

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB3310/T 80—2021

公务用车服务规范

Specification for service of official vehicle

2021-09-07 发布

2021-10-01 实施

台州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语及定义.....	1
4 服务组织.....	1
5 服务平台.....	2
6 车辆要求.....	2
7 服务流程.....	3
8 服务评价和改进.....	5
附录 A（资料性） 岗位职责.....	6
附录 B（资料性） 驾驶员日常行为规范.....	7
附录 C（资料性） 派车单.....	8

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由台州市机关事务管理局提出并归口。

本文件由台州市市级机关公务用车保障中心、台州市标准化研究院起草。

本文件主要起草人：潘启航、王兴康、章秀斌、陈璋、郑建华、金望美、陈喜欢、吴民。

公务用车服务规范

1 范围

本文件规定了公务用车保障服务的术语及定义、服务组织、服务平台、车辆要求、服务流程、服务评价和改进。

本文件适用于台州市行政区域内的公务用车服务组织为国家党政机关、事业单位工作人员执行公务所需而开展的车辆保障服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 19056 汽车行驶记录仪

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公务用车服务

为党政机关、事业单位工作人员执行公务所需而开展的车辆保障服务。

4 服务组织

4.1 组织机构

应依法设立，取得相关证照、资质，诚实经营、规范服务、公平竞争。

4.2 人员管理

4.2.1 应配备与运营范围和运营规模相匹配的组织管理机构、工作岗位和人员。人员配置应包括但不限于接待员、调度员、驾驶员、安全员。具体岗位职责见附录 A。

4.2.2 驾驶员应具有相应、当期、有效的驾驶证。应具有 5 年以上驾驶经验，且 3 年内无重大违法和重大交通事故发生记录。驾驶员日常行为规范见附录 B。

4.2.3 应对驾驶员岗位开展经常性的技能教育培训。

4.3 管理制度

应订立与公务用车服务相适应的管理制度，包括但不限于：

- 人力资源类：驾驶员招聘管理、员工岗位培训管理制度、员工考核和绩效管理等；
- 车辆类：车辆养护管理、车辆维修管理、车辆档案管理等；
- 服务质量类：前台接待、驾驶员管理、应急预案管理、事故处理管理等；
- 财务管理类：资金预结算制度、资金管理制度、现金管理制度、财务审批制度等。

5 服务平台

5.1 服务平台可分为线上平台和线下平台。服务商可设立网站、手机 APP、微信公众号等线上平台和固定专用的运营场所等线下平台。

5.2 线上平台应公示经营范围、服务承诺、车辆租赁价格及计价方式、结算方式、质量与服务的监督管理办法等事项，并提供相关资料下载，应可接受线上咨询。

5.3 线下平台应设立接待服务、业务办理、车辆停泊、驾驶员休息等功能区域。接待服务区域应公示经营服务项目、服务承诺、车辆租赁价格及计价方式、结算方式、质量与服务的监督管理办法等事项，备有相关的查询资料，并为客户提供等候、咨询等便利服务。

5.4 应具有车辆定位监控平台，与自身业务规模匹配的软件管理系统。

6 车辆要求

6.1 基本要求

6.1.1 应持有公安交通管理部门核发的当期有效的机动车行驶证和机动车号牌。

6.1.2 机动车行驶证、备案证上记载的车辆所有人名称，应与市场监管等相关政府部门注册名称一致。

6.1.3 开展服务的相关车辆应符合 GB 7258 的相关要求，且服务的车辆应投保相关险种，宜拥有多种类型车辆可供选择。

6.1.4 车辆宜使用纯电动或油电混合动力等新能源和节能车辆。

6.1.5 应定期对车辆开展维修、检修及保养服务，确保服务车辆具有良好的技术状况。

6.2 车容车貌要求

6.2.1 车内无异味。

6.2.2 方向盘、变速杆、手刹无汗渍、无油污，工作台、仪表盘无灰尘。

6.2.3 座套整洁、平整无破损，后背袋内无杂物；脚踏垫应放置平整、干净，脚垫下无沙土。

6.2.4 车门柱、门封条、车门梆无灰尘、无油污，车门手套箱内应无杂物。

6.2.5 车身无灰尘，车窗玻璃干净明亮、无手印、无水痕，车门踏板表面、轮胎外表面、内外挡泥板下无污物。

6.2.6 发动机舱保持清洁，线路无裸露、无破损。

6.2.7 后备箱物品应分类摆放，整齐有序，无存放规定以外的其他物品。

6.2.8 中、大巴车内张贴禁烟标志。

6.3 随车物资配备

6.3.1 配备原则

公务用车服务常规配备应当以确保安全运行、便利工作、应急救护为主。

6.3.2 物资配置

物资配备宜包括但不限于：

- 车辆应急配置：防滑链（冬季）、灭火器、三角警示牌、安全锤、反光背心、牵引绳、工具箱（螺丝刀、钳子、扳手、绝缘胶布等）、千斤顶、充气泵、备胎、电瓶连接线、应急手电。
- 车辆行车安全配置：行车记录仪（应符合 GB/T 19056 的要求）、卫星定位装置。
- 驾乘人员应急配置：急救包和适合的应急药品，如晕车药、中暑药、创口贴、碘伏。
- 人员服务配置：手机充电线、雨衣、雨伞、纸巾、饮用水（中、大巴车上宜配备热水瓶）等。

6.3.3 物资配备管理

- 6.3.3.1 急救包和应急药物的配置应参考医护人员的建议。
- 6.3.3.2 应定期检查随车物资的状况，及时更换失效或过期的随车物资。
- 6.3.3.3 部分随车配置物资，如应急药品和饮用水应避免高温暴晒。
- 6.3.3.4 出行前应按配备要求对随车物品进行严格检查，出行中正确使用，出行后核对补充。
- 6.3.3.5 按规定标准配备的物品要做好登记，并妥善放置在车内统一的相应位置。

6.4 车辆档案

服务商应建立所有车辆情况管理档案，完整保存和汇集所有车辆的基础资料，包括但不限于：

- 车辆购置、税务、入籍、保险、备案、转籍、注销等原始凭据；
- 车辆行驶里程以及维护、修理、换件、检测、整备等累计情况和资料；
- 车辆事故损坏、修复等情况和资料；
- 车辆任务开展的频次等情况和资料；
- 车辆的其它情况和资料。

7 服务流程

7.1 接待服务

- 7.1.1 服务商应当设立接待服务台和接待服务员，提供线上和线下接待服务。接待服务员工应当经过岗位培训，上岗时宜统一着装，佩戴标志标识，仪表端庄整洁，文明礼貌待客。
- 7.1.2 接待服务员工应当向顾客介绍车辆情况、计价方式、服务内容、结算方式等事项，可为顾客提供传真或电子版图文资料。
- 7.1.3 应开展多平台多方式预约，如电话、传真、手机 APP、网站、微信公众号、门店预约等。

7.2 信息确认

- 7.2.1 接待员应与服务对象核对信息，包括但不限于服务对象和人数、服务起止时间、任务起点和目的地、服务对象联系方式、所需车辆情况等信息。
- 7.2.2 接到订单后，应及时安排好车辆和人员调度，并将订单确认信息以短信、微信、邮件或其他方式反馈给订单人。

7.3 行车出发前

- 7.3.1 应做好例行检查，确保车辆状况良好，车容车貌整洁。包括但不限于：
 - 水箱、轮胎气压、仪表、灯光、喇叭、雨刮器、制动、电路、油路、转向系统等；
 - 车内干净、无异味，驾驶台、行李箱无杂物，对车辆进行必要消毒；
 - 证件、维修保养记录、随车物资配备、油量满足出行需要。

7.3.2 驾驶员出行前不应做影响工作任务的娱乐活动，并对自己的身体状况进行评估，确保符合安全驾驶条件。

7.3.3 应提前规划熟悉行车路线，了解天气情况、道路状况等相关信息，宜熟悉台州各县（市、区）的主要道路、重要建筑和单位地址。

7.3.4 车辆启动行驶前，应绕车一周检查确保安全。

7.3.5 应提前至少 15 分钟到达指定地点，并根据气温变化适时开启空调，使车内保持适宜温度，保持车内空气清新。若无法在规定时间内到达指定地点，应及时报告情况说明原因，并调用机动车辆，确保完成保障任务。超出计划出车时间 10 分钟而服务对象未到，应及时联系服务对象或联络人，再次确定行程。

7.3.6 接送服务对象时，若对车辆停放等候位置有疑问，应及时与服务对象进行确认。

7.4 上车时

7.4.1 服务对象上车时，应主动问好，如遇大件行李，应帮助搬装。

7.4.2 根据用车对象服务要求，在车门边迎候。

7.4.3 服务对象上车过程中，应注意查看车内情况，确认服务对象进入车内后关好车门，防止出现车门“夹人”现象。应主动提醒服务对象系好安全带。

7.4.4 上车后，根据派车单信息，与服务对象核对派车信息，包括但不限于服务对象和人数、服务起止时间、任务目的地，派车单样单见附录 C。

7.5 行驶中

7.5.1 应遵守道路交通相关法律法规，服从交警指挥，安全文明驾驶。

7.5.2 应根据道路交通流量等情况，保持车距，避免紧急制动，保证安全行车，舒适坐车。

7.5.3 行车途中不争道抢行，如有集体（车队）出车任务时，应按排列顺序行驶，不可随意穿插超越车队，前后互相照应。

7.5.4 行驶中发生交通事故，应立即停车，保护现场，及时报警，如果事故发生在高速路上应做到“车靠边、人撤离、即报警”，规范放置三角警示牌，避免二次伤害；造成人员伤害的，应立即采取必要措施。

7.5.5 行驶中遇车辆故障、安全隐患或交通事故，应在确保安全前提下及时停车检修或排除隐患。若短时间内不能修复，应与服务对象协商后和调度员联系，启动预案提供替换车，将服务对象及时送到目的地。

7.5.6 在行驶中对服务对象提问可作简要的回答，不闲谈，对服务对象间谈话不插嘴，不得擅自决定或拒绝服务对象的合理用车要求。

7.5.7 长途行驶，应及时征询服务对象意见，是否需要停车休息；应避免疲劳驾驶；连续行车 4 小时应停车休息，休息时间不少于 20 分钟，并注意及时补充燃油。

7.5.8 遇特殊天气、道路等情况，应按相关规定，谨慎驾驶，确保安全。

7.6 到达时

7.6.1 车辆到达目的地后，应选择方便服务对象下车的合适位置规范停车。车辆停稳后，及时提醒服务对象检查随身携带的物品和行李。

7.6.2 停车时应及时开启行李箱，如遇大件行李，应帮助服务对象取出。检查车内有无遗留物品，如有发现应及时与服务对象联系并归还，暂时无法归还的应带回单位统一管理，并由接待员联系服务对象及时取回。

7.6.3 任务结束时，应与服务对象确认用车信息。

7.7 回场后

7.7.1 车辆回场后应按指定位置停放，做好例行检查、保修、清扫工作，检查车内有关服务设施及服务用品。

7.7.2 及时补充更换车上随车物资配置，补充燃油，为下次任务做好准备。

7.7.3 无出车任务时，应保持车辆清洁卫生，可适时打开车门通风，去除异味。

7.8 结算

7.8.1 任务完成后，应与服务对象及时进行费用核对与结算。

7.8.2 宜具有多种结算方式，如刷卡、电子支付、银行转账、现金等。

7.8.3 服务商应及时开具发票等相关票据，宜开具电子票据。

8 服务评价和改进

8.1 用车结束后，应及时征求服务对象的服务建议。

8.2 应建立信息反馈机制。通过派车单意见反馈、电话回访、邮件回访等方式开展满意度调查，做好记录、调查、处理反馈，根据收集的用车单位意见建议，及时总结，持续改进服务。

8.3 应公布 24 小时服务监督电话；在受理投诉 24 小时内，了解核实情况，经核实确属本单位相关当事人员责任的，应按照相关规定予以处理，于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

8.4 应根据服务对象反馈的意见及时整改，并对整改情况进行跟踪。

附录 A

(资料性)

岗位职责

A.1 接待员

- A.1.1 应热情接待，积极回复相关问题，告知服务内容、服务方式、结算方式、注意事项等相关事项。
- A.1.2 应与订单人确认订单内容，包括但不限于服务对象、联系方式、任务时间和行程、结算方式等。
- A.1.3 应妥善保管服务对象遗失物品，并做好登记工作，及时联系服务对象取回。
- A.1.4 应及时收集服务对象、驾驶员、调度员等各方意见，不断改进工作，提高服务质量。
- A.1.5 接到投诉应及时记录，并转交相关人员处理。
- A.1.6 负责与服务对象的行程核算与费用结算业务对接。

A.2 调度员

- A.2.1 负责核实车辆、人员、时间、里程、费用等日常车辆监控管理工作。
- A.2.2 负责日常值班、车辆调度、出车登记、相关统计等工作。
- A.2.3 负责驾驶员及车辆调度安排管理工作。做到科学调度、合理安排，提高车辆利用率和周转率，组织协调好派车中的各个环节，保证行车计划的实现和行车秩序的良好。
- A.2.4 应做好节假日、夜间及突发事件的人员、车辆调度安排工作。
- A.2.5 应在派车前，与接待员确认派车单中各类信息。

A.3 驾驶员

- A.3.1 应严格遵守道路交通安全法律法规，文明开车，安全正点到达。
- A.3.2 应服从调度员的任务派遣，接受任务指派时，应掌握用车单位、时间、行程、服务对象或联系人姓名、电话等信息；手机无故障，保持 24 小时联络畅通，确保准时出车。
- A.3.3 遇重要会议、重大活动等车辆保障服务任务时，应服从统一指挥安排。
- A.3.4 不可随意搭乘与公务活动无关人员，不可将车转交他人驾驶。
- A.3.5 应做好“三检查”，即：出车前、行驶中、回库后的检查工作。做到“三清洁”（车体、车室、车厢清洁），确保“四不漏”（油、水、电、气不漏），保证车况良好，车容整洁。
- A.3.6 加强文明安全行车、职业道德、职业技能的学习培训，开展预案演练。

A.4 安全员

- A.4.1 负责所有车辆的交通违法、安全防范和事故处理工作。
- A.4.2 检查车辆技术状况和安全行车状况，及时处理现场安全问题，分析安全问题产生原因，综合治理。杜绝车辆带“病”运行，预防交通事故发生。
- A.4.3 组织开展驾驶员安全学习和培训活动，作好记录；通过实际案例分析，教育驾驶员遵守交通法规，预防交通事故，消除安全隐患。
- A.4.4 发生一般以上交通事故、特别是伤人事故时，应及时赶到现场处置救援，协助调查、分析事故原因、处理事故。
- A.4.5 做好车辆、驾驶员运行档案整理归档，包括但不限于违法违规记录、事故处理档案、事故统计报表、安全稽查整改资料、安全学习培训内容、安全文件、安全会议(活动)记录。
- A.4.6 负责运营场所车库、车辆的消防工作，做好消防训练和消防器材的保管工作。

附 录 B
(资料性)
驾驶员日常行为规范

B.1 仪容仪态

- B.1.1 执行任务期间，驾驶员应统一着装，仪容整洁、仪表大方。
- B.1.2 头发要梳理整齐，保持面部清洁，男不留长发和奇异发型，不蓄胡须，女不化浓妆。
- B.1.3 工装要保持整洁、笔挺，定期干洗熨烫，无褶皱、灰尘、污垢。不穿外套时衬衣应扎腰，系好袖口纽扣，衬衣衣领、袖口要保持干净。系黑色腰带，穿深颜色皮鞋，皮鞋擦油及时，无灰尘、无异味、无明显变形及褶皱。
- B.1.4 执行任务期间，不佩戴金银项链或珠串、手串等；保持口气清新无异味，工作期间饮食不宜吃葱、蒜、韭菜、臭豆腐等有刺激性气味或容易胀气的食物。

B.2 用语要求

执行任务时，应讲普通话，说话文明礼貌。

B.3 举止要求

- B.3.1 服务时应彬彬有礼、落落大方、规范服务。
- B.3.2 主动与服务对象打招呼，语调温和，说话得体、文明、热情。
- B.3.3 不得在车内吸烟、吃零食，严禁随便吐痰、抛洒物品等不文明行为。
- B.3.4 行车时不得有接打电话、饮食、玩手机等影响交通安全的行为。如有急事确需接听电话的，应用耳机接听，并与服务对象说明，作简单通话。
- B.3.5 坚持职业道德和职业操守，禁止向服务对象暗示或索要纪念品或礼品。严禁酒后驾车。执行会议活动保障任务期间，不得带与任务无关人员进入会场和驻地，不得接送与任务无关人员。
- B.3.6 坚持保密原则，严禁擅自发布与保障任务相关的微信、短信、照片和评论。
- B.3.7 在车上待命期间，应保持文明的坐姿。
- B.3.8 行车任务中，如服务对象一同就餐，应提前用完，礼貌离桌。

附 录 C
(资料性)
派车单

预约信息（联络员或用车人填写）										
用 车 人：			联 系 人：			手 机：				
用车时间：			年	月	日	时	分	至	时	分
上车地点：			到达地点：			乘车人数：				
用车事由：___ 1、会议；2、调研考察；3、督查检查；4、慰问；5、接待；6、其他										
所需车辆：浙 J _____，车型：_____，驾驶员：_____，手机：_____										
用车确认（用车人填写）										
是否按时准确到位		☐ 是 ☐ 不是								
服务态度、文明礼貌		☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差								
仪表端正、衣着整洁		☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差								
车内卫生、车容车貌		☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差								
开车打手机、吸烟等妨碍行车安全行为		☐ 没有 ☐ 有								
服务质量满意度： ☐ 优 ☐ 良 ☐ 合格 ☐ 不合格							用车人签字：			
你的意见或建议：										
行车日志（驾驶员填写）										
起始里程表读数：			结束时里程表读数：			公里数：				
出发		到达		相关费用						
月	日	地点	月	日	地点	过路费	停车费	油费	住宿费	其他费
调度员签字：		月 日								

注：1. 用车事由只需填相关数字；2. 所需车辆只需填写车号后，系统自动产生相关内容；3. 行车日志作为差旅费报销审核依据。