

## 针对本项目提供项目整体理解定位、服务理念

严格遵守国家法律、法规和相关规定，诚实、守信，合法经营，自觉维护采购人的利益，全面履行投标承诺，杜绝不正当竞争行为，加强管理，积极开展业务，优先服务采购人，确保服务质量，圆满完成车辆租赁服务工作。我司全天 24 小时响应采购人的用车需求。

### 1. 车型：

车容车貌及内部设施优良，配备冷暖空调；车辆外形简洁大方，保证车辆的各项技术性能处于良好状态，并符合相关交通法规规定。

车辆状况：无重大安全交通事故。配备驾驶员的严格遵守交通规则，安全行车，听从用车单位安排，积极配合单位完成各种工作。

2. 车辆维修保养、保险、洗车、年审等运行费用由我司负责。

3. 提供的所有车辆都是 2020 年 1 月 1 日以后首次挂牌，且车辆为我单位自有。

4. 车辆外观完整（保持原车原貌），车内清洁卫生，车壳无伤痕、表面无沉积灰尘。

5. 车辆性能良好，牌证齐全，保养记录完整，无重大事故发生记录。

6. 车辆外形简洁大方，保证车辆的各项技术性能处于良好状态。

7. 车辆配备行车记录仪并具有行驶记录功能的卫星定位装置（卫星定位装置监控后台向采购人开放）。

8. 成交后，为用户提供的服务车辆已购买以下车险的车辆，即机动车交通事故责任强制保险（交强险）、机动车第三者责任险（保额不

低于 200 万元)、机动车损失保险、机动车车上人员责任保险(含驾驶员险)(其中,乘员险不低于 100 万/车)。

### (三) 驾驶员:

1. 车辆配备驾驶员年龄在 50 周岁以下,是我司签约的正式员工,身心健康,无传染性疾病,无癫痫、精神病等可能危及行车安全的疾病病史,具有相应准驾车型 5 年(含 5 年)以上安全驾驶经历,驾驶技术熟练,最近 3 年内无交通违法行为累计满 12 分记录,无致人死亡的或重伤的交通事故责任记录,承诺无犯罪记录,无酗酒、吸毒行为。
2. 确保行车安全,服从管理,服务文明礼貌,严格按派车单位规定的行驶路线行驶,准时发车,合理掌握时间以及路线,确保按时准点到达。由于违章、肇事、违法等行为所产生的全部责任及经济损失由我司承担。
3. 驾驶员身体健康,服从管理,服务文明礼貌,严格按派车单规定的行驶路线行驶,准时发车,合理掌握时间以及路线,确保按时准点到达。在行车过程中不会出现吸烟、接听电话等严重影响行车安全的行为,累计三次,我司必须更换驾驶员并扣除安全奖。
4. 驾驶员严格遵守交通规则,做到安全驾驶、起步稳、行车稳、停车稳。如发生交通事故,一切损失由我司自行承担。
5. 驾驶员和车辆实行集中管理,驾驶员统一着装,服装由我司提供,服从采购人安排,在用车时确保车辆在指定的时间到达指定位置。车辆到达采购人指定目的地后,停放在指定位置,停放期间车辆不做他

用。

#### （四）其他服务要求

1. 我司具有专门设立的服务团队，并配备专人负责受理服务期间相关咨询、业务分办、项目疑议及服务投诉等事宜。
2. 我司提供服务监督号码和互联网网址等有效联系方式；服务监督电话应 24 小时有人值班。及时处理采购人投诉，接受采购人的意见和投诉，于 5 个工作日内将处理结果告知用户。
3. 我司具有健全、完善的安全生产经营制度和管理措施。经营场所、车辆等设备设施符合国家安全生产规定要求，服务人员能够按照安全生产的规定要求规范操作，并具备处理突发情况的能力。
4. 我司严格遵守《劳动法》与驾驶员签订劳动合同购买五险。
5. 我司在用车期间保持服务车辆的良好车况，在车辆达到规定的里程或时限需要技术维护保养时，及时召回进行有效维护并提供同档次的替换车。如用车期间，出现机械故障或异常等情况，无法正常行驶，我司及时提供救援服务，若不能及时修复，提供同档次的替换车辆，以保障采购人用车服务。
6. 我司保证各项设备、设施完好，具备履行合同的能力。向采购人提供技术性能良好、符合安全行驶条件的车辆以及该车行驶必备的有关证件、备件及工具。包括但不限于车辆钥匙、机动车行驶证、灭火器、备胎、故障警示牌等物品。如设备、设施发生足以影响服务能力的重大变化，应在变化发生后十个工作日内及时通知采购人并换车，

采购人根据实际情况决定是否继续履行协议。

7. 按承诺的险种及保额投保，并承担全部保险费用；采购人承租的车辆发生保险事故时，由中标人负责索赔事宜，并承担相应法律责任。

8. 我司名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时，及时通知采购人并按照采购人要求报送相关材料，出现不能联系到我司的情况所造成的损失由我司承担。

9. 我司自觉接受采购人的监督检查和管理，按照招标文件要求提供服务。

10. 我司不会在提供服务之前要求采购人提供押金、抵押、信用授权等。

## 保证服务质量

一、本项目为高新区建设局 2022 年度安全执法及特种专业技术车辆租赁项目，供应商必须按磋商文件要求对本包内容做出报价响应，否则作无效标处理。

应答：满足

二、严格遵守国家法律、法规和相关规定，诚实、守信，合法经营，自觉维护用户的利益，全面履行投标承诺，杜绝不正当竞争行为，加强管理，积极开展业务，优先服务用户，确保服务质量，圆满完成车辆租赁服务工作。

应答：满足

### ★三、车辆及人员要求：

车辆要求：共 8 辆 质安科：7 座商务车东风风行 M7，3 辆，司机 1 名，；排气量 1.8 以上；车辆燃油为汽油；具有冷暖空调；车身颜色为黑色；车辆外形简洁大方，适用于工地；保证车辆的各项技术性能处于良好状态，并符合相关交通法规规定。

我司提供 2020 年 1 月 1 日以来购买的车辆，交车时行驶里程数不超过 2 千公里；车辆状况良好，无重大安全交通事故，一次事故赔偿责任不超过 5000 元（自行承诺）。

快速路项目专班用车：商务车 1 辆、越野车 1 辆，司机 2 名，

7 座商务车：排气量 1.5 及以上；车辆燃油为汽油；具有冷暖空调；车身颜色为黑色，车辆外形简洁大方，适用于工地；保证车辆

的各项技术性能处于良好状态，并符合相关交通法规规定。

供应商必须提供 2020 年 1 月 1 日以来购买的车辆，交车时行驶里程数不超过 6 万公里；车辆状况良好，无重大安全交通事故，一次事故赔偿责任不超过 5000 元（自行承诺）。

5 座越野车；排放量为 1.4T，国 V 标准，车辆燃油为汽油，具有冷暖空调；自动挡；车身颜色为黑色，车辆外形简洁大方，适用于野外环境，保证车辆的各项技术性能处于良好状态，并符合相关交通法规规定。

我司提供 2020 年 1 月 1 日以来购买的车辆，交车时行驶里程数不超过 6 万公里；车辆状况良好，无重大安全交通事故，一次事故赔偿责任不超过 5000 元（自行承诺）。

交通管理科：1 辆 5 座越野车；排放量 2.0L，车辆燃油为汽油，具有冷暖空调；自动挡；车身颜色为白色，车辆外形简洁大方，可以喷涂交通执法标志、安装警灯（甲方配合），喷涂、安装警灯产生的相关费用由成交供应商承担，适用于工地、执法环境，保证车辆的各项技术性能处于良好状态，并符合相关交通法规规定。

公司提供 2018 年 1 月 1 日 以来购买的车辆，交车时行驶里程数不超过 4 万公里；车辆状况良好，无重大安全交通事故，一次事故赔偿责任不超过 5000 元（自行承诺）。

水利科：1 辆 5 座越野车；排放量 2.0L，车辆燃油为汽油，具有冷暖空调；自动挡；车身颜色为白色，车辆外形简洁大方，适用于

工地，保证车辆的各项技术性能处于良好状态，并符合相关交通法规规定。

我司提供 2018 年 1 月 1 日 以来购买的车辆，交车时行驶里程数不超过 4 万公里；车辆状况良好，无重大安全交通事故，一次事故赔偿责任不超过 5000 元（自行承诺）。

公用科： 1 辆 5 座越野车；排放量为 2.0L，国 V 标准，车辆燃油为汽油，具有冷暖空调；自动挡；车身颜色为黑色，车辆外形简洁大方，适用于野外环境，保证车辆的各项技术性能处于良好状态，并符合相关交通法规规定。

我司提供 2018 年 1 月 1 日以来购买的车辆，交车时行驶里程数不超过 4 万公里；车辆状况良好，无重大安全交通事故，一次事故赔偿责任不超过 5000 元（自行承诺）。

我司提供的车辆应到上级主管部门指定的济宁厂家进行全车通信线路改装，应配备卫星、短波、光缆和电缆等融合通信保障手段，并配置车外图像、 数据、话音通信接口，车外后部应安装无线宽带视频传输设备吸盘天线。车厢行李舱要放置通信设备箱，空间需达到 1m\*1.1m\*0.85m，并需加装部队专业牢固钢板（固定设备用），电瓶安装隔离器，并和车体进行可靠连接，改装费用由我司承担。

我司具备独立提供本包所有车辆的能力。（所有车辆都是我司自有车辆）

成交后须购买新车或提供符合要求的车辆，车辆自成交公告发布

之日起一周内交付，无法满足我司自愿放弃成交资格。

四、配备驾驶员的车辆：驾驶员应具有 5 年以上安全驾驶资历，要求取得 C1 驾驶证。驾驶员为男性，身体健康，服从管理。租赁期内我司负责驾驶员的工资、各类保险、加班费、餐费及国家要求提供的正常劳资待遇等一切费用；采购人对于支付驾驶员的费用一概无须承担。 驾驶员出现事故由我司承担。

五、我司承诺：成交后，为用户提供的服务车辆已购买以下车险的车辆：即机动车交通事故责任强制保险（交强险）、机动车第三者责任险（保额 200 万元以上）、机动车损失保险、机动车车上人员责任保险（含驾驶人 和乘客）、机动车全车盗抢保险、不计免赔率险等其他保险险种。

六、我司具有专门服务团队，并配备专人负责受理服务期间相关咨询、业务分办、项目疑议及服务投诉等事宜。

七、我司提供投诉电话号码或互联网网址等有效联系方式；服务监督电话应 24 小时有人值班。及时处理用户投诉，接受用户的意见和投诉，应于 5 个工作日内将处理结果告知用户。

八、我司具有健全、完善的安全生产经营制度和管理措施。经营场所、车辆等设备设施应符合国家安全生产规定要求，服务人员能够按照安全生产的规定要求规范操作，并具备处理突发情况的能力。

九、用车期间，保持服务车辆的良好车况，在车辆达到规定的里程或时限需要技术维护保养时，应及时召回进行有效维护并提供同档

次的替换车。如用车期间，出现机械故障或异常等情况，无法正常行驶，我司及时提供救援服务，若不能及时修复，须提供同档次的替换车辆，以保障用户用车服务。我司应当在收到用户求救信息后及时到达救援现场并提供免费救援服务。

十、我司自觉接受采购人的监督检查和管理，按照竞争性磋商文件要求提供服务。

十一、成交后，按承诺的险种及保额投保，并承担全部保险费用；用户承租的车辆发生保险事故时，由我司负责索赔事宜，并承担相应法律责任。

十二、成交后，我司名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时，应及时通知采购人并按照采购人要求报送相关材料，出现不能联系到成交供应商的情况所造成的影响由我司承担。

十三、我司应保证各项设备、设施完好，具备履行合同的能力。应向用户提供技术性能良好、符合安全行驶条件的车辆以及该车行驶必备的有关证件、备件、工具。其中车辆钥匙、机动车行驶证、车辆保险单及灭火器、备胎、故障警示牌是随车必备物品。如设备、设施发生足以影响服务能力的重大变化，应在变化发生后十个工作日内及时通知用户并换车，用户根据实际情况决定是否继续履行协议。

十四、成交供应商不得在提供服务之前要求用户提供押金、抵押、信用授权等。

十五、服务期限：自合同签订之日起十二个月。

十六、供应商提供的车辆为本地市车辆。

十七、我司承诺成交后购买新车或提供符合要求的车辆的，车辆必须自成交公告发布之日起一周内购齐并按采购人要求将成交车辆开到采购人指定地点进行验车，检验合格后采购人与成交供应商签订合同，否则采购人有权否决其成交资格。

十八、标识或标牌：租赁车辆须按租赁方有关要求，在车辆标示字样、字体大小颜色符合租赁方及相关法规要求。

本公司拥有自营车辆 100 多辆，

5 座轿车：大众捷达，大众速腾，大众宝来，大众帕萨特，大众迈腾，大众朗逸 plus，大众桑塔纳，红旗 H7，红旗 H5。

越野车：红旗 HS7，哈弗 H5，哈弗 H6，哈弗大狗，北京现代 IX35，东风风度 MX6，丰田 RV4，丰田普拉多。

商务车：别克商务 GL8，尼桑 NV200，广汽传祺 GM8，东风 CM7，东风 M7，东风 M5。

电车：红旗 EQ-M5，枫叶 M80

中巴：19 座江淮考斯特，19 座宇通，16 座福田

二：服务车因故障停机，供应商在 2 小时内恢复使用，如果超过 2 小时仍无法修复，供应商负责提供同型号、同性能服务车给承租方使用，服务车保养期间，供应商也提供同型号、同性能服务车给承租方使用，因供应商原因影响承租方使用，不足一天，扣一天租金（月租费/月天数），如果一个月中天数累加超过 7 个工作日，扣半个月租金，如果一个月中累计超过 15 个工作日，扣全月租金（也可延长同样费用内的使用天数）。

三：如服务车出现交通事故，供应商安排人员与保险公司、公安部门接洽处理，并提供同型号、同性能服务车供甲方使用

四：用车期间，车辆出现故障无法正常行驶，供应商及时提供救援服务，若不能及时修复，供应商需提供同档次的替换车辆，以保障承租方用车服务。

### **保证承诺**

保证驾驶员两证齐全、有效，安全行车在 20 万公里以上，三年内未出现重大责任事故的。在驾乘人员上岗前，所聘驾乘人员与公司签定《劳动合同》《安全生产责任书》。

租车方负责人告知人数、乘车地点

驾驶员规划好具体运行线路，提前车辆例检、清理好卫生。

驾驶员询问好乘车人数，提前 30 分中发车，坚决杜绝因堵车造成车辆延误。

用车过程中听从租车方安排（少说少听，坚决保密），返回后清理好卫生。

出车时保证，门窗、玻璃、座椅 干净整洁，备胎，消防器材齐全完整有效。

为乘客提供舒适的乘车环境，夏天空调，冬季暖风，乘车人下车后要正常开启确保乘车人乘车及走。

车上提供环保清洁袋，热水，矿泉水，消毒湿巾，消毒凝胶，。

车徽、车号、各标志、牌标、明显、清楚，确保车容车貌整洁。

保证驾乘人员：主动热情，解答问题及时、准确、耐心，保

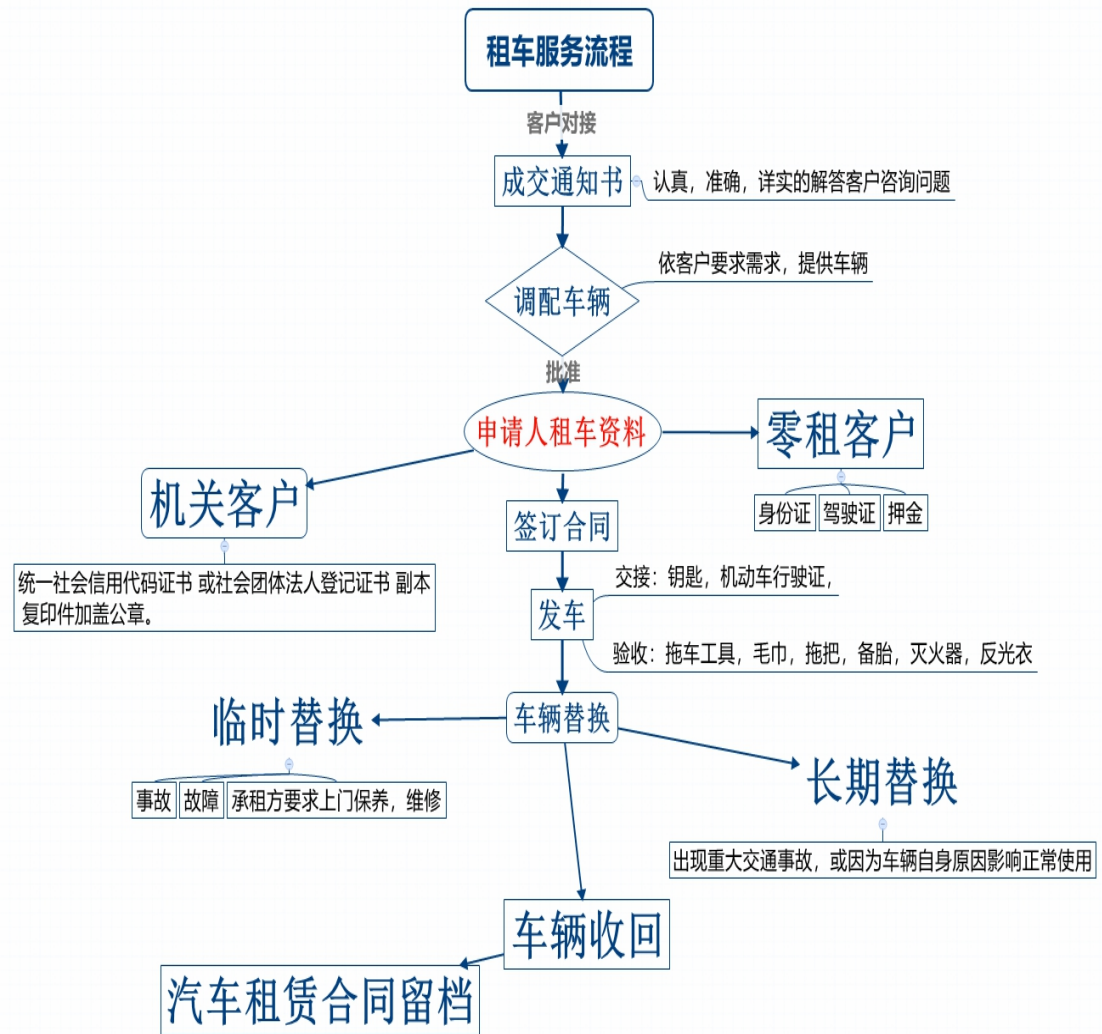
障乘客安全，不绕行、不迟到、不超员、不超速，定期对车辆进行安全检查。如车辆出现故障，半小时内予以调换车辆，如超出30分钟，相关损失由我公司负责。

保证有健全的安全生产管理制度和安全生产管理人员，保证运输车辆符合国家标准，并按规定维护、检测，保证车辆按时进行维护保养，车辆凭齐全证件出车，遵守服务单位例检，车辆不带病行驶，车内安装车载监控系统和GPS卫星定位系统，按规定配备驾驶员，决绝驾驶员疲劳驾驶，按规定投保车辆第三者责任险（200万）和承运人责任险（100万）

# 租车服务工作流程

租赁车辆的行驶范围、行驶时间、天气、道路状况具有不确定性等特点。对车辆各项性能有较高的要求，必须保证车辆的各项技术指标安全可靠。对车辆在使用过程中出现的一切紧急情况，做到随时随地能妥善处理的能力，不能因为租赁车辆的原因影响到采购人业务开展。

我司针对本项目的重点、特点，依据本次采购文件相关要求，制定本服务方案：



# 租车服务标准

本标准规定了汽车租赁营业门店、车辆以及服务程序、服务内容和服务质量标准。

下列文件中的条款通过引用以下标准条款。根据国家规定有所变更或更改的按照国家规定的最新版本实施。

GB 9672 公共交通等候室卫生标准

GB 9673 公共交通工具卫生标准

GB 7258-2004 机动车安全运行技术条件

GB/T 18344-2001 汽车维护、检测、诊断技术规范

## 汽车租赁门店

汽车租赁门店应符合 GB 9672 的规定。

汽车租赁门店应有明显标识。



汽车租赁经营者的营业门店宜设置中文标识。



营业门店可设立接待服务、业务办理、车辆交接等功能区域。送车上门除外。

接待服务区域应公示服务项目、价目、租车手续、服务承诺和监督投诉等内容，为承租人提供等候、咨询等服务。



车辆交接区域至少具备 1 个停车位面积。

交车，洗车工位



整备工位



## 租赁汽车基本要求

### 一般要求

租赁汽车应依照《中华人民共和国机动车登记办法》取得机动车

行驶证和机动车号牌。机动车行驶证的车主名称应当与汽车租赁经营者工商登记名称一致。



租赁汽车应符合 GB 7258-2004 的要求，持有当期有效的机动车安全检验合格标志。

租赁汽车初始登记年限不应超过 5 年。

### 技术状况

发动机、底盘运转稳定、正常、无异响。

制动、转向、离合和变速各系统操纵灵敏，工作可靠。

发动机润滑油、冷却液和蓄电池电解液加注量符合规定，通气阀（孔）畅通。

车架、车身、悬挂、轮毂和各传动杆（件）完好无损，紧固部位紧定可靠，油脂润滑部位润滑充分。

各部管路畅通，密封良好，无漏水、漏油和漏气现象。

电路连接正确可靠，灯光、仪表、喇叭、信号装置及其他电气设备齐全完好。

轮胎完好，气压正常。



## 外观内饰

车辆外观无明显损伤、缺陷和污物。

车内整洁，无异味、无污渍，进行了消毒处理。



## 随车物件

随车工具、备胎、灭火器、故障警示牌、防盗装置等附属物件齐备、完好。



## 租车服务流程

### 接待服务

接待服务员工应经过岗位培训，上岗时宜统一着装，佩戴标志，仪表端庄整洁，文明礼貌待客。

接待服务员工应向顾客介绍服务项目、价目和租赁手续等事项，并提供相关资料。

租赁双方有租赁意向后，汽车租赁经营者应查验承租人的有效身份证件。

## **合同签订**

租赁双方应本着平等、协商的原则签订租赁合同。合同应包括汽车租赁双方信息、租期、租金和违约责任等内容。

## **汽车租赁经营者权利义务**

向承租人提供符合合同要求的租赁汽车及有效证件；

为租赁汽车购买相应的保险；

免费提供租赁汽车保养以及故障维修服务；

提供相应的救援服务；

汽车租赁经营者对承租人的有关信息负有保密义务。

## **承租人权利义务**

如实提供身份及信用证明资料；

正确使用租赁汽车，妥善保管租赁汽车；

发生交通事故、被盗抢等事件时，应立即向公安等部门报案并通知汽车租赁企业。

## **违约责任**

汽车租赁经营者不能按约定提供故障维修、救援时，应退还承租人租赁汽车停驶期间租金；

租赁汽车维修、救援后仍无法恢复使用功能，汽车租赁经营者应当提供相当档次的替换车；

承租人因使用不当造成租赁汽车修理的，应承担相应的损失；

承租人因不接受交通违法行为处罚给汽车租赁经营者造成损失

的，应承担相应的赔偿责任。

## **交车**

租赁双方应当按照租赁汽车交接单要求进行交车。汽车租赁经营者应向承租人告知车辆性能和安全操作规程、日常维护、救援服务和应急电话等事宜，允许承租人进行车辆试操作。

交车中发现问题的，应及时处置，并在车辆交接单上注明。承租人对车辆不满意的，应予以更换。

租赁双方确认无误后，应在租赁汽车交接单上签字。

## **还车**

租赁双方应对照租赁汽车交接单收还车。租赁双方确认无误的，应在车辆交接单上签字。

承租人应按原标号满箱油归还租赁汽车。

租赁汽车归还时有损坏的，应界定责任，在租赁汽车交接单上注明，并双方签字。无法界定责任的，租赁双方应本着公平、诚信的原则协商处理；协商不成的，可依法履行调解、仲裁或诉讼程序。

## **合同履行完毕**

汽车租赁经营者应在还车完毕后每季度结算租车费用，并开具正式发票。

承租人未能按原标号满箱油归还租赁汽车的，租赁双方应友好协商，并由承租人按市价支付相应的燃油费。

## **计价项目**

**租金：**租金是承租人向汽车租赁经营者租赁汽车所支付的费用。租金包括承租人使用租赁汽车期间发生的燃油费、通行费、停车费和交通违法行为罚款等费用。

**超时费：**超时费是指租赁汽车的使用时间超过合同约定的租期但不足一个收费周期，承租人依照合同约定标准，向汽车租赁经营者支付超时部分的费用；超时费率以租期单位的次级单位为收费单位，如租期单位为月的，以天为超时费单位；租期单位为天的，以小时为超时费单位。

**超程费：**超程费是指租赁汽车的行驶里程超出合同约定数额，承租人依合同约定标准根据超出部分的里程数，向汽车租赁经营者支付的费用。

**异地还车费：**异地还车费是指承租人异地还车，向汽车租赁经营者支付的费用。

## 计价方法

### 租金

租金=租金标准×租期；

租金标准为单位时间租车价格，租金标准由租赁双方约定。租金标准的单位为元/年、元/月、元/天、元/小时；租金标准单位为元/年、元/月的，租期按照日历计法；租金标准单位为元/天的，24小时为一天。

### 超时费

超时费=超时费率×超时时间；

超时费累计数额过租金标准时，承租人可提出按租金标准续租。

超程费

超程费=超程费率×超出行使里程，超程费率单位为元/公里。

异地还车费

异地还车费=异地还车费率×异地还车里程，异地还车费率为元/公里。

救援

租赁汽车因故障或事故不能正常行驶时，汽车租赁经营者应受理承租人的救援请求，按照租赁合同约定，免费提供及时有效的车辆救援服务。

救援人员抵达后，故障车辆无法恢复正常行驶的，汽车租赁经营者应根据合同约定向承租人提供租价相当的临时替换车辆，或者双方协商核减相应租金。

故障车辆需送修的，由汽车租赁经营者负责送修，或者委托承租人到指定地点送修。修理费用依照车辆故障责任和租赁合同的约定确定。

因承租人责任造成车辆送修停运，汽车租赁经营者依照租赁合同向承租人收取相应费用的，应向承租人明示修理项目和修理工时等原始清单。

租赁汽车召回

承租人租赁的汽车达到规定的里程或时限需要进行维护的，汽车租赁经营者应及时召回维护，或委托承租人到指定的汽车维修企业进行维护。维护费用由汽车租赁经营者承担。

承租人租赁的汽车需要依法进行检验的，汽车租赁经营者应召回送检，并承担检验费用。

承租人租赁的汽车存在安全隐患的，承租人应及时告知汽车租赁经营者，并由其召回。

租赁汽车被召回的，汽车租赁经营者应提供替换车辆或由租赁双方协商核减租金。

#### 租赁汽车维护

汽车租赁经营者应按照 GB/T 18344-2001 和汽车使用说明书的规定，对租赁汽车进行维护。

#### 租赁汽车保险及理赔

租赁汽车发生交通事故、车辆被盗等的，应依照《中华人民共和国民法典》的规定，明确租赁双方的法律责任。

汽车租赁经营者除按照国家法律规定投保机动车交通事故责任强制责任保险外，还应当通过投保第三者责任保险、车辆损失保险、车辆盗抢保险或者互保、自保等方式为承租人分担意外风险。

不在保险理赔范围之内且双方都无过错的损害赔偿 responsibility，由租赁双方协商解决或通过法院裁定。

汽车租赁经营者应负责办理保险理赔手续，承租人应配合汽

车租赁经营者做好保险理赔工作。

### 服务投诉与处理

汽车租赁经营者应公示服务投诉电话号码，受理承租人的投诉，并认真处理。

汽车租赁经营者应建立服务考评机制，改进和提高服务质量。

### 服务质量投诉记录表

投诉人		投诉时间		联系电话	
被投诉单位		被投诉人		记录人	
投诉内容					
核实情况					
处理情况					
意见反馈					

# 淄博信租会汽车租赁有限公司

## 运输事务部公务车辆服务质量管理办法

### 第一章 总则

第一条 为规范淄博信租会汽车租赁有限公司公务车辆服务质量标准化管理，进一步展示公司安全文化和服务文化形象，为本单位服务单位的勘探开发、生产指挥、应急抢险、接待服务和后勤保障提供统一运输服务，制定本服务管理办法。

本办法是规范租赁公务车辆运输服务的标准和依据，适用于所有服务的公务用车。

本办法使用单位范围：淄博市公务用车、淄川区公务用车、桓台县公务用车、淄博市公用服务中心公务用车、高新技术产业开发区建设局公务用车、高新区技术产业开发区应急管理局公务用车、高新技术产业开发区执法局公务用车、高新技术产业开发区地方事业局公务用车、经开区应急管理局执法用车、经开区管委会执法用车、淄博市环境保护局经济开发区分局公务用车、经开区国土局执法用车、临淄区应急管理局执法用车、淄博市环境保护局临淄分局公务用车、山东理工大学。

### 第二章 范围及职责

第四条 服务质量管理的范围包括：服务技能培训、服务质量检查、服务质量回访、服务质量投诉处理等工作。

### 第五条 职责

（一）服务技能培训工作由运输事务部人事科和各车辆承租单位共同负责制定计划并组织实施。

（二）服务质量检查由运输事务部生产调度中心和各车辆承租单位共同负责实施。

（三）服务质量回访由运输事务部生产调度中心和车辆承租单位共同负责组织人员参加。

（四）服务质量投诉的受理由运输事务部生产调度中心和车辆承租单位共同负责处理。

（五）安全管理由质量安全环保科和车辆承租单位共同负责组织人员参加。

（六）设备管理由设备管理科和车辆承租单位共同负责组织人员参加。

### 第三章 办法内容

#### 第六条 驾驶员资质条件

（一）无影响驾驶工作的疾病和其他传染疾病，无任何残疾。

（二）必须是持有有效的《中华人民共和国机动车驾驶证》及其他有效证件。

（三）熟练掌握驾驶技术和掌握所驾驶车辆的性能和参数。

（四）自觉遵守《道路交通安全法》《山东省交通安全管理标准》及本单位交通管理要求。

（五）具备各种突发事件的应急处理的能力。

## 第七条 仪容仪表

- (一) 不允许留长发、长指甲、胡须，勤修剪鼻毛。
- (二) 始终保持衣着干净、无污渍、无异味、无折皱。
- (三) 勤洗澡、勤换衣，始终保持身体无异味；
- (四) 女员工可适度化妆，不得浓妆艳抹；
- (五) 女员工不能穿高跟鞋，皮鞋必须干净无尘土。

## 第八条 行为举止

(一) 根据不同的对象用好服务敬语、问候语，准确使用各种称谓。杜绝使用蔑视语、烦躁语、否定语和顶撞语。

(二) 服务过程中，乘客上车前有迎声；乘客问话有答声；得到帮助有谢声；工作失误有歉声；乘客离车前有再见声。

(三) 一般不主动与客人交谈，与客人谈话一般不谈与工作有关的事情，不能涉及对他人或工作评判的内容。

(四) 同乘客交谈时，应态度诚恳，和蔼可亲，音量高低以对方听清为宜。谈话时应面对乘客，尽量少用手势，不可有不文雅的举动。打喷嚏时应将脸转向一侧，用手遮住口鼻。

(五) 讲话要有分寸，做到谦虚有礼。

(六) 谈话时，注意倾听对方的发音，不要中途插话，乘客讲如没有听清楚，可以请乘客再讲一遍，但不能有急躁或厌烦的表情。

(七) 不要随便答复自己不太清楚或不知道的事情，对服务范围以外和自己无把握办到的事情不要轻易许诺乘客。

## 第九条 服务态度

- (一) 诚恳、热情、和蔼、耐心，提供微笑服务。
- (二) 不卑不亢，落落大方，表现应有的风度。
- (三) 动作规范，轻快敏捷，站立符合要求。
- (四) 举止文雅，严禁在公众场所吸烟、修指甲、剔牙、抠鼻抓痒、挠头发、打哈欠、伸懒腰以及吃东西等。
- (五) 见到行动举止与众不同，身穿离奇服饰的乘客不允许指点或讥笑，不允许冷眼相看，不理不睬。

## 第十条 文明用语

### (一) 常用文明用语

- 1、请、请问…；
- 2、对不起；
- 3、麻烦您…；
- 4、劳驾；
- 5、打扰了；
- 6、贵事务部；
- 7、您好；
- 8、欢迎；
- 9、请稍等（候）；
- 10、抱歉…；
- 11、没关系；
- 12、不客气；
- 13、请指教；
- 14、有劳您了；
- 15、请多关照；
- 16、拜托；
- 17、非常感谢（谢谢）；
- 17、再见（再会）

### (二) 禁止用语

- 1、不归我管，别找我！
- 2、我就是这个态度，怎么着！
- 3、有本事你投诉去。
- 4、你急什么，没看到我已经很快了吗？
- 5、等着，还没上班呢。

6、上面就这么规定的，有意见去找领导好了。

7、不是告诉你了吗，怎么还问。

8、那是你的事，我可管不了那么多。

9、不知道，别问我。

10、你问我，我问谁？

11、怎么那么多废话。

12、听你的，还是听我的。

13、你唠叨什么，有毛病。

### （三）安全文化形象展示

1、您好！我叫 xxx，欢迎乘坐，请上车！

2、请您系好安全带！

3、请问可以出发了吗？

4、请问需要开空调吗？

5、请问需要开暖气吗？

6、请问您需要听音乐吗？

7、请问需要停车方便吗？

8、请问什么时间，在哪接您？

## 第十一条 服务规范

### （一）出发前

1、接到调度指令后，提前 10 分钟到指定地点报到。

2、车辆夏季、冬季要提前打开空调，做好预冷、预热工作，

将室内温度调节到舒适范围。

3、到达报到地点后，如客人未按派遣单时间登车，驾驶员要主动联系乘车人（防止客人找不到车）。

4、将车辆右前车门对准乘客上车位置，并主动迎接乘客，帮助乘客将行李物品放置于车辆行李箱合适位置。防挤压、防碰撞物品要帮助客人做好安全措施。

5、工作中，等待用户时间较长时，不能显得不耐烦，不能流露任何不满情绪。

6、主动为乘客开关车门，根据乘客的身材状况，调整车门距离大小，注意提醒客人小心碰头。

7、当乘坐的是老、孕、病乘客时，上下车的时候，如果可能的话，应该主动上前搀扶。

## （二）途中

1、询问乘客是否需要听音乐，看影碟并将音乐音量调整到合适音量；

2、询问乘客是否需要冷（暖）气，调整合适温度；不得因个人利益，为节约油料，天气炎热不开空调。

3、在适当的地方询问乘客是否需停车方便；

4、客人小憩时，关闭音响；

5、与客人交流时，注意不该问的不问、不该讲的不讲、不该看的别看。

6、当乘坐的是老、孕、病乘客时，应该稳速行进，以保证他们的安全和舒适。

7、驾车时不得摇开窗户吐痰，扔废物及杂物；严禁在行车途中吸烟、吃零食、或进行其他影响行车安全和礼仪礼貌的行为。

8、如果因工作需要接打手机，必须先停车，以保证自己和其他乘客的安全。

9、车辆连续行驶 3 小时要停车休息。且应尽量停靠加油站、高速公路服务区等有公厕场所。

10、驾驶车辆时不准吸烟。

11、严禁翻看乘客行李及其他物品、文件。

12、休息时驾驶员在车内或车外等候客人，不得擅自离开。

13、乘客办事，较长时间不用车时：驾驶员必须在车内或休息室内休息，并保持通讯畅通。

### （三）途中用餐

1、经过乘客邀请，方可一起就餐；

2、用餐时要讲文明，不能在餐桌上大声喧哗；

3、主动承担自己应承担的费用。不得故意侵占用户利益。

### （四）途中住宿

1、听从乘客安排，帮助乘客提拿、存取行李；

2、与乘客分开前，向乘客询约定好第二天出发的时间和地点，与乘客交流手机号码，并保持通讯畅通；

3、做好车辆预冷或预热工作，在约定时间前 5 分钟到约定地点报到等待乘客。

#### （五）回场后

1、到达目的地，停车时，应将车辆右前车门对准乘客方便离去位置。

2、提醒客人拿好自己的东西，不要遗漏手机、文件等重要物品。

3、机动车辆完成任务后立即回调度室报到；值班车辆完成任务后立即回用户单位值班地点报到。

4、及时进行检查、清洁工作，车内垃圾要丢弃在垃圾箱内，要注意环保，为下次执行任务做好准备。

### 第十二条 设备技术标准

（一）所有附属装置齐全有效，操作灵活；

（二）音响系统齐全有效；

（三）空调、暖气系统齐全有效；

（四）整车无异响，车体密封良好；

（五）车辆外观整洁，无其他伤痕；

（六）轮胎符合技术标准；

（七）按照标准配备随车物品。

### 第十三条 辆内饰标准

（一）保持车辆室内的原貌；

(二) 车内饰品按标准规定统一样式和指定位置摆放;

(三) 严禁悬挂和摆放非统一物品。

#### 第十四条 车辆卫生标准:

(一) 外表必须保持干净、整洁。包括轮胎、钢圈、挡泥板、前后保险杠、倒车镜。

(二) 车内始终保持清洁,车窗清洁明亮,仪表台无灰尘,座套、脚垫干净、无污渍。

(三) 出车前应确保烟灰缸内清洁无烟头、烟灰。

(四) 出车前应确保车内空调(大风时)无灰尘。

(五) 车内空气应保持清新、无异味。

#### 第十五条 车辆物品配置、摆放标准:

(一) 随车工具和备胎必须放置在车辆设计位置(越野车后备行李箱不允许放置备胎,执行特殊任务时,经队长同意后方可规范放置)。

(二) 说明书、随车证件、手巾纸、口香糖应放在乘客和驾驶员中间的杂物箱或仪表台的工具箱内。

(三) 驾驶员座位旁杂物袋内只允许整齐摆放瓶装水、饮料和毛巾。

(四) 驾驶员座位后的袋内可放少量的杂志,供乘车人阅读。

(五) 各类杂物必须放在车辆后备箱的杂物箱内。

(六) 车内遮阳板后不得放任何物品。

（七）为方便乘客，在车上为客人配备了其他一些必要的随车物品。驾驶员在执行任务前必须按照任务规定的配备标准将物品配备齐全，并按要求摆放好。

#### 第十六条 服务质量检查标准

（一）由各车辆所属单位自行组织车辆卫生、设备性能检查，每月检查覆盖率 30%，季度检查覆盖率 100%。

（二）由各车辆所属单位共同组织相互抽查，抽查每季度不低于一次。

#### 第十七条 服务质量回访标准

（一）服务质量回访包括：日常回访、季度服务质量回访。

（二）服务回访可采取的方式包括：发放服务质量调查表、走访用户、电话回访、召开服务质量交流会，各单位可根据实际情况采用。

（三）日常回访由各单位自己组织，每次回访用户不低于 5 家单位。每季度回访由车辆所属单位共同组织，每次回访用户单位不低于 10 家单位。

（四）日常回访由各单位自己负责编写服务质量回访报告，汇总后留存。季度回访由运输事务部负责编写服务质量回访报告，并组织召开协调会，共同答复存在的问题，明确责任人和完成时间，完成后报运输事务部。

#### 第十八条 服务投诉标准

（一）服务投诉分为三个级别：一般服务事故、重大服务事故、

和特大服务事故。

（二）一般服务事故由各单位自己负责处理，做好处理记录。重大和特大服务事故由运输事务部负责组织协调处理。

#### 第十九条 服务技能培训标准

（一）技能培训方法可采取相互间培训或请他人员培训。

（二）服务技能培训由各服务单位共同组织培训，培训内容自行编制，课件可共同使用。

（三）日常培训由各单位自己组织，每半年不少于1次；交流每年不少于1次。

#### 第十九条 接待服务标准

##### （一）接待准备

1、由生产调度中心编制下发接待任务计划书，各相关单位（部门）按照接待任务计划书要求做好准备工作。

2、所有参加接待的车辆进行设备安全技术检查。

3、按照接待要求各单位相应配备接待物品。

4、由安全科编写QHSE作业计划书，组织驾驶员安全教育。

##### （二）接待途中

1、车队出发前根据要求按编号顺序依次出发。

2、到达报到地点后，所有车辆必须按编号顺序依次停放整齐，驾驶员不得远离车辆，有特殊情况向带队负责人请假。

3、车辆行驶过程中，在保证安全的前提下，必须保持相对较

近的间隔距离（50-100 米），必须保持队形整齐。

4、车辆行驶过程中，不得穿插超越，不得随意鸣号，不得随意停车。

5、中途停车必须依次停放，驾驶员不得远离车辆，有特殊情况向带队负责人请假。

6、车辆中途加油，由带队干部按接待方案确定的加油方案统一安排加油，严禁驾驶员擅自行动。

7、执行任务期间需在外就餐，必须统一安排。

8、执行任务期间，乘客如需带车离开车队，驾驶员必须报告带队干部同意后方可执行。

9、车队到达目的地后，驾驶员必须迅速检查车辆，整理车辆卫生，听候带队干部的统一安排。

10、车队行进过程中如遇车辆发生故障或其他意外事件，驾驶员要打开右转向灯靠右停车，示意后车超越继续前进，将情况立即报告带队干部；带队干部安排将乘客转移至备用车辆，备用车辆使用故障车编号，在保证安全的前提下，可超越穿插至编号位置。

11、车队完成接待任务后，统一归队停放车辆，带队负责人要将驾驶员集合整队并对本次任务进行简要总结点评。

12、接待任务全部完成后，临时负责人要将任务执行全过程的具体情况汇报事务部主要领导。

#### 第四章 附 则

第二十条 本办法由淄博信租会汽车租赁有限公司单位负责解释。

第二十一条 本标准自 2016 年 04 月 27 日起执行。

## 公司车辆技术管理规定

一、为加强公司车辆的技术管理，保持车辆技术、状况良好，保证安全生产，做好节能减排，制定规定。

二、公司车辆技术管理坚持安全第一、预防为主的原则；确保公司车辆正确使用、定期检测、强制维护、视情修理、适时更新和报废的全过程综合性管理。

三、公司车辆技术管理依靠科技进步，采用现代管理方法，建立车辆质量监控体系，推广检测诊断和计算机应用等先进技术，开展多种形式的职工教育和专业培训，提高车辆管理水平和技术水平。

四、公司设置汽车技术专职管理人员，负责公司车辆技术管理工作。

五、公司新车在接收和使用前应做到：

（一）接收新车时应按合同和说明书的规定，对照车辆清单或装箱单进行验收，清点随车工具及附件等；

（二）新车在投入使用前，应进行一次全面检查，并根据制造厂的规定进行清洁、润滑、紧固以及必要的调整；

（三）新车在投入使用前，公司组织进行培训，在掌握车辆性能、使用方法后可使用；

（四）新车投入使用前，应建立车辆技术档案，配备必要的附加装备和安全防护装置；

（五）新车应严格执行质保期的各项规定，做好质保期维护工作；

(六) 在索赔期内，应严格按制造厂技术要求使用，车辆发生损坏，应及时作出技术鉴定，属于制造厂责任的，按规定程序向制造厂索赔。

## 六、 车辆的基础管理：

### (一) 车辆的装备应符合下列要求：

1. 公司车辆技术性能必须符合（JT/198-2004）规定的技术等级。
2. 公司车辆按规定配置旅客保险带。
3. 车辆配备有效通讯工具和卫星监控装置。
4. 公司出租车辆应当配备必须的应急处理器材和安全防护设施设备。
5. 车辆的经常性装备应符合国标 G B 7 2 5 8-8 7 《机动车运行安全技术条件》和交通部 J T 3 1 1 1 -8 5 《公路客运车辆通用技术条件》的有关规定，并保证齐全、完好，不得任意增减。
6. 车辆在特殊运行条件下使用时，应根据需要，配备保温、预热、防滑、牵引等临时性装备。

### (二) 公司车辆技术档案的建立与管理

1. 车辆从购置到报废全过程的技术管理，应系统记入车辆技术档案。公司必须逐车建立车辆技术档案。技术档案应认真填写，妥善保管，记载及时、完整和准确，不得任意更改。车辆办理过户手续时，车辆技术档案应完整移交。
2. 公司车辆技术档案的格式根据山东省交通厅统一制定的格式。

3. 车辆技术档案的主要内容包括：车辆基本情况和主要性能、运行使用情况、主要部件更换情况、检测和维修记录、以及事故处理记录等。

(三) 公司车辆技术状况等级的鉴定；公司车辆技术状况等级的鉴定，必须到具备资质的检测机构进行，每年必须按时进行一次等级评定。

## 七、车辆使用：

### (一) 车辆在一般条件下使用

1. 车辆运行必须满足关于车辆装备的规定。
2. 车辆装载必须符合下列规定
  - a. 车辆的额定载客量，应符合制造厂的规定；
  - b. 车辆换装与制造厂规定最大负荷不相同的轮胎，其最大负荷大于原轮胎的，应保持原车额定载客质量；最大负荷小于原轮胎的，必须相应地降低载质量；
  - c. 所有车辆的载客量，一经核定，严禁超载。
3. 车辆在通过危险的路段、桥梁和遇有临时开沟、设线、水段、塌方、冰坎、翻浆等情况时，必须采取切实有效的技术措施，保障行车安全。
4. 新车、大修车以及装用大修发动机的汽车走质保必须遵守如下规定：
  - a. 走质保里程不得少于 1000 公里； 在走质保内，应选择较好

的道路并减载限速运行。

b. 在质保期内，驾驶员必须严格执行驾驶操作规程，保持发动机正常工作温度。走质保期内严禁拆除发动机限速装置；

c. 质保期内认真做好车辆日常维护工作，经常检查、紧固各部外露螺栓、螺母，注意各总成在运行中的声响和温度变化，及时调整；

d. 质保期满后，应进行一次质保期维护，其作业项目和深度参照制造厂的要求进行；

e. 进口汽车按制造厂的走合规定进行。

5. 公司车辆使用燃润料时应注意的事项；

燃润料的选用必须符合制造厂说明的技术要求；

燃润料应保持清洁；

不同种类、拍好的燃润料不得混合使用。更换不同牌号的润滑油或进行季节性换油时，必须做好清洗工作。

严格按汽车制造厂规定选用或按其规格性能要求，选用相应的燃润料；

6. 嘉庆轮胎管理，提高轮胎安全使用水平。

7. 公司建立健全车辆技术检验和安全检查制度，做好出车前、行车中及收车后的车辆检查工作，发现故障及隐患，及时排除。

（二）车辆在特殊条件下使用的要求：

车辆在低温条件下使用时，应采取以下措施；

车辆在低温条件下停放时，应采取防冻、保温措施。使用前应预热；

各总成和轮毂轴承换用冬季润滑油，制动系换用冬季用制动液；  
发动机注意保持正常工作温度；

使用防冻液时，应掌握其正确的使用方法；

在冰雪路面行驶时，应采取有效的防滑措施。

车辆在高温条件下使用时，应采取以下措施；

加强冷却系的维护，保持良好的冷却效果。行车中注意勿使发动机过热；

各总成和轮毂轴承换用夏季润滑油。制动系换用夏季制动液；

行车途中经常检查轮胎温度和气压，不得采取放气或冷水浇泼的方法降低轮胎的气压和温度。

车辆在山区或高原等地区使用时，应采取以下措施：

加强制动系和操纵系的检查和维护工作，确保制动和操纵装置可靠，工作正常；

爬长坡、陡坡时，注意提前换挡；

下坡前，注意制动机构工作状况。禁止熄火空挡滑行。防止制动毂过热；

风沙严重地区注意车辆的密封。加强发动机空气滤清器和燃油滤清器保养工作。

八、车辆驾驶操作基本要求和日常维护工作：

（一）驾驶员必须爱护车辆，严格遵守驾驶操作规程。行车前，做到预热启动、低温升温、抵挡起步。行驶中，注意保持温度、及时换挡、保有余力、行驶平稳，避免冲击。

（二）车辆的日常维护视驾驶员必须完成的日常工作。注意内容是：坚持三检，即出车前、行车中、收车后检视车辆的安全机构及各部件连接的紧固情况；保持四清，即保持机油、空气、燃油滤清器和蓄电池的清洁；防止四漏，即防止漏水、漏油、漏气、漏电；保持车容整洁。

八、公司车辆出现下列情况必须退出运输市场：

- （一） 年审不合格车辆；
- （二） 达不到规定技术等级车况车辆；
- （三） 有其他严重安全隐患不能排除的车辆；
- （四） 符合国家规定报废条件的车辆。

九、车辆检测诊断与维修、维护：

公司车辆必须按规定每三个月进行一次二级维护，每年进行一次技术等级评定检测。

公司车辆维护必须在公司指定的有维修资质的厂家进行维修作业。

# 淄博信租会汽车租赁有限公司

## 运输部公务车辆服务事故管理办法

### 第一章 总 则

第一条 为全面提高本公司公务车辆运输服务质量，树立具有特色的一流运输服务品牌，塑造良好的企业形象，特制定《淄博信租会汽车租赁有限公司公务车辆服务事故管理办法》

第二条 本标准适用于所有承租服务的公务车辆。

### 第二章 服务事故的定义

第三条 为提升员工服务理念，强化员工服务意识，对因员工违反《淄博信租会汽车租赁有限公司公务车辆服务管理办法》和《服务承诺》及其它规章制度而引起的客户服务投诉事件定性为服务事故。

第四条 服务事故按照事故造成的服务形象和声誉的影响程度分为三个级别：

（一）一般服务事故：是指对各服务单位服务形象和声誉造成一定影响的服务投诉事件。

（二）重大服务事故：是指导致用户提出扣减路单、换车、换人，给各服务单位造成一定经济损失，对服务形象和声誉造成较大影响的服务投诉事件。

（三）特大服务事故：是指对淄博信租会汽车租赁有限公司内外服务形象和声誉造成恶劣影响的服务投诉事件。

### 第三章 组织机构及职责

## 第五条 组织机构及职责

### （一）组织机构

1、淄博信租会汽车租赁有限公司。

### （二）事故调查小组的职责

- 1、查明事故经过、原因和性质；
- 2、确定事故责任者的责任和事故等级；
- 3、提出对责任人的处理意见和对事故的防范措施；
- 4、与用户沟通，消除影响；
- 5、写出事故调查报告。

## 第四章 服务事故的处理

第六条 服务事故的报告：运输事务部是服务投诉事件的受理部门，在接到正式投诉事件后，通报车辆服务单位，并认真做好服务投诉事件的详细记录。

第七条 根据服务事故级别的大小，由运输事务部生产调度中心和相关车辆所属单位成立事故调查小组。一般服务事故，由被投诉员工所在单位成立事故调查小组；重大、特大服务事故，由运输事务部和相关单位组成事故调查小组。

第八条 服务事故调查组有权向事故单位有关人员了解情况、索取相关资料，任何单位和个人不得推诿、拒绝和阻挠。

第九条 对发生的服务事故，无论大小均按照“事故原因不查清不放过、事故责任人和员工不受到教育不放过、没有制定出预防措施

不放过、责任人没有受到处理不放过、用户不满意不放过”的“五不放过”的原则进行调查处理。事故调查小组须实事求是，客观公正进行事故调查处理工作，并在5个工作日内完成事故调查处理工作。

第十条 对事故责任人的处理：根据事故的级别，对事故相关责任人分别给予向用户道歉，进行通报批评、业绩考核、解除劳动合同（合同工）等处分。

（一）一般服务事故：事故责任人由各单位自己处理，处理结果报生产调度中心备案。

（二）重大服务事故：事故责任单位按照业绩评价标准考核。

（三）特大服务事故：事故责任单位写出书面检查，按照业绩评价标准考核。

## 第五章 附 则

第十一条 本办法由淄博信租会汽车租赁有限公司负责解释。

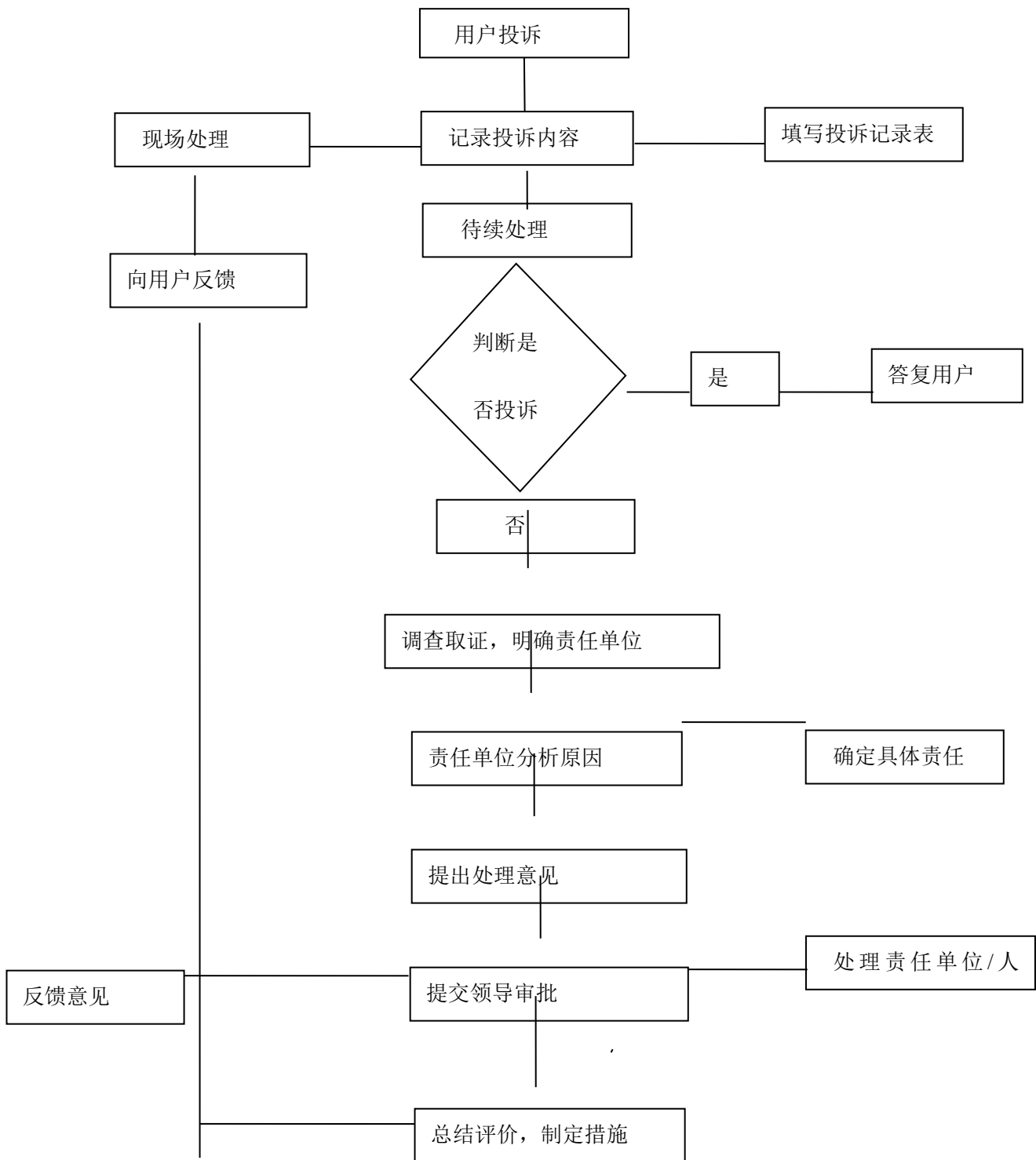
第十二条 本办法自下发之日起执行。

附件：1、服务投诉流程

2、服务质量投诉记录表

3、服务质量回访表

# 服务投诉流程



服务质量投诉记录表

投诉人		投诉时间		联系电话	
被投诉单位		被投诉人		记录人	
投诉内容					
核实情况					
处理情况					
意见反馈					

## 服务质量回访表

被回访单位：		被回访人员：		电话：		
您好！为了能够很好的了解驾驶员的服务满意状况，提高服务质量，请您对驾驶员服务满意度进行评价，感谢您的配合！						
回访人：		回访日期时间：				
回访内容		非常满 意	比较 满意	一般	不满 意	很不 满意
1	仪表得体、干净整洁，有很好的职业性					
2	驾驶员接听您的出车电话时态度					
3	驾驶员是否能准时正点到达预约的					
4	驾驶员的驾驶技术					
5	驾驶员对出行路线的熟悉能力					
6	驾驶员驾驶车辆的安全系数					
7	驾驶员对工作的敬业精神					
8	驾驶员在车上是否有抽烟的情况					
9	驾驶员在车上是否有接打手机的情					
10	驾驶员驾驶时，是否有与您不适当言行					
11	车辆内、外部的卫生环境是否及时					
12	驾驶员外出的工作纪律性					
13	驾驶员对车辆保养维护的程度					
您对我们服务质量工作还有什么意见或建议：						
整改措施：						
签名：		日期：				
落实结果：						
签名：		日期：				

填写说明：每个选项请在您认为合适的选项上打√。

# 淄博信租会汽车租赁有限公司

## 运输事务部公务车辆服务质量考核细则

### 第一章 总则

第一条 为提高淄博信租会汽车租赁有限公司公务车辆服务整体形象，有效展示交通安全文化形象，依据公务车辆服务质量办法制定本规定。

第二条 坚持“安全、整洁、准时、礼仪、守密”的服务宗旨，做到服务热情、行为规范、态度和蔼、工作踏实。为 XX 提供优质、高效的运输服务。

### 第二章 考核机构及职责

#### 第三条 组织机构

成立以运输事务部、塔运司、沙运司、新旅公司运输服务单位负责人为服务考核领导小组。

#### 第四条 职责

- (一) 负责规定的修订、考核、处理等事宜。
- (二) 由运输事务部调度中心负责服务质量投诉，投诉电话 7771070、7771707、3178335。

### 第三章 考核细则

各运输服务单位要以“安全、整洁、准时、礼仪、守密”服务宗旨，做到服务热情、行为规范、态度和蔼、工作踏实。

#### (一) 车容车貌

1、车辆要求清洁、卫生、美观，车辆外观，车内靠垫、座套、脚垫随时保持清洁整齐。

2、驾驶员不在车内吸烟，保持车内空气清新宜人。

## （二）个人仪容

1、执行任务过程中语言文明，不讲粗话、脏话。

2、不在驾车时吃食物，吹口哨，左顾右盼。

3、驾车时不得摇开窗户吐痰，扔废物及杂物。

4、注意个人卫生，头发、胡须要经常修整。

5、衣服要注意清洁，不得有异味。

6、执行任务时不得穿短裤背心，衣裤纽扣要扣整齐。

7、保持口腔卫生，不得有口腔异味。

8、皮鞋保持干净无尘。

## （三）安全行车

1、严格遵守各项交通规则，确保行车安全。

2、保证所驾车辆技术状况完好，能按照用户指令随时随地准时出车。

## （四）服务质量

1、坚守工作岗位，随叫随到。

2、未经值班单位同意，不得开车办个人私事。

3、严格按照客户的要求准时接送，不得有中途落下用户的行为。

4、在用户单位不得对用户所派任务挑挑拣拣。

5、遇有特殊值班单位，如有些单位要求值班司机吃住在现场，遇有紧急情况能及时出车，应遵守该单位规定。不能擅自外出。

6、工作中，等待用户时不能显得不耐烦，不能流露任何不满情绪。

7、不得因个人利益，如节约油、材料，置乘客利益于不顾，比如天气炎热时不开空调。

8、执行任务时具有保密意识，不该问的不问，不该说的不说，不该看的不看，不该打听的不打听。更不能随意与他人交谈涉及用户工作及商业秘密的事。

9、不能以吃饭、住宿等问题不满足自我而刁难用户正常用车，不得故意侵占用户利益，不交食宿费。

10、执行任务时不能为难用户或不经用户同意，携带亲戚朋友同往。

#### （五）统一调派

1、按规定申报路单，出现异常虚假路单扣 3 分。

2、按时上报车辆动态表，一次未按时上报扣 2 分。

3、服从调派命令，出现一次不服从调派或不执行任务，每次扣 3 分。

4、严格执行统一调派管理要求，每发现一次违规行为扣 5 分，严重这退出管理系统。

### 第四章 考核指标及处罚

第五条 各单位优质服务满意率 95%，个人优质服务满意率 98%，服务质量投诉处理率 100%，用户投诉的问题必须在一周内答复，在二周内处理结果，并做好记录。

第六条 每半年对各车辆用户单位进行一次回访调查，每季度对服务质量进行一次检查，并且随时接受用户投诉。各车辆服务单位每月进行一次自查，并做好检查记录。

第七条 对服务质量存在问题的单位，按照服务质量考核细则考核。

附件：1、服务质量考核表

### 服务质量考核表

车号：

检查时间：

序号	检查内容	考核标准	分值	得分
1	服务礼仪培训	制定服务培训计划；每半年开展一次服务培训，并做好相应记录；全年培训覆盖率 100%，少 1 人/次，扣 0.5 分	15	
2	服务质量检查	对车容车貌、仪容仪表进行检查，每季度覆盖率达到 100%，少 1 台/次，扣 0.5 分	25	
3	服务质量回访	每季度开展 1 次服务质量回访，回访单位不低于 10 个，并编写服务质量回访报告。少一次扣 3 分；	20	
4	服务质量管理	建立服务投诉台帐，并对服务投诉事件进行记录、反馈和处理。少一次记录，扣 1 分。出现一次一般服务事故扣 5 分，重大服务事故扣 10 分，特大服务事故扣 15 分。	25	
5	里程表公里数	车辆里程表读数与所报日报里程误差不超过 5 公里。发现 1 次 0.5 分；100 公里 1 分。当日里程表读（                      ）	15	
合计分值			100	

检查人：

被检查人：

单位：

# 公司管理制度

## 第一章 总 则

公司坚持“以人为本、司我合一”的企业管理精神，通过一套简洁、直观、实效的管理制度，规范公司经营操守和员工行为，全面提升公司整体服务水平和市场竞争能力，充分发挥公司团队的整体功能，以便更好的为客户服务。

## 第二章 作息安排

工作时间每周一至周六上午 8:30-05:00 下午 2:00-6:00 因季节或其它原因需要调整时由办公室另行通知。

周日全天和国家法定节假日休息。期间如需加班，公司将根据工作情况安排适时调休。

## 第三章 考勤制度

公司实行当日到岗签到制。迟到、请假、旷工后到岗须及时签到并注明报到时间。代签按迟到论处。办公室具体负责签到和考勤统计。

超过上班时间 30 分钟内签到按迟到论处；超过上班时间 30 分钟至 3 个小时内（含 3 个小时）签到按旷工半日论处；当日超过 3 个小时以上按旷工一日论处。

提前 30 分钟内下班按早退论处；提前 30 分钟至 3 个小时内（含 3 个小时）下班按旷工半日论处；提前 3 个小时以上下班按旷工一日论处。

请假应提前书写《请假条》并当面交上级批复。特殊情况不能当

面请假应向直接上级致电说明，请假期满报到后须及时补写《请假条》，由上级签字后交办公室存档。

请假一日内（含一日）由直接上级批准。超过一日，需经直接上级签字后报由副总经理签字批准。

连续长时间加班可由公司安排适当调休。因培训和个人工作延误需要加班不包括在内。

请假、调休未经批准而擅离职守，按旷工论处。

因公不能按时报到或提前离岗须向直接上级及时说明。

#### 第四章 室内规范

办公室行政人员负责来访客人的接待、引见、服务和送别。

客人来访时应主动起身迎接。接待时要礼貌大方、热情周到。经过简单沟通后应及时告知相关人员具体接待。

客人落座后，应主动递送茶水；客人离开时，应主动送别；客人离开后，应及时收拾整理。

办公电话禁止长时间占用，禁止接打私人电话。

办公用品要注意经常维护，尽量避免人为损坏。

上班时间禁止上网私自聊天、打游戏、赌博、从事和工作无关的事情。

禁止正常工作时间睡觉、大声喧哗、吵闹或大声播放音乐；禁止在办公室吸烟、喝酒、随地吐痰。

办公场所人人都需保持个人工作区域整洁干净，不得随意丢放垃

圾、污垢或碎屑。

## 第五章 值日规定

公司实行卫生轮流值日制。具体安排详见《卫生值日表》。

当天值日人员应在下午下班后负责倒垃圾、洗地板、擦桌面等清洁整理工作。办公室无人值守时应检查、关闭所有电器、门窗后再离开。

垃圾、废弃物、污物的清除应按照规定倒在指定位置。

## 第六章 行政规定

一个上级的原则。上级不得越级指挥，可以越级检查、指导、协助和了解情况；下级不得越级汇报，可以越级申诉和上诉。相互间不得跨部门指挥和汇报。

下级必须服从直接上级管理。对上级的安排持有异见可向上级的直接上级投诉。对上级裁决不满可向上级的直接上级申诉。错误指挥或错误判断上级指挥经上级裁决后，有责任方应承担由此造成的一切后果。

直接上级缺席或不服从公司统一管理时，由直接上级的上级负责管理指挥和协助。

公司员工每两个月进行一次述职，以接受总经理的当面质询。副总经理负责具体安排。

副总经理是公司行政工作的常务执行人。办公室协助执行。

总经理是公司行政工作的最高负责人和重大事务的最高决策者，

遇重大情况时，总经理有权对公司进行调整。

## 第七章 会议规定

领导召开会议要改进作风、缩减时间、提高质量、注重实效。员工参加会议要准时到席、调整手机、禁止吸烟、做好笔记。

办公室具体负责公司全体员工会议的通知、组织、主持和会议笔记。

部门和小组会议由部门或小组负责人召集、主持和笔记。

## 第八章 安全规定

公司要求所有管理人员要在日常工作中加强员工安全教育，时常提醒员工注意个人人身、财产和公司财物安全。

员工要自觉遵守国家安全方面的法律法规，遵照公司要求和上级嘱托，时刻注意对个人人身、财产和公司财物安全的防范。

公司交给个人使用的钥匙不得随意转交他人；不得随意将公司产品外带或外借。

禁止在无技术保障的情况下安装、拆卸、维修公司办公用品，特别是带电产品。

员工个人财物应随身携带，不得随意搁置在集体办公场所。

公司要求的保密事项未经公司许可不得随意向他人泄露。

## 第九章 印信管理

财务负责公司印章和合同管理。印章要严格保管，规范使用，未经总经理同意任何人不得随意外带。

公司正式文件和合同需经财务最后审核后加盖公章。未经总经理同意，空白合同不得随意盖章。

业务外出可携带空白合同。因业务急需可向副总申请领取空白盖章合同。个人携带空白盖章合同不超过 24 小时。

签定空白盖章合同时增订条款，须及时向副总经理汇报。

空白盖章合同签订后，应及时送交财务进一步核查，无误后交由办公室统一建档。

## 第十章 档案管理

办公室具体负责档案管理。内容主要包括：规章制度、行政执行手续、会议笔记、人力资源资料、业务资料、工作报告、计划、客户资料、来函来文、合同、活动影像等各种书面和音像资料。

档案管理要分门别类，统一存放，避免损坏和丢失。

档案借阅应严格按照阅读权限和保密规定，未经副总经理同意不得随意向公司以外的人员借阅。阅读档案应抓紧时间，当天阅读当天交还保管。

## 第十一章 财务规定

公司所有财务支出需直接报经总经理批准。

一般情况下大额款项可安排银行转帐。需要收、支现金时由财务直接安排。

财务有权根据公司实际情况对财务执行作出详细规定，经总经理批准后作为本制度附件颁布执行。

## 第十二章 用人制度

公司的大门时刻向人才开放是公司人力资源建设的长期方针。公司将通过人力资源市场、媒体、网络、专业人才推荐机构公开招贤纳士，同时鼓励员工随时通过关系积极发现并引进人才。

新人进入公司后，需进行一周时间（连续七天）的观察。观察期结束后，一经录用，一周观察期计入第一试用月并补发工资。

所有新人一经录用，需进入三个月的试用期。试用合格进入正式聘用期，并签定《劳动合同》。

新人试用期间表现突出可提前结束试用。进入正式聘用后，享受公司正式员工待遇。

公司随时引进新人加盟，通过周期性的培养和选拔，以保证团队竞争优势快速提升。

员工辞职应至少提前十五天向副总经理递交《辞职报告》，经副总经理批准并安排工作交接后方可离职。

## 第十三章 培训办法

公司要求人人独当一面，重视团队共同成长，通过坚持不断的培训学习，提高每一位员工的综合素质和服务能力。

所有公司员工必须接受公司提供的各种培训。新人进入公司至少要接受三天的岗位专业培训，随后的培训由各部门和公司统一安排。培训要讲求实效，长期坚持。

## 第十四章 薪酬制度

公司薪酬制度坚持按劳取酬、评功论赏，利润分享、共同受益的原则，在充分保障个人利益的同时，也重视增加行政、后勤等其他服务人员的收入，以充分体现公司每个协作体系的利益平衡与和谐发展，维护团队的团结协作与共同成长。

每月基本工资=基本保底工资+岗位绩效工资。不同岗位的工资和考核标准不同，具体按照公司书面通知执行。

所有人员达不到当月岗位绩效要求实发基本保底工资。业务岗位绩效考核与其当月基本任务挂钩，连续第三个月完不成基本任务，实发当月 50%基本保底工资，并由直接上级负责劝退。

津贴：员工试用期间无津贴，进入正式聘用后接受综合考核享受津贴。每月综合考核办法由办公室颁布执行。

财务每月 15-20 号间负责发放上月工资，并遵照国家有关规定负责扣缴个人所得税。

## 第十五章 奖罚制度

迟到、早退每次罚款 10 元。

旷工半日罚款 30 元，旷工一日按其当月实际工资 10%罚款。

每月累计旷工三日或三次立即辞退并扣发当月全部工资。

当月累计请假超过一日，停发请假期间基本工资。

违反本制度中其它任意一项规定，每次至少罚款 10 元。因违反制度造成个人和公司利益损害的应承担全部责任。

处罚由办公室开罚单并当即收取现金，交由财务保管。

公司定期对优秀和具有突出贡献的员工实行奖励。每月罚金作为行政奖金，用于奖励当月综合表现优秀员工。

优秀员工享受一月免值日待遇和一日有薪休假。

每年业绩最佳前两名员工将获得公司提供的年度业绩大奖。奖额根据年度总利润决定。获奖员工按双方业绩比例分享奖金。

## 第十六章 补充说明

本制度由总经理签字批准后颁布实施，办公室负责保管。公司享有本制度最终解释权。

公司每一位员工有权随时借阅，不得损坏、丢失、随意涂改。未经公司总经理批准，任何人不得将本文件复印或转借给公司以外的其他人员。

各部门负责人须根据本部门工作需要逐步制订具体的操作流程，报经副总经理批准后，作为本制度附件颁布实施。

本制度执行期间，员工如有修改建议，可直接向办公室说明。办公室经过汇总后以书面形式呈报副总经理。副总经理负责对建议的适宜性、充实性和有效性进行评审，并作为参考资料用于制度修订。

总经理因有特殊安排不受本制度考勤约束。其他工作人员因公不能经常按本制度考勤约束，须报由副总经理批准。

## 公司财务制度

为加强财务管理，根据国家有关法律、法规，结合公司具体情况，制定本制度。

一、财务管理工作必须严格执行财经纪律，以提高经济效益、壮大企业经济实力为宗旨，财务管理工作要贯彻“勤俭办企业”的方针，勤俭节约、精打细算、在企业经营中制止铺张浪费和一切不必要的开支，降低消耗，增加积累。

### 财务机构与会计人员

二、公司设财务部，财务部主任协助总经理管理好财务会计工作。

三、出纳员不得兼管会计档案保管和债权债务账目的登记工作。

四、财会人员都要认真执行岗位责任制，各司其职，互相配合，如实反映和严格监督各项经济活动。记账、算账、报账必须做到手续完备、内容真实、数字准确、账目清楚、日清月结、及时报账。

五、财务人员在办理会计事务中，必须坚持原则，照章办事。对于违反财经纪律和财务制度的事项，必须拒绝付款、拒绝报销或拒绝执行，并及时向总经理报告。

六、财会人员力求稳定，不随便调动。财务人员调动工作或因故离职，必须与接替人员办理交接手续，没有办清交接手续的，不得离职，亦不得中断会计工作。移交交接包括移交人经管的会计凭证、报表、账目、款项、公章、实物及未了事项等。移交交接必须由公司领导监交。

## 会计核算原则及科目

七、公司严格执行《中华人民共和国会计法》、《会计人员职权条例》、《会计人员工作规则》等法律法规关于会计核算一般原则、会计凭证和账簿、内部审计和财产清查、成本清查等事项的规定。

八、记账方法采用借贷记账法。记账原则采用权责发生制，以人民币为记账本位币。

九、一切会计凭证、账簿、报表中各种文字记录用中文记载，数目字用阿拉伯数字记载。记载、书写必须使用钢笔，不得用铅笔及圆珠笔书写。

十、公司把使用年限一年以上的资产为固定资产，分为五大类：

- 1、房屋及其他建筑物；
- 2、机器设备；
- 3、电子设备（如微机、复印机、传真机等）；
- 4、运输工具；
- 5、其他设备。

十一、各类固定资产折旧年限为：

- 1、房屋及建筑物 20 年；
- 2、机器设备 10 年；
- 3、电子设备、运输工具 3 年；
- 4、其他设备 5 年。

固定资产以计留残值提取折旧。固定资产提完折旧后仍可继续使

用的，不再计提折旧；提前报废的固定资产要补提足折旧。

十二、购入的固定资产，以进价加运输、装卸、包装、保险等费用作为原则。需安装的固定资产，还应包括安装费用。作为投资的固定资产应以投资协议约定的价格为原价。

十三、固定资产必须由财务部每年盘点一次，对盘盈、盘亏、报废及固定资产的计价，必须严格审查，按规定经批准后，于年度决算时处理完毕。

1、盘盈的固定资产，以重置完全价值作为原价，按新旧的程度估算累计折旧入账，原价累计折旧后的差额转入公积金。

2、盘亏的固定资产，应冲减原价和累计折旧，原价减累计折旧后的差额作营业外支出处理。

3、报废的固定资产的变价收入（减除清理费用后的净额）与固定资产净值的差额，其收益转入公积金，其损失作营业外支出处理。

4、公司对固定资产的购入、出售、清理、报废都要办理会计手续，并设置固定资产明细账进行核算。

#### 资金、现金、费用管理

十四、财务部要加强对资产、资金、现金及费用开支的管理，防止损失，杜绝浪费，良好运用，提高效益。

十五、银行账户必须遵守银行的规定开设和使用。银行账户只供本单位经营业务收支结算使用，严禁借账户供外单位或个人使用，严禁为外单位或个人代收代支、转账套现。

十六、银行账户的账号必须保密，非因业务需要不准外泄。

十七、银行账户印鉴的使用实行分管并用制，不准由一人统一保管使用。印鉴保管人临时出差由其委托他人代管。

十八、银行账户往来应逐笔登记入账。按月与银行对账单核对，未达收支，应作出调节逐笔调节平衡。

十九、根据已获批准签订的合同付款，不得改变支付方式和用途；非经收款单位书面正式委托并经总经理批准，不准改变收款单位（人）。

二十、库存现金不得超过限额，不得以白条抵作现金。现金收支做到日清月结，确保库存现金的账面余款与实际库存额相符，银行存款余款与银行对账单相符，现金、银行日记账数额分别与现金、银行存款总账数额相符。

二十一、因公出差、经总经理批准借支公款，应在回单位后七天内交清，不得拖欠。非因公事并经总经理批准，任何人不得借支公款。

#### 1、公司差旅费开支制度

(1)公司员工到本市范围以外地区执行公务可享受差旅费补贴；

(2)公司职员出差根据需要，由部门经理决定选用交通工具；

(3)公司职员出差期间，住宿费用及补贴按以下规定执行：①房租标准：A、部门经理以上职员，房租标准为 元/日；B、一般职员，房租标准为 元/日。②伙食补贴、市内交通补贴标准伙食补贴每人 元/日；市内交通费每人 元/日。

(4)、实际报销金额超出公司的补贴标准，需由部门经理或带队经理说明原因，报经公司主管领导审批后支付。

二十二、严格现金收支管理，除一般零星日常支出外，其余投资、工程支出都必须通过银行办理转账结算，不得直接兑付现金。

二十三、领用空白支票必须注明限额、日期、用途及使用期限、并报总经理报批。所有空白支票及作废支票均必须存放保险柜内，严禁空白支票在使用前先盖上印章。

二十四、正常的办公费用开支，必须有正式发票，印章齐全，经手人、部门负责人签名，经总经理批准后方可报销付款。

二十五、未经董事会批准，严禁为外单位（含合资、合作企业）或个人担保贷款。

二十六、严格资金使用审批手续。会计人员对一切审批手续不完备的资金使用事项，都有权且必须拒绝办理。否则按违章论处并对该资金的损失负连带赔偿责任。

#### 办公用具、用品购置与管理

二十七、所有办公用具、用品的购置统一由保管员列计划、报经领导批准后方可购置。

二十八、所有用具必须统一由专人管理。办理登记领用手续、办公柜、桌、椅要编号，经常检查核对。

二十九、个人领用的办公用品、用具要妥善保管，不得随意丢弃和外借，工作调动时，可再用办公用品必须办理移交手续，如有遗失，

照价赔偿。

#### 其它事项

三十、按照上级主管部门的要求，及时报送财务会计报表和其它财务资料。

三十一、积极参与建设资金的筹措工作，通过筹集资金的活动，尽量使资金结构趋于合理，以期达到最优化。

三十二、配合公司业务部门对项目工程的竣工、财务决算进行监督管理。

三十三、自觉接受上级主管、财政、税务等部门的检查指导，并按其要求不断完善制度、改进工作。

## 针对本项目拟投入的车辆配套设施

门窗、玻璃、座椅 干净整洁，备胎，消防器材齐全完整有效。

为乘客提供舒适的乘车环境，夏天空调，冬季暖风，乘车人下车后要正常开启确保乘车人乘车及走。

车上提供环保清洁袋，热水，矿泉水，消毒湿巾，消毒凝胶。

车徽、车号、各标志、牌标、明显、清楚，确保车容车貌整洁。

针对车队出行我公司配备专业对讲机。

针对本项目我们投入洗车店，自营自足，保证车辆 24 小时出车前清洗消毒，保证车辆随时检测，自检自知。



# 针对本项目拟投入的车辆保险

## PICC 中国人民保险

创立于1949, 服务涵盖保险全类别及投资、健康、养老多板块, 机构县域覆盖100%。

EEEAUC00180

No. 37002204894271

### 中国人民财产保险股份有限公司 驾乘人员意外伤害保险保险单 (电子保单)

—非营运客车总额方案 (普惠版) (0至1年)

保险单号: PEAU202237030315M00001

鉴于投保人已仔细阅读了本保险所适用的保险条款, 并已知悉了保险条款中免除保险人责任的内容 (包括但不限于责任免除条款、免赔额、免赔率、比例赔付或者给付等免除或者减轻保险人责任的条款), 愿意以本保险条款的约定为基础向保险人投保驾乘人员意外伤害保险, 并按本保险合同约定交付保险费, 保险人同意按照本保险合同的约定承担保险责任, 特立本保险单为凭。

如本保险合同的被保险人包含未成年人, 则: 被保险人不满10周岁的, 死亡保险金额不超过人民币20万元; 被保险人已满10周岁但未满18周岁的, 死亡保险金额不超过人民币50万元 (但航空意外死亡保险金额及重大自然灾害意外死亡保险金额不计算在上述规定限额之中)。具体内容以中国保监会关于未成年人死亡保险金额的有关规定为准。

#### 投保人信息

姓名/名称: 曹紫军 证件类型: 身份证 证件号码: 370303199009155413

#### 被保险人信息

被保险人为本保险单所载机动车号牌号码 (未上牌新车为车架号或发动机号) 对应车辆的驾驶人员及乘客。(注: 由于投保时无法确定所有被保险人, 并且保险期间开始后由于驾驶员和乘客不断发生变化导致被保险人变动频繁, 实际承保的被保险人以本保险单所载机动车号牌号码 (未上牌新车为车架号或发动机号) 对应车辆的实际驾驶人员及乘客为准)。

机动车号牌号码: 鲁C233GN 车架号: LBENUBDC3MS357142  
发动机号: MB013381 核定载人数: 5  
机动车使用性质: 非营业客车 (两险专用) 份数: 1

#### 受益人信息

依法律规定处理。

#### 保障内容

保障项目	每人保险金额 (人民币: 元)	总保险金额 (人民币: 元)	适用中国人民财产保险股份有限公司条款
驾驶或乘坐非营运汽车意外伤害身故、残疾给付	300000	1500000	交通出行人身意外伤害保险条款 (A款)
法定节假日 驾驶或乘坐非营运汽车意外伤害身故、残疾给付	300000	1500000	附加法定节假日意外伤害双倍给付保险条款
意外医疗费用补偿 (每次事故免赔额 100.00元 给付比例 80.00%)	30000	150000	附加意外伤害医疗保险条款 (B款)
意外住院津贴 (总给付日数 180.00日 每份每日津贴给付标准 50.00元 每次免赔日数 3.00天)	9000	45000	附加意外伤害住院津贴保险 (C款) 条款
保险期间:	自2022年05月18日零时起, 至2023年05月17日二十四时止		
保险费合计:	人民币 (大写) 叁佰伍拾元整 ¥350元		
争议处理方式:	诉讼		

#### 特别约定:

(1) 出险时若车辆实际载人数小于或等于核定载人数, 该车辆上被保险人各保障项目的每人保险金额为: 本保险单上所载该保障项目的每人保险金额。(2) 出险时若车辆实际载人数大于核定载人数, 该车辆上被保险人各保障项目的每人保险金额为: 本保险单上所载该保障项目的每人保险金额×该车辆的核定载人数÷该车辆的实际载人数。(3) 保险人对任一车辆上所有被保险人在各保障项目项下累计给付的保险金上限为: 本保单上所载该保障项目的每人保险金额×该车辆的核定载人数。(4) 保险人对各保障项目项下累计给付的保险金之和不超过本保险单上所载该保障项目的总保险金额。(5) 被保险人未参加社会基本医疗保险或公费医疗的, '意外医疗费用补偿' 责任的每次事故免赔额调整为750元, 给付比例调整为60%。

出单机构: 淄博市张店支公司商团业务二部

销售机构/中介机构: 保险营销员



尊敬的客户: 您可通过本公司官网 (www.picc.com)、95518客服热线、中国人保APP查询、验证保险单信息。若对查询结果有异议, 请及时联系本公司。如出险请及时拨打95518客服热线报案。

### 神行车保机动车保险单(电子保单)



扫码开票 APP 官方微信

DZAW22330000503812

保险单号: AJINB62Y2022B047026G

鉴于投保人已向保险人提出投保申请,并同意按约定交付保险费,保险人依照承保险种及其对应条款和特别约定承担赔偿责任。

被保险人: 淄博信租会汽车租赁有限公司		手机号: 186****8003					
证件类型: 营业执照		证件号: 91370303MA3C9P9WXR	地址: 山东省淄博市张店区高新区四宝山				
车主: 淄博信租会汽车租赁有限公司		投保人: 淄博信租会汽车租赁有限公司					
保险 车辆 情况	号牌号码: 鲁C233GN	厂牌型号: 北京现代BH6455MGAS多用途乘用车	绝对免赔额: /				
	发动机号: MB013381	初次登记日期: 2021/05/10	VIN码/车架号: LBENUBDC3MS37142				
	机动车种类: 6座以下客车	使用性质: 企业非营业用车	核定载质量: 0.00千克 核定载客: 5人				
承保险种	保险金额/ 责任限额	绝对 免赔率	保险费 (元)	承保险种	保险金额/ 责任限额	绝对 免赔率	保险费 (元)
机动车损失险	111893元		1202.54	第三者责任险	2000000元		796.49
车上司机责任险	20000元		46.38	车上乘客责任险	20000元 × 4座		114.86
道路救援增值服务特约条款	22次		0.00				
		费率浮动 (+/-)				/	
保险费合计(人民币大写): 贰仟壹佰陆拾元贰角柒分 (¥: 2160.27 元)							
保险期间: 2022年5月9日00:00时起至2023年5月8日24:00时止							
<p>特别约定</p> <p>1.尊敬的客户:投保次日起,您可以通过本公司网页(www.cpic.com.cn)、客户服务电话(95500)、营业网点核实保单及理赔等信息。若对查询结果有异议,请联系本公司。联系方法为:95500。 2.本保单保险费为含税金额,其中不含税保险费2037.99元,增值税122.28元。 3.保险期间内,如发生本保险合同约定的保险事故造成被保险车辆损失或第三者财产损失,保险人可采取实物或修复方式进行保险赔付。 4.如出险时使用性质发生变化,保险人不负赔偿责任。 5.尊敬的客户:您本次是通过个人代理人购买的车辆保险,代理人姓名:刘倩,联系电话0533-3586503。如有异议,请拨打公司客户服务电话95500。 6.太平洋产险全国统一保险消费者投诉维权电话:95500-3-4。无其它特别约定。</p>							
保险合同争议解决方式: 诉讼							
<p>重要提示</p> <p>1.本保险合同由保险条款、投保单、保险单、批单和特别约定组成。                  2.收到本保险单、承保险种对应的保险条款后,请立即核对,如有不符或疏漏,请及时通知保险人并办理变更或补充手续。                  3.请详细阅读承保险种对应的保险条款,特别是责任免除、投保人被保险人义务、赔偿处理和通用条款等。                  4.被保险机动车被转让、改装、加装或改变使用性质等,导致被保险机动车危险程度显著增加,应及时通知保险人。                  5.被保险人应当在保险事故发生后及时通知保险人。                  6.被保险人可通过保险人网站自主查询承保理赔信息。                  7.除法律法规另有约定外,投保人拥有保险合同解除权,涉及(减)退保保费的,退还给投保人。</p>							
保 险 人	公司名称: 中国太平洋财产保险股份有限公司		公司地址: 淄博市张店区联通路22号		淄博中心支公司		
	收费确认时间: 2022/05/07 15:46:04 保单生成时间: 2022/05/07 16:03:48 电子保单生成时间: 2022/05/07 16:04:50		邮政编码: 255039		联系电话: 95500		网址: http://www.cpic.com.cn

核保: 杨青

制单: 杨永丽

经办: 刘倩

签单日期: 2022/05/07



电子保单专用章

机动车交通事故责任强制保险单 (电子保单)

收费确认时间: 2022/05/07 15:46:04 保单生成时间: 2022/05/07 16:03:48 电子保单生成时间: 2022/05/07 16:04:52



(鲁): DZQT22330000656431

保险单号: AJINB62CTP22B055015U

被保险人	淄博信租会汽车租赁有限公司					
被保险人身份证号码(统一社会信用代码)	91370303MA3C9P9WXR					
地 址	山东省淄博市张店区高新区四宝山			联系电话	186***8003	
被 保 险 机 动 车	号牌号码	鲁C233GN	机动车种类	6座以下客车		
	发动机号码	MB013381	识别代码(车架号)	LBENUBDC3MS357142		
	厂牌型号	北京现代BH6455MGAS多用途乘用车	核定载客	5人	核定载质量	0.00千克
	排 量	1.353 L	功 率	103KW	登记日期	2021/05/10
责 任 限 额	死亡伤残赔偿限额	180000元		无责任死亡伤残赔偿限额	18000元	
	医疗费用赔偿限额	18000元		无责任医疗费用赔偿限额	1800元	
	财产损失赔偿限额	2000元		无责任财产损失赔偿限额	100元	
与道路交通安全违法行为和道路交通事故相联系的浮动比率-10.00 %						
保险费合计(人民币大写): 玖佰元整 (¥: 900.00元) 其中救助基金(%) ¥: 元						
保险期间自2022年5月8日00:00时起至2023年5月7日24:00时止						
保险合同争议解决方式		诉讼				
代 收 车 船 税	整备质量	1430.00KG	纳税人识别号	91370303MA3C9P9WXR		
	当年应缴	¥360.00元	往年补缴	¥ 元	滞纳金	¥ 元
	合计(人民币大写): 叁佰陆拾元整 (¥: 360.00元)					
	完税凭证号(减免税证明号)		开具税务机关			
特 别 约 定	1. 尊敬的客户: 投保次日起, 您可以通过本公司网页(www.epic.com.cn)、客户服务电话(95500)、营业网点核实保单及理赔等信息。若对查询结果有异议, 请联系本公司。联系方法为: 95500。 2. 本保单保险费为含税金额, 其中不含税保险费849.06元, 增值税50.94元。 3. 保险期间内, 如发生本保险合同约定的保险事故造成第三者财产损失, 保险人可采取实物或修复方式进行保险赔付。 4. 如出险时使用性质改变保险人按照出租租赁重新计收完整责任期保费。 5. 尊敬的客户: 您本次是通过个人代理人购买的车辆保险, 代理人姓名: 刘倩, 联系电话0533-3586503。如有异议, 请拨打公司客户服务电话95500。 6. 太平洋产险全国统一保险消费者投诉维权电话: 95500-3-4。无其它特别约定。					
重 要 提 示	1. 请详细阅读保险条款, 特别是责任免除和投保人、被保险人义务。 2. 收到本保险单后, 请立即核对, 如有不符或疏漏, 请及时通知保险人并办理变更或补充手续。 3. 保险费应一次性交清, 请您及时核对保险单和发票(收据), 如有不符, 请及时与保险人联系。 4. 投保人应如实告知对保险费计算有影响的或被保险机动车因改装、加装、改变使用性质等导致危险程度增加的重要事项, 并及时通知保险人办理批改手续。 5. 被保险人应当在交通事故发生后及时通知保险人。					
保 险 人	公司名称: 中国太平洋财产保险股份有限公司淄博中心支公司 公司地址: 淄博市张店区联通路22号 邮政编码: 255039 服务电话: 95500 签单日期: 2022/05/06					

核保: 杨永利

制单: 杨永利

经办: 刘倩



# 突发情况应急预案·特殊天气

特殊天气特征界定:

1、雾天:遇大雾能见度在 200m 以下的;

大风:风力在六级及其以上的;

降雪:地面积雪厚度在 2 毫米以上,路面结冰或地面形成雪板。

雨天:降雨等级为中雨以上。

2、预案的等级及标准

等级分为三级黄色;二级橙色;一级红色;以及极端恶劣天气。

(1)黄色:是指--雨:降雨量为小雨) 5mm/小时的;雾:能见度在 200m 距离的;风:风力在 4-5 级,阵风 6 级的;雪:降雪为雨加雪的。

(2)橙色:是指--雨:降雨量为中雨) 10mm/小时的;雾:能见度在 100m 距离的;风:风力在 5-6 级,阵风 7 级的;雪:降雪为中雪,落地即结冰或降冰珠,以及降雪在 20mm/小时以上的。

(3)红色:是指--雨:降雨量为大到暴雨) 50mm/小时的;雾:能见度在 100m 以内的;风:风力在 6-7 级,阵风 8 级以上的;雪:降雪量为大雪 50mm/小时以上的。

(4)极端恶劣天气:(红-急)

①大雨(暴雨)持续降雨超过 2 小时:

②浓雾能见度小于 50m 的:

③降雨:一次性降雨超过 100 毫米:

④冰雨:道路结冰超 5mm;

⑤大风:超过 7 级及其以上(台风)的恶劣天气及不允许车辆运行的道路。

应急组织与职责:

1、应急组织机构、人员及职责:

(1)黄色预案处置小组,公司(张建)办公室主任任组长,安全、机务专业管理人员为成员,对待发车辆及驾驶员进行车辆例检和特殊天气安全驾驶的

面对面教育。

(2)橙色预案处置小组,公司(杨茂凯)经理任组长,车辆设备处及

各部门主要领导任副组长,安全、机务、业务专业管理人员为成员。迅速分别深入发车点,对待发车辆及驾驶员实施安检及定向教育,与此同时各部门领导根据不同路线、不同天气的变化情况与各司机协商确定停驶车辆范围,各部门要做好检查教育及车停发情况记录,存入安全检查档案,公司安全监控中心及值班室也要分别向在途车辆进行安全提示宣教。

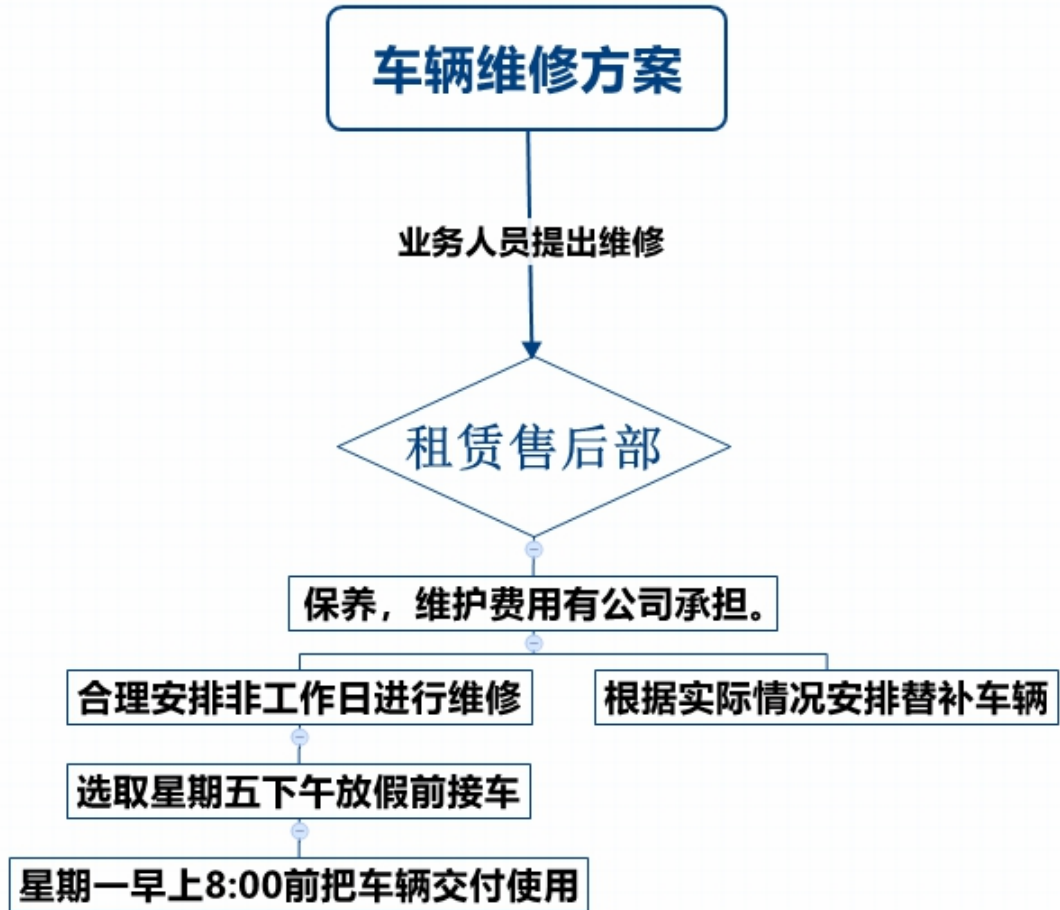
(3)红鱼预案处置小组,公司总经理任组长,主管副总经理任副组长,

安全监督处处长、各部门主要领导为成员。分别深入到各站点共同研究停发车辆事宜,制定安全应对措施,并适时的根据天气变化,及

时研究恢复车辆运行及保证安全行车的措施，并做好相关记录，存入安全检查记录档案，公司安全监控中心及各部门也要及时了解在途班车运行区域天气变化情况，及时采取应对措施。特殊天气等级达到红色的要及时通知车辆驾驶员和乘客停运或延时出发，以确保安全行车。

(4) 极端恶劣天气(红-急)处置小组公司总经理任组长，各位副总经理任副组长，公司安全监督处、车辆设备处、行政办公室领导为成员。公司发出极端恶劣天气预案后，公司机关及各内勤生产单位要按照公司办公室通知的时间、内容、区域，有序地进行应对极端恶劣天气的抗灾抢险及恢复生产的各项工作，各单位的主要领导要亲自指挥，制定有效的安全措施，防止在抗灾抢险工作中发生各类安全事故。

## 突发情况应急预案·车辆维修



### (1) 市内车辆维修

——车辆，由业务人员提出维修请求，经租后服务部备案，至公司承修。

——车辆在质保期内，由业务人员提出维修请求，经租后服务部指定协议修理厂、开据《特约维修单》，审批后至协议修理厂进行修理。

——在质保期外或特殊车型，由业务人员提出维修请求，上报租后服务部审核，双方联合填写《特约维修单》，经审批后由业务人员

办理所需费用的申请手续，到非协议修理厂进行维修。

## (2) 维修费用

保养、维护费用由公司承担。

因客户操作不当造成对车辆的损伤由客户承担。

特殊维修费用客户支付，公司视情况酌情承担，杜绝私自垫付。

## 2. 车辆年检

(1) 车辆年检由租后服务部及业务人员负责。

(2) 每月 30 日业务人员承租后服务部下月《车辆年检明细》系统通知，至租后服务部领取《机动车交通事故责任强制保险单（副本）》。

(3) 业务人员依《车辆年检明细》自行安排车辆年检和环保检测工作，不得逾期。

## 5. 随车物证补办

(1) 随车物证的补办由车辆技术部及业务人员负责。

(2) 承租方丢失随车物证，须赔偿该物品的重置费用。丢失车辆钥匙、车辆证件、车辆号牌，业务人员应按规定收取承租方相应赔偿费用。

(3) 随车物证丢失，业务人员填报《设备购置申请》，经审批后由业务人员按租后服务部指定的程序办理。

## 6. 车辆设备物品的申领

(1) 车辆设备物品购置由租后服务部及业务人员负责。

(2) 根据客户要求（贴膜、加装倒车雷达等）或车辆内部设施（座套、脚垫等）老旧需更换，业务人员填报《设备购置申请》，经审批后由业务人员按租后服务部指定的程序办理。

## 7、业务信息管理

(1) .业务信息和客户资料应严格保管，不得外泄。

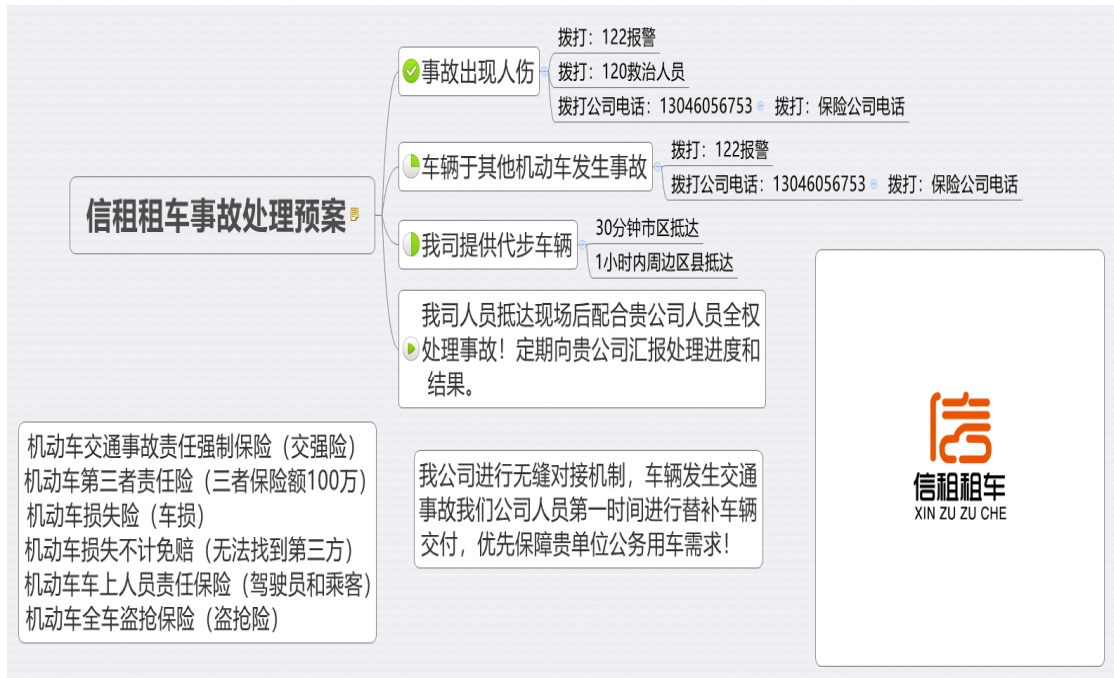
(2) .系统信息应及时更新，避免发生信息与实际业务不符的现象。

(3) .系统操作失误，需修改合同信息的，经副总经理批准，指定专人进行系统修改，登记《系统信息修改备案表》。

# 突发交通事故处理流程

(1) 出险车辆维修和理赔由业务人员及租后服务部负责办理。

(2) 出险流程：



- 1: 收集材料、指导报险
- 2: 提供同档次替换车辆
- 3: 出险车辆送修
- 4: 接收材料、上交保险公司
- 5: 协调定损、修理、保险垫付维修费
- 6: 协调、接洽保险理赔款的赔付事宜
- 7: 通知业务人员领取保险理赔款
- 8: 办理保险理赔款领取手续

(3) 如发生事故，按<机动车保险条例>执行，如因乙方原因造成保险公司拒赔部分由乙方承担。

### 3. 救援

(1) 车辆救援由公司负责，提供贵港市行政区域内的 24 小时免费救援。

(2) 超出救援范围的按 2 元/公里/辆计收（往返）救援费。

(3) 遇特殊情况需免收救援费，工作人员填写《业务备案申请》经审批后执行。

(4) 工作人员接到客户救援请求，应详细记录故障地点，通知公司实施救援，同时报租后服务部备案

## 突发情况应急预案·人伤应急预案

造成人身伤亡的，车辆驾驶人应当立即抢救受伤人员，并迅速报告公安机关或交通管理部门，保护现场，同时应汇报部门领导或公司应急电话，因抢救受伤人员变动现场的，应当标明位置。

如果受伤人员必须立即治疗，同时又找不到其他车辆协助运送的情况，当事人可以利用发生事故的车辆送伤者到医院救治，但在移动现场前，必须将因移动现场后无法确定的车辆、人员倒地位置等进行标划。当事人可以利用石块、砖头、白灰等物品在地面进行明显标注，绘制现场简图并做出书面记录，妥善保存现场重要痕迹、物证。

## 突发情况应急预案·医疗费用

因交通事故造成我司车上人员受伤的医疗费用先有我司全额垫付，受伤人员伤情稳定或痊愈后应积极配合我司进行保险理赔。

# 突发情况应急预案

## 1、应急处理办法

为了高效有序地做好本企业突发交通事故的应急处置和救援工作，避免或最大程度地减轻交通事故造成的损失，保障生命和企业财产安全，维护社会稳定。

## 2、应急处置基本原则

遵循“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持防御和救援相结合的原则。统一领导、分工负责、加强联动、快速响应，最大限度的减少突发事件造成的损失。

## 3、事故预防，警示

道路状况、作业环境、气候变化等自然环境影响的不安全因素，如雨、雪、霜、雾、大风天气，山路、险路，节假日繁忙交通，施工现场狭窄复杂等；

机动车辆制动、转向、传动、悬挂、灯光、信号等安全部位和装置不可靠；

酒后驾车、疲劳驾驶、抢超抢会、超速行驶、超载行驶、人货混载等司乘人员不安全行为。

发生交通事故可能导致人员伤亡、车辆损坏、火灾、生产设备物资损坏、影响设备检修工期、生产运行值班人员无法正常交接班等。

对车辆的损害及企业机动车辆在行驶中引起的人体坠落和物体倒塌、飞落、挤压等造成的人身伤亡事故。

异常气候变化由总经理工作部负责与地方政府气象管理部门联系、或通过相关气象网站获取。

山路险路、异常路况由车辆管理专责人与地方政府公安交通部门联系、或通过相关公安交通网站获取。

车辆安全部位和装置不可靠由车辆管理专责人组织检查、监测。

驾驶员精神状态由车辆管理专责人检查、监测。

车辆从出发地至目的地的正常时间由车辆管理专责人组织监测。

预警发布与预警行动

1) 山路险路、异常路况由车辆管理专责人在驾驶员内发布。

2) 车辆未按时到达目的地由车辆管理专责人负责在本部门和驾驶员联系。

3) 各相关部门、相关人员接到预警信息后，做好安全交底，加强驾驶员安全意识和责任意识教育，同时要加强车辆“三检”，对精神状态不佳的驾驶员暂时停驾，将事故消除在萌芽状态。

#### 4、 应急通讯

车辆管理人员：曹紫军

事故应急处理电话：13046056753

事故应急处理电话：05337771070

车险报警电话：95505

中心医院急诊：120

交警报警电话：122

交通事故发生后，除立即报警外（交警 122、急救 120），要立即汇报车辆管理专责人及部门领导。如发生人身重伤的一般交通及以上事故，必须同时拨打（交警 122、急救 120），需通知车辆管理人员，由车辆管理人员在 1 个小时内到达事故现场，根据现场状况本着以人为本的原则优先处理人员伤亡。

报告内容主要包括：报告单位、报告人，联系人和联系方式，报告时间，事故发生的时间、地点和现场情况；事故的简要经过、人员伤亡和财产损失情况的初步估计；事故原因的初步分析；事故发生后已经采取的措施、效果及下一步工作方案；其他需要报告的事项。

#### 5、交通事故先期处置

（1）在发生交通事故后车辆驾驶员及车上人员第一步应当立即停车，保护保护现场痕迹物证，固定相关证据，同时应按规定汇报部门领导或公司应急电话。

（2）未造成人身伤亡及情节很轻的，当事人对事实及成因无争议的，自行协商处理损害赔偿事宜；不即行撤离现场的，应当迅速报告交通警察或者公安机关交通管理部门。事故现场按规定放置警示三角架，打开车辆警示灯，在交警部门人员未到现场前派人做好其他车辆疏导。

（3）造成人身伤亡的，车辆驾驶人应当立即抢救受伤人员，并迅速报告公安机关或交通管理部门，保护现场，同时应汇报部门领导或公司应急电话，因抢救受伤人员变动现场的，应当标明位置。

(4) 如果受伤人员必须立即治疗，同时又找不到其他车辆协助运送的情况，当事人可以利用发生事故的车辆送伤者到医院救治，但在移动现场前，必须将因移动现场后无法确定的车辆、人员倒地位置等进行标划。当事人可以利用石块、砖头、白灰等物品在地面进行明显标注，绘制现场简图并做出书面记录，妥善保存现场重要痕迹、物证。

(5) 车辆在道路上发生故障，需要停车排除故障时，驾驶人应当立即开启危险报警闪光灯，将机动车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，并在来车方向设置警告标志等措施扩大示警距离，必要时迅速报警。

## 6、交通事故应急处置

(1) 发现事故车辆油箱内油料泄漏时，紧急疏散现场人员，严禁烟火及严禁使用通讯工具等防火措施，将油箱漏油部位堵漏，用沙石、泥土等覆盖地面油污，同时将随车灭火器准备于现场待用。

(2) 发现有因车辆颠覆、变形被困于车内的人员时，及时调动、使用起重机械、工具等破拆车辆，解救被困人员。或协助公安消防部门等社会救援力量破拆车辆，解救被困人员。

(3) 在医疗救护部门人员到达现场之前，现场人员或事先到达事故现场的应急救援力量应当按照救护操作规程，对伤情危急的伤员进行止血、包扎等紧急处置。医疗救护部门人员到达现场后，向医疗救护部门人员说明前期紧急情况，并协助医疗救护部门人员抢救受伤

人员。

(4) 参加现场应急救援的人员，必须加强个人安全防护。现场救援指挥部负责组织采取各种现场安全防护措施，严格执行应急人员进出事故现场的管理程序。

## 7、后期处置

1) 按照把事故损失和影响降低到最低程度的原则，及时提供代步车辆。

2) 及时开展对事故中伤亡人员的救治和事故善后处理工作。

3) 根据事故经济损失和责任认定，协助保险公司、负责交通事故保险和理赔工作。

4) 事故调查必须实事求是，尊重科学，严肃认真，做到“四不放过”。

## 8、应急保障

发生交通事故，本着服务至上的原则，优先给用车单位提供代步车辆，保障用车单位正常业务开展。

安全生产是关系到国家、企业和人民群众生命财产的大事，为了加强机动车和驾驶员的安全管理，消除各种隐患，防止行车事故的发生，提高运输的经济效益和社会效益。根据本公司的运输工作实际情况，制定本制度。本公司属下各运输安全管理部门及所有从事道路人员运输的人员都必须严格遵守本制度。

1、认真贯彻执行“安全第一、预防为主”的方针，遵守国家法律

法规和安全生产操作规程，守法经营，落实各级交通主管部门的安全生产管理规定，组织学习安全生产知识，最大限度地控制和减少道路交通事故的发生。

2、道路运输经营者负责经营许可范围内的安全生产工作，是安全生产第一责任人，对安全生产工作负总责。

3、聘请符合道路运输经营条件的驾驶人员，并与驾驶员签订安全生产责任书，将责任书内容分解到每个工作环节和工作岗位，职责明确，责任分清，层层落实安全生产责任制。

4、积极参与各项安全生产活动，设立安全生产专项经费，保证安全生产工作的开展。

5、落实事故处理“四不放过”的原则，即：事故原因不查清不放过；事故责任者没处理不放过；整改措施不落实不放过；教训不吸取不放过。

6、建立营运车辆维护、检修工作制度，督促车辆按时做好综合性能检测及二级维护，确保车辆技术状况良好。

管理机构及工作职责：

公司安全生产第一负责人是：田昭言 职务：经理，主要工作职责是：

1、宣传和贯彻政府颁布的安全法规、条例、规定，组织各项活动、技术培训。

2、根据上级要求和企业实际制订的安全工作计划和有关管理措施，

修订本公司安全管理规章制度和安全考核标准并负责组织实施。

3、组织召开安全会议，总结、分析各阶段的安全生产情况，并针对存在问题制定相应的防范措施。

第二负责人 杨茂凯 职务：业务经理，主要工作职责是：

1、布置和检查公司各部门工作人员的安全学习。

2、负责驾驶员的安全考核、培训及安全奖罚，参与公司重大生产、交通事故的调处及善后工作。

3、负责机动车和驾驶员的建档管理以及有关牌证的换发、年检审业务的组织、管理事项，并做好有关资料的收集、统计和各阶段工作总结。

4、培训驾驶员掌握汽车基本原理，及对交通事故有一定的分析水平和现场处理能力。

驾驶员的岗位职责：

1、遵守交通法规和操作程序，抵制违章行为，维护交通秩序，确保安全行车。

2、积极参加各项学习活动，提高安全行车意识和技术水平。

3、严格执行公司安全管理规章制度，遵守劳动纪律，服从指挥，按时、按质完成运输任务。

4、遵守车辆管理和保修制度，自觉做好车辆“三清例保”工作，保持车辆、轮胎、附属装备、随车工具的整洁及车辆、证件齐全和完好。

5、熟悉车辆性能、熟练驾驶技术，学习先进经验，掌握行车规律。

6、服从安全管理人员（负责人）的指挥和检查，接受上级布置的有关任务和培训。

安全生产操作规程：

1、严格遵守安全生产法律法规及工作规范，严肃安全生产操作规程，落实各项安全生产工作制度，组织开展安全生产活动和安全知识学习，提高全员安全生产意识。

2、对道路运输驾驶人员要求做到“八不”。即：“不超载超限、不超速行车、不强行超车、不开带病车、不开情绪车、不开急躁车、不开冒险车、不酒后开车”。保证精力充沛，谨慎驾驶，严格遵守道路交通规则和交通运输法规。

3、做好危险路段记录并积极采取应对措施，特别是山区道路行车安全，要做到“一慢、二看、三通过”。

4、不运输法律、行政法规禁止运输的货物，法律、行政法规规定必须办理有关手续后方可运输的货物，应当按规定查验有关手续，符合要求的方可承运。

5、保持车辆良好技术状况，不擅自改装营运车辆。

6、做到反三违：不违反劳动纪律，不违章指挥，不违反操作规程。

7、发生事故时，应立即停车、保护现场、及时报警、抢救伤员和货物财产，协助事故调查。

8、采取必要措施，防止货物脱落、扬撒等。

9、不违章作业，驾驶人员连续驾驶时间不超过4小时。

#### 安全生产监督检查制度

1、每月至少进行一次全面安全检查，重点检查安全生产责任制、规章制度的建立完善、安全隐患整改、应急预案、有关法律法规及会议精神的学习贯彻落实情况，并做好记录。

2、做好出车前、停车后的准备、检查工作，确保行车安全，发现隐患要及时修复后方可出车。

3、装货时严查超载和擅自装载危险品。

4、不定期检查车辆的安全装置、灯光信号、证件。

5、检查驾驶员是否带病或疲劳开车，是否违反安全生产操作规程。

6、检查消防设施是否安全有效。

7、建立安全生产奖惩制度，依制度进行奖惩。

#### 消除安全生产事故隐患制度

为落实安全生产责任制，加强道路运输安全生产监督管理，遏制交通事故发生，须做到：

1、对交通主管部门检查发现的安全生产隐患整改事项，按时逐项予以整改、落实。

2、每月至少开展一次全面安全检查，发现存在安全隐患立即通知整改，并立即抓好落实，及时消除。

3、驾驶员要定期做健康体检及心理的职业适应性检查。

4、每趟次出车前，要对车辆的安全性能进行全方位检查，发现问题及时排除，不消除隐患不得出车。

5、装载货物时，须检查超载及危险品等情况，确认无误后方可出车。

1)、当到达货物的目的地时，观察和选择最佳的停车位置。

2)、当车辆停稳熄火后方可卸货。

3)、卸货时注意货车周围的行人安全。

4)、与收货人（收货单位）核对货物后返回。

6、要不定时检查驾驶员及车辆是否符合安全管理规定。

7、车辆经检测、二级维护，查出的隐患要及时整改，整改不到位不得出车。

8、定期对车辆和办公场所的消防器材、电路、车辆机件等进行自查自纠。

9、对安全隐患不及时整改的责任者给予从严追究。

10、建立健全安全生产事故隐患档案，吸取经验教训，举一反三，组织研究和探讨新技术应用。

### 交通事故应急预案

为把交通事故的损失降到最低程度，须做到：

1、发生交通事故，当事人应立即进行自救，并报警。电话：122（交警）、119（消防）、120（急救），应简明讲清事故地点、伤亡、损失等情况，以及事故对周围环境的危害程度，保护现场，抢救伤员，

保护货物财产并通报运输经营者与保险公司。

2、当事人应立即切断车辆电源开关，使用消防器材，布置好安全警戒线，应果断处置，不要惊慌出错，避免造成更大的灾害。

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

4、保护好自身的安全，积极配合交警、消防等部门进行救护并做好各项善后工作。

5、发生一次死亡 3 人以上的运输事故，应在 6 小时内报告当地交通主管部门。

#### 自然灾害、突发性事件应急预案

1、做好应急运输保障工作，在发生自然灾害、突发性事件时，要服从县级以上人民政府或者交通主管部门的统一调度、指挥。

2、报告：遇有自然灾害、突发性事件发生，应立即在最短时间内逐级向交通主管部门报告（在异地遇有自然灾害、突发性事件的应同时向当地人民政府和交通主管部门报告）。

3、车辆：投入应急运输车辆使用年限不超过 5 年，并经检测合格的在用车；车辆运行单程在 500 公里以上必须配备 2 名驾驶员，每位驾驶员连续驾驶时间不得超过 3 小时。

4、人员：参运人员年龄在 20 至 50 岁之间，符合道路运输经营条

件的驾驶人员，且技术过硬、作风正派、身体健康。

5、接受应急运输任务后，运输车辆、人员必须整合待命，在规定时间内到达指定地点集合，且必须由道路运输经营者亲自带队。

6、执行应急运输任务时，运输车辆及参运驾驶人员要遵守应急预案的有关规定，服从交通主管部门的统一调度、指挥，遇事主动请示、汇报，协调解决好各项工作事务。

7、完成应急运输任务后，必须向各有关部门汇报任务完成情况，及时做好车辆维护、保修，总结经验，提高应急应变能力和处置能力。

8、根据应急运输保障工作的需要，做好相关应急物资的储备，完成交通主管部门交给的其他运输任务。

驾驶员安全管理制度：

一、公司驾驶员必须遵守《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路运输条例》及有关交通安全管理的规章规则，安全驾车。并应遵守本公司其他相关的规章制度。

二、驾驶员须与公司签订聘书，聘用条件为：

- 1、须持有合法的驾驶执照；
- 2、年龄不超过 50 周岁；
- 3、取得道路运输管理部门颁发的从业资格证；
- 4、经公司组织对其进行面试、理论和机械常识考核、道路驾驶技术测试合格。

### 三、驾驶员的管理、宣传、教育

1、本公司聘用的驾驶员应当树立正确的职业道德和敬业精神，为旅客、货主提供安全、及时、便捷、舒适的运输服务。

2、 驾驶员应爱惜公司车辆，平时要注意车辆的保养，经常检查车辆的主要机件。每月至少用半天时间对自己所开车辆进行检修，确保车辆，以保持车辆的清洁（包括车内、车外和引擎的清洁）。驾驶员发现车辆有故障时要立即检修。不会检修的，应立即报告管理人员，并提出具体的维修意见（包括维修项目和大致需要的经费等）。未经批准，不许私自将车辆送厂维修。

3、 驾驶员对自己所开车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时一定保证证件齐全。行车里程超过四小时的，须配两名驾驶员，驾驶员连续驾驶不得超过四小时。

4、公司将不定时、经常性的对驾驶员进行安全教育、职业道德教育、业务知识和操作规程培训和考试，考试不合格的，不得上车。

四、凡我公司聘用的驾驶员，须遵守《安全行车十一条禁令》禁令，违反者一律解聘。

车辆安全管理制度：

一、车辆的年度检验、上户、转籍、技术检测、维护保养由公司负责组织实施。

二、凡我公司的客、货营运车辆均应参加保险，投保险种包括：车辆损失险、第三者责任险、承运人责任险、驾驶员人身意外险。

三、车辆必须具有良好的技术善方可参加营运，为保证车辆的安全运行，必须按规定进行二、好级维护，关配备各种有效的安全装置和设备，如灭火器、防滑链、防护网、铁锹等。

四、车辆必生故障必须及时修复，特别是危及行车安全的重大隐患，如制动、转向、轮胎、灯光装置等。严禁车辆带病出场、出站。

五、严禁超员、超载行驶，严禁客货混装，严禁超速行驶。

六、车辆在运行途中，驾驶员应主动做好车辆的自检自查，发现问题及时解决。

七、车辆必须按规定位置停放，严禁在办公楼前、加油站、八字坡、油库、生活区乱停乱放。

八、安全行车十一条禁令：

- 1、严禁无驾照、无从业资格证人员驾车；
- 2、严禁违反行车命令行车；
- 3、严禁酒后回车、疲劳行车；
- 4、严禁超员、超载行驶；
- 5、严禁车辆带病行驶；
- 6、严禁旅客携带易燃、易爆危险品乘车；
- 7、严禁车未停稳时上下乘客；
- 8、严禁在通过无人看守铁路道口时与火车抢道；
- 9、严禁车辆载客加油和发动机运转中加油；
- 10、严禁直流供油、严禁冬季明火烤车；

11、严禁雨雪道路和涉水后高速行驶。

车辆技术管理制度：

为了保证营运车辆技术质量，防止事故发生，根据公司安全管理规定，特制定此制度：

### 一、车辆档案管理

1、新车行驶证、营运证、附加费证、购车发票、附加费收据复印件及车辆照片等有关行车资料交给公司，建立车辆基本情况档案；

2、车辆驾驶员要在每月 25 日前将车辆的月行程里程、保养维修、肇事情况上报公司安技部登记，由安技部负责人核实后填写车辆技术登记；

3、车辆重要部件或证件如有改动，应将改动情况报公司登记备案；

### 二、车辆检查

1、司机平时出车前后要做好检查，严禁带病营运，一经发现，视情况轻重进行处罚；

2、公司每季将定期或不定期对车辆进行检查，车辆技术状况必须达到以下标准：

(1) 车辆号牌齐全、清晰，安装位置正确，无遮挡物；

(2) 灯光、喇叭、雨刮器、观后镜等装置齐全有效；

(3) 发动机汽缸工作正常，无异响、漏油、漏水等现象；

(4) 转向装置操作灵活，无过紧或过松现象，高速行驶时车辆不会出现跑偏或摆头现象；

- (5) 制动系统良好,符合国家制动规范要求,前后四轮的定位准确;
- (6) 车辆各种线路完好,接放安全牢固;
- (7) 轮胎保持良好,轮胎胎冠上的花纹深度不得少于 3.2mm;
- (8) 其他部件符合安全行车标准。

3、公司营运部管理人员上路检查车辆行驶情况时,在出示检查证后,司机必须停车配合,如发现车辆状况不佳的或违反公司安全管理规定的,管理人员有对车辆进行停驶、回场检查的权力。

### 三、车辆保养和审验

1、关于车辆二级维护、季检、年审。

(1) 车辆每季进行一次二级维护,维修厂必须具有福州市交通部门核准资格的修配厂;

(2) 车辆进行二级维护后,司机要将二级维护单交到公司备案,再到福州市晋安区运输管理所签章;

(3) 严禁车辆不进厂检测而取得二级维护单等弄虚作假现象,一经发现查实,除了重新进行二级维护外,公司将对司机进行罚款;

(4) 车辆每年进行综合检测年审一次。

2、按规定参加交警、运管部门组织的检测、年检、年审。

3、车辆每行驶 5 万公里必须进行中修;

4、车辆每行驶 10 万公里必须进行大修;

### 四、车辆报废规定

1、报废条件:

凡车辆技术经济情况达到下列条件之一者，应予以报废。

(1) 车辆超期使用，主要总成部件磨损腐蚀或严重损坏，性能工况严重下降，无修复价值；

(2) 因交通事故造成主要总成或大部分零件严重损坏，已无修复价值；

(3) 累计行驶里程达到 50 万公里以上或经过三次大修以上，且零部件损坏严重的老旧车；

(4) 车辆经过长期使用，耗油量超过国家定型车出厂标准规定值 15% 的。

(5) 经修理和调整仍达不到国家对机动车运行安全技术条件要求的；

(6) 经修理和调整或采用排气污染控制技术后，排放污染物仍超过国家规定的汽车排放标准的。

## 2、报废程序

(1) 司机申请报废，经公司核准报市车管所批准，从批准之日起列入报废车，停止营运。

(2) 车辆申请报废，经公司核准，三个工作日内把报废车辆的有关证件交还给公司。

(3) 报废车辆由公司办公室

## 项目人员配备

1. 我公司针对本项目设立专门的服务团队，并配备专人负责受理服务期间相关咨询、业务分办、项目疑议及服务投诉等事宜

保障部：负责风险控制、救援、维修及保险等事宜（6人）。

运管中心：负责车辆安置及预订中心管理等工作。（2人）

资源部：负责车辆采购及废旧车辆处置等工作。（2人）

财务部：负责财务预算、会计及财务管理等工作。（2人）

营销部：负责市场规划、品牌宣传、公关等工作。（2人）

技术部：负责汽车租赁网络、客户管理系统、汽车租赁管理系统建设等工作。（5人）

办公室：负责行政、后勤、人事等工作。（5人）

驾驶员：负责正常业务开展，和预备人员。（21人）

2. 我公司承诺服务监督电话应 24 小时有人值班。应及时处理用户投诉，接受用户的意见和投诉，工作日内将处理结果告知用户。

24 小时监督电话：05337771070

24 小时监督电话：05337771707

24 小时抢险电话：13046056753

3. 我公司承诺所提供的服务人员能够按照安全生产的规定要求规范操作，并具备处理突发情况的能力。

（1）驾驶员持有相对应的准驾驾驶证。

（2）驾驶员必须身体健康，应有良好的精神面貌，无犯罪记录、无吸毒记录、无重大疾病，无赌博、嗜酒、吸烟等嗜好。

（3）驾驶员年龄应在 50 周岁以内，驾龄不低于 5 年，熟悉淄博市内路况。

（4）最近 3 年内无严重交通违法行为、无一次性计满 12 分记录，未发生过致人死亡的重大交通事故，未受过刑事处罚

## 提供的优惠措施及增值服务

- 1: 车辆配备雨伞，配备热水壶，矿泉水（一箱）。
- 2: 车辆配备茶叶，点心，糖果。
- 3: 车辆配备医疗包，包含：体温表，止痛药，藿香正气水，吡哌酸片，创可贴，云南白药喷雾，棉棒，口罩，消毒酒精，防护手套，花露水，风油精，晕车贴。
- 4: 车辆配备应急电源：充电宝，数据线，车载充电器。
- 5: 每次出车车辆消毒，清洗。
- 6: 针对本项目我们提供帕萨特，别克商务 GL8 作为临时接待用车。
- 7: 车辆发车后到达用车单位，乘车人因事务不能乘车的不计算费用。
- 8: 我公司可以做到全国主要城市内派送车，并且可以保证在接到派车通知后 30 分钟内派发车辆和人员信息。
- 9: 本公司可以根据客户要求提供车辆自驾业务。