9.服务方案

1、 企业组织管理机构、岗位设置、人员

宁海县公路运输有限公司文件

宁公运【2025】06号

关于调整安全生产管理机构组成人员的通知

所属各部门：

为强化安全生产管理，落实双重预防机制和岗位责任，推进公司安全生产标准化建设，形成安全生产管理长效机制，经公司经理室研究决定，现将因人事调整后的安全生产管理机构组成人员名单公布如下：

安全生产委员会主任：崔耀辉；

安全生产委员会副主任：储利明；

安全生产委员成员：林平、仇建军、吴伟东、娄荣煜、胡昌骅、李永祥、徐孝法、周伟东、郭吉敏、裘亚民、周勇、郭朝晖、陈海山、薛再帮、陈建军、杨广、葛益辉、何昌银。

安全生产委员办公室设在安全科，由储利明任主任，郭吉敏为副主任，办公电话：65578919，传真：65578919。

1

经上级安全管理机构培训、考核合格，明确娄伟来、应建军、周正文、杨征、陈剑峰、李峰松、林雅、吴玉琴、冯佳秦、潘晓、徐健培、杨光勇、吕希梁、潘俊澄、潘双阳、陈略、王必定等为公司安全生产管理人员。

明确公司工会对公司安全生产行使监督职能。

安全生产管理机构及安全管理人员的职责是：

（一）严格执行安全生产法律、法规、规章、规范和标准，参与企业安全生产决策，提出改进和加强安全生产管理的建议；

（二）组织或者参与拟定本单位安全生产规章制度、客运驾驶员和车辆安全生产管理制度、动态监控管理制度、操作规程和生产安全事故应急预案，明确各部门、各岗位的安全生产职责、督促贯彻执行；

（三）组织或参与本单位安全生产教育和培训，加强事故案例警示教育，总结和推广安全生产工作的先进经验，如实记录安全生产教育和培训情况；

（四）组织开展危险源辨识和评估，督促落实本单位重大危险源安全管理措施，督促落实本单位安全生产风险管控和隐患排查治理管理措施，组织或者参与本单位应急救援演练，督促落实本单位安全生产整改措施；

（五）检查本单位的安全生产状况，及时排查生产安全事故隐患；提出改进安全生产管理的建议，对相关部门抄告、

通报的车辆和客运驾驶员交通违法行为，应当进行及时处理，制止和纠正违章指挥、冒险作业、违反操作规程的行为；

（六）组织或参与制定本单位安全生产年度管理绩效目标和安全生产管理工作计划，组织实时考核工作；

（七）发生安全事故时，按照有关规定，及时报告相关管理部门；组织或参与本单位生产安全事故的调查处理，承担生产安全事故统计和分析工作；

（八）其他安全生产管理工作。

宁海县公路运输有限公司

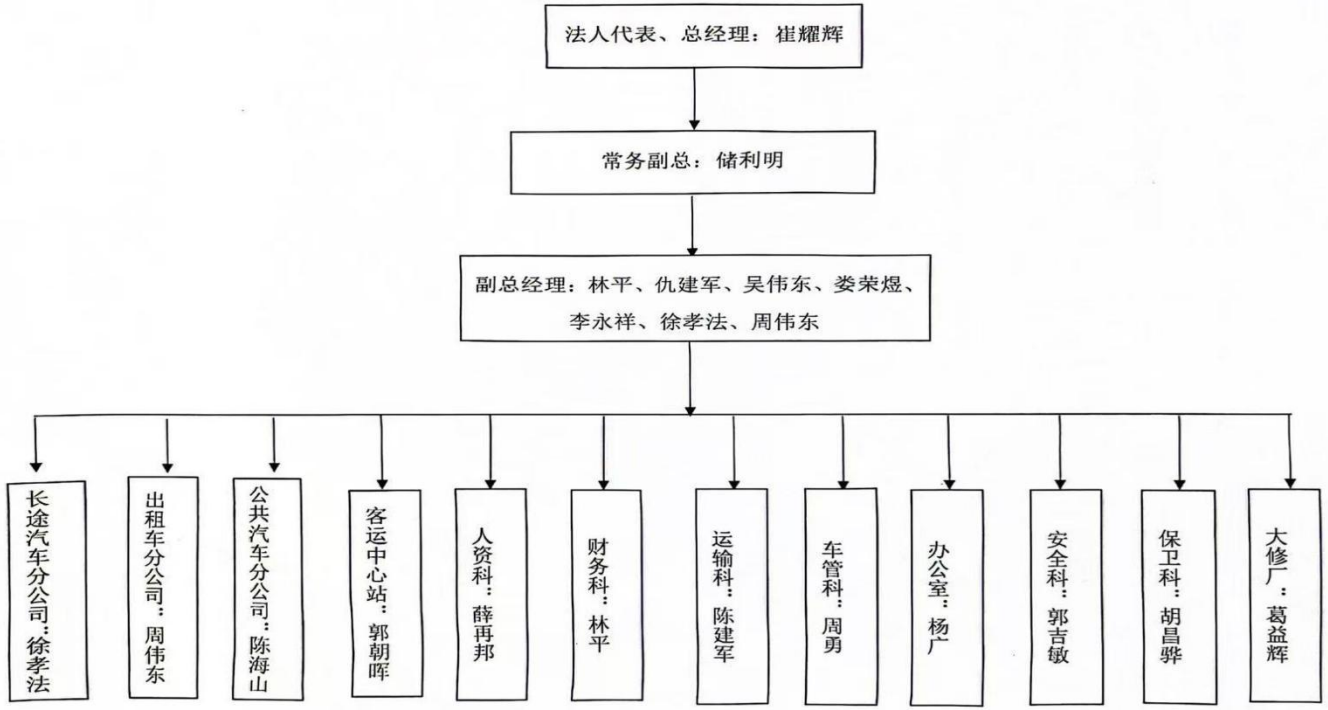
二〇二五年三月三日

主题词：安全生产　管理机构　组成人员　通知

宁海县公路运输有限公司办公室　　2025年03月03日印发

3

宁海县公路运输有限公司安全生产管理网络结构图



2、安全生产目标与责任落实情况承诺

承诺内容	安全生产目标与责任落实情况
责任部门	安全科
责 任 人	安全科科长
检 查 人	总经理
承诺具体内容	公司已建立企业安全生产目标和企业安全生产责任制度，承诺通过层层签订安全责任书落实安全生产目标与责任。
违诺处理	未达公司投标书要求的，责令停业整改。
相关制度台帐	1．管理制度：《2025-2027 年宁波市公务出行用车服务框架协议（9 座以上包车服务）》（项目编号 NBZFCG2025060K）； 2．相关台帐：保险发票等办证档案和相关台帐。

3、企业安全基础建设及具体措施

3.1 基础保障

3.1.1　车辆技术管理机构

3.1.2.车辆技术档案

3.1.3 车辆维护与检测

3.2 驾驶员安全管理

3.2.1 驾驶员聘用制度

3.2.2 驾驶员岗前培训制度

3.2.3 驾驶员安全教育培训

3.2.4 驾驶员考核制度

3.2.5 落实措施

3.3 公务车服务质量管理制度

3.3.1 公务用车质量监督科

3.3.2 公务用车质量管理科

3.3.3 公务用车投诉处理回访规定

3.3.4 公务用车运营服务质量满意度调查规定

注释：

3.1 基础保障

3.1.1　车辆技术管理机构

管理职责：

（1）公司经理室职责：

① 认真贯彻执行国家有关车辆技术管理的方针、政策、法规度;

② 根据企业车辆技术管理的要求，制定有关规章制度和有关措施;

③ 对公司车辆技术管理工作进行组织领导，监督检查和协调工作;

④ 正确使用本公司车辆更新资金和有关维修费的控制。

（2）车辆管理科职责:

① 认真贯彻、执行《道路运输车辆技术管理规定》和公司的有关规章制度和工作要求;

② 负责对公司车辆技术档案的管理和相关技术资料的保存;

③ 做好新车的接收验收，上牌签证，归档等基础工作，做好车辆的报废、转户、报停，封存等基础工作;

④ 负责对新车使用技术的指导工作，并负责对汽车存在的技术性问题进行研究、探讨，解决及信息反馈工作;

⑤ 负责处理车辆机件事故的调查、反馈、联系解决等事宜;

⑥ 监督车辆部门按规范要求使用车辆，并应深入现场掌握使用动态，必要时组织相关的检查;

⑦ 完成公司下达的各项工作任务。

（3）车辆部门职责：

① 车辆部门对本部门车辆的使用技术管理工作负责。

② 加强对驾驶员爱好车用好车的教育，并监督驾驶员做好车辆的保管，维修、使用，并严格按车辆做好车辆的日常维护，一级维护和二级维护工作。

③ 督促车辆按期参加年度检验、季度检验及年度技术评定等工作。

④ 及时向车辆管理职能部门反馈车辆在使用中的有关问题，并予以及时联系解决。

⑤ 做好车辆使用基础资料的收集，记录，保管工作。

⑥ 完成公司下达的各项工作任务。

3.1.2.车辆技术档案

（1）车辆技术档案是对车辆实行技术监控的重要依据之一，车辆部门应逐车建立和保管好车辆技术档案，并及时填写，逐项记录，保证档案完整准确，资料齐全有效。

（2）车辆档案的主要内容有：

① 车辆基本信息；

② 车辆技术等级评定情况；

③ 客车类型等级评定或年度类型等级评定复核信息；

④ 车辆维护和修理情况；

⑤ 车辆主要零部件更换情况；

⑥ 车辆变更情况；

⑦ 车辆行驶里程变化情况；

⑧ 对车辆造成损伤的交通事故等记录。

3.1.3 车辆维护与检测

（1）车辆维护

① 根据《道路运输车辆技术管理规定》,《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T18344）的规定进行车辆维护。车辆维护分为：日常维护、一级维护、二级维护。

② 日常维护是日常性作业，主要由驾驶员完成，作业中心内容是清洁、补给和安全检视。坚持三检，即出车前、行车中、收班后检查安全和各部件的紧固情况，防止“四漏”，即漏水、漏油、漏气、漏电做好车辆内外卫生和补给工作，保持车况良好，车容车貌整洁。

③ 一级维护由专业维修人员负责进行，作业范围除日常维护作业外以紧固润滑为中心，并检查制动、转向等部件的工作状况，具体项目及技术要求按照《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T18344）

执行，并由车辆部门录入车辆档案。二级维护由专业维修人员负责进行，作业范围除一级维护作业外，以检查、调整为主，具体作业项目及技术要求按照《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T18344）执行。完成后由大修厂根据（GB/T18344）规定进行出厂检验合格，出具《汽车维护竣工出厂合格证》，并由车辆部门录入车辆档案。

④ 按照国家的有关规定，公司车辆暂定一级维护里程为15000KM或30日，二级维护里程为车龄2年内车辆为70000KM或180日，车龄2年以上8年以下的车龄为50000KM或120日，8年以上的车辆为40000KM或90日。并由公司车辆管理科制定车辆维护计划，计划下发后由车辆部门、大修厂落实执行。

⑤ 为了强化车辆的二级维护，使车辆在良好技术状态下工作，公司所属车辆应全部纳入公司大修厂内完成维护作业，公司车辆维护应同承修方签订车辆维修合同，明确双方的责任和权利，保证维护作业的有效进行。

（2）车辆检测

① 营运车辆二级维护竣工后，应送汽车综合性能检测站进行检测，检测合格后方可上路行驶。检测频次按有关规定执行；

② 营运车辆按规定参加公安年度审验；

（3）车辆技术评定

① 营运车辆按照《营运车辆技术等级划分和评定要求（JT/T198-2004）
标准进行综合性能检测后评定车辆的技术等级；

② 车辆经二级维护和技术等级评定后，车辆部门应及时做好登记存档工作。

3.1.4 车辆变更

（1）外单位过户到本公司的车辆，应严格对过户车辆进行安全技术评估，对制动系、方向系、传动系有严重问题的，一律不得转入公司，对于其他问题的一律待修复后再转入公司，并建立一车一档。

（2）车辆变更由车辆管理科审核后上报公司经理室批准后才能办理车辆过户手续。

（3）车辆变更结束后，其车辆档案应继续保留 2 年以上，并标明车辆去向。

3.1.5 车辆报废

（1）车辆报废标准：按照《机动车强制报废标准规定》（商务部、发改委、公安部、环境保护部令 2012 年第 12 号）及上级政府和行业管理部门的有关规定执行，对达到报废期限（年限）规定的车辆必须办理报废手续，坚决淘汰高耗能车辆及高排放（排放不达标）车辆。

（2）车辆报废，应经公司批准并由车管科负责办理报废手续；

（3） 车管科将报废车辆送规定的报废回收公司实施回收，并取得《报废汽车回收证明》。

（4）车管科凭《报废汽车回收证明》、行驶证、牌照等有关证件向车管所及公管部门办理车辆档案及牌号等注销手续，并通知公司有关部门办理车辆注销登记。

3.2 驾驶员安全服务管理

3.2.1 驾驶员聘用制度

（1）驾驶员准入条件

凡是在本公司从事道路旅客运输的驾驶员，必须遵守国家和地方政府有关道路交通法律、法规和公司各项管理制度，并且符合以下条

件：

① 依法取得相应资格《机动车驾驶证》和依法取得宁波市道路运输管理机构核发的《从业资格证》，持跨地外省《从业资格证》需到公管所办妥备案申请，且证件须在审验有效期内，能熟练掌握驾驶机动车技能，拥有 5 年以上专职旅客运输驾驶经验。

② 身体健康，无妨碍车辆驾驶等疾病，具有较强的安全意识和良好的职业道德，品行端正，遵纪守法。

③ 年龄不超过 60 周岁。

④ 熟悉业务技能，对所驾车辆机械构造及安全部位的性能有基本认识，懂得机动车维护保养。

⑤ 熟悉掌握道路运输法规和旅客急救知识。

⑥ 三年内无同等责任以上（含同等）重大交通安全事故的，交通违法记分无满分记录的，以及无吸毒史、酒后驾驶、超员 20%、超速 50%记录的。

⑦ 一年内无 3 次以上（含 3 次）重大交通违法行为记录的。

⑧ 未纳入行业管理部门黑名单的。

⑨ 外省籍驾驶人聘用参照宁公运[2006]21 号文件规定。

（2）聘用手续

① 由驾驶员向公司提交自愿申请驾驶我公司客运车辆，从事道路旅客运输，并申请办理公司上岗证。

② 驾驶员本人提交《居民身份证》、《机动车驾驶证》、《从业资格证》证件的原件及复印件及年审身体体检证明回执，工作简历表，一寸近期半身正面免冠彩色照片 3 张。

③ 提交由公安交警部门出具的《机动车驾驶人安全驾驶信用情

况》的原件及复印件，证明三年内无同等（含同等）以上重大交通安全责任事故和交通违法信息记录。

④ 有从业经历的客运驾驶人，应提交原服务单位的安全驾驶经历证明（或本人出具的说明）材料，也可以向驾驶人近 3 年曾服务过的单位进行了解。

⑤ 由车辆部门安全管理人员对驾驶人的驾驶资质、安全意识、安全行车情况、职业道德等方面进行初审，并将初审情况记录在《驾驶员安全资质审批表》中，同时在宁波市公安交通管理信息网查询驾驶人的违法计分情况、交通违法情况、安全事故情况。

（3）淘汰制度

驾驶员在聘用期间出现下列行为之一的，公司将取消其在本公司上岗资格，并予以辞退：

① 年满 60 周岁的。

② 机动车驾驶证、从业资格证被依法吊销的。

③ 发现有重大疾病，影响安全行车，不能胜任驾驶工作的。

④ 交通违法记满分，诚信考核不合格，安全意识不牢，屡教不改的。

⑤ 无故不参加公司每月组织的安全教育学习连续 3 次的。

⑥ 连续 2 年公司安全考评不合格的。

⑦ 一个月内发生一般交通事故 2 次或轻微事故 5 次，负同等责任（含同责）以上的；半年内发生一般交通事故 3 次或轻微事故 6 次，负同等责任（含同责）以上的。

⑧ 一年内出现 2 次超过核定载客人数 20%以下的。

⑨ 一年内出现 2 次超过核定行驶速度 50%以下的。

⑩ 依法被追究刑事责任的。

3.2.2 岗前培训制度

安全管理人员应当对初审合格的聘用驾驶人进行岗前培训，岗前理论培训不小于 12 学时，实际驾驶操作不小于 30 学时，并要提前熟悉和了解车辆性能和客运线路情况。

（1）岗前培训的主要内容：

① 国家道路交通安全和安全生产相关的法律、法规（培训 2 学时）；

② 职业道德、安全告知知识（培训 1 学时）；

③ 安全行车知识（培训 3 学时）；

④ 营运业务知识，路线特点及线路业务知识，车辆进出站及报停班等业务理论知识培训（培训 1 学时）；

⑤ 技术保障内容的培训：安全生产操作规程、客运车辆性能及日常保养、常见故障一般排除（培训 1 学时）；

⑥ 应急处置知识（培训 2 学时）；

⑦ 典型交通事故案例警示教育（培训 2 学时）。

（2）实际驾驶培训结合驾驶人上岗后实际运营线路来组织，为了确保安全，新聘驾驶人要跟车实习一星期（30 学时），熟悉和了解客运车辆性能和客运线路情况。

（3）聘用驾驶人接受岗前教育培训后，要对驾驶人教育与培训的效果进行理论测试。理论测试合格后，进行道路实地驾驶技能和综合素质测试。

（4）技能测试由车辆部门安全经理、安全员跟车考察，掌握情况。测试必须坚持实事求是的原则，严格把关，测试结果应在审批表

中予以记录。测试合格应由所在部门负责人或安全经理在《驾驶员安全资质审批表》中签字，并将相关资料提交公司安全科审核，公司安全科对资料审核后，应根据实际情况作出是否符合安全资质条件的决定，并在“驾驶员安全资质审批表”中签字。

（5）聘用驾驶员须签订并履行《行车安全责任书》、《雇用协议书》，办妥工伤保险和交纳安全风险金。（小客每车每人 1000 元、大客每车每人 2000 元。终止聘用归还安全风险金，归还不计息，并同时收回《驾驶员上岗学习证》，并办理《从业资格证》转户手续）。

3.2.3 安全教育培训

（1）旅游车队应定期对客运驾驶人开展法律法规、典型交通事故案例警示、技能训练、应急处置等教育培训。

（2）客运驾驶人必须服从公司安排，积极参加安全教育培训，（每月接受不少于 2 次，每次不少于 1 小时的教育培训）。不得以任何理由推诿或拒绝参加培训。

（3）旅游车队安全管理员应当督促客运驾驶人及时学习《安全法》、

《道条》等国家法律法规，通报各类事故，分析事故原因，以案说法，警钟长鸣。

（4）客运驾驶人安全教育、培训活动应建立活动记录，并实行签到制度，不准代签名。对客运驾驶人安全教育、培训考核的有关资料应纳入客运驾驶人教育与培训档案。档案保存期限不少于 3 年。

（5）客运驾驶人因出车任务或特殊情况缺席，需提前向旅游车队负责人说明请假事由，并在 7 天之内到公司补学。对无故缺席的每次按 50-100 元扣除违约金，扣除后仍须补课，年累计无故缺席三次

者解除聘用关系。

（6）客运驾驶人须服从公司管理，积极参加旅游车队组织的各种安全教育、培训活动，应准时参加，不得迟到早退，上岗和安全活动时应携带《驾驶员上岗学习证》，对不服从管理教育、态度恶劣的予以解除聘用关系。

（7）未办理《驾驶员上岗学习证》的驾驶员一律不准上岗。

（8）客运驾驶人离岗三个月以上（含三个月）要求重新上岗者，须进行上岗前教育、培训，并经考试合格后方可重新上岗。

3.2.4 考核制度

（1）安全教育培训考核：

① 参加安全活动和安全教育培训迟到、早退现象的每次扣 1 分；

② 连续 3 次发生迟到早退现象扣 5 分；

③ 无故不参加每次扣 2 分；连续 3 次无故不参加的扣 30 分。

（2）安全运营考核：

① 将车辆交给无从业资格人员驾驶扣 5 分；

② 二级维护超期的扣 5 分；车辆技术评定超期扣 10 分；

③ 车辆不按规定进行每日维护的每次扣 1 分；

④ 发生影响行业稳定有关上访事件的扣 30。

（3）交通违法考核：

① 超速行驶的每次扣 5 分，超速达 50%以上（含）每次扣 30 分；

② 超员营运的每次扣 5 分，超员达 50%以上（含）每次扣 30 分；

③ 闯红灯每次扣 10 分，闯红灯 2 次以上（含）扣 30 分；

④ 其它交通违法每次扣 1 分；

⑤ 年度内驾驶证记分满分的扣 30 分；

（4）交通事故考核：

① 发生一般交通责任事故未造成人员损伤的每次扣 10 分，造成人员损伤的每次扣 15 分；

② 年度内发生一般交通责任事故未造成人员损伤 4 次以上（含）的扣 30 分；造成人员损伤 2 次以上（含）的扣 30 分；

（5）服务质量考核：

① 年度内有服务质量投诉的每次扣 5 分；

② 全年发生 3 次服务质量投诉的扣 30 分；

③ 年度内发生重大服务质量投诉的扣 30 分

（6）心理和生理健康考核：心理和生理健康状况无法从事客运驾驶的直接调离岗位或解聘。

（7）驾驶员从业行为定期考核分值在 70 分以上（不含）的为合格，分值低于 70 分的为不合格，立接调离岗位或解聘。

（8）驾驶员年度安全考评达到优良，且在公司驾驶车辆一年以上的，公司给予奖励。

（9）驾驶员有下列行为之一的，在接受运输管理机构表彰奖励后，公司给予同等值奖励：

① 连续五年考核等级为 AAA 级的；

② 参与重大社会活动，表现突出的；

③ 有助人为乐、见义勇为、拾金不昧等重大事迹的；

④ 经市、县人民政府认定的其它重大立功行为。

3.2.5 落实措施

4.2.5.1 参与星级评定制度

（1）为更好地规范道路客运和旅游客运经营行为，提升服务质量，树立企业品牌，依据《宁波市道路旅游客运经营管理与服务规范》及国家有关规定，公司旅游客车和驾驶人参与星级评定活动。

（2）星级驾驶员评定条件按《宁波市道路旅游客运星级管理办法》和《宁波市道路旅游客运星级驾驶员评定标准》规定执行。

（3）星级车辆评定条件按《宁波市道路旅游客运星级管理办法》和《宁波市道路旅游客运星级车辆评定标准》规定执行。

（4）公司根据驾驶员的一贯表现，有权决定对已评定的驾驶员采取申报升级、不升级或取消星级资格，并报上级部门审核。

3.2.5.2 驾驶人安全告诫制度

（1）建立客运驾驶人安全告知制度是为了及时制止和纠正违反安全生产法律法规、规章制度及规定要求的行为，督促整改存在的事故隐患达到警示教育驾驶人，充分体现 “以人为本、预防为主”的安全管理理念，是安全教育制度的延伸，也是主动预防事故的有效措施。

（2）安全管理员应每天对出车的驾驶人分别进行至少一次的安全告诫，并针对不同驾驶人和每日的天气、路况、行车方向与旅客的流量等实际情况，制定具体的告诫方案。

（3）安全告诫内容：

① 进行告诫时，首先要观察驾驶人的身体、精神状况和情绪表现，确定是否适宜驾驶车辆。

② 要询问了解驾驶人的休息与睡眠、近期工作与生活、是否饮酒和服用药物等情况，确定是否符合安全行车的基本要求。

③ 检查驾驶人所携带的驾驶证、从业资格证、行驶证、道路运输证是否齐全、有效，车辆当日安全例检是否合格等。

④ 要通报天气变化情况，车辆运行线路上的道路情况。叮嘱驾驶员牢记安全第一、谨慎驾驶，不超员、不超速，按规定途中休息，确保行车安全。

（4）告诫重点人员：

① 在本公司驾驶车辆不足一年的；

② 有严重违章行为记录，经常违法、违规驾车；

③ 家庭发生变故，思想情绪不稳定的。

（5）安全警示谈话教育时，要注意以下方面：

① 突出针对性、人情化、朋友式的特点；

② 应指出被谈话个人存在的问题、隐患或违规违纪事实，分析产生这些问题、隐患或发生违规违纪的原因及其危害，提出针对性的整改措施和要求；

③ 对每一次安全警示谈话教育做好记录备查。

3.2.5.3 防止疲劳驾驶制度

（1）为防止客运驾驶人疲劳驾驶，使驾驶人得到足够的休息，旅游车队要督促车辆经营者为驾驶员创造良好的工作环境，合理安排运输任务，使驾驶员保持良好的生理和心理状态，杜绝行车事故的发生。

（2）防止客运驾驶人疲劳驾驶的要求：旅游车队要督促车辆经营者在安排运输任务时严格遵守如下规定：

① 客运驾驶人在 24 小时内累计驾驶时间不得超过 8 小时（特殊情况下可延长 2 小时，但每月延长总时间不超过 36 小时），单程运行

里程超过 400 公里（高速公路直达客运超过 600 公里）的，必须配备两名以上驾驶员。当驾驶员连续驾驶时间接近 4 小时时或驾驶员感到疲劳时，应立即调换另一名驾驶人驾驶车辆。

② 中长途旅游车经过服务区必须进区停靠休息。单程 300 公里（高速公路 400 公里）以上的线路设置一个中途休息站，在此基础上每增加 300 公里，须增设一个休息站，驾驶员在每个休息站的休息时间不少于 20 分钟。

③ 旅游包车客运必须在凌晨 2 点至 5 点停车休息。

④ 对于三级以下（含三级）山区公路达不到夜间安全通行要求的路段，车辆经营者不得在夜间（晚 22 时至早 6 时）安排旅游客运、包车客运在该路段运行。

⑤ 休班期间严禁过量饮酒，必须保持旺盛的精力。

⑥ 客运驾驶员必须作定期体检，凭体检合格单报到上岗。

（3）客运分公司 GPS 监控员对旅游车辆的运行时间要作严密的监视，防止旅游车辆疲劳行驶。

（4）为客运驾驶人创造良好的工作环境，旅游车队应以人为本，尊重和关心驾驶人，减少责备和批评，与驾驶人建立良好的工作关系，使驾驶人在工作时保持心情愉悦。

3.2.5.4 防止超速行驶管理制度

（1）客运驾驶人应严格遵守《道路交通安全法》和公路管理部门规定的最高限速行驶速度内驾驶客车，落实《国务院关于加强道路交通安全工作的意见》规定：客运车辆夜间行驶速度不得超过日间限速的 80%。

（2）安全科应当加强对驾驶员的安全教育，预防、遏制和杜绝

道路交通违法超速行为，确保旅游车辆营运安全，应及时对驾驶人交通违法行为进行排摸和分析，督促驾驶人及时接受公安交警部门违法处理，并对驾驶人的每一起违法行为的公安机关行政处罚结果进行跟踪确认。交通违法处理应当建立专项台帐，同时记入客运驾驶人从业行为定期考核内。

（3）防止客运驾驶人违法超速规定：

① 对公安部门抄告的驾驶人违法超速在50%以下的，第一次安全科与旅游车队应对驾驶人进行批评教育并处50元至200元的违约金；第二次发生类似情况的应对驾驶人进行警告和处100元至500元的违约金，一个年度内有三次违法超速的或超速50%以上的，取消该驾驶人在本公司范围内的驾驶资格，外省籍驾驶人同时收回企业为其在公安交警部门登记的备案登记卡。

② 对一个年度内发生发生第2次违法超速的驾驶人，旅游车队应当及时提醒、教育，并列入重点对象进行跟踪管理。

③ 对客运驾驶人有交通违法记分的，旅游车队应通知驾驶人接受交警部门再教育培训活动。

④ 客运分公司GPS监控员发现客运车辆违法超速，应及时通知驾驶人纠正违法行为，将驾驶人超速违法信息记录在案，并以书面形式通知旅游车队按公司规定处理。

（4）超速处罚规定：

① 驾驶员行驶速度在高速公路上超过规定时速5%以下、在普通公路上超过规定时速20%以下的，每次处不低于20元安全违约金。

② 驾驶员行驶速度在高速公路上超过规定时速 5%以上 10%以下，在普通公路上超过规定时速 20%以上 25%以下的，每次处不低于 30 元安全违约金。

③ 驾驶员行驶速度在高速公路上超过规定时速 10%以上，在普通公路上超过规定时速 25%以上的，每次处不低于 50 元安全违约金。

3.3 公务用车服务质量管理制度

为确保公司提供的运营服务满足客户所需的服务质量，为保证组织的服务质量稳定可控并持续提升，特制订本制度。

3.3.1 公务用车质量监督科

(1)负责公司运营服务体系的定期内部评审，对内审中不达标项的处理进行跟踪记录。

(2)负责运营服务的组织质量保证。

(3)对公司运营服务业务的质量进行监控。

(4)负责组织客户满意度的调查。

(5)负责改进措施的监督及检查。

3.3.2．公务用车质量管理科

(1)组织质量月报及管控指标分析：通过定期或事件触发地收集组织内所有服务项目的质量情况，进行汇总分析形成质量月报，并送达到组织内所有相关人员。通过阶段性（月度、季度）的服务工作总结，对公司服务业务发展过程的问题和偏差做出有效评估，提出改进措施和建议。

(2)内审和管理评审：公司质量管理部负责组织每年一到两次的.内审和每年一次的管理评审，来评价公司的运营服务能力的适应性和有效性。

(3)客户满意度调查：公司质量管理部负责每年一次对客户进行满意度调查，并对调查结果进行分析和总结，对相关的调查结果进行分析，及时反馈给相关部门和责任人，对重大质量问题进行跟踪和督促。

3.3.3.公务用车投诉处理回访规定

(1)负责投诉处理人员，对每个处理事件进行客户回访。

(2)接收和处理客户投诉，重要的客户投诉信息及时反馈给相关部门处理。

(3)负责服务数据的统计，并报送给相关部门。

3.3.4 公务用车运营服务质量满意度调查规定

(1)客户满意度调查工作由公司质量管理科完成。

(2)客户满意度调查是对每个已解决的事件在 24 小时内进行电话回访，确认服务科是否成功解决问题，了解客户对处理结果的满意度。

(3)客户满意度调查应每年最少进行一次，采用问卷填写，客户满意度调查内容必须与 SLA（或服务合同）内容相一致，应注意调查样本的比例及覆盖范围。

投标单位（盖章）：宁海县公路运输有限公司

日期： 2025 年 09 月 09 日

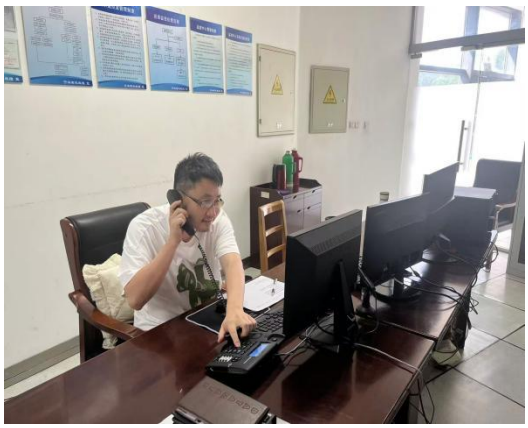
4、公司按规定对车辆动态实时监控

我公司根据《道路运输车辆动态监督管理办法》（2014 年第 5 号部令）中规定的标准，设立了的车辆动态监控平台，并设有专职人员值守的且有效运行。

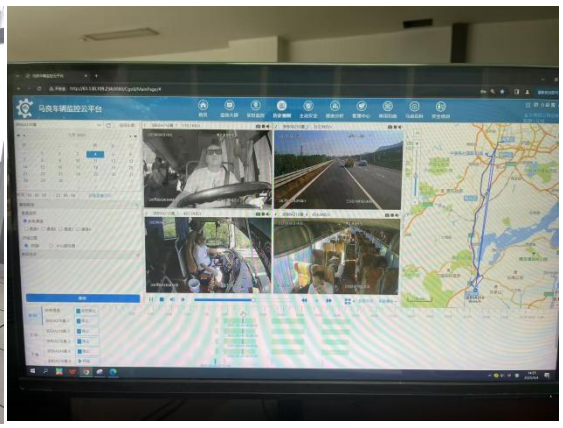
制定了 《营运车辆 GPS 动态监控制度》，规定了 GPS 监控人员配备、监控人员的工作职责，台账记录要求，奖惩制度等。根据《营运车辆 GPS 动态监控制度》，专门人员对 GPS 监控实时记录台账，对发现的安全隐患进行整改处理，做好台账记录，确保安全生产。

截止招标公告发布日前，我公司车辆联网联控情况：安装率达到 100%；入网率达到 100%；合格率达到 99%以上。

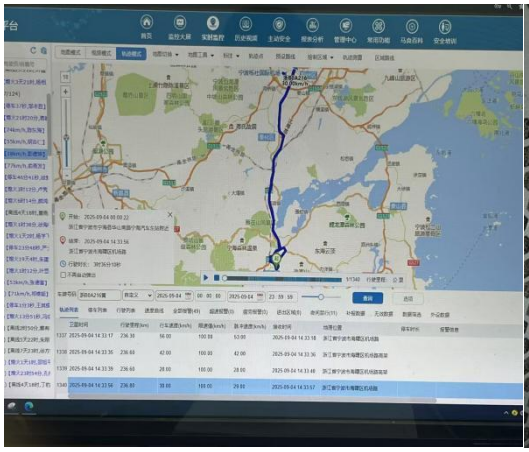
GPS 动态监控中心



实时 4G 视频监控



GPS 监控平台系统



GPS 设备车辆终端

5、应急方案（救援）承诺书

我公司对应急救援承诺如下：

一旦有突发事件发生，应立即启动突发事件中途救援指挥机构，实施统一组织指挥。

（1）事件发生后，发生事故的现场人员应立即向公司中途救援指挥机构报告事件概况；报案电话——**白天：65578919；晚上：13506882940**。任何人接到报案电话后，应立即通知有关人员启动中途救援指挥机构。

（2）接到重特大事故报告后，由安全副总经理立即向上级主管部门汇报事故的概况。

（3）重特大事故发生后，由公司安全科长、长途安全经理、安全员立即赶赴事故地保护事故现场，配合有关部门处理好有关事务，现场需要移动的，由安全员做好记录。

（4）重特大事故发生后应迅速开展救助工作。由长途公司、办公室派人奔赴医院，做好受伤人员的医疗抢救工作，并做好受伤者家属的安置工作。

（5）重特大事故发生后，由长途业务经理做好运力调配和紧急疏运工作安排，积极救助。如遇困难，应立即向机构指挥报告。

（6）重特大事故发生后，由生产副总、经营科与公安交警部门、运管部门做好联系配合工作，并组成事故调查组，将作业人员的资格、营运车辆技术状况及安全门检情况的调查情况作出书面报告，上报上级管理部门。

（7）如果受伤者中有外宾，由公司办公室人员做好与外宾沟通

工作，并做好抢救外宾的工作。

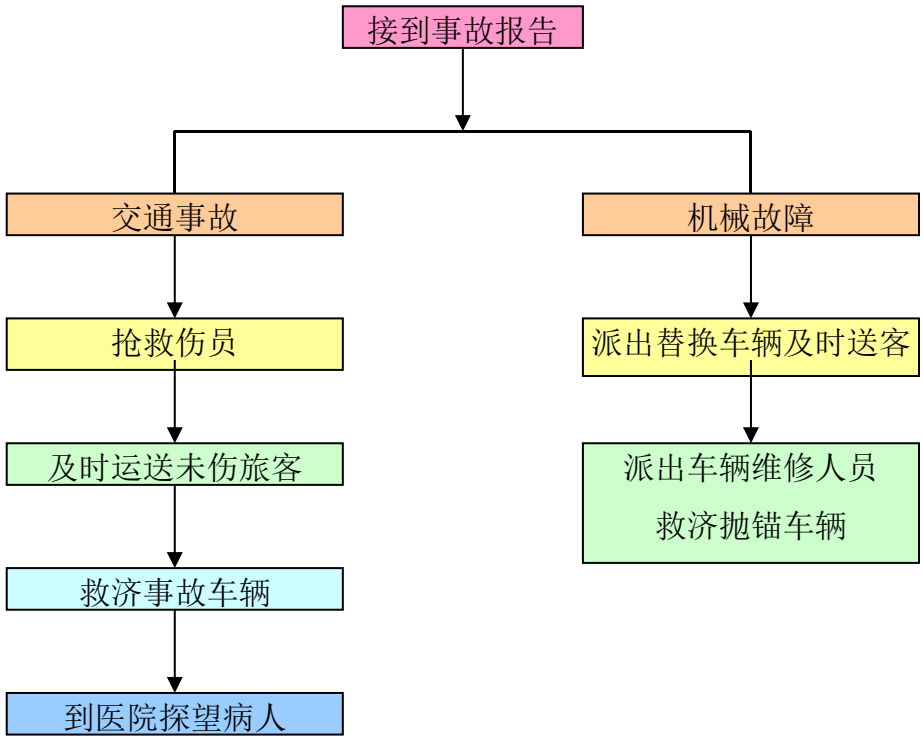
（8）在收到事故处理机关对事故责任的最终鉴定结论后，快速做出重特大事故调查报告，其中重大事故不超过 20 天，特大事故不超过 35 天。报告内容包括：事故发生的时间、地点、单位、简要经过、伤亡人安息、受伤程度、直接经济损失的初步估算，采取的措施、控制和救助情况，报告的时间等。

（9）做好重特大责任事故的善后处理工作。

（10）根据事故调查组的调查结论，找出事故发生的原因，严肃处理相关责任人员。然后召开全公司员工及全体驾驶员安全教育会议，吸取血的教训。由公司安全生产领导小组召开事故防范措施对策会议，研讨事故防范的具体措施；由安机部门具体落实。最后，做出事故处理整个过程的详细书面报告。

如若发生其它突发事件参照此应急预案处置。

（11.1）应急救援方案流程图



（11.2） 换乘方案

（1）公务用车驾驶人员在途中抛锚时，应第一时间向企业应急救援办公室电话报告，确认抛锚具体地点和时间，并初步判断抛锚原因。

（2）救援部门在接到救援电话后，必须做好记录，第一时间启动应急救援预案，带上维修设备，安排救援和换乘车辆，立即赶赴救援现场，换乘车型档次不低于原车辆。

（3）如在离公司路途较远的地方发生车辆抛锚时，公司还应及时联系合作单位，协助安排救援和派遣换乘车辆。

（4）客车司机应配合相关负责人于乘客说明情况，并做好乘客的安抚工作。

投标单位（盖章） ：宁海县公路运输有限公司

日期：2025 年 09 月 09 日

6、重大活动服务保障承诺书

我公司对重大活动服务保障承诺如下：

一、前期准备

1.在重大活动之前，密切关注天气、预估道路等变化和突发事件，及时采取措施，防范交通事故。先要对车辆进行一次全面检查，针对检查过程中发现的问题，需要及时进行维修保养，确保车辆的技术状况和安全性能保持良好。

二、预防与疏导

1.合理规划路线：对于大型活动车辆的运营，需要在设计路线时综合考虑交通情况和目的地的具体情况，选择合适的路线方案，从而避免道路拥堵情况的发生，为车辆顺利返程打下基础。

2.交通管制：根据大型活动车辆的流量情况，针对会堵车的区域加强交通管控，将车辆分流，避免产生大面积的交通拥堵。

3.人员引导：在车辆运行过程中，需要专业的引导人员对路口和路段实行控制，避免交通事故和长时间的等待。

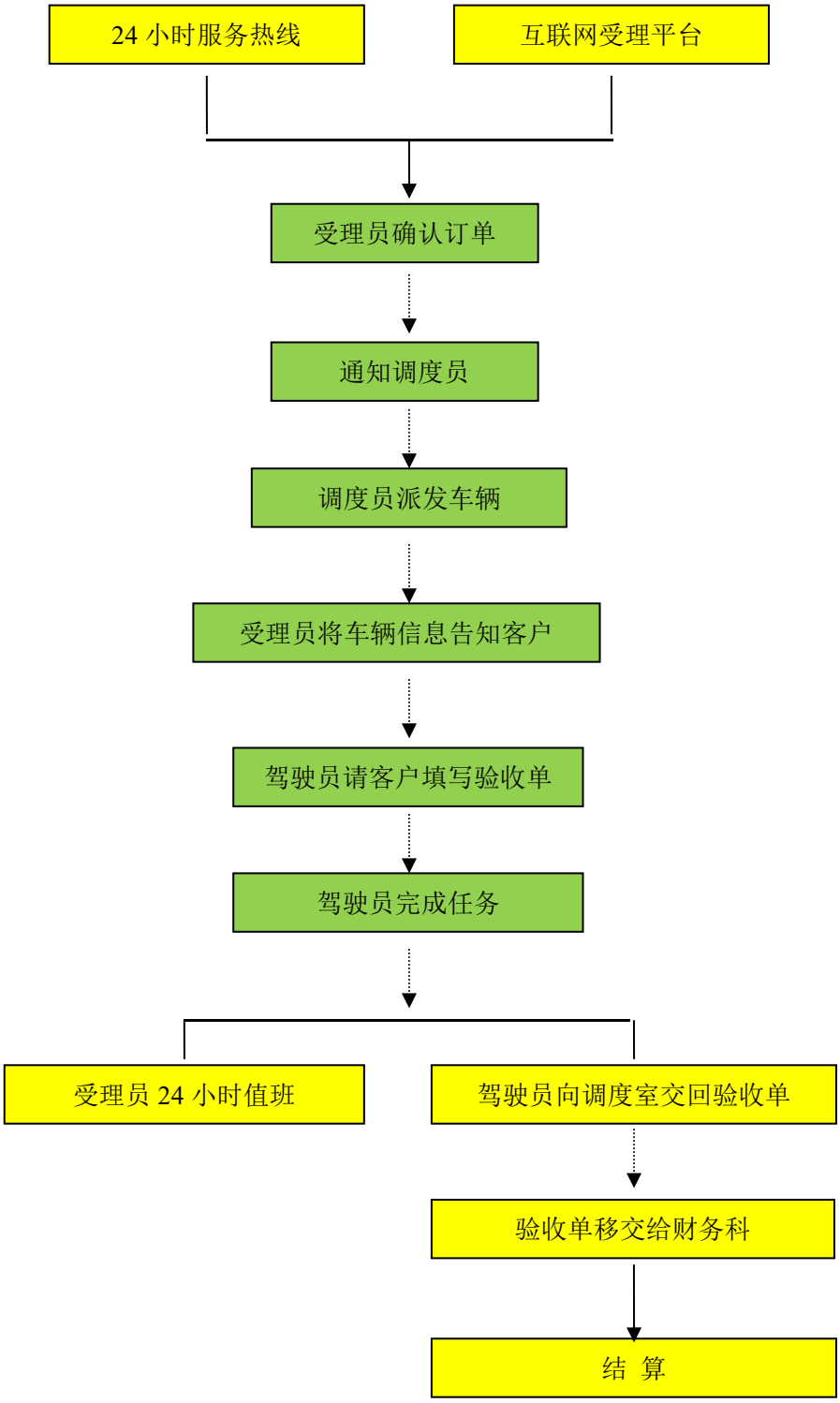
投标单位（盖章）：宁海县公路运输有限公司

日期：2025 年 09 月 09 日

7. 服务政府车辆采购订单受理处理流程

订单受理、处理和结算流程表

具备快速受理与处理机制，且及时参与客户互联网线下询价采购活动



8、我公司承诺设立 24 小时 服务热线

公务用车 24 小时服务热线电话：13905740597

总协调人：陈建军　　职务：经营科科长

日间叫车电话：13905740597　夜间手机：13905740597

投标单位（盖章）：宁海县公路运输有限公司

日期： 2025 年 09 月 09 日

9、用户投诉和回访制度承诺书

我公司对用户的投诉和回访承诺如下：

一、核心目标

第一时间接收并处理用户反馈，降低负面影响。从根本上解决服务中存在的缺陷，满足用户的合理需求。通过分析投诉和回访数据，发现系统性问题和改进机会，驱动服务升级。展现对用户的尊重和重视，重建信任，提升客户忠诚度。满足政府采购和公务出行管理中对供应商服务监管的合规性要求。

二、投诉处理机制

1.投诉入口：

设立 7*24 小时公务出行服务投诉热线，由专人接听。

服务咨询投诉处理负责人：李峰松

公务用车 24 小时服务咨询投诉处理电话：15557000273

2.处理流程：

在接到投诉后，第一时间详细记录，并通过短信或邮件向用户发送 “投诉受理确认通知”。根据投诉内容分类，并自动流转至相应责任部门。

调查与处理：对于司机服务态度等问题，客服应立即联系司机核实并纠正。对于复杂问题，需调取行车记录、通话录音、系统日志等证据，在规定时限内完成调查。

反馈与解决：在规定时限内主动联系用户，告知处理过程和结果。

归档与结案：将整个处理过程的记录、证据和结果归档，形成闭

环。

3. 明确的服务承诺：

承诺受理投诉在 24 小时内解决经核实确属本企业相关当事人员责任的，按照相关规定予以处理，于 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。

三、回访机制

1. 回访方式：电话回访、短信、邮件回访。

2. 回访内容：询问问题是否已得到彻底解决。 征集对服务改进的额外建议。

投标单位（盖章）：宁海县公路运输有限公司

日期： 2025 年 09 月 09 日