

9、服务方案

1) 总体服务规划

1.1 服务管理理念

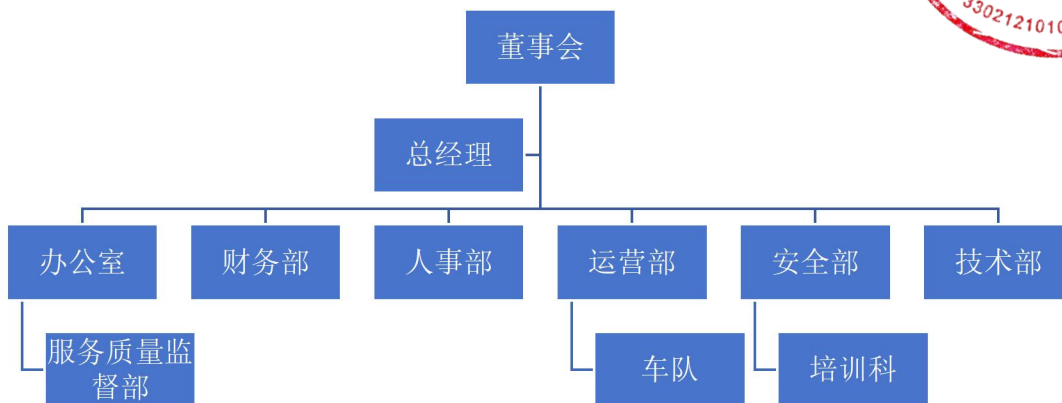
我公司车辆运营服务管理体系是由人构建的组合物，因此公司车辆运营服务管理应该以人为中心，将人的因素放在核心地位，将调动人的积极性放在主导地位。开发的人的潜力、提高人的素质是我公司车辆运营服务管理成败的关键环节。每一位员工都有自身的社会需求，因为以人为本的管理理念的本质是激励，在合理满足员工物质和精神需求的基础上达到我公司车辆运营服务管理正常快速发展的理想效果。所以以人为本的管理理念可以总结为：尊重人、依靠人、服务人和发展人。加强我公司车辆运营服务内容管理，必须以科学发展观为指导，牢固树立以人为本的服务理念，大力推行以人为本的管理。每一位工作人员的一举一动，都代表着公司的整体形象。因此对我公司的全体员工，都要具有一定的服务能力与要求。

1.2 服务管理目标

为了更好的有效使用车辆，提高工作效率，我公司将对车辆的安全行驶作出规范化管理，积极配合甲方的工作需要，保证工作车辆可靠稳定运行，更好的维护。

2) 项目服务组织机构

2.1 组织机构图



2.2 人员岗位职责

为本项目成立以总经理为组长的管理服务小组，设立专属的项目负责人1名，财务专员1名，安全员2名，24小时对接用车服务需求。

2.2.1 专属项目负责人职责：

- 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。

3) 记录客户意见、及时反馈客户建议和意见。

2.2.2 财务专员职责：

- 1) 负责与客户进行费用账单的核对
- 2) 发票的开具

2.2.3 安全员职责：

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

3) 总体服务规划及服务响应时间

序号	项目条款	服务响应承诺及措施	备注
1	车辆配备情况	1、我公司所有供应的车辆全部之类达标，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GPS，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； 5、我公司向甲方交接车辆时如实提供车辆状况信息。	若甲方临时调整车辆数量或其它情况，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
2	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2小时内保证车辆维修完毕，2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小时上门取车服务； 4、我公司提供5辆应急车辆，以备甲方替换使用； 5、我公司提供2辆救援工作车，每辆救援工作车配备2名以上救	若甲方临时调整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。

		援服务人员，以备车辆发生故障或事故时进行使用； 6、我公司备有车辆易损配件、易耗油品、便携机具和通讯、照明等应急用品，并有序就位，便于随时取用。	
3	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。	若甲方临时调整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。
4	车辆保险缴纳情况	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。	若甲方临时调整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。
5	年检	1、遇车辆年检，我公司提前 5-10 天与甲方联系； 2、在车辆因维护、年检、停驶而影响正常使用的，我公司及时提供相应的替换车辆给甲方。	若甲方临时调整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。

4) 公司车辆服务管理

4.1 车辆发车管理

- ①保证所有车辆符合正常状态
- ②接到发车信息后,立即确认发车时间、地点、联系方式,及其他要求。
- ③提前 10 分钟到达指定地点，做好验车、发车准备。

4.2 跟踪管理

- ①密切关注并掌握每一台已出勤车辆的情况
- ②每天通过 GPS 查询车辆的位置。
- ③做好跟踪服务和温馨提示。
- ④帮助解决驾驶中遇到的各种问题。

4.3 道路救援

- ①我公司每天 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，马上与驾驶人员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将事故信息反馈给公司主管领导，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公司无法处理的情况,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尽快更换车辆,确保满足乘车客人对时间的要求。
- ⑦每次道路救援后都要做好书面记录。

5) 事故应急预案

针对本项目的实际情况，为了更好地为甲方提供服务，再遇到事故及故障事件时，我公司维修服务人员在接到甲方支援电话时，会在 30 分钟内做出响应，在 2 小时内保证车辆维修完毕；2 小时内不能检修完毕的，给甲方提供相当档次的替换车，若造成甲方损失的，我公司全额赔偿。另外，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 小时上门取车服务。对于事故及故障处理，我公司专门成立维修队伍：

救援工作车：2 辆

救援服务人员：4 人

应急车辆：5 辆

遇特殊情况，我公司可根据实际情况再进行安排，保证完成甲方的要求与服务。

5.1 车辆故障维修处理预案

（1）车胎被扎

现在，轮胎被异物扎破，特别时铁钉扎破的现象很普遍。因此,遇到轮胎被扎破，我公司将会及时配备维修人员，并使用专业的拆解轮胎工具，将轮胎从轮毂上拆解下来，找到破孔后，用专用的硫化机加热后进行热补。

（2）汽车油耗猛增

驾驶员在驾驶过程中发现耗油量比平常多了 10%以上，那也许就意味着车有问题了，发生了这种情况我公司专业维修人员先找出油耗增加的原因，然后对症下药。例如：离合器打滑会使发动机的转数丢失。当在急加速时发现发动机转速表增加很快，但车速增加却很慢,这时可以判定时离合器打滑了，需要更换离合器片，离合器压盘和驱轮。

（3）制动失灵

制动失灵包括：制动踏板行程过大，制动作用迟缓，制动效能很低甚至丧失，制动距离增长。对此故障的排除方法有三种。

a) 连续踩下制动踏板，如踏板逐渐升高且有弹性感觉，但稍停一会后再踩踏板时仍然很低，即为制动系统内有空气，这时应对制动系统进行排气。

b) 一脚制动不灵，但连续踩几次踏板效果很好，一般为制动踏板自由行程过大或制动间隙过大。应调整踏板自由行程，而后检查制动器间隙，必要时进行制动器解体修理。

c) 踩下制动踏板时, 不软弱不沉, 但就是制动效果不良, 这一现象为车轮制动器故障, 如制动蹄片有油或接触不良、摩擦片老化、磨损、制动鼓磨损不均。应对制动技术状况进行检查, 必要时进行调整和修复。

5.2 交通事故应急预案

5.2.1 编制目的

为快速、及时、妥善处理本项目部发生的突发性交通事故, 做好救援处置工作, 最大限度地减少事故造成的人员伤亡、财产损失和社会危害, 维护人民群众的生命安全和社会稳定, 特制订交通应急预案。

5.2.2 编制依据

依据《中华人民共和国安全生产法》、《国务院关于加强安全生产工作的决定》、《国家安全生产事故灾难应急预案》和生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》等法律法规及有关规定及局应急预案编制导则, 结合本项目特点, 制定本预案。

5.2.3 适用范围

本预案适用于本项目生产经营过程中的车辆交通事故应急救援工作。

5.2.4 应急工作原则

(1) 以人为本, 科学管理的原则。把保障人民群众的生命安全和身体健康当作首要任务。在事故未发生时充分做好预防工作: 在事故发生后, 立即营救受伤人员, 组织撤离或采取其他措施, 保护危害区域内的其他人员。充分发挥人的主观能动性, 发挥专家、专业救援力量和人民群众的作用: 实行科学民主决策, 采取科学的管理方法, 采用先进的检测、监测手段、救援装备和技术, 迅速控制事态, 消除危害后果。

(2) 统一领导, 分级负责的原则。各部门要认真履行安全生产责任主体的职责, 建立安全生产应急预案和应急机制。

(3) 属地为主, 分级响应的原则。在生产安全事故发生后, 事故单位, 必须作出“第一反应”, 果断迅速地采取应对措施, 组织应急救援队伍。先期到达的应急救援队伍, 要抓住时机, 迅速有效地实施先期处置, 全力控制事态发展, 切断事故灾害链, 防止次生、衍生和耦合事故(事件)发生。同时, 应立即向上级部门报告事故情况。上级部门迅速对事故作出判断, 决定应急响应行动。

(4) 预防为主, 实战结合的原则。贯彻落实“安全第一, 预防为主, 综合治理”的方针。一是通过安全管理和安全技术等手段实现本质安全, 尽可能防止事故发生; 二是在假定事故必然发生的情况下, 通过预先采取的预防措施, 达到降低或减少灾害的影响。为此, 平时要做好预防、预测、预警和预报工作, 搞好预案的演练, 使应急组织体系的各机构、各部门明确各自职责及运行程序, 使各专业救援组织和群众熟悉应急救援的基本技术、方法和技巧掌握自救和互救的知识, 提高应急响应系统的整体救援能力。

5.2.5 危险源与风险分析

- (1) 因路面运输车辆错车发生交通事故。
- (2) 因车速过快发生交通事故。
- (3) 因道路滑以及车辆制动性, 转向灵敏性发生交通事故。
- (4) 司机因疲劳驾驶、醉酒等发生交通安全事故。
- (5) 司机无证操作发生交通安全事故。
- (6) 司机不遵守交通规则发交通安全事故。
- (7) 司机车辆因其他有关的安全隐患, 所引发的伤人事故。

(8) 因路况不好,发生交通事故等。

5.2.6 救援组织机构

由项目负责人指挥,其他人员均为应急救援小组成员。

5.2.7 项目负责人指挥机构及职责

(1) 分析紧急状态和确定紧急事件级别,这些分析应根据相关危险类型、它的潜在后果、现有资源和控制紧急情况的行动类型进行;

(2) 指挥、协调应急响应行动;

(3) 对外联络;

(4) 直接监督应急人员的行动;

(5) 保证项目内外人员安全;

(6) 协调后勤方面以支援应急行动;

(7) 指定代理人,以便在特殊情况(因故不在现场或在指挥中受伤)下履行其职责。

5.2.8 信息报告处置程序

(1) 轻伤事故发生后,负伤者或者事故现场有关人员应当立即直接或者逐级报告项目负责人;

(2) 重伤、一般事故、较大事故、重大事故、特别重大事故发生后,项目负责人应当立即报告所在地相关主管部门,同时直接或者逐级报告公司负责人;

(3) 公司负责人接到一般事故、较大事故、重大事故、特别重大事故报告后,应当立即上报所在地相关上级主管部门。

5.2.9 应急处置

(1) 响应分级

根据事故危害程度、影响范围和控制事态的能力,按照分级负责的原则,应急响应分为两级。

1) 一级响应

如发生一般事故(轻伤、重伤)以上生产安全事故时,公司应紧急启动应急救援预案,并上报公司。

2) 二级响应

发生一般生产安全事故时,公司启动本应急预案。

(2) 响应程序

根据事故危害程度、影响范围和控制事态的能力,按照分级负责的原则,应急预案响应程序分为二级。

1) 一级响应程序

a、车辆主管在接到发生一般事故以上生产安全事故报告后,立即向项目经理报告,并同时向上级主管部门报告。

b、根据项目经理指示,及时启动应急救援预案,并通知应急救援指挥小组成员。

c、应急救援指挥小组成员接到应急救援通知后,立即按要求到达指定地点集合,并开展应急救援工作。

d、车辆运营部负责及时传达领导和上级主管部门的指示精神,协助指导事故单位做好伤员抢救、善后处理工作,并负责向项目领导和上级主管部门报告事故应急处理的最新动态。接到事故报告2小时内,公司由主管领导带队,赶赴事故现场,协助救援,并配合国家主管部门进行事故调查、处置。

2) 二级响应程序

a、车辆运营部在接到发生一般事故报告后，立即向项目主管经理报告，同时向上级主管部门报告。

b、发生事故后应及时启动应急救援预案，采取有效措施控制事故发展，最大限度地减少事故损失。

c、车辆运营部负责及时传达公司领导和上级主管部门的有关指示精神，协助指导事故单位做好伤员抢救、善后处理和事故调查、处理工作，并负责向公司领导和上级主管部门报告事故应急处理的最新动态。

(3) 处置措施

1) 项目负责人下达发出警报令，现场进入抢险救灾状态，救援队及全体人员投入救援工作。

2) 在项目负责人的统一指挥下，及时、有序地将人员疏散到安全区，重要物资撤离危险区。

3) 危险区隔离，标出警示。

4) 根据分析判断的结果，项目经理定出抢险的方案，调动必要的机具、设备、材料等资源。

5) 各救援组长根据支援方案，将具体任务下达给各小组成员，各小组成员按要求完成。

6) 及时接收媒体或气象部门有关事态后续发展的预测报告，密切跟踪灾害变化，以采取相应的措施。

7) 发生交通事故，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。

8) 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，不要惊慌失措，避免造成更大的灾害。

9) 对伤者的外伤应立即进行包扎止血处理，发生骨折者应就地取材进行骨折定位，并移至安全地带，对死亡人员也应移至安全地带妥善安置。积极协助120救护人员救死扶伤，避免事故扩大化，把伤害减至最低程度。

10) 保护好自身的安全，积极配合交警、消防等部门进行救护并做好各项善后工作。

5.3 治安事故应急预案

在营运活动中，遇到歹徒行凶、诈骗、偷窃、抢劫等，导致乘客身心及财务受到损害时，应及时采取应急措施。

(1) 立即报警

驾驶人员应立即向当地公安部门报案，并积极协助破案。报案时要实事求是报告事故发生的时间、地点、案情和经过，提供犯罪嫌疑人的特征，受害者的姓名、性别、国籍、伤势及损失物品的名称、数量、型号、特征等。

(2) 及时向甲方及我公司报告

要及时向车队领导报告治安事故发生的情况并按领导指令开展工作，情况严重时请领导亲临指挥、处理。

(3) 协助领导做好善后工作

驾驶人员应准备好必要的证明、资料，处理好善后事宜。

5.4 恶劣天气应急预案

(1) 遇到冰雪天气，提醒司机安全驾驶，不得催促司机赶时间；

- (2) 在大风大雨天气，保证司机安全驾驶，避免路滑，车辆慢行；
- (3) 在突发恶劣天气或实施交通管制时，利用 GPS、广播和手机，提供准确及时的出行服务信息。
- (4) 当因道路状况等原因，车辆必须改到行驶时，应立即报告车队领导并随时保持联系。

6) 车辆保养、维护方案

6.1 车辆设备检查、监测与诊断

我公司对车辆设备日常检查、定期检查和专项检查：对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。

A. 车辆设备检查内容：

- (1) 发动机、变速箱等部位卫生脏的；
- (2) 空气滤清器未按规定安装后滤芯脏的；
- (3) 机油油量不符合要求的；
- (4) 冷却液缺或不符合要求的（严禁加水）；
- (5) 发动机各部位皮带出现损坏或松紧度不符合要求的；
- (6) 轮胎破损、气压不符合要求、轮胎花纹磨平或露线层的；
- (7) 半轴螺丝、轮胎螺丝、传动螺丝等各部位紧固螺丝出现松动的；
- (8) 各种仪表、灯光、信号、雨刷等存在故障未及时报修的，车内设施出现缺损的；
- (9) 电瓶卫生脏或电瓶液面不符合要求的；
- (10) 冬季末未及时放净贮气筒内积水的；
- (11) 灭火器、应急门不齐全或失效的；
- (12) 其它车辆设备符合要求的项目等。

B. 车辆设备检测与诊断

(1) 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检测与故障诊断，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。

(2) 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。

6.2 车辆设备故障

(1) 我公司做好故障维修与分析统计工作，影响生产与安全的重大故障要在第一时间内通知甲方。

(2) 我公司维修人员、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。

(3) 在正常操作下车辆发生故障，我公司在 2 小时内保证车辆维修完毕；2 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。

(4) 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。

6.3 车辆设备维修

- (1) 我公司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。

(2) 在正常操作下车辆发生故障，我公司在 2 小时内保证车辆维修完毕；2 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 2 辆救援工作车，每辆救援工作车配备 2 名以上救援服务人员，以备承租车辆发生故障或事故时进行使用。

(4) 我公司备用车辆易损配件、易耗油品、便携机具和通讯、照明等应急用品，并有序就位，便于随时取用。

(5) 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。

6.4 车辆设备保养及内容

(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。

(3) 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，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。

(4) 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。



7) 车辆保险缴纳情况方案

7.1 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。

8) 客运车辆管理制度

为使车辆在一定期限内保持良好的技术状况，以充分的发挥效能、降低运营成本确保安全营运和驾驶员生命安全，有效杜绝营运车辆性能异常恶化和非正常贬值现象的发生，避免企业资产非正常损失，根据《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》和公司资产管理的相关规定，制定《营运车辆安全生产管理暂行办法》

一、车辆管理安全生产工作坚持预防为主的方针和技术手段与经济手段相结合的原则，对营运车辆的购置注册、运行监督、强制维护、定期检测、故障维修、事故修复、易耗件更换等实施全过程综合性管理。

二、车辆安全生产管理职责由公司安全科、财务科共同履行，本管理办法由

安全科协调组织实施。

三、营运车辆是公司为正常开展经营活动配置的重要资源，车辆安全生产管理部门应切实履行职责，严格执行相关制度，确保其完整性和有效性。

四、驾驶员是营运车辆的使用者，在营运过程中应加强对营运车辆的日常维护职责，学习、积累车辆使用和维护保养常识，不断提高操作技能；认真遵守公司有关车辆维护、保养制度和回场检查制度，切实履行职责、保证车辆正常运行；接受管理人员对车辆维护工作的监督管理；严禁擅自改装车辆或改变车辆性能，严禁擅自改动车辆电路、加装电器设备；保证车辆的车容车貌达到行业和公司要求的规范营运标准。

五、营运车辆的营运设施设备（GPS 系统、4G 视频系统、座椅套等）由公司按照相关规定统一安装配置。

六、歇班车辆应统一停放在公司停车场，停车场管理人员负责车辆交接并保证在场车辆安全。

七、营运车辆管理部门应按要求建立并管理车辆档案

八、营运车辆使用者应遵循公司“定车、定人、定责”的营运管理原则，除公司在特殊情况时安排人员代岗外，不得将车交于其他人驾驶。

九、驾驶员交接班时应对车辆状况仔细检查，检查情况记录于公司统一制作的交接班记录表，经交接双方共同签字后完成交接班程序。

因交接班记录不完善使车辆异常损坏或交通违法或其他相关责任无法确定的，由车辆驾驶员共同承担经济责任。

十、营运车辆使用者应按照规定的时间间隔回场接受车辆检查，具体的检查流程和内容遵循相关制度之规定。

十一、驾驶员在行驶过程中应对车辆状况给予关注，发现异响、异味、过热或其他异常现象时应立即拨打修理厂电话，

十二、营运车辆的保养；

1、车辆的走合保养依照《车辆使用手册》的规定执行，在走和期内使用者必须严格遵守车辆走合期内对行驶速度、发动机转速的限制条件，并不得拆除限速器

2、车辆的日常维护由车辆驾驶人实施，公司在回场检查时对执行情况进行

督检，日常维护指“出车前、营运中、回场后”按照《日常维护》指南的要求对车辆的例行检查，车辆驾驶人必须遵照执行。

3、营运车辆在达到规定的里程间隔或时间间隔时应接受强制性二级保养。各级保养的间隔里程或时间、作业项目和流程按照《车辆维护、检测、诊断技术规范》（GB/T18344-2001）和公司相关制度的规定执行。

4、车辆强制维护所需润滑油、制动液应符合汽车生产厂《使用手册》中规定的标准。

五、营运车辆进行一、二级强制保养所需费用的支付按照公司相关制度或文件的规定执行。原则上，所有的保养均在公司的定点（汽车修理厂）进行。

5、车辆运行监控部门负责强制保养的提示、监督检查。

十三、营运车辆的维修

1、车辆维修主要指车辆小修、总成维修和车身修整。

2、营运车辆在途中因机械或电器故障抛锚时，使用者应立即向公司报告，等候公司派人员支援，不得自行拆修或在简陋小店维修。

3、经公司技术人员检验认定，属汽车三包索赔范围内的故障由外包定点单位维修。

4、车辆的总成维修和车身修整应按照申请、鉴定、报修审核、批准、施工的程序进行。

5、修理厂在对营运车辆实施维修作业前，应对车辆进行检测，对发生故障或造成车况下降的原因进行鉴定，并予记录，因使用者操作不当或失误、未履行日常保养职责等导致的维修，公司将按“损坏公司财物”向使用者追究赔偿责任

十四、车辆发生交通事故后，使用者需按照事故报告制度之规定及时向营运管理部门报告。在技术鉴定和事故调查结束后方可进行车辆修复作业，对保险索赔额不足以弥补实际损失的部分，视事故性质由驾驶人按比例承担，同时应按照“四不放过”原则对当事人进行处理。

驾驶人在事故中负全部责任的，应承担除保险赔付外实际损失的百分之五十；驾驶人在事故中负主要责任的，应承担除保险赔付外实际损失的百分之四十；驾驶员在事故中负同等责任的，应承担除保险赔付外实际损失的百分之三十；驾驶员在事故中负次要责任的，应承担除保险赔付外实际损失的百分之十；驾驶员在

事故中无责的不承担经济责任。

十五、营运车辆使用原厂轮胎，未经公司车管部门批准，使用者不得擅自变更轮胎规格和降低等级标准，严禁使用翻新轮胎。当轮胎花纹深度小于 1mm 时应予更换。与行驶里程相比属正常磨损的由车辆使用者提出申请，公司部门领导审批；属异常磨损的由修理厂进行鉴定，排除人为因素按正常磨损处理，否则使用者应根据责任大小按比例承担更换费用。

十六、营运车辆技术状况水平是保持公司总体运动力和保障公司资产安全的关键指标，公司应每年度组织一次车辆技术状况评估，评估工作在年度结束前完成，评估结果记录于车辆档案和员工档案，作为年度考核依据之一。

十七、车辆技术状况评估工作由公司安全科负责组织实施，暂不能完成的检验项目可申购必要的设备或采取外包方式解决，必要时可委托有资质的机构按照《营运车辆综合性能要求和检验方法》（GB18565-2001）标准的要求进行检测。

十八、营运车辆技术状况等级划分：

1 级：车辆完好，各项技术指标达到标准，磨损度在合理范围内，车容车貌完全符合行业规范营运标准。

2 级：车辆完好，主要技术指标达到标准，车容车貌存在瑕疵但符合行业规范营运标准。

3 级：车辆完整，不超过 2 个总成已维修或待维修，磨损度超出合理范围。

4 级：车辆完整，2 个以上总成已维修或待维修，车况严重恶化，维修成本达到或超过车值得百分之五十。

十九、在行业管理部门规定的营运车辆使用年限内，营运车辆的技术状况评估等级不得低于 2 级。

二十、车辆管理相关部门应根据具体情况制定相应的实施细则，并在环境发生变化及时予以修正。

二十一、本管理办法自公布之日起实施



9) 车辆安全检查制度

为了保证车辆的安全行驶,避免安全事故的发生,使公司安全工作落实到位,特制定以下安全检查制度。

1、各车队要坚持车辆安全例保制度,驾驶员对车辆要做好日常检查和维护,做到出车前、途中和回场后对车辆例行检查,始终保持车况良好,车容整洁。

2、各车队每月对所属车辆普查一次,公司安全检查组根据情况对车辆进行抽查。

3、公司安全检查组对受检车辆的行车证件以及发动机、转向、制动、灯光、仪表、轮胎等安全部件进行检查,并做好登记工作。

4、对参加大型活动的车辆,要进行全面检查,及时排除事故隐患,确保车辆完好出车。

5、公司安全检查组每月对各车队所属车库和停车场的卫生整洁及安全隐患等情况进行检查。

6、在检查中,对存在问题的车辆,由检查小组发出车辆限期整改通知书,并做好复检工作。

7、公司安全检查组每月做出检查情况通报,对车容、车况好的车辆和单位予以表扬;对问题突出的车辆和单位将予以通报批评并做出处理。



10) 隐患治理制度

为完善和强化安全生产管理的约束机制，切实搞好隐患排查和整改，及时消除事故苗头，确保安全生产，特制定本制度。

1、对安全检查中发现和群众举报的有关安全生产的隐患，安全管理部门应采用“事故隐患整改通知单”形式，要求被整改部门立即整改和限期整改，并负责跟踪检查。

2、对严重危及员工和人民生命、企业财产安全的重大隐患，应采取有效的措施，制定防控方案、整改计划限期整改。

3、如发生生产安全事故，安全管理部门应认真总结吸取教训，及时制定整改方案，跟踪检查整改情况，并制作事故处理和隐患整改跟踪报告。

4、各部门负责人对隐患整改应认真负责，及时整改并做到事事有落实。对各种安全检查所查出的隐患进行原因分析，制定针对性控制对策。

5、存在事故隐患整改的部门和个人必须按“整改通知单”的要求，及时向安全管理部门反馈整改情况和结果，安全管理部门要及时复查验收，整改部门领导要在整改记录上签字。

6. 重大安全隐患报相关部门备案，做到整改措施、责任、资金、时限和预案“五到位”。



11) 驾驶员聘用与管理制度

一、驾驶员聘用制度

1、由驾驶员向公司提出书面申请。

2、驾驶员携带有效驾驶证、从业资格证原件，诚信考核合格证明及复印件，安全行车经历报告和岗前职业健康检查结果报告到公司报到。

3、公司安全科登记后，到交警及运管部门核实驾驶员信息。

4、对 3 年内发生道路交通事故致人死亡且负同等以上责任的，最近 3 个完

整积分周期内任意 1 个积分周期有交通违法记分有满分记录的，以及有吸食、注射毒品行为记录，或者长期服用依赖性精神药品成瘾尚未戒除的，无职业禁忌的，3 年内有酒后驾驶、超员 20%、超速 50%，1 年内有三次以上超速违法记录的驾驶员，不得聘用其驾驶客运车辆。

5、对驾驶员实际驾驶技能进行测试。

6、在确认驾驶员信息符合公司要求后，对其进行登记备案，签订《安全生产责任状》。

二、驾驶员岗前培训制度

1、驾驶员在上岗前必须学习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、公司有关安全运营管理的规定等。

2、客运驾驶员岗前理论培训不少于 12 学时，并进行理论考试；实际驾驶操作不少于 30 学时，并要提前熟悉和了解客运车辆性能和客运线路情况。

三、驾驶员跟车实习制度

1、经教育培训合格后由公司车队安排跟车实习熟悉基本运行线路，跟车实习期间按车队签到表准时签到，跟车实习时间不得少于 25 天不超过 30 天，其中第 1 天跟车（不准驾驶车辆）了解车辆技术状况、道路沿线的交通安全情况，1 天后方可在正式驾驶员的监督指导下驾驶。跟车实习期间发放基本工资的 90%。

2、跟车实习期间由所跟车辆驾驶员操作使用、例行保养、日常检查、故障分析与排除等知识培训。

3、跟车实习合格后，由车队填写驾驶员跟车鉴定表，并填写岗前培训记录表，将合格人员名单上报公司。指导驾驶员须在跟车鉴定表上签字确认和给出指导意见。

四、安全教育、培训、考核制度

1、学习上级主管部门下发的文件，认真贯彻落实文件精神、指示，提高安全意识。

2、每季度组织一次对安全管理、驾驶等人员的职业道德、安全意识教育和运输法规、业务等知识培训考核，考核合格的公司予以奖励，不合格的进行再教育与培训。

3、驾驶员必须按时到交警部门进行审验，公司并对其实际驾驶操作技术进行考核。

五、驾驶员从业行为定期考核制度

为提高从业人员的安全意识,增强业务理论知识,并认真学习上级主管部门下发的文件，认真贯彻落实文件精神、指示，确保广大乘客生命财产安全,特制定以下安全目标考核制度：

1、考核时间

安全目标考核时间为每月的 25 日。

2、考核办法

(1)、对安全管理、驾驶等的职业道德、安全意识教育和运输法规、业务等知识进行书面试卷考核。

(2)、听取平常在安全活动中学习、交流总结的安全行车经验及对安全生产形势的分析；针对行车安全中存在的问题，提出有力防范措施是否可行。

(3)、是否实行安全学习签到制度，有无参加公司定期组织的各项安全学习活动。

(4)、如客运驾驶员出现违法驾驶情况、交通事故情况、服务质量、安全运营情况、安全操作规程执行情况、参加教育与培训情况以及客运驾驶员心理和生

理健康状况等不合格的公司将依照相关管理规定从重从严处理。

(5)、按以上考核合格的，公司予以奖励；对不合格的进行再教育与培训，严重不达标的，公司则予以清退。

六、驾驶员信息档案管理制度

1、驾驶员信息档案实行一人一档。建立健全驾驶员行车安全档案，做好驾驶员登记资料、参加安全活动、违章、肇事、安全行车里程、奖惩、审验、健康状况检查等记录。

2、驾驶员所有档案放公司统一存放管理，进行严格的保密，其他无关人员不得借阅。驾驶员离职 3 年后，公司将对其档案信息进行销毁处理。

七、驾驶员调离和辞退制度。

1、公司将针对对交通违法记满分、诚信考核不合格以及从业资格证被吊销的客运驾驶员给予调离或辞退，并记录公司档案。

2、驾驶员如有出现不服从公司各项管理规定、不听从统一调度、有严重违法违规、有虚报个人信息资料的公司将予以调离或辞退，并记录公司档案。

八、驾驶员安全告诫制度

1、公司门检人员对驾驶员出车前进行问询、告知，督促客运驾驶员做好对车辆的日常维护和检查，防止客运驾驶员酒后、带病或者带不良情绪上岗。

2、如发现驾驶员有饮酒、生病、或者情绪不良者及时报告公司安全管理科处理，门检处暂时不予放行，待安全管理科处理完毕后按公司相关安全管理规定给予符合条件的车辆和驾驶员放行并告诫驾驶员不得再次出现类似情况。

九、驾驶员防止疲劳驾驶制度

合理安排运输任务，防止驾驶员疲劳驾驶。驾驶员每人连续驾驶时间不得超过 4 小时，两次开车的间隔休息时间不得少于 2 小时，24 小时内实际驾驶时间

累计不得超过 8 小时，每周安排的休息日不得少于 1 天。



宁波山水旅游有限公司

12) 安全生产培训和教育制度

一、公司的安全训和教育学习工作，以国家关于安全生产的方针政策 and 规章制度为指针以“安全第一，预防为主”为指导原则，以国家的财产和人民的生命财产安全为关注焦点。

二、安全培训教育和学习工作达到四个落实的总要求，即：人员落实，时间落实，内容落实，效果落实。

三、公司全体从业人员均为安全培训和教育学习的对象，均应无条件地，自觉参加公司组织的各种教育培训课程，车辆驾驶员为培训重点。

四、教育培训的主要内容

1、驾驶员：驾驶员职业道德教育，法律、法规教育，道路旅客运输常识和现场急救知识教育，应急预案、应急救援教育，风险源辨识及控制教育，安全驾驶和机械安全常识教育，道路交通事故案例分析等为主。

2、其他从业人员：职业道德教育、法纪教育、业务操纵安全知识教育等为主。

五、公司的教育培训工作每周举行一次。

六、教育培训的工作的形式形象生动，内容丰富多彩，也可采用“请进来，走出去”的方式，及请运管、交警等执法单位人员其他法律工作者上课，到事故案发地（也可以音像物品代替）直击现场等。主持学习的安全员，必须有内容、有形式、有记录、有签字严防走过场，搞形式主义或签字。

七、授课人课前要认真预备讲义和教材，保证授课质量，达到良好的教育培训效果。

八、对因故未能参加安全培训和教育的人员，要及时组织补课，对无故不参加安全培训和教育的人员矿工论处，并要脱产补课。

九、安全管理人员每半年要进行一次安全培训和教育学习工作总结，并对下一个半年的教育培训工作做出安排。



宁波山水旅游有限公司