

# DB3212

## 泰州市地方标准

DB3212/T 1153—2024

### 公务用车服务保障规范

Service guarantee specification for official vehicles

2024-01-30 发布

2024-02-29 实施

泰州市市场监督管理局 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。

本文件由泰州市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：泰州市机关事务管理局、泰州市公务用车服务中心、泰州市标准化协会。

本文件主要起草人：陶德喜、王如铭、戎轸、陈兵、卢静、杨华、李高帆、杭建和、强爱文、成如秋、孔馨杰。



# 公务用车服务保障规范

## 1 范围

本文件规定了公务用车的车辆保障、车辆信息平台、人员保障、服务保障流程、应急保障、评价及投诉等。

本文件适用于党政机关公务用车的服务保障，其它车辆运营机构也可参照执行。

## 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。

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

#### 公务用车 official vehicles

党政机关配备的用于定向保障公务活动而购置的车辆。包括机要通信用车、应急保障用车、执法执勤用车、特种专业技术用车、实物保障用车以及其他按照规定配备的车辆。

### 3.2

#### 公务用车服务保障 guarantee of official vehicle service

各级公务用车主管部门为党政机关公务活动提供的车辆调度，驾驶员派遣和车辆运行等服务保障活动。

## 4 车辆保障

### 4.1 基本要求

4.1.1 公务用车应遵循厉行节约、规范管理、安全高效的原则。

4.1.2 应急车辆车身须喷涂“公务用车”和“监督电话”标识，执法车辆车身须喷涂相应标识。

4.1.3 禁止使用公务用车进行非公务活动；禁止隐藏、涂改、损毁公务用车标识。

4.1.4 除有保密要求的特殊工作用车外，公务用车统一安装“北斗定位系统”设备，对车辆位置、方向、速度、状态、实时轨迹、历史轨迹等进行监督。

4.1.5 公务用车以车队形式出行时，应统一张贴序号标识，不得出现与公务活动不相关的标识及宣传品。

4.1.6 公务用车在运行过程中应严格遵守交通法规。

4.1.7 公务用车主管部门应加强公务用车使用的监督管理。

### 4.2 车辆性能

4.2.1 车辆运转正常无异响、无明显抖动、无异味。

4.2.2 电动汽车电量充足。

4.2.3 方向盘游动间隙符合车型标准，行驶时方向盘无摇摆、无抖动，无异响，无转向沉重或跑偏。

4.2.4 制动踏板自由行程符合车型标准，制动有效，无跑偏。

4.2.5 仪表正常无故障报警。

- 4.2.6 电路无破损、灯光齐全有效。
- 4.2.7 轮胎气压符合车型标准，无割伤、开裂或鼓包，备胎（若有）完好。

### 4.3 车容车况

#### 4.3.1 外观

- 4.3.1.1 车辆外观整洁光亮，车身无碰撞变形，无严重锈蚀，无明显脱漆、划痕、斑痕；车身标识清晰，无破损；车窗明亮、视线清晰，无明显水渍、指纹。
- 4.3.1.2 车辆牌照无遮挡、变形、破损，牌号清晰，牌照紧固，牌照扣齐全。
- 4.3.1.3 车辆贴膜无起泡、破损；倒车镜、雨刮器、灯罩、挡泥板等附件齐全紧固，性能良好，运转正常，无异响、无污渍、无损坏变形。
- 4.3.1.4 车辆轮胎干净黑亮有光泽，轮毂光亮无明显划痕，螺丝、轮毂盖齐全，螺丝不缺不松，轮胎无扎伤、切口、撕裂和鼓包。
- 4.3.1.5 车辆通行证统一置于车辆前挡风玻璃右侧明显处，车辆通行证统一粘贴于后视镜背面左侧。

#### 4.3.2 内饰

- 4.3.2.1 车辆操控台、仪表台、仪表板等整洁干净，无积尘、无杂物，无悬挂饰品；后风挡处无堆放物品。
- 4.3.2.2 车辆脚垫摆放整齐有序，无污渍、无水渍、无脚印、无沙粒。
- 4.3.2.3 车辆座椅干净无灰尘、脏污、染色，无明显褶皱，调节自如。
- 4.3.2.4 车辆后备箱整洁无尘土、无杂物。
- 4.3.2.5 大中型车辆窗帘叠放整齐，绑定紧固；行李架紧固，无破损。破窗锤固定位置摆放、紧固，取放方便、无损坏。

### 4.4 物品配备

- 4.4.1 车辆备胎、扳手、千斤顶、灭火器、三脚架等工具应摆放至指定位置，且能正常使用。
- 4.4.2 车内备品齐全，垃圾袋、纸巾、矿泉水、雨伞等备品应置于指定位置，且摆放整齐，方便拿取。
- 4.4.3 公务服务保障期间不应摆放与公务活动无关的物品。

### 4.5 维修保养

- 4.5.1 司勤人员应勤检查、勤维护自己驾驶的公务用车，应按时保养公务用车，保持车况良好、车容整洁，发现问题时需及时处理，保证车辆的行车安全，严防事故发生。
- 4.5.2 公务车辆均实行定点保养和维修，车辆保养、维修须按以下流程进行：
  - a) 司勤人员向车辆安全管理人员报请车辆维修项目，并说明具体情况；
  - b) 车辆安全管理人员负责对维修车辆进行鉴定和评估；
  - c) 司勤人员填写报修单，车辆安全管理人员审核，按审批权限报相关领导签批；
  - d) 车辆安全管理人员开具车辆送修单，送定点厂家保养或维修；
  - e) 维修完成后，司勤人员取回回执及换件并送交车辆安全管理人员。
- 4.5.3 公务车辆维修时，司勤人员视情在现场监督，严把修理质量关，试车出厂，并在维修项目明细单上签字确认，及时将结算单副联和更换件交回单位。
- 4.5.4 公务车辆在执行公务活动过程中发生故障，无法到定点维修厂家维修的，由司勤人员提出申请，经管理部门审核认定并报经领导同意后，方可就近维修，开具有效发票及修理项目明细单并带回更换件，经审核确认后方可报销。
- 4.5.5 公务车辆实行单车核算。公务用车服务保障部门应建立车辆保养、维修、行驶里程、油耗等明细台账。
- 4.5.6 公务用车服务保障部门应明确专人负责对集中使用的车辆维修项目进行监督。

### 4.6 车辆保险

司勤人员应定期检查车辆保险凭证，提前1个月向所在部门车辆管理人员告知保险截至日期，确保车辆保险在有效期内。

## 4.7 车辆安全

- 4.7.1 公务用车服务保障部门应督促司勤人员做好执行出车任务前的车辆性能检查（详见 4.2），确保车辆行驶无隐患。
- 4.7.2 公务用车服务保障部门应定期开展交通安全警示教育及培训。
- 4.7.3 公务用车服务保障部门每年应对司勤人员的相关业务能力、安全意识、服务意识等多方面进行考核。

## 5 车辆信息平台

- 5.1 公务用车应通过公务用车信息化管理平台进行平台化管理，需在平台录入、维护车辆基础信息。
- 5.2 公务用车使用前应在信息平台履行申请、审批手续，如遇紧急情况，报经有关负责人批准同意后可先用车，原则上需在任务完成后 1 个工作日内补全手续。
- 5.3 用车部门通过申请人账号在平台“用车申请”中填写用车基本信息，选择符合的用车口径。
- 5.4 用车部门领导通过审批账号在平台“用车审批”中对用车申请进行审批，不符合规定的需驳回。
- 5.5 车辆调度员在平台“车辆调派”中进行派车，系统会自动给用车联系人、驾驶员发送短信。
- 5.6 出车任务完成后，车辆调度员在平台“车辆回场”录入本次使用的里程。

## 6 人员保障

### 6.1 基本要求

- 6.1.1 司勤人员应具备机动车驾驶资格，并按照准驾车型驾驶公务用车。
- 6.1.2 司勤人员应严格执行车辆管理的各项规定，遵守本单位驾驶员管理的规章制度，自觉服从统一管理调配，接受安全监督、检查和管理。认真做好车辆出车前、收车后的车况检查，做到安全行车，文明服务。
- 6.1.3 司勤人员应无不良嗜好，无违法犯罪记录，无交通肇事记录，无吸毒、酗酒、失信行为记录。无传染性疾病、癫痫、精神疾病等可能危及行车安全的疾病史。
- 6.1.4 司勤人员应强化安全意识、服务意识、规范意识、成本意识和保密意识，养成良好的职业道德和谨慎规范的操作习惯。
- 6.1.5 司勤人员应遵守工作纪律，严格执行单位的考勤制度和学习制度。工作时间不得擅自离开工作岗位，随时在办公室待命，确因有事外出须请假，经批准后方可离开，外出回来后要及时销假。
- 6.1.6 司勤人员应保证通讯工具 24 小时畅通，8 小时外和双休日、节假日也应服从调度安排出车，值班车司勤人员在值班期间应严格遵守值班规定。
- 6.1.7 司勤人员应掌握车辆技术状况和一般故障排除技能，并熟悉主要公共机构和相关部门交通路线。

### 6.2 言行举止

- 6.2.1 司勤人员应保持个人卫生整洁，注重仪容仪表，应注意使用文明用语。
- 6.2.2 司勤人员应做到不随意插话、不泄密、不打听、不乱议论、不传播消息，严守保密规定。
- 6.2.3 车内不应吸烟、吃东西，出车前不应食用带有刺激性异味食物。
- 6.2.4 司勤人员应廉洁自律，不谋私利，严禁索要或变相索要各种礼品。不得在住宿、吃饭等其他方面对乘客提出过分要求。

## 7 服务保障流程

### 7.1 出车前包括但不限于：

- a) 领取派车单及派出车辆钥匙，主动联系服务对象，确认时间、地点、乘客人数等；
- b) 检查行驶证、驾驶证、身份证和车辆保险等证件；
- c) 检查车辆燃油或电量情况，保证车辆燃油或电量充足；
- d) 进行车辆清洁和发动检查；
- e) 核实车牌号是否限行。

## 7.2 出车中包括但不限于：

- a) 提前 15 分钟到达乘客登车地点，用车人没有按预定时间上车，应及时联系调度员；
- b) 主动帮助乘客放取行李，提醒乘客系好安全带；
- c) 行车过程中合理调节空调温度及音响音量；
- d) 到达目的地后，尽量将车辆停在就近位置，留足下车空间，观察周围有无车辆和行人通过，发现情况及时提醒，确保乘客开门安全；
- e) 出车等待时，及时清洁车内卫生并检查车况；
- f) 3 台车以上车辆保障时，按顺序停放车辆；
- g) 如遇故障或事故，必须请示调度与用车人协调解决。

## 7.3 收车后包括但不限于：

- a) 进行车辆检查和保养，确保车辆技术状况正常；
- b) 清洁车辆卫生；
- c) 将车辆停放在指定位置，交回车辆钥匙。

## 8 应急保障

8.1 公务用车服务保障部门应建立健全安全应急管理机制，按照统一指挥、组织有序、分工明确、协调一致、保障有力、信息及时的原则，开展安全事故的应急处置工作。

8.2 公务用车服务保障部门应设置完善的应急管理预案和 workflows，按照启动预案、先期处理、信息发布、现场处置、善后处理的程序开展工作。

8.3 公务用车服务保障部门应安排专人 24 小时轮流备勤，负责协调、处理有关情况，遇重大突发事件必须迅速向领导汇报。

8.4 如遇重、特大交通事故，车辆安全管理负责人应迅速到达现场处理，把事故损失降到最低限度，同时立即将事故发生的时间、地点、伤亡人数和直接经济损失的初步估计及对事故原因的初步分析等情况上报公务用车服务保障部门及用车部门，以最快的速度、最有效的措施，调集力量有序地组织救援，指导事故处理。

8.5 事后应组织开展事故原因调查，对事故责任人进行处理，举一反三开展事故警示教育，落实事故防范和整改措施。

## 9 评价及投诉

9.1 公务用车服务保障部门应公布联系方式，接受乘客监督。

9.2 公务用车服务保障部门应及时妥善处理投诉问题，并做好投诉和处理结果的记录。

9.3 公务用车服务保障部门应将公务用车服务保障规范列入驾驶员绩效考核内容。

9.4 公务用车服务保障部门应建立健全服务质量评价机制，不断推进公务用车服务保障工作作风。

9.5 司勤人员在服务保障过程中违反管理规章制度时，经调查属实的，公务用车服务保障部门应依法依规处理。