

ICS 03.080

A 16

DB2308

佳木斯市地方标准

DB2308/T ****-2023

机关事务管理公务用车管理服务规范

(征求意见稿)

(文稿完成日期: 2023/6/8)

起草单位: 佳木斯市机关事务中心

联系人: 赵剑冬

联系电话: 15845403377

电子邮箱: 709190259qq.com

2023-**-** 发布

2023-**-** 实施

佳木斯市市场监督管理局 发布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。本文件由佳木斯市机关事务中心提出并归口。

本文件由佳木斯市机关事务中心组织实施。

本文件起草单位：佳木斯市机关事务中心。

本文件主要起草人：刘佳源、曹祥云、赵剑冬、王赵宁、宋文江。

本文件为2023年首次发布。

机关事务管理公务用车管理服务规范

1 范围

本文件规定了公务用车管理服务规范的术语和定义、基本原则、管理制度、车辆用油、车辆维修保养、车辆保险、车辆卫生、安全管理、驾驶员管理、审批流程、交通事故现场处理流程等。

本文件适用于佳木斯市各级机关事务管理公务用车管理服务规范，市级下属单位和各区县级机关可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 机关事务

经费、资产、服务和节能等保障机关正常运行的相关事项。

注：活动范围限定为我市各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关、人民团体、民主党派和工商联等的机关事务管理活动。

4 基本原则

集中管理、统一调度、统一维修、统一加油、统一保险、统一停放、预约登记、独立运行、有偿服务的管理模式。

5 管理制度

5.1 公务车辆管理

5.1.1 统一标识

车辆统一在左右前门喷涂“公务用车”标识。

5.1.2 平台管理

公务用车全部安装北斗定位系统，保障全天 24 小时在线，利用北斗公务用车综合监控平台，将所有公务用车的运行轨迹、里程、油耗、保险、维修、保养等全程实行信息化管理，实现“一车一档一张网”的管理模式。

5.2 车辆使用办法

5.2.1 用车服务管理

5.2.1.1 服务对象：全市党政机关及参照《公务员法》管理的事业单位。

5.2.1.2 各单位预约车辆，填报《公务用车申请审批单》，《公务用车申请审批单》需要用车单位领导签字，加盖单位公章。轿车需提前 1—2 天预约，其他车型需提前 3 天预约。平台根据申请的车型、时间、目的地等下达派车任务，使用后由用车单位确认《结算单》并签字，作为结算凭证。

5.2.1.3 车辆提供方式有两种：一是含燃油费、过路费、司乘人员费用，根据实际使用车辆情况收取费用；二是不含燃油费、司乘人员、过路费等，以裸车出租的方式短期或长期提供各单位使用，需签订使用协议，并按实际使用期限进行费用核算。

5.2.1.4 裸车出租期间发生车辆损毁、违法违规、安全事故等，严格按照签订的协议予以执行。

5.2.1.5 用车期间，司乘人员食宿在市财政规定范围内报销。

5.3 结算管理

用车单位凭公车管理科出具的《公务用车结算单》，由用车单位使用人签字盖章后，按要求付款。

6 车辆用油

6.1 燃油供给

实行集中定点加油，统一到定点加油站加油。

6.2 定点加油

车辆需要加油时，驾驶员向加油管理员提出申请，由管理员每天定时带领需加油车辆到指定加油站集体加油，加油管理员负责在加油登记本及加油凭条上登记加油车辆加油前公里数、加油升数、油料类型。加油结束后开具加油单，加油单为一式两联，第一联单位留存，第二联交由加油站留存。加油管理员要做到每日对账，每月盘账，确保无误。

6.3 零星在外加油

驾驶员在外地执行公务保障任务期间，如需加油应使用公务卡刷卡付款，车辆返回后将加油票据交由内业核算并和加油管理员登记备案，科长及分管领导审核签字同意后财务部进行结算。

7 车辆维修保养

7.1 定点维修保养

车辆必须到指定修理厂进行维修。各定点修理厂应与公车管理科签订质量保证书，如出现服务及质量问题取消其定点资格。

7.2 成立维修保养鉴定小组

鉴定小组由主管副主任、公车管理科负责人、公车管理科技术员三人组成，负责车辆保养、报损、验收工作。

7.3 日常维修保养流程

车辆维修前由驾驶员填写维修单、维修项目，经科长、主管领导签字同意后，到指定修理厂维修。维修鉴定小组监督维修过程。

7.4 大额维修保养流程

维修费用超过1万元（含1万元）的，驾驶员应作出书面报告说明情况，由维修保养鉴定小组确定维修保养项目并到指定维修厂获取报价单，经会议同意后经科长、主管领导审核

签字方可进入维修程序。

7.5 特殊情况维修审批程序

驾驶员如在外执行出车任务期间车辆出现紧急情况需要维修,应向科长汇报说明具体情况,在得到确认后方可进行异地修理。

8 车辆保险

8.1 与定点保险公司签订协议进行定点保险。所有车辆的保险应到指定保险公司办理。做好车辆保险的登记建册工作。及时做好车辆的续保手续。

8.2 车辆发生事故时,应在第一时间通知保险公司,并及时处理保险理赔手续等相关事宜。

9 车辆卫生

9.1 车辆卫生要求

- 车头、车身无浮灰,无昆虫、鸟粪等杂物;
- 工作台玻璃明亮清洁,无灰尘、无昆虫、鸟粪、水迹等;
- 仪表板上无杂物,仪表玻璃清洁干净;
- 座椅无灰尘、污迹、垃圾、污点、污垢、水迹;
- 车内内饰整洁,无水迹,无污垢、无灰尘;
- 车厢内整洁无杂物、异物;座套干净整洁;
- 脚垫整洁干净无水迹及污垢、杂物等;
- 车辆后备箱保持干净整洁,无杂物;
- 车身三分之一有泥点或雨、雪后四小时(路面已干)没有清刷车辆的,视为不合格;

9.2 卫生检查步骤

9.2.1 公车管理科科长不定期对车辆进行检查,确认车辆符合卫生要求;

9.2.2 如发现有不符合卫生要求的项目必须要求其整改或重新清理;

9.2.3 对整改后的结果仍然不符合卫生要求的,记录在检查记录表上,予以通报。

10 安全管理

10.1 行车安全

认真执行《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》，严格遵守交通法规，做到依法行驶、文明行驶、安全行驶；

自觉爱护养护车辆，认真做好“三检”（出车前、出车中、出车后车辆检查），确保“四良”（制动、转向、灯光、信号良好）和“两洁”（车容整洁、车内整洁）；

严格遵守安全驾驶操作，随身携带驾驶证、行驶证及相关有效证件。驾车时不准闲谈、吸烟、吃零食、接（打）手机，不准穿拖鞋驾驶车辆；

行车中应避免紧急刹车和剧烈跳动，通过有导向标志交叉口时，应当提前进入导向车道，严禁随意变更车道、抢道、占道，强行转弯，严禁抢信号或加速通行；

驾车时系好安全带，并督促乘客在指定座位乘坐时系好安全带；

禁止将车辆交给外单位驾驶员驾驶，严禁将车辆交给非驾驶人员驾驶。工作时间未经批准，不得随意驾驶外单位车辆；

按规定对车辆进行年检年审；

加强对灭火器具的保护管理，确保其性能良好，并做到器随车走。

10.2 违章与事故处理

驾驶员因超速、违章停车、证件不全等违反交通规则行为所产生的一切罚款，均由驾驶员自行承担；

驾驶员离职时，确认所有违章已经处理后，方予办理离职手续；

发生交通事故，驾驶员应立即停车保护好现场，迅速拨打 122 报警，及时向主管领导报告，同时通知保险公司；

若有人员伤亡的应立即拨打 120，并协助医务人员抢救伤员；

协助交警共同处理交通事故，协助保险公司对车辆损坏程度进行评估，凭评估单到指定的汽车修理厂进行维修；

驾驶员配合交警部门做好事故责任认定工作，并根据交警部门对事故认定后的责任，做好保险理赔工作；

做好事故善后工作，同时对伤者进行慰问。

10.3 出车前安全检查制度

出车前应做如下安全检查：

检查燃油、机油和冷却水是否加注足够，是否需要添加，并检查有无漏水、漏油、漏气

现象；

检查蓄电池的电量是否正常，观察发动机工作状态和仪表盘显示有无故障；

检查轮胎气压是否符合规定，如需要予以补足；检查轮胎花纹之间有无夹持石块、锐利物等；检查转向有无故障；

检查制动系统有无故障。踩下制动踏板，检查制动系统是否出现漏气、漏油等现象；检查制动是否有效；

检查喇叭、灯光、刮水器是否有效，检查后视镜位置是否适当；检查挡风玻璃是否清洁明晰；其中灯光部分应检查远光灯、近光灯、防雾灯、转向灯、制动灯、尾灯、紧急双闪灯等是否有效；

检查随车工具及维修简易备件是否携带齐全。检查灭火器是否正常；

11 驾驶员管理

11.1 驾驶员岗位职责

热爱本职，忠于职守，遵守各项规章制度，认真履行岗位职责；

严格执行交通法律法规和操作规程，严守纪律，谨慎驾驶，确保安全行车，按时参加安全学习，努力钻研业务，不断提高驾驶水平；

服从调度指挥，听从工作安排，随时做好出车准备，保持通讯 24 小时畅通，每次出车前须提

前到达指定地点，准点行车；

树立良好的驾驶作风，坚持文明开车、礼貌行车、不争不抢、不开赌气车、不开冒险车，严格执行分段限速行驶规定；

认真做好车辆例行检查和保养工作，保证车辆车况良好，车容整洁，爱护车辆；

行车途中如发生交通事故，要保护好现场，及时抢救伤者，迅速报案并及时与单位取得联系，确保妥善处理。中途发生故障应及时排除，无法修复则应及时报修；

严禁公车私用，严禁私自改变行车路线和行车计划，严禁悬挂虚假号牌；

规范使用和维护车用电子设备，有故障及时报修；

保持驾驶员休息室的清洁卫生，认真做好值班卫生打扫工作；

车辆停放应选择合适的地点和位置，不能违规或在危险地段停车。任务结束后车辆应停放入库；

11.2 驾驶员服务标准

11.2.1 司机的交通道德意识

----依法行驶，遵守交通规则。

——安全行驶，预防为先。在思想上牢固树立“安全第一，预防为主”的观念。保持头脑清醒，要有强烈的责任心和谨慎细致的作风；

——汽车的维护：汽车的维护讲究“七分养，三分修”，日常维护坚持“三检”，（出车前、出车中、收车后。车身外部、车身内部、发动机舱）；

——文明行驶，礼貌行车。处理车与车，车与人关系时要做到先让、先慢、先停的“礼让三先”，并做到“十不开”：

时间紧时，不开急躁车；道路不熟，不开冒险车；道路不好，不开麻痹车；
态度不好，不开赌气车；连续工作，不开松劲车；无人检查，不开自由车；
车辆故障，不开带病车；心情不好，不开情绪车；受到鼓励，不开英雄车；
交会车时，不开霸王车。

——克服困难，做好服务，要做到任劳任怨，吃苦耐劳。

11.2.2 司机的素质修养

——统一着装，佩戴工牌。

——热爱本职工作，忠于职守。

——熟悉交通地理，学习地图，交通手册等资料，了解路况信息。

——举止规范：行为举止是心灵的外衣。应该做到和气而不卑恭，热情而不轻浮，严肃而不冷峻。

——保持车容清洁：车辆要保养好，车身要保持干净，爱惜、保护车内的一切设施；

——做好车内的清洁工作，车内不能有杂物、异味。

——行车文明“五不能”，不能在车内吸烟；不能摇下车窗吐痰；不能摇下车窗向窗外扔杂物；

——不能未经许可接打手机，如果确需打手机，请先将车辆停在安全区域，并打开危险报警闪光灯，不能违反交通规则。

——控制不良言行与情绪，做到平稳驾驶，安全第一不要把家庭的情绪带到工作中；自我调节个人心理；专心工作。

——文明用语。接待客户时，要讲普通话，服务要周到、细致，说话要文明礼貌。

11.3 行车规范

11.3.1 出车前应注意

——司机应做好发车前的例行检查，保持良好的车辆状况；检查所有证件是否齐全有效

——检查车内及地面的卫生情况，保持车容车貌整洁、车内空气清新，车厢内无异味；

——提前 10 分钟到达指定位置，根据气候合理的开启空调，使车内保持适宜的温度，并且车内空气要清新；若在规定的时间内客户未到，要用委婉的语气以电话或短信的形式提醒

----若不能在规定时间内达到指定地点时,要及时与用车单位联系,同时做好情况沟通,简要说明原因,并表示歉意。

11.3.2 乘客上车后应注意

----按照国际惯例,乘坐轿车座次的尊卑自高而低是:后排右位→后排左位→前排右位;

----乘客上车后应主动问好,提醒客户系好安全带,就行程安排要与客户事先做好沟通,取得客户同意后方可出发;

----根据客户要求开启收音机或 CD 机,但音量不要太大。客户谈话时或打电话时应及时将音量调小或关闭。

11.3.3 车辆运行中应遵守

----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》遵守社会公德和职业道德;

----严格执行安全行车操作规程,做到文明驾驶、礼貌行车,服从交通民警指挥,确保人员、车辆安全到达目的地;

----晚间驾驶员要注意休息,不准开疲劳车,不准酒后驾车,如酒后驾车发生交通事故除负责维修费外,还应承担法律责任;

----在行车途中要尽量给客户以安全感,保持中低速行驶,不开快车、不违章、不争道、不抢道;

----遇到客户要求禁止停车的地方停车或客户的要求有违反交规时,司机不能用生硬的态度对待客户,应耐心地向用车单位解释清楚,以取得用车单位的谅解;

----对于特殊要求和临时用车变动,司机不得擅自拒绝或给难看的脸色,应立即与科长取得联系,由科长进行沟通,直到完全满意为止;

----行程当中就餐时,要注意区别情况。一同进餐时要尽快提前用完,必要时单独用工作餐;

----长途行程出车时,原则上每 2 小时应停车休息一次,以免疲劳驾驶。

11.3.4 到达目的地

车辆到达目的地,待车辆停稳后,及时提醒随车人员检查随身携带物品及行李;

到达目的地,车停稳后,司机要迅速下车,由车后绕至离客户最近的车门外,拉开门请其下车。

11.3.5 车辆回场后

做好车辆回场的例行检查、清扫工作,车内要祛除异味;

检查好车内各种服务设施摆放到位,保证随时用车;

在没有出车任务且恰逢天气好时,要将汽车内的脚垫等拿到太阳下暴晒,车门、后备箱

打开通风，祛除异味。

11.4 驾驶员安全教育

----驾驶员认真学习道路交通安全法规，树立正确的职业道德，增强安全意识，按时参加各类安全教育和培训，严格执行行车规定；

----坚持每月一次安全教育活动，及时传达上级和交通管理部门的有关指示精神，认真总结安全行车的经验和分析典型事故的教训，不断增强安全防范意识；

----定期利用一些典型的事故案例进行分析教育，认真吸取他人的教训，警示驾驶员要文明行车，严守规则，确保安全；

----定期组织驾驶员开展业务技能比武竞赛；

----每年邀请交警部门进行交通安全知识讲座，着力提高驾驶员事故防范和应急处置能力。

11.5 车辆公车私用抽查

11.5.1 车队日检

利用公务用车监控管理平台，通过安装在车上的北斗定位系统，确认车辆运行位置是否符合调度要求和无任务出入库情况，并做好登记工作。

11.5.2 车队月检

由科长、副科长、队长按月定期对车辆无任务入库和是否按要求停放的情况进行检查，并做好抽查登记工作。

11.6 驾驶员文明用语

11.6.1 电话联系

您好！我是公车管理科驾驶员***，贵单位这次用车由我保障，车牌号黑***** 将于**点**分到达**。

11.6.2 见面时

您好，我是公车管理科驾驶员***，今天行程由我为大家服务，请大家在出发前系好安全带。

11.6.3 用车结束

今天行程已经结束，希望我的服务能让各位满意，如果有意见欢迎拨打服务监督电话：
*****下次再见！

11.7 驾驶员值班

11.7.1 值班人员安排

特殊时期实行驾驶员 24 小时值班责任制。

11.7.2 值班内容

- 配合科长处置突发事件；
- 检查车位和车辆等设施的安全，发现问题及时报告并及时妥善处理，排除安全隐患；
- 值班驾驶员要认真履行岗位职责，保证值班车辆车况良好，预先加足燃油。认真填写值班记录，未完成事项及时报告科长；
- 值班人员要随时保持电话畅通，所有的来电必须及时接听，接听电话时要注意礼貌用语；
- 处理领导交办的其他紧急事项。

11.8 禁酒规定

- 组织驾驶员认真学习以及自学交通安全法律法规，做遵章守纪、文明行车的驾驶员；
- 作为专业驾驶员，平时工作及生活中自觉养成禁酒的良好习惯；
- 严禁驾驶员酒驾、醉驾，一经发现，做辞退处理。如造成不良后果视情节轻重依法依规追究其法律责任；
- 值班及备班驾驶员在值班备班期间严禁以任何理由饮酒；
- 建立出车前酒精检测登记管理制度。每位驾驶员在出车前应到调度室通过酒精测试仪测试，检测合格方可出车，做好登记；
- 夜间、双休日及节假日出车前酒精检测及登记工作由值班人员负责。

12 交通事故现场处理流程

12.1 立即停车

发生交通事故要立即停车，开启危险报警闪光灯，并在车后 50 米~150 米放置警示标志。

12.2 立即抢救伤员

停车后应首先检查有无受伤人员，如有受伤人员，及时拨打 120 急救中心电话，并立即抢救伤员，其他人员疏散到安全地方等待处理。如两车发生轻微碰撞，可用手机将车辆前、后及损坏部分拍取 3 张照片，并及时将车辆停放到不影响交通安全地方，可自行协商解决或到理赔中心处理。对责任有异议的报警处理。

12.3 上报主管部门

发生事故后要把事故大小、有无人员受伤、车辆损失情况等上报主管部门，主管部门再根据事故情况上报分管领导，确定是否启动应急预案。

12.4 保护现场

现场保护的内容有：肇事车停位，受伤人员倒位，各种碰撞碾压的痕迹，刹车拖痕，血迹以及其他散落物品均属保护内容。现场保护方法是：用手机将事发现场进行拍照防止证据丢失。

12.5 及时报案

在抢救伤员，保护现场的同时，应及时亲自或委托他人向肇事地点辖区公安交通管理部门报案。报案内容有：肇事地点、时间、报告人和姓名、肇事车辆及事故的人员受伤和车辆物资损失等情况等。交警到达现场后，一切听从指挥并主动如实地反映情况，积极配合交警进行现场勘察分析等。同时报保险公司，配合保险公司人员做好勘察记录、损失认定等事宜。
