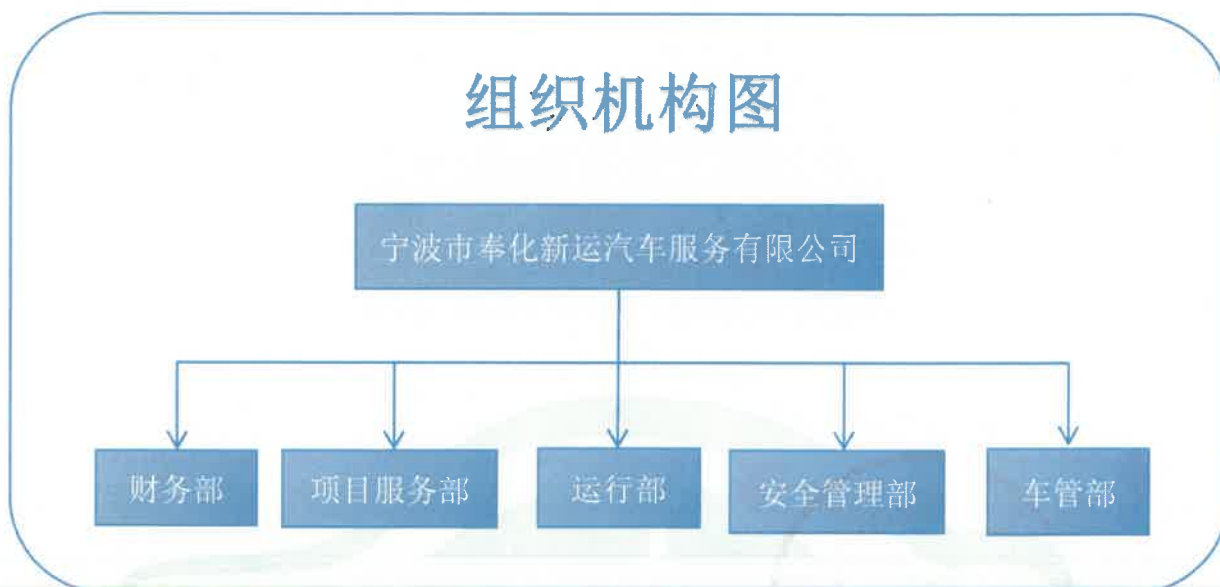


8. 服务方案

8.1. 企业管理组织机构及人员设置



1、财务部：负责公司的财务管理工作，包括财务预算编制、资金管理、会计核算、税务申报等。严格执行财务制度，确保公司资金的安全与合理使用，定期对公司的财务状况进行分析，为公司决策提供准确的财务数据支持。同时，与银行、税务等相关部门保持良好的沟通与合作，处理好公司的财务外部事务。

2、项目服务部：负责公司内部的人事、行政、后勤、业主联络等工作，包括员工调度、薪酬福利管理、企业文化建设、档案管理、业主沟通等。

3、运行部：负责公司车辆租赁运营、调度、市场调研、品牌推广、销售策略制定、客户关系管理等市场营销、合同签订方面的工作，监

控车辆的运行状态，通过安装的行驶记录功能的卫星定位终端设备，实时掌握车辆的位置、行驶速度、行驶轨迹等信息

4、安全管理部：负责处理客户的投诉，租赁车辆安全检查、驾驶员安全教育、车辆事故处理、部门协调等工作，制定车辆的日常维护、保养计划，安排专业的技术人员对车辆进行定期检查、维修和保养。

5、车辆技术管理部：负责车辆的采购、保险、保养、维修、报废等车辆技术管理工作，确保车辆的安全、可靠、高效地运营。

6、驾驶员管理：由新奉人力资源有限公司提供，负责驾驶员的招聘、培训、考核、日常管理等工作

➤ 管理人员设置

序号	姓名	年龄	岗位	从事本工作时间
1	俞笑	31	项目经理	10 年
2	王天徽	46	项目服务部	10 年
3	王志辉	34	运行部	6 年
4	王冬娟	34	财务部	7 年
5	邬宏达	44	安全管理部	10 年
6	王小龙	50	车辆技术管理部	10 年
7	胡淑静	36	驾驶员管理	7 年
8	陈可俱	28	驾驶员管理	5 年
9	毛惠珍	47	驾驶员管理	8 年



宁波市奉化新运汽车服务有限公司除法定代表人外，我公司与宁波市奉化新奉人力资源有限公司按照项目需求和企业管理的需要配备 9 名项目管理人员，专业从事汽车租赁服务工作，为宁波市市级及各区（县、市）级国家机关、事业单位、团体组织，提供小型客车公务出行服务，用于集中出行、会议用车、临时用车等。我司提供项目经理 1 人，全面负责汽车租赁服务业务，下设财务部、项目服务部、运行部、安全管理部、车辆技术管理部等组织架构。其中财务部配备 1 人，负责租赁车辆费用结算及收取；项目服务部配备 1 人，负责人事调度、业主沟通、档案管理、后勤服务等工作；运行调度部配备 1 人，负责运行车辆定位、车辆调度与驾驶员安排、客户对接、合同签订等工作；安全管理部配备 1 人，负责事故处理、车辆安全检查、驾驶员的管理教育与培训、客户投诉等工作；车辆技术管理部配备 1 人，负责车辆档案管理、车辆购买、过户、保险、检验、保养、维修等车辆技术管理工作。宁波市奉化新奉人力资源有限公司提供 3 人进行本项目驾驶员的管理。

8.2. 安全运营制度和措施

8.2.1. 企业安全生产经营管理制度和管理措施



一、目的

为深入推进企业安全生产标准化建设，严格落实安全生产责任，确保企业年度安全生产目标得以实现，根据《中华人民共和国安全生产法》、《交通运输部关于贯彻国务院通知精神进一步加强企业安全生产工作的意见》、《浙江省安全生产条例》及《道路交通安全法》等文件精神与要求，坚持“管生产必须管安全”、“谁主管谁负责”原则，现对各领导班子、职能科室和各岗位的安全生产责任作一明确。

二、范围

安全生产责任贯穿本公司各个部门和各个岗位。

三、职责

领导班子“一岗双责”安全生产责任

（一）法人安全职责

1、企业法人代表是企业安全生产第一责任人，对本企业安全生产

工作负总责。

2、认真贯彻执行有关安全生产法律法规、行业技术标准和有关安全规程，落实“安全第一、预防为主、综合治理”安全生产方针。

3、建立健全“三项制度”并严格落实。当行业技术规程标准修改时或本行业工种、岗位发生变化时，要及时修改补充和完善。

4、按有关规定，足额提取安全生产经费，保证企业安全生产资金的投入。

5、按有关规定设立安全组织机构，配备、配足安全生产管理人员。

6、按有关规定，足额缴纳风险抵押金，为企业职工办理工伤保险和意外伤害保险。

7、推行企业安全生产质量标准化，积极开展安全质量达标活动，保证企业安全生产。

8、落实企业全体职工安全生产承诺制度，保证不漏岗位、不漏工种、不漏人员、人人承诺，履行安全生产职责，达到管理层人员不违章指挥，执行层人员不违章作业，乘用人员不发生违规行为，其他人员不违反劳动纪律。

9、安全生产事故处理。发生事故，组织救援，配合调查处理。

（二）工会主席（协管安全）

及时、如实报告生产安全事故，向职工代表大会报告安全生产情况，接受工会对安全生产工作的监督；

1. 对分管部门安全生产“一岗双责”履职情况监管、指导、考核。

2. 贯彻执行国家关于安全生产费用提取的相关规定，按照上年度营收 1.5%比例提取安全生产经费，确保安全经费足额投入并专款专用；

3. 巩固深化业务范围内的“六位一体”安全科学预防体系，健全安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制；

4. 加强对分管部门安全生产“一岗双责”履职情况的监管、指导。

5. 确保公司各项新建、改建、扩建工程的安全生产。

（三）业务经理安全职责（项目经理）

1、项目经理是业务部门安全生产第一责任人，及时贯彻党和国家安全生产方针政策，对业务部门安全生产工作全面负责；

2、建立健全安全管理机构，根据业务规模建议公司依法配备足额专兼职安全生产管理人员，确保安全生产岗位人员依法持证上岗；

3、建立健全“党政同责、一岗双责”安全生产责任制，督促全员安全生产责任制有效落实，严格安全生产履职绩效考核；

4、组织制定业务部门安全生产规章制度和操作规程，结合业务部门实际依法推进安全生产标准化建设，严格落实法治安全和制度保证；

5、组织制定并实施业务部门安全生产教育和培训计划，强化全员安全意识，加强干部职工安全宣传教育和思想作风建设，构筑安全生产思想防线；

6、建议公司足额提取安全生产费用，确保必要的安全生产投入，保证企业持续具备法律法规规定的安全生产条件；

7、定期召开安全生产委员会会议，分析企业安全形势，对企业重大安全事项决策作出建议，督促业务部门各分管专员切实履行安全生产“一岗双责”；

8、建立健全业务部门安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，督促、检查本部门安全生产工作，及时消除生产安全事故隐患；

9、组织制定并实施本部门生产安全事故应急救援预案，定期组织或者参与演练，及时做好预案的评估完善工作，发生事故后认真组织应急救援；

10、对法律、法规、规章以及政策文件规定的其它安全生产责任负责。

（四）各运行专员安全生产职责

1、与分管业务部门和联系单位签订年度安全生产目标管理责任书，共同确保年度总公司安全目标的圆满完成。

2、参加公司安全生产委员会会议，参与重大安全生产问题的研究、决策；定期向党政主要领导汇报“一岗双责”季度安全履职情况。

3、对业务范围内的安全生产工作负责

（1）业务部门主要技术负责人，统筹、落实科技助安项目，组织开展安全生产科技攻关和课题研究活动，建立健全安全预警信息化管理平台，强化安全科技防范水平；

（2）组织制定并修订技术、设备和相关岗位的操作规程，强化安全生产管理力度，监督相关职能部门加强职工劳动防护，确保人员安全、车辆等设施设备安全技术状况良好；

（3）应用现代科技手段提升企业安全管理水平，使用安全、先进的新技术、新材料、新工艺、新设备和新设施，加强新能源车辆的安全监督管理，提高企业本质安全水平；

（4）巩固深化业务范围内的“六位一体”安全科学预防体系，健全安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制；

（5）加强对分管部门安全生产“一岗双责”履职情况监管、指导；

- (6) 建立科学的运营组织, 确保科学合理分配运力;
 - (7) 组织制定完善运营调度应急预案, 遇突发事件和恶劣天气时, 及时启动应急调度预案;
 - (8) 组织厂车、包车、旅游线路规划, 确保线路设计安全、符合法律法规及技术标准; 做好人员、车辆调配切实保障运营安全;
 - (9) 巩固深化业务范围内的“六位一体”安全科学预防体系, 健全安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制;
 - (10) 加强对分管部门安全生产“一岗双责”履职情况的监管、指导。
- 4、对联系单位每季度至少组织 1 次安全检查, 检查安全职责落实情况, 及时开展重大活动或重大节假日节前安全综合检查以及专项检查, 强化安全生产监督和指导。
- 5、对法律、法规、规章及政策文件规定的其它安全生产责任负责。

职能科室“一岗双责”安全生产责任

一、汽车租赁项目部

- 1、负责汽车租赁项目部的安全生产管理, 对部门的安全生产工作负综合监督职责;
- 2、协助项目经理完善安全生产责任体系, 坚持“党政同责、一岗双责”, 严格落实《干部安全问责办法》;
- 3、辨识安全法规标准, 建立清单, 依法、合规制定安全生产规章制度和操作规程, 每年至少组织开展 1 次制度适合性评估。每月召开一次安全工作例会, 研究探讨安全生产工作, 确保安全工作形成闭环;



- 4、组织开展安全生产管理人员、业务行政人员、驾驶员安全培训，年度交通学习；
- 5、督促、指导、配合其他部门或班组组织开展相应安全教育培训；
- 6、配合安全培训教材开发和安全师资队伍建设，督促保障安全教育培训经费，通过视频教室微信群等进行安全宣教、提醒；
- 7、建立完善安全、机务、运营隐患排查治理制度，以责任检查和量化检查为抓手，组织开展重大节假日、重大客运任务综合检查以及定期开展月巡查；落实业务范围内的隐患排查治理工作，按要求及时开展专项检查，对业务工作每月至少 1 次风险评估，每季度至少 1 次安全生产“一岗双责”履职检查；
- 8、完善本部门应急预案体系，严格按照规定每月至少组织一次预案培训或演练，同时确保预案演练有方案、有计划、有评估、有台账；
- 9、完善本部门安全预警体系，做好基层单位预警体系建设指导与月度预警联系工作。及时通过网络等宣传平台传达安全预警，督促相关职能部门、班组积极响应并严格落实；
- 10、落实本部门管理区域及人、车的安全责任和防范措施，做到守土有责，确保安全；
- 11、建立健全风险管理体系，组织完善风险辨识流程图和评定标准，定期分析、评估企业风险等级并落实风险管控监督；
- 12、落实安全生产标准化台帐建设和安全生产考核台账工作；
- 13、落实重大活动安全保障，协助车队强化现场管理；
- 14、严格按照公司制度、操作规程，采用科学稽查方式，开展稽查工作；

15、贯彻执行党的路线、方针、政策，贯彻落实上级部门、公司有关企业安全生产的决议、决定；

16、班车、包车、厂车规划符合法律法规、技术标准，拟定重大节假日、重要活动运营方案时，切实保障线路安全；

17、制定并完善运营调度应急预案，遇突发事件和恶劣天气时，及时启动应急调度预案；

18、落实业务范围内的风险管理体系建设，持续完善风险辨识流程图和评定标准，定期分析、评估风险点并落实管控；

19、根据国家相关规定监督指导各部门及车队做好车辆年检工作，按规定完成车辆日常维护、一级维护、二级维护、重大节假日前的安全检查；

20、严格执行国家规定的车辆强制报废制度，加强临近报废车辆的管理和安全检查；做好车辆一车一档归档工作和车辆机务问题整改工作；

21、做好特种设备、危险物品管理工作，出车做好车辆安全检查；

22、开展车辆使用及车辆故障应急处置等安全教育培训，同时加强对相关岗位人员劳动防护的安全监管；

23、组织相关设施设备使用的安全教育培训，组织开展进行新工艺、新技术、新材料或使用新设备安全培训工作；

24、承担法律、法规、规章及政策文件规定的其它安全生产责任。

二、综合保障部（机务、调度、事故、维修）

1、辨识与业务安全工作相关的法规标准，建立清单，与业务安全工作相关规章制度和操作规程依法、合规，定期开展制度适合性评估；

2、及时做好时间紧、任务重的安全生产相关文件的流转工作，并就安全生产工作做好本部门职能相关的沟通、协调工作；

3、严格本部门文件保管工作，确保涉及企业商业秘密文件不外泄；

4、负责企业印章的刻制、销毁和发放，监督印章的规范管理和安全使用；

5、做好后勤保障工作，及时为本部门安全生产提供物资支持，确保应急物资及时到位，优先调配安全生产所需的应急车辆；

6、做好信访、维稳、客户投诉、信息反馈等相关工作；

7、根据 ISO 质量管理体系有效性要求和职能部门要求，及时督促更新其中与安全生产相关的制度、操作规程；

8、严格把关，确保本部门安全生产相关的招投标项目顺利推进；

9、会同安全管理部门编制年度安全培训计划、安全培训教育效果评估工作；会同安全管理部门指导监督新进人员以及转岗、复岗人员的安全教育培训工作；会同安全管理部门开展相应的安全教育培训，给予培训场地、培训师资、培训经费等支持；

10、修订、完善驾驶员管理规定，严格落实，强化驾驶员队伍源头管理；

11、根据上级部门给出的本行业特种作业人员安全持证范围，会同安全管理部门做好监督、检查特种作业人员安全持证上岗情况；

12、落实本部门管理区域及人、车的安全责任和防范措施，做到守土有责，确保安全；

13、落实本部门安全生产标准化台帐建设，台帐资料及时归档；

14、落实业务范围内的风险管理体系建设，持续完善风险辨识流

程图和评定标准，定期分析、评估风险点并落实管控；

15、落实业务范围内的隐患排查治理工作，按要求及时开展专项检查，每季度至少 1 次安全生产“一岗双责”履职检查；

16、协助落实重大活动安全保障，协助强化现场管理；

17、规范做好劳动防护用品的采购、发放和领用工作；

18、承担法律、法规、规章及政策文件规定的其它安全生产责任。

三、财务发展部（财务、客户）

1、辨识与业务安全工作相关的法规标准，建立清单，与业务安全工作相关规章制度和操作规程依法、合规，定期开展制度适合性评估；

2、按上年度营业收入 1.5%的比例提取安全生产专项经费，确保安全生产经费足额投入并专款专用。财务部门做好跟踪、监督安全生产专项经费使用情况；

3、在按照公安机关规定的人防、物防、技防等设施前提下，配合安保人员定期进行安全防范设施检查，确保防盗报警探头有效，确保财务室物理安全；

4、库存现金不得超过企业核定限额，多余部分应于当日送存开户银行。现金、有价证券、印章及增值税发票夜间一律存放于保险箱柜内，确保财务资金安全；

5、按规定审查事故借款和事故保险赔款的收支工作，严格审查事故费用支出，做好各类保险理赔收入账目处理；

6、落实本部门管理区域人员的安全责任和防范措施，做到守土有责，确保安全。同时做好基层财务科职责范围内安全指导和监督工作；

7、落实业务范围内的风险管理体系建设，持续完善风险辨识流程

图和评定标准，定期分析、评估风险点并落实管控，建立完善“一人一档”的人事基础数据；根据企业生产运营需要，按国家法律规定招收符合录用条件的驾驶员，按程序选拔专兼职安全管理人员；

8、落实好本部门安全生产标准化台帐建设工作；

9、落实业务范围内的风险管理体系建设，持续完善风险辨识流程图和评定标准，定期分析、评估风险点并落实管控；

10、落实业务范围内的隐患排查治理工作，按要求及时开展专项检查，协助落实重大活动安全保障；

12、落实业务范围内的隐患排查治理工作，按要求及时开展专项检查，每季度至少 1 次安全生产“一岗双责”履职检查；

13、承担法律、法规、规章及政策文件规定的其它安全生产责任。

四、驾驶员安全生产责任

1、严格执行《中华人民共和国道路交通安全法》和公司运营纪律、安全操作规程、驾驶员记分考核等规章制度，熟练驾驶各类小型车辆，服从公司调度安排，根据班次做好安全行车工作；

2、积极参加本单位组织的安全学习和教育，认真学习本单位安全规章制度，提高安全意识和技术水平，以对单位、对人民生命财产和家庭高度负责的态度做好驾驶工作，自觉接受问询与告知教育和安全管理部门的安全检查；

3、出车前应对机动车的安全技术性能进行认真检查，做好车辆三检、例保，发现有碍安全的部件损坏时，应立即停车进行处理和排除。严禁带病运行，严禁采取直流供油，严禁拆改车辆附件，严禁封堵乘客通道及三门；

4、爱护“北斗导航”设备，不准人为损坏，自觉接受运行管理部门的监控抽查；

5、按照许可的规划线路运行，在规定的站点上下客人，无正当理由不改变行驶线路，不得擅自非法带客；

6、严格按照运营驾驶员的操作规程操作车辆，文明行车，自觉服从交通警察的指挥、检查，严禁酒后驾驶，不开英雄车、赌气车及有碍安全行车的行为。

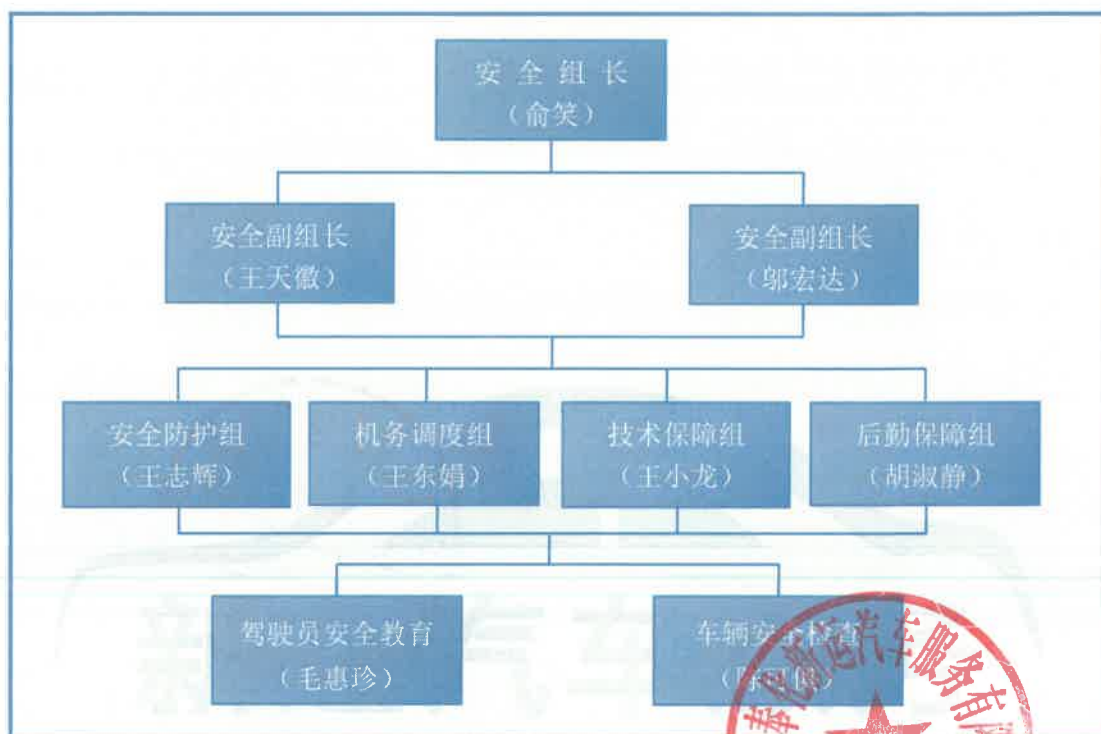
7、遇到非常情况或发生行车事故应尽快呼救，抢救伤员，保护好现场，必要时及时组织旅客疏散，并立即报告当地公安交通管理部门和所在单位；

8、严格执行不同天气、不同季节的安全操作要领，不超速行驶，不酒后驾车，不将车辆交给未经公司聘任的人员驾驶。



8.2.2. 安全组织架构配置

1、汽车租赁项目部安全组织机构图



安全生产教育

8.2.3. 企业安全生产管理措施

为实现我公司“安全第一、预防为主、控制风险、全员参与”的安全工作方针，强化和落实安全主体责任，建立和完善安全管理的长效机制，预防和减少事故发生，保障汽车租赁服务工作有序进行，保障员工及顾客的生命、财产安全，特制订本措施。



一、落实安全责任、执行安全制度

成立安全生产领导小组，明确职责；设置安全生产机构；足额配备专职安全生产和应急管理人員。明确汽车租赁项目的安全生产职责，落实安全生产主体责任。及时贯彻适用的法律法规，将法规标准和相关要求及时转化为本单位的规章制度，贯彻到各项工作中；制定安全生产管理制度、岗位操作规程，并按制度、规程执行操作。



二、安全教育与培训

进行驾驶员安全教育与培训，增强驾驶员的安全生产意识，提高安全生产应知应会，有效防止人的不安全行为，减少工作（操作）失误。在进入新的岗位或工作现场前，应当接受安全驾驶教育。未经教

育或者培训考核不合格人员，不得上岗作业。抓好主要责任人、安全管理人员及驾驶作业人员的培训、考核工作。培训记录做好档案管理。

1. 管理、操作人员应具有基本条件与较高的素质。

具有合法的劳动手续和岗位证书（年龄 60 周岁以下、驾驶经验 3 年以上）。没有痴呆、健忘、精神失常、癫痫、脑外伤后遗症、心血管疾病、晕眩、以及不适地从事操作的疾病。



2. 安全教育、培训的目的与方式。

安全教育、培训包括知识、技能、意识三个面的教育。进行安全教育、训练，不仅要使操作者掌握安全生产知识，而且能正确、认真的在作业过程中，表现出安全的意识和行为。



（1）安全知识教育。使操作者了解、掌握生产操作过程中潜在危险因素，掌握和实施防范措施。杜绝无证驾驶、酒后驾车、醉酒驾驶等严重违法行为。在于激励自觉坚持实行安全技能，具有自我保护意识。

（2）安全操作技能训练。使操作者逐渐掌握操作技能，获得完善化、自动化的行为，减少操作中的失误现象。

3. 安全教育内容的改进随现场变化需要而确定

（1）新入职前完成安全教育培训。对行政管理安全教育，重点偏重一般的安全知识，公司制度，纪律等。对从业人员安全教育，以生

产组织原则、环境、纪律、操作标准为主。

(2) 结合工作对象、环境变化，及时进行安全知识教育。组织好部门及车队的安全活动日学习。

(3) 结合从业人员实际操作内容，干什么、防什么、训练什么，进行全面的岗位操作培训和考核，以达到动作的完善化、自觉化的行为式。

(4) 安全意识教育尽量结合发生的事故，增强安全意识，坚定掌握安全知识与技能的信心，接受事故教训预防和处置的教育。

三、安全检查

安全检查是发现不安全行为和不安全状态的重要途径。是消除事故隐患，落实整改措施，防止事故伤害，改善劳动条件的重要办法。安全检查的形式有日常检查、综合性检查、专业检查和季节性检查。



1. 综合性检查由安全生产管理部门组织人员进行，部门领导带队，以落实岗位安全责任制为重点，各专业共同参与的安全检查。

2. 专业检查是车辆管理人员负责，主要是对车辆进行专业检查。检查轮胎胎压，螺丝是否松动，是否漏油、冷却水是否正常，发动机待速是否平稳等。

3. 季度性检查由汽车租赁项目部负责组织，各相关人员参与，是根据服务区域季节性特点对防火防爆、防雨防汛、防雷电、防暑降温、防风及防冻保暖工作等工作预防性季节检查。

4. 日常检查分岗位操作人员和管理人员日常检查。岗位操作人员

一次认真履行岗位安全生产责任制，进行交接班检查和班中不定时检查，各级管理人员应在各自的业务范围进行日常检。车辆管理人员对每辆车出车前实施安全检查，杜绝病车上路。

汽车租赁项目部每月至少开展一次安全自纠自查工作，制定专项隐患排查工作预案，及时发现安全管理缺陷和漏洞，消除安全隐患。对检查处理情况要记录在案。

我公司开展车辆检查组图



8.3. 企业安全建设方案

8.3.1. 企业安全基础建设保障制度

1.目的

为加强公司的汽车租赁项目部车辆管理工作，使车辆始终处于良好状态，以确保行车安全。

2.适用范围

适用于公司汽车租赁项目部机动车辆的管理。

3.职责

(1) 公司车辆管理实行一级审批、分级管理办法。公司汽车租赁项目部是主管汽车租赁服务车辆管理工作的职能部门，其主要职责是：

①负责宣传贯彻国家有关车辆管理的政策和规定，制订公司车辆管理制度及技术文件。

②负责编制车辆管理的台账、报表。

③负责车辆申报、选型、购置、验收、调拨、转让、出售、更新、报废等审核、审批工作，以及需统一对外办理的有关工作。

④监督检查车辆运行技术状况。

⑤负责车辆各类检验的组织管理和检查监督工作。

⑥收集和掌握各类车辆技术信息，为公司领导审定车辆选型提供决策依据。



(2) 车辆使用单位及其车管员负责本单位车辆的使用、维护、修理和管理，其主要职责是：

①认真执行上级有关车辆使用、维护、修理、管理等方面的政策和规定，并根据本办法结合本单位实际制订有关车辆管理的规定或实施细则。

②根据生产经营需要及时向上级提出本单位年度车辆选型、购置计划和报废更新计划。

③建立健全本单位所有车辆的技术档案、台账、卡片、报表，做到一车一档。负责按规定要求向上级报送各类报表。

④负责做好本单位车辆的使用、维护和各类检验计划，并认真组织实施。严格把好车辆各类维护签证关和车辆进出场门检关，确保车辆符合国家 GB7258-97《机动车安全运行技术条件》。

⑤制订本单位车辆燃料、材料、轮胎消耗的各类定额标准，严格考核，确保本单位车辆经济、安全运行。

⑥办理本单位的车辆落户、报停、改型、补证等工作。

4.程序

(1) 车辆计划与选型



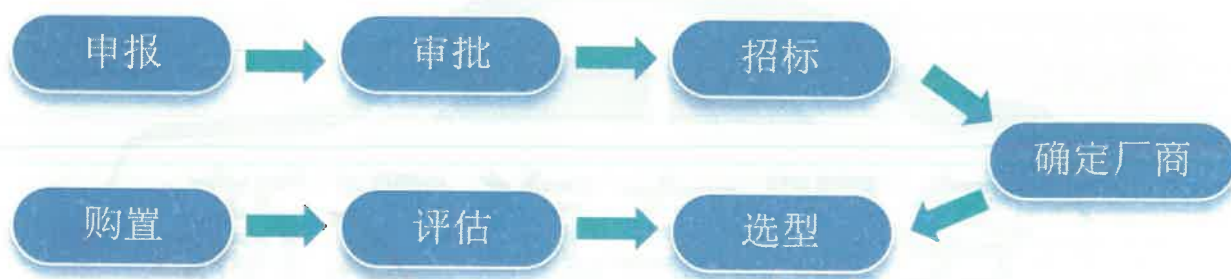
①公司车辆计划实行一次性申报，二次审批制度。由公司投资的新增或更新车辆必须由车辆使用单位于当年 1 月 10 日前以报告审批单的形式向公司提出申请报告（一式三份），明确数量、车型、价格及经营线路、市场、投资回收期、量本利等情况分析，经公司技术科、财

务科、办公室等部门共同审核，提出当年车辆购置资金平衡计划，报总经理审批下达。否则，不予以审批。

②当年未列入计划的新增或更新车辆（指公司投资的），原则上不得购置，特殊情况须经总经理批准方可执行。

③新选车型，由使用单位根据初步确定的经营线路、客货流量情况、道路情况、车型性能、配件供应等情况提出申请报告，在投入营运的 2 个月前上报公司，公司按“经济上可行、技术上可靠”的原则，经公开招标后予以确定。

（2）车辆购置



①凡以公司名义挂牌的任何新增、更新车辆必须由车辆使用单位填报车辆购置审批表（一式四份），承包车辆更新须提供原承包合同复印件。逐级报有关部门审查同意后，由公司统一对外办理。

②公司技术科根据批准的审批表向有关厂商（一般 3 家以上）发出招标通知书。

③收到投标单位标书后，由技术科组织车辆使用单位、有关领导和专家进行评标议标，初步确定车型和 1 至 3 家生产厂商或供应商。

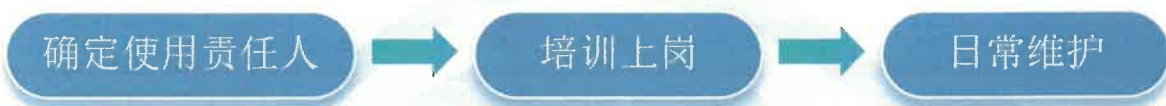
④初定的生产厂商或供应商进行考察论证或者评估认定后上报总经理室，总经理决定并批准。

⑤车辆购置上牌后，车辆使用单位相应编制卡片，统一编定自编

号，并由车辆使用单位将发票、副表、行驶证、附加税证、车辆购置审批表、报废汽车回收证明（回收公司）、报废汽车技术鉴定表（公安部门）、营运线路审批等资料复印齐全，建立车辆原始档案，做到一车一档。

⑥车辆使用单位办理其它有关手续后，填写车辆验收单（一式三份，车管员填写）随同发票（由分管机务领导签字）、副表、行驶证和附加税复印件交技术科审核，经财务科核准交公司分管副总经理签字后，一份交财务科，一份技术科，一份交车辆使用单位。

（3）车辆使用



①车辆使用单位在车辆投入使用前应确定具有相应资质或上岗证的车辆使用责任人（即保管司机或承包司机），司机在车辆使用前必须阅读车辆使用说明书，熟悉了解该车型的使用性能、技术要求，并按说明书要求进行操作，必要时，须经专门培训后方可上岗。

②各车辆使用单位、承包车主和司机都有责任和义务使车辆在使用前、使用中、使用后均保持良好的技术状况。车辆在使用中发生机件事故，必须严格按照《机件事故处理办法》规定执行。

③认真做好车辆日常维护工作，车辆驾驶员要积极配合门检工作，确保行车安全。

④不得私自改制原车和装备,车辆故障配件更换尽可能使用原厂件。

⑤车辆使用单位要监督检查司机（包括承包车主及其司机）严格执行行驶证核定吨（座）位装载，严禁超载或私自改装加长车厢和行

李架。

⑥新车或装用大修发动机的车辆必须执行走合期关于减载（20~25%）、限速和里程的规定（以车辆使用说明书为准），严禁在走合期内拆除限速装置，走合期后认真做好走合维护。

（4）车辆维护与修理

①根据交通部第 13 号令“车辆维护应贯彻‘预防为主、强制维护’的原则”，公司所有车辆（包括承包车辆）必须执行强制维护。

②车辆使用单位负责按规定编制车辆维护计划，并按计划实行强制维护，维护记录必须列入车辆档案。

③承包车辆的维护必须按公司客运车辆全额承包管理办法及其合同的规定执行强制维护。承包车辆如不按期提供有效的二级维护竣工出厂合格证，车辆使用单位有权责令其停止运行。

④车辆不同的运行阶段分为：日常维护、一级维护、二级维护。

⑤车辆日常维护由驾驶员在出车前、行车中、收车后执行。主要作业内容如下：

a.对车辆外观，发动机外表进行清洁，保持车容整洁和装备齐全有效（如灭火器、三角停车标志、三角木等）。

b.对车辆润滑油、燃油、冷却水、电瓶液、轮胎气压进行检视补给。

c.对车辆制动、转向、传动、悬挂、灯光、信号等安全部位和装置进行检视、调整至正常状态。

⑥车辆一级维护，间隔里程 2000~3000 公里或 7~10 天，须由专业持证维修工进行维护作业。其作业中心内容除日常维护作业外，以清洁、润滑、紧固为主，并检查有关制动、转向等安全部件。

⑦车辆二级维护，间隔行驶里程 1~1.5 万公里或间隔时间 2~3 个月一次。需送交通管理部门认定资质的维修汽配公司进行维护，一般以检查、调整为主，并按维护类别作业要求进行拆检，合格后签发竣工出厂合格证。承包人或送修驾驶员应将合格证移交车辆使用单位的车管员，放入车辆档案。

⑧维修汽配公司必须严格执行汽车维护规范，做好维护检验记录，并签名、盖章。二级维护以上检验记录须一式二份，一份交车辆使用单位，放进车辆技术档案。

⑨根据交通部 13 号令“车辆修理应贯彻‘视情修理’原则”，结合企业加速折旧、快速发展的要求，实行发动机大修和总成互换方法，取代整车大修。对需要换发动机或大梁的车辆，必须向公安车管部门办妥有关手续后方可实施，并记入车辆档案。

⑩维修汽配公司对车辆包括发动机在内的各大总成修理必须有修理记录。记录内容包括：加大级别，更换的主要零部件，基础件，主要配合间隙，性能检测数据，以及检验员签证、修理日期等。并将记录交车辆使用单位放入车辆档案。

需要改装或改造的车辆，车辆使用单位应向公司提出申请，经批准并办妥公安、交通管理部门有关规定手续后方可实施。

（5）车辆检验与检查

①各车辆使用单位必须按公安、交通管理部门规定的要求，认真做好所辖车辆的年检、半年度检验、季检、临时检验、维护检验、车况评定检验等工作。车辆的维护检验和车况评定检验以及营运客车季检由车辆使用单位在前一月（季）末 5 日前上报技术科统一安排。

②各车辆使用单位对不参加各类检验或经检验不合格的各类车辆有权通知营运调度部门、司机（含承包车主）停止运行。

③公司和车辆使用部门建立车辆定期检查和抽查制度。公司每年抽查比例应不少于总车辆数的 30%，各车辆使用单位对每辆车每月检查不少于一次；车辆门检按《门检制度》执行，并作好检查记录。

（6）车辆报停与调拨

①暂不使用、无法修复或等待报废的车辆，由车辆使用单位负责向公安、交通管理部门办理报停手续。车辆报停封存期间车辆使用单位应负责保管好车辆和各种证件，指定地点停放，严禁拆件。暂不使用的车辆还须进行一次封存维护作业，轮胎离地搁起。所有封存车辆起封运行前应进行一次维护作业，使车辆符合国家 GB7258-97《机动车安全运行技术条件》。车辆使用单位每月月末后 5 日内将报停车辆清单上报技术科。

②车辆调拨，须经公司同意。公司内部车辆调拨由客运部门提出，技术科开具车辆调拨单（一式五份），财务科核准交公司分管副总经理签字后，调出单位和调入单位凭调拨单办理车辆验收交接和随车证件和技术资料移交手续，调拨单一联交财务科，其它各联交有关单位和部门存档备案。

（7）车辆转让与出售

①车辆转让、出售（包括公营车出售给承包人）必须符合公安车辆管理部门有关规定。由车辆使用单位提出申请，经公司有关部门审核，报公司分管副总经理批准后方可进行。任何单位和个人不得私自转让、出售车辆。

②承包车辆由承包车主提出申请，必须经过本办法第三十六条的程序办理手续后才可转让、出售车辆，车辆价值按承包合同规定办理。如属内部转让，则买卖双方应签订协议，经车辆使用单位同意并报公司有关部门同意，方可转让。

③车辆批准转让、出售后，车辆使用单位填写车辆过户申请表（公安部门）、旧车交易表，经公司与对方签订转让、出售协议后，售车款进公司账户，由车辆使用单位协助对方办理公安、交通等有关部门的过户手续。

（8）车辆报废与清查

①车辆报废标准按国家经贸委 1997 年 7 月 18 日颁布的《汽车报废标准》国经贸（1997）456 号文及有关规定执行。

②公司所有车辆报废，应由车辆使用单位根据使用情况和报废标准，向公司提出申请，列具报废车辆清单，填报车辆报废技术鉴定表（一式四份），经技术科会同财务科核查，报公司总经理同意批准。

③车辆批准报废后，由技术科负责，车辆使用单位协助，将申报报废的车辆送交专业汽车回收公司，报废车辆的回收款直接进公司财务账户，并去得回收证明和发票，如系全额承包车辆，报废后的残值按合同规定处理。

④未经批准或等待报废的车辆一律不得拆件，否则不予以办理报废手续。车辆报废后，原车证件由车辆使用单位妥善保管，报公司职能部门备案。

⑤车辆报废工作一年四次，季前将要求报废车辆上报公司技术科。

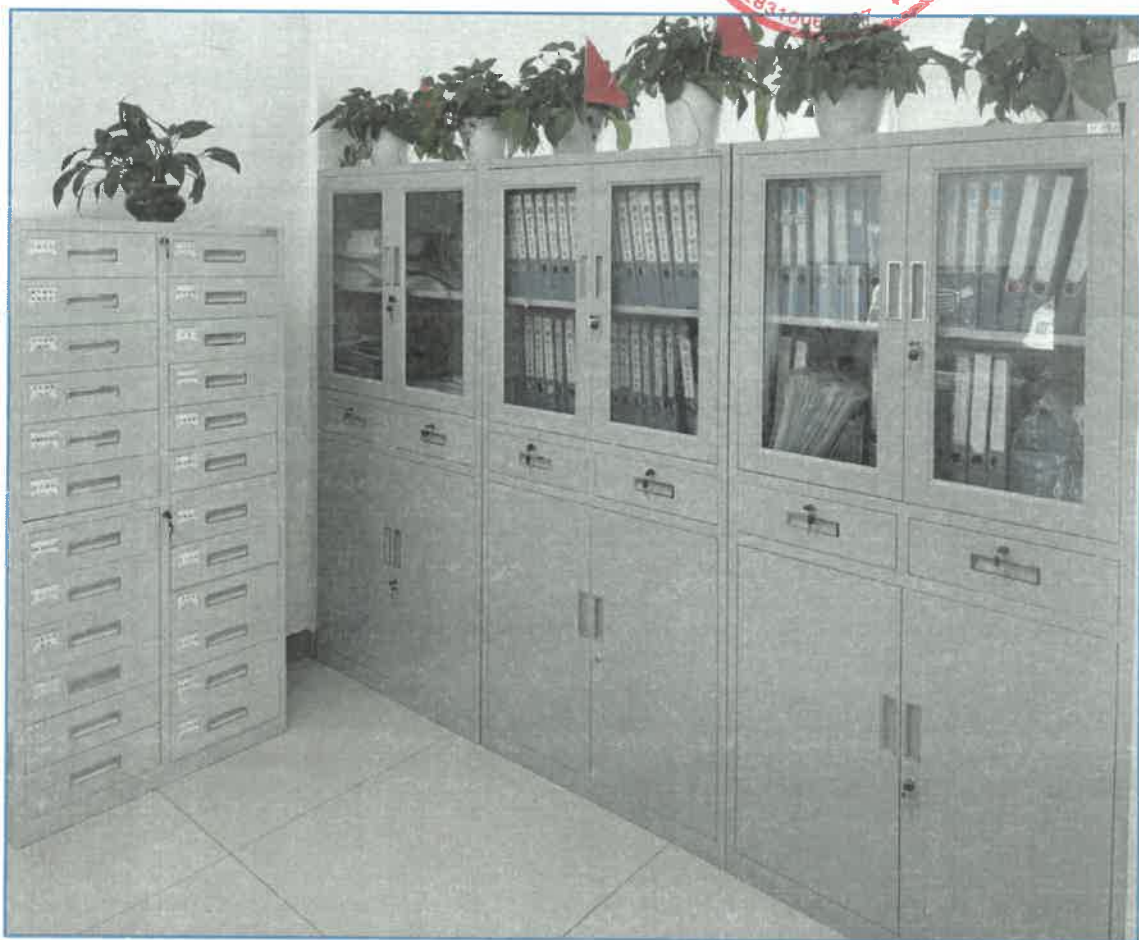
⑥每年 12 月 1 日至 10 日为公司和车辆使用单位的车辆全面清查

时间。车辆使用单位要认真组织盘查，列具隐患排查项目和事故隐患，做好隐患第一时间整改。同时报公司安全科备案。

(9) 车辆管理台账、报表，做到一车一档，修理资料齐全。

①公司及各级机务车辆管理部门必须建立和健全以下车辆管理台账、报表，并按要求及时向上级有关部门报送季度和年度车辆报表。

公司档案室



8.3.2. 车辆维护、技术管理规定要求



为了加强车辆管理工作，根据国家对车辆使用的有关法律法规，以及企业对车辆管理的有关规定，在车辆购置、使用维护、修理、报废、更新等全过程管理。

（一）车辆管理实行一级审批，分级管理的办法：

- 1、安全运营部是企业车辆管理工作的职能部门，其工作职责是负责下达贯彻国家有关车辆管理的政策和规定，制订车辆管理制度。
- 2、负责编制车辆管理台帐、报表。
- 3、负责车辆造型、申报、购置、报废、更新的审批工作。
- 4、负责监督、检查车辆运行的技术状况。
- 5、负责车辆各类监测的组织管理和检查监督工作，做到定期与不定期的检查。

（二）对车辆的技术要求：

- 1、负责按合同规定对车辆执行强制维护。

- 2、 车辆外观整洁，无锈蚀，腐烂，漆皮光亮无脱层。
- 3、 做到车辆的设备齐全、完好、有效。
- 4、 对车辆制动、转向、传动、悬挂、灯光是否正常状态。
- 5、对车辆轮胎气化、燃料、电瓶液润滑油是否符合规定有效。

8.3.2.1. 安全生产事故隐患排查治理规定

第一条 为建立安全生产事故隐患排查治理长效机制，强化安全生产主体责任，加强事故隐患监督管理，防止和减少事故，保障人民群众生命财产安全，根据安全生产法等法律、行政法规，制定本规定。

第二条 安全生产事故隐患排查治理由汽车租赁项目部实施监管监察。

第三条 安全生产事故隐患（以下简称事故隐患），是指生产经营过程中违反安全生产法律、法规、规章、标准、规程和安全生产管理制度的规定，或者因其他因素在生产经营活动中存在可能导致事故发生的物的危险状态、人的不安全行为和管理上的缺陷。

事故隐患分为一般事故隐患和重大事故隐患。一般事故隐患，是指危害和整改难度较小，发现后能够立即整改排除的隐患。重大事故隐患，是指危害和整改难度较大，应当全部或者局部停产停业，并经过一定时间整改治理方能排除的隐患，或者因外部因素影响致使生产经营单位自身难以排除的隐患。

第四条 公司主要负责人（总经理）对本单位事故隐患排查治理工作全面负责。

第五条 任何个人发现事故隐患，均有权向汽车租赁项目部报告。

安全运管部接到事故隐患报告后，应当按照职责分工立即组织核实并予以查处；发现所报告事故隐患应当由其他有关部门处理，应当立即移送有关部门并记录备查。

第六条 事故隐患排查、治理和防控以每辆小型客车为基本单位，以车队为责任主体。

公司建立健全事故隐患排查治理和建档监控等制度，逐级建立并落实从主要负责人到每个从业人员的隐患排查治理和监控责任制。

第七条 公司保证事故隐患排查治理所需的资金，并建立资金使用专项制度。

第八条 公司定期组织安全生产管理人员、工程技术人员和其他相关人员排查本单位的事故隐患。对排查出的事故隐患，应当按照事故隐患的等级进行登记，建立事故隐患信息档案，并按照职责分工实施监控治理。

第九条 公司将建立事故隐患报告和举报奖励制度，鼓励、发动职工发现和排除事故隐患，鼓励社会公众举报。对发现、排除和举报事故隐患的有功人员，给予物质奖励和表彰。

第十条 公司将与每一车队及驾驶员签订安全生产管理目标责任状，并在协议中明确各方对事故隐患排查、治理和防控的管理职责。

第十一条 安全运管部依法履行事故隐患监督检查职责时，车队、驾驶员应当积极配合，不得拒绝和阻挠。

第十二条 安全运管部应当每季、每年对本单位事故隐患排查治理情况进行统计分析，并分别与下一季度 15 日前和下一年 1 月 31 日前

向有关部门报送书面统计分析表。统计分析表由单位主要负责人签字。

对于重大事故隐患，除依照前款规定报送外，及时向有关部门报告。重大事故隐患报告内容应当包括：

- (一) 隐患的现状及其产生原因；
- (二) 隐患的危害程度和整改难易程度分析；
- (三) 隐患的治理方案。

第十三条 对于一般事故隐患，由车队、部门负责人或者有关人员立即组织整改。

对于重大事故隐患，由公司主要负责人组织制定并实施事故隐患治理方案。重大事故隐患治理方案应当包括以下内容：

- (一) 治理的目标和任务；
- (二) 采取的方法和措施；
- (三) 经费和物资的落实；
- (四) 负责治理的机构和人员；
- (五) 治理的时限和要求；
- (六) 安全措施和应急预案。

第十四条 在事故隐患治理过程中，要采取相应的安全防范措施，防止事故发生。事故隐患排除前或者排除过程中无法保证安全的，应当从危险区域内撤出作业人员，并疏散可能危及的其他人员，设置警戒标志，暂时停产或停止使用；对暂时难以停产或者停止使用的相关生产储存装置、设施、设备，应当加强维护和保养，防止事故发生。

第十五条 公司要加强对自然灾害的预防。对于因自然灾害可能导致事故灾难的隐患，应当按照有关法律、法规、标准和本规定的要求

排查治理，采取可靠的预防措施，制定应急预案。在接到有关自然灾害预报时，及时向下属发出预警通知；发生自然灾害可能危及单位和人员安全的情况时，应当采取撤离人员、停止作业、加强监测等安全措施，并及时向当地人民政府及其有关部门报告。

第十六条 公司主要负责人及其有关人员未履行事故隐患排查治理职责，导致发生生产安全事故的，依法给予行政处罚。

第十七条 各安全责任人违反本规定作出相应的经济处罚，依据公司《安全生产管理制度》相关条例执行。

第十八条 本暂行规定的解释权为公司安全运管部，并以国家发布的相关规定为最终。

8.3.2.2. 安全生产及事故统计、报告、调查、处理制度

为了及时、准确、完整地反映安全生产，事故情况，总结经验教训，预防类似事故的发生，特制订本制度。

一、事故的统计、报告

公司汽车租赁项目部负责统计上报本部门的安全生产和事故情况。

1、汽车租赁项目部月、年安全生产报表为：《安全生产事故统计表》，《表扬与投诉统计表》，《车辆违规、违法统计表》，《安全隐患查验与整改统计表》。

2、常规事故的统计

凡一次损失在 5000 元以下的行车事故或车辆火灾事故为常规事故，汽车租赁服务项目部应及时统计。

3、 一般事故报告

凡一次死亡（失踪）1 人，或一次重伤 2-5 人，或遇险人数 1-4 人，或无人员伤亡但直接经济损失 20 万元以下行车事故或火灾事故为一般事故报告范围。

4、 紧急事故报告

凡一次死亡（失踪）2 人以上，或一次死亡重伤 10 人及以上，或涉及外籍人员（包括港、澳、台）死亡，或造成直接经济损失 50 万元以上，为紧急报告范围，在接到事故报告 2 小时内按照事故报告内容和要求，向公司总经理和董事会报告后立即向主管局或政府部门报告。

二、安全生产事故的调查处理

1、公司安全运管受公司委派负责安全生产事故的调查、处理。

2、事故发生后，常规事故安全运管部可派安全员到场实地了解事故情况，协同交警部门处理事故，事故处理后将材料归宗；一般事故发生后，汽车租赁项目部要紧随公司总经理赶赴现场，疏散相关人员，联系当地交警、交通、保险、医疗部门等人员，了解相关情况，协助上述部门人员妥当处理，事后必须写出事故分析报告将材料归宗；紧急（重大）事故发生后，汽车租赁项目部要紧随公司董事会、总经理赶赴现场，疏散相关人员，联系当地交警、交通、保险、医疗部门等人员，了解相关情况，协助上述部门人员妥当处理，事后必须写出事故分析报告将材料归宗。

8.3.3. 人员聘用及培训制度

宁波市奉化新运汽车服务有限公司作为本次“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目”的牵头单位，提供公务出行车辆租赁服务；宁波市奉化新奉人力资源有限公司作为本次“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服



务框架协议采购项目”的驾驶服务提供单位，主要负责本项目的驾驶员管理，由两家子公司组成联合体投标，为满足公务出行用车租赁服务的需要，人员选聘采用以下措施。

一、人员选聘

汽车租赁项目部管理人员 6 人，从宁波市奉化新运汽车服务有限公司员工中选聘产生，汽车租赁服务管理及驾驶人员从宁波市奉化新奉人力资源有限公司劳务派遣人员中选聘产生，具体负责人事管理、车辆调度、合同签订、财务核算、车辆技术、车辆安全及驾驶员管理等业务；驾驶人员从劳务派遣人员中选聘（不包括公司在编人员，年龄 60 周岁以下，3 年以上驾驶经验，无犯罪前科）。相关管理人员和车辆驾驶员也可以向社会公开招聘，按劳动合同法规定签订劳动合同。



二、人员培训

（一）专业培训与考核

1、管理人员培训。对新招聘的



管理人员进行公务出行用车租赁服务专业化培训，使她们尽快熟悉汽车租赁服务业务，熟悉各个岗位的业务流程，熟悉各个岗位之间的业务衔接，确保公务出行用车租赁服务不出人为的差错，培训结束后对应聘人员实施考核，考核合格的予以录用上岗，培训不合格的予以淘汰或者转岗使用。

2、驾驶员培训。对新招聘的驾驶员进行驾驶技术测试，驾驶技术测试合格的，进行公务出行用车租赁服务专业化培训，使她们尽快熟悉汽车租赁服务业务，熟悉各个岗位的业务流程，熟悉各个岗位之间的业务衔接；



安全驾驶培训，使应聘驾驶员熟悉公务出行用车租赁服务的重要性，从而提高驾驶技能与安全意识，确保公务出行用车租赁服务不出人为的差错，培训结束后对应聘人员实施考核，考核合格的予以录用上岗，培训不合格的予以淘汰或者转岗使用。

3、其他人员培训。其他人员进行车辆技术与安全管理培训，使她们能够处理车辆的基本故障与熟悉应对办法，知道车辆的安全检查程序与安全检查部位，确保车辆在出车前是合格有效的，从而提高车辆的安全系数，确保公务出行用车安全。



（二）以会代训

建立健全安全生产监督管理例会制度，传达贯彻上级会议精神和

有关安全生产的文件，通报前一阶段安全生产情况，分析研究当前安全生产形势，布置下步安全监管的意见和措施，是非常必要的，为此特制订本例会制度。

1、公司安全生产例会

公司每月 9 日为办公会议暨安全生产工作例会，公司董事会、总经理、分管领导等听取各部门上月的工作情况汇报及安全生产工作情况和存在的问题，布置下步工作安排。

2、汽车租赁项目部安全生产例会

每月初为公司汽车租赁项目部工作例会，汇集上月部门安全生产工作情况；汇总安全生产各类报表；交流部门人员工作情况和经验，查找存在问题和解决办法；提出下一步安全工作计划。

3、车队班组安全生产工作例会

每季度末为公司班组安全工作例会，由汽车租赁项目部召集主持听取各车队季度安全生产工作情况，交流工作情况和经验，查找存在问题和解决办法，提出下一步安全工作计划。

4、全体驾驶员安全生产工作例会

每半年一次为公司全体驾驶员安全教育工作例会，由汽车租赁项目部召集，总经理报告公司安全工作管理情况，组织学习上级有关文件精神，对安全生产的事故举例进行分析、教育，布置公司安全生产管理工作的有关事项。

5、遇特殊情况或任务，各种会议可随时召开。

8.4. 日常业务管理与业务流程

8.4.1. 日常业务管理

一、建立总经理负责，汽车租赁项目部执行，各部门协同的管理制度，全面负责对本次投标项目的管理服务，为各种细节工作的安排等做出相应措施，为汽车租赁项目部日常作业管理打好基础。

二、建立健全各类管理制度，对车辆、客户、合同、费用、维修、保险、油耗等建立分类管理台账。便于统计和车辆日常管理。

1. 接单员根据所描述的服务方案，具有快速的订单受理措施并通知车辆调度员。

2. 车辆调度员接单后应在 5 分钟内落实好相应的车辆并通知司机，告知客户公务用车的车号、司机姓名及电话号码。车辆调度员 10 分钟后回访司机与客户对接情况。

3. 司机接单后应在 5 分钟内联系客户。出车前司机必须提前知道客户上车地点及出发时间（必须提前 10 分钟到达）。确保车辆在规定期限内按时到达，在安全地点停靠车辆。出车前司机对车辆实施安全检查并带齐车辆行驶证及驾驶证等一切出车手续。出车时热情服务、文明规范、遵章守法。其服务应当符合国家及行业规定的标准。

4. 凡接收到（5 台用车以上）公务出车时，公司汽车租赁部项目负责人必须赶赴现场指挥，保障用车流畅。公务用车调度必须是经过安全员鉴定符合道路行驶安全的车辆。

5. 平台接到投诉在 1 小时内联系车辆当事人员并核实情况，经核

实确属车辆相关当事人员责任的，应按照相关规定予以处理，于 2 个工作日内将处理结果告知投诉人。

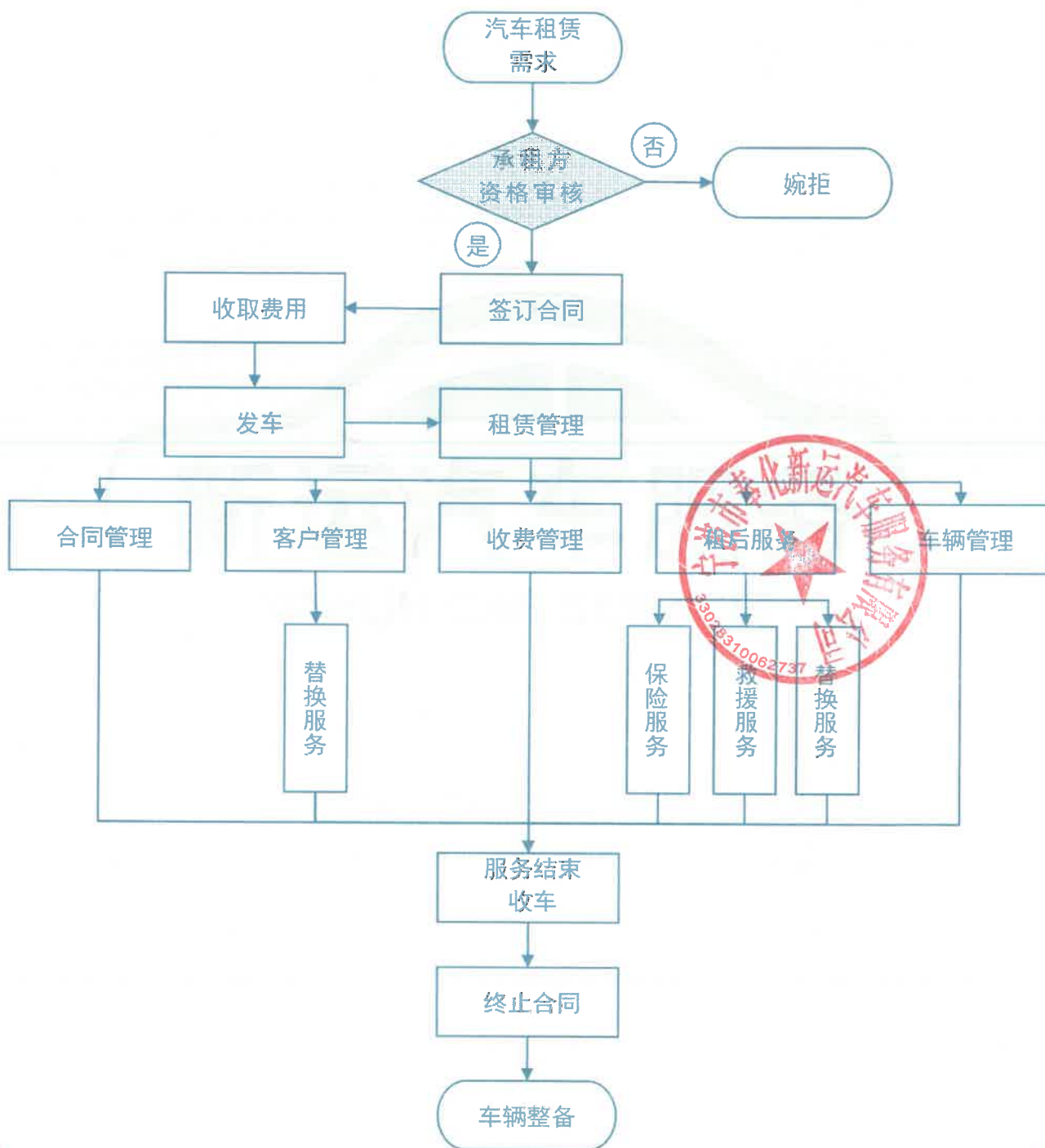
6. 车辆发生故障时司机应及时联系调度室并保证客人生命、财产安全，调度室应及时调派车辆（奉化市区 30 分钟到达、宁波大市范围内 60 分钟到达、不能按时到达的启动应急保障措施）保障用车流畅、安全、顺利。应急保障措施有安排附件拖车公司拖车，或者安排兄弟公司车辆租赁服务部调遣应急公务车辆接驳，确保乘用人员安全到达目的地。

7. 我公司自备有事故车辆拖离车辆，40 公里内免费拖离。

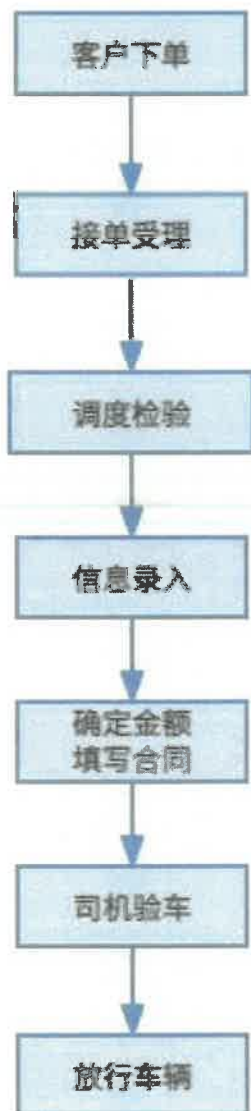


8.4.2. 业务流程

汽车租赁工作流程图



租车流程图



还车流程图



8.5. 公务用车服务质量方案

一、指导思想

为加强公务用车管理，推进公务用车管理体系建立，本着“节约成本、规范管理、科学利用、提高效率”的原则，成立公务用车集中管理服务平台，为区级参改单位提供公务用车保障，区机关事务管理服务中心负责监管平台运行。

二、平台建设

1. 机构设置。实行自建自管模式，根据职能要求在区机关事务管理服务中心领导下，我公司成立汽车租赁项目部负责公务用车管理（车辆调度管理中心），下设车辆司机调度专员、合同档案管理专员、财务网约专员、车辆运行安全专员。

2. 人员选聘。管理人员 9 人，从公司员工、保安员、劳务派遣人员中选聘产生，具体负责车辆调度、合同签订、财务核算、车辆安全及驾驶员管理等业务；驾驶人员从劳务派遣人员中选聘（不包括公司在编人员，60 周岁以下，3 年以上驾驶经验）。

3. 车辆安排。除中央规定的 12 个执勤执法部门的执勤执法车辆以外，区“四套班子”公务用车由“四办”调度，其余车辆按照上级要求逐步由区机关事务管理服务中心划拨给供应商单位。车辆户籍，按照省市车改办要求办理过户手续，保留车辆将逐步集中过户到区机关事务管理服务中心名下。经费保障公务用车经费实行专用账户，确保专款专用。相关费用由区财政直接拨付到区机关事务管理服务中心专用账户或者用车单位专用账户。

三、经费保障

1. 区级平台建设和维护费用。平台建设需购置信息化软件系统、电脑、显示屏、“北斗定位”定位系统等设备、平台后期维护费用提请区政府研究解决。我公司平台建设费用由我公司自行解决。

2. 车辆运行费用。集中到区级平台的车辆运行保障费用按照从紧的原则，暂定 5 万元/辆(其中车辆维修保养、保险年检等约占 30%)，由区财政根据参改单位人数核定具体费用额度，实行定额包干使用，结余可结转下一年度继续使用。各参改单位每次用车费用结算，按照保本不赢利的原则，由平台管理系统根据所用车辆情况，按照事先设定的定价标准自动结算，并提交用车单位网络客户端确认，从单位费用额度中扣除。单位费用额度用完，为保证公务需要，对符合用车的申请，费用由申请单位自担。

进入我公司平台车辆运行费用，根据车况约定相关费用，由各用车单位与我公司汽车租赁项目部签订车辆租赁服务合同，双方承诺责任与义务。

3. 人员工资费用。除在公司编外人员，我公司平台聘用的管理人员及驾驶员的工资费用纳入公司年度预算，为保证队伍的稳定，每公务用车经费实行专用账户，确保专款专用。区级平台管理相关费用由区财政直接拨付到区机关事务管理服务中心专用账户。每月人均工资 3000 元左右，缴纳“五险一金”。

四、服务模式

1. 平台实行全天候 24 小时服务，正常工作日车辆全部进入备用状态，夜间和节假日实行部分车辆值班备用制度。利用信息化管理平台，

实现高效、有序的车辆调度。

2. 为加强对公车运行情况的实时监控和服务保障中投诉的处理等事宜，我公司设立 24 小时服务热线：**0574-88646200** 或 **13777250988**，投诉举报电话：**0574-88646202**。

五、服务流程

1. 单位领导审批、联络员预约。实行用车单位领导审批联络员预约登记制度，各用车单位明确 1-2 名联络员，车辆使用须经单位分管领导审批，由各联络员通过网络管理平台或手机客户端向平台调度室提前预约，全部过程均通过平台软件系统快捷自动完成。

具体流程为：预约(用车单位)→车辆派遣(调度中心)→跟踪督办(区机关事务管理服务中心)→结算(网上)→服务评价(用车单位)。遇紧急情况，可在管理平台紧急预约通道直接申请派车，事后及时补办审批报备手续。

2. 车辆派遣。平台调度室接到预约后，对用车单位公务出行目的地、时间、人数等要素基本相同的公务活动，尽可能实行“拼车”，调配车辆，以最大化提高公务用车资源利用效率，并向驾驶员下达《公务用车派遣确认单》，随后及时反馈用车单位联络员派车信息。同时车辆驾驶员按《公务用车派遣确认单》与用车人联系并确认，按时抵达预定出发地提供服务保障。

3. 行程变化。各用车单位在用车过程中临时改变行程时，需及时上报本单位联络员，由联络员与平台调度室确认，再经平台调度室通知驾驶员变更行程。或手机客户端向平台调度室提前预约，全部过程均通过平台软件系统快捷自动完成。

具体流程为:预约(用车单位)→车辆派遣(调度中心)→跟踪督办(区机关事务管理服务中心)→结算(网上)→服务评价(用车单位)。遇紧急情况,可在管理平台紧急预约通道直接申请派车,事后及时补办审批报备手续。

4. 结算。用车结束后,用车人与驾驶员通过网络管理平台客户端确认,由平台管理系统自动进行费用结算(按照宁波市党政机关、事业单位公务出行车辆租赁结算单真实填写数据后进行对接)。

5. 投诉。各用车单位遇车辆驾驶人员不能按约定提供服务保障的,可向平台投诉;如平台不能按规定及时提供服务保障可通过授诉电话或网络管理平台向区机关事务管理服务中心投诉。区机关事务管理服务中心接到投诉后,将在 2 个工作日内处理完毕,并向用车单位反馈处理意见。

6. 评价机制。用车结束后,用车人可以通过网络管理平台对驾驶人员本次服务情况予以评价和打分。驾驶人员的平均得分在平台客户端实时更新并对用车公开,用车人预约车辆时可以优先指定得分较高的驾驶人员,驾驶人员的绩效考核与得分挂钩。

六、考核

为保障公务用车服务,提高服务质量,提升公务用车使用效率,落实安全责任,区机关事务管理服务中心应根据有关规定,制定相应的绩效考核办法。

8.5.1. 出行前后车辆检查



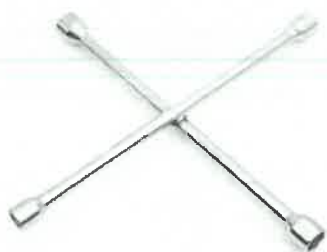
8.5.2. 随车应急装备配备



充气泵



搭电线



轮胎扳手



搭电宝



灭
火
器



警示牌

8.5.3. 随车便捷装备配备



8.6. 服务热线及投诉监督电话设置

8.6.1. 服务热线设置承诺书

我公司承诺严格按照“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目”采购需求说明设置 24 小时服务热线并开通公布 24 小时服务监督电话。

服务热线设置叫车服务：0574-88646200、13777250988（24 小时叫车服务电话），服务监督电话：0574-88646202, 12345。

本次框架协议入围后，如我公司没有设置24小时服务热线和开通24小时服务监督电话，则按照“2025-2027年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目”的要求予以处罚。

特此承诺

投标单位（盖章）：宁波市奉化新运汽车服务有限公司

日期：2025 年 08 月 21 日



8.6.2. 公务用车服务规范

服务人员建立 24 小时通讯联络制度，凡属下述组织网络人员不得关闭手机，联系方式见下表：

姓 名	手机	岗 位	姓 名	手机	岗 位
俞笑	13777250988	项目管理(全面管理)	王天徽	18888623511	租赁运行部
王小龙	13516886046	机务、网上网下接单	邬宏达	13736056587	车辆安全检查 司机调度
王冬娟	15057402173	客户管理(合同管理)	王志辉	18157413849	车辆调度

宁波市奉化新运汽车服务有限公司汽车租赁项目部坚持“客户是上帝”的服务理念，努力为公务出行提供文明、便捷、安全、舒适的用车服务，特制定本制度：

（一）公务用车车容

1、投入的车辆将喷印公务用车标志，并按规定喷印“12345 监督电话”标志，配备“北斗导航”和 DVD、钟表和禁烟标志。

2、车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮，轮胎无泥污。车厢内部清洁、外部每天清洗。

3、车内无浮土、杂物、异味；脚垫齐全整洁；及时清洁烟缸、头套、靠垫、窗帘等齐全，整洁美观。

4、引擎盖无油污，行李箱清洁整齐、无杂物。

5、车厢内部及时清洁，座椅头套每 15 天更换，窗帘每月一次清

洗，每年一次更换。

（二）驾驶员仪容仪表

- 1、司机服务监督卡放置在车内明显位置，位置固定。
- 2、保持个人卫生，着装整洁，不蓄须，不留怪异发型。
- 3、出车时稳重大方、姿态端正，谈吐得当、服务周到。
- 4、驾驶员穿着工作服、佩戴工作牌和其他服务标志。

（三）驾驶员职业素养

1、要有高度责任心和事业心，格尽职守，为公务出行人员提供安全正点、清洁舒适的服务。

2、尊重公务出行人员的宗教信仰和风俗习惯。

3、具有良好的道德风尚，不向公务出行人员索要东西，不托公务出行人员代买物品，不索要小费，不在公共场合大声喧哗。

4、车辆行驶中坚持安全礼让，严禁酒后驾车。

5、驾驶员必须具备 3 年以上驾驶经验。

6、接到出车任务后，要牢记用车单位，用车时间、地点、联系人和联系方式。提前到达集合地点，并将车内温度调制合适，等候出行人员。出车前检查车辆安全状况和车辆技术状况。

7、到达指定地点后，在就近安全地点停靠，方便出行人员上下车。

8、不怠慢、刁难、顶撞出行人员，不公车私用。

（四）监督投诉电话

我公司公开监督投诉电话号码，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，并形成记录；公布 24 小时服务监督投诉电话：0574-88646202、12345。；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，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。

（五）便捷服务

车上配备《乘客意见簿》、服务监督卡、急救箱、矿泉水、纸袋、纸巾、雨鞋、雨伞、充电线、手电筒，及时收集出行人员意见、建议，不断改进工作。

（六）服务热线

我公司设置 24 小时叫车服务专线电话，不论业务大小，随时响应采购单位的各项要求，并按采购单位要求提供上门服务。提供 24 小时叫车服务，公布 24 小时叫车电话：**0574-88646200、13777250988**。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。

本公司除开通 24 小时叫车服务热线电话：**0574-88646200**，建立 24 小时值班制度，专人负责处理 24 小时叫车服务。通过网上平台提供 24 小时网上预约叫车服务。

（七）应急服务

应急电话必须 24 小时开通

应急电话：13777250988 俞先生

网约电话：18888623511 王女士

投诉电话：18157413849 王先生

8.6.3. 服务质量监督投诉承诺书

为满足公务出行用车的安全需求，提高公务出行用车的服务质量，我公司承诺配备 24 小时监督投诉电话。

24 小时监督投诉电话：0574-88646202、12345、18157413849

按照“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目”的要求，承诺满足接到投诉在 12 小时内联系企业当事人并核实情况，经核实确实企业相关人员责任的，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。我公司承诺按照封闭式框架协议采购征集文件要求予以满足。

我公司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，并形成记录。发生投诉后，事后对投诉人进行回访，征求对处理结果的意见与建议，把每次投诉作为提高服务质量的抓手，举一反三的对相关人员进行教育培训，提高公务出行用车的服务质量，打响宁波市奉化新运汽车服务有限公司“公务出行用车”的品牌，进一步提高公司效率。

特此承诺

投标单位（盖章）：宁波市奉化新运汽车服务有限公司

日期：2025 年 08 月 21 日



8.7. 服务质量承诺

我公司承诺满足“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目”，在公务出行车辆租赁服务过程中，严格按照框架协议及采购合同约定履行公务出行车辆租赁服务，除满足基本服务质量要求外，我公司在以下四方面作出公务出行车辆租赁服务质量承诺：

（一）卫生保洁

1、投入的车辆将喷印公务用车标志，并按规定喷印“12345 监督电话”标志，配备“北斗导航”和 DVD、钟表和禁烟标志。

2、车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮，轮胎无泥污。车厢内部清洁、外部每天清洗。

3、车内无浮土、杂物、异味；脚垫齐全整洁；及时清洁烟缸、头套、靠垫、窗帘等齐全，整洁美观。

4、引擎盖无油污，行李箱清洁整齐、无杂物。

5、车厢内部及时清洁，座椅头套每 15 天更换，窗帘每月一次清洗，每年一次更换。

（二）服务质量标准化

1、驾驶员仪容仪表

①司机服务监督卡放置在车内明显位置，位置固定。

②保持个人卫生，着装整洁，不蓄须，不留怪异发型。

③出车时稳重大方、姿态端正，谈吐得当、服务周到。

④驾驶员穿着工作服、佩戴工作牌和其他服务标志。

2、驾驶员职业素养

①要有高度责任心和事业心，恪尽职守，为公务出行人员提供安全正点、清洁舒适的服务。

②尊重公务出行人员的宗教信仰和风俗习惯。

③具有良好的道德风尚，不向公务出行人员索要东西，不托公务出行人员代买物品，不索要小费，不在公共场合大声喧哗。

④车辆行驶中坚持安全礼让，严禁酒后驾车。

⑤驾驶员必须具备 3 年以上驾驶经验。

⑥接到出车任务后，要牢记用车单位，用车时间、地点、联系人和联系方式。提前到达集合地点，并将车内温度调制合适，等候出行人员。出车前检查车辆安全状况和车辆技术状况。

⑦到达指定地点后，在就近安全地点停靠，方便出行人员上下车。

⑧不怠慢、刁难、顶撞出行人员，不公车私用。

3、服务标准化

①在出车约定时间前 10 分钟到接头地点等候；

②客人到达后，主动开车门、搬行李并把行李安全放置后备箱；

③开车前检查车门关闭情况，确保乘客安全；

④长途旅行，及时询问乘客是否要在服务区休息；

⑤到达目的地后，及时开车门，从后备箱搬行李箱包；

⑥代为客人办理相关业务，必要时代付相关款项；

⑦按照宁波市党政机关、事业单位公务出行车辆租赁结算单，按实结算租赁费用和代付费用。

（三）应急方案

1、突发事件应急制度

第一条 公司成立重特大安全事故应急处置领导小组。组长由总公司董事长兼总经理担任，成员由总公司副总经理、办公室主任、纪检监察室主任，本次投标的联合体子公司经理、汽车租赁项目部经理等人担任。公司安全部门负责重特大安全事故应急处置的日常工作。其职责：及时听取事故情况报告，立即召集领导小组成员研究制定处置对策，并负责事故处置的指挥工作和向上级有关部门的报告工作。

第二条 事故报告制度

重特大事故发生后，公司及当事人除了打 110、119、120 电话外，必须立即将事故发生地、人员伤亡和财产损失等初步情况电话报告当地政府应急管理部门或奉化区应急管理部门，同时向公司安全领导小组或办公室报告。安全领导小组或办公室在接到重大道路运输事故后 6 小时内书面将所发生的事故情况向所属地道路管理部门报告或奉化区应急管理部门报告；在接到特大道路运输事故后 2 小时内按照事故报告内容，将所发生事故情况，分别向所属地应急管理部门和事故发生地的道路管理部门报告或奉化区应急管理部门报告。

重特大事故等级分类：

一级特别重大事故，应该逐级上报国务院应急管理部门；

二级特大事故，应该逐级上报省政府应急管理部门；

三级重大事故，应该逐级上报市政府应急管理部门；

四级较大事故，应该逐级上报区（县、市）政府应急管理部门；

第三条 现场处置程序：

1、事故发生单位在接到重特大事故报告后，应立即组织人员和相应的救助设备和工具赶赴现场，并保护好现场，协调配合有关部门做

好事故现场的处置和善后及后勤保障工作。

2、要想方设法抢救伤员，积极采取措施，及时控制危险源，防止事故的进一步扩大和伤亡人员的增加，最大程度地保护人员生命和财产安全，努力把事故损失降到最低限度。

3、安全生产领导小组在接到发生重特大安全事故后应启动应急预案，业务部门应及时组织力量，赶赴事故现场，会同单位领导负责事故现场救援，事故情况初步调查和事故的应急善后工作。

第四条 事故处理制度

1、重特大事故发生后，由政府相关职能部门实施善后处理，由业务部门、安全部门、办公室和有关负责人组织的事故调查小组，负责对事故实施初步调查并提交事故情况调查报告和提出处理意见，报公司安全生产领导小组。

2、重特大安全事故经过调查核实后，除国家公安、劳动、消防等部门按法律法规已结案处理外，公司对事故责任人视事故损失程度、责任，按有关规定作出相应处理。

第五条 道路运输突发事件应急预案

道路冰冻、大雪封道时应与气象部门、交警部门保持密切的联系，及时了解天气预报和道路通阻情况，在确保安全的原则下车辆方能出车。公司要根据具体情况，及时与队车联系，落实车辆相关事宜，并向应急小组汇报。同时准备好应急车辆、防滑链等应急设备，落实好应急驾驶员，随时作好出车准备。教育驾驶员服从当地、沿途公管、交警指挥，切忌冒险行驶，并要与驾驶员保持相互联系。

1、针对车辆万一在出车途中抛锚，值班人员、机务管理人员，及

时与驾驶员联系问清故障原因，采取应急措施进行自救或求救高速公路排故车或者请求兄弟公司救济。

2、及时与修理厂联系，在现场自救无效的情况下要求修理厂及时派出修理工进行抢救，在最短的时间内使车辆修复。

3、及时派出机动车或者就近与当地兄弟公司联系请求支援驳客，确保公务出行人员能够安全到达目的地。

4、驾驶员耐心做好乘客的解说工作，在抛锚车辆后方要及时放置警示牌，要提醒出行人员尽快离开车厢内，到隔离带外安全地带等候注意自身安全。

第七条 发生重、特大行车事故的应急预案

1、公司接到发生重、特大事故的报告后，应立即向应急小组汇报，公司应急小组按报告制度逐级向上级汇报。

2、发生事故后应及时同发生地公安交通机关、兄弟车辆单位联系，了解事故发生的大致情况（人员伤亡、事故损害）并请求兄弟车辆单位帮助。

3、应急小组要会同安机部迅速赶赴现场，处理事故，并及时向上级汇报事故处理进展情况。

4、事故现场处置，事故发生后，立即指挥驾驶员配合交警部门，对受伤人员及时进行施救，保护好现场，确认现场有关数据；指挥驾驶员协助把未受伤的出行人员安全驳走。安全管理人员迅速赶赴现场，处理善后工作。

5、事故发生后，及时成立事故调查小组，按“道路交通安全法”和“四不放过”原则，按程序、按步骤落实相关工作，做好事故责任

认定、复议、调解处理，制定防范措施，并对责任人提出处理意见。

6、组织驾驶员认真细致地分析，分析事故形成的原因，总结经验教训，确保车辆安全的正常运转。

第八条 车辆火灾应急预案

1、发生车辆火灾时立即组织自行扑救和报警（119），同时向公司安全机务部报告，并做好接警工作。

2、安全机务组接电话后要立即报告上级领导，并及时赶赴现场，维护好秩序、协助有关部门，查清事故原因，尽快恢复生产。

3、车辆在行驶途中发生火警，驾驶员应立即停车、疏散乘客，同时用车载灭火器进行扑救并报警。车辆如不能行驶，驾驶员尽快与公司联系，汽车租赁项目部立即联系车辆前往驳客，将乘客安全地送达目的地。

第九条 刑事案件应急预案

1、突发刑事案件时，应及时向当地公安机关报案，保护现场，并同时向安全机务部报告。

2、安全机务组接电话后立即向分管领导汇报，同时赶赴现场，协助公安机关查清原因，及时处理。

3、车辆在运行途中发生偷窃、抢劫、斗殴等治安刑事案件时，驾驶员应灵活机动地向派出所报告或者就近向公安机关报告，确保旅客的生命、财产安全。

（四）重大活动服务保障

接到重大活动服务保障任务后，按照政府相关组织部门任务要求，提供客运服务保障。宁波市奉化新运汽车服务有限公司经理应该迅速

向总公司分管领导报告，根据分管领导指示和重大活动任务保障要求组织汽车租赁项目部管理人员开碰头会落实相关责任。

由项目部落实车辆和驾驶人员，车辆技术部门应对执行重大活动服务的车辆实施检测和维保，确保车辆性能良好安全有效；安全管理部门应对执行重大活动服务的车辆实施检查，确保车辆性能良好安全有效，同时对执行重大活动服务的驾驶人员实施安全教育，确保驾驶员能够安全、顺利地完 成重大活动保障服务。综合人事部门应做好重大活动服务的后勤保障工作，确保驾驶人员和驾驶车辆能够得到有效的后勤保障供应。

