

# T/HNSXY

## 海南省信用协会团体标准

T/HNSXY 0002—2025

### 大型活动道路运输服务保障运营管理规范

Standard for management and operation of road transport services for large-scale events

2025 - 09 - 02 发布

2025 - 10 - 01 实施

海南省信用协会 发布

目 次

前 言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 资质要求 ..... 2

    4.1 基本条件 ..... 2

    4.2 运营能力 ..... 2

    4.3 安全与质量 ..... 2

    4.4 人员 ..... 3

    4.5 资历与信用 ..... 3

    4.6 其他 ..... 3

5 保障规划 ..... 3

    5.1 保障需求 ..... 3

    5.2 保障方案 ..... 4

    5.3 线路设计 ..... 4

    5.4 信息化支撑 ..... 4

    5.5 保障费用 ..... 4

6 投标 ..... 4

    6.1 材料准备 ..... 4

    6.2 方案撰写 ..... 4

    6.3 技术保障 ..... 4

    6.4 商务条款 ..... 5

    6.5 投标文件 ..... 5

7 保障能力 ..... 5

    7.1 组织管理 ..... 5

    7.2 调度管理 ..... 5

    7.3 车辆管理 ..... 6

    7.4 人员管理 ..... 6

    7.5 能源管理 ..... 6

8 应急管理 ..... 6

    8.1 应急预案 ..... 6

    8.2 应急响应机制 ..... 6

    8.3 资源保障 ..... 6

    8.4 演练与培训 ..... 7

    8.5 事后处置 ..... 7

9 服务评价和持续改进 ..... 7

    9.1 服务评价 ..... 7

9.2 持续改进 ..... 7

附 录 A （资料性） 驾驶员安全行车责任书 ..... 8

附 录 B （资料性） 各工作组工作职责 ..... 9

附 录 C （资料性） 驾驶员出车记录表 ..... 11

附 录 D （规范性） 车辆日常安全隐患排查表 ..... 12

附 录 E （规范性） 驾驶员出车前、收车后检查表 ..... 13

附 录 F （资料性） 车辆维护要求 ..... 14

附 录 G （资料性） 驾驶员行为规范 ..... 15

附 录 H （资料性） 常规应急处置预案 ..... 19

附 录 I （资料性） 交通运输接待服务评价表 ..... 22

参 考 文 献 ..... 23

## 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。

本文件由海南海汽贵宾车队有限公司提出。

本文件由海南省老字号企业协会、海南省信用协会归口。

本文件起草单位：海南海汽运输集团股份有限公司、海南海汽贵宾车队有限公司、海南省老字号企业协会、海南速易检测技术研究院有限公司、海南省信用协会、海南三智诚文化传媒有限公司、海南新美智能科技有限公司、海南大学、海南省现代教科文发展研究院。

本文件主要起草人：符人恩、马超、陈健、吴志斌、陈立武、林炜、潘国智、张龙、陈林琳、陈燕、何志贵、陈刚、陈文文、艾旭辉、毛迪、陈军、秦龙、刘刚、伍君之。

本文件系首次发布。

# 大型活动道路运输服务保障运营管理规范

## 1 范围

本文件规定了大型活动道路运输服务保障运营管理的术语和定义、资质要求、保障规划、投标、保障能力、应急管理及服务评价与改进。

本文件适用于海南省内大型活动（包括但不限于会议、会展与体育赛事）道路运输服务保障工作。其它从事政府公务接待、团体旅游的道路运输服务保障运营管理活动可参照执行。

## 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 18565 道路运输车辆综合性能要求和检验方法  
GB/T 22484 城市公共汽电车客运服务条例  
GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则  
GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范  
AQ/T 9007 生产安全事故应急演练指南  
AQ/T 9009 生产安全事故应急演练评估规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**大型活动** Large-scale event

指参与人数1000人以上、活动场地面积1000平方米以上、具有社会关注度高、波及地理区域范围广、涉及政府部门多且需要办理政府报批手续、专业跨度大等特点的群体活动，如博鳌亚洲论坛、消博会、冬交会等。

### 3.2

**道路旅客运输企业** road passenger transport enterprises

从事用客车运送旅客、为社会公众提供服务、具有商业性质的道路客运活动的企业，包括班车客运、包车客运、旅游客运。

### 3.3

**国有企业** state-owned enterprises

指国家对其资本拥有所有权或者控制权。国有企业作为一种生产经营组织形式，同时具有商业类和公益类的特点，其商业性体现为追求国有资产的保值和增值，其公益性体现为国有企业的设立通常是为了实现国家调节经济的目标，起着调和国民经济各个方面发展的作用。

### 3.4

**运输服务保障** transportation service guarantee

为活动参与者、工作人员提供的公共交通、接驳运输、应急疏散等服务。

### 3.5

**保障主体** guaranteeing the subject

活动主办方、运输服务企业、交通管理部门等责任方。

### 3.6

**危险性作业** dangerous operation

道路运输过程中可能给司乘人员、车辆、环境带来危险、危害，需要采取一定防护措施的作业。

### 3.7

#### 企业安全生产标准化 China occupational safety and health management system

企业通过落实企业安全生产主体责任，通过全员全过程参预，建立并保持安全生产管理体系，全面管控生产经营活动各环节的安全生产与职业卫生工作，实现安全健康管理系统化、岗位操作行为规范化、设备设施本质安全化、作业环境器具定置化，并持续改进。

### 3.8

#### 应急响应分级 emergency response level

按照突发事件的特点、严重程度和影响范围等，分为4个等级，I级（特别重大）、II级（重大）、III级（较大）、IV级（一般）4个级别。

I级（特别重大）：指事态非常复杂，已经或可能造成特别重大人员伤亡、特别重大财产损失，需警察、医疗和应急小组组织协调多方面力量和资源进行应急处置的紧急突发事件。

II级（重大）：指事态复杂，已经或可能造成特别重大人员伤亡、重大财产损失，需警察、医疗和应急小组组织协调多方面力量和资源进行应急处置的紧急突发事件。

III级（较大）：指已经或可能造成一定程度人员伤亡和财产损失，需警察和应急小组参与处置有关情况的突发事件。

IV级（一般）：事态比较简单，无人员伤亡，仅需工作组内部协调处置的突发事件。

## 4 资质要求

### 4.1 基本条件

#### 4.1.1 合法注册

4.1.1.1 具有独立法人资格，持有有效的营业执照、道路运输经营许可证等法定证照；

4.1.1.2 经营范围需明确包含道路旅客运输或相关服务内容；

4.1.1.3 注册及实际运营8年以上；

4.1.1.4 具有5项及以上承办大型活动道路运输保障服务经历。

#### 4.1.2 资质等级

4.1.2.1 具备道路运输企业二级及以上资质。

4.1.2.2 从事客运服务的车辆需持有有效合法证件。

### 4.2 运营能力

#### 4.2.1 车辆规模与配置

4.2.1.1 自有营运车辆不少于30辆或300个座位以上，符合GB 7258、GB 18565和GB/T 22484要求；

4.2.1.2 车辆技术等级需达到一级标准，且配备卫星定位装置、视频监控设备、应急逃生装置等安全设施。

#### 4.2.2 车辆类型

4.2.2.1 根据活动需求配备多样化车型（如大巴、中巴、应急保障车等），其中自有30座以上大巴车不少于10辆；清洁能源或新能源车辆比例不低于30%。

4.2.2.2 车辆购置在5年内或行驶里程小于15万公里的车辆占比不低于30%。

### 4.3 安全与质量

#### 4.3.1 安全记录

4.3.1.1 近三年内无重大交通责任事故，无严重违法违规记录。

4.3.1.2 企业安全生产标准化等级达二级以上。

#### 4.3.2 质量管理体系

- 4.3.2.1 应获得ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和ISO45001职业健康安全管理体系认证；
- 4.3.2.2 宜获得售后服务体系认证。

#### 4.3.3 应急预案

制定针对大型活动的符合GB / T 29639、GB / T 33000 、AQ/T 9007和AQ / T 9009要求的专项运输保障预案，包括各类突发事件处置预案(常规应急处置预案见附录H)。

#### 4.4 人员

具有与承办大型活动相适应的基层管理、车辆调度、安全、维修、行政人事、数据统计在内的综合化、专业化作业团队，且按规定缴交社会保险。

##### 4.4.1 驾驶员要求

- 4.4.1.1 持有相应准驾车型驾驶证及从业资格证并具有5年以上驾驶经历，男性年龄在25周岁-59周岁，女性年龄在25周岁-55周岁，且身体健康。
- 4.4.1.2 最近连续3个记分周期内没有被记满分记录。
- 4.4.1.3 3年内无重大以上交通事故责任记录。
- 4.4.1.4 无酒后驾驶或者醉酒驾驶机动车记录，最近1年内无驾驶客运车辆超员、超速等严重交通违法行为记录。
- 4.4.1.5 无犯罪记录。
- 4.4.1.6 身心健康，无器质性心脏病、癫痫病、美尼尔氏症、眩晕症、癔病、震颤麻痹、精神病、痴呆以及影响肢体活动的神经系统疾病等妨碍安全驾驶疾病，无酗酒、吸毒行为记录。
- 4.4.1.7 无诚信考核不合格记录或被列入黑名单记录。
- 4.4.1.8 无其他不宜聘用为大型活动驾驶员的行为。
- 4.4.1.9 签订《安全行车责任书》（见附录A）。
- 4.4.1.10 需通过大型活动专项安全培训及应急演练。

##### 4.4.2 管理人员

按规定配备专职安全管理人员，需持有交通运输行业安全考核合格证书。

#### 4.5 资历与信用

##### 4.5.1 服务经验

近三年内至少参与过1次同等级大型活动运输保障服务（需提供合同或主办方证明）。

##### 4.5.2 信用评价

- 4.5.2.1 应参与交通运输行业信用评价，且企业信用等级为A级及以上。
- 4.5.2.2 通过国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn> 和信用中国网址：<http://www.creditchina.gov.cn> 查询得到的信用信息报告或截图（提供的截图应包含查询日期）无不良记录。

#### 4.6 其他

- 4.6.1 投保承运人责任险（每座保额不低于60万元）。
- 4.6.2 具备实时监控调度平台，实现车辆动态管理。

### 5 保障规划

#### 5.1 保障需求

- 5.1.1 与大型活动主办方进行沟通对接，了解掌握乘车人员身份级别、数量、人员接送站方式及活动期间运输保障模式、明确时间、地点、发车频次等，确定大型活动运输服务保障车辆的车型、数量等。

5.1.2 根据活动规模、场地布局、参与者分布预测运输需求（如高峰人流、疏散时间）；制定分时段、分区域的运力调配方案。

## 5.2 保障方案

根据大型活动运输服务保障需求，制定车辆保障方案，方案包括但不限于明确运输服务保障模式、保障范围、保障时限等，还要对车辆、驾驶员、调度员来源及其管理方式、能源保障方式和运输保障应急处置等进行详细说明。

## 5.3 线路设计

5.3.1 设置专用接驳线路、临时停靠点，避开常规交通拥堵节点。

5.3.2 优化保障车辆多种运输方式衔接。

## 5.4 信息化支撑

5.4.1 应用实时监控平台（GPS/北斗）跟踪车辆动态。

5.4.2 提供电子导乘服务（APP/小程序），发布班次、拥堵预警信息。

## 5.5 保障费用

根据大型活动运输保障车辆车型和数量等，进行运输服务保障费用测算。运输服务保障费用测算宜包括：

- a) 大型活动前期车辆筹备费用：前期用于协调沟通、勘察会场、筹备搭建现场等车辆保障费用以及保障车辆上线安全检测、随车物资（卫生消杀物资、雨具等）、标识牌制作、驾驶员培训等相关费用；
- b) 中期车辆服务保障费用；
- c) 后期工作总费用。

# 6 投标

根据大型活动组委会发布的运输服务招标文件细化要求，重点突出企业服务优势（如本土优势、运营经验、体制机制、应急响应速度等）。分工负责主标段标书编制与相关材料搜集整理。

## 6.1 材料准备

6.1.1 企业资质材料包括但不限于以下内容：

- a) 营业执照、道路运输经营许可证（含包车客运资质）；
- b) 近3年无重大交通事故及服务质量投诉记录；
- c) 具备大型国际会议/论坛交通保障经验（提供业绩证明）。

6.1.2 车队资质材料包括但不限于以下内容：

- a) 车辆需符合接待标准；
- b) 车辆需通过年审、年检且配备卫星定位装置；
- c) 提供车辆保险（含承运人责任险，保额 $\geq$ 60万/座）。

## 6.2 方案撰写

6.2.1 车辆调度计划

- 根据活动日程制定分时段、分路线车辆调度表
- 预留10%-15%应急备用车辆（含突发情况预案）
- 明确VIP接机、会场通勤、媒体接送等专项服务流程

6.2.2. 人员配置

- 驾驶员需具备一定商务接待经验，通过政审及礼仪培训
- 配备双语协调员（中英）及24小时调度指挥中心
- 提供驾驶员健康证明及无犯罪记录证明

## 6.3 技术保障



### 6.3.1 智能管理系统

- 需接入活动官方交通调度平台实现实时联动
- 提供车辆轨迹可追溯系统及电子化服务评价反馈机制

### 6.3.2 防疫与安全

- 车辆每日消毒并配备防疫物资（口罩、消毒液等）
- 安装车内行为监控设备（需符合隐私保护规定）

## 6.4 商务条款

### 6.4.1 报价明细

- 分车型按日/按里程报价
- 注明超时服务、夜间服务等附加费用标准

### 6.4.2 违约责任

- 明确车辆故障、延误等情况的赔偿方案
- 需承诺活动期间不承接其他冲突业务

## 6.5 投标文件

### 6.5.1 提交内容

- 公司介绍及成功案例（附合同关键页）
- 服务方案PPT及3D模拟路线演示视频（可选）
- 加盖公章的报价单及保密承诺书

### 6.5.2 时间节点

- 需在招标截止前24小时提交标书
- 预留1周时间配合招标方实地考察车队

## 7 保障能力

### 7.1 组织管理

#### 7.1.1 领导小组

应建立大型活动道路运输服务保障工作领导小组，全面负责组织指挥、计划协调、检查督导和推动落实等工作。

#### 7.1.2 工作组

服务保障工作领导小组应设办公室，具体协调组织实施车辆服务保障工作。办公室下设协调联络组、综合事务组、车辆管理组、指挥调度组、后勤保障组，各个工作组明确分工、落实责任、紧密配合、相互衔接（各工作组具体职责见附录B）。

### 7.2 调度管理

大型活动车辆调度应建立“三级调度负责制”，包括总调度、二级调度（车型调度）、三级调度（驻场调度）。

#### 7.2.1 总调度

负责统筹安排调度车辆，根据大型活动主办方用车需求，结合乘车人员身份级别、人数、保障区域、时长等信息，分派给各级驻场调度。

#### 7.2.2 二级调度（车型调度）

按照用车需求，分车型、数量调派车辆给相关机场、车站、宾馆（酒店）和活动（会议）现场等地的驻场调度。

#### 7.2.3 三级调度（驻场调度）

根据用车需求,提前15分钟将服务保障车辆安排在指定待客区域等候,根据任务需求按既定行车路线给予保障,任务完成后,在指定停车区域集结待命。

#### 7.2.4 车辆编组

领导小组根据活动需要,将车辆按小车、商务车和中大巴车进行分组并编号,发放统一出入证件与联络、保障用品。

#### 7.2.5 任务下派

各级调度组根据活动需要给驾驶员分配运输服务保障任务,填写驾驶员出车记录表(见附录C),驾驶员凭出车记录表执行。

### 7.3 车辆管理

#### 7.3.1 车辆技术检测

对服务保障车辆进行上线安全检测,并提供车辆安全性能检测报告。

#### 7.3.2 车辆安保检测

协助安保部门对贵宾服务保障车辆进行安全检查(车辆日常安全隐患排查见附录D、驾驶员出行前、收车后检查见附录E),检查合格后方能参与服务保障。

#### 7.3.3 车辆维护

车辆维护要求见附录F。

#### 7.3.4 车辆停放

服务保障车辆按要求进行集中停放,由专人负责值守。

#### 7.3.4 车辆保险

参与大型活动服务保障车辆应按照有关规定购置车辆保险。

### 7.4 人员管理

#### 7.4.1 食宿管理

中标单位负责工作人员食宿,并负责驾驶员的日常管理,协助调度完成车辆调派等工作。如遇疫情等特殊情况,由主办单位视情况统一提供食宿,统一管理。

#### 7.4.2 人员培训

人员培训分为集中培训和分组培训,一般以集中培训为主,紧急情况下可以分组培训。培训内容主要包括:动员教育、文明礼仪、安全驾驶、心理健康、保密事项、活动宣传口径、熟悉行车路线及大型活动场馆地形等。

#### 7.4.3 驾驶员行为要求

见附录G。

### 7.5 能源管理

参与大型活动服务保障车辆加注燃料(充电)应实行统一管理,由专人监督管理执行。

## 8 应急管理

### 8.1 应急预案

应制定专项应急预案,明确突发事件的分类分级、处置流程及责任分工。按附录H进行交通事故、车辆故障、恶劣天气、卫生事件等常见风险场景的应急处置。

### 8.2 应急响应机制

应建立分级响应制度,明确不同级别紧急事件的启动条件和处置权限,并实时监控运输动态,确保信息传递畅通。

### 8.3 资源保障

8.3.1 应配置备用运力(如应急车辆、驾驶员储备)和应急物质(如急救设备、通讯工具);

8.3.2 应提前与公安、消防、医疗等部门联动，划定应急疏散路线。

#### 8.4 演练与培训

应定期组织应急演练，并对从业人员开展安全培训和考核。

#### 8.5 事后处置

应急事件过后，应根据事件记录，进行原因分析，制定整改措施，完善预案漏洞。

### 9 服务评价和持续改进

#### 9.1 服务评价

车辆保障领导小组应对相关车辆保障车企进行测评，评价内容包括但不限于：

- a) 预算执行情况；
- b) 提供车辆的外观、技术状况和卫生情况；
- c) 驾驶员完成任务、服务质量、表扬和被投诉情况，并搜集《交通运输接待服务评价表》（附录I）；
- d) 驾驶员安全驾驶、违法驾驶及交通事故出险情况。

#### 9.2 持续改进

活动结束后，车辆保障领导小组应总结车辆服务保障工作筹备、方案执行过程中存在的突出问题并制定改进措施。

附 录 A  
(资料性)  
驾驶员安全行车责任书

表A.1 驾驶员安全行车责任书

| 驾驶员安全行车责任书                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>为确保20XX年XXX会议（活动）的顺利召开，本人保证在会议（活动）服务期间严格遵守以下安全行车规定：</p> <p>一、服从调度，听从指挥，不顶撞、不拖拉，保证圆满完成此次保障任务。</p> <p>二、执行警卫任务过程中，时刻听从警卫人员安排，行驶途中保持车队队形。</p> <p>三、执行非警卫任务过程中，严禁超速。高速公路行驶，7座以下车辆限速120公里；7座以上车辆限速100公里。</p> <p>四、严格遵守交通法规。行车过程中，不逆行、不占道、不随意鸣笛。在任何路段遭遇路控时，遵守交警指挥，或靠边慢行，或停车等候。</p> <p>五、行驶过程中，不得接打电话。如遇总调度室紧急呼叫，经客人允许后，可靠边停车后接听。</p> <p>六、接车时和执行任务前，必须对车辆轮胎、刹车、空调、车灯、水箱进行基本检查。发现问题，立即报告调度组。</p> <p>七、执行任务过程中，严禁搭载无关人员；严禁擅自离车；严禁擅自将车交与他人驾驶；严禁在任务地以外停车住宿；严禁将任务信息透露给无关人员。</p> <p>八、注意个人仪表，讲究卫生，尊重客人，文明驾驶，微笑服务，注重形象。</p> <p>九、严格遵守保密规定和论坛年会的各项服务保障规定。</p> <p>如违反上述规定，愿意接受处罚。</p> <p>驾驶员：<br/>时间：     年     月     日</p> |

**附 录 B**  
**(资料性)**  
**各工作组工作职责**

**B.1 协调联络组工作职责包括但不限于：**

- a) 及时传达大型活动筹备办的指示要求，督促各项工作落实；
- b) 加强与省（市）相关部门的沟通协调，及时解决车辆服务保障工作面临的困难、问题；
- c) 协调赞助车辆及驾驶员、调度员的征调工作；
- d) 协调驾驶员政审及各种证件办理工作；
- e) 协调油料、充电供应事宜；
- f) 协调行车任务线路事宜；
- g) 协调车辆驾驶员和调度员入驻、用餐和车辆停放等事宜；
- h) 协调车辆检测、停放场地、保险等事宜；
- i) 协调解决通讯设备问题；
- j) 协调志愿者服务；
- k) 做好保障车辆随车人员对接与各类入场证件权限协调问题。

**B.2 综合事务组工作职责包括但不限于：**

- a) 编制《驾驶员手册》；
- b) 制定驾驶员培训与演练方案，开展驾驶员文明礼仪、安全教育、行车路线、应急处置等培训；
- c) 组织人员现场考察行车路线并进行实地演练；
- d) 汇总确认服务保障车辆和人员情况信息，协助办理人员政审、证件发放；
- e) 负责印制各类单据、报表等；
- f) 负责驾驶员管理，与驾驶员签订安全承诺书；
- g) 负责各项经费开支，做好经费结算等工作。

**B.3 车辆管理组工作职责包括但不限于：**

- a) 负责车辆移交、停放、加油、安检、ETC 安装、装具配置、新能源汽车充电等；
- b) 做好与中标单位车辆对接及相关协调工作；
- c) 负责车辆报修、应急和救援等协调工作。

**B.4 指挥调度组工作职责包括但不限于：**

- a) 组建总调度室；
- b) 制定大型活动车辆服务保障方案和车辆调度流程；
- c) 制作派车单（出车记录表）（见附录C）；
- d) 负责大型活动服务保障车辆的统计等相关工作，做好痕迹管理；
- e) 负责参会代表参加活动期间的用车调度工作；
- f) 负责督促、检查、登记派车情况；
- g) 检查出车任务完成情况，处理与车辆服务保障有关的安全与投诉等问题；
- h) 负责服务保障车辆与驾驶员信息匹配；
- i) 负责明确参会代表随车接待人员信息并进行车辆匹配；
- j) 负责大型活动场馆、参会代表入驻宾馆（酒店）循环班车与保障参会代表专车的合理统筹问题；
- k) 负责大型活动现场应急处置问题（如：离场保障车辆顺序发生变化等）。

**B.5 后勤保障组工作职责包括但不限于：**

- a) 落实车辆保障工作人员住宿及用餐等事宜；
- b) 负责后勤保障物资配备、领取、发放等工作；
- c) 制作车辆标识牌（包括行车路线牌、车辆分类保障牌等）；

d) 统计、制作参与车辆保障相关人员及车辆的证件信息。

全国团体标准信息平台

附 录 C  
(资料性)  
驾驶员出车记录表  
表C.1 驾驶员出车记录表

车辆编号:

驾驶员姓名:

| 时 间 | 任 务 单 号 | 任务（起始地点） | 派 遣 人 |
|-----|---------|----------|-------|
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |
|     |         |          |       |

**附 录 D**  
**(规范性)**  
**车辆日常安全隐患排查表**

表D.1 车辆日常安全隐患排查表

| 序号 | 排查项目     | 技术要求                                             | 选用车型                |
|----|----------|--------------------------------------------------|---------------------|
| 1  | 车轮车胎     | 车轮及半轴的螺母齐全、坚固可靠；<br>轮胎胎冠胎壁无异常损伤，轮胎花纹无异常磨损，无明显亏气。 | 全车型                 |
| 2  | 照明信号     | 前照灯、转向灯、制动灯、雾灯、示廓灯等正常工作                          |                     |
| 3  | 动力蓄电池    | 动力蓄电池箱体无磕碰、变形、鼓包，线缆接头无松脱，舱体周围无烧焦异味。              | 纯电动汽车、燃料电池汽车、混合动力汽车 |
| 4  | 发动机增压器   | 增压器隔热罩无破损、脱落或丢失。                                 | 燃气汽车、燃油汽车、混合动力汽车    |
| 5  | 排气管隔热棉   | 排气管隔热棉无破损、碳化老化或分层脱落。                             |                     |
| 6  | 供气装置     | 供气管路无损伤，接头、阀门连接无漏气，气瓶紧固牢靠，无松动，LNG气瓶无异常凝露或结霜。     | 燃气汽车、燃料电池汽车         |
| 7  | 制动气压     | 发动机工作状态下储气筒气压表示值应大于等于1000 kPa。                   | 全车型                 |
| 8  | 制动管路     | 气压制动的，制动气室、气阀及制动管路无漏气；液压制动的，制动分泵及制动管路无油液滴漏。      |                     |
| 9  | 安全带      | 安全带齐全、功能完好，可正常使用。                                |                     |
| 10 | 车门应急开关   | 应急开关标识、护罩、手柄等机件齐全完好，应急开关能正常开启应急车门。               |                     |
| 11 | 外推式应急窗   | 外推式应急窗开启把手清晰可见、可触及，操作开启把手后外推窗可正常打开。              |                     |
| 12 | 安全顶窗     | 开启装置的护罩、手柄等机件齐全完好，安全顶窗能够正常开启。                    |                     |
| 13 | 灭火器      | 检定有效期内，压力表指针处于绿色区域。                              |                     |
| 14 | 应急锤      | 应急锤无丢失，位置摆放符合标准要求，声响信号报警装置功能正常。                  |                     |
| 15 | 三角警告牌    | 无丢失，可正常使用。                                       |                     |
| 16 | 车载监控设备   | 摄像头、卫星定位装置等正常运行。                                 |                     |
| 17 | 仪表盘故障灯排查 | 仪表盘故障灯正常使用。                                      |                     |



附 录 E  
(规范性)  
驾驶员出车前、收车后检查表

表E.1 驾驶员出车前、收车后车辆检查表

车号: 检查人: 出车前检查日期: 年 月 日; 收车后检查日期: 年 月 日

| 部位                    | 检 查 项 目                                                          | 结果<br>前/后                                           | 部 位                        | 检 查 项 目                                                                                                         | 结果<br>前/后                                           |  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--|
| 发<br>动<br>机           | 1、检查发动机机油, 制动液、冷却水 (含纯电车) 是否足够。                                  | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> | 制<br>动<br>系                | 1、液压制动的车辆, 储液器内的制动液是否足够; 各连接油管接头有无渗漏; 气压制动的车辆, 各连接管路、接头、阀门、分泵等有无漏气现象; 储气筒安装是否牢固; 每 1500 公里排放储气筒内积水 (有自动排水开关的除外) | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 2、皮带、自动灭火装置、各联接线束 (导线) 是否完好、连接牢固。                                | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 2、制动软管有无与其它部件干涉、老化、开裂、被压扁、碰刮和机械损伤等现象; 有无与机动车排气管或任何高温源接触的地方                                                      | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 3、机油表、水温表、燃油表、气压表、发动机转速表、充电指示灯等各仪表指示是否正常。                        | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 3、制动系统的各种杆件不允许与其它部件在相对位移中发生干涉、摩擦, 以防杆件变形、损坏。                                                                    | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 4、仪表板面有无各报警 (故障码) 系统显示 (含纯电车)                                    | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 4、驻车制动是否可靠; 储能弹簧驻车制动在发动机中速时二档应不能起步)                                                                             | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 5、各部机件连接的紧固情况是否牢固; 各气 (油) 管、及所有连接部位是否有明显渗漏现象                     | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 5、确认制动踏板具有足够的运动空间。(含纯电车)                                                                                        | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 6、察看发动机运转是否平稳、怠速是否稳定、工作有无异响                                      | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            |                                                                                                                 |                                                     |  |
| 转<br>向<br>系           | 1、检查方向盘的最大自由转动量、上下拉压方向盘应无松动的感觉                                   | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> | 悬<br>挂<br>装<br>置           | 1、钢板弹簧有无断裂、错位; 板簧夹配备齐全、牢固。                                                                                      | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 2、方向机摇臂及横直拉杆的球头销不松旷, 各联接螺栓紧固、锁定可靠 (含纯电车)                         | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 2、车桥无走位、各稳定杆、U 形杆、减震器、气囊及上下支架等连接牢固。                                                                             | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 3、转向机及动力油管无渗漏油现象                                                 | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 3、减震器配备齐全、无漏油                                                                                                   | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
| 行<br>驶<br>系           | 1、前轮花纹深度是否符合要求、磨损是否均匀; 胎冠、胎侧有无损伤或气包、气压是否正常、双式车轮的轮胎之间无夹杂异物。(含纯电车) | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> | 传<br>动<br>系                | 1、检查离合器踏板自由行程是否符合要求                                                                                             | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 2、轮胎螺母和半轴螺栓完整齐全、紧固、轮辋无裂纹 (含纯电车)。                                 | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 2、离合器工作是否正常 (分离彻底、起步平稳、无打滑现象)                                                                                   | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
| 车<br>身<br>及<br>标<br>识 | 1、车辆外观应整洁, 玻璃无裂纹;                                                | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> | 灯<br>光<br>信<br>号<br>电<br>器 | 3、变速器各连接螺栓紧固、运转无异响; 主减速器无漏油                                                                                     | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 2、各零部件应完好、无缺损;                                                   | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 4、传动轴各联接件螺栓紧固、各轴承密封无漏油                                                                                          | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 3、仪表台是否有杂物;                                                      | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            |                                                                                                                 |                                                     |  |
|                       | 4、车内卫生清洁、空气清新、窗帘整洁齐全、座椅及附件清洁完好、座椅脚螺丝紧固;                          | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 1、各种灯光、信号及线路等工作是否正常、无松脱、漏电现象。                                                                                   | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 5、前、后牌照及各标识清晰。(以上含纯电车)                                           | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 2、雨刮器、喇叭、后视镜、倒车监视工作是否正常、完好。                                                                                     | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
| 卫<br>生<br>状<br>况      |                                                                  |                                                     | 安<br>全<br>设<br>施           | 3、车内监控、车内外电子显示、影音、行车记录仪、GPS (3G 视频监控) 装置是否正常、有效。                                                                | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 1、车内空气是否清晰、无异味。                                                  | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 4、检查电气设备、蓄电池的安装及电极连接是否牢固、检查蓄电池电解液是否足够 (以上含纯电车)                                                                  | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 2、车厢地板、仪表台、顶板及侧板、空调滤网等是否清洁、无杂物、无破损。                              | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            |                                                                                                                 |                                                     |  |
|                       | 3、窗帘、网兜、座椅及扶手等是否完好、整洁。                                           | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 1、车内、车外的车门应急开关是否完好                                                                                              | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       | 4、车内排气扇工作是否正常。(以上含纯电车)                                           | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |                            | 2、车内安全锤配备是否齐全;                                                                                                  | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       |                                                                  |                                                     |                            | 3、车厢内配备的灭火器是否完好、有效;                                                                                             | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       |                                                                  |                                                     |                            | 4、发动机 (后置) 仓自动灭火装置安装是否牢固、有效。                                                                                    | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |
|                       |                                                                  |                                                     |                            | 5、座椅安全带配备是否齐全、有效。(以上含纯电车)                                                                                       | <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> |  |

注: 检查结果合格的在“□”中打“√”, 不合格的打“×”。本检查表适用于托管单位 (包括: 海汽集团旅游客运分公司、海南美兰机场旅游服务有限公司)

**附 录 F**  
**(资料性)**  
**车辆维护要求**

车辆维护主要分为日常维护、一级维护和二级维护；其中日常维护由驾驶员操作执行；一、二级维护由公司指定的汽车维修企业执行；

E.1 驾驶员应根据车辆行驶里程或行驶时间按规定将车辆送到指定的汽车维修企业进行维护。

E.2 日常维护是日常性作业，由驾驶员负责执行。其中心内容是清洁、补给和安全检视（具体见附录C）。

**E.2.1 出车前：**

- a. 对汽车各部润滑油（脂）、燃料、冷却液、制动液及液压油等各项工作介质和轮胎气压等进行检查补给；保证行车前车辆油液充足、清洁和性能良好，轮胎气压符合要求；检查连接装置坚固可靠；
- b. 对车辆制动、转向、传动、悬架、灯光信号等部位和装置以及发动机运转状态进行检查、校紧；
- c. 检查货物与行李的捆扎牢固情况。

**E.2.2 行车中：**

- a. 在行车中途休息时进行，重点检查轮胎气压、表面磨损和车轮花纹间有无镶嵌物并剔除；
- b. 天气炎热时应检查车轮轮毂温度，若温度过高，应将车停在阴凉通风处自然降温；
- c. 注意察看仪表工作情况。

**E.2.3 收车后：**

- a. 对车辆进行清洁，保持车容和发动机外表整洁；
- b. 对车辆进行检查，记录车辆行驶的情况；如有故障，应详细记录车辆故障状况，为车辆维修提供资料。

**附 录 G**  
**(资料性)**  
**驾驶员行为规范**

### **G.1 发车前准备工作**

- G.1.1 应按规定穿着制服，提前15分钟到岗，做好岗前准备工作。
- G.1.2 应检查驾驶证、行驶证，确保证件齐全。
- G.1.3 出车前应例行检查车辆制动、专项、照明、轮胎、水电、油及其他性能是否正常。发现异常时，应立即上报和报修或更换车辆，不得驾驶存在隐患的车辆上路行驶。
- G.1.4 应保持车容车貌整洁卫生，车内空气清新，调节车内温度，保持26~27℃为宜。
- G.1.5 准时发车，不得借故拖延或拒不出车。
- G.1.6 按要求填写《驾驶员出车前、收车后检查表》（见附录D）。

### **G.2 行驶途中**

- G.2.1 应严格遵守道路交通安全法律法规，按照机动车道路通行规则和驾驶操作规范安全驾驶、文明驾驶，做到平稳起步、缓速转弯、避免急刹。
- G.2.2 按交通法规限速行驶，不得超速超载，执行规定的行驶路线。
- G.2.3 按规定时间准时到达接送点，不可擅自提前开车，要确保乘客均到位。
- G.2.4 应等待客人坐稳，系好安全带，车门关好后方可行车。客人下车时，车辆应靠道路右侧或安全地方停靠，并待车停稳后，方可打开车门下车。
- G.2.5 对待客人要热情有礼貌，对于客人反馈的问题，应耐心聆听，做好记录，避免与客人发生争执，必要时可将事件报告车队，共同协商解决。
- G.2.6 应牢记八不开：不开霸王车、不开赌气车、不开抢道车、不开麻痹车、不开侥幸车、不开冒险车、不开违章车、不开带“病”车。

### **G.3 收车后**

- G.3.1 收车后，应巡回检查车内是否有未下车客人或遗留物品，做好清查清点。
- G.3.2 清洁擦洗车体外部，以保持车辆的车体清洁卫生，严格做好消杀工作。
- G.3.3 应检查存油量，发现油量（续航）不足，应立即补充加油（充电）。
- G.3.4 应检查车况，进行车辆的保养。发现故障应立即报修，未经批准不得私自将车辆送修理厂维修。
- G.3.5 车辆收班后，应按指示地点停放车辆，锁好保险锁。
- G.3.6 按要求填写《驾驶员出车前、收车后检查表》（见附录D）。
- G.3.7 应持有合法的行驶证、驾驶证、道路通行（出入）证、从业资格证、企业车辆准驾证及保险单证。
- G.3.8 不得疲劳驾驶、超限超载超速行驶、饮酒和醉酒后驾驶、服用国家管制的精神药品、麻醉药品驾驶；按规定线路行驶。驾车时不接打手机。雾雨天减速慢行。
- G.3.9 严禁将与任务有关的信息和资料透露给任务无关人员。
- G.3.10 未经允许，严禁在任务地以外停车住宿。
- G.3.11 不得连续驾驶超过4小时，24小时内驾驶时间累积不得超8小时。
- G.3.12 起步前检查客人是否已上车，车门是否关好；驾驶员倒车前，注意车前后是否有人、障碍物。
- G.3.13 在高速公路上行驶时，应遵守下列规定：
  - 1) 应当在行车道上行驶；
  - 2) 从匝道驶入高速公路，应当开启左转向灯，在不妨碍已在高速公路内的机动车正常行驶的情况下驶入行车道。
  - 3) 车速超过100km/h时，应当与同车道前车保持100m以上的距离；车速低于100km/h时，与前车距离可以适当缩短，但最小距离不得少于50m。除特殊规定路段，小车、商务车限速120km/h，中、大巴限速100km/h；

4) 能见度小于200m时, 开启雾灯、近光灯、示廓灯和前后位灯, 车速不得超过60km/h, 与同车道前车保持100m以上的距离; 能见度小于100m时, 开启雾灯、近光灯、示廓灯、前后位灯和危险报警闪光灯, 不得超过40km/h, 与同车道前车保持50m以上的距离; 能见度小于50m时, 开启雾灯、近光灯、示廓灯、前后位灯和危险报警闪光灯, 车速不得超过20km/h, 并从最近的出口尽快驶离高速公路。遇到以上情形时, 高速公路管理部门会通过显示屏等方式发布速度限制、保持车距等提示信号, 注意观察提示信息。

#### 5) 不得有以下违法行为

- a. 倒车、逆行、穿越中央分隔带掉头或者在车道内停车;
- b. 在匝道、加速车道或者减速车道上超车;
- c. 骑、轧车行道分界线或者在路肩上行驶;
- d. 非紧急情况时在应急车道行驶或者停车;
- e. 途中上下旅客。

#### 6) 高速公路停车时

a. 行驶中, 因车辆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;

b. 车辆发生故障时, 驾驶员应立即开启危险报警闪光灯, 将车辆移至不妨碍交通的地方停车; 难以移动时, 应继续开启危险报警闪光灯, 在来车方向150m处设置警告标志, 夜间还须同时开启示宽灯和尾灯; 必须将车上人员迅速转移至应急车道内, 并且迅速报警。

### G. 4 行车安全

#### G. 4.1 速度控制

- 1) 机动车在道路上行驶不得超过限速标志、标线标明的速度;
- 2) 没有道路中心线的道路, 城市道路为30km/h, 公路为40km/h;
- 3) 同方向只有1条机动车道的道路, 城市道路为50km/h, 公路为70km/h;
- 4) 遇大雾或前方道路有急弯, 应控制好行车速度。

#### G. 4.2 安全超车

1) 超车前应先开左转向灯并鸣喇叭示意, 夜间超车时应不断变换远、近光灯示意, 在确认前车让路允许超越的情况下, 方可从前车的左侧超越;

2) 超越前车后, 不能过早地驶入原来的行驶路线, 在与被超车辆拉开必要的安全距离后, 打开右转向灯驶回原车道;

3) 超车前, 正确判断对方驶来车辆的车速, 果断决策能否超越前车, 必须在有百分之百把握的情况下超车;

4) 当前车不让路时, 不允许强行超越。

#### 5) 有下列情形之一的, 不得超车:

- A. 前车正在左转弯、掉头、超车的;
- b. 与对面来车有会车可能的;
- c. 前车为执行紧急任务的警车、消防车、救护车、工程救险车的;
- d. 行经铁道口、交叉路口、窄桥、弯道、陡坡、隧道、人行横道、市区交通流量大的路段等没有超车条件的。

#### G. 4.3 灯光的使用

1) 起步、转弯、变更车道、停车前应使用转向灯, 使用后不要忘记关闭;

2) 机动车在夜间没有路灯、照明不良或者遇有雾、雨、沙尘、冰雹等低能见度情况下行驶时, 应当开启前照灯、示廓灯和后位灯, 但同方向行驶的后车与前车近距离行驶时, 不得使用远光灯。机动车雾天行驶应当开启雾灯和危险报警闪光灯;

3) 会车时应关闭远光灯、开启近光灯;

4) 行驶在无交通信号灯的叉路口时, 可用变换远近光灯示意其他车辆、行人注意。

#### G. 4.4 夜间会车

1) 夜间会车应当在距相对方向来车150m以外改用近光灯;

2) 在窄路、窄桥与非机动车会车时应当使用近光灯。

#### G.4.5 特殊条件驾驶

##### 1) 通过桥梁

- a. 接近桥梁时，应注意桥头附近的交通标志，遵守其规定，且与前车要保持一定的距离，降低行驶速度；
- b. 遇到窄桥时，应尽量避免在桥头换挡、制动、会车和停车；
- c. 通过漫水桥、便桥、浮桥以及一些简易桥时，应先停车观察，在确保安全的情况下，车辆低速通过，以免发生意外事故；
- d. 通过有积水、泥泞的桥梁时，过桥前应对桥面情况进行勘查，必要时在桥面铺垫一些防滑物品，在确保安全的情况下，选择从桥面中间缓慢通过。

##### 2) 进入隧道、涵洞

- a. 进入隧道、涵洞前，应观察交通标志和标线的规定，注意检查装载高度是否在规定的范围之内；
- b. 进出隧道、涵洞时，应当减速行驶；并在进入前100米开启前照灯；
- c. 通过双车道隧道时，应靠右行驶，注意用灯光与来车交会，匀速通过，切忌抢行；
- d. 在隧道、涵洞内不得随意停车。

##### 3) 山区驾驶

- a. 出车前和中途停车休息时，应认真检查车辆转向部分、制动部分、车轮和传动部位以及装载物品的质心位置和捆扎情况；
- b. 要随时注意制动器的工作效能。气压制动系的车辆要经常观察气压表读数；液压制动系的车辆要防止“气阻”，感到踏板“软弱”时，便需停车检查；
- c. 下坡时严禁发动机熄火或空档滑行；
- d. 坡道上严禁停车。因故必须停车时，拉紧驻车制动器并将发动机熄火；上坡停车挂低速档，下坡停车的挂倒档。需长期停车的需用三角木垫住车轮。

##### 4) 炎热天气驾驶

- a. 行驶中要注意防止发动机过热，随时注意水温表读数，如温度过高，要选择阴凉处停车降温，可掀起发动机盖通风散热；
- b. 发动机温度过高缺水时，应在发动机怠速状态下加水，或一面打开散热器和发动机放水开关，一面向散热器徐徐加入冷却水换去热水降温；在开启散热器盖时添加冷却水时，要防止烫伤；不得在发动机高温下熄火加注冷却水；
- c. 燃料供给系发生气阻时，应停车降温；
- d. 发现胎温、胎压过高时，应选择阴凉处停息，让其自然恢复正常。不可采取放气或泼冷水的方法降温、降压；
- e. 要注意检视制动效能，谨防制动轮缸皮碗（液压制动）膨胀变形和制动液汽化造成制动失灵的故障。长下坡要注意途中停车以自然降低制动器温度，保证制动效能良好。制动鼓温度过高时，切不可用冷水浇泼，以防制动鼓裂损。山区行车最好安装制动鼓滴水装置，以改善其散热条件；
- f. 蓄电池电解液由于炎热容易消耗，应定期检查，不足时加注蒸馏水。

#### G.5 规范操作

- G.5.1 执行任务前，清洁车身内外，有异味时开窗通风，禁止使用或放置空气清新剂、酒精、火机等易燃易爆物品；
- G.5.2 执行任务前，检查工作证、通行证、停车证等是否备齐，并佩戴、摆放合理。
- G.5.3 驾驶时，两眼正视，看远顾近，视线成扇形；双手正确握紧方向盘，严禁单手操作或做与驾驶无关的动作。
- G.5.4 遇路面凹凸不平，必须减速慢行。雾暴雨时必须开启行车灯或雾灯。
- G.5.5 遵守行车礼仪，会车时使用近光灯。
- G.5.6 不准无故超越执行同任务车辆，不准强行超越正在超车的车辆。路面狭窄、弯、陡时，严禁超车。
- G.5.7 会车时，放宽横距，严禁偏左，减速让行或靠边停车让行。
- G.5.8 积水深度超过横轴轴心时，不准行驶。因路段积水而熄火后，严禁再次启动。
- G.5.9 在能见度不足、泥泞及凹凸的路面变道时，保持安全车速。
- G.5.10 无信号灯且无人员指挥的路口，仔细观察，主动让行。严禁争抢。

- G. 5.11 发现车辆异常时，及时停车检查，发生故障不能排除时及时报告调度组处理。
- G. 5.12 发生行车事故如有人员伤亡，立即拨打120、119报警，并立即报告调度组。
- G. 5.13 执行任务前检查剩余油量、气量、电量，及时加油、加气、充电。原则上严禁载客加油、加气、充电；临时突发情况需要途中加油、加气、充电，需提前向调度组请示；加油时服从油控规定，签名字迹清晰。
- G. 5.14 认真填写出车任务记录表（附录B），任务结束后及时上交，便于调度组统计考勤。
- G. 5.15 发现车辆被划、被破坏时，留存证据，立即拨打110、保险公司或赞助车4S店电话，并报监控督查组。

## G.6 服务规范

- G. 6.1 必须参加上岗前的驾驶培训、安全教育培训、心理咨询培训、组织纪律培训和线路踩点培训等。
- G. 6.2 培训时，认真听讲。培训后，仔细阅读《驾驶员工作手册》，熟记地图，熟悉线路和线路上的所有路标地点，包括酒店、会场、停车场、加油站、加气站、充电站、检查站、用餐点、住宿点等。
- G. 6.3 充分了解车辆的各项技术性能，熟悉掌握各项技术操作要领。
- G. 6.4 执行任务前，要为客人摆放好目的地提示卡、矿泉水、口罩和酒精消毒湿巾。执行任务结束后，立即清理客人用过的矿泉水瓶等垃圾；及时清洁车身和内饰，保持外观干净、内饰整洁，做好消毒。
- G. 6.5 客人上车后，主动向乘客确认目的地。
- G. 6.6 执行任务须提前10min-15min到达指定地点，摆正车身，必要时开启空调。
- G. 6.7 主动帮客人搬行李，客人上车后主动问好，友情提示要发车了，请系好安全带。客人下车后应等待客人离开车身安全距离后，方可开车离开。
- G. 6.8 开车时，不得接打电话、看手机。如遇紧急呼叫，须在征得客人同意后，靠边停车接听。
- G. 6.9 穿着庄重，执行任务时统一着会务提供的T恤衫、黑色长裤，皮鞋。
- G. 6.10 注意个人仪表。不得敞领，不得挂坠，不得赤脚，不得蓄须。
- G. 6.11 注意个人习惯。不得插话，不得多话，不得抽烟、嚼食槟榔，不得向窗外吐痰、抛物。未经客人允许，不得擅开广播、音响。
- G. 6.12 遇到任何不愉快的问题，不得发怒、争吵。对客人的指责不争辩，不急于解释。
- G. 6.13 客人离车时，检查客人有无遗忘物品。事后若发现客人遗忘物品，立即主动联系客人或报告调度组。
- G. 6.14 不向乘客索要签名、合影、礼物、小费等。
- G. 6.15 大型活动期间，严禁搭载任务无关人员；严禁擅自长时间离车；严禁擅自将车交与他人驾驶。

## G.7 遵守组织纪律

- G. 7.1 应严格服从调度指令，随身携带《驾驶员工作手册》，认真填写相关记录表，以备考勒。
- G. 7.2 受领任务时，应牢记任务对象（包括姓名、电话）、任务内容、地点和时间。接受任务后，听从服务对象指令，必要时主动与服务对象取得联系。
- G. 7.3 如遇非熟悉的线路，应主动事先向任务对象或总调度室询问了解清楚。完成任务后，必须在规定的时间内返回指定地点，并及时报告调度组或各组组长。
- G. 7.4 任务过程中遇到突发情况，必须及时报总调度室（含线路、方位和事件概要状况，需要协调和解决的问题）。
- G. 7.5 手机保证24小时开通。
- G. 7.6 无任务时，应适当休息，不熬夜，不得擅自出车、随意出酒店。
- G. 7.7 遵守主办方保密要求，不得私自将代表、嘉宾在论坛期间的活动相片在微信、微博等自媒体中传播。
- G. 7.8 严禁饮用酒和含酒精类饮料，严禁聚众打牌、打麻将、赌博。
- G. 7.9 不得将证件、车辆借与他人，不得带大型活动无关人员进入酒店房间。
- G. 7.10 执行任务时带好口罩，遵守防疫安全规范。

## 附录 H (资料性) 常规应急处置预案

### H.1 车辆故障应急处置

#### H.1.1 应急处置原则

H.1.1.1 参与大型活动服务保障车辆遇到紧急情况，应按应急预案迅速果断处置各类事件，最大限度地减少危害和降低影响。

H.1.1.2 应急点应配备应急备用车辆及消防设施等。

H.1.1.3 发生应急事件后，工作人员和应急备用车辆，应在受领任务后，及时赶到指定地点。

H.1.1.4 增强安全意识，随时留意，突发事件发生后，应冷静、客观的分析现场情况，按照最合理的方式进行妥善处置。

H.1.1.5 听从指挥，在任何情况下都要与总调度室保持沟通联动，先请示后处置（紧急情况下，可先行处置，事后上报说明），不得擅自行动。

H.1.1.6 必要时注意留存视频、图片或语音记录等。

H.1.1.7 如有闭环管理车辆，车上人员如无必要，待专业人员到达后，再开车窗、下车；提醒车外人员，注意保持安全距离，做好安全防护，不与车辆或车内人员接触，等候专业人员到场处置。

#### H.1.2 应急响应

##### H.1.2.1 信息报告

H.1.2.1.1 指挥调度组应设立24小时值班电话，联系人通过值班电话及各有关人员，进行24小时有效的联络。

H.1.2.1.2 事件发生后，现场工作人员要用最快的方式报告给值班联系人，并在保证自身安全的情况下，按照现场处置方案，立即开展自救；

H.1.2.1.3 现场指挥及指挥调度组组长接到事件报告后，要立即赶往现场并根据事件级别进行操作，I级、II级、III级事件应于30min内向上级报告，IV级事件无须报告。

H.1.2.2 报告事件应包括下列内容：

- 1) 事件的概况，包括事件发生的时间、地点以及事故现场情况；
- 2) 事件的简要经过；
- 3) 事件已经造成、或者可能造成的伤亡情况，和初步估计的直接经济损失；
- 4) 已经采取的措施；
- 5) 其他应当报告的情况。

H.1.2.3 使用电话快报时，应当包括下列内容：

- 1) 事件发生的当事人（车辆）名称、地址、性质；
- 2) 事件发生的时间、地点；
- 3) 事件已经造成或者可能造成的伤亡人数；具体情况暂不清楚的，可先报告事故概况，随后补报事件全部情况。电话报告中，接报者未挂断电话，报告者不得挂断电话；
- 4) 信息报告可通过电话、邮件、书面报告等方式进行逐级上报。

### H.2 交通事故处置

H.2.1 立即将车辆熄火、制动、开启双闪警示灯；如有人员受伤，拨打120急救电话，拨打122交通事故报警电话。

H.2.2 建立警戒区，放置反光警示三角架，高速公路上设置在事故来方向150m处，其他道路设置在事故来车方向100m处。

H.2.3 若有人员受伤，查看、询问受伤人员情况。受伤较轻时，可转移至路边安全地带，等待救援；若受伤较重，对出血多的伤口，应加压包扎；有搏动性或喷涌状动脉出血不止，暂时可用指压法止血，或

在出血肢体伤口的近端扎止血带；造成骨折的，可就地取材，固定骨折的肢体，防止骨折的再损伤；对心跳呼吸停止者，现场施行心肺复苏。

H.2.4 现场无人员受伤，或受伤较轻的，在拍照固定证据后，车辆、人员移动到路边安全处，拍照要清晰、完整，将车辆、人员位置及道路标志线都拍上。

H.2.5 电话告知本组负责人，本组负责人告知主要负责人，并前往现场，协助事故处理，同时拨打保险交通组电话。

H.2.6 若交通人员受到车辆的伤害，立即拨打120请求救援，拨打122报警，然后电话通知本组负责人，本组负责人赶往现场，协助事故处理。

### H.3 驾驶员与乘客爆发冲突事件处置

H.3.1 对于过别乘客提出无理要求未果后抢夺方向盘、并殴打驾驶员的事件发生时，驾驶员在保证车辆及车上无辜乘客安全的前提下，靠边停车，然后采取一定的自卫措施，并提醒有正义感的乘客报警。

H.3.2 在有偷盗事件发生时，不法分子要求打开车门下车，并冲击驾驶室乱按开关的情况下，驾驶员可以手持破窗锤等武器，与不法分子展开对峙，保留监控录像，拖延时间，等待警方的到来。

H.3.3 对于别乘客提出无理要求未果后，侮辱辱骂、殴打驾驶员的事情发生时，驾驶员在保证车辆及车上乘客安全的前提下，靠边停车，保存录像录音并报警。

H.3.4 如遇乘客强行抢夺方向盘、殴打驾驶员等过激行为，驾驶员切记不可因一时之气，不顾全车人的生命安全与乘客斗殴，应紧握方向盘，开启警示灯，均匀减速，靠边停车，待乘客下车后应立即报警，并向车队报告。

H.3.5 如乘客不听劝阻，强行要求下车，可选择安全地方，让该乘客下车，乘客下车后应立即报警，保存好车上摄像头全程记录事发情况，再向交通组报告，积极向公安机关提供证据，以避免交警处罚。

### H.4 恐怖袭击事件处置

H.4.1 发生恐怖暴力袭击事件时，现场员工应立即报警，并向指挥部报告，在专业救援人员未赶到时，现场人员要稳定群众情绪，积极组织人员疏散，必要时动员群众帮助，避免产生恐慌，造成拥挤、踩踏等不必要损失和人员伤亡。在处置过程中，要注意自身保护，尽最大可能减少人员伤亡。

H.4.2 在实施暴力行为人没有伤及无辜人员的情况下，应以宣传教育为主，劝说实施暴力行为人，放弃伤害他人及破坏正常秩序的行为。

H.4.3 如实施暴力行为人已伤及他人，有条件的情况下，要组织力量制止暴力行为，并及时抢救伤员。

H.4.4 注意观察暴力组织者或行为人的行为、特征，条件许可的话，当即擒获；不具备条件也要想办法接近、控制，等待公安特警、武警和其他武装力量到达时再擒获。

H.4.5 如发现疑似爆炸物，应立即采取隔离措施，疏散在场所有人员至安全地带集中，严禁一切无关人员进出疑似爆炸物现场，加强现场的风控警戒工作，等待反恐专业排爆，并协助其工作。

H.4.6 发生绑架、挟持人资案件时，应在第一时间向公安机关报告，同时注意了解嫌疑人和人质的去向，等待公安和反恐力量处置。注意疏散旅客或车上人员至安全区域，设置警戒线，保护好现场，注意收集证据，保护证人，协助公安进行处置。

### H.5 自然灾害处理

H.5.1 车辆进入天气状况恶劣、地形复杂的路段，应提前做好预防准备工作，并时刻关注天气预报，提前掌握灾害信息，避免在大风、大雨、大雾等恶劣天气行车。

H.5.2 车辆在可能发生泥石流、山体滑坡、塌方坠落等危险路段时应立刻停止运行。

### H.6 火灾事故现场处置

H.6.1 发现火灾爆炸险情，现场工作人员立即采取措施处理，防止火势蔓延，防止二次爆炸，并迅速报告。

H.6.2 事故现场有人员伤亡时，应先抢救受伤人员，再进行事故处理。

H.6.3 冷却保护燃烧区周围的受火灾威胁的设备以及燃烧区尚未燃烧的设备，停车场车辆起火时将周围其他车辆开走。

H.6.4 采用灭火器、消火栓等消防器材进行扑救，电气火灾尽可能使用二氧化碳灭火，紧急情况也可使用干粉、砂土灭火，未断电时严禁使用水、泡沫灭火。



- H. 6.5 依据事故危害程度划定危险区，对事故现场周边区域进行隔离和交通疏导。
- H. 6.6 人员紧急疏散后由专人清点人数，发现有缺少人员的情况时，立即向上级部门汇报。
- H. 6.7 对伤员进行现场救护，如有需要立即将伤员送至医院。
- H. 6.8 在组织自救的同时及时向上级部门报告。

#### H. 7 其他突发事件处置

驾驶员可根据交通运输部《道路运输驾驶员应急驾驶操作指南（试行）》开展应急处置。

#### H. 8 应急终止

各相关人员经确认满足以下条件时，可由总指挥宣布现场应急响应结束。

- 1) 事故已消除，不存在二次发生的可能。
- 2) 可能导致次生、衍生事故的隐患已消除。
- 3) 事故对人、环境造成的影响已消除。
- 4) 受伤人员已经得到妥善安置。
- 5) 事故现场已根据有关要求进行了保护。

附 录 I  
(资料性)  
交通运输接待服务评价表

表I.1 交通运输接待服务评价表

|       |                                                                              |   |   |   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
|       | 年                                                                            | 月 | 日 |   |
| 驾驶员表现 | 优                                                                            | 良 | 中 | 差 |
|       |                                                                              |   |   |   |
| 评 语   |                                                                              |   |   |   |
|       | 评价人（签名、电话）                                                                   |   |   |   |
| 备 注   | 1、评价人为有关工作组组长，专车代表联络员，客人和调度中心；<br>2、实际工作表现栏档次请务必以打勾（√）的方式填写。<br>3、评语栏栏可填可不填。 |   |   |   |

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》
  - [2] 《中华人民共和国突发事件应对法》
  - [3] 《中华人民共和国道路运输条例》
  - [4] 《大型群众性活动安全管理条例》（2007年8月29日国务院第190次常务会议通过，2007年9月1日中华人民共和国国务院令505号公布）
  - [5] 《汽车客运站安全生产规范》
  - [6] 《道路旅客运输及客运站管理规定》
  - [7] 《道路旅客运输企业安全管理规范》交运规[2023] 4号
  - [8] 《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》交运规[2021] 2号
  - [9] DB12/T 1241-2023 大型活动车辆服务保障规范
  - [10] GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
  - [11] GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范
  - [12] JT/T 198 道路运输车辆技术等级划分和评定要求
  - [13] JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定
  - [14] JT/T 1094 营运客车安全技术条件
  - [15] 道路运输驾驶员应急驾驶操作指南（试行）（交办运函[2021]679号）
-