

洛阳师范学院 2025 年通勤班车服务合同

(洛阳师范学院 2025-2028 年教职工通勤班车服务项目)

甲方(洛阳师范学院): 洛阳师范学院

乙方(中标方): 洛阳市阿普旅游汽车租赁有限公司

甲、乙双方根据 2025 年 2 月 13 日项目编号为豫财招标采购-2025-23 洛阳师范学院 2025-2028 年教职工通勤班车服务项目的招标文件和投标文件,并经协商一致,在平等互利的基础上,就洛阳师范学院 2025 年教职工通勤班车服务采购项目达成以下条款:

一、声明

采购文件和响应文件作为合同签订的基础,是构成本合同的主要组成部分,并与本合同一起阅读和解释。本合同签订地为河南省洛阳市伊滨区。

二、合同金额

1. 单价 570 元/车/天;为每台车每天包车综合价格,含随车司机工资及法定福利、车辆折旧、车辆日常维护保养、运营期间市场燃油价格、燃油价格浮动以及税、其他随车服务费用等所有费用。

2. 年总金额: 柒拾伍万肆仟壹佰壹拾圆整 (¥:754110 元)。

三、服务要求及服务保障(按照采购文件条款内容)

(一) 运行需求

1. 关于车辆台数: 正常工作日 5 辆、节假日 1 辆;寒暑假及其它国家法定节假日放假时间的运行台数,按照招标要求和甲方实际通知为准。

2. 车型要求: 45 座位及以上。

3. 班车运行时间及车次: 每天 7:00 至 22:00, 根据甲方工作安排, 正常工作日(约 205 天/年)5 台, 其中一台每天往返 3 趟次, 其余车每天往返 2 趟次。节假日(约 160 天/年)1 台, 每天往返 3 趟次, 具体运行车次按照甲方调度安排。

4. 班车区间(单程约 20 公里, 往返约 40 公里): 洛阳师范学院安乐家属区和伊滨校区之间, 按甲方设置站点及线路运行。

5. 如遇学校大型活动需临时增派车辆的, 应按照甲方调度安排。

(二) 运行保障

1. 保证车辆全天候运行, 做好应对特殊天气的预案;

2. 按甲方设定的车次时间、路线准时运行，每班次、各站点时间误差不得超过15分钟；

3. 车内配备空调和暖气，冬夏两季要求每班次发车前10分钟启动空调供暖或制冷；

4. 加强车辆驾驶人员服务素质培训，不得与甲方乘车人员发生语言及肢体冲突。

(三) 安全责任

1. 乙方必须严格遵守道路交通安全法、道路交通管理条例等相关法规，制定通勤车安全管理制度，健全安全行车责任制度，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患；

2. 乙方主要负责人是供应商安全管理工作的第一责任人，对本项目的安全行车工作全面负责(包括其人员、设备、设施、配件等安全以及防盗工作)，承担行车过程中出现的所有问题产生的责任；

3. 乙方在服务过程中应遵守国家有关部门对交通、噪音、消防、化学物品等管理规定；

4. 车辆及内部设施必须符合国家安全要求，车辆必须符合国家年检且在有效范围内；

5. 乙方应按时对车辆、驾乘人员等进行投保，强制险、第三者责任险、承运人责任险等各项保险办理齐全，其中，承运人责任险不得低于100万元/座。

(四) 车辆人员要求

1. 用于本服务项目的车辆需车况良好，处于有效年审范围之内；车辆进行的日常维护及时、规范，不允许车辆带病作业，保证行车安全；

2. 用于本服务项目人员(司机)要求业务熟练、符合国家大客车司机健康标准具备必要的安全行车知识，熟悉安全行车制度、安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，具备专业资格。

(五) 机构设置及服务体系要求(见附件)

1. 要求乙方内部机构设置合理、管理架构清晰，具有针对性的管理架构与特点；

2. 乙方需针对本项目的服务内容和形式，制定有科学、合理、有可行性、针对性的服务方案；

3. 要求乙方服务体系完善，具有可靠的服务队伍、服务保障、安全保障及应急

措施。

四、服务期限、地点

1. 服务期限：1 年（自 2025 年 2 月 26 日至 2026 年 2 月 25 日）；
2. 服务地点：洛阳师范学院指定地点。

五、验收

进场前，甲方按照采购文件和响应文件要求对车辆、人员、机构等内容进行审核。运行期间，车辆、人员等发生变化时，须经甲方同意。

六、履约保证金及结算方式

1. 根据甲方实际用车数量，据实结算，按季度付款。每季度次月 15 日前根据双方确认的对账单支付上季度服务费用，如遇节假日顺延；

2. 履约保证金：乙方以转账形式递交履约保证金，保证金金额为中标金额的 5% 即：叁万柒仟柒佰零伍元伍角整（¥：37705.50 元），履约保证金在合同履行完成后无息退还。

七、双方权利及义务

1. 乙方应在本合同生效后 10 日内，安排符合合同约定的服务人员及车辆入场；否则甲方有权解除合同并扣除履约保证金；

2. 乙方在服务期间，必须按时按点（除不可抗力因素外）发车，否则，扣除延误班车当天服务费用；如遇特殊情况（交通堵塞、道路临时封闭等）需要临时改变路线时、乙方应及时和甲方负责人沟通并采取应急措施；

3. 乙方如每月有 2 次及以上因车辆原因影响甲方员工通勤，甲方有权提出更换驾驶员及车辆；

4. 乙方车辆不得在为甲方服务时间搭载其他乘客；

5. 乙方必须遵守道路交通安全法、道路交通管理条例等相关法规，制定通勤车安全管理制度，健全安全行车责任制度，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患；

6. 在本合同存续期间由车辆产生事故所造成的责任和损失由乙方负责；因用人方面产生的责任和损失由乙方负责；

7. 乙方按时对车辆、驾乘人员进行投保，强制险、第三者责任险、承运人责任险等各项保险办理齐全，其中，承运人责任险不得低于 100 万元/座；

8. 甲方应按照合同约定日期按时支付乙方服务费用，遇节假日顺延，因乙方原

因造成逾期付款，甲方不承担责任；

9. 未尽事宜，由双方协商解决，签订补充协议，与本合同同样具有法律效力；

10. 本合同执行期间，如果发生纠纷到合同签订地人民法院诉讼解决。

八、合同生效及其它

(一) 本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。本合同壹式伍份，甲方肆份、乙方壹份。

(二) 合同一年一签订，服务期内，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

甲方：洛阳师范学院

地址：洛阳市伊滨区吉庆路6号

甲方委托代理人：

开户行：中国建设银行洛阳正大国际支行

账号：4100 1533 1120 5000 0530

电话：0379-68618219

签约时间：2025年2月25日

乙方：洛阳市阿普旅游汽车租赁有限公司

地址：洛阳市西工区九都路春蕾大厦
14层16号

乙方委托代理人：

开户行：中国建设银行洛阳王城路支行

帐号：4105 0168 6108 0000 0554

电话：0379-3215115

签约时间：2025年2月25日

附件

1、机构设置及服务体系要求

1.1 机构设置与特点

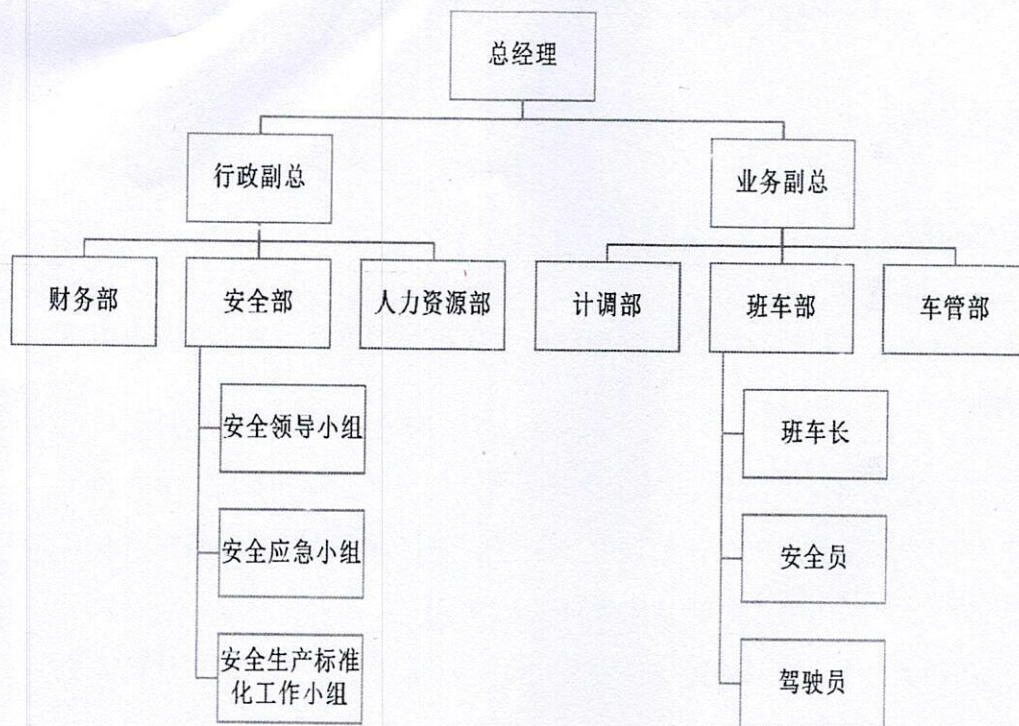
1.1.1 公司管理架构

洛阳市阿普旅游汽车租赁有限公司管理部门及人员配置齐全。各部门职责明确、各岗位责任清晰。

其中总经理负责公司全面工作，副总经理 2 名，1 人负责业务管理，1 人负责行政管理；班车部 2 名，负责班车计划调度、服务监督、问题处理等；班车队长若干名，负责监督班车日常服务、车辆技术性能的日常排查；计调部 2 名，负责业务联系，旅游团队调度安排、投诉处理等；安全员 4 名，负责班车及旅游车辆的安全监督与检查，1 名为专职车辆动态监控人员，负责监控车辆的运行动态；车管部 2 名，负责车辆的例检例保、维修保养等工作；安全部 2 名，负责配合我市交管部门对车辆进行源头化管理，公司每月安全例会、安全培训、事故处理、车辆保险等工作；人力资源部 1 名，负责人事管理、驾驶员培训等；财务部 3 名，负责财务结算、成本控制、资金管理等工作。

针对本项目，公司安排班车部经理为项目经理，负责本项目班车的运营维护、调度计划协调、班次安排等，并设置 1 名安全员为洛阳师范学院通勤班车项目专职安全员。项目拟派车辆 5 台，安排专职驾驶员 5 名、备班驾驶员 1 名，任命其中 1 名为本项目班车队长，1 名副队长。

1.1.2 公司组织机构图



1.2 完整的服務內容和服務形式

1.2.1 班车项目基础数据采集及分析

1.2.1.1 班车项目基本情况分析

洛阳师范学院是一所省属普通高等本科院校，位于千年帝都——洛阳。学校地处伊水之滨，万安山下，伊滨区吉庆路6号。

学校现有马克思主义学院、文学院、历史文化学院、法学与社会学院、外国语学院、数学科学学院、物理与电子信息学院、化学化工学院、信息技术学院（软件职业技术学院）、体育学院、音乐学院、美术与艺术设计学院、教育科学学院、生命科学学院、商学院、学前教育学院、新闻与传播学院、国土与旅游学院、电子商务学院、食品与药品学院、国际教育学院、继续教育学院等23个学院，2个公共教研部，74个本科专业，涵盖文学、理学、工学、经济学、管理学、法学、历

史学、教育学、艺术学、农学等 10 大学科门类。学校现有全日制在校生 28000 余人，各类成人教育学生 10000 余人。

学校大力实施“人才兴校”战略，形成了一支结构合理、素质优良的师资队伍。现有教职工 1900 余人，其中，高级职称人员 600 余人，具有博士学位人员 480 余人。学校占地 2850 亩，建筑面积近 74.5 万 m²。

1.2.1.2 班车运行路线道路状况及校园内道路状况分析

1、校外路线及道路状况分析

洛阳师范学院（以下简称学校）家属区有安乐家属区、鸿儒小区家属区、月明湾小区家属区，安乐家属区距离鸿儒小区家属区 6 余公里，距离伊滨校区 18 余公里，途径 22 个红绿灯。

安乐家属区分为 1 号小区和 2 号小区，位于洛龙区卫国路，该路段道路狭窄、是混合公路、有学校、商铺等，人车流量大，如遇交通高峰期，比如早上、晚上容易造成堵车现象的发生。龙门大道道路宽阔，车道较多，通行情况良好，但经常会有个别路段施工的现象。鸿儒小区家属区位于龙门大道与太康路交叉口，太康路道路相对宽阔，车流量大，特别是早上 7:30-9:00 之间，下午 16:00-19:30 之间是接送学生、上下班的高峰期，会出现交通拥堵。开元大道路面较宽，车流量较大、红绿灯多，交通状况相对较好。洛偃快速通道整体路况较好，路面开阔、道路设施齐全、路口多、红绿灯多、限速、测速的标志较多。月明湾家属区位于伊滨区玉泉街，玉泉街道路较宽，商铺较多，目前路况较好，不易发生堵车现象。

2、校内路线及道路状况分析

学校内道路相对宽阔、道路基本上是混行道路。教学区、运动场地、生活区、等区域较分明、上下课时段人员较集中，人流量大，校园内道路对机动车限速 20KM/时，降低机动车的速度，有效的保证了校园内行车的安全性。

1.2.1.3 乘车人员基本情况的数据采集及分析

1、班车乘车点分布

洛阳师范学院安乐家属区位于洛龙区卫国路，鸿儒小区位于龙门大道与太康东路交叉口东南角 200 米处，月明湾小区位于玉泉街。安乐家属区距离鸿儒小区乘车点 5 公里，鸿儒小区距离伊滨校区 14.5 公里。行驶时间约需 40 分钟左右。

2、乘车人员基本情况

目前学校有教职工 1900 余人，通过各项数据的采集，有乘坐班车需求的教职工人数约在 250 余人，如遇交通管制、车辆限行、恶劣天气等因素，乘车人数会有所浮动，服务的车辆数量也会随之增减。

1.2.2 针对本项目的服务内容

1.2.2.1 班车路线、站点设置

1、通勤班车路线的设定

路线设计如下：学院路洛龙区文化体育中心对面停车场内-龙门大道-宜人路鸿儒小区北门-古城路-新伊大街-开元大道-洛偃快速通道-玉泉街-西大门-校园内

2、通勤班车站点的设定

安乐家属区发车：学院路洛龙区文化体育中心对面停车场内-宜人路鸿儒小区北门-伊滨校区教职工班车 7 号站-教职工班车 6 号站-教职工班车 5 号站-教职工班车 4 号站-教职工班车 3 号站-教职工班车 2 号站-教职工班车 1 号站-教职工班车始末站

伊滨校区发车：教职工班车始末站-教职工班车 1 号站-教职工班车 2 号站-教职工班车 3 号站-教职工班车 4 号站-教职工班车 5 号站-教职工班车 6 号站-教职工班车 7 号站-宜人路鸿儒小区北门-学院路洛龙区文化体育中心对面停车场内

1.2.2.2 班车运行时间、班次的设定

1、5 月 1 日至 9 月 30 日的班车运行时间、班次的设定（含周末及节假日、暑假班车运行时间、班次的设定）

	安乐家属区 (学院路洛龙区文化体育中心对面停车场内)		伊滨校区 (校内各候车点)	
	班次	时间	班次	时间
工作日 (周一至周五)	第一班	7:20	第一班	12:20
	第二班	8:10	第二班	16:20
	第三班	13:20	第三班	18:10
			第四班	21:50
周末及节假日 \\暑假	第一班	8:10	第一班	12:20
	第二班	14:00	第二班	17: 40

2、10月8日至次年4月30日的班车运行时间、班次的设定（含周末及节假日、寒假班车运行时间、班次的设定）

	安乐家属区 (学院路洛龙区文化体育中心对面停车场内)		伊滨校区 (校内各候车点)	
	班次	时间	班次	时间
工作日 (周一至周五)	第一班	7:20	第一班	12:20
	第二班	8:10	第二班	16:00
	第三班	13: 00	第三班	17:45
			第四班	21:50
周末及节假日 \\寒假	第一班	8:10	第一班	12: 20
	第二班	13:30	第二班	17:15

1.2.2.3 拟投入本项目的车型、车辆台数

1. 关于车辆台数：正常工作日 5 辆、节假日 1 辆；寒暑假及其它国家法定节假日放假时间的运行台数，按照招标要求和校方实际通知为准；

2. 车型要求：45 座位及以上；

3. 班车运行时间及车次：每天 7:00 至 22:00，根据校方工作安排，正常工作日(约 205 天/年)5 台，其中一台每天往返 3 趟次，其余车每天往返 2 趟次。节假日(约 160 天/年)1 台，每天往返 3 趟次，具体运行车次按照甲方调度安排。

1.2.3 针对本项目的服务形式

1.2.3.1 拟投入车辆的服务管理

- 1、统一制作洛阳师范学院班车标识牌，并且统一放置于车辆左前挡风玻璃处。
- 2、拟提供服务的车辆统一停放在固定位置，车辆按规定停放整齐、车头、车尾朝向一致，车辆间距必须保持固定的距离。
- 3、统一车体 LOGO。
- 4、统一制作服务质量监督卡并粘贴在车门上方。

1.2.3.2 拟投入驾驶员的服务管理

- 1、驾驶员按规定做到对车辆一日三检、一下车一打扫、时刻保持车辆外观、内饰的整洁干净，定期对车辆内部进行消毒，为各位教职工们提供最优质的乘车环境。
- 2、统一驾驶员服装，包含（春夏秋冬服装），时刻保持良好形象。
- 3、定期召开驾驶员会议，为驾驶员提供安全、服务等方面的培训。
- 4、在教职工下车时及时提醒携带好随身物品。
- 5、无论春夏秋冬，均要求驾驶员至少提前半小时发动车辆、打开车内空调、暖风等设施。
- 6、无论春夏秋冬，均要求驾驶员至少提前 15 分钟到达班车候车点。

1.2.3.3 项目管理人员的服务管理

- 1、针对该项目我公司有专项负责人，专门负责该项目，下设班车队长 1 名，副队长 1 名。
- 2、专项负责人全面负责本项目车辆的调度计划、班次安排。
- 3、专项负责人应每天到达班该项目的发车地点，监督监管车辆的发车情况及处理突发情况。
- 4、每天监督监管驾驶员的仪容仪表、车辆内外部环境卫生。

1.2.3.4 针对本项目乘客加强安全乘车意识的服务管理

1、安全候车、跟车、下车的安全培训

定期规范驾驶员安乐、鸿儒小区以及校内乘车点及各站点的停靠位置，确保教职工乘车安全。

驾驶员将车辆停放在站点后，在乘客乘车时，应提醒乘客乘车安全，注意脚下，尤其是雨雪天气，要随时提醒乘客注意车辆的踏板，注意防滑。在车辆停靠时，应将车辆停稳，及时提醒乘客下车时的安全事项。

2、利用车载视频设备进行的安全培训

当班驾驶员应在车辆发车前，按公司规定播放安全宣传片，时刻做好安全宣传、防范工作。

3、驾驶员发车前的安全告知

驾驶员在开动车辆前，应用标准的服务用语，务必提醒乘车人员系好安全带。

4、利用公司专门编制的《安全乘车知识手册》进行的安全培训

专项负责人及我公司安全管理人员定期为乘坐班车的教职工发放安全乘车知识手册。《安全乘车知识手册》的内容如下：

《安全乘车知识手册》

前 言

为保证我们车辆安全、有序地运行，更好地为广大乘客提供良好的乘车环境，增强我们的交通安全意识和处置突发情况的能力，阿普旅汽公司特编制了这本《安

全乘车知识手册》，希望广大乘车人员积极配合学习并执行，通过我们共同的努力使车辆运行成为一道亮丽风景线！

洛阳市阿普旅游汽车租赁有限公司编制

目 录

- 一、 乘客乘车行为规范
- 二、 乘客安全乘车须知
- 三、 遇到紧急情况处置方法

- (1) 一般性的碰撞、刮擦
- (2) 车辆侧翻
- (3) 车辆机械性故障
- (4) 车辆落水
- (5) 车辆火灾、自燃
- (6) 物品遗落或被盗

四、 附件

- (1) 安全锤的原理及使用方法
- (2) 灭火器的使用方法

一、 乘客乘车行为规范

- 1、提前或准时到达乘车点，有序上、下车，不拥挤，不抢座。
- 2、在车厢内不大声嬉笑喧哗，保持车内安静，以免影响他人。
- 3、不在车内打闹、寻衅滋事、无理取闹、斗殴。
- 4、不向车内外吐痰、乱扔杂物，请将用餐时产生的果皮、纸屑等废弃物放到车厢内的垃圾桶中，保持车厢整洁。

- 5、为不影响他人健康，请不要在车厢内抽烟。
- 6、不在车内躺、卧、乱涂乱画、蹬踏座位，爱护车厢内的设施。

二、 乘客安全乘车须知

- 1、在车辆启动或车门正在开关时，不准上、下车，以防跌倒摔伤或夹伤。
- 2、下车时请注意车门外是否安全，特别提醒注意车门的右边是否有非机动车、小型机动车辆在通行。

3、车辆在行驶中，不得在车厢内来回走动，应坐稳扶好，到站后不要急于从座位上站起，等车辆停稳后再下车，以防急刹车摔倒或发生意外事故。

4、行驶过程中没有特殊情况，不与驾驶员交谈，以免驾驶员分心。若对驾驶员有任何意见或建议，可在车辆到达终点站后与驾驶员或专项负责人联系交流。

5、严禁携带易燃、易爆、有毒等危险品和管制刀具；乘客对所携带的物品应放在车厢旁妥善保管，不得妨碍其它乘客。

6、严禁使用打火机等能引起明火物品。

7、严禁携带有可能损坏、污染车辆或有碍其他乘客安全的物品。

8、严禁携带有刺激异味的物品。

9、严禁携带有可能危及乘客安全的家禽、宠物或其他牲畜。

10、请乘客保管好自己的随身物品，下车前请检查随身携带的物品，不要遗忘在车上。

11、乘客不得要求驾驶员在非指定地点停车，以免扰乱交通秩序，产生交通事故隐患。

三、遇到紧急情况处置方法

（1）一般性的碰撞、刮擦

由于我们的班车都是在市区道路上行驶，机动车和非机动车辆较多，发生一些小的碰撞和刮擦在所难免的。遇到此类情况请各位乘客不要紧张，听从我们的驾驶员的安排和指挥：①在自己的座位上坐好，不要处于好奇下车观望②如果在短时间内可以解决处理，大家要保持良好的心态，平稳地到达目的地③如果短时间内无法解决，请大家在驾驶员的安排下，有组织，有秩序的换乘其它交通工具及时安全地到达目的地，以免影响大家上下班，并请队长做好记录。

（2）车辆侧翻

当我们感觉到车辆不可避免地要倾翻时，首先不要慌乱保持冷静的头脑，所有乘车人员应迅速趴到座椅上，抓住车内的固定物，使身体夹在座椅中，稳住身体，避免身体在车内滚动而受伤。车辆侧翻时，不可顺着侧翻的方向跳出车外，防止跳车时被车体挤压，而应向车辆翻转的相反方向跳跃。若在车中感到将被抛出车外时，应在被抛出车外的瞬间，猛蹬双腿，增加向外抛出的力量，以增大离开危险区的距

离。落地时，应双手抱头顺势向惯性的方向滚动或跑开一段距离，避免遭受二次伤害，同时拨打 110、120 求救。

（3）车辆机械性故障

机动车毕竟是一种机械性的东西，谁都难保证它不会出故障，如遇到这种情况，我们乘客不能产生急躁的情绪，更不能催促和抱怨驾驶员，通过我们队长的组织和指挥，大家应及时积极配合换乘其它交通工具安全有序的抵达目的地。如果延误公司的上班时问，驾驶员要和专项负责人进行沟通并报告公司相关部门，请各位乘客予以谅解。

（4）车辆落水

遇到车辆落进水里，若水较浅，不能淹没全车时，应待车辆稳定以后，再设法从安全的出处离开车辆。若水较深时，先不要急于打开车门和玻璃，因为这时车门是难以打开的。此时，车厢内的氧气可供我们维持 5—10 分钟。若车厢没有完全被水淹没，应迅速用力推开车门或砸碎玻璃，同时深吸一口气，及时浮出水面。如果岸边无人救护，掉到水里的人应尽量采用仰卧位、身体挺直、头部向后，这样可使口、鼻露出水面，继续呼吸。亦可以大家手牵着手、牵着衣服、牵着脚，形成人链，一起脱离车辆逃出水面。

（5）车辆火灾、自燃

如果发现车辆起火，一定要保持头脑镇静，切忌慌乱，这样才能迅速辨明危险地带和安全地带，从而采取正确的逃生方式。第一目击者应大声呼喊，迅速利用车内常备灭火器灭火，抓住有利时机，尽最大努力扑灭初期火灾，千万不能置小火不顾而酿成火灾。如果火情继续扩大，一时间难以得到有效控制，要做好立即逃离火场的准备：①坐在离安全锤最近的乘客要立即取下安全锤，击碎车玻璃，为大家提供一个逃生通道②做好防毒气的侵袭，尤其在化纤织物的有毒气体和皮、毛、棉制品的浓烟下，大家要贴近地面呼吸，可用毛巾、手帕打湿后捂住嘴（不要用鼻呼吸）③驾驶员要带头及时组织疏散大家逃生，一定要做到有秩序，防止混乱拥挤，造成踩踏等二次伤害的发生④正所谓“留得青山在，不怕没柴烧”。人的生命是最重要的，身处险境应尽快撤离，不要因贪恋贵重物品，而把宝贵的逃生时间浪费在抢救贵重物品上。已经逃离险境的人员，在危险解除前，切莫重返火场，自投罗网⑤安全脱身的人员要立即拨打 119、120 求救。

(6) 物品遗落或被盜

在下车后发现你的物品缺失，应冷静回忆是否遗忘在车辆上，如果确认掉在车内，请及时与校方班车负责人或专项负责人联系，驾驶员将检查车辆，如果发现你的物品会替你妥善保管，直至你来领取。

如果在车辆行驶过程中发现你的物品被盜，应及时告知驾驶员，如果需要请拨打 110 报警，在保证人身安全的情况下采取有效措施实施正当防卫，抓获盗窃人员。

四、 附 件

(1) 安全锤的原理及使用方法

原理：安全锤其实主要是利用其圆锥形的尖端，由于尖头的接触面积因此当用锤砸玻璃时，该接触点对玻璃的压强（单位面积上的压力）相当大，这个跟图钉的原理有点相似，膜很容易就被刺破了，而且使车玻璃在该点受到很大的外作用力而产生轻微开裂，而对于钢化玻璃而言，一点点的开裂就意味着整块玻璃内部的应力分布受到了破坏，从而在瞬间产生无数蜘蛛网状裂纹，此时只要轻轻的用锤子再砸几下 能将玻璃碎片清除掉。

使用方法：钢化玻璃的中间部分是最牢固的，四角和边缘是最薄弱的。最好的办法是用安全锤敲打玻璃的边缘和四角，尤其是玻璃上方边缘最中间的地方，一旦玻璃有了裂痕，你再多敲几下就可以了（大约有 2 公斤的压力就能把钢化玻璃的边角砸烂）如果没有了安全锤，女性的高跟鞋也是个很好的东西，把鞋跟抡起来使足了力气砸，越细的鞋跟越好！关键就是要找准触点垂直发力。

(2) 灭火器的正确使用方法

先撕掉安全铅封，拔掉保险销，然后右手紧握压把，左手握住喷射软管前端的喷嘴在距火焰两米的地方，右手用力压下压把（没有喷射软管的，左手可扶住灭火器底圈）对准燃烧处喷射。灭火时，应把喷嘴对准火焰根部，由近而远，左右扫射，并迅速向前推进，直至火焰全部扑灭。

1.3 问题解决质量的方法保障

1.3.1 遇到各种特殊情况的解决方法

1、乘客随身物品遗失在车上的处理方法

1) 当班驾驶员如发现车内有乘客遗失的物品，应第一时间将该信息反馈至专项负责人处，专项负责人会及时联络校方班车项目负责人，驾驶员应积极配合校方班车项目负责人，及时寻找失主并将遗失物品交还失主。

2) 如遇乘客随身物品遗失在车内，而当班驾驶员没有及时发现，可及时拨打本项目负责人的联系电话，本项目负责人会及时联系当班驾驶员积极配合失主寻找遗失物品，如落实在车内发现遗失物品，当班驾驶员应第一时间将物品归还失主。

2、乘客突发疾病的处理方法

如遇车内乘客突发疾病时，驾驶员应第一时间拨打 120 求救，帮助突发疾病的人员服下随身携带的药品，和车内乘客做好沟通解释工作，将突发疾病的乘客送往就近的医院，并寻求附近巡逻的公安交警的帮助。

3、恶劣天气、小型车辆限行时的处理方法

如遇恶劣天气、政府部门政策性的、针对小型车辆限行令，小型车辆无法正常通行时，专项负责人应及时获取相关信息，及时和校方班车项目负责人及时沟通相关问题，在得到校方的许可后，在原有班车数量的基础上，启动紧急预案，妥善安排备用车辆，确保教职工顺利乘车，保障教学工作正常有序的进行。

4、交通堵塞、交通管制时的处理方法

如遇交通堵塞、交通管制时，班车车辆无法按原定路线正常行驶的特殊情况时，当班驾驶员应第一时间将该信息及时反馈给专项负责人，专项负责人会及时将该信息汇报给校方班车项目负责人，在征得校方的许可后，可选择临时更改路线，及时

启动紧急方案，科学调配距离最近、车型合适的车辆第一时间赶赴乘车点，以避免造成教职工滞留，保障教学工作顺利进行。

5、校方有大型活动、会议等，作息时间临时变化的处理方法

如遇校方大型会议、活动等，我们将会提前征求校方意见，在原有的班车基础上，看是否需要适当增加车辆，避免出现车辆不够乘坐，导致教职工无法顺利乘车。如遇校方作息时间临时有变化，我们将会全力配合，专项负责人将第一时间通知当班驾驶员密切关注作息时间的变化，时刻处于待命状态，根据临时变化的作息时间来准时、准点的运行班车。

1.3.2 运行服务质量监督的解决办法

(1) 不定期的走访和回访

专项负责人应不定期的对班车乘坐人员进行走访，不定期的回访乘坐人员，随时监督监管驾驶员的服务质量。

(2) 每学期结束对乘车教职工进行一次关于车辆运行和服务质量的问卷调查。对收集到的调查问卷进行数据分析。利用客户服务评估表对服务质量的监督，附表如下：

《客户服务评估表》

尊敬的各位老师：

您好！为了更好地倾听您的心声，进一步了解您对我公司车辆及驾驶员服务等方面的满意程度，敬请填写以下服务评估表，以便我们能为您提供更好的服务，也为我们以后的服务提供提升的空间和改善方向。非常感谢您的配合！

您还可以通过以下方式将您的宝贵意见和建议回馈给我们：

1、登录网站: <http://www.uptour.com.cn>

2、邮箱: 2043577619@qq.com

3、电话: 0379-65281668/65281699 传真: 0379-65281669

请在您认为合适的选项上打“√”

服务评估内容:

1、我公司的调度人员服务能力:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

2、我公司驾驶员服务态度及配合程度:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

3、我公司驾驶员到达乘车地点的准时性:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

4、我公司驾驶员驾驶水平及安全性:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

5、我公司驾驶员着装及言行举止:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

6、我公司车辆内、外部卫生环境:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

7、车辆乘坐的舒适性:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

8、我公司安全管理人员专业水平:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

9、我公司财务结算人员专业性及服务态度:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

10、我公司车辆保险每座 100 万承运人责任险、200 万三责险、交强险的满意度:

☐优 ☐良好 ☐一般 ☐差

评估人:

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

1.3.3 出现意见的解决方法

通勤班车在车门上方统一制作有服务质量监督卡及联系方式，如对我们的服务有任何意见或者建议时，可随时将意见或者建议及时反馈至专项负责人处，专项负责人在接到相关客户意见时，应第一时间做出响应，第一时间与意见反馈人取得联系，当面拜访了解详细情况，并做好记录，对于收集到的意见和建议，首先做出当面解答和解决思路，然后再正式出具书面汇报材料，同时做好后续跟进和改进工作。确保所有的意见和建议件件有回复、事事有回应。

公司对于提出意见和建议的教职工给予极高的重视，欢迎大家随时对于通勤班车项目的运行进行监督。

1.4 完善的服务计划

1.4.1 服务计划实施保障

洛阳市阿普旅游汽车租赁有限公司于 2014 年已完成了安全生产标准化的首次达标。通过企业标准化达标，使得公司的各项工作更规范、更科学，管理也更加有体系、有步骤。

针对本项目班车运行，我们准备了一系列有针对性的服务措施，保证班车车辆的安全、有序运行。

1、结合我公司对洛阳师院班车行驶路线、停靠站点、乘车人数、运行规律的信息采集和公司十多年通勤班车运行积累经验，我们制订了一套详细、完整的可行性运行方案。

2、我公司凭借“服务规范化、质量标准化、经营规模化、管理科学化”的经营理念，努力提高服务质量、开拓进取，通过塑造一流的团队、一流的设施、一流的管理、一流的服务逐步把洛阳市阿普旅游汽车租赁有限公司打造成了洛阳市同类行业的标杆企业，得到了政府主管部门以及广大客户单位的肯定和称赞。

我们拥有一支管理经验丰富、凝聚力强、高学历高素质的管理队伍，和一批优秀的、稳定的驾驶员队伍。这支队伍推动了公司各项工作的顺利开展，最大程度保证客户的服务要求和质量要求。针对班车服务，我们有专门的管理队伍，如班车部项目经理、班车队长、车管专员、专职安全员等，最大限度地实现对班车项目运行的管理、服务、监督。

3、我公司把安全管理和车辆技术管理始终放在公司管理的首位。设置了专职安全管理人员、专职车管人员、专职车载终端监控人员。大家各司其职，为公司的安全运营以及车辆的技术状况提供了可靠的保证。

公司安全部门、车管部门定期针对国家法律法规、公司的规章制度、安全操作规程等进行培训，并开展紧急事件的演练。

3、我公司的车辆及相关配件、备品等严格参照国家的相关技术、环保等检测要求，保证车辆技术状况完好，实现良好运转。结合公司车辆维护制度、车辆技术管理制度、车辆日常检查制度等相关制度有计划有步骤地实现对车辆技术性能的管理。

1.4.2 稳定的服务队伍

洛阳市阿普旅游汽车租赁有限公司成立二十年以来，稳抓服务质量和市场信誉，发展至今已成为洛阳市同类行业的标杆企业。公司十三名管理人员均为大专以上学历，其中本科学历占管理人员总数的一半以上。

公司管理机构齐全、职责分明。其中总经理负责公司全面工作，副总经理 2 名，1 人负责安全管理，1 人负责行政管理；人力资源部 1 名，负责人事管理、驾驶员招聘等；计调部 2 名，负责业务联系，旅游团队、投诉处理等；班车部 2 名，负责班车计划调度、服务监督、问题处理等；班车队长若干名，负责监督班车日常运营、车辆技术性能的日常排查；安全部 2 名，负责配合交管部门对车辆进行源头化管理，公司每周安全例会、安全培训、事故处理、车辆保险等工作；安全员 4 名，负责负责班车及旅游车辆的安全监督与检查。车管部 2 名，负责车辆的例检例保、维修保养等工作；财务部 3 名，负责财务结算、成本控制、投资分析等工作。

针对本项目筛选的驾驶员，驾龄均为 15 年以上，从业资质齐全、三年内无严重违章无责任事故，拥有较强的车辆驾驶水平和服务理念。驾驶员为我公司长期固定员工，对公司要求的各项规章制度以及服务理念有极强的执行力。

针对班车业务的管理，公司班车部设置专人提供针对性的管理服务、设置班车长在班车一线进行运行监督管理、设置专职安全员进行安全监督管理、设置车管专员进行车辆技术监督管理。

以上管理人员均经过河南省交通运输企业安全培训，并持证上岗。

我公司针对本项目班车运行开设 24 小时服务热线。其中班车调度 24 小时服务电话张经理：13938871510、一线运营 24 小时服务电话沈队长：15139956078、安全管理 24 小时服务电话：裴经理 13938899069、车辆技术管理 24 小时服务电话：

王经理 13838453398, 另设 24 小时服务监督电话: 孙经理 13837940680。确保班车运行过程中的所有问题, 在第一时间得到有效解决。

1.4.3 可靠的车辆质量保证

1.4.3.1 建立车辆技术档案

车辆技术档案实施一车一档, 同时根据纸质档案的内容, 建立电子档案。由专人负责, 保证每一辆车的资料及时、完整、准确。便于车管部对每台车的资料情况、维修保养情况、审验情况、保险办理情况全面了解。档案内容包括:

- 1、行车证;
- 2、购置税;
- 3、车辆购买发票;
- 4、车辆保险单;
- 5、车辆登记证书;
- 6、合格证复印件;
- 7、车辆照片;
- 8、维修保养纪录。

1.4.3.2 定期保养维护制度化

1、日常车辆维护是日常性的作业, 由驾驶员负责执行, 项目包括、补给和安全检查。每天出车前检查: 发动机机油、发动机冷冻液、制动液、轮胎气压、灯光、仪表等是否符合安全规定的标准。

2、每周检查项目包括: 液力转向、燃油滤清器、轮胎等。

3、车辆的磨合期维护、一级维护、二级维护等其它综合性维护, 公司车管部根据车辆的行驶情况及国家或厂商对车辆的技术要求, 对车辆制定定期维护计划并强

制执行。车辆按里程行驶 13000-15000KM 到公司定点维修单位进行二级维护。驾驶员在二级维护单上签字备案。车辆每年进行综合检测年审一次。

4、每月检查项目包括：车辆安全设施是否齐全有效、灯光、喇叭、雨刮器、观后镜等装置是否齐全有效；转向装置是否操作灵活，有无过紧或过松现象，高速行驶时车辆不会出现跑偏或摆头现象；制动系统是否良好，是否符合国家制动规范要求，前后四轮的定位是否准确；车辆各种线路是否完好，接放是否安全牢固。

1.4.3.3 车辆技术状况月查

车管部安排专人每月对车辆的技术状况做一次彻底清查，保证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、车辆安全设施齐全有效（灭火器、三角木、防滑链、警示牌、玻璃锤、安全带）；
- 3、灯光、喇叭、雨刮器、观后镜等装置齐全有效；
- 4、发动机工作正常，无异响、漏油、漏水等现象；
- 5、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；
- 6、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；
- 7、车辆各种线路完好，接放安全牢固；
- 8、轮胎保持良好，轮胎胎冠上的花纹深度符合规定标准；
- 9、其他部件符合安全行车标准。

1.4.3.4 车辆管理专人专岗

为保证车辆在使用中的良性循环，确保车辆运行安全，使车辆更好地乘车人员服务。我公司设置专人专岗负责车辆的技术管理工作。对公司所属车辆的维修及保

养做好记录，并录入公司信息化平台，进行科学分析，从而使得车辆的技术管理更规范、高效，更有针对性。

1.4.3.5 严格执行技术管理措施

车辆技术管理，坚持预防为主，正确使用、定期检测，强制维护，视情修理，合理改造，适时更新与报废，实行全过程综合性管理。依靠科技手段，努力提高车辆的管理水平和技术水平。

“预防为主”是指做好事前的预防性工作，使车辆保持良好的技术状况，减少故障，保证安全，充分发挥车辆的效能，降低消耗，延长使用寿命。

“正确使用”是指车辆在使用过程中一定要根据车辆性能、结构和运行条件等，掌握车辆的操作和运用规程，正确使用。车辆使用的好坏，直接影响车辆技术状况、效能发挥、运行消耗以及安全生产。

“定期检测”是指通过现代化技术手段，定期正确判断车辆的技术状况。它包括两重含义：一是对所有从事运行的车辆视其类型、新旧程度、使用条件和使用强度等制定定期检测制度，使其在行驶一定里程或时间后，按时进行综合性能检测，以达到控制车辆技术状况的目的。同时这种方法也可通过对维修车辆的定期抽检来监督维修质量。二是检测结合维护定期进行，以此确定维护附加作业项目，掌握车辆技术状况变化规律。同时通过对车辆的检测诊断和技术鉴定，确定车辆是否需要大修，以便实行“视情修理”。

“强制维护”是指在计划预防维护的基础上，进行状态检测的维护制度。它强调预防为主的方针，对车辆按规定的行驶里程或时间间隔进行强制维护。在执行计划维护时结合状态检测，确定附加维护作业项目，以便及时发现和消除故障，防止车辆早期损坏。

“视情修理”是指车辆经过检测诊断和技术鉴定，根据需要确定修理时间和项目。这样既可以防止拖延修理而造成技术状况恶化，又可以避免提前修理造成浪费。

1.4.3.6 优选维保单位

对于车辆的保养与维修，我公司选择有资质、有实力、信誉好的维修企业。与之签订正式的维修协议，从而保证车辆的保养及维修质量。

根据车辆维修的专业性和特殊性，要求车辆维修企业必须具备完善的规章制度、相应的服务承诺、规范的操作规程、明确的岗位责任制，确保我公司车辆维修质量。

我公司车管部设置专人对车辆的保养及维修工作进行质量监督，参与保养与维修的全过程，全面了解车辆的技术状况，视情修理，从而保证车辆在使用中的良性循环，确保车辆运行安全。

1.4.3.7 车辆审验制度化

车辆定期审验是公司车辆管理的一项重要工作。为了更加科学、规范地对车辆审验情况进行统一管理，特制定车辆审验制度。

自车辆购买之日起，对车辆相关信息输入公司车辆信息管理平台，确保一车一电子档案、一车一纸质档案；

公司车管部设置专人利用公司车辆信息管理平台的提醒功能，提前一个月提取次月需审验车辆的名单，根据名单上的日期，提前做出计划，做好相应工作安排；

车管部车辆审验负责人需提前一个月将次月需审验车辆名单报给公司计调部和财务部，以便相关部门提前对审验车辆做出合理的时间预留和专项资金提取；

车管部车辆审验负责人需提前将本月需要审验车辆的相关资质、委托书、车辆档案资料进行复印，以方便驾驶员领取审验资料，提高审验效率；

车管部车辆审验负责人需提前半个月通知相关驾驶员，在规定的时间内对车辆进行技术状况的排查，确保车辆设施设备、安全设施、车辆备品完好有效，确保审验质量。

1.4.3.8 优选新车、保证质量

为保证本项目车辆运行质量，我们优选车龄短、技术品质好的车辆参与服务。

参与本项目车辆均为国内客车行业知名品牌（金龙、宇通），车龄在 0——5 年以内，车况良好且带冷暖空调系统，乘客座位（前后左右可调），标识统一的大型客车。其整车及主要总成、安全防护装置等有关运行安全的基本技术要求，符合国家关于《机动车运行安全技术条件》的相关规定。这些车辆均采用严苛的车辆制造工艺标准，从而成就了客车安全的新高度，也提升了整车安全性能。便利的低踏步台阶、前+中双乘客门+安全门的设置、舒适的航空座椅、宽车身的设计，增加了乘客的乘坐舒适度。

这些车辆由公司安排专人进行维护、保养，并通过公司信息化平台，记录保养信息，做到预防为主，正确使用、定期检测，强制维护，视情修理。

1.4.4 一流的维修服务保障

为保证本项目车辆的及时维修保养，我公司在项目实施地一公里内设有专业的维修中心。该中心具有合格的资质以及专业的维修队伍，是我公司定点的签约维修机构。维修中心地址位于：洛阳市洛龙区龙门大道 140 号。

该客车维修中心成立于 1984 年，距今已有 33 年的历史。是我市截止目前为止，大型客车维修服务人数最多、场地最大、资质最高、技术力量最强的机构。洛阳市所有大型客车的疑难问题均能在此得以解决，因此它也是我市大型客车维修力量最全面的机构。

针对本项目班车的维修质量，维修中心为我公司作出专项承诺：预约保养车辆在 1 小时内完成二级维护的保养，车辆小修时限不超过 4 小时，大修时限不超过 24 小时；本项目车辆在班车线路沿途及停车场出现故障，承诺在 30 分钟内完成派工并抵达现场，及时排除故障。

针对本项目班车特设 24 小时维修服务热线：吴厂长 13703491183。

1.5 稳固的技术支持体系

1.5.1 班车运行突发状况技术支持措施及响应

为保障班车运行安全，提高班车运行中突发事件的处置能力，充分发挥公司紧急救援和保障作用，更好地保障乘车人员的安全，最大限度地控制和减少突发状况造成的损失，我公司按照突发事件、恶劣天气、车辆技术故障的发生过程、性质规律，采取紧急处置措施予以应对。具体措施如下

1、把保障乘车人员生命财产安全作为紧急处置工作的出发点和落脚点，最大限度地减少突发事件的危害。

2、把应对突发事件的各项工作落实到日常管理之中，坚持事前预防与紧急处置相结合，努力提高公司紧急处理能力。

3、根据班车运行特点，将防道路交通事故、防车辆发生自燃爆胎、防恶劣气候当成重中之重，有针对性的配备各种紧急物资，提高快速响应的能力。

4、为了高效、有序应对班车运行中的各种突发事件，公司紧急组织机构由紧急领导小组、紧急办公室组成。由紧急领导小组统一领导、指挥、协调公司班车运行过程中突发事件的紧急处置、救援和组织紧急保障等相关工作；突发紧急预案启动后，指定相关专项紧急预案小组组长及其他成员赶赴现场指导和协调、处置等。

5、我公司对于各类突发状况的响应承诺：

1) 班车运行期间，发生车辆故障，自接到故障报修电话时起，0.5 小时内响应；市内半小时、伊滨区 1 小时内，安排公司救援车辆、车管人员、车辆维修人员到达现场，保证乘车人员在最短时间内得到安排。

2) 班车运行期间，发生恶劣天气，自接到紧急求助电话时起，0.5 小时内响应；市内半小时、伊滨区 1 小时内，安排公司救援车辆、车管人员、车辆维修人员到达现场，保证乘车人员在最短时间内得到安排。

3) 班车运行期间，发生道路交通事故，自接到求助电话时起，0.5 小时内响应；市内半小时、伊滨区 1 小时内，安排公司救援车辆、安全领导、安全员、车辆维修人员到达现场，保证乘车人员在最短时间内得到安排。

6、我公司有专门的安全管理人员、以及我市最专业的维修队伍对班车车辆进行针对性服务。保证在各种突发问题出现时，在承诺时间内完成事件的处理。

1.5.2 班车运行中遇恶劣天气的技术支持措施及响应

为确保雨、雪、雾等恶劣天气班车运行安全畅通，做到及时迅速、反应敏捷、组织严密、保障有力。结合实际，我公司制定了《洛阳市阿普旅游汽车租赁有限公司恶劣天气紧急预案》。当恶劣天气出现时及时启动相关预案，确保相关保障措施做到有条不紊。相关措施如下：

1、班车运行期间，发生恶劣天气，自接到求助电话时起，0.5 小时内响应；市内半小时、伊滨区 1 小时内，安排公司救援车辆、车管人员、车辆维修人员到达现场，保证乘车人员在最短时间内得到安排。

我公司有专门的车管人员、以及我市最专业的维修队伍对班车车辆进行针对性服务。保证紧急问题出现时，在承诺时间内完成事件的处理。

2、及时关注天气预报信息并提前研判，做到未雨绸缪。

3、于班车正常运行时间提前半小时至 1 小时到达停车场，提前发动车辆。确保在乘车人员到来之前，车辆处于良好的待发状态。

4、车管部结合季节特点在恶劣天气到来前，备好防冻液、抗凝剂、防滑链等备品，提前发放至各班车车辆。

5、车管部加强对班车车辆安全状况的检查，掌握沿途道路通行条件，为班车车辆行驶提供安全可行的建议。

6、加强对驾驶员雨、雪、雾天气行车的安全行车教育，树立预防为主、安全第一的思想观念，努力消除隐患及事故。

1.5.3 班车运行中遇车辆故障的技术支持措施及响应

为确保班车能安全、有效地运行，确保班车车辆出现突发性技术故障时能在第一时间得到妥善解决，我公司根据制定的相关预案措施进行问题响应。使紧急工作做到有条不紊，出现的问题能在最大限度地得到有效控制。

1、启动预案

公司接到班车车辆故障报告后，由总经理下达启动预案的指令，通知公司紧急领导小组各成员迅速到位，组织有关问题解决的准备工作，由车管部通知公司签约的维修单位，各部位人员各负其责。

2、紧急响应及承诺

自接到故障求助电话时起，0.5 小时内响应；市内半小时、伊滨区 1 小时内，安排公司救援车辆、车管人员、车辆维修人员到达现场，首先保证乘车人员在最短时间内得到安排。公司车管人员、协同我市最专业的维修队伍对班车车辆的实际进行针对性解决。保证紧急问题出现后，在承诺时间内完成事件的现场处理。

3、具体措施

1) 班车部接到车辆故障报告后，在承诺时间内安排同等车型的紧急救援车辆赶赴现场，首先对乘车人员进行安置；

2) 车管部接到车辆故障报告后，根据驾驶员描述的状况做出相应预判，第一时间协调维修单位，备好一定的维修配件，在承诺时间内对车辆进行维修，如不能当时排除故障的，在维修人员的指导下将车辆开至维修中心维修。

1.6 车辆行驶安全保证措施

1.6.1 完备的车辆安全管理制度

1.6.1.1 通勤班车安全行车规定

班车驾驶员在出车时应遵循以下各项规定：

1. 车辆各总成、零、部件安装正确、齐全、完好、有效。
2. 车辆外观整洁，车身形状正确，车体周正，左右部位对称。
3. 车辆各总成运转温度正常，无漏水、漏油、漏电、漏气现象，润滑油、冷却水密封接合处不允许有渗漏形成滴状的浸渍。
4. 各总成及各部润滑油、脂加注正确符合规定。冷却液及各储液罐加注正确，符合出厂规定。
5. 离合器、刹车踏板高度及自由行程符合出厂规定。
6. 车轮后侧应安装挡泥板和罩尾垂帘。
7. 发动机动力性能良好，在各种转速下运转稳定，在各种正常工作状况下不得有过热现象。改变转速时过渡圆滑。突然加速或减速时，没有突爆声，化油器不回火，消声器没有放炮声。排气管不冒黑烟。
8. 车身内外整洁，车身外表平整无锈蚀、腐烂，漆皮光亮，颜色一致，无褪色，无脱层，无龟裂。
9. 车身内部及外部不允许有任何可能会使人致伤的尖锐凸起物。车身内外电镀装饰件光亮、无脱层锈斑，车身内部非金属件应具有阻燃能力。
10. 车辆车窗玻璃齐全无破损，使用不眩目安全玻璃，前挡风玻璃应采用夹层玻璃或部分区域钢化玻璃，其它车窗可采用钢化玻璃。
11. 门窗不松旷，启动轻便，关闭严密，锁止可靠，无自行开启、下落现象。行车时门窗无振响，车厢内无漏土、漏雨现象。门把、摇把、扣碗齐全完好。座椅沙发完整牢固可靠，客车车身与地板密合，座椅扶手安装牢固可靠，排列整齐。
12. 班车到达指定地点就近停靠，以方便员工上下车。
13. 驾驶员等候员工要耐心，不得远离车辆，不得按喇叭催促乘客。
14. 在班车结束时，仔细查看有无遗失物。如发现遗失物，应及时归还失主。

1.6.1.2 通勤班车车辆管理制度

为加强公司通勤班车车辆安全技术管理，提高车辆的安全技术性能，保障行车安全，结合我公司情况，制定本制度。

1、公司车管部严格按照国家和上级有关车辆安全技术管理的方针、政策和法规，制定公司通勤车辆管理的规章制度和操作规程。

2、公司车管部负责对通勤班车车辆安全技术管理工作的监督、检查、组织、协调、技术指导服务工作。

3、公司车管部填报有关车辆技术管理的报表，组织实施班车车辆的月、季检工作。对查出的问题必须进行及时处理和修复，并作好记录，严格车辆带病运行。

4、公司车管部建立车辆运行台帐和二级维护台帐，编制车辆维护计划，并督促执行。

5、公司安全部确保车辆的安全使用，必须实行定人定车，持证上岗。

6、公司安全部监督所有车辆必须按使用说明书要求，正确使用，严禁超速超员运行。

7、公司安全部负责班车车辆登记、编号、车辆技术档案建立。车辆档案应做到一车一档，资料齐全。

8、因车辆技术、安全部件不合格或安全设施不齐全有效，导致机械事故或车辆自燃，严格按照公司管理制度对相关部门责任人进行处理。

1.6.1.3 通勤班车车辆月检制度

1. 公司安全技术管理人员负责对公司通勤班车进行每月一次的全面检查，将检查情况认真如实记录于《安全行车日志》和《月检表》。

2. 对班车的转向系、制动系、传动系、灯光、雨刷器等安全装置进行检查，不合格的要督促其立即修复，严把班车技术状况关。

3. 严格检查班车安全设施。安全锤、三角木、警示牌、防滑链灭火器等安全设备是否齐全有效，班车车辆的各项安全设施设备必须放置在规定位置，任何

人不得随意改动。

4、发现班车车辆油、电、水系统有故障、制动设备性能有问题的必须停运检修，确保修好后方可执行班车运行任务。

5、确保车辆发动机性能良好、转向灵活可靠，检查发动机是否按规定进行外部清洗。

6、严格检查全车各部连接是否牢固无松动、无漏油、无漏气漏水现象。

7. 检查《安全行车日志簿》是否按规定填写，查看有无事故记录、违章记录和违章记分情况，检查驾驶证、准驾证、行驶证是否有效，是否按期检审、换证。

1.6.1.4 通勤班车车辆季检制度

1. 每季度定期定时配合交警队对公司班车车辆源头化管理情况进行全方位的检查。

2. 召开驾驶员安全座谈会，了解掌握安全情况，对驾驶员违章情况，车辆事故情况进行通报。

3. 检查掌握至少每月一次的安全例会是否按期召开，时间、学习内容、参加人员是否落实到位，效果是否明显。

4. 检查月检落实情况，对《安全行车日志》、《月检表》上没有检查人员签名的，不予办理季检手续，并责令其补课参加交通安全学习。待其合格后，方可补办季检手续。

5. 对月检、季检合格的车辆和驾驶员，安全部方可在《机动车检验表》、《驾驶员审验表》签章，准予参加年度检审。

1.6.1.5 通勤班车车辆安全检查制度

为了保证公司通勤车辆的安全行驶，做好出车前、行驶中和收车后的“三查”工作，我公司特制定通勤车辆安全检查制度，以确保班车行车安全。

一、出车前应对下列各项进行检查

- 1、检查燃油箱的贮油量，水箱的水量，曲轴箱内的机油量，必要时应添加。
- 2、喇叭、灯光、乱水器、后视镜、牌照、安全设施配备等齐全有效。
- 3、各紧固螺栓、螺母(轮胎、半轴、传动轴、钢板弹簧等处)，是否有松脱现象。
- 4、轮胎气压是否符合规定。
- 5、发动机起动后，听察有无异响，检视各种仪表的工作是否正常，是否漏油、漏水、漏气。
- 6、起步后，实验制动效能及转向机构是否有效灵活。

二、车辆行驶中应对下列各项进行检查

- 1、检视各种仪表的工作情况。
- 2、检视手、脚制动器的作用是否灵敏有效。
- 3、注意发动机及传动系统有无异响和异常气味。
- 4、利用途中停车时间、检查制动毂有无过热现象；检查轮胎螺母紧固情况和轮胎气压，检查钢板弹簧是否有折断；检查转向机构各部连接情况；检查有无漏油、漏水、漏气现象。

三、车辆收车后应对下列各项进行检查

- 1、清洁全车内、外部及底盘。
- 2、检查和补充润滑油、燃料。
- 3、发动机熄火后，查看电流表、有无漏电现象。
- 4、检查钢板弹簧有无断裂，弹簧吊身，骑马螺栓是否松脱，气囊有无漏气现象。
- 5、检查轮胎与钢圈。
- 6、检查制动系油、气管及接头处有无渗漏、检查制动液贮油室油面，气制动的贮气筒应放净积水、油污。

四、天然气(LNG\CNG)客车例保检查项目

- 1、检查气瓶、电磁阀、压力调节器等部件安装支架的完好与紧固情况，对已松动的进行紧固处理。
- 2、检查气量，接通全车电源，打开点火开关(不启动发动机)，检查气量显示器指示的气量。

3、检查供气系统管路、接头组件等是否有泄漏（可通过周围环境是否有燃气泄漏异味进行判断）；如发现系统有泄漏现象，驾驶人不应擅自解体维修，应及时通知专业维修厂家派人员修理。检查点火系统和发电机是否有漏电、跳火现象，如有应及时修理。

4、检查线束和各传感器接插件是否松动。

五、有下列四种情况则禁止出车

1、油电水系统有故障禁止出车。

2、制动设备性能不良禁止出车。

3、安全设备不齐全禁止出车。

1.6.1.6 通勤班车车辆维护制度

依据《道路运输车辆维护管理规定》和国家标准《汽车维护、检测、诊断技术规范》要求，我公司为保证通勤班车的车辆能够按照科学地步骤进行维护，特制订本制度。

车辆维护分为日常维护、一级维护和二级维护，二级维护属于强制维护，必须按期进行。

1、日常维护：由驾驶员每日及时对车辆及设施进行清洁补充和安全检视，出车前、行车中和收车后，特别注意车辆轮胎的使用情况。

2、一级维护：由维护企业（二级资质以上）负责车辆的维护作业。作业中心内容是除日常维护外以清洁、润滑、紧固为主，并检查有关制动、操作等安全部件。

3、二级维护：由维护企业（二级资质以上）负责车辆的维护作业。作业中心内容是除一级维护外，以检查、调整转向节、转向摇臂、制动蹄片、悬架等经过一定时间的使用容易磨损或变形的安全部件为主，并拆检轮胎，进行轮胎换位。二级维护必须按期进行，时间为一季度一次。

4、驾驶员必须按国家或行业有关标准的行驶里程或间隔时间，对车辆进行年检、月检、季检、二级维护。

5、车辆维护的周期以车辆的行驶里程为基本依据，同时考虑汽车类型、汽

车使用年限以及汽车使用条件和环境，参照汽车使用说明书，维修手册以及相关标准，二级维护里程严格按照 13000—15000 公里进行维护。

1.6.1.7 通勤班车安全隐患排查管理制度

为了加强公司通勤车辆隐患排查，及时消除隐患，依据国家安全生产监督管理局发布的《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》，特制定本制度。

一、隐患排查要求

1、落实安全生产责任制，将隐患排查治理纳入日常安全管理，使隐患排查工作常态化，形成全面覆盖、全员参与的隐患排查工作机制。

2、重点对通勤班车车辆、驾驶人、班车运行线路、场地、GPS 监控等安全生产要素和环节进行安全隐患排查，认真制定安全隐患排查方案，及时消除安全隐患，有效预防事故。

3、每月开展一次安全生产风险分析，对通勤班车的安全生产状况及发展趋势进行预警。

二、隐患排查形式及内容

（一）隐患排查方式

采取日常安全检查、综合检查、月检、季检、集中检查、公司互查与自查自纠相结合等形式进行。

（二）隐患排查内容

重点围绕安全思想、管理因素、驾驶人、车辆、通勤班车路线、环境因素等六个方面进行。

1、安全思想排查的重点内容包括：通勤班车驾驶员对安全工作的重要性的认识情况；是否牢固树立了“安全第一”的理念；是否严格履行岗位职责情况等。

2、管理因素排查的重点内容包括：

（1）安全责任制建立及落实情况；

（2）安全员培训情况；

（3）GPS 监控设备的安装使用情况；

（4）班车驾驶人、车辆准入制度、安全管理制度和岗位安全操作规程建立、

执行情况;

(5) 车辆、驾驶人档案、安全责任书签订情况、建立和完善安全管理基础资料、台帐等情况;

(6) 开展安全生产自查自纠情况等。

3、驾驶人排查的重点内容包括:

(1) 驾驶人驾驶资质、从业资格、驾驶人的资格是否与所驾车型相符;

(2) 驾驶人参加安全学习和培训及持证上岗情况、驾驶操作的规范性、驾驶人的安全意识和身体心理状态;

(3) 驾驶人的超速、超员、疲劳驾驶、违章操作等违法行为;

(4) 事故信息以及交通违法行为的教育处理情况等。

4、车辆排查的重点内容包括:

(1) 车辆技术档案;

(2) 车辆安全技术检验和维护、维修记录,

(3) 车辆例保检查情况,

(4) 车辆保险情况,

(5) 车辆实际安全技术状况(重点转向、制动、轮胎、灯光、雨刮器等安全部件完好情况);

(6) 车载安全装置、紧急设备(车辆安全警示标志、车载灭火器、紧急锤、防滑链等配备情况);

(7) GPS 安全监控终端是否齐全有效等。

5、通勤班车线路通行条件排查的重点内容包括:

(1) 是否在规定站点发车;

(2) 道路通行条件和事故多发点;

(3) 道路条件的适应性;

(4) 道路交通状况及规律;

(5) 乘客的不安全因素等。

6、环境因素排查的重点内容包括:

(1) 通勤班车车辆运行地区道路情况;

(2) 特殊天气下的紧急设备设施(防滑链)的配备等。

三、 隐患登记与建档

1、排查出的安全隐患进行认真、如实、准确的登记，并建立安全隐患排查档案。

2、档案应包括以下内容：隐患排查日期；隐患排查的具体部位或场所；发现安全隐患的数量、类别和具体情况；安全隐患治理意见；参加隐患排查的人员及其签字；

四、隐患解决

1、安全部将安全隐患排查报表每月 5 日前及时上报总经理，并及时对于排查出来的隐患列出解决的方案，及时消除隐患。

2、班车驾驶员工作中随机发现的安全隐患,及时上报公司班车部，并组织整改。

1.6.2 车辆行驶安全管理措施及方案

1.6.2.1 严格把关班车驾驶员录用

班车驾驶员是班车运行的主体责任人，我公司从录用筛选方面严格把关，确保班车驾驶员必须双证齐全即从业资格证、驾驶证，且驾龄十年以上，无严重违章、无责任事故。

班车驾驶员在上岗前必须经过公司安全、车管、业务、财务等相关部门的一系列培训，通过严格的理论与实战考核后方可录用。

同等条件下挑选具有较高职业道德、安全意识，具备良好的身体素质和心理素质的优秀驾驶员执行本项目的班车运行任务。

对班车驾驶员建立档案，实行一人一档。档案内容包括：上岗考核表、身份证、驾驶证、从业资格证、体检表、承诺书、培训试卷等。

1.6.2.2 强化班车驾驶员安全教育

结合班车运行的特点，我们对班车驾驶员进行专题安全培训，强化安全意识、

规范驾驶操作规程、从而保证安全行车。培训内容包括：

1、交通法规、操作规程的培训

通过每月一次的安全例会，加强班车驾驶员对安全生产法律法规和企业安全管理规章制度的学习。从而提高驾驶员的法律法规意识、遵纪守法意识，自觉遵守交通规则。通过对操作规程的学习，使班车驾驶员能够更规范地驾驶车辆、维护车辆，保证班车安全、稳定、高效地行驶。

2、安全行车的基本常识与技巧

如何遵守速度车距：同一车道的后车与前车必须保持足够的行车间距，正常情况下，当时速 100 公里时，行车间距应在 100 米以上；时速 70 公里时，行车间距应在 70 米以上。不准骑、压车道分界线行驶和在超车道上连续行驶。

前方情况如何早做准备：在保证安全行驶速度和与前车间距的前提下，遇有这些情况时，应当避让并减速行驶，变更至无障碍车道缓速通过。变更车道时，必须提前开启转向灯，夜间还须变换使用远、近光灯，确认与要进入的车道前方车辆以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。

遇到故障如何规范停车：在行驶中，车辆因故障需要临时停车检修时，必须提前开启右转向灯驶离行车道，停在紧急停车带内或者右侧路肩上，绝对不能在行车道上修车；机动车修复后需返回行车道时，应当先在紧急停车带或者路肩上提高车速，并开启左转向灯，进入行车道时，不准妨碍其他车辆的正常行驶。机动车因故障、事故等原因不能离开行车道或者在路肩上停车时，驾驶员必须立即开启危险报警闪光灯，并在行驶方向的后方一百米处设置故障车警告标志，夜间还须同时开启示宽灯和尾灯。驾驶员和乘车人应迅速转移到右侧路肩上或者紧急停车带内，并立即报告交通警察，转移过程中要注意避让正常行驶的车辆。

3、雨天如何保证安全行车

如果涉水深度超过前保险杠，行车时应该多警惕。检查时如果发现空滤潮湿或者进水，应该赶快停车检查，避免发动机进水。

如果涉水深度超过发动机舱盖，建议不要再行驶，立即熄火停车。否则容易发生“气门顶”。如果过水时熄火，千万不要尝试再打火启动。

不要高速过水沟、水坑。这样会产生飞溅，导致实际涉水深度加大，容易造成发动机进水。

见到积水处不要左闪右避。看到水就闪，或者马上踩刹车放慢速度，这是一般人的通病。实际上这两种方法都非常危险。左闪右避反而容易使后面司机误解、造成意外。

雨刮器一年一换。如果雨刮器的扫水能力下降，雨天行车观察路面情况将很困难。雨刮片向上浮起，扫水能力更差。另外，夜雨中行车，没有刮净的雨滴会在灯光下产生各种反射光，使前方视野极度模糊，容易引发事故。

定期检查轮胎磨损情况，及时更换。轮胎磨损过度，容易在胎面和水面间形成水膜，造成汽车跑偏、甩尾和制动距离加长。

4、雾天如何保证安全行车

当能见度在 50~500 米时，利用各种车灯提高能见度，行车中打开前后雾灯、尾灯和前照灯(近光)；尤其是雾灯，穿透能力强，对安全行车非常重要。

正确操纵控制车辆。雾天行车，应该将车速降至最低限速，使制动距离控制在可见的距离之内，保持车距，以防追尾。

适时停靠车辆。大雾的能见度降低至 200 米以下时，驾驶员看不见前车，只有依赖于前车尾灯行进，这已是容易出现车祸的信号。此时最安全的方法是将汽车驶向最近的安全地带进行暂避。

5、行车过程中车辆突发情况的应对

制动失灵时：要保持冷静，切莫惊慌失措。如果汽车在平坦的道路上行驶发生制动失灵，要立即停止供油，并在控制好车辆行驶方向的同时迅速减挡，利用发动机的制动作用降低车速。在换低挡位的同时应使用手刹停住车辆。

在下坡行驶中发生制动失灵，应尽可能地排减挡位，打开大灯和紧急信号灯，以警示其他车辆注意和避让，待行驶至平坦路段时将车辆停住。同时也应及时、巧妙地利用路边的天然障碍物停车脱险。

突然爆胎时：后胎爆破会使汽车尾部发生摇摆现象，但方向一般不会失控，这时可以反复轻踩刹车，慢慢地将车辆停下；前轮爆破则会造成汽车会向破胎一侧跑偏，此时应双手用力控制方向盘，并松开油门踏板，使汽车自行停下，千万不要急于刹车，否则会加剧汽车的跑偏。

车辆侧滑时：行驶中突然发生侧滑，如果是制动过猛而引起的侧滑，应立即松开制动踏板；如果是转弯横向力过大引起的侧滑，这时应松开油门降低车速，

朝侧滑一边，迅速打方向盘时要注意道路条件和方向盘转动的幅度，以免汽车冲出路面。

方向失控时：在行驶中方向突然失控，司机应缓缓地踩下脚制动停车，以避免发生车辆侧滑，导致事故。在脚、手制动并用的同时，还要尽可能地将方向盘打向有天然障碍物的地方，利用路边障碍停车脱险。

6、保证安全行车的技巧

当转向不足时：首先分析造成这种情况主要原因：车速过快、路面湿滑或不平以及前轮破裂等。前轮驱动的车辆更容易因用力踩油门，车辆重心后移，导致车头上仰，前轮附着力减弱，造成转向不足。

正确的操作是降低车速，略收油门，不要猛踩制动踏板或继续转转向盘。车速降低后，车重平均分配到四个轮子上，产生足够的侧向力，以消除侧滑现象。

当转向过度时：导致转向过度的原因有速度过快和转向盘操作失误等。前驱车通常是因为转弯时，突然猛踩制动，导致车身重心前移，使前轮侧向力增大，后轮上扬而减小了其附着力，造成转向过度。正确的操作是应避免转弯时急踩制动。

遇坡道行驶时：上坡时一定要选择合适的挡位和控制牵引力

根据地面状态和斜坡角度、长度选择合适的挡位。如果道路附着力好，坡道角度大，可在上坡前提前加速，利用惯性冲上较长的坡道，必要时减低挡位上坡道。如果路面滑溜，坡道较短，仍可用上述办法，但应避免中途减挡和过度加油，否则可能由于牵引力超过地面附着力而侧滑。

因动力不足或打滑难以上坡，很容易翻车。正确的方法是：在车辆将要后退的瞬间挂上倒挡，利用发动机制动减缓后退车速，连续点刹，沿上坡路线退下来。

在下坡时，车速会逐渐增加。正确方法是：选择变速器低挡来利用发动机的制动作用来控制车速，在必要时，用制动器制动减速或停车。长时间连续使用车轮制动器，会造成制动器温度过高，丧失制动能力。

如何坡道停车不后溜：在斜坡上停车，人在车内，除了要将手刹拉起外，脚也应踩在刹车上，不挂为空挡，应挂在1挡或前进挡，确保汽车保持前进的惯性。如果人不在车内，除了拉手刹、挂前进挡之外，还要在车轮后面垫上三角木确保汽车不会后滑。

如果车子停在下坡路段，则要拉手刹，挂倒挡，可以卡住齿轮的转动，确保不会出现溜车，最好也在车轮下面垫上三角木。

1.6.2.1 通过 GPS 车载监控设备实现动态监管

为保证班车车辆的科学、安全管理，实现对班车车辆行驶的安全控制，我公司对所有班车车辆进行全面的动态监管。公司车管部、安全部针对动态监管方面采取了以下措施：

- 1、制定 GPS 动态监控制度。班车驾驶员在出车前应对车载终端是否良好进行检查，确保车辆行驶过程中车载终端正常运行。确保 GPS 车载终端处于正常状态，并按有关说明正确使用、维护和保养，不得擅自拆卸或破坏 GPS 终端系统，对于行驶途中私自关闭车载系统（私自安装开关等有屏蔽功能的部件）的行为，根据制度进行相应处罚。

2、专职监控员对班车 GPS 动态数据进行管理

公司专职监控员对班车车辆运行实施全过程监控。通过建立监控台账，及时发现违章超速等行为。对驾驶员的违规行为第一时间进行处理，发布提醒和警示信息，告知驾驶人及时纠正，消除安全隐患。

1.6.2.1 严格执行车辆定期维护及检测制度

- 1、所有班车驾驶员每天出车前后要做好日常检查。项目包括发动机机油、发动机冷冻液、制动液、轮胎气压、灯光、仪表等是否符合安全规定的标准。

- 2、由班车车队队长对项目拟运行的车辆进行每周检查：液力转向、燃油滤清器、轮胎等。

- 3、由公司车管部每月初对班车运行的所有车辆进行一次全面清查，通过检查消除车辆可能存在的安全隐患。保证班车车辆的技术性能方面始终保持良好的状态。要求车辆技术状况必须严格达到公司安全部要求标准，并按行驶里程 13000-15000KM 进行车辆二级维护。由驾驶员在二级维护单上签字备查。所有车辆每年度进行综合检测、年审一次。根据公司车管部制定的定期维护计划严格执

行，将检查过程进行记录，留档保存。

1.6.2.1 强化安全行车日志管理

车辆安全行车日志是车辆运行全过程的原始记录，是车辆管理文件之一，驾驶员必须及时、准确、认真记载。行车日志依时间顺序连续记载，内容反映出班车车辆行驶、停靠、修理等每天的运行情况。

我公司所有班车驾驶员人手一册安全行车日志。公司安全部定期对日志进行检查。班车驾驶员通过安全行车日志的记录，强化其对所驾驶车辆的各种状况充分了解，更好地维护车辆，使车辆的技术状况始终保持良好的工作状态，保证行车安全。

1.6.2.1 做好车内安全设施的提醒及宣传

在行车前，由班车驾驶员自行检查车内安全设施是否齐全及完好。行车时做好安全提示，告知乘车人员车内的安全设施存放位置以及车内逃生通道的使用。驾驶员自己系好安全带的同时提醒乘车人员系好安全带。

在行车中，为乘车人员播放由我公司制作的安全宣传片视频，做好安全乘车的宣传工作。公司班车部定期为乘车人员发放由我公司编制的乘客乘车知识手册，通过阅读增加安全乘车意识和处置突发情况的能力。

1.6.3 时间保证措施方案

1.6.3.1 项目中标后的保证措施

本项目中标后，我公司将第一时间组建经验丰富的项目管理团队，设置一名具有同类项目丰富经验的项目经理对接后期工作。安排一名经验丰富的驾驶员担任队长，项目管理团队对拟投入本项目的车辆提前做一次全面的车况保养与检查，对拟参与本项目的司机召开针对本项目的安全教育，为项目的后期运营工作奠定良好基础。

1.6.3.2 项目运行前的保证措施

由项目经理牵头，公司其它部门配合实施落实：保证投入该项目的车辆技术状况和安全设施良好，车辆干净卫生、车辆前置的通勤班车标识牌和校园内部的乘车站点标志牌全部安装到位。对准备服务于本项目的驾驶员提前进行岗前培训、熟悉运行时间线路和站点，确保项目顺利运营。

1.6.3.3 项目运行初期的保证措施

本项目运行初期，项目经理应履职尽责，建立健全与洛阳师范学院沟通协调机制。深入项目现场，及时发现问题、了解分析更多项目需求并及时沟通解决，从而保障项目的健康、平稳、高效运营。

1.6.3.4 节假日和寒暑假的保证措施

项目运营中的节假日和寒暑假，根据洛阳师范学院通知要求，提前调配车辆运行数量，及时向司机传达节假日和寒暑假车辆运行线路、时间变更的信息，并及时更换校内乘车站点标志牌的发车信息表，方便每一位教职工都能够及时准确乘车。

1.6.3.5 每年度合同结束期的保证措施

项目运营每年合同结束时期，公司要组织进行一次“乘客满意度调查问卷”活动，然后对所有问卷进行整理汇总分析，并将分析报告上报洛阳师范学院。其目的是发现日常工作中的不足之处，提高以后的服务质量，让洛阳师范学院通勤班车项目更好地服务于每一位教职工。

1.6.3.6 恶劣天气、小型车辆限行的保障措施

如遇恶劣天气、政府部门政策性的、针对小型车辆限行令，小型车辆无法正常通行时，专项负责人应及时获取相关信息，及时和校方班车项目负责人及时沟通相关问题，在得到校方的许可后，在原有班车数量的基础上，启动紧急预案，妥善安排备用车辆，确保教职工顺利乘车，保障教学工作正常有序的进行。

1.6.3.7 交通堵塞、交通管制时的保障措施

如遇交通堵塞、交通管制时，班车车辆无法按原定路线正常行驶的特殊情况时，当班驾驶员应第一时间将该信息及时反馈给项目负责人，项目负责人会及时将该信息汇报给校方班车项目对接代表，在征得校方的许可后，可选择临时更改路线，及时启动紧急方案，科学调配距离最近、车型合适的车辆第一时间赶赴乘车点，以避免造成教职工滞留，保障教学工作顺利进行。

1.6.3.8 校方有大型活动、会议等，作息时间临时变化的处理方法

如遇校方大型会议、活动等，我们将会提前征求校方意见，在原有的班车基础上，提前沟通是否需要适当增加车辆，避免出现车辆不够乘坐，导致教职工无法顺利乘车。同时在原有车辆保障的基础上视情增加备用车辆随时待命。

如遇校方作息时间临时有变化，我们将会全力配合，专项负责人将第一时间通知当班驾驶员密切关注作息时间的变化，及时调整发车时间，根据临时变化的作息时间来准时、准点的运行班车。

1.7 突发事件应急预案

1.7.1 遇恶劣天气的应急预案

为确保本项目班车的正常运行，保障教职工准时上、下班，针对可能出现的恶劣天气，特制定本应急预案。

1、组织领导：

组 长：孙国巍

副组长：裴辉

组 员：裴辉 张会萍 吴小莉 刘会玲

2、处置原则：

1) “以人为本，以防为主”的原则。并采取各种有效手段和措施，最大限度的保障教职工生命和财产安全。

2) “统一指挥，综合协调”的原则。应急处置工作由调度部门统一指挥，以确保准确、有序、高效地实施应急救援行动。

3) “措施细化，落实到位”的原则。细化交接工作、组织工作等工作，加强平时防范的基础建设，提高对恶劣天气应急处置的实际操作能力。

3、应急预案措施：

1) 临时发生恶劣天气，通勤班车司机应第一时间通知项目负责人，项目负责人应第一时间和校方对接人联系沟通，并根据现场具体情况采取紧急避险措施（如降低车速、安装防滑链、就地停车等），以保障教职工的生命财产为第一出发点，并及时通知公司相关负责人。

2) 公司收到气象部门提前发布的恶劣、灾害性天气预报，结合本项目车辆运行特点及要求，提前预防，安排相应数量的应急车辆、驾驶员在停车场随时待命。

3) 应急车辆和驾驶员需在公司指定时间到达指定地点，随时听候安排。全力保障本项目运行。

4) 正常运行的车辆于班车运行时间提前 1 小时到达停车场、提前半小时发动车辆。确保在乘车人员到来之前，车辆处于良好的待发状态。

5) 车管部结合季节特点在恶劣天气到来前，备好防冻液、抗凝剂、防滑链

等备品，提前发放至各车辆。

6) 车管部加强对公司车辆安全状况的检查，掌握沿途道路通行条件，提前为车辆行驶提供安全可行的建议。

1.7.2 遇突发性疾病的应急预案

为保障本项目通勤班车运营安全，提高驾驶员在班车运营过程中应对突发疾病的处理能力，使驾驶员加强日常监测与观察，提高驾驶员的应急意识和自救互救能力、科学掌握采取应急措施的方法。从而确保本项目教职工和驾驶员的生命安全。特制定本应急预案。

1、组织领导：

组 长：孙国巍

副组长：裴辉

组 员：裴辉 张会萍 吴小莉 刘会玲

组织成员职责：负责全面指挥和协调突发性疾病事件的应急处置工作。

2. 应急救援组

组长：裴辉

成员：裴辉 张会萍 吴小莉 刘会玲、专业医务人员、驾驶员

职责：负责现场救援和初步处置工作，包括联系医院、实施急救措施等。

2、应急预案措施：

1) 驾驶员突发疾病

①驾驶员如具备继续操作车辆能力，尽量控制车辆行进方向，按照“停车、开门、疏散、求救”的程序进行处置。

②立即开启危险报警闪光灯，夜间还需开启宽灯、后位灯，尽快选择应急车道或紧急停车带等安全区域停车，若驾驶员无法控制腿部，可利用驻车制动器减速。

③车辆停稳后，拉紧驻车制动器操纵杆，打开车门并告知乘客临时停车原因，请求协助设置危险警告标志、组织现场人员安全疏散。

④及时采取自救措施，若病情不明或病情较严重时，立即拨打 120 急救电话，

同时向公司应急办公室报告现场情况及车辆停靠位置，请求救援。

2). 乘客突发疾病

驾驶员应保持冷静，遵循生命至上的原则，妥善处置。

①立即选择应急车道或紧急停车带等安全区域停车，开启危险报警闪光灯，设置危险警告标志。

②查看问询乘客病情，及时采取基本救助措施施救。

③若病情不明或病情较严重时，立即向车内寻求专业医务人员进行救助、拨打 120 急救电话或送往就近医院救治，同时向其他乘客做好解释，争取大家理解支持。

1.7.3 遇交通事故的应急预案

为保障本项目班车运行安全，提高班车运行中突发交通事故的处置能力，充分发挥公司应急救援和保障作用，更好地保障本项目乘车人员的安全，最大限度地控制和减少突发状况造成的损失，特制定本应急预案。

1、领导小组：

组 长： 孙国巍

副组长： 裴辉

组 员：各部门负责人及其它管理人员

职 责：统一领导、指挥、协调公司班车运行过程中突发交通事故事件的紧急处置、救援和组织应急保障等相关工作；突发紧急预案启动后，指定相关专项应急预案小组组长及其他成员赶赴现场指导和协调、处置等。

2、工作原则：

1) 把保障本项目乘车人员生命财产安全作为应急处置工作的出发点和落脚点，最大限度地减少突发事件的危害。

2) 把应对突发事件的各项工作落实到日常管理之中，坚持事前预防与应急处置相结合，努力提高公司应急处理能力。

3) 根据班车运行特点，将防道路交通事故、防车辆发生自燃爆胎、防恶劣气候等特殊情况当成重中之重，有针对性的配备各种应急物资和人员，提高快速

响应的能力。

3、应急预案措施：

1) 班车运行期间，发生临时交通事故，驾驶员应第一时间保护现场、保护乘车人员，依次拨打 110、公司安全部、公司班车部电话。并做好相关拍照等工作，以便交管部门进行责任认定；

2) 公司安全部接到驾驶员电话，第一时间汇报公司应急领导小组。应急领导小组在规定时间内，即市内半小时内、伊滨辖区范围 1 小时内，安排公司救援车辆、车管人员、专业车辆维修人员到达现场，保证乘车人员在最短时间内得到安排。

1.7.4 遇洪涝灾害的应急预案

为确保本项目通勤班车在遭遇洪涝灾害时能够安全运行，有效防范和应对各类突发事件，共同做好洪涝灾害期间的通勤安全工作。特制定本应急预案。

1、组织领导：

组 长：孙国巍

副组长：裴辉

组 员：裴辉 张会萍 吴小莉 刘会玲

2、处置原则：

1) “以人为本，以防为主”的原则。并采取各种有效手段和措施，最大限度的保障教职工生命和财产安全。

2) “统一指挥，综合协调”的原则。应急处置工作由调度部门统一指挥，以确保准确、有序、高效地实施应急救援行动。

3) “措施细化，落实到位”的原则。细化交接工作、组织工作等工作，加强平时防范的基础建设，提高对洪涝灾害应急处置的实际操作能力。

3、应急预案措施：

1) 需掌握洪涝灾害行车安全知识，熟悉应急处理流程，提升应对突发事件的反应能力。

2) 定期对通勤班车进行全面检查和维护，确保车辆技术状态良好，特别是

对制动、照明、轮胎等关键部件进行重点检查。

3) 配备必要的应急物资, 如警示牌、沙袋、铁锹、雨具等, 放置在便于取用的位置, 以便迅速应对突发情况。

4) 规划洪涝灾害期间的行车路线, 避开易发生水患、塌方等危险路段, 确保通勤班车行驶安全。

5) 若水位超过安全警戒线, 司机应立即停车, 组织乘客安全转移至高处, 并设置警示标志, 防止其他车辆误入危险区域。

6) 若车辆被困水中, 司机应保持冷静, 指导乘客转移到车辆后排, 利用救生锤等工具破窗逃生。

7) 若道路出现塌方、滑坡等险情, 司机应立即停车, 组织乘客迅速撤离至安全地带, 并报告应急处理小组, 等待救援。

8) 洪涝灾害结束后, 对通勤班车进行全面检查和维护, 确保车辆尽快恢复正常运行状态。

1.7.5 遇车辆故障的应急预案

为确保本项目班车能安全、有效地运行, 确保班车车辆出现突发性技术故障时能在第一时间得到妥善解决, 特制定本应急预案。

1、领导小组:

组 长: 裴辉

副组长: 刘会玲

组 员: 车管部、安全部、班车部

职 责: 统一领导、指挥、协调公司班车运行过程中突发车辆故障的应急处置、救援和组织应急保障等相关工作。

2、处置原则:

1) “以人为本, 以防为主”的原则。并采取各种有效手段和措施, 最大限度的保障教职工生命和财产安全。

2) “统一指挥, 综合协调”的原则。应急处置工作由车管部门统一指挥, 以确保准确、有序、高效地实施应急救援行动。

3) “措施细化，落实到位”的原则。细化交接工作、组织工作等项工作，加强平时防范的基础建设，提高对车辆突发故障的应急处置的实际操作能力。

3、应急预案措施：

1、公司接到班车车辆故障报告后，由安全部经理下达启动预案的指令，通知公司应急领导小组各成员迅速到位，组织有关问题解决的准备工作，由车管部通知公司签约的维修单位，各部位人员各负其责。

2、班车部接到车辆故障报告后，在承诺时间内安排同等车型的应急救援车辆赶赴现场，首先对乘车人员进行安置；

3、车管部接到车辆故障报告后，根据驾驶员描述的状况做出相应预判，第一时间协调维修单位，备好一定的维修配件，在承诺时间内对车辆进行维修，如不能当时排除故障的，在维修人员的指导下将车辆开至维修中心维修。