

ICS 03.160
CCS A 12

DB 1411

吕 梁 市 地 方 标 准

DB1411/T 62—2023

机关公务用车服务规范

2023 - 12 - 07 发布

2024 - 03 - 07 实施

吕梁市市场监督管理局 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 总体要求	1
5 制度	1
6 车辆	2
7 服务	3
8 评价与改进	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。

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。

本文件由吕梁市机关事务服务中心提出，组织实施和监督检查。

吕梁市市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由吕梁市机关事务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：吕梁市机关事务服务中心。

本文件主要起草人：刘建峰、刘忠海、李玮、李颖、贺军平、薛晓慧、王红红。

机关公务用车服务规范

1 范围

本文件规定了机关公务用车的术语和定义、总体要求、制度、车辆、服务、评价与改进。

本文件适用于全市配备有公务用车的机关单位及提供公务用车服务的第三方组织开展的公务用车服务活动。

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
DB14/T 2256 公务用车使用管理规范

3 术语和定义

DB14/T 2256-2021 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总体要求

- 4.1 公务用车管理应符合 DB14/T 2256 的要求。
- 4.2 公务用车服务活动应坚持科学规范、节约环保、安全高效的原则，有效降低运行成本，不断提高公务出行保障能力和水平。
- 4.3 应通过信息化手段加强对公务用车及服务人员服务过程的监督和管理。

5 制度

5.1 服务制度

应制定与公务用车服务相适应的服务和管理制度，包括但不限于：

- 人力资源类：服务人员（接待人员、管理人员、驾驶员等）招聘、岗位培训、人员档案（含无犯罪证明、健康证明等）和绩效管理；
- 车辆类：车辆养护、车辆维修、车辆档案管理等；
- 服务质量类：服务流程、服务考核、驾驶员管理、应急预案管理、事故处理管理等；
- 财务管理类：资金预结算、资金管理、财务审批等。

5.2 安全应急制度

- 5.2.1 应建立健全安全教育培训制度，每年至少组织 1 次安全教育培训。培训内容包括但不限于：

- 国家道路交通安全相关法律法规；
- 安全行车知识；
- 典型交通事故案例警示教育；
- 应急处置知识；
- 职业道德等。

5.2.2 应建立行车服务过程中的应急预案、应急处置等制度。

5.2.3 应做好应急预案演练工作。

5.2.4 应建立健全教育培训和应急演练档案，档案保存期限应至少为3年。档案内容应包括：教育培训和应急演练的内容、时间、地点、参加人员、签到名单、活动照片、考核情况等。

5.3 保密制度

5.3.1 应与驾驶员签订保密协议。

5.3.2 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，不谈不传相关内容；
- 不应在私人交往中泄露用车单位、乘车人员信息，不应在公共场所谈论用车单位信息，不应通过网络方式传播乘车人行程；
- 驾驶员传送秘密资料的，不应私自查阅、复印、摘录和外传；
- 对乘车人遗失在车厢内的文件和资料，禁止翻阅或随意丢弃，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，应及时带回，交由管理部门转交或暂存；
- 驾驶员调职、离职时，应将自己经管的文件或其他物品按程序移交，不可随意转交给他人。

6 车辆

6.1 基本要求

6.1.1 应持有公安交通管理部门核发的当期有效的机动车行驶证和机动车号牌。

6.1.2 机动车行驶证、备案证上记载的车辆所有人名称，应与相关监管部门注册名称一致。

6.1.3 开展服务的相关车辆应符合 GB 7258 的相关要求，且服务的车辆应投保相关险种，宜拥有多种类型车辆可供选择。

6.1.4 车辆宜使用纯电动或油电混合动力等新能源和节能车辆。

6.1.5 应定期对车辆开展检修及保养服务，确保服务车辆具有良好的技术状况。

6.2 车容车貌

6.2.1 车内无异味。

6.2.2 方向盘、变速杆、手刹无汗渍、无油污，工作台、仪表盘无灰尘。

6.2.3 座套整洁、平整无破损，后背袋内无杂物；脚踏垫应放置平整、干净，脚垫下无沙土。

6.2.4 车门柱、门封条、车门槓无灰尘、无油污，车门手套箱内无杂物。

6.2.5 车身无灰尘，车窗玻璃干净明亮、无手印、无水痕，车门踏板表面、轮胎外表面、内外挡泥板下无污物。

6.2.6 发动机舱保持清洁。

6.2.7 后备箱物品应分类摆放，整齐有序，无存放规定以外的其他物品。

6.2.8 中、大巴车内张贴禁烟标志。

6.3 随车物资

6.3.1 配备原则

公务用车服务常规配备物资应坚持安全运行、应急救护的原则。

6.3.2 物资配置

物资配备宜包括但不限于：

- 车辆应急配置：防滑链（冬季）、灭火器、三角警示牌、安全锤、反光背心、牵引绳、工具箱（螺丝刀、钳子、扳手、绝缘胶布等）、千斤顶、充气泵、备胎、电瓶连接线、应急手电等；
- 车辆行车安全配置：行车记录仪、卫星定位装置等；
- 驾乘人员应急配置：急救包和适合的应急药品，如晕车药、创可贴等；
- 服务配置：手机充电线、雨衣、雨伞、纸巾、饮用水（中、大巴车上宜配备热水瓶）等。

6.3.3 物资管理

6.3.3.1 物资配备应参考相关专业人员的建议。

6.3.3.2 应定期检查随车物资的状况，及时更换失效或过期的随车物资。出行前应按配备要求对随车物品进行严格检查，出行中正确使用，出行后核对补充。

6.3.3.3 按规定标准配备的物品要做好登记，并妥善放置在车内统一的相应位置。

6.4 车辆档案

应建立所有车辆情况管理档案，完整保存和汇集所有车辆的基础资料，包括但不限于：

- 购置、税务、入籍、保险、备案、转籍、注销等原始凭据；
- 行驶里程以及维护、修理、换件、检测、整备等累计情况和资料；
- 事故损坏、修复等情况和资料；
- 任务开展的频次等情况和资料；
- 其它情况和资料。

7 服务

7.1 服务范围

公务用车服务范围包括但不限于：

- 执行重大抢险救灾、事故处理、突发事件处置等特殊任务；
- 参加党委、人大、政府、政协、纪检监察召集的紧急会议、活动或安排的紧急公务，公共交通无法及时到达或前往非公务车辆不便出入的重要场所；
- 随同本行政区域内的县级以上领导参加调研活动；
- 接待上级机关或外地对口部门来当地的督察检查、学习调研等活动；
- 参加有公函的公务接待、外事活动或重大的招商引资项目活动；
- 跨部门联合督察、检查、考核等集体公务出行；
- 部门领导带队赴公务交通补贴保障范围以外地区开展专题调研、专项检查等公务出行；
- 事业单位为开展业务工作进行的公务出行。

7.2 服务人员

- 7.2.1 着装整洁得体，不穿戴影响驾驶安全的服饰，用车单位有着装要求时应按要求着装。
- 7.2.2 仪容整洁，保持庄重、大方的个人形象，不蓄长须怪发，不化浓妆，不应纹身。
- 7.2.3 仪态得体，举止得当，保持良好的精神面貌。
- 7.2.4 用语文明礼貌，服务时语气平和，表达清晰，使用普通话。
- 7.2.5 积极参加政治思想、职业道德、职业技能学习培训，严格遵守道路交通安全法律法规，确保行车安全。
- 7.2.6 听从指挥、服从调度，保持通讯畅通，保证按时出车。
- 7.2.7 有良好的驾驶习惯，爱护车辆，厉行节约。

7.3 行车服务

7.3.1 行车前

- 7.3.1.1 应充分掌握所驾车辆的运行状况，重点包括车辆功能、性能状态、保养维修情况及年审、保险等内容。
- 7.3.1.2 接到出车任务后应及时主动与服务对象联系，问明出车时间、地点，在与服务对象联系时应主动报上姓名、车号、联系方式。
- 7.3.1.3 出车前应保证充足的睡眠，保持良好的精神状态和身体状况，不应食用含有酒精类的食品。
- 7.3.1.4 行车前应认真检查车辆，确保车辆良好的待运行状态，检查包括以下内容：
 - 行车证件、牌照是否齐全，随车装置、工具及备件等是否备齐有效；
 - 检查车身外表和各部件完好状况，是否有漏油、漏水、漏气现象；
 - 玻璃、车身内外是否清洁，灯光照明、油电路是否正常，车辆号牌是否稳固；
 - 风扇皮带、空调皮带是否有老化、断裂、起毛等现象，松紧度是否合适；
 - 轮胎外表和气压是否符合规定；
 - 转向机构是否灵活，离合器踏板、制动踏板自由行程是否符合要求，横、直拉杆连接部位是否松旷；
 - 启动发动机后，发动机有无异响和异常气味，查看仪表工作是否正常，各操作装置是否性能完好；
 - 卫星定位装置工作是否正常；
 - 其他应检查内容。

7.3.2 行车中

- 7.3.2.1 开车前应系好安全带，并提醒乘车人员系好安全带。
- 7.3.2.2 行车时应精力集中、专注，保持行车平稳，忌猛加油、急刹车或带情绪开车，禁止出现向车外扔垃圾、吐痰等不文明行为。
- 7.3.2.3 行车过程中应保持驾驶姿态端正，不得有与驾驶操作无关的举止，保持车内安静，不得随意接、打电话，不应随意吃东西或哼唱歌曲，乘车人交谈时不应随意插话。
- 7.3.2.4 使用车辆冷热风系统进行温度调节、收听影音节目等应征得服务对象的同意，不应干扰乘车人员的休息和工作思考。
- 7.3.2.5 行车途中要随时观察车辆运行状况，及时解决发现的问题，其主要内容包括：
 - 随时注意观察各种仪表参数变化、察听发动机及底盘各部件是否有异响，如出现发动机冒烟、转向、制动不灵敏，机件有异响异味等故障征兆，在确保安全的前提下迅速停车进行检查验证并及时处理；
 - 中途停车休息时，利用等候间隙检查有无漏水、漏油、车胎漏气现象，制动器有无失灵发热等现象。

7.3.3 行车后

7.3.3.1 完成出车任务后，应及时总结当次执行任务有关情况、解决出现的新问题，并做好相关档案记录。其主要内容包括但不限于：

- 补充燃油、冷却水、润滑油、制动液等；
- 检查车身外表和轮胎气压，及时修复调整；
- 清扫车内外卫生，保持干净整洁；
- 上报车辆出现的问题，并及时处理。

7.3.3.2 应与车辆管理部门做好车辆交接记录。

8 评价与改进

8.1 应建立意见收集机制、流程及管理制度，对用车部门、用车人员在用车过程中反映的问题进行处理及反馈。

8.2 应建立完善考核评价机制，含服务内容、服务流程、服务质量、服务满意率等考核指标，对公务用车服务组织、服务人员的服务情况进行监督考核，定期组织检查、评估。

8.3 应根据意见收集情况和考核评价情况制定服务质量改进的措施。