

9.服务方案

服务方案

第一节 清洁保养、保养方案

一、车辆养护

（一）每日例行养护制度：

- 1、检查外观从左前门起，看看全车漆面有否新的划伤；玻璃状态、后视镜、前后车灯的状况等。
- 2、目视四个轮胎的胎压情况。如果某一轮胎胎压低，应及时补充并查明原因。
- 3、目视车下的地面上是否有油、水迹。一旦发现有，应查明原因修复后再行驶。
- 4、进入驾驶室，启动马达着车后，需要观察仪表盘上指示灯的工作情况，有无警告灯闪烁或常亮。
- 5、检查雨刷片工作是否正常。
- 6、检查转向信号灯工作是否正常。
- 7、在启动过程中和着车后，发动机是否有异常声音。
- 8、检查空调是否制冷、有无异常声音。
- 9、检查车内、外卫生，是否干净，有无异味。
- 10、行进检查，行车前，应先踩几下刹车踏板，感觉刹车踏板高度是否正常。
- 11、检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，



根据情况提出报修项目。

12、及时排除异常情况。

（二）每周例行养护制度

1、检查机油油面的高度。检查的条件：发动机水温需要达到 80°C 以上，使发动机不运转，车辆处于水平位置，等待 3 至 5 分钟后，拔出油尺，用干净的针织布或棉丝将其擦拭干净后，再将油尺插到底，然后拔出油尺检查其油面的位置。

2、检查其它各种液面的高度，发现问题，应及时解决。

3、检查备胎的气压情况，标准气压值见油箱盖处。一般情况下，轿车的轮胎气压一般为 $2.3 - 2.5$ 巴，备胎 $2.5 - 2.9$ 巴。具体数值需参照主机厂的要求。

4、检查全车外部的灯光情况，特别是后部刹车灯，如有灯泡不亮，应及时更换。

5、以上养护必须在每周检查一次。做到有病早知道，早预防，避免病重麻烦多。

6、检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。

7、及时排除异常情况。

（三）每月例行养护制度

经过一个月的行驶，在每周的检查基础上，需要增加以下几个方面的检查。

1、皮带的检查。有无裂纹、松紧，如出现裂纹应及时更换。



2、发动机的密封性。主要检查发动机表面有无渗漏现象。

3、目视水箱与冷凝器间是否有脏物堵塞。特别在夏季，如果其间隙中有脏物，将会影响到空调的制冷效果，需要用压缩空气进行清理。

4、检查雨刷条的清洁程度和喷嘴的方向位置。在操作清理前风挡时，发现雨刷片刮不干净时，需尽快更换雨刷片。

5、检查所有轮胎的气压，包括备胎。

6、检查轮胎的花纹深度及磨损情况。轮胎花纹的磨损极限深度为1.6毫米，轮胎胎面应磨损均匀，如出现偏磨或者磨损异常，需要到维修站进行检查和调整，磨损严重，需更换轮胎。

7、检查电瓶装头表面是否有腐蚀物，如有白色或绿色污染物，用热水冲洗即可，避免用硬物或者拆下装头进行清洁。

8、检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。

9、及时排除、修正异常情况。

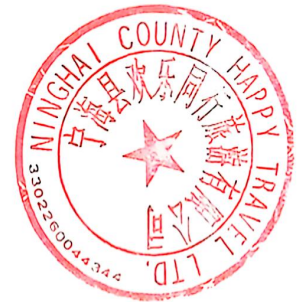
（四）强制养护制度

1、保养空气滤清器

每行驶 3000 公里要进行空气滤清器的保养，拆开空气滤清罩的盖子，取出滤芯查看，如脏得不厉害，用一小棍子轻轻敲敲滤芯掸去污垢即可，如脏得很厉害，就要换新的滤芯了。

2、更换机油

每行驶 5000 公里要更换机油。



3、四轮定位

当车辆行驶时出现转向发沉、发抖、跑偏、不正、不归位、漂浮、颠簸、摇摆或轮胎单边磨损、波状磨损、块状磨损、偏磨等不正常的现象时，就必须进行四轮定位。

5、刹车皮更换

车辆行驶 2—3 年，要更换新的刹车皮。

6、更换燃油泵

车辆行驶 2—3 年，要清洗或更换燃油泵。

7、正时皮带更换

车辆行驶 7—10 万公里，要更换正时皮带。

8、其他

车辆行驶 4 年后，车内的各种橡胶管老化、硬化，漏机油、漏水的问题就会出现。要及时更换这些橡胶管。5 年左右车的水箱被化学物质腐蚀，如果水箱漏水，要及时更换。

二、承运车辆标准

1、一格

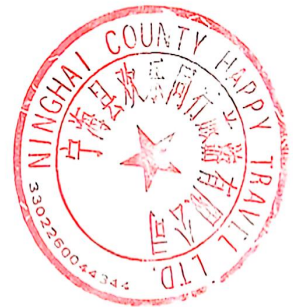
承运车辆必须保持有一格以上的油量。

2、二准

时间准：准时、准确的把车送到客户手上。

3、三齐

证件齐：承运车所有证件要齐全有效(行驶证、购置证、养路费证、营运证等)



备件齐：承运车所有备件要齐全、完好（备胎、轮胎套筒、千斤顶、防盗锁、灭火器、警示牌等）

照明灯光齐：前大灯、远近灯光、转向灯、刹车灯、防雾灯、应急灯、车内灯。

4、四无

无故障：承运车机械性能、操作系统没有故障存在。

无残缺：承运车外表、车内、车门没有损坏、脱落等现象。

无划痕：承运车外观没有明显划印痕迹。

无异味：承运车厢内没有其它难闻的气味。

5、五清

车身清洁：承运车外观清洁明亮（前后挡风玻璃、左右倒车镜、左右车门、轮胎、轮毂干净）

车厢内部清洁：承运车座椅、靠背、脚垫、扶手、安全带、行李箱清洁干净。

发动机清洁：承运车发动机外表必须清洁干净。

仪表盘清洁明亮：承运车仪表盘必须清洁、明亮没有灰尘。

随车工具及备胎清洁：承运车的随车工具、备胎清洁、干净、没有油污。

三、车辆出勤管理

（一）承运车辆发车管理

1、保证所有营运车辆符合承运标准、处于承运状态。

2、接到发车信息后，立即跟接待部确认发车时间、地点、车型、



价格、押金、客人姓名、联系方式，及其他要求。

3、从接待部领取所发车辆的钥匙、证件、租车合同、验车单等手续。

4、主动与客人取得联系，进一步确认发车时间、地点、车型、价格、押金等。

5、提前 10 分钟到达指定地点，做好验车、发车准备。

6、见到客人后，主动向客人问好，并检查客人的身份证、驾驶证、来程机票或其他有效证件。通过 G P S 监控中心核对客人的身份证和驾驶证，请客人提供其家里的固定电话号码，以进一步确认客人身份。

7、与客人一起验车。

A、详细查验车辆的外观，从车体油漆、部件、装饰、灯罩到底盘和轮胎，伤痕的长度、面积、部件的数量等，都要在验车单上做详细记录。

B、查验车内饰、部件的完好情况，并记录。

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

D、给客人讲解并示范该车的各项操作：空调、灯光、天窗、音响等。

E、打开发动机盖，给客人讲解并示范如何检查和添加水、机油。

F、签定租车合同，收取押金。



H、给客人安全驾驶的提示和建议。

I、帮助客人解决其他问题。

8、发车完毕后，第一时间将租车合同手续、押金交回接待部。

9、把发车情况和客人的其他要求告诉接待部值班人员。

（二）承运车辆收车管理

1、接到收车信息后，及时与将要还车的客人取得联系，确定还车时间、地点、租金计算办法等内容。

2、在承运结算单上填好已知的收费项目和应收款金额，准备好租车合同、应退款项、违章保证金收据；安排车队人员负责收车，要当面向收车人交待清楚收车时间、地点、客人联系方式、租金结算等事宜。

3、收发车人员见到客人后，首先向客人问好，感谢客人选择任我行公司的车辆。

4、认真检查车辆外观、内饰、发动机、油量、里程等，并询问客人该车在运行中存在哪些问题或故障隐患，并做好车辆状况的详细记录。

5、根据油量、公里数，计算超油费、超公里费；并填入应收款项目。

6、如果有车损，要及时报告车队队长，根据车损情况，确定客人赔偿金额；严重车损或有争议的要及时到修理厂定损或报保险公司。车损情况及处理办法都要记录在验车单上。

7、收车人必须在结算单上填写应收款项、应退款项、退还押金，



并在收款人栏签名。

8、收车结束及时将合同单、车辆交回公司接待部；接待人员审查合同手续、结算单、证件、钥匙，在收发车单上登记时间、车况，并签名。完结后将车辆钥匙、证件交专管员保管。

A、有故障的车辆，收车人员应详细登记并向车管责任人报告故障情况，由车队另行办理送修手续。

B、车内外不清洁的车，在交回租车合同手续后，由收车当事人负责送洗。

（三）带驾租车

1、配司机的租车业务，要开据‘营业派车单’，详细注明用车时间、租金、服务费、用途、结算办法等。

2、所有出车业务都要填写发、收车登记表。

3、带驾租车业务结束后，根据营业派车单和实际还车时间，结算租金，并做好详细的登记；填写当日报表、派车单驾驶员联作为凭证，随日报表一起交财务部门。

4、检查证件、车况、钥匙，并在收发车登记表上验收登记。

（四）公务用车

各部门因业务需要的公务用车，需本部门向公司领导申请，说明用车事由、时间；并由接待部开具派车单，公司领导签字同意后，接待部方可发放车钥匙和证件。

（五）跟踪管理

1、密切关注并掌握每一台已出勤车辆的情况。



2、出场超过三天的车辆要主动与驾车人联系，询问车辆性能和状况。

3、每天通过 GPS 查询车辆的位置。

4、做好跟踪服务和温馨提示。

5、帮助解决驾驶中遇到的各种问题。

（六）道路救援

1、车队每天 24 小时都要有值班或待命的司机。

2、在接到道路救援信息后，马上与客人确认需要救援车辆的车号、事故发生的时间、地点、基本情况。

3、将事故信息反馈给车队主管领导，车队主管领导根据事故发生的情况，制定道路拯救方案，并向公司领导汇报。

4、车队无法处理的情况，就通知修理厂到现场救援。

5、到达现场后，首先安抚客人，根据事故的现场情况确定报警报保险公司。

6、尽量给客人提供替换车辆，费用的结算严格按照租车合同执行。

7、每次道路救援后都要做好书面记录。

四、车辆维修管理

（一）车辆维修遵守“先申请，后修理”的原则

1、车辆管理人员要对自己管理的车辆做好详细的检查，如有故障，做到以下四点：

第一、到底出现了什么故障？



第二、引起这个故障的根本原因是什么？

第三、有那几种解决办法？

第四、你认为用那种方法合适？

2、填写故障登记表，并报车队领导核查，并确定解决方案。

3、如果需要送修理厂的，要填写“维修申请单”，送修理厂检查。

4、由两个以上的修理厂提供维修方案和报价单，报送车队领导审核；维修总费用在 200 元以下的，由车队领导批准并签字确定；维修总费用在 200 元以上的，车队领导必须书面报公司领导审核。

5、紧急情况，车队领导不在场的，需有两名以上的车管人员签字，并将维修方案和报价单直接报公司领导审核。

6、每辆车送修前，必须查阅该车历史的修车记录，查对本次故障是否和原来的修理项目相同或相关，是否还在保修期内；如果和原来的修理项目相同、相关，或还在保修期内，就由原修理厂负责免费修理或更换配件。

7、记录送修时间，并通知接待部该车预计修复日期。

（二）车辆修复后的出厂检查

1、车辆维修完后要认真检查，保证彻底修复完成；

2、由车管员和车队领导对该车进行验收，验收合格后，记录详细的出厂日期、公里数、维修项目、配件单、结算单、保修日期或保修里程。

3、车辆通过验收回到公司后，车管员将〈维修申请单〉、〈结算



单)交公司领导审核。审核通过后,结算单一式两份,原件交财务部门审核,附件和〈维修申请单〉一并存入该车的维修档案。

(三) 保险理赔。

1、需要做保险理赔或可以做保险理赔的车辆,一定要进行保险理赔。

2、为保证修车质量,进行保险理赔的车辆,要严格按照本制度“车辆维修管理”的规定进行。

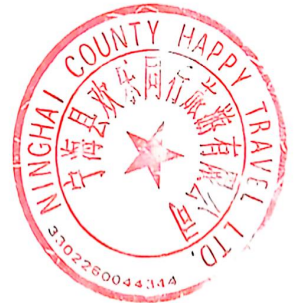
五、证件、档案及年审管理

1、保证所有车辆的证件、手续齐全、有效。

2、为每辆车单独建立车辆档案,包括:车辆照片、发动机拓号、车架拓号、行驶证复印件、购置证、保险单、营运证等所有相关手续。

3、为每辆车单独建立车辆维修、保养记录的详细档案。包括:每天的车辆检查养护记录、车辆维修申请单、维修结算单、单车修理项目和费用的统计表。

4、所有车辆都要有备用钥匙,并妥善保管。



第二节 应急救援及处理方案

一、应急处置保障措施

1、应急程序启动

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

2) 应急领导小组接到报告后,符合预案启动条件的,立即启动



预案。接到应急报告或指令后，各有关成员单位于 15 分钟内派员出发，赶赴现场指导突发事件处置和协助地方政府进行应急救援。

2、现场指挥与控制

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

3、信息发布

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

4、信息报告

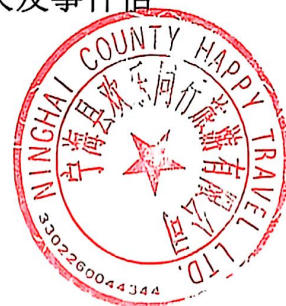
1) 信息受理

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

2) 信息报告

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

3) 报告方式



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

5、后期处置

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

二、恶劣天气（雨雪天气等）应急预案

（一）总则

1、编制目的

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

2、工作原则

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

（二）组织指挥体系

●应急指挥机构及职责



成立项目部恶劣天气工作指挥部：

指挥机构的主要职责：

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

●应急工作机构及职责

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

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

（三）应急措施

- 1、遇暴风雪等恶劣天气（道路状况达不到车辆通行要求）的应



急措施

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

2、对一般性恶劣天气（道路状况车辆可以勉强通行）的应急措施

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

（1）在冰雪路面上起步时，应缓加油、慢抬离合器

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

（2）在行车中，要始终保持低速平稳驾驶

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

