

9. 服务方案

9.1 项目服务总体思路及规划

9.1.1 项目需求分析

1. **项目需求：**本项目车辆用于宁波市市级国家机关、事业单位、团体组织；各区（县、市）财政局使用需要。

2. 车辆需求

(1) 自有营运客车 5 辆及以上，并提供《道路运输证》（经营范围含道路客运）。

(2) 已经投保机动车承运人责任保险（交强险、第三者责任险、座位险等）。

(3) 车容整洁，车辆各部件完好有效。

(4) 按照规定配备具有行驶记录功能的卫星定位装置，历史数据保存期限不低于 180 天，确保公务用车行车轨迹可调用查询。

(5) 配备干粉灭火器、急救箱等安全设备；安全设备应当放置在便于取用的位置，并确保性能良好、有效适用。

(6) 所提供的车辆均技术性能良好、符合安全行驶条件以及该车行驶必备的有关证件、备件、工具。

3. 驾驶员需求

(1) 具有 3 年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过 60 周岁，品性端正，无犯罪记录，3 年内未发生过重大事故，普通话听讲流畅，配备联络工具，全天候内能保持联络，积极配合调度，服务意识好。

(2) 持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

(3) 具有有效的《中华人民共和国道路运输从业人员从业资格证》。

4. 服务需求

(1) 供应商应设有专线电话，提供 7*24 小时服务。不论业务量大小，随时响应采购单位的各项合理要求，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。

(2) 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，无法正常行驶，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。

(3) 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，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。

(4) 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。

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

(6) 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。

(7) 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。

(8) 严格履行投标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。

(9) 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。



9.1.2 整体服务规划

1. 服务的目标

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，更好的维护采购单位的利益，保证客户的安全。

2. 服务思路

(1) 成立项目经理垂直管理机制

我公司承诺公司化管理，采用公司化经营方式。我公司拟对本项目成立项目经理垂直管理机制，负责驾驶员管理、车辆管理、安全管理和节能管理等工作。项目经理区别于从事具体驾驶业务的人员且具有车辆实际管理项目经验和日常管理项目经验，定期向公司汇报运作情况，增强沟通、促进了解，以利于日常工作的开展。

(2) 设立服务中心

设立以项目经理为首的服务中心，客户只需联系项目经理，所有的服务中的问题均可在承诺的时间内得到处理。

(3) 时效工作制

所有的对外服务工作均采用限时工作制，在对客户承诺的时间内完成。

(4) 不均衡管理

所有员工的工作均是按照业主要求的节奏设计的，均以满足客户的需要为主要目标。

(5) 全天候服务

我方实行全天 24 小时服务，设热线服务电话。

(6) 在业务培训方面，把重点放在制定的岗位责任制、综合管理制度等各项管理制度上，使每位员工对自己的本职工作岗位的基本工作内容、工作要求和程序深刻了解、准确把握，确保把基本的工作做好、做到位。

3. 整体策划

(1) 建立和完善安全检查制度，明确职责。督促相关人员认真履行职责，切实加强对设施设备安全的日常监督管理，确保设施设备的使用安全。定期检查，为了解设施设备运行状态，为设施设备安全检查、检测、故障诊断、隐患整改等提供有力的依据。

(2) 建立完善的车辆信息、维修和事故档案，对车辆档案、配件信息、驾驶员信息档案以及工商信息进行登记，方便后期备查，做好车辆维修、车辆状况和事故统计，以便于全方面了解车辆的具体情况。

(3) 制定一套完整的车辆管理制度和驾驶员管理制度，加强营运车辆管理。

(4) 做好车辆维护保养，适时进行维修和保养车辆以保证车辆的使用安全。

(5) 制定应急救援装备管理制度，加强对应急预案的制定和演练工作，加强对应急预案的落实、执行的监督检查，提高工作人员的应急处理能力。进行全员安全演练和培训活动，对突发事件做到妥善处理。

(6) 制定投诉与回访制度，可以及时了解乘客的需求和反馈，为服务质量的提升提供有力支持，增强乘客的满意度和忠诚度，进一步提升班车接送服务的竞争力和品牌形象。

(7) 为了加强车辆的安全管理，为所有车辆安装GPS车载设备及行车记录仪，公司设立GPS监控终端，配备专用电脑，公司指定专人负责GPS系统的监控与管理，做好日常巡检记录，保证电脑与网络的正常运行，发现问题及时向领导报告。

4. 技术支持

(1) 经验支持

我公司拥有丰富的车辆租赁经验，在车辆驾驶、车辆管理、节能管理、车辆维修管理等方面都积累了丰富的经验，本项目实施期间，我公司将把成功的经验运用到本项目中，使本项目的服务质量得以提升。

(2) 人力资源支持

我公司储备了众多专业人员，所有工作人员均经过培训、考核合格后方可上岗，特殊工种持有上岗证才能进行作业。项目实施期间，如招标人需要，我公司可短时间内将人员调配到位，确保服务工作正常开展。



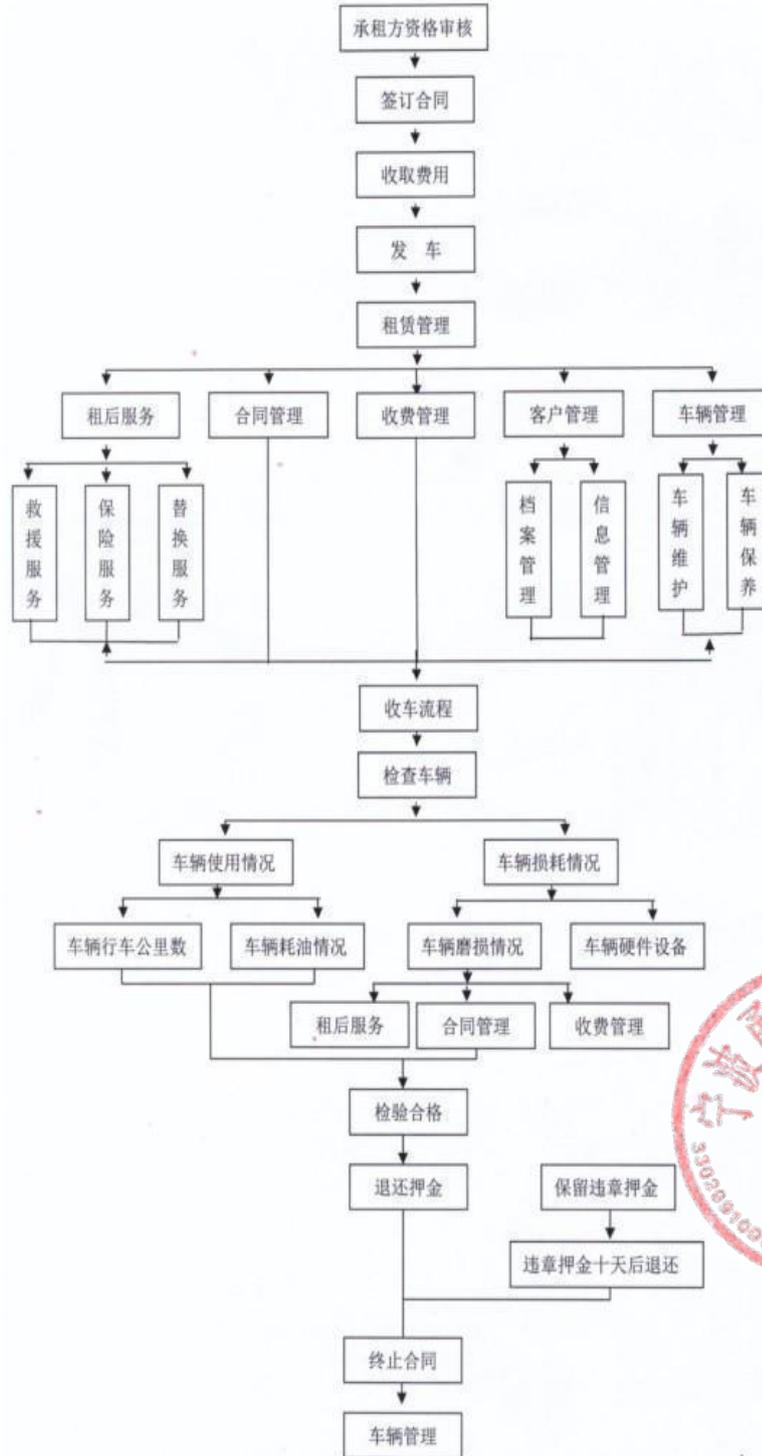
(3) 服务热线

我公司为客户提供 7x24 小时的全天候技术支持热线，以热线方式及时、准确地解答业主遇到的各种车辆管理方面的问题，并提供相应的技术经验，解决业主的后顾之忧。我公司负责收集，处理用户的反馈意见，并录入到用户档案中，确保用户的所有问题能及时、准确的得到解决，保证并不断提高我公司的服务质量。



9.2 公务用车业务实施方案

9.2.1 公务用车业务总体流程



9.2.2 业务交接流程

9.2.2.1 租赁服务实施流程

为了加强公务用车出行服务车辆管理，促使车辆、安全、健康、稳定、发展、使车辆规范有序运行，搞好服务规范，特制定本程序。

1. 需求沟通与确认

我公司将按照客户单位的需求完成车辆接送任务。

2. 出车前准备工作

车辆检查：在每次发车前，驾驶员必须对车辆进行车况检查，确保车辆在出行前和运行过程中的安全和通行；

司机安排：根据接送方案，公司会安排具有相应资质和经验的司机负责驾驶。司机需要在发车前了解好路线和接送点，确保准时、准确地完成接送任务。

物资准备：根据实际需求，准备相应的物资，如饮用水、急救包等，以备不时之需。

3. 执行接送任务

准时发车：按照约定的时间和地点准时发车，确保乘客能够按时上车。

安全行驶：司机在行驶过程中需要严格遵守交通规则，确保行车安全。同时，司机还需要根据路况和乘客需求及时调整行驶速度和路线。

站点停靠：按照规划好的路线和站点停靠，确保乘客能够顺利上下车。在停靠站点时，司机需要注意观察周围环境，确保乘客安全。

4. 运行服务结束后

车辆停放：车辆应停放在指定的、安全的停车区域，避免影响交通或造成不必要的损坏。

车辆检查：司机或维护人员会对车辆进行全面检查，包括发动机、刹车系统、轮胎磨损、照明设备等关键部件，确保车辆处于良好状态，没有安全隐患。

清洁整理：清理车厢内外的垃圾和杂物，对座椅、扶手等进行消毒和清洁，保持车内环境的整洁和卫生。

根据车辆类型情况，确保车辆有足够的燃料，以支持下一次的运行。

5. 乘坐人员安全要求：

乘坐人员上车后应当及时就座，行驶途中禁止在车厢内站立或随意走动，将手、头等伸出车窗外。

创造文明的乘车环境，不在班车内大声喧哗及嬉戏打闹。

禁止携带易燃易爆等危险物品乘车。违反本条规定，驾驶员有权拒绝其乘坐。应当注意保持车厢内的环境整洁，不得在车厢内随意吐痰、乱丢果皮纸屑。

爱护财物，禁止在班车上乱涂乱画，损害座椅座套等班车部件。

6. 服务评价与反馈

乘客评价：邀请乘客对服务进行评价，以了解服务质量和乘客满意度。乘客可以通过填写问卷、在线评价等方式表达自己的意见和建议。

反馈处理：公司会对乘客的评价和反馈进行整理和分析，及时发现问题并采取措施进行改进。同时，我公司还会与企业或组织保持沟通，了解其对服务的意见和建议，以便不断优化服务流程和提高服务质量。

9.2.2.2 标识和可追溯性控制流程

1. 公司各相关部门负责各种区域标识的摆放、维护。
2. 驾驶员按照有关规定，要着装整齐，佩戴工作牌，公司能对其进行追溯。
3. 驾乘人员以车号和相关记录为标识，根据记录公司对其进行追溯。

9.2.2.3 人身、财产防护流程

1. 运行调度在派车执行任务前，应检查驾驶员上岗证和车辆技术状况合格证，证件齐备有效方可派车。

2. 驾驶员负责做好车辆出车前、行车中、收车后的技术状况的检查工作，确保行车安全。

3. 出车前，应认真检查车辆各重点部位，特别是要对有碍安全的制动、转向部位要做重点检查，确保各部位正常安全有效。

4. 驾驶员要在用户上车坐稳并系好安全带后再开车，行驶中严格遵守交通规则，到达目的地待车辆停稳后再下车。



5. 遇到交通情况复杂或路面较差时，驾驶员应减速慢行。

9.2.2.4 监视和测量流程

1. 调度人员和安全、机务人员应不定期对车辆进行检查，检查人员填写“车辆检查记录表”。

2. 发车前、中途停车开车前，驾驶员要核对人数，确认无误方可发车。

3. 服务过程中，监控分控中心利用车载卫星定位装置对车辆运行情况进行实时监控，保证行车安全。

4. 公司加强与用户的沟通，沟通采取发放《服务质量监督卡》、与用车单位进行座谈、回访形式进行。



9.2.3 调度员手续办理流程

1. 调度手续办理人员要认真贯彻执行国家法律法规，政治可靠，无违法犯罪记录，工作保密性强；根据用户要求，制定服务流程，登记调度日志和运行台账，按照车辆运行工作流程办理租赁服务相关手续，并组织实施；

2. 以安全生产为前提，以车辆派车单、服务计划为依据，根据车辆调度平台和卫星监控系统，科学、合理调度车辆；

3. 保持24小时电话畅通，保障用车服务，必要时进行现场专职调度；

4. 与卫星监控中心分控中心衔接，检查、监督车辆始末运行和过程及到场时间；

5. 检查、监督车辆车容车貌；

6. 检查、监督车辆按指定地点停放；

7. 检查、监督车辆按顺序出行；

8. 负责月底相关费用核对、结账等工作；

9. 及时发现服务质量问题，反映、解决问题；

10. 对全部车辆实施有效的监督管理，保证各项工作环节正常运转；

11. 对服务过程中报告的突发情况采取行之有效的补救措施；

12. 认真做好交接班记录，正确无误地填写好调度日记；

13. 服务过程中遇事及时请示领导，事毕及时向相关领导汇报；

14. 在服务工作中不断创新，增加新的设想，根据不同的变化提出相应的工作改进措施。



9.2.4 驾驶员工作流程

1. 接到公司和用户运行指令后，发车前三十分钟到达工作岗位，检查车辆，做好出车前的准备。
2. 按公司规定穿工装，检查自我仪表、证件是否齐全。
3. 检查车辆各性能是否正常；车内设施是否正常；车容车貌是否清洁。
4. 提前十分钟将车辆停放在指定地点，同时开启音响系统。夏季开空调；冬季开暖风。
5. 发车前，驾驶员应再次检查自己的仪容仪表；用户人员到齐后按用户指令发车。
6. 车辆行驶过程中，驾驶员应集中精力，平稳驾驶，尽量避免紧急制动，尽量不用气喇叭，平稳打方向。行驶途中，驾驶员绝不允许与无关人员说话聊天，更不允许吸烟、饮食。
7. 车辆完成服务任务后，立即清洁车辆，应在公司规定的地点加油，并将当天情况汇报给调度。
8. 车辆每天及时维护检测，及时排除故障，使车辆保持 100%完好，保证第二天顺利运行。



9.3 客户关系维护管理方案

9.3.1 客户信息管理建立

9.3.1.1 客户信息收集表

信息类别	具体内容	收集方式	收集时间	收集人
客户单位基本信息	单位名称、地址、联系方式、负责人姓名、职务等	与客户签订框架协议时获取、市场调研	签订协议时、定期更新	市场营销部人员
用车需求信息	用车时间、地点、车型、人数、用车频率等	与客户沟通、历史用车记录分析	每次用车前、定期回顾	客服部、运营部人员
服务偏好信息	驾驶员要求（如性别、年龄、驾驶经验等）、服务标准（如车内温度、卫生情况等）	客户反馈、回访了解	回访时、客户提出需求时	客服部人员
历史用车记录	用车日期、出发地、目的地、车型、费用等	运营系统导出	定期（每月）	运营部人员
投诉建议记录	投诉时间、投诉内容、处理结果、客户满意度等	客服系统记录	每次投诉处理后	客服部人员

9.3.1.2 客户信息整理与存储

1. 市场营销部负责对收集到的客户信息进行整理、分类和录入，建立完整的客户档案。客户档案应采用电子文档和纸质文档相结合的方式存储，确保信息的安全和可查询性。

2. 客户信息应定期进行更新和维护，及时补充和修正客户的新信息，保证客户档案的准确性和时效性。

9.3.1.3 客户信息保密

1. 严格遵守客户信息保密制度，未经客户书面同意，不得向任何第三方披露客户信息。

2. 对涉及客户敏感信息的文件和资料应进行加密存储和传输，限制访问权限，防止信息泄露。



9.3.2 满意度调查流程及规范

9.3.2.1 目的与原则

目的：通过回访了解客户对我司服务的真实反馈，包括车辆状况、司机服务态度、准点率、乘车环境等方面，以便及时发现问题并采取措施加以改进。

原则：坚持公正、客观、及时、有效的原则，确保回访结果的真实性和有效性，为服务质量的持续提升提供依据。

9.3.2.2 适用范围

本规定明确了客户满意度调查的方式、频次、对象及回访流程。本规定适用于客服人员对客户进行满意度调查管理。

9.3.2.3 职责

满意度调查从目前已成交的客户开始，对目前服务质量等多项内容进行回访。

由售后客服部负责满意度的调查和汇总工作；收集顾客对服务质量等方面的意见和建议。对调查结果按发现的问题类型进行分类整理、统计、汇总和分析，最后报主管领导审阅，同时报各相关部门进行处理。

各相关部门应根据满意度调查结果，针对客户提出的意见和建议，制定相应的纠正和预防措施，组织实施，加以改进。如果确实是在解决能力之外的可报相关部门进行协商处理或对顾客进行解释，由部门领导负责检查和监督落实情况。

9.3.2.4 保障措施

培训与支持：为回访人员提供必要的培训和支持，确保其了解回访目的、流程和要求，能够准确记录和分析乘客反馈。

激励机制：建立激励机制，对积极参与回访并提出有价值建议的乘客给予适当奖励或优惠，提高乘客的参与度和满意度。

监督与考核：定期对回访工作进行监督和考核，确保回访制度的有效执行和

持续改进。

9.3.2.5 回访对象与周期

对象：所有使用过我公司车辆接送服务的客户，特别是长期固定客户和近期有投诉或特殊需求的客户。

周期：根据服务规模和乘客数量，设定合理的回访周期，如每季度、每半年或每年进行一次全面回访，同时针对特殊情况进行不定期回访。

9.3.2.6 回访方式

电话回访：为主要方式，通过直接沟通了解乘客的详细反馈。

在线问卷：利用官方网站、社交媒体或第三方平台发布在线问卷，邀请乘客填写并提交。

面对面访谈：在乘客集中区域或重要站点设回访点，与乘客进行面对面交流。

9.3.2.7 回访内容

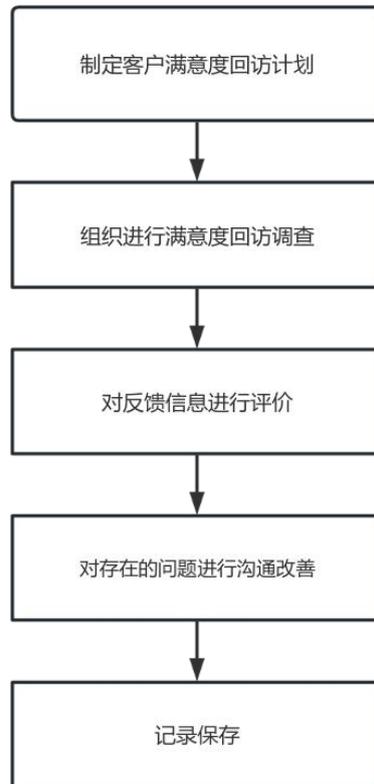
服务质量评价：询问客户对我司车辆服务质量的整体评价，包括车辆整洁度、司机服务态度、准点率等。

乘车体验反馈：了解乘客在乘车过程中的具体体验，如座位舒适度、空调温度、音响效果等。

改进建议：邀请客户对车辆服务提出改进意见和建议，以便后续优化。



9.3.4.8 回访流程



1. 准备阶段：客服人员根据客户资料制订《客户满意度调查计划》，明确回访对象、方式、内容和时间节点，应根据公司业务情况结合客户特点选择适合的回访方式。

2. 实施阶段：按照计划进行回访，客服人员要热情、全面了解客户的需求和对服务的意见，回访过程中接收到的所有信息都要做好详细的登记，并认真填写《客户满意度调查记录表》。

回访中出现的质​​量或服务不满意事项，能及时解答的问题，要跟客户做好解答，不能解决的问题或技术建议及时以《客户信息反馈单》向相关部门反馈，交由相关部门解决；服务结束后，由相关部门将处理结果反馈至客服人员，由客服人员对客户重新进行回访，调查客户满意度。

3. 整理汇总分析：客服人员应根据《客户满意度调查记录表》记录的回访过程和结果，按发现的问题类型进行分类整理、统计、汇总和评价形成《客户满意度调查报告》，上报至主管领导。

主管领导对下属人员提交的《客户满意度调查记录表》、《客户满意度调查报告》进行审查，并提出指导意见。

4. 反馈与改进：对客户不满意的问题或急需改进的环节，售后客服部应分配相关部门制定纠正预防措施，并监督措施实施情况及效果。

客服人员将相关部门制定的纠正与预防措施回复给客户，并跟踪客户确认结果；不能通过电话回访解决的问题必要时安排技术人员进行现场解决，直到顾客不满意问题消除为止。

5. 资料归档：完成后的客户满意度调查记录表、调查报告、信息反馈单、纠正预防实施资料由客服人员收集整理后，进行汇总归档，并按照客户分类后建立客户档案，以备查阅。

6. 附件

《客户满意度调查计划》

《客户满意度调查记录表》

《客户满意度调查报告》

《客户信息反馈单》



附 1：客户满意度调查计划

部门：

编号：

序号	客户名称	回访方式	回访目的	回访主题	计划时间
1		<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 调查问卷 <input type="checkbox"/> 现场回访 <input type="checkbox"/> 其他			
2		<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 调查问卷 <input type="checkbox"/> 现场回访 <input type="checkbox"/> 其他			
3		<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 调查问卷 <input type="checkbox"/> 现场回访 <input type="checkbox"/> 其他			
4		<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 调查问卷 <input type="checkbox"/> 现场回访 <input type="checkbox"/> 其他			
5		<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 调查问卷 <input type="checkbox"/> 现场回访 <input type="checkbox"/> 其他			
6		<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 调查问卷 <input type="checkbox"/> 现场回访 <input type="checkbox"/> 其他			
7		<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 调查问卷 <input type="checkbox"/> 现场回访 <input type="checkbox"/> 其他			
8		<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 调查问卷 <input type="checkbox"/> 现场回访 <input type="checkbox"/> 其他			



编制人：

部门主管：

附3：客户满意度调查报告

部门： _____ 日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

回访时间	回访人员	回访对象	回访目的	回访形式	回访结果
			<input type="checkbox"/> 满意度调查 <input type="checkbox"/> 常规回访 <input type="checkbox"/> 投诉处理		共回访__个客户，其中采用电话回访__个客户，调查问卷__个客户，现场回访__个客户，有效回复的__个客户
回访主要客户群及内容					
客户主要意见	客户对服务评价				
	客户对服务期望				
改善客户服务对策					
回访中遇到的问题					
备注/说明					
主管领导审核意见					



附 4：客户信息反馈单

编号：

客户名称		反馈日期	年 月 日
联系人		联系电话	
反馈类型： <input type="checkbox"/> 售后服务 <input type="checkbox"/> 建议 <input type="checkbox"/> 其他			
反 馈 信 息	内容： 反馈人： 日期： 年 月 日		
处 理 方 式 及 结 果	根据反馈的情况移交相关部门： 移交时间： 年 月 日		
	受理部门意见： 负责人： 日期： 年 月 日		
	原因分析：	改进措施： 	
	最终处理结果： (电话或书面告知客户)	客户对处理结果的评价： 经手人： 年 月 日	

9.3.3 投诉处理流程及规范

9.3.3.1 投诉处理原则

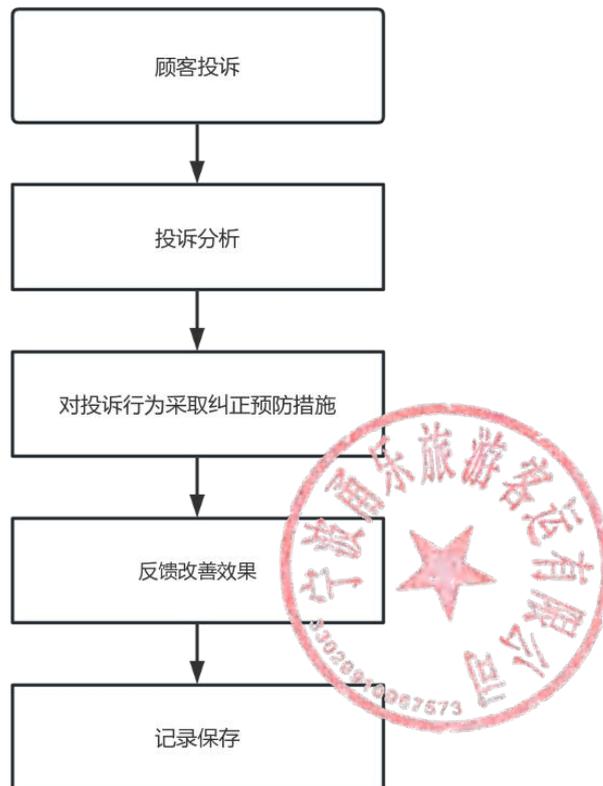
公平公正原则：在投诉处理过程中，应坚持公平公正的原则，不偏袒任何一方，确保处理结果的公正性和合理性。

旅客至上原则：在处理投诉时，应始终以旅客的需求和感受为出发点和落脚点，积极采取措施解决旅客的问题和困难。

及时迅速原则：在接到投诉后，应迅速响应并及时处理，确保投诉得到及时解决和反馈。

持续改进原则：通过投诉处理和回访工作，不断总结经验教训和发现问题不足，持续改进服务质量和提升乘客满意度。

9.3.3.2 投诉处理流程图



9.3.3.3 投诉接收

我们将提供及时、优质的服务，对乘客的需求耐心细致地解答，为乘客提供出行上的各种帮助。车队部必须做到24小时有人接听电话，有重要事情及时报告，不得迟报、漏报、瞒报。

投诉渠道：建立多样化的投诉渠道，包括车上配备《意见簿》、《服务监督卡》、电话投诉热线、现场投诉、邮箱投诉等及时接受乘客的建议和反馈，不断改善服务质量，满足乘客的不断提升的出行需求。

服务热线电话及监督电话号码：0574-87497257、12328

建立24小时通讯制度，凡属下述组织人员不得关闭手机，手机号见下表

姓名	电话	岗位
谢振斌	13736001009	总经理
杨爱萍	13805880481	副总经理
谢超斌	13736135416	安全负责人

邮件投诉：547564450@qq.com

投诉记录：对所有接收到的投诉进行详细记录，包括投诉人的姓名、联系方式、投诉时间、投诉内容、涉及车辆及司机信息等，以便后续处理。

投诉记录单

受理编号：

投诉客户名称		营业地址	
受理日期		受理人	
投诉方式		客户联系方式	
投诉理由(事件经过)			
投诉要求：			
部门受理人员：(签字)			



9.3.3.4 投诉分类与转交

投诉分类：根据投诉内容的不同，将投诉分为硬件设施类、服务质量类、服

务态度类、班车运行类等不同类别，以便有针对性地处理。

投诉转交：根据投诉类别和职责分工，将投诉转交给相应的责任部门或责任人进行处理。例如，硬件设施类投诉可转交给设施维护部门，服务质量和服务态度类投诉可转交给客服部门或运营管理部门等。

9.3.3.5 投诉处理

调查核实：责任部门在接到投诉后，应迅速开展调查核实工作，了解事情发生的经过、原因和责任归属等情况。

处理措施：根据调查结果，制定相应的处理措施。对于确实存在问题的，应及时采取措施进行整改和补救；对于误解或沟通不畅导致的投诉，应耐心解释和沟通，消除误会。

处理结果反馈：在规定的时间内（3个工作日内），将处理结果反馈给投诉人，并征求其意见和建议。对于投诉人不满意的，应继续跟进处理，直至其满意为止。

客户投诉处理单

客户名称	处理单编号	处理部门	处理日期
投诉处理结果			
受理人员意见			
部门经理意见			
客户意见			



9.3.3.6 投诉回访

回访目的：通过回访了解投诉人对处理结果的满意度和进一步的需求，收集客户反馈信息，以便持续改进服务质量。

回访方式：通过电话、短信、邮件等方式进行回访，确保回访的全面性和有

效性。

回访内容：询问投诉人对处理结果的满意度、对班车接送服务的意见和建议等，并做好记录和分析工作。

9.3.3.7 投诉总结与分析

投诉总结：定期对投诉处理情况进行总结和分析，统计各类投诉的数量、类型、处理结果和满意度等指标。

问题分析：深入分析导致投诉的原因和存在的问题，如硬件设施老化、服务质量不达标、服务态度不佳等。

改进措施：针对分析出的问题和原因，制定相应的改进措施和计划，如对业务人员进行相关培训，提高客户服务意识和工作能力、加强设施维护、提升服务质量、优化服务态度等，并明确责任部门和完成时限。



9.4 项目管理规章制度

9.4.1 驾驶员管理制度

9.4.1.1 驾驶员聘用与解聘规程

为加强公司从业人员安全管理，公司聘请驾驶员遵循以下操作规程：

1. 聘用流程

程 序	办 法	备 注
面向社 会招聘	公司报名	填报个人简历，获取面试要求
	报纸、网络媒体	邮件投递简历、电话预约
面 试	年 龄	年 龄 30—55 周 岁
	有相关证件	驾驶证、身份证、从业资格证
	安全行驶	公安部门出具的无重大事故证明
	健康证明	三甲医院出具的体检报告
集中统 一培训	岗前培训	三级教育，操作规程考核
	安全、消防培训	由安全科进行专项培训
	文明服务培训	由运营部培训
录 用	签订劳动合同	建立相应的驾驶员信息档案，实行一人一档管理
	签订承诺书	安全行车、优质服务责任承诺书
每月考核	笔 试	由安全科统一出题
	实际操作	服务演练、驾驶员、车辆日常保养维修考核

2. 解聘流程

解聘流程分为：辞退、辞职、合同终止

(1) 辞退：根据《劳动法》、《用工协议》有权解除聘用的不合格人员劳动关系。由安全科长提前一个月填写辞退申请后交至办公室，以书面形式通知本人，阐明辞退理由，本人方可到公司结算待遇、工资，办理相关手续。

(2) 辞职：聘用人员有离职要求的，必须提前一个月以书面形式提出申请，

经公司批准后，方可与公司解除劳动关系。

(3) 合同终止：协议期满为合同终止，方可解除劳动关系。

9.4.1.2 驾驶员日常教育制度

根据《中华人民共和国安全生产法》、《道路运输从业人员管理规定》、《道路运输驾驶员继续教育办法》（交运法【2011】106号）和《道路旅客运输企业安全管理规范》等法律、法规的规定，为确保驾驶员日常教育、接受继续教育和培训制度常态化，特制定本操作规程。

1. 适用范围

有关公司驾驶员的日常教育与继续教育方式、方法、内容，依本规程执行。

2. 适用对象

本规程所规定的教育培训活动，以本公司正式录用的驾驶员为对象。

3. 教育培训的目的

(1) 通过日常教育和继续教育进一步提高驾驶员的综合素质。

(2) 通过日常教育和继续教育让驾驶员牢固树立安全责任意识，认真贯彻执行国家法律法规，认识和把握道路运输中事故因素及发生规律，正确理解和掌握有关安全制度，掌握安全操作规程和事故应急处置知识和方法，督促驾驶员严格执行安全操作规程，及时发现和整改安全事故隐患，保证道路运输安全。

4. 教育培训的基本方针

(1) 分级制设置驾驶员日常教育与继续教育机构，建立健全相关制度，落实人员，明确职责。

(2) 日常教育和继续教育培训与公司的经营方针和各项人事制度具有有机的联系，必须有体系、有计划实施。

(3) 在进行教育培训时，要充分研讨教育培训的需求与方法，有计划地对教育培训进行评价、对教育培训进行跟踪反馈，以获得更好的教育培训效果；

(4) 驾驶员必须积极接受公司以及上级行业主管科室组织的教育培训，努



力提高自己的综合素质能力。

(5) 设置教育培训场所、配备培训教育器材，保证教育培训费用。

(6) 驾驶员日常教育培训和继续教育培训采取内部培训和自学教育培训为主要手段，这些手段与公司外部培训及聘请专业人士指导相结合进行。

5. 教育培训的管理组织

(1) 总经理：本公司驾驶员日常教育及进行教育最高负责人是总经理，经理决定公司的中长期及年度教育方针、统一指挥全公司的教育培训。

(2) 安全科主任：是驾驶员教育培训的主要管理者，严格执行经理的决策。

(3) 办公室主任：负责驾驶员日常教育培训和继续教育培训活动的组织实施，在安全科主任的指导下，开展驾驶员日常教育和继续教育培训工作。

6. 开展驾驶员日常教育和继续教育应按如下流程进行

(1) 制定培训计划，明确培训时间、地点、授课人、受培人员、培训内容。

(2) 制作培训教案、收集整理相关资料、音像、图片、文字等相关资料报送上级主管领导审阅签字。

(3) 组织实施。培训人员签到、管理人员签到、做好培训记录。

(4) 考核评估。根据培训内容进行试卷考核，对考核结果进行公布，对错误答题进行专人纠错。对培训的效果进行总结评估和奖惩。

(5) 建立驾驶员日常教育培训和继续教育档案。内容包括培训记录、考核及奖惩情况。

7. 在下列情况下实施驾驶员日常教育培训

(1) 根据《规范》按年度培训计划每月分两次，每次不少于1小时

(2) 结合人、车、天气、道路状况及其它不安全因素进行组织实施。

(3) 驾驶员违法违章行为发生后。

(4) 驾驶员营运线路调整、新增线路时。

8. 外聘教育培训的实施



有下列情况时公司应外聘专职人员、专家等进行教育培训：

- (1) 新的法律法规释义。
- (2) 道路旅客运输行业重大问题决策与分析。
- (3) 新设新技术、新方法推广与应用。
- (4) 优秀驾驶人交流。
- (5) 其他需聘请专业人士授课的教育培训。

9. 继续教育的实施

下列情况时应开展驾驶员继续培训：

- (1) 年度计划综合培训。
- (2) 按《规范》要求每两年进行一次。
- (3) 国家相关规定、行业相关要求专题教育。
- (4) 驾驶员违章违法以及违反职业道德准则行为发生时。
- (5) 季节针对性继续教育。
- (6) 其他要求进行驾驶员继续教育的情况发生时。

9.4.1.3 驾驶员安全考核制度

1. 驾驶员必须具备良好的职业道德、作风正派、遵纪守法。必须持有效证件驾驶机动车，凡申请加入公司参与经营的驾驶员必须填写《驾驶员录用》。

2. 对新聘用的驾驶员，公司要严格进行审查，且必须通过政治思想、驾修技术、身体素质等方面的考核，在上岗前必须学习《中华人民共和国安全生产法》，《道路运输管理条例》，了解从事运输生产的同时，明确安全生产是自己最基本的义务和不可推卸的责任。按规定进行安全行车、业务知识、劳动纪律教育。录用后应经过 1-3 个月的试用阶段，经审查合格后，方可单独执行运输任务。

3. 定期对驾驶员进行体检，身体状况良好，确保行车安全，严禁身体不健康的驾驶员驾车上路。

4. 驾驶员出车前必须检查营运车辆牌证、随车安全设备、随车工具等是否齐全可靠，检查乘客是否超员、携带“三品”上车。

5. 营运车辆驾驶员应积极参加安全例会、学习业务知识，自觉参与公司各种安全活动，每月不得少于 2 次。

6. 营运车辆驾驶员需爱护营运车辆，坚持出车前、行车中、收车后的“三检”和做好营运车辆的日常维护工作。

7. 建立驾驶的技术档案和行车记录卡等制度，认真记录其安全运行、装载，凡多次违章行车经教育仍不改正的驾驶员，年审时，公司安全管理科室可报请交警科室不予年审。

8. 对违反交通条例和安全操作规程、对发生交通事故的驾驶员要严格按照“四不放过”的原则，认真进行批评教育和严肃处理。对一部分屡教不改的违规驾驶员或经营者要按照相关管理制度予以采取强制措施进行纠正。

9. 发生重特大交通事故的驾驶员或被交管部门吊销或记分被降级及违反公司管理规定被解聘者，公司不再聘用。

10. 驾驶员在事故发生时，首先要立即停车抢救伤者，并及时报告医疗、公安、运管、保险公司和本公司有关科室负责人，同时做好事故现场保护工作。

11. 执行长途客运班线和外出包租车应向公司汇报车辆运行情况。

12. 严禁驾驶带病车辆、超载、超速行驶，严禁在高速公路上上下旅客，严禁疲劳驾驶。不允许超载、超速行驶。

13. 各类车辆驾驶员都必须把安全生产，优质文明服务放在首位，严禁违章，杜绝投诉，一心一意为乘客着想，凡因服务质量而被投诉，一经查实，视情节给予停运直至取消参营资格的处罚。

14. 公司在年终对驾驶员进行安全评比考核，对全年无安全事故的驾驶员，公司将予以奖励。



9.4.1.4 驾驶员奖罚条例

1. 处罚制度

(1) 驾驶员不遵守交通法规造成罚款的，罚款费用自付外，造成扣车、扣证的，给公司造成经济损失的，罚款 100 元，并承担一切责任。驾车时无随身携带驾驶证、营运证、从业资格证等罚款 50 元。

(2) 驾驶员迟到、早退每发现一次罚款20元，无故脱岗每发现一次罚款20元，旷工一天处以一天工资两倍罚款，连续三天以上者开除。

(3) 驾驶人员在工作时间内出现打架斗殴现象的罚款100元，对他人造成伤害的，承担一切责任，对公司声誉造成重大影响的开除。

(4) 如发现驾驶员有偷卖油料等现象处以所卖金额的三倍以上的罚款，重者开除并追究相应的法律责任。

(5) 驾驶员每次作业应对车辆进行全面检查工作，如在运行中出现漏水、漏油、轮胎气压不够，发动机有不正常杂音或气味的，每出现一项罚款20元。

(6) 如发现驾驶员开斗气车、英雄车、情绪车，强超硬会，灭火滑行的处以100元的罚款。

(7) 禁止驾驶员酒后驾车，一次200元。

(8) 车辆有故障或异常现象，驾驶员应及时向车队长汇报，如有隐瞒一经发现处以30元罚款。

(9) 车辆维修过程中，驾驶员必须到场，如私自离开者按脱岗处罚

(10) 驾驶员不服从安排者开除。

(11) 不定期检查，对不符合要求的有一项未达标者，处以50—100元的罚款，具体要求如下：

- 1) 车辆外部无明显污损，油漆颜色清楚，车身无尘土脏物；
- 2) 车辆内部无尘土、地板整洁干净；
- 3) 发动机应保持干净整洁，无油污现象；

(12) 收车时必须由车队长批准，否则擅自收车论处，发现一次罚款50元。

(13) 收车后应将燃料加足，因燃料不足影响次日运行的一次罚款20元。

(14) 收车未锁门，罚款50元。

(15) 冬季由于司机未做好各项防护措施，造成冻坏车辆各部件的，由驾驶员赔偿全部损失。

(16) 驾驶员丢失车辆配备的工具及原车装备的按原价赔偿。

(17) 公司组织的会议、活动等必须参加无故不参加者按旷工论处。

(18) 将车辆交于非本单位正式驾驶员驾驶的发现一次罚款100元。

(19) 利用公司车辆私运货物，除每次罚款 200 元，情节严重开除。

(20) 如果驾驶员因违章驾驶车辆造成事故的，如有车辆严重损坏以及人员伤亡的除交通管理部门的判罚外还应承担车辆维修及人员伤亡赔付金额的 30%。

2. 奖励制度：

对于在安全行车，遵章守纪，安全工作做出突出贡献的人员给予必需的奖励；

(1) 对全年无违章、无事故、无投诉的驾驶员奖励人民币 5000 元。

(2) 对爱护车辆、全年每次车检中均全部达标的奖励 200 元。

(3) 全年安全例会无迟到早退，给予全勤奖励 200 元。

(4) 积极向公司提出合理化建议，为公司采纳的奖励 500 元。

(5) 遇紧急事件处理得当的意见，减免公司损失的奖励 500 元。

(6) 节约资金、节俭费用突出者，奖励 50 元。

(7) 车队对所有车辆每月进行不定期检查，如达到要求的给予 50-100 元的奖励。

(8) 举发、设法防止危害公司利益之事情，使公司免受损失者，奖励 500 元。



9.4.2 车辆管理制度

9.4.2.1 车辆养护制度

1. 每日例行养护制度

(2) 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，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，向值班领导汇报通勤车技术状况，根据情况提出报修项目。

(12) 及时排除异常情况。

2. 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℃ 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，向值班领导汇报通勤车技术状况，根据情况提出报修项目。

(7) 及时排除异常情况。

3. 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，向值班领导汇报通勤车技术状况，根据情况提出报修项目。

(9) 及时排除、修正异常情况。

4. 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 7500 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。

(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—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腐蚀，如果水箱漏水，要及时更换。

9.4.2.2 车辆出勤管理制度

1. 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、客人姓名、联系方式，及其他要求。

(3) 从车队部领取所发车辆的钥匙、证件、租赁合同、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) 与客户一起验车。

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，都要在验车单上做详细记录。

②查验车辆内饰、部件的完好情况，并记录。

③发动车辆，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。

④给客人讲解并示范该车的各项操作：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。

(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。

2. 租赁车辆收车管理

(1) 接到收车信息后，及时与将要还车人取得联系，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) 收发车人员见到客户后，首先向客户问好，感谢客人选择我司车辆。

(4) 认真检查车辆外观、内饰、发动机、油量、里程等，并询问客户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。

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。

3. 跟踪管理

- (1) 密切关注并掌握每一台已出勤车辆的情况。
- (2) 出场超过规定时间的车辆要主动与驾车人联系，询问车辆性能和状况。
- (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. 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。

9.4.2.3 车辆维修管理

1. 车辆维修原则：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：





(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。

2. 车辆修复后的出厂检查

(1) 车辆维修完毕后要认真检查，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~~、~~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。

3. 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“车辆维修管理”

的规定进行。

9.4.2.4 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、发动机号、车架号、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。

9.4.2.5 车辆油料管理制度

1. 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。

2. 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，油箱盖丢失必须立即配置；
 - (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；

9.4.2.6 租赁车辆车内安全管理

我公司所提供的租赁车辆内含有完善的监控设施、事故逃生设备；配备完善的CPS定位系统、路径跟踪系统。以此进一步保障车内安全。

1. 监控设施

车前车后均有一个高清晰彩转黑红外半球摄像机。车前的摄像机主要从车辆正前方观察车内人员活动的情况；车后摄像机从后向前捕捉视频信号。



2. 前段拾音器

对声音进行实时采集，记录司机与乘客之间的对话。

3. GPS 定位

GPS 可准确定位车辆的位置，定位信息通过无线网络传输系统定时发送至租赁车辆调度管理中心，车辆调度管理人员在监控中心可获取车辆的行驶轨迹、速度和方向等信息，并做出调度决策。

4. 事故逃生装置

我公司车辆配备安全锤，车门应急阀，逃生天窗应急装置用以进一步保障车内人员安全。



9.4.3 安全管理制度

公司拥有严格的安全管理制度，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。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、服务体系的建设和。

9.4.3.1 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。

1. 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；

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，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。

会议每月召开（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。

2. 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。

3. 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。

(5) 公司安全生产会议记录应至少保存3年。

(6) 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。

9.4.3.2 安全活动制度

1. 根据上级部署组织开展“安全生产月”、“安全活动日”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。

9.4.3.3 安全隐患整改制度

1. 对检查中发现的安全隐患应立即整改，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、整改要求及整改完成时间、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。

9.4.3.4 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。
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两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。

9.4.3.5 安全生产监督检查制度

1. 安全监督检查分为岗位自查，科室检查和公司检查。

2. 岗位责任人自查每天进行检查。

3. 公司综合性安全检查每月进行 1 次，有安全科负责组织，企管科配合实施。

4. 公司全面安全检查每季度进行 1 次。

5. 车辆安全检查每天进行检查，车辆检验员负责检查，检验合格的做好车辆检验合格记录。

6. 办公场所和车辆的防火设施、消防器材的检查每月至少 1 次，由机务、调度、安全人员负责组织检查。

7. 劳动安全检查每天 1 次，由安全科负责。

9.4.3.6 安全运行管理制度

1. 调度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。

9.4.3.7 车辆安全管理制度

1. 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。

9.4.3.8 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，制订预防事故发生的具体措施，保证安全生产。
3. 事故救助预案以挽回事故损失为目的，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，制定防治措施及发生火灾事故后及时处置的措施，以减少事故损失。

9.4.3.9 安全基础资料管理制度

1. 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账、机动车辆台账、安全隐患台账、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。



2. 驾驶员安全档案，一人一档。主要包括：驾驶员登记表，驾驶员上岗资格审批表，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。

3. 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。

4. 统计报表，按要求准确、及时填报。

9.4.3.10 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的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排查、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。



9.5 项目培训方案

9.5.1 人员培训总体方案

1. 培训目的

(1) 加强公司高管人员的培训,提升经营者的经营理念,开拓思路,增强决策能力、战略开拓能力和现代经营管理能力。

(2) 加强公司中层管理人员的培训,提高管理者的综合素质,完善知识结构,增强综合管理能力、创新能力和执行能力。

(3) 加强公司专业技术人员的培训,提高技术理论水平和专业技能,增强科技研发、技术创新、技术改造能力。通过专业理论知识学习和实习技能训练,使工作人员熟悉公务车辆租赁服务基本知识,具备安全公务车辆租赁服务的能力。

(4) 加强公司操作人员的技术等级培训,不断提升操作人员的业务水平和操作技能,增强严格履行岗位职责的能力。

(5) 加强公司员工的学历培训,提升各层次人员的科学文化水平,增强员工队伍的整体文化素质。

(6) 加强各级管理人员和行业人员执业资格的培训,加快持证上岗工作步伐,进一步规范管理。

2. 培训对象

项目中从事公务用车服务的人员:我公司的技术人员、驾驶人员以及相关从业人员。



3. 培训原则

(1) 战略性原则:员工培训是保证公务用车服务质量中的一个重要环节。我们在组织培训时,要从企业发展战略的角度去思考问题,避免发生“为培训而培训”的情况。

企业培训由一系列培训项目构成,培训项目之间要有相关性,同时每一个培训项目本身都应由需求调查、课程设计、培训实施及明确的培训整体计划为依托,

不能发现一个培训需求搞一个培训项目,每一个培训项目也必须有详细的实施计划,这样才能保证实施顺利进行。

(2) 长期性原则: 员工培训需要企业投入大量的人力、物力,这对企业的当前工作可能会造成一定的影响。有的员工培训项目有立竿见影的效果,但有的培训要在一段时间以后才能反映到员工工作绩效或企业经济效益上,尤其是管理人员和员工观念的培训。企业要摒弃急功近利的态度,坚持培训的长期性和持续性。

(3) 全员培训和重点提高相结合原则: 全员培训就是有计划、有步骤地对在职的各级各类人员进行培训,这是提高全员素质的必由之路。但全面并不等于平均使用力量,仍然要有重点,即重点培训技术、管理骨干,特别是培训管理人员,对于年纪较轻、素质较好、有培养前途的第二、第三梯队干部,更应该有计划地进行培训。

(4) 培训方式和方法多样性原则: 公司从普通员工到最高决策者,所从事的工作不同,创造的业绩不同,能力和应达到的工作标准也不同。因此,不同的员工通过培训所要获取的知识也就有所不同。由于培训内容不同,培训方式和培训方法也应有所不同。

(5) 个人发展与企业发展相结合的原则: 员工在培训中所学习和掌握的知识、能力和技能应有利于个人职业的发展。通过培训,可以促进员工个人职业的发展,同时也是调动员工参加培训积极性的有效法宝。员工通过培训将感受到组织对他们的重视,这样有利于提高自我价值的认识,也有利于增加职业发展的机会,同时促进企业的发展。

(6) 反馈与强化培训效果的原则: 在培训过程中,要注意对培训效果的反馈和结果的强化。反馈的作用在于巩固学习技能,及时纠正错误和偏差,反馈的信息越及时、准确,培训的效果就越好。强化是结合反馈对接受培训人员的奖励或惩罚。

4. 培训方法

(1) 知识理论课程: 通过案例分析,加强学员与授课教师的交流。

(2) 技能类课程: 讲解、示范、模拟、实际训练。

9.5.2 驾驶员培训方案

9.5.2.1 驾驶员岗位职责培训

1. 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、勤紧盯、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。
- (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。

2. 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) 车容保持整洁，不驾驶机件失效的或存在安全隐患的车辆；
- (3) 随身携带驾驶证，不准驾驶与准驾车种不符的车辆，严禁将车辆交给他人驾驶；
- (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；
- (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。

9.5.2.2 新入司驾驶员培训

1. 培训目的

(1) 全面了解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XX服务礼仪标准看齐，包括站立服务、着装要求、言行举止、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。

2. 公司文化培训安排

“公共科目”和“专业科目”培训内容及课程安排：

(1) 第一模块：公司责任、使命、公司形势教育；

(2) 第二模块：公司文化、行为规范和职业操守；

(3) 第三模块：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；

(4) 第四模块：公司相关规章制度和劳动纪律教育；

(5) 第五模块：日常文明礼仪基本知识和运用，包括精品线特色：站立服务、着装要求、言行举止、普通话；

(6) 第六模块：驾驶员安全驾驶操作规程和安全行车应急处置技巧；

(7) 第七模块：车辆日常维护保养和科学运用“节能降耗”的方法。

3. 驾驶员岗位培训内容

(1) 驾驶员培训 24 课时（3 天）：

课程内容	培训教材	课时	主讲人	培训方式
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	车辆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、安全行车应急事例			
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			

(2) 培训时间：20XX 年 X 月 XX 日开始

(3) 培训地点：公司会议室/停车场

(4) 培训人员：公司新入司、未参加 20XX 年全员培训的驾驶员。

(5) 培训形式：脱产培训，分 XX 批，XX 天/批。

(6) 培训要求：

1) 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、休息三不误。

2) 培训教育不得无故缺勤、迟到，所有人都必须参加，特殊情况提前请假。



9.5.2.3 驾驶员安全驾驶培训

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。

2. 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

对一次无故不参加安全会者罚款 200 元，第二天到安全科补课并提出警告；

对二次无故不参加安全会学习者罚款 500 元，参加安全科组织的安全学习，下岗 3 天；

全年累计无正当理由 3 次不参加安全会学习者，公司将与当事者解除劳动合同。

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，安全机务科科长负责对其进行补充学习。



9.5.2.4 驾驶员工作程序培训

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。

7. 车子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 50 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、雾天等恶劣天气，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。

9.2.5.5 驾驶员安全教育及考核培训

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。

1. 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。

2. 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2次培训，地点为安全科。驾驶员集中培训、教育每月不少于1次，培训时间及地点由公司具体安排。

3. 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12学时，其他管理人员岗前安全生产培训不少于24小时。另定期组织管理人员安全生产再培训，并进行考核。每年安全生产再培训时间不少于12学时，驾驶员每次培训、教育不少于2小时。要求培训、教育时间、人员落实到位，对因有其他工作一时无法参加培训的要及时补课。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。

4. 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。

5. 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。逾期没有处理的，按照有关规定处以 100 元/次罚款。并责成责任人停车立即整改，在整改期间任何部门和个人不允许派车和办理相关手续。



9.5.3 车辆操作规程培训方案

9.5.3.1 车辆运行操作规程培训

1. 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。若车子停在较大坡道上时，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，待发动机充分润滑、温度提高、转速平稳。

2. 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，后松开制动器，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) 车子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，同时放松手动制动杆，使车辆平稳起步，不允许不使用手动制动器，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，同时注意放松手动制动器。

(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) 车子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。

3. 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，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，应经常注意观察车子上各种仪表，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。

4. 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。

5. 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。

(2) 岔路时，应根据道路和交通情况，在距岔路口 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。

6. 上坡

(1) 车子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) 车子上坡应根据坡度大小、距离长短、路况和视距等情况，安全行驶，不能盲目冲坡，以防意外。

(3) 车子在上坡前，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) 车子上长坡或陡坡时，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) 车子上坡到临近坡顶时，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) 车子上长坡时，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。

7. 下坡

(1) 车子下坡前应先试手、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、钢板弹簧栓紧固情况。

(2) 下陡而长的坡道时应事先挂进低级档位，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，必要时应让上坡车辆先行，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。

8. 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) 车子交会时，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关闭远光灯，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。

9. 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，车子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。

10. 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，应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，不准掉头。

(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。

11. 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。

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) 车子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。

12. 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需停熄时，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。

13. 必须遵守的安全操作规定

(1) 发动机未熄火前，车子不得添加燃料。

(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，应用灭火器或砂土、麻袋、衣服扑救，不得浇水。

(4) 车子电线着火时，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。

14. 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



过桥前，应注意交通标志所限定的行车时速。

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

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车子进、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。

水深小于车子最大涉水深度，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，当车子在水中陷住时，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，水深大于车子限定涉水深度时，可视情况在必要时拆除风叶，但不可冒险涉水。

涉水后应检查车子，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

车子通过凹凸不平的道路，应紧握方向盘，保持低速行驶；遇凹凸较大路段，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。

车子通过较大坑洼或较宽的沟槽时，应提前降低速度，使车子前轮平稳滚入，待车轮滚入坑底时，使用一档或二档适当加速使之越过。

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地跳震，并尽可能地避免使用制动。

通过凸型障碍时，要注意凸型高度是否超过车子最小离地间隙，而碰撞车子底盘机件。

(5) 通过泥泞和翻浆道路

车子通过泥泞路面，应靠近较坚实，滑溜的地方通过。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。

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。

车子通过翻浆道路，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。

车子陷住时，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。

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

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。

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）。

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。

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。

15. 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。车子在行驶中，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。车子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，从高速车道进入行车道，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，使车子的方向难以控制，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。



9.5.3.2 车辆日常维护操作规程

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、收车后三个阶段操作，并特别注意轮胎的使用。

1. 出车前

对车子各部润滑油（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，查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。



9.5.3.3 车辆保养操作规程

1. 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。

2. 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稳定情况；

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定情况；

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

1) 清洁车辆；

2) 添加燃油，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) 检查轮胎气压，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。

3. 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。

4. 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。

5. 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的使用磨合，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原厂规定执行。初驶里程从新车或发动机经过大修后出厂开始计算。

6. 车辆初驶的使用规定

- (1) 减载：初驶期内，车子的载重量应逐渐增加，但最多不得超过额定载重的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；



- (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。不合格的项目要重新进行保养；

7. 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、汽缸压力符合要求；
- (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、稳定可靠；
- (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，稳定可靠；
- (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) 轮毂轴承、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良好；
- (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，防尘箍完好
- (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) 各总成内润滑油数量、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。

9.6 风险管控

9.6.1 危险源分析及控制措施

9.6.1.1 人的不安全行为

危险源分类	危险源	具体表现	控制措施
驾驶员性格、心理缺陷	容易出现危险驾驶行为	易激动、急躁、懒惰、侥幸心理、自负、自卑、马虎大意等	注意观察； 加强沟通； 暂停不适人员的上岗资格。
驾驶员生理异常	疲劳	长时间工作使驾驶员出现瞌睡、注意力不集中、反应变慢等疲劳状态，容易使驾驶员无意识操作和误操作，甚至昏睡	加强询问和观察； 及时进行沟通； 提供必要的帮助； 严格执行公司防疲劳驾驶的各项规章制度，对服务车辆进行实时动态监控，对违规行为及时进行提示并事后处理； 暂停不适人员的上岗资格。
	药物不良反应	驾驶员服用某些药物后出现反应迟钝、嗜睡、兴奋等不良反应，不利于安全行车，易引发事故	
	疾病	驾驶员在行车过程中出现心脏病、脑淤血、耳病、头痛头晕、急性肠胃炎等疾病，失去对车辆的操控能力，易引发事故	
	饮酒后行动、思维迟缓	驾驶员饮酒后上路驾驶，因眩晕、恶心、反应迟钝等原因，对路况的观察和判断能力减弱而导致事故	
驾驶员违规驾驶	一般性违规，不指向他人	为了赶时间，抢黄灯通过路口；逆行、违法停车、超速行驶、	加大培训教育力度，提高驾驶员的安全

		酒后驾驶、违法倒车、违法掉头、违法会车、违法牵引、超员等	道德、安全意识、安全技能和守法意识； 加强监督、检查，及时对驾驶员的违规行为进行处罚和教育，公示典型案例，以示警戒； 合理安排班次，保证相对充足的途中运行时间。
	违规行为指向他人，具有攻击性、报复性	故意和前面车辆靠得很近，以示意前面的驾驶员提高车速或赶紧让路	
		对妨碍自己行驶的车辆，如行驶缓慢或“加塞车辆”感到非常气愤，使劲按喇叭，爆粗口表示不满，甚至故意超车后紧急制动	
		强行超车	
		强行变更车道	
驾驶员操作错误	危险性错误、如操作不当、操作失误	在湿滑路面紧急制动，或车辆侧滑时紧急制动，急打方向盘	加强培训教育，提高驾驶员的驾驶技能和安全意识； 制定客运驾驶员行车操作规程，并监督执行； 对驾驶员违规行为及时制止并予以处罚，通告典型案例，以示警戒。
		在紧急情况时，错把加速踏板当制动踏板	
		变更车道没有观察后视镜	
		由主路驶入辅路时，没有注意视觉盲区内的行人、非机动车	
	转弯时，未注意车辆内外轮差，车辆落入边沟等		
	(短期)无危害性错误	分道口行驶路线选择错误等	
驾驶员注意力分散	主观原因	驾驶员在驾驶过程中接打电话、走神、与人热烈交谈、观察其他交通事故或者过度关注新奇事物等	加大培训教育力度，提高驾驶员的安全意识和责任意识； 加强实时动态监控

	客观原因	高速公路环境单一，驾驶员注意力无法持续集中等	和对违规行为的处理； 及时发布提示信息。
其他交通参与者的不安全行为	违反通行规则	其他机动车驾驶员逆向行驶、违规占道行驶、违法超车、超速行驶、酒后驾驶等	加强培训教育，提高驾驶员遵章守法意识和应急处置能力； 驾驶员在执行任务时，须遵章守法、谨慎驾驶、车速合理、注意观察、提前预判、处置得当； 和其他车辆保持合理的安全距离，主动避让大型车辆、违法违规车辆，对可能出现的危险提前采取正确的处置方法。
		行人、非机动车不按交通信号灯通行、逆行、违规占用机动车道等	
		竞技驾驶等	
	行为不自知、不自觉	老人行动迟缓、行走时不注意观察路况，遇到危险情况来不及躲避	
		儿童行为不自知、不具备道路安全意识，嬉戏打闹、闯入道路	
		其他交通参与者在经过路口时，忽视危险，突然出现	
		行人打伞，遮挡住视线，不顾及周围车辆等	
	专注其他事物	行人边走边交谈、接打电话或听音乐，忽视车辆靠立	
		路面施工工人专注于施工工作	
		道路维护人员专注于清理道路工作等	

9.6.1.2 车的不安全因素

危险源分类	危险源	具体表现	控制措施
结构存在风险	车体庞大，满载总质量较大	转弯、倒车、停车、超车等占用多车道	更新时选择更合理车型；谨慎驾驶，注意观察，车速合理，必要时安排人员进行安全引导。
		重心高、容易侧翻	
车身存在视觉盲区	驾驶员看不到盲区内行人、其他机动车等	遇软路、危桥，易压垮道路设施	
		高速公路小客车与大货车、大客车的设计车速及限制行驶车速不同，存在绝对的速度差，迫使其他车辆频繁变更车道、超车，风险加大	
行驶特点存在风险	内外轮差大	转弯时碰撞、刮擦内侧行人、其他车辆等	谨慎驾驶，车速合理；注意观察，提前预判；主动避让，预先处置；充分了解车况，应急处置时确保正确得当。
	加速性能差	加速慢被后车追尾	
	惯性大、制动距离长	前方有紧急情况，不能及时减速停车	
	制动劣化或失效	不能及时制动，或车辆失控	
技术状况不良	转向不良或失效	不能按意图转向	定期检测、按时保养、强制维护、视情修理，保持车辆技术状况良好；严格执行《车辆安全例行检查工作规范》，确保服务车辆持安全例行检查合格通知单报班发车；驾驶员做好“出车前、行
	照明、信号装置故障	前照灯损坏、照明受到影响、夜间时驾驶员无法观察路况	
		转向灯不亮，转向意图不	

		能传递等	车中、收车后”对车辆的检查，发现问题，及时进 行处置，必要时暂停服务； 加强培训教育，提高驾驶 员的安全生产意识和应急 处置能力，坚决不开“病 车”上路。
	侧向稳定性差	车辆在横向坡道行驶，或 进行超车，转弯等操作 时，易发生侧滑或侧翻	
	车辆悬架，减 震系统缺陷	车辆进入坑洼路面时，颠 簸严重，使驾驶员或用户 感觉不适，还可能使装载 的货物掉落	
	车速表故障	驾驶员不能准确掌握行 驶速度	
	轮胎磨损严 重、有裂纹或 扎入杂物	车辆在行驶中附着力不 够，制动距离延长	
		易发生爆胎	
	发动机故障	车辆无法启动	
		车辆抛锚、应急停车，影 响其他车辆通行	
		车辆中途熄火，无法正 常 操控	
主动装置失 效	视镜损坏	视镜损坏，驾驶员观察道 路交通情况受到影响	及时更换或修复失效装 置； 加强监督检查，及时发现 失效装置并进行更换或修 复。
	刮水器失效	雨雪天刮水器无法使用， 视线受到影响	
	喇叭失效	喇叭不响，其他驾驶员或 交通参与者听不到车辆 靠近的信号	
	遮阳板掉落	驾驶员眼睛被太阳光直 射，影响观察	
	防抱死制动系	车轮抱死，车辆侧滑	

	统等安全装置失效		
被动安全装置失效	安全气囊损坏	车辆发生碰撞等事故时，安全气囊不能弹出，驾驶员头部直接撞到转向盘或前风窗玻璃上	1. 及时更换或修复失效装置； 2. 加强监督检查，及时发现失效装置并进行更换或修复。
	安全带损坏	车辆发生碰撞等事故时，无法束缚驾驶员或用户，致使受伤	
	保险杠损坏	发生碰撞事故，无法吸收、缓和外界冲击力，防护车体	
	座椅安全头枕损坏或掉落	紧急制动或车辆发生事故时，驾驶员头部得不到保护，颈椎易受伤害	
	风窗玻璃损坏	影响驾驶员视野，易使驾驶员受伤	
	灭火器，警告标志、安全锤、应急门开关等损毁或缺失	出现紧急情况，无法及时有效处理	



9.6.1.3 道路的不安全因素

危险源分类	危险源	具体表现	控制措施
山区道路	连续上下坡	车辆连续上下坡转弯，频繁制动，易导致制动失效	保持车辆良好的技术状况； 谨慎驾驶，速度合理，严格执行安全生产操作规程； 对驾驶员采取有针对性地培训教育。
		车辆上下坡，使发动机温度过高，或换挡不当，引起发动机熄火或溜车	
	路窄湾急	山体遮挡，无法全面观察来车情况	
		控制不合适，车辆驶出路外	
	安全防护设施不完善	超车、会车危险性大等	
	安全防护设施不完善	道路安全防护设施不完善、车辆易冲出道路	
	山体滑坡	阻挡道路或直接造成损失	
云雾缭绕	秋冬季节或高海拔山路常有云雾，视线受影响，无法观察路况		
高速公路	相对封闭、控制出入，单向行驶、无平面交叉、路况好、车速高、车流量大	速度高，制动停车距离长，易发生连环撞车事故	 遵守守法，车速合理； 严格执行驾驶员行车操作规程，按照用户指定的服务范围驾驶车辆； 加强实时动态监控，及时发送提示信息，按时停车休息。
		车辆在高速公路上长时间高速行驶，驾驶员极易疲劳，车辆性能也易发生变化	
		长时间在高速公路上驾驶，驾驶员对速度的感知能力下降，易超速行驶	

		车辆重心较高，速度快，遇突发情况极易侧滑、侧翻	
		平直路面在阳光照射下易产生水面效应，对安全行车产生干扰	
临时修建道路	建设等级较低、压实度低，沉降不足、平整度差	车辆易倾翻、沉陷	了解道路情况及安全环境，确保安全后方可通过；保持合理车速，谨慎驾驶，确保安全。
	周边地形复杂及交通情况混乱	畜力车、人力车、低速车、摩托车等频繁出现、带来风险；无道路交通标志标线，车辆、行人随意行走，带来风险	
交叉路口	车辆行人汇集，交通流量大，行驶轨迹交叉	驾驶员忽视盲区，易碰撞，刮擦交叉路口其他车辆、行人等	遵章守法，服从指挥；注意观察，提前预判，正确处置。
隧道	长隧道内照明差，可见度低	驾驶员未开启前照灯、车辆抛锚易引发碰撞事故	遵章守法，文明驾驶；严格出行驾驶员行车操作规程；隧道内不超车，不抢会；注意天气情况和对行驶路面的影响，及时采取相应防范措施。
	隧道较窄、限制高度	驾驶员强行超车，易发生碰撞事故	
	隧道口结冰	车辆容易失控，发生侧翻	
	隧道出入口明暗变化	驾驶员出现短暂“失明”，无法观察道路信息	
	出口横风	影响驾驶员对车辆的操	

		控	
立交桥、环岛	方向多、出口多、车流量大	易迷失方向、选择错误道路	保持驾驶员的稳定性，通过对道路的熟悉程度减少错误； 注意观察，防止误判。
桥涵	路宽限制	车流量大或路面情况不良（如湿滑、结冰等），车辆易驶出桥面，坠落桥下等	严格执行驾驶员行车操作规程； 注意观察，谨慎驾驶，保持合理车速。
	横风影响	较大横风影响车辆的正常行驶轨迹	
路旁有高大的建筑、树木的道路	驾驶员视线被遮挡	驾驶员容易忽略路口拐入的车辆、闯入的行人或骑车人，易发生碰撞事故	谨慎驾驶，保持合理车速； 提前观察预判，确保安全后通过； 保持驾驶员的稳定性。
	交通信号灯、标志等被遮挡	驾驶员未注意到被遮挡的信号灯，误闯红灯；驾驶员未注意到被遮挡的标志，发生危险	
城乡结合部路段	各种交通工具汇聚，人车混杂	三轮车、畜力车、骑车人、行人多，驾驶员无力全面观察，易发生碰撞、刮擦事故。	严格执行驾驶员行车操作规程； 减速慢行，谨慎驾驶； 保持安全距离，主动进行避让。 注意观察，提前预判，正确处置。
	交通安全设施不完善	交通信号、标志标线缺乏或损毁、通行无指示，易发生碰撞等事故	
	临时市场占道经营	买卖双方不注意来往车辆	
	交通参与者	交通参与者不懂交通规	

	安全意识差	则，或没有遵守交通规则的习惯，给安全行车带来威胁	
施工道路	道路中断或变窄	行车道减少，车辆急减速 通行车辆多，通行速度突然减慢，车辆不及时减速易发生追尾等事故	严格执行驾驶员行车操作规程。 谨慎驾驶，减速慢行，保持合理距离； 注意观察，提前预判，处置得当，确认安全后方可通过。
	路面有沙石	车辆制动距离延长或弯道易侧滑	
	施工标志不明显或未设置	距离施工地点很近时才发现道路有施工，应急处置不当易引发事故	
路障	道路上有掉落或卸载的货物	未发现路障，躲避不及，易发生事故；躲避路障时，与其他车辆发生轨迹交叉等	严格执行驾驶员行车操作规程； 谨慎驾驶，车速合理，保持安全距离； 注意观察，提前预判，处置得当，确认安全后方可通过。
	故障车未及时移开或交通事故车辆停在路中		
	农作物占道晾晒		
冰雪路面	路面摩擦系数低、平整度差	车辆易发生侧滑	严格执行驾驶员行车操作规程； 防滑链、三角木等应急设备配置齐全，驾驶员能正确使用； 谨慎驾驶，减速慢行，必要时安装防滑链。
	对阳光的反射率极高	大雪后，雪地反射日光，刺激眼睛，导致雪盲症，影响正常观察	

涉水路面	水过深	未查清水情即涉水行驶，易使车辆熄火、电气设备受潮	严格执行驾驶员行车操作规程； 探明情况，确保安全后方可通过； 情况不明时，严禁冒险行车。
	水下有泥沙	车辆打滑或陷于水中	
	水中有尖锐物	车胎被尖锐物扎破	
	水流速度快	车辆行驶轨迹发生偏移或被冲走	
凹凸路面	路面凹凸不平	车辆颠簸，使驾驶员或用户不适，车辆长时间在凹凸不平路面行驶，性能易下降等	严格执行驾驶员行车操作规程； 谨慎驾驶，减速慢行，躲避存在危险的凸起和深坑； 保持车辆技术状态良好。
	路面有较大凸起、深坑等	由于道路失修或局部地壳活动使路面出现凸起和深坑，躲避不及易引发事故。	



9.6.1.4 行车环境不安全因素

危险源分类	危险源	具体表现	控制措施
夜间	行驶环境黑暗	路灯损坏、视线受影响	严格执行驾驶员行车操作规程； 谨慎驾驶，车速合理，注意观察，提前预判，处置得当；
		视野范围变小、视距变短	
		会车时，其他车辆开远光灯、产生眩目	
		夜间行驶易疲劳	
雨天	光线昏暗、能见度低	视线受影响、无法清晰观察路况	严格执行驾驶员行车操作规程； 谨慎驾驶，车速合理，提前预判，处置得当； 避让路障，注意观察路面情况，确认安全后方可小心通过。
	常伴有雷电、大风	雷电劈倒或大风刮倒路边树木，形成路障或砸中过往车辆	
		路面湿滑、泥泞	
	车辆发生侧滑		
	使车辆制动距离延长		
	气温低于0℃形成冻雨	车辆制动距离延长	
车辆侧滑			
水网地区路面积水反光	远处驶来的车辆误以为是正常道路，容易高速驶入，易发生侧翻		
雪天	视线不良	驾驶员视线被影响，无法清晰观察路况	1. 严格执行驾驶员行车操作规程； 2. 防滑链、三角木等应急设备配置齐全，驾驶员能正确使用； 3. 谨慎驾驶，减速慢行，必要时安装防滑链；
	路面被积雪覆盖或有融雪	车辆启动时，车轮打滑，启动困难	
车辆行驶过程中易发生侧滑；车辆在平坦、两侧无建筑和树木、积雪覆盖			

		的道路行驶，辨识不出分道线、路侧边缘等	4. 无法保障安全时应在安全地段停车暂避。
大雾天气	能见度低	看不清路况，追尾事故频发，易连环追尾	1. 严格执行驾驶员行车操作规程； 2. 谨慎驾驶，注意观察，提前预判，处置得当，保持安全车速； 3. 无法保障安全时应在安全地段停车暂避。
		驾驶员长时间雾中驾驶，注意力持续集中，易疲劳等	
高温天气	温度过高	驾驶员易疲惫、困倦、脾气暴躁	严格执行驾驶员行车操作规程； 足额配备驾驶员，按规定停车休息，采取必要的防范措施； 严格“发车前、行车中、收车后”的车辆检查，对轮胎、油路、电路、发动机、制动等进行重点检查。
		轮胎压力高、易发生爆胎	
		车辆电器元件、货物易自燃	
		水温过高，损坏发动机	
		制动易失效等	
沙尘暴	风力大	被大风吹起的物体易击中车辆	严格执行驾驶员行车操作规程； 2. 谨慎驾驶，注意观察，提前预判，正确处置，保持安全车速； 3. 无法保障安全时应在安全地段停车暂避。
		使车辆偏离行驶轨迹	
	能见度低	飞扬的沙尘阻挡驾驶员的视线	
	路面有沙土	路面布满沙土，使车辆发生侧滑	
台风	风力能量巨大，常伴有暴雨	路边树木，广告牌等被刮倒，易砸中车子或阻碍交通；使车辆偏离行驶轨迹	1. 严格执行驾驶员行车操作规程； 2. 谨慎驾驶，注意观察，

		或倾翻	提前预判，正确处置；
地震	能量大，破坏性大	车辆行驶过程中突发地震，路面出现裂缝，车辆易掉入裂缝	3. 尽量避免进入自然灾害发生区域；
		被倒塌的建筑物等砸中，发生撞车等事故	4. 尽快离开自然灾害发生区域；
泥石流山体滑坡	爆发突然，来势凶猛，破坏力大	车辆躲避不及易被泥石流掩埋	5. 暂时无法离开自然灾害发生区域时，应尽量将车停在相对安全地段，妥善安置用户。
		泥石流、山体滑坡使交通瘫痪	
雹灾	来势凶猛，时间短，强度大，常伴有狂风骤雨	冰雹、降雨、大风影响视线，地面湿滑，车辆易发生撞车等事故	



9.6.1.5 企业管理不安全因素

危险源分类	危险源	具体表现	控制措施
管理	安全管理不到位	安全管理组织机构不健全	认真落实《企业安全管理规范》各项条款和工作要求； 狠抓安全生产基层基础管理工作，健全组织，落实责任，完善制度，驾驶员资质合格、培训教育到位，足额提取安全生产专项资金并按需使用，实现对服务车辆的实时动态监控，完善应急预案并定期进行演练，配齐安全防护用品等； 定期对各项安全管理规章制度适用性进行评价，及时进行改进和更新。
		安全生产责任制未落实	
		安全管理规章制度不完善，如驾驶操作规程不完善、不规范，车辆技术管理制度不完善等	
		驾驶员及企业资质不合格，驾驶员上岗前培训及在岗继续教育不落实	
		安全投入不足	
		安全动态监管不落实	
应急预案不完善，缺少应急演练			



9.7 应急预案

9.7.1 安全生产综合应急预案

9.7.1.1 编制目的

为确保公司安全生产及突发事件应急救援工作高效、有序地进行，以及在应对突发事件时，各有关人员能够迅速做出快捷的反应，有效控制和处置事故和突发事件，最大限度地减少事故损失，保障生命和财产的安全，维护企业与社会稳定，促进公司全面、协调、科学和可持续发展。

9.7.1.2 编制依据

依据《中华人民共和国安全生产法》、《国家安全生产事故灾难应急预案》、等法律、法规和规章，和公司的安全生产管理工作实际情况，制定本预案。

9.7.1.3 适用范围

本预案适用于在公司范围内发生的各种生产事故，车辆故障，火灾爆炸事故、环境污染事故、灾害性危险天气、流行性传染病，重大公共事件及其他紧急突发事件的应急处理。

9.7.1.4 工作原则

1. 以人为本，减少危害，居安思危，安全第一、预防为主。切实保障人民群众生命安全和身体健康，避免环境污染。迅速有效控制事故和突发事件，最大限度地降低事故风险和减少事故损失。

2. 统一指挥、分级负责、快速反应，协同应对。实行公司应急反应指挥部统一指挥下的各部门相互配合、联动的应急工作责任制。建立职责明确、分工协作、反应及时、措施果断、运转高效的应急救援机制，迅速有效地开展应急处置工作。

3. 依法规范，加强管理，依靠科技，提高素质。坚持事故预防和事故应急反

应相结合，采用良好的设备和技术，保障足够的资源支持。加强应急救援队伍建设，强化应急知识、技能的教育、培训和应急演练，增强应急救援能力。

9.7.1.5 应急机构

1. 公司应急处理预案体系的构成包括：

公司安全生产及突发事故应急处理预案。

2. 公司应急处理组织机构的组成包括：

(1) 领导协调指挥机构：公司应急反应指挥部。

(2) 执行办事机构：公司安全、调度科和办公室。

(3) 应急救援队伍：公司安全、调度科和办公室组成应急救援小组。

9.7.1.6 预防安全生产突发事故发生的措施

1. 落实安全生产主体责任，坚决贯彻落实“安全第一，预防为主，综合治理”的指导思想，落实安全管理人员责任和企业管理人员“一岗双责”制度，落实企业安全教育和安全管理制度，落实卫星定位系统监控。

2. 预防疲劳驾驶和超速的措施

(1) 注重驾驶员的法律法规、公司规章制度的安全教育培训，强化安全红线意识；

(2) 培养驾驶员良好的生活习惯，注意身心健康情况；

(3) 在安排租赁服务计划时，调度人员要注重驾驶员的实际情况，杜绝服务计划安排不合理产生疲劳；

(4) 监控人员必须及时提醒注意停车休息；

(5) 加强安全交代和及时警告提醒，对超速违规的驾驶员要坚决按照管理制度进行教育（为主）和处罚相结合的措施。

3. 落实车辆安全技术管理

(1) 加强车辆维修保养检验工作，及时发现隐患，杜绝车辆“带病”出车；
(2) 落实驾驶员对车辆的“三检”规定，及时发现隐患，防止突发事件的发生；

(3) 按照规定配足备胎、灭火器等安全用品，经常检查及时补充更换。

根据公司的经营特点，群体性事件的发生主要因为公司的内部原因引发，很少受外界因素的影响。因此，公司各部门要及时发现引起驾驶员的不稳定因素和了解驾驶员的思想状况，及时解决，做好引导解释工作。

4. 公司应急反应指挥部的组成及其工作职责

(1) 公司应急反应指挥部的组成

- 1) 指挥部总指挥：由公司经理担任。
- 2) 指挥部副总指挥：由公司安全分管经理担任。
- 3) 指挥部成员：由公司的安全科、调度科、机务科、监控分控中心、业务科、办公室的管理人员担任。

(2) 公司应急反应指挥部工作职责

1) 研究制定公司的安全生产及群体性突发事件应急处理预案，并认真组织落实和不断加以完善。

2) 监督公司安全生产及突发事故和突发事件应急处理预案的实施。

3) 定期进行应变演习。根据实际开展相关的应急演练。

4) 当发生重大及以上的突发事件时，应立即启动公司应急处理预案，迅速实施事故应急处理，采取最有效的措施进行紧急抢险或救援，指挥部相关人员迅速赶赴现场指挥抢救，并按规定及时向政府主管部门报告。

5) 传达、贯彻政府有关部门的指示和应急反应工作部署，及时指挥或监控各部门抢险行动，保障应急处理所需的资源支持和有关信息的发布，并协同做好善后工作。

6) 建立与相关政府部门的有效联络渠道，以便一旦发生事故、险情或突发事件时，能及时联络有关方面予以协助或支持。

7) 听从上级主管机关的应急指挥，认真保护事故现场，积极配合各有关部门的紧急救助和密切配合主管机关对事故的调查处理。

(3) 公司应急反应指挥部办公室：设在公司办公室，办公室负责人兼任公司应急反应指挥部办公室主任。

(4) 公司应急反应指挥部办公室工作职责。

- 1) 分析本公司在安全生产中存在的风险以及危险源。
- 2) 组织起草、修订公司安全生产及突发事故应急处理预案。制订应急演习计划和组织演练。
- 3) 开展对公司安全生产及突发事故或事件应急处理预案的教育、培训。
- 4) 负责公司日常有关应急反应工作的信息收集和处理。
- 5) 建立和保障与应急反应相关部门的有效联络渠道。
- 6) 参与公司安全生产及突发事故、事件的应急反应。
- 7) 认真做好事故或事件应急处理过程的工作记录，并及时向政府有关部门报告事故应急处理的实施情况。

5. 公司应急反应相关部门工作职责

(1) 安全科：

- 1) 负责实施应急抢险现场救助工作。
- 2) 收集相关应变信息，对事故应采取的适当安全技术措施及时提供意见。
- 3) 负责与救助等有关部门的联系并做好应变记录。
- 4) 负责及时向政府有关部门报告事故应急处理的实施情况。
- 5) 执行公司应急反应指挥部的应变指示和参加事故的调查处理。
- 6) 配合有关部门做好本预案应急响应范围内的应急处置工作。
- 7) 负责及时将事故情况通报公司各领导。
- 8) 负责应急救援交通、通讯工具的调配。
- 9) 负责各类服务质量和维稳、治安工作的处理。

(2) 办公室

- 1) 负责应急救援物资的调配。
- 2) 负责应急资金的调配。
- 3) 负责妥善安置和慰问受害人员。
- 4) 协助安全部做好应急抢险、救援需要的其他工作。



9.7.1.7 对事故或紧急情况的信息报告

1. 当事故、紧急情况或重大险情发生后，事故现场工作人员应迅速采用一切有效的通信手段向事故发生地相关管理机构报警求助，消防救助拨打119。道路交通事故救助拨打122或拨打公安110报警，如涉及人员伤亡，还应迅速拨打120请求就近的医疗机构救助，同时迅速向主管单位或部门报告。

2. 接到事故、紧急情况或重大险情的报告后，应立即核实事发情况和结合现场救援需要迅速协助落实报警，按照有关事故报告规定和事故快报规定及时向政府有关部门报告，涉及理赔的事故还应及时向保险公司报告。

3. 事故、紧急情况或重大险情的报告可分为快报、续报和处理结果报告。

4. 事故、紧急情况或重大险情的报告时限

(1) 执行有关主管机关的报告时限规定。

(2) 公司对道路交通事故、紧急情况或重大险情向政府有关部门的报告时限规定：

1) 特大事故：1小时内（电子邮件或书面事故快报）。

2) 重大事故：1小时内（电子邮件或书面事故快报）。

(3) 公司内部的报告时限：

1) 特大事故：1小时内（电子邮件或书面事故快报）。

2) 重大事故：1小时内（电子邮件或书面事故快报）。

3) 一般事故：24小时内（口头及书面报告）。

4) 轻微事故：24小时内（口头报告）。

5) 紧急情况或重大险情：即时（口头报告）。

(4) 对火灾爆炸事故、环境污染事故、突发性危险天气灾害、流行性传染病、重大公共事件及其他紧急突发事件及时报告。

(5) 事故、紧急情况或重大险情的报告内容

执行有关主管机关的事故报告内容规定。

(6) 公司对发生道路各种生产事故、火灾爆炸事故、环境污染事故、灾害性危险天气、流行性传染病、重大公共事件及其他紧急突发事件的主要报告内容应包括：

- 1) 事故单位名称、车辆号牌、事发时间、事发地点。
- 2) 灾害属性、人员伤亡情况。
- 3) 灾害现状及趋势、已采取的措施及救助要求等。

9.7.1.8 安全生产及突发事故和突发事件的应急处理

1. 公司对事故、事件、紧急情况或险情的应急处理，实行直接应急响应。

(1) 当发生一般及以下的道路交通事故、紧急情况或险情时，应立即启动公司的应急处理预案，公司应急反应指挥部应迅速对事故、事件、紧急情况或险情实施应急处理，采取最有效的措施进行紧急抢险、控制或紧急救援，指挥部的相关人员迅速赶赴现场指挥，防止事故、事件、紧急情况或险情升级和按规定及时将现场情况逐级向有关部门和人员报告。

(2) 当发生重大及以上的道路交通事故、紧急突发事件或重大险情时，应立即启动公司应急处理预案，公司应急反应指挥部应迅速对事故、紧急突发事件或险情实施应急处理，采取最有效的措施进行紧急抢险或紧急救援，指挥部副总指挥应带领相关人员速赴现场指挥，严防事故、紧急突发事件或险情升级和防止引发次生事故。

(3) 当车辆发生自燃火灾事故时，在接到报告后，公司应急反应指挥部应迅速协助报警，并立即组织人员赶赴现场，了解和掌握情况，协助消防救援部门处理事故。

(4) 如车辆发生被骗、被盗、被抢的突发事件时，公司应急反应指挥部接到报告后，应立即协助报警和致电给交通信息管理中心，利用科学技术手段锁定车辆，并立即组织人员赶赴现场，了解和掌握情况，协助公安部门处理事件。

(5) 如出现驾驶员参与各类危害社会（包括非法上访、静坐请愿、慢驶示威、罢驶闹事、围攻打砸、群体斗殴）等突发事件时，公司应急反应指挥部在接到报告后应立即作出反应，并立即组织人员及时赶赴现场，根据现场情况及时控制驾驶员的情绪，防范过激行为出现，劝导驾驶员立即离开现场，协助有关部门做好疏导工作，遏制事态的发展，做好善后工作，平息事件影响，保持企业和社会稳定。同时将有关情况及时向有关部门报告。

(6) 当公司启动应急处理预案时，在应急人员出现不足的情况下，应立即向政府有关部门报告并请求增派人员协助救援处理。

(7) 当公司的应急预案与政府有关部门的应急预案联动时，公司应急反应指挥部和相关的部门，应主动配合政府有关部门应急反应指挥中心的应急处置，公司应急反应指挥部总指挥和副总指挥应带领工作组迅速赶赴现场配合救助。

(8) 当事故、紧急情况或重大险情的应急处理，请求救援机构等进行救助时，公司应急反应指挥机构均应主动配合，积极协调，听从主管机关应急反应指挥机构或救援机构的应变指挥，设法落实相关应急救援措施，确保应急救援工作能迅速、有效。

2. 公司应急反应指挥部的成员接到事故、事件、紧急情况或重大险情的报告或通知后，应按总指挥的指示迅速到指定的应急集合地点集合，分析判断其危险、危害以及影响程度，迅速采取相适应的紧急救助措施，并组织各部门向事发救援现场提供足够的资源（人、财、物、技术等）的支持。

3. 对事故、事件、紧急情况或重大险情的应急处理，按照本预案实施。

4. 在处理紧急情况期间，现场救助人员应按规定佩戴适合的专用防护装备，落实相关的安全防护措施，确保人身安全和防止引发次生事故。

5. 在处理事故、事件、紧急情况或重大险情期间，应急反应指挥部实施24小时不间断值班，必要时应编排出“事故抢险值班表”，坚持轮流值班、指挥抢险和善后处理等工作，直至事故或险情排除。若紧急事故、紧急情况或重大险情不可能在短时间内解除，即持久性情况出现时，应急反应指挥部成员应继续按值班表循环轮流值班，负责处理与抢险、救助有关的所有事宜，直至危险解除。

9.7.1.9 事故、事件、紧急情况或重大险情应急处理终止

1. 当发生重大及以上的道路交通事故，紧急突发事件或重大险情时，且公司应急预案与政府有关部门的应急预案联动时，由事故现场指挥确认符合应急处理终止条件，报公司应急反应指挥部，公司应急反应指挥部向政府有关部门应急反应指挥中心申请终止获批准后，由公司应急反应指挥部宣布应急处理终止。

2. 当发生一般以上有人员伤亡的道路交通事故，紧急事件或险情时，由事故

现场指挥确认符合应急处理终止条件，报公司应急反应指挥部领导小组，公司应急反应领导小组组长确认后宣布应急处理终止。

3. 事故、事件、紧急情况或重大险情应急处理终止条件

- (1) 事故救援工作已经完成。
- (2) 幸存人员已经撤离、疏散。
- (3) 伤亡人员已经得到救治、处理。重要财产已经进行了必要保护。
- (4) 对事故现场、应急人员和群众已采取了有效的防护措施。
- (5) 事故所造成的各种危害已经被消除，并无继发可能。
- (6) 事故现场的各种应急处置行动已无继续的必要。
- (7) 事故现场及其周边环境已得到了有效控制，对重要设施、环境保护、公众安全、社会稳定等的影响已降到最低程度。

9.7.1.10 应急保障

1. 人员保障：在公司范围内建立应急反应组织和应急救援抢险队伍，并通过定期进行培训和演练，不断提高应急反应处置能力。

2. 财力、设备、设施和技术保障：公司根据实际情况和需要，配备危险标志、消防器材、拖车设备和必要的适应现有车型的配件和维修抢修设备等应急设备，并建立相应的检查、维护制度，确保正常使用。

3. 通讯、交通保障：公司根据实际情况和需要，配备有效的通讯设备和交通工具，并建立相应的检查、维护制度，确保正常使用。

4. 公司应急反应指挥部成员由于工作的变动，由继任人承担当然责任。

9.7.1.11 善后处理

1. 对事故、紧急情况或重大险情应急反应的善后处理：公司根据实际情况和需要，组织力量妥善安置和慰问受害者或受影响的人员，尽快消除不良影响和恢复正常生产。

2. 积极配合上级和有关部门对事故或事件的调查处理工作。

3. 按照事故处理“四不放过”的原则，严肃查处事故和落实整改措施。

4. 对事故、紧急事件或重大险情的应急处置工作进行分析评估，认真总结经验教训，通过检讨应急处理预案中的“不符合”，及时修订和完善本应急处理预案。

9.7.1.12 应急预案的训练和演习

1. 公司应按照规定和结合实际组织进行应急预案的桌面培训训练和演习，以不断提高全体员工对安全生产及突发事件应急处理的实际能力。
2. 对所有应急预案的训练和演习，应认真做好记录和总结并归档保存。



9.7.2 紧急情况处理应急处置

9.7.2.1 紧急情况的应急处置原则

车辆发生紧急情况时，驾驶人应头脑冷静、机智沉着，迅速做出判断，果断采取措施。在采取措施时，应掌握一定的应急处置原则。

1. 迅速传递危险信号

当车辆发生紧急情况时，驾驶人应在第一时间把危险信号传递出去，提醒其他行人、车辆注意避让。传递危险信号的方式为打开危险报警闪光灯、鸣喇叭或者挥手示意等。

2. 避重就轻

发生紧急情况且损失不可避免时，应尽量避免损失较重或危害较大的一方，向着损失较小或危害较小的一方避让。

3. 先保人后保物

发生紧急情况且人或物将面临损失时，应首先考虑人的安全。在危险时刻发生时，必须确保人身安全。

9.7.2.2 紧急情况的应急处置方法

1. 制动失效

行车中突然发现制动失效时，驾驶人应开启危险报警闪光灯并尽快停车。普通车辆应快速把挡位降至低挡，但应注意避免发动机熄火；装有发动机排气制动器或缓速器的车辆可以利用上述辅助制动装置减速；同时，观察行车地形条件，利用坡道或天然障碍物辅助停车。如果车辆行驶在临崖、桥梁和盘山公路上时，驾驶人还应握稳转向盘，避免坠崖、落水等危险情况发生。

制动失效应急处置口诀：

制动失效别发怵，抢挂低挡减车速；

控制方向是关键，闪光报警别疏忽；

利用地形障碍物，剐蹭碰撞把车驻。

2. 转向失控

(1) 车辆在一般路段发生转向失控时，驾驶人应当尽快减速，尽量设法靠右行驶，并选择安全地点停车。避免使用紧急制动减速停车，以防车辆甩尾侧滑。

(2) 在弯道、山路等特殊路段发生转向失控时，驾驶人要立即松抬加速踏板，迅速制动，将车辆及时停下来，以防车辆冲出路面或与其他车辆发生碰撞。

转向失控应急处置口诀：

转向失控别受惊，减速停车避险情；
山路弯道极险段，紧急停车消隐患。

3. 车辆爆胎

(1) 后轮爆胎时，驾驶人应握稳转向盘，尽量控制车辆方向，并轻踩制动踏板，让车子缓缓停下。

(2) 前轮爆胎时，驾驶人应双手用力控扭转向盘，全力控制住行驶方向，切不可紧急制动和急转转向盘；应松抬加速踏板，采取断续制动，尽量保持车身正直向前，控制车辆直线行驶。待车速自然慢下后，观察后视镜，在确定后方无来车或后方车距足够的前提下，开启转向灯，轻转转向盘靠右侧缓慢行驶，贴路边停车。

车辆爆胎应急处置口诀：

轮胎爆裂莫慌张，断续制动稳转向；
车速减慢观视镜，开启车灯靠右停。

4. 车辆侧滑

(1) 因车辆侧滑而引发的事故占事故总数的比例很大，且常造成碰撞、翻车、掉沟等恶性交通事故。在冰雪、湿滑和沙石等路面上空挡滑行、猛转转向盘、紧急制动和加速及车辆重心过高等都极易造成车辆侧滑。车辆发生侧滑时，驾驶人应及时果断地结合车辆所处的行驶环境采取相应的应急措施。

(2) 当车辆发生侧滑时，驾驶人应避免猛转方向和紧急制动，而应立即松



抬加速踏板，同时稍向侧滑的一方转动转向盘，使车身摆正，并及时回转转向盘，稳住车辆方向，恢复正常行驶状态或靠边停车。

车辆侧滑应急处置口诀：

发生侧滑不可怕，措施得当莫抓瞎；
解除制动是关键，制动踏板送回家；
急打转向正车身，哪边侧滑哪边打；
见到效果就回轮，有惊无险人人夸。

5. 发动机熄火

发动机熄火时，应转动点火开关，尝试重新启动。启动成功后不要贸然继续行驶，应立即靠边停车检查，排除隐患后再行驶。若重新启动不成功，驾驶人应打开转向灯，利用车辆的惯性靠边停车检修。

发动机熄火应急处置口诀：

突然熄火很危险，给油启动紧相连；
侥幸启动能开走，靠边停车查隐患；
若是启动不成功，利用惯性靠路边。

6. 车辆起火

车辆起火初期，是最佳的灭火时机。驾驶人应冷静果断地判明失火部位及起火大小，并采取相应的灭火措施。初期发生火灾时，只要灭火及时，方法正确，一般都可以将火扑灭。用灭火器灭火时，不是将灭火药剂喷在正在燃烧的火焰上，而是要瞄准火源。灭火时，应站在上风口处，顺风灭火。在灭火时要保护没有遮盖的皮肤并闭上嘴，保证不灼伤上呼吸道。

(1) 发动机起火

当车辆发动机出现冒烟等异常情况时，驾驶人应迅速停车，打开车门让乘车人员下车，然后切断电源，取下随车灭火器，对准起火部位进行扑灭，但禁止开启发动机罩灭火。

(2) 停车场发生火灾

在停车场发生火灾时，一般应视着火位置，采取相应的扑救措施和疏散措施。

如果着火车辆在停车场中间，应在扑救的同时，组织人员疏散周围停放的车辆。
如果着火车辆在停车场的一侧，应在扑救的同时，组织疏散火灾附近车辆。

车辆起火应急处置口诀：

车辆起火要冷静，失火部位要分清；
灭火器材正确使用，上风占位遏火情。

7. 行人、牲畜突然横穿道路

行人、牲畜突然横穿道路，会对行车安全造成极大的威胁。当发现有行人、牲畜横穿道路时，驾驶人应立即踩下制动踏板，减速或制动停车。禁止不考虑车辆行驶环境及其他行驶车辆等情况而急转转向盘避让，因为这样可能会酿成更严重的事故。

温馨提示：

下列情况下容易出现行人横穿道路。

(1) 行驶在积水路面和土路时。雨后积水路面或土路常因车辆经过而有泥水溅起或尘土飞扬，行人为了躲避泥水或尘土会突然从道路的一侧跑向另一侧。

(2) 有熟人在公路一侧打招呼时。路一侧的熟人很可能因同伴的招呼而横穿道路到对方一侧。

(3) 有动物或物品遗落在路面上时。为追赶动物或捡拾遗落在路面上的物品，行人往往会忘记自己的安危而突然冲回路面。

(4) 多人结伴同行时。结伴前行时前面一部分人穿过道路后，后边的人也会跟着横穿道路。

(5) 遇雨雪等恶劣天气时，行人会为躲避雨雪而横穿道路。



9.7.3 发生事故应急处理

9.7.3.1 事故现场的处理步骤、原则和方法

1. 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。

2. 正确处置现场

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。疏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。

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。

3. 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、有毒害性、放射性、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。

9.7.3.2 事故后的脱困方法

1. 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，后背尽量靠住座椅靠背，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，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；缩小刮蹭角度，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。

2. 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

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，因为一点点地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°倒立的脱困

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。

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。

3. 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。被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：

摇下车窗最重要，碎窗开门也可行；身边工具巧利用，互助合作脱险境。

4. 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、正确地逃生及脱困方法至关重要。

(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。因为车外有其他车辆经过，容易造成二次伤害。紧急时客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。



9.7.4 突发疾病处理预案

9.7.4.1 驾驶人突发疾病的应急处置

1. 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。

2. 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，服用随车携带的药品，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。

3. 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、复杂的工作环境之中，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。

9.7.4.2 用户突发疾病的应急处置

1. 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的救助，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。

2. 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。

3. 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。车辆在路上时而快，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

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。



9.7.5 车辆相关安全应急处理

9.7.5.1 车辆安保情况的应急处置

如有不法分子对车辆进行破坏活动，针对此类行为，驾驶人应有一定的应对原则和措施。

1. 预防破坏活动的原则和措施

(1) 提高安保意识。提高自身安保意识，发现车辆周围人员神色、表情等异常及道路通行车辆行驶轨迹或意图异常时，应提高警惕，做好防范。

(2) 落实安保制度。严格落实公司制定的安全保卫制度，保证行驶记录仪系统有效，在服务过程中及时向公司汇报车辆安全运营情况。

(3) 按照事先制定的安保措施，做好安保准备。服务过程中沿途停车多注意，选择安全地点停车时，尽量把车辆停在视线可及的范围内；停车后一定要锁好车门和车窗并保管好车钥匙。

(4) 时刻检查车辆。在每一个停靠点重新出发时，确认车辆周边环境安全。服务终止时对遗留在车上的物品妥善处理。

2. 应对破坏活动的原则和措施

(1) 保持冷静，安全第一。为了确保生命安全尽量按照不法分子的要求去做，不要与罪犯进行正面对抗。

(2) 小心谨慎，仔细观察。仔细观察并记下不法分子的显著外部特征（如衣服的颜色，身高等）。

(3) 忍辱负重，见机行事。不要与不法分子发生正面冲突，但要时刻做好防范准备，寻找机会向外界发出求援信息。

(4) 做好记录，保护现场。当不法分子逃离现场后，要记录下不法分子的逃离方向和方式；不要破坏任何留有不法分子指纹和印记的物体。



9.7.5.2. 突发车辆故障应急预案

1. 总则

(1) 为确保用户根本利益，全面提高应对突发车辆故障的能力，以服务为主，用户至上的原则，最大限度减少用户损失。

(2) 根据国家有关法律法规和公司管理规章制度，制定本预案。

(3) 本预案适用于服务过程中车辆突发机械故障。

(4) 实施本预案坚持以下工作原则

- 1) 以服务为主，用户至上；
- 2) 密切配合，服从组织安排；
- 3) 必须无条件服从调度和征用。

2. 组织机构及职责

(1) 公司成立突发车辆故障应急工作小组，负责由车辆故障引起的应急处置工作。组长由公司负责人担任，副组长由分管调度、机务负责人担任，成员由公司各科室负责人组成。

(2) 办公室设在公司调度科，由调度科长任办公室主任，机务科长任副主任负责突发车辆故障应急工作的统一指挥和综合协调。

联系电话：XXXXXXXX

(3) 本预案的职责：

- 1) 制定应急处置突发车辆故障的措施
- 2) 决定启动和终止应急状态和应急响应行动
- 3) 接收上级应急指令，快速启动应急预案
- 4) 组织对突发车辆故障应急培训和演练。

3. 应急响应

(1) 接到车辆故障派遣指令后，立即启动应急预案。

(2) 根据指令的要求，科学合理安排补救措施，在最短时间内调度安排更替车辆赶赴现场。



(3) 贯彻落实应急处理领导小组交办任务，保持通讯联系畅通，确保运输安全、及时、准确、高效。

4. 应急解除及信息报告

(1) 故障排除或替换车辆替换成功，在接到应急处理领导小组的解除信息后，方可结束应急活动。

(2) 施救结束后，向公司领导快速报告处理情况。

5. 奖惩

(1) 对突发车辆故障应急管理工作中做出突出贡献的科室和个人要给予表彰和奖励。

(2) 对迟报、谎报、瞒报和漏事件重要情况或者应急管理工作中有其他失职、渎职行为的，依法对有关责任人给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

9.7.5.3 极端恶劣天气安全行车应急预案

受大风、大雾、冰雪等恶劣天气的增多，给安全行车造成严重影响。做好极端恶劣天气下的运输安全工作，消除安全隐患，任务艰巨，意义重大。特制定极端天气安全行车应急预案。

1. 加强组织领导

充分认识极端恶劣天气安全行车的重要性，进一步增强责任感和紧迫感，做好抓重点，重细节，定职责，定人员，周密安排部署，严格措施落实，平安行车，确保用户安全。

2. 成立应急领导小组

公司成立极端恶劣天气应急工作领导小组，组长由公司负责人担任，副组长由分管安全负责人担任，成员由公司安委会成员、各科室负责人组成。

办公室设在公司安全科，由安全科长任办公室主任，负责极端恶劣天气事件

应急工作的统一指挥和综合协调。

3. 强化应对措施

密切关注气象变化。及时获取极端天气信息，利用多种手段向在执行服务任务的驾驶员发送安全行车提示，并采取防范措施。

危及安全行车的处置。对雾霾、冰雪影响大，无法保证正常执行服务任务的，及时通知用户，进行合理疏导。

4. 加强值班和应急处置工作

加强极端天气期间的值班工作，严格执行 24 小时值班制度，卫星监控平台值班人员日夜轮换值班在岗，服务任务发车前发送安全告诫，实时提醒车辆安全行车，遵守安全行车规章制度，保证联络畅通，到达迅速，处置及时，保障有力，确保安全行车。

