ICS 03.160
A 00

DB3708

济 宁 市 地 方 标 准

DB 3708/T 3—2020

公务用车运营服务规范

Specification for government cars operation service

2020－10－14 发布 2020－11－14 实施

济宁市市场监督管理局 发布

目　　次

前言……II
1　范围……1
2　规范性引用文件……1
3　术语和定义……1
4　平台第三方运营机构资质……1
5　车辆调度管理……2
6　安全培训管理……2
7　保密要求……2
8　服务保障……3
9　运营管理……3
10　投诉处置……4
11　运营费用结算……4
参考文献……5

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。

本文件由济宁市机关事务服务中心提出、归口并监督管理。

本文件起草单位：济宁市机关事务服务中心。

本文件主要起草人：钟强、王大勇、孙汉、胡迪隆西、李青海、高景飞。

公务用车运营服务规范

1 范围

本文件规定了公务用车第三方运营机构资质、车辆调度管理、安全培训管理、保密要求、服务保障、运营管理、投诉处置及运营费用结算。

本文件适用于受委托的公务用车平台的运营管理服务。

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。

DB37/T 3830-2019 公务用车配备更新管理规范

DB3708/T 1-2020 公务用车平台建设与管理规范

3 术语和定义

DB37/T 3830-2019、DB3708/T 1-2020界定的术语和定义适用于本文件。

4 平台第三方运营机构资质

公务用车平台的第三方运营机构应满足下列条件，包含但不限于：

——在中国境内注册，具有独立承担民事责任的能力；

——具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

——具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

——参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

——具备有效的统一社会信用代码证书；

——具有行政审批部门颁发的道路运输经营许可证；

——有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，可提供缴纳税收和社会保障资金的有关证明；

——近三年内无不良信用记录（提供“信用中国”及“中国政府采购网”查询证明）；

——符合法律、行政法规规定的其他条件要求。

5 车辆调度管理

5.1 用车申请。由用车单位在公务用车平台网上填写用车申请表。

5.2 用车审批。申请部门负责人网上审核。

5.3　用车调度。平台调度员根据申请进行系统派单，向驾驶员进行任务的派送，并将用车人员以及驾驶员的信息以短信的形式互相告知。
5.4　完成归队。执行任务完成后，驾驶员进行路单的提交，调度员进行车辆和人员的归队，系统自动确认本次出行的里程以及路费情况，任务完成。

6　安全培训管理

6.1　应建立健全安全生产教育培训制度，制定年度安全生产教育培训计划。
6.2　主要负责人、分管安全负责人、安全生产管理人员必须参加安全生产监督管理部门组织的安全生产培训，取得安全培训合格证书，并每年进行再培训。
6.3　应组织驾驶员进行岗前理论培训和实际驾驶操作。岗前理论培训的主要内容包括：国家道路交通安全和安全生产相关法律法规、安全行车知识、典型交通事故案例警示教育、职业道德、安全告知知识、应急处置知识、企业有关安全运营管理的规定、保密规定等。
6.4　应定期对驾驶员开展法律法规、典型交通事故案例警示、技能训练、应急处置等教育培训，每月查询一次驾驶员的违法和事故信息，及时进行针对性的教育。
6.5　应组织和督促本单位的营运驾驶员参加继续教育，保证驾驶员参加教育和培训的时间。
6.6　应对本单位全体员工（不含驾驶员）每年至少进行 1 次安全生产培训；新上岗或者从事新岗位或者离岗 1 年以上复岗的从业人员必须进行本岗位专项安全生产培训教育。
6.7　应对新招聘员工进行岗前安全生产教育和培训，保证从业人员具备必要的安全生产知识，熟悉有关的安全生产规章制度和安全操作规程，掌握本岗位安全操作技能。
6.8　应对公务用车平台各岗位每月至少组织 2 次安全生产学习，提高岗位人员政治意识、理论水平、专业技能等相关知识。
6.9　应建立健全教育和培训档案。公务用车平台各类人员安全教育培训应予以记录并建档保存，档案内容应包括：教育或培训的内容、培训时间、培训地点、授课人、参加培训人员的签名、考核人员、安全管理人员的签名、培训考试情况等。档案保存期限应至少为 3 年。
6.10　所提供的车辆应当符合《道路运输车辆技术管理规定》有关规定。
6.11　应制定突发事件应急预案。应急预案应包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容。

7　保密要求

7.1　第三方运营机构应与驾驶员签订保密协议。
7.2　驾驶员应遵守保密规定，包括但不限于：

——对乘车人在车内谈话的内容，应保守秘密，不谈不传相关事宜；

——不准在私人交往中泄露用车单位、乘车人员秘密，不准在公共场所谈论用车单位秘密，不准通过网络方式传播乘车人行程；

——驾驶员传递秘密文件、资料，不准私自查阅、复印、摘录和外传；

——对乘车人遗失在车厢内的文件和资料，禁止翻阅或随意扔弃，严禁将文件和资料带回家或带入公共场所；

——驾驶员如捡到乘车人遗失的物品，应在第一时间联系失主，及时交回物品；若无法联系失主，应即时带回平台，由客服中心转交或暂存；

——驾驶员调职、离职时，应将自己经管的涉密文件或其他物品按程序移交，不可随意转交给他人。

8 服务保障

8.1 保障公务出行。高效保障常规应急、机要通信、接待调研、跨部门综合执法等用车以及其他各类符合条件的公务出行需要。

8.2 丰富服务方式。根据不同部门、不同季节的工作需求以及重大突发疫情、事件等，采取专项保障、阶段性用车保障、重点保障等形式，优化派车流程，安排车辆保障出行。

9 运营管理

9.1 司勤人员应按日检内容对车辆进行日常检查与维护。若有问题，应记录检查结果，并报调度室工作人员核实归档。

9.2 出车前检查内容包括：

——检查车辆车容、车貌，保证车身无损、清洁，证件齐全有效，随车工具摆放规范；

——车辆油箱油量，观察各仪表工作是否正常；

——检查发动机冷却液和制动液，不足时应及时添加；

——检查轮胎气压是否符合规定，轮胎固定是否可靠，轮胎螺栓是否齐全紧固；

——查听发动机有无异响；

——检查各部位有无漏油、漏水、漏气、漏电等现象。

9.3 行车中检查内容包括：

——随时听察发动机和底盘有无异响及异味；

——经常观察各仪表的工作情况；

——注意转向、制动操纵性能是否可靠；开始行驶时，应试验制动器的性能是否良好；

——按规定中途停车或进入服务区休息时，应检查轮胎等各部位有无漏油、漏水、漏气等情况。

9.4 车辆入库后检查内容包括：

——检视车辆内外装备、附件是否完整；

——清洁车辆内外部，做到车身无灰尘，车内干净无杂物；

——清洁蓄电池、疏通通气孔；

——检查转向、制动操纵机构是否灵活；

——检查轮胎外表和气压，除去胎面嵌石、铁钉等物，检查轮胎螺栓有无松动；

——检查喇叭、灯光、雨刮器工作是否正常；

——检查有无漏油、漏气、漏水、漏电现象；

——检查随车证件、工具是否齐全，并做好记录。

10 投诉处置

10.1 受理

第三方机构在平台运营中应设立投诉受理的部门、岗位和人员，明确工作职责，建立投诉处置机制、流程及管理制度，受理现场投诉、电话投诉、信函投诉、网络投诉等渠道的投诉事项。

10.2 处置

10.2.1 事实清楚或情由简单的现场投诉，应当场处置办结。

10.2.2 事实清楚或情由简单的非现场投诉，应在接到投诉后 1 个工作日内处置办结。

10.2.3 事实不清或情由复杂需要进一步调查的投诉，应在接到投诉后 3 个工作日内处置办结。

10.2.4 情由特别复杂的投诉，经分管领导批准可适当延长办理时限，延长时限不超过 2 个工作日 。

10.2.5 投诉处置人应明确告知投诉人处置时限，延长办理时限的还应告知延长时限和理由 。

10.2.6 投诉处置中，发现被投诉人涉嫌违法违纪的，按规定移交相关部门。

10.3 反馈

10.3.1 投诉处置人应将处置意见及时向投诉人与被投诉人反馈。

10.3.2 听取双方对处置结果的意见，包括：

——对投诉处置结果满意的，处置办结；

——对投诉处置结果不满意的，提供救济途径。

10.4 归档

投诉处置人应将相关材料按照规定要求整理归档。

10.5 结果运用

10.5.1 应将投诉处置结果通报被投诉人及其部门负责人，并作为对相关部门、人员考核的重要依据。

10.5.2 运营平台应定期统计、分析投诉处置结果，不断改进平台调度运营管理服务。

11 运营费用结算

运营费用结算执行DB3708/T 1-2020第8章的有关规定。

参 考 文 献

[1] 《关于进一步加强地方公务用车平台建设的通知》（发改电〔2016〕756号）
[2] 《道路运输车辆技术管理规定》