以减缓强大的冲击力对胸部的撞击。紧紧抓住方向盘还可以减缓对颈部颈部的冲击。对副驾驶员来说，两车相撞时，身体因惯性作用而前倾，后又向后反冲。这一前一后的两个危险“运动”，轻则造成颈椎损伤，重则引起颈椎断裂。这时，副驾驶员应马上侧身，头颈紧靠车座后背，使惯性作用的上身避免前后倾倒。为防止向后反弹的身体再次向前碰到前排受伤，在撞车的一瞬间，副驾驶员还应迅速伸脚顶住前排座椅，并以手掌或手肘护住头部。另外，车祸时破碎的玻璃对人伤害极大。乘客要迅速低头，同时尽力抓住车内固定的扶手、椅背、座位等，以防碎玻璃片割伤颈、面部或刺中其他要害部位。

（四）交通肇事车辆逃逸应急处理

发生交通事故后，如遇肇事车逃逸，应做到以下几点：

1. 记下肇事逃逸车辆的特征。如肇事逃跑的是机动车，要立即看清其车牌号码并及时记下，为防止忘记，应用石块或树枝先刻写在路面或路边土地上，再记在纸上。如果记不下来，就要看准它的车型、颜色、装载物的特征，最好多找几个人作见证。如遇路过的车辆，可以请驾驶员协助追缉。

如附近有电话，应立即向公安交通管理部门或其他公安机关报告有关情况，以便及时堵截追缉。

2. 保留好现场的遗留痕迹。肇事逃逸车辆在事故现场多少会留下一些痕迹，应该注意保留。首先是物体痕迹，发生事故后，车辆在碰撞中损坏的挡风玻璃残片、照明灯、指示灯碎片；脱落的残损部件，如后视镜、前散热器的防护栅栏、车上的塑料装饰件等；车辆与车辆的碰撞中还会遗留油漆的漆片、车上散装的货物等。另外，如果逃逸车辆在事故前有制动情形，路面会遗留制动印痕和冲撞时

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

在路面上形成的挫痕，上述痕迹可以帮助公安交通管理部门确定肇事车辆的车种、车型、颜色和装载的物品。

3. 及时报案。

（五）抢救事故中的受伤者措施

车辆肇事发现有人受伤时，应立即进行抢救。如果受伤者伤势较轻，应将其留在现场等待公安交通管理部门处理。如：受伤较重，应及时拦截过往车辆将其送往就近医院抢救。如果伤者压在车轮底下，可移动车辆将伤者救出，但要标记好车轮方位和伤者倒卧的位置。伤者无其他车辆护送去医院时，在万不得已时，可用肇事车辆将重伤者送医院抢救，但应先标好停车位置，即各个车轮的位置、走向、制动印痕的起止点等。如有他人，应留下保护现场。驾驶员把伤者送到医院后，应立即返回现场，根据标记放好车辆。条件允许时，应先用电话报告医院，以便医院做好抢救准备。若受伤人员较多，车辆损坏或伤员不宜移动时，应立即请求医院派出救护人员和救护车辆。若受伤人出血，尤其大量出血时，要先进行止血。简易止血可用橡皮条、绷带或手帕等扎紧或用手指捏住出血口的上方动脉，以中止流血，防止受伤人员失血过多发生危险。受伤人员如出现休克，应进行人工呼吸抢救。驾驶员为了自身安全和救护伤员，平时应学会基本的急救方法。

（六）保护交通事故现场措施

车辆发生事故后，应立即观察现场全貌，确定现场范围。在事故双方人员和

其他人员的协助下，共同用白灰或沙石、树枝、绳索等把现场标围封闭，并注意看护，禁止一切车辆和行人进入。包围现场时，应尽量做到不妨碍交通。若要在现场抢救伤员，应标记伤员的原始位置。抢救受损财物时，要注意保护现场。现场如有扩大事故的危险因素，如汽油外溢，车上装有易燃、易爆、剧毒、放射性物品时，应立即设法消除，并向周围的行人讲明现场的危险性。必要时，应将危险车辆驶离事故现场。

（七）接受交警讯问时注意事项

讯问肇事司机并作讯问笔录，这是公安人员办案的必要程序。司机要注意的是，在接受讯问时，必须实事求是地向公安人员交代事故发生的经过，切不可为了减轻自己的责任而胡编乱造。公安人员问完肇事司机后，还要做全面调查，当所调查的情况与肇事司机所述不符时，还要讯问肇事司机第二次、第三次，直到

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

把事故案情搞清楚为止，司机切不可认为自己怎样说有利就怎样说。有的肇事司机反复无常，前后说法不一致，甚至自相矛盾，这是不行的。在法律面前应采取实事求是的态度，积极配合公安交通管理部门做好事故调查工作。隐瞒事故真相的人，可按照《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》中的有关规定处罚，并处吊销机动车驾驶证。当事人在向公安人员陈述事故发生的经过时，应如实向公安人员陈述事故发生的全过程。包括车辆、行人等行进的方向、路线、位置、路面状况，采取的措施，接触的地点、方位和部位，造成的后果，伤者的抢救，现场的保护与变动等，有无其他影响因素，有无过往车辆行人，以及哪些人可以作证等。

（八）遇到劫匪的应对技巧

当遇到劫匪动手的时候，他们往往先给对方一个下马威，使当事人失去反抗和应变的能力，面对这种威胁，我们首先要保持心理上的镇静和清醒来做出恰当的反应。首先我们应尽量保护好自己的身体不受到伤害，我们不赞同空手搏虎之勇，因为生命是最宝贵的，所以我要采取巧妙的方式与劫匪作周旋。但最重要的一点是，必须记住抢匪的特征，了解自己损失的财务，在安全的情况下立即报警，报警电话 110 或 122，随后及时地与配销中心车队主管取得联系。

第五节：安全生产综合应急预案

1. 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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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，后背尽量靠在座椅靠背，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，

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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，防止被涌入的水流冲回车内。

（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。受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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

2. 突发疾病处理预案

（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，服用随车携带的药物，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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（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。车辆在路上一会儿快，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

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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。

3、日常订单管理与业务流程

第一节 服务承诺和内容

一、租赁服务承诺

为了提高小型客车租赁服务质量，满足用户的用车需求，确保用户生命财产的安全，公司就参加招标项目的租赁服务做如下响应和承诺：

（一）公司严格遵守国家法律、法规和相关规定，诚实、守信，合法经营，自觉维护用户的利益，全面履行投标承诺，杜绝不正当竞争行为，加强管理，积极开展业务，优先服务用户，确保服务质量，圆满完成各项租赁服务工作。

（二）提供租赁服务的车辆实行公司化经营，统一管理，统一调度，统一结算，所有权归我公司完全拥有，在符合现行政策及用户需求的情况下，我公司可优先提供新能源车租车服务。

（三）中标后，我公司提供的服务车辆全部购买以下车险：即机动车交通事故责任强制保险（交强险）、及符合营运车辆要求的其他保险险种。

（四）我公司专门设立服务团队，并配备专人负责受理服务期间相关咨询、业务分办、项目异议及服务投诉等事宜。

（五）在随车的服务监督卡上公示服务监督、投诉电话号码或互联网网址等有效联系方式；服务监督电话 24 小时有人值班。及时处理用户投诉，接受用户的意见和投诉，在 5 个工作日内将处理结果告知用户。

（六）公司具有健全、完善的安全生产经营制度和管理措施。经营场所、车

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

辆等设施设备符合国家安全生产规定要求，服务人员能够按照安全生产的规定要求规范操作，并具备处理突发情况的能力。

（七）用车期间，保证、保持服务车辆的良好车况，在车辆达到规定的里程或时限需要技术维护保养时，及时召回进行有效维护并提供同档次的替换车。如车辆租赁期间，出现机械故障或异常等情况，无法正常行驶，公司保证及时提供救援服务，若 1 小时内不能修复，保证提供同档次的替换车辆，以保障用户用车服务。公司在收到用户求救信息后及时到达救援现场并提供免费救援服务。

（八）对于各种租赁车辆，如用户需要，公司对租赁车辆加装卫星定位装置并为用户提供卫星定位数据管理支持并做到为用户保密。

（九）选派符合相应资质且安全技术性能良好的车辆提供租赁服务。如临时调换（但不允许转包）须征得用户同意。

（十）自觉接受采购人的监督检查和管理，按照竞争性磋商文件要求提供服务。

（十一）公司在特定时间内对社会举办的优惠活动，用户有权参加其优惠活动并享受其优惠政策；设施设备、服务质量等符合国家规定标准，不因价格优惠而减少服务项目、降低服务质量。

（十二）中标后，我公司名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时，及时通知采购人并按照采购人要求报送相关材料，出现不能联系到我公司的情况所造成的影响由我公司承担。

（十三）我公司保证各项设备、设施完好，具备履行合同的能力，向用户提供技术性能良好、符合安全行驶条件的车辆以及该车行驶必需的证件、备件、工具。其中，车辆钥匙、机动车行驶证、车辆保险单及灭火器、备胎、故障警示牌是随车必备物品。如设备、设施发生足以影响服务能力的重大变化，在变化发生后十个工作日内书面通知用户，用户根据实际情况有权决定是否继续履行协议。

（十四）定期对驾驶员进行安全培训和教育，严格遵守国家各项法律法规，确保行车安全，减少由于违章、肇事、违法等行为所产生的不良影响。车辆不超速超载运行，驾驶员不疲劳驾驶、酒后驾车、违章行驶。

（十五）我公司保证投标报价为裸车租赁费用，不含司机及租赁期间发生的燃料费、停车费、过桥费、过路费等费用。租赁期间发生的燃料费、停车费、过

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

桥费、过路费等费用根据实际使用情况，由用户和我公司协商确定。

（十六）提供服务的驾驶员身体健康，无传染性疾病，并定期体检。在工作服务期间着装整洁，使用文明用语，佩证上岗，热情服务，规范作业，接受监督，并保持车辆清洁卫生及车内空气清新。

（十七）保证安全服务，认真贯彻《安全生产法》《道路交通安全法》等各项国家规章制度，坚持安全第一、预防为主的方针，实行安全生产责任制，明确各岗位人员职责。

（十八）我公司承诺在参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

二、租赁服务内容

（一）租赁服务内容组成及说明

提供小型客车公务出行服务，用于集中出行、会议用车、临时用车

（二）租赁服务业务的详细描述（包括车辆、驾驶人员等方面）

车辆要求

1. 联合体牵头方自有满足采购需求的车辆，车辆使用性质登记为租赁（提供车辆行驶证）。

2. 应保持车容整洁，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，供应商应妥善解决，提供换车，保障用户需求。

驾驶员要求

具有3年及以上驾驶服务工作经验，年龄在50周岁以下，品行端正，无犯罪记录，五年内未发生过重大事故，普通话听讲流畅，配备联络工具，全天候能保持联络，积极配合调度，服务意识好。

（三）其他要求

1. 供应商应设有专线服务电话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，将提供替换车为用户提供客运服务。

2. 供应商应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，

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

并形成记录；公布 24 小时服务监督电话；在受理投诉 12 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，应按照规定予以处理，于 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。

3. 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。

4. 对于用户提出的服务车辆租赁服务需求，应结合现行政策及用户条件，制定充分可行的服务方案。

5. 供应商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。

6. 对于本地区及其他地区单位，提供同等优质、无差异化的服务。

7. 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）服务新方式。

8. 对获知的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于双方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料等）中的商业秘密或国家秘密承担保密义务。并按照用户需要签订保密协议。

9. 响应方应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。

（四）租赁服务进度保证措施

1. 我公司负担出租车辆的养路费、保险费、车辆使用税；年度检验、定期保养检修及人工费。

2. 向承租方提供不低于一级技术状况的车辆，并提供齐全的行驶证件。

3. 公司提供专门的跟踪管理：

（1）密切关注并掌握每一台出勤车辆的情况。

（2）出厂超过三天的车辆会主动与驾车人联系，询问汽车性能和状态。

（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）租赁服务进度与质量保证措施

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

1. 向乙方提供救援服务：

（1）公司每天 24 小时都有值班或待命司机。

（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）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，及时实施救援。

（4）到达现场后，安抚客人，根据现场事故报警、报保险公司，受损严重的通知修理厂到现场救援。

第二节 总体服务规划

一、服务管理理念

我公司车辆运营服务管理体系是由人构建的组合物，因此公司车辆运营服务管理应该以人中心，将人的因素放在核心地位，将调动人的积极性放在主导地位。开发人的潜力、提高人的素质是我公司车辆运营服务管理成败的关键环节。

每一位员工都有自身的社会需求，因为以人为本的管理理念的本质是激励，在合理满足员工物质和精神需求的基础上达到我公司车辆运营服务管理正常快速发展的理想效果。所以以人为本的管理理念可以总结为：尊重人、依靠人、服务人与发展人。加强我公司车辆运营服务内部管理，必须以科学发展观为指导，牢固树立以人为本的服务理念，大力推行以人为本的管理。每一位工作人员的一举一动，都代表着公司的整体形象的。因此对我公司的全体员工，都要具有一定的服务能力与要求。

二、服务管理目标

为了更好地有效使用车辆，提高工作效率，我公司将对车辆的安全行驶做出规范化管理，积极配合甲方的工作需要，保证工作车辆可靠稳定运行，更好地维护采购单位的利益，保证客户的安全。

三、服务小组设立

针对该项目选派公司组织协调能力强，成立以总经理为组长的管理服务小组

（一）专属项目经理职责

1. 了解客户需求、解决客户问题。
2. 为专属客户传达公司相关活动通知。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

3. 记录客户意见、及时反馈客户建议和意见。

（二）客户经理助理职责

1. 协助客户经理筛选处理客户重要问题。
2. 协助客户经理及客户做好相关活动的实施工作。
3. 协助客户经理做好驾驶员专业技能培训活动。
4. 协助客户经理及时处理客户的意见和建议。

对甲方在用车期间提出的合理意见和建议应及时做出整改，接受甲方对车辆及驾驶人员的考核并整改至甲方满意为止。

（三）财务专员职责

1. 负责与客户进行费用账单的核对。
2. 销售发票的开具。

（四）车队管理人员职责：

1. 负责在交车前对车辆车况的检测。
2. 车辆手续的整備。
3. 协调车辆日常的维修、保养、年审等。
4. 车辆保险理赔。

（五）应急故障小组。

1. 应对突发应急工作，提供技术、人员支持。
2. 驾驶员的安全培训、临时驾驶员替代等。

（七）备注

1. 我司成立的专业服务团队会对甲方在用车期间提出的合理意见和建议应及时做出整改，接受甲方对车辆及驾驶人员的考核并整改至甲方满意为止。

2. 在租车期间，按甲方要求在有高速公路的路段必须行驶高速公路。

3. 租用车辆应按甲方的要求进行使用，驾驶员应按甲方的要求驾驶租用车辆，驾驶员驾驶车辆时应遵守国家或当地及其他地区的交通法规。

4. 在甲方使用租用车辆期间，驾驶员应负责租用车辆的车辆合理停放。租用车辆应停放于合适的安全的地点，包括但不限于属于乙方使用的停车地点、属于甲方使用的停车地点、合适的公共停车场等场所；租用车辆具体停放地点由乙方或乙方提供的驾驶员根据自己的判断选择，但在甲方认为必要的情形下，乙方应

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

当根据甲方的要求与甲方协商确定具体的停车地点。

5. 车辆有效证件配备齐全，包括驾驶证、行驶证及国家或当地公安机关车辆管理部门要求随车配备的证件等。

四、服务方式

1. 园丁式服务：

在客户使用车辆的过程中，服务人员会定期询问车辆状况，司机服务态度等。同时企业其他功能小组随时为您做好服务准备。例如因车辆故障或客房需求变化所引起的车辆类型调换等。

2. 秘书式服务：

不仅仅是向客户传递各种租赁信息，而是针对客户的实际用车需求，向客户推荐最适合的目标车辆，并帮助客户统筹安排，将客户用车消费化为最理性支出。

3. 星级司机服务：

狠抓司机的素质，星级司机均经过严格的技能考核及专业服务礼仪培训。

4. 朋友式服务：

当企业拥有新配置车型，举办免费试驾活动，当您驾照需要年审，当您家庭的车辆需要进行保养、年审，作为会员的您将享受到俱乐部为您提供的全方位服务。

5. 第三方司机服务：

如用户需要，可推荐资质良好的第三方司机服务，不以任何形式捆绑销售司机服务。

五、服务响应

（一）车辆配备情况

1. 我公司所有供应的车辆全部质量达标，并严格按照国家及用户提出的有关质量标准技术要求，一级标准、手续齐全。

2. 我公司所有供应的车辆全部装设倒车雷达，并在甲方使用车辆时提供附属设施、部件和牌证。

3. 我公司所有供应的车辆具备完整的保险手续。

4. 我公司向甲方交接租赁车辆时如实提供车辆状况信息。

5. 若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

（二）事故及故障处理

1. 我公司负责对事故车辆及丢失车辆直接向保险公司索赔的责任。

2. 在正常操作下车辆发生故障，我公司在 5 小时内保证车辆维修完毕；5 小时内不能检修完毕的，给甲方提供相当档次替换车，若造成甲方损失的，我公司全额赔偿。

3. 我公司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。

（三）车辆保养

1. 我公司定期对车辆进行免费保养，并免费提供甲方按操作规程使用租赁车辆出现的故障维修服务。

2. 我公司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。

3. 若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

（四）年检

1. 遇车辆年检，我公司提前 3 天与甲方联系。

2. 在租赁车辆因维护、年检、停驶而影响承租人正常使用的，我公司及时提供相应的替换车辆给甲方。

3. 若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

第三节 订单客户关系维护流程

一、建立订单客户资料档案

序号	姓名	性别	住址	联系方式	性格	人际交往情况	工作情况	教育情况	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

二、对客户进行评估分级

我公司会针对客户合作情况对客户进行一个等级评估，确定客户等级，主要从消费额、信用度，以及使用车辆有无发生重大事故等方面进行划分，并将分级信息记入客户档案，以便于对客户进行分级管理和维护。

评估指标	指标权重	得分	等级	得分依据	备注
合计			标准分		
评估结果及建议	<input type="checkbox"/> 发展关系 <input type="checkbox"/> 维持关系 <input type="checkbox"/> 终止关系				

附：客户分级表

客	关键客户	产品种类					
---	------	------	--	--	--	--	--

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

户 等 级 分 类	(销售额所占比 例 80%以上)	客户名称					
		客户代码					
	普通客户 (销售额所占比 例 15%左右)	产品种类					
		客户名称					
		客户代码					
	小客户 (销售额所占比 例 5%左右)	产品种类					
		客户名称					
		客户代码					

三、重点客户的筛选

(一) 重点客户管理表

序号	销售额前 10 名		销售增长率前 10 名		销售利润率前 10 名	
	客户名称	销售额	客户名称	增长率	客户名称	利润率
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
重点管理客户		销售额目标	将其设为重点客户的原因		实现目标的行动措施	

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

备注	
----	--

附：重要客户对策表

序号	客户名称	负责人	销售情况	问题所在	应对策略
1					
2					
3					
4					
扩大重要客户数量的基本方针					
备注					

（三）问题客户

附：问题客户对策表

序号	客户名称	负责人	销售范围	所在位置	恶化趋势	问题表现	应对策略
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							



第四节 订单客户关系维护措施

1. 编制客户资料记录卡，内容包括客户姓名、工作单位、职位、住址、联系方式、联系频率等。具体编制中，对于重点客户应该单独管理，制作重要客户卡片；客户关系卡应随着客户情况的变化，进行调整和更新。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

2. 积极将各种客户相关的信息提供给客户，如优惠促销活动、新产品上市等，并邀请客户参加新品试用，及时向客户了解新产品使用感受。

3. 耐心为客户答疑，解决客户使用产品过程中出现的问题，为客户提供技术咨询、培训等服务。

4. 及时了解客户困难并为客户解决，增加客户信任感和公司美誉度。

5. 邀请重要客户参加公司举办各种活动，每年召开一次客户服务会议，邀请客户参观本公司增强客户对本公司的了解。

6. 定期进行客户回访工作，及时了解客户需求变化，并据此制定客户服务策略、营销策略等。

第五节 客户关系管理方法

一、客户电话回访

（一）目的

为了加强公司与客户的沟通和联系，及时了解客户的需求，及时解决客户在产品使用中遇到的问题，同时为公司更好地开展市场营销活动提供有效的信息支持。

（二）回访客户选择方法

1. 由于公司客户范围广泛，不可能对每个客户都进行电话回访，需要采取合理的方法确定回访客户范围，确定客户回访范围。

2. 可以采取的选择方法如下表所示：

客户选择方法一览表

方法名称	方法描述
随机选择法	按照客户的编码、类别等，随机地选择客户进行电话回访
客户满意度选择法	对客户满意度比较低的客户进行电话回访
服务选择法	对由于各种原因需要追加服务，或者继续服务的客户进行电话回访
情感选择法	对于某些联系比较少，在关系方面比较生疏的客户进行回访

（三）电话回访规范

1. 公司人员进行电话回访时，要使用礼貌用语，语气亲切、热情，保持真诚

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

的态度。

2. 电话接通后，回访人员主动问好：“您好！请问是××先生（女士、大妈、师傅等）吗？我是××公司的客户服务员，想向您做个回访，不知您现在接电话方便吗？”

3. 与客户电话交流时，应文明礼貌，多给客户说话的时间，不要随意打断客户的讲话，以免引起客户反感。

4. 对话应简明扼要、突出重点，在客户时间不允许的情况下，不要谈及太多的与业务无关的内容，尽量不要占用客户太多的时间。

5. 在电话回访过程中，回访人员不能与用户争辩，对用户提出的疑问，要耐心解答；当时解答不了的，事后一定要及时给予回复。

6. 电话回访完毕后，公司回访人员要等客户挂断电话后再放下电话，并及时记录回访情况。

二、客户拜访

（一）目的

对客户进行定期拜访，针对客户进行促销推广，听取客户对产品和服务的意见，及时解决客户问题并了解客户心理状况，维持客户忠诚度，加强公司与客户的情感。

（二）客户拜访

1. 客户拜访记录表：

客户名称		
详细地址		
注意 事项	成长率	
	信用度	
	总利润率	
	综合评价	
	业界地位	
	其他	
已解决的问题		

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

以后应注意的事项	
----------	--

2. 客户拜访日报表：

日期	星期	填表人	主管	部门经理	经理
客户	面谈者	商谈计划（选择）	面谈概要		成果（选择）
备注：		a. 初次拜访 b. 处理问题 c. 建立关系	A. 商谈成功B. 有希望 C. 再度访问D. 无希望 E. 继续观察		
本日拜访数目		本日处理问题	本日未处理问题		同行者

三、客户提案

（一）目的

广泛听取客户意见，规范客户提案接收与处理流程，实现客户提案价值的最大化，更好地满足客户的需求。

（二）适用范围

凡是客户提出的同本公司销售的产品相关的所有的建议和意见均列入提案范围。

（三）提案内容

客户可以针对以下 6 方面事项，提出提案。

1. 提高产品的标准化程度有关的建议。
2. 改善销售渠道与方式的建议。
3. 提高生产工艺的建议。
4. 提高质检效率等方面的建议。
5. 提供新材料方面的信息。
6. 有关改善售后服务等方面的建议。

（四）提案受理



锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

1. 提案接收：

（1）公司客户服务部由专门人员负责接收客户的提案。

（2）接收提案的途径包括电子邮件接收、面谈接收、电话接收、信函接收等。

2. 提案记录：

客户服务人员接收到客户的提案后，要对提案的内容进行及时、准确、全面的记录，并填写《客户提案表》。

附：客户提案表

客户名称		联系方式	
接收方式		时间	
提案内容			

3. 回复并感谢客户：

（1）客户服务人员根据客户提案内容和公司客户提案管理规定，告知客户大致的提案处理时间和主要处理负责部门，并根据实际情况的变化及时告知客户。

（2）回复中必须对客户表示感谢。

（五）提案处理

1. 提案处理主体：

客户服务部对受理的客户提案进行分类和汇总，将《客户提案表》复印件送到相关部门处理。

2. 提案处理时间：

一般情况下，提案处理时间为 10 天，最多不超过 20 天。

3. 提案评审：

（1）经有关部门对提案进行分析和调研后，针对提案提出评定意见。

（2）提案主要处理部门将提案评审意见送交客户服务部，由客户服务部向客户进行提案处理结果反馈。

（3）提案处理的结果包括采用、暂时保留和不予采用。在向客户反馈提案处理结果时，需要将采用、暂时保留和不予采用的原因告知客户。



锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

第六节 客户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，快速稳妥地解决客户投诉，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，使之不断地完善和进步，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（包括公司各职能部门和经销商等），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. 综合部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. 各相关部门涉及产品质量、服务态度等投诉处理，根据综合部的投诉反馈信息及时处理客户投诉。

3. 各区域片区经理、业务代表协助各部门处理好客户投诉。

四、客户投诉处理流程

1. 客户投诉受理：

综合部接到投诉后，将客户投诉信息登记在《投诉记录表》上。

2. 派单：

综合部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区域负责人。

3. 投诉处理：

各区域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。（要求区域负责人每 30 分钟将处理情况反馈给综合部，直至投诉结案）。

4. 投诉回访：

各区域负责人处理完后，将处理方案反馈至综合部，综合部将处理方案详细登记在《投诉记录表》上。综合部将对完成的客户投诉进行电话回访。（客户对

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

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，综合部需将投诉信息递交公司业务科长由其安排处理）。

5. 投诉信息汇总：

（1）对投诉案件汇总，上报综合部主管批示，编制《投诉信息月汇总报表》进行备案。

（2）注意事项：

1）综合部将《投诉记录表》根据责任反馈到各相关部门，在传递客户投诉时，最迟不可以超过 10 分钟（特殊情况除外）。并保证任何客户投诉与《投诉记录表》一一对应，并且投诉信息能够及时传递，没有延误。

2）各责任部门负责对解决措施的实施效果进行确认，如果客户对处理结果仍不满意，那么就需要制定新的解决措施，直到最终处理结果让客户满意为止。同时在《投诉记录表》上签字。

3）如果客户对处理结果满意，部门负责人在当天就将处理结果反馈至综合部。综合部在收到信息后的 1—2 个工作日内对客户进行电话回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意，如果客户不满意，则再次下发《投诉记录表》，重新进行客户投诉处理流程。如果客户满意，综合部则可以确认客户投诉处理完毕，将投诉结案。

五、客户投诉处理措施

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，均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。

锋尚网络科技有限公司（宁波）有限公司

（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致意见，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。

