办公家具采购

技术方案

目录

一、项目团队人员安排.....3

二、供应服务目标及理念.....5

三、质量保证措施.....6

四、送货流程.....9

1、送货程序.....9

2、配送实施计划.....10

3、配送运输安全计划及标准.....10

4、配送运输安全保障措施.....12

5、运送管理制度.....14

6、配送准时保障措施.....15

7、运输异常应急预案.....16

8、紧急供货措施.....20

9、管理制度.....21

五、服务的质量保障.....25

1、售后的保障措施.....25

2、服务响应.....26

3、收费标准比较.....29

4、优惠措施.....29

六、售后服务承诺.....30

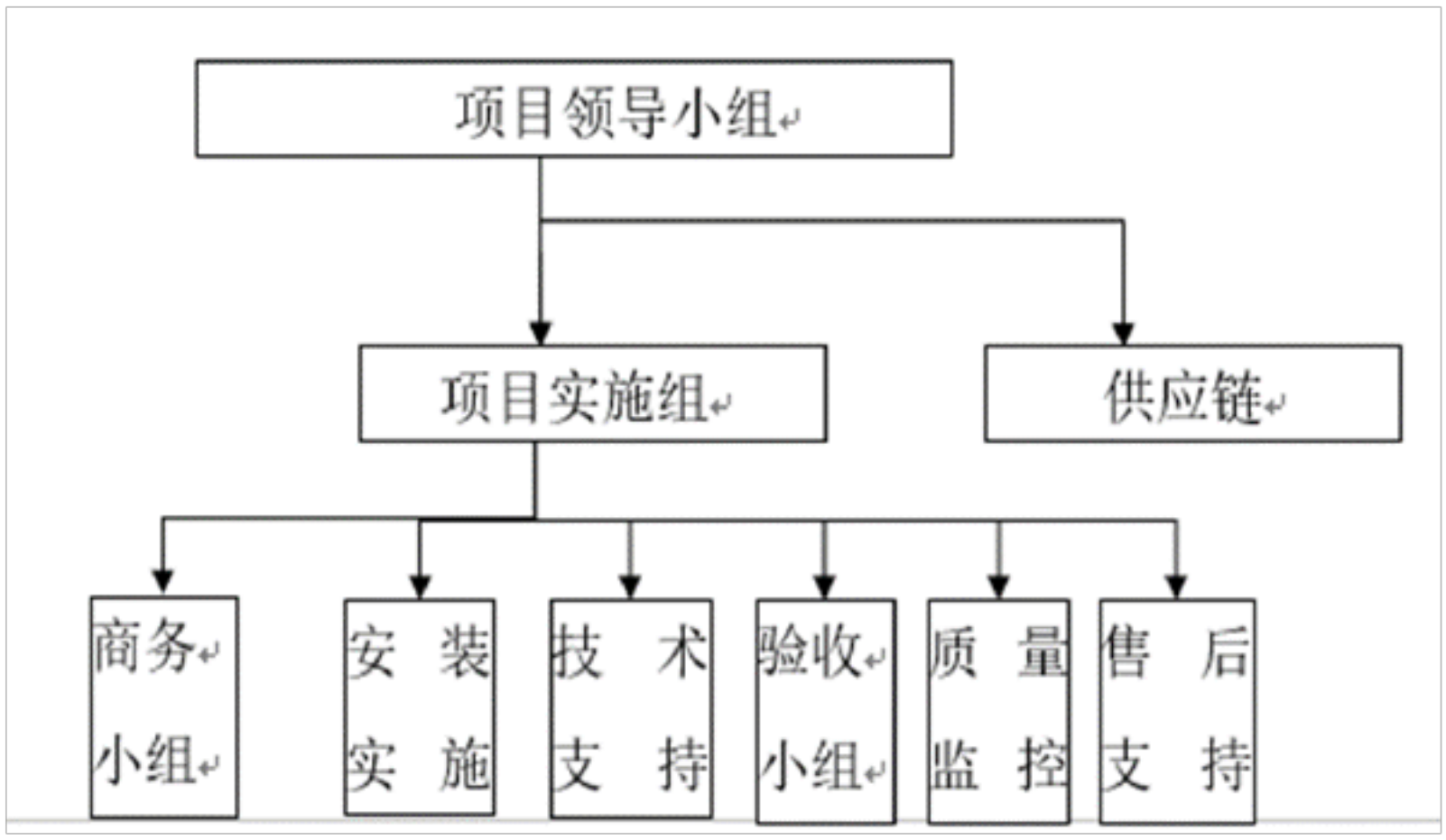
七、售后服务保障体系.....31

一、项目团队人员安排

针对本次项目，我公司认为必须有良好的组织结构保障才能确保本项目的顺利实施。

我公司提出和项目单位一起组建适于本项目实施和管理的组织和领导机构。

本项目组织机构如下图：



从产品设计、制造、验收、包装、运输、安装等组织机构及人员安排，制定服务方案，配备服务人员名单，组织领导人员名单。

（1）项目领导职责：

确保公司作业文件和其它质量文件在本公司的贯彻实施。对公司质量体系的有效运行负全责。

项目领导是公司质量管理工作的组织者，对保证质量起决定使用，要带头学习质量管理知识，提高质量意识，应严格按照技术标准、生产规范、设计文件及合同要求组织生产，对所承担工程的生产质量负全责。

贯彻执行国家颁发的工程质量规定、管理制度和措施，并检查落实。

加强对职工进行“用户至上”的质量意识教育，发动群众，开展创优质材料活动。

（2）技术、验收人员职责：

贯彻执行国家现行的有关法律、法规，质量技术标准和各项技术规范、规程。

严格执行本公司的质量标准。对产品的质量负责。

负责检验和试验；安全；不合格品的控制；检验、试验、测量产品控制；检验、试验、测量状态控制；产品标识和可溯性控制的归口管理部门。

汇总质量月报、质量总结，上报领导。

（3）物资人员：

严格按国家质量标准和公司质量标准进材料。不合格产品坚决抵制。

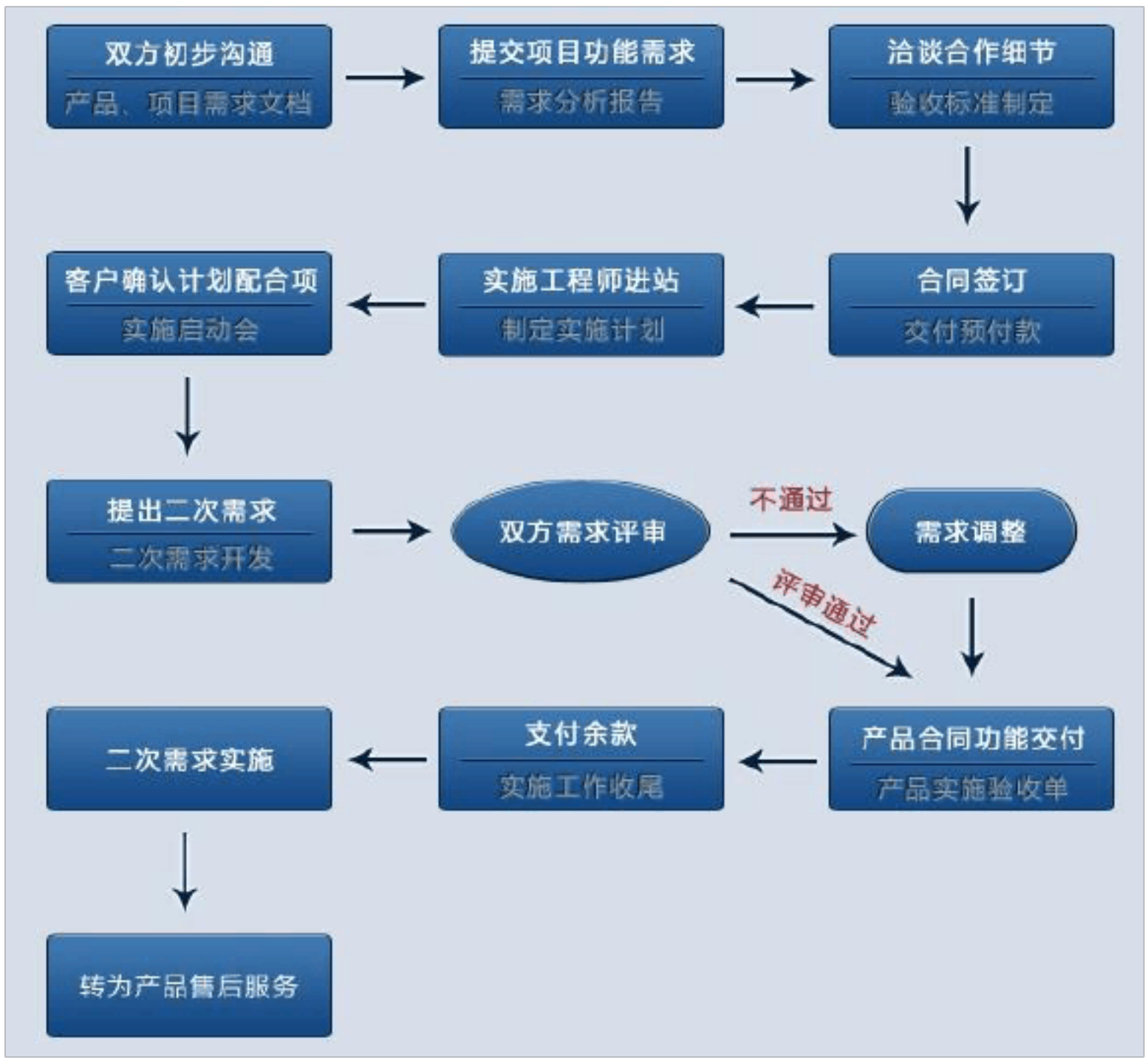
（4）售后人员：

负责受理客户投诉。

跟踪产品售后信息。

处理产品售后质量问题。

产品项目服务流程图



二、供应服务目标及理念

我公司做到尊重客户，理解客户，持续提供超越客户期望的产品与服务，做客户们永远的伙伴。这是我们一直坚持和倡导的服务理念。

每走一步，首先想到的是顾客，在企业由卖方市场转变为买方市场后，消费者的消费观念产生了变化。面对众多的商品服务，消费者更乐于接受质量好的商品服务。这里的质量不仅仅指产品的内在质量，还包括产品的包装质量、服务质量等一系列因素。因此必须全面地、最大限度地满足消费者的需求。应站在顾客（或消费者）的立场，而不是站在公司的立场上去研究、设计和改进服务。完善服务系统，加强售前、售中、售后服务，对顾客在使用商品中出现的各种问题及时帮助解决，使顾客感到极大方便。高度重视顾客意见，让客户参与决策，把处理客户的意见作为使顾客满意的重要一环。

千方百计留住已有顾客。建立一切以顾客为中心的机制。其中各个机构的设立、服务流程的变革等等，都要以顾客需求为中心，对顾客意见建立快速反应机制。

顾客永远是对的，第一顾客是商品的购买者，不是麻烦制造者；第二顾客最了解自己的需求、爱好，这恰恰是企业需要搜集的信息；第三由于顾客有“天然一致性”，同一顾客争吵就是同所有顾客争吵。

（1）顾客满意三要素：

1）商品满意：指顾客对商品品质的满意。

2）服务满意：指顾客对所购商品售前、售中、售后服务的一种肯定态度。无论商品多么完善，价格多么合理，当它见诸于市场时，都必须依赖服务。“售后服务制造永久顾客”。企业形象满意：指社会公众对企业综合实力和总体印象的肯定评价。

（2）我们搞企业当然首先是为了赚钱，但不仅仅是为了钱，更不是唯利是图。利润是对优质服务的报酬。追求利润的过程，就是即通过春风化雨般的奉献，使顾客在满意中心甘情愿地回报，毫无怨言、充满感激地把钱交给我们。不要急功近利，把服务搞成掠夺、敲诈和欺骗。

（3）我公司通常要执行采购决策、采购计划、采购组织和采购控制等职能。是要实现基本目标，即适时适量的保证供应、保证原材料质量协调供应商和管理供应商。

1）适时适量保证供应

适时适量很重要。物资采购供应不是把货物进的越多越好，也不是进的越早越好。货物进少了不行，生产需要的时候，货物供应，产生缺货，会影响生产；但是货物进的越多，不但多了较多的资金，而且还要增加仓储，增加保管费用，造成浪费，使成本增高。货物进晚了会造成缺货；但是今早可等于增加存储时间，相当于增加了仓储、保管费用，同样使成本增高。因此，要求采购适时适量，即保证供应，又使采购成本最小。

2）保证原材料质量

保证原材料质量是要保证采购的货物能够达到企业生产需要的质量保准，保证企业生产出来的产品质量合格。保证原材料质量也要做到适度，质量太低，当然不行；但是质量太高，必然会增加购买费用，也是不合算的。所以要求物资采购要在保证质量的前提下尽量采购价格低廉的物品。

公司从市场活动开始，到接受订货、准备采购（技术、原材料、产品、人员）、最终检验、贮存、交付顾客、售后服务的整个过程，质量策划均按 ISO9001-2001 质量管理体系中有关条款规定执行。

三、质量保证措施

1、提供合格的产品

我方按照采购人提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品种和数量向采购人提供满足本合同技术规定要求的质量合格、全新的货物。

我公司承诺质量保证期完全响应招标文件要求，保修均为免费服务。

对于采购急需的货物我方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所发生的所有费用由我方自己承担。

2、不合格产品的处理

采购人在交货地点有权随时抽检我方交货产品的质量，如发现质量不符合本合同规定，采购人有权拒收货物、拒付合同价款，并追究卖方由此造成的经济损失。

我方供应货物的质量指标不符合合同规定的质量标准，我方自行处理并承担由此所发生的全部费用。给采购人造成损失的，我方给予赔偿。

在质保期内，合同货物出现质量问题，经维修后仍然出现同样质量问题，我方予以无偿更换。质量保修期内，我方未能按采购人要求修复出现的缺陷，采购人有权另

行委托其他单位修复，由此发生的费用，由我方自己承担。

3、检验（测）、试验

我公司按照质量体系的要求，从货物进库到货物的出库，对产品质量进行全过程的控制，每个环节均严格把关，为了保障交货质量。

我方供应的所有合同货物都是从企业信誉、质量、售后服务择优选择合格的产品供应商。进入的物资入库前检验员首先要验证该批供货单位是否为合格供应商，并验证其有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），再对进货实施必要的检验和测量。如该货物不属合格供应商的产品，则予以拒检。检验人员首先对产品包装、外观、色泽进行检验并根据实测情况和相关检验的要求，作出合格与否的决定，经检测合格后通知库房保管部门。根据结果办理入库手续，库房保管对所填物资的数量进行验收，并分类堆放。我方承诺方供应的所有合同货物是全新，未经使用过的。各个方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求。买方有权对合同货物进行抽检，我方积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件。抽检中发现合同货物存在缺陷需要修理或更换时，修理和更换两种措施的使用次数限制为 2 次，经修理、更换后仍然检测不合格的，我方采取退货处理。抽检中发现存在缺陷的设备经修理或更换后，我方在原有的质保期基础上顺延质保期年限：紧急缺陷顺延 3 年，重大缺陷顺延 2 年，一般缺陷顺延 1 年。

4、包装、运输

我方交付的所有合同货物均符合相关包装储运指示标志的规定，按照国家有关部门最新的规定进行包装，满足长途运输、能承受水平受力、垂直受力、多次搬运、装卸、防潮、防震、防碎等包装要求。我方按照合同货物的特点，按需要分别加上防冲撞、防霉、防锈、防腐蚀、防冻、防盗的保护措施，以便合同货物在没有任何损坏和腐蚀的情况下安全地运抵合同货物安装现场。合同货物包装前，我方应负责按部套进行检查清理，不留异物，并保证零部件齐全。接到供货通知后，将及时安排公司车辆进行货物装运，在装运货物时做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生差错给用户带来损失，如用敞篷车装载完毕必须绑扎牢固并加盖防雨篷布遮盖，货物在运输时均办理货物保险，并督促驾驶人员必须按照运输合同规定按时将产品安全、迅速、准确无误和保质保量地运交到用户指定的卸货地点。我方认真执

行产品贮存、运输规程，避免长时间燥晒，运输中注意支点位置、捆绑方法，避免货物表面划伤或被污染。根据合同产品的特点和在运输中的不同要求，我方在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以相应的标记图案。我方应在合同货物包装物外表明确标注货物的仓储保管要求，包装物外表的标注应清晰、牢固、防水、耐磨。如果我方未提出明确要求或采购人按我方要求进行仓储保管，合同货物在保管期间发生损坏的，我方承担由于修理或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。若因我方车辆限制或调配原因无法运输而由买方车辆承运部分，则我方按市场价格向买方支付运输费用。

5、包装方式

我方交付的所有合同货物经我方检验较好的产品方能进行包装，装满足长途运输、能承受水平受力、垂直受力、多次搬运、装卸、防潮、防震、防碎等包装要求。我方按照合同货物的特点，按需要分别加上防冲撞、防霉、防锈、防腐蚀、防冻、防盗的保护措施，以便合同货物在没有任何损坏和腐蚀的情况下安全地运抵合同货物安装现场。保证在正常装卸运输条件下安全无损。

产品包装好后，注意产品编号或名称、规格和数量的标记。

将货物产品顺序放置箱内，围空隙必须用富有弹性、软的填料塞紧，保产品在箱内不松动。塞空的填实不允许用带色的易染物填料

货物装箱需轻拿、轻放决不允许产品在入箱时出现碰撞

包装好后的货物必须打上“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以及品种、规格、块数等标志。

6、运输交货方式

我公司安排专职专人负责买方的货物，负责送货上门服务

我方送货人员根据买方的货物情况，根据货物的价值，需办理保

险的我方承担保险的相关费用

货物到达地点后，第一时间通知收货人带有效证件进行交货手续，

交货地点

以采购合同约定地点为准，我方将合同货物运至合同约定的交货地点。

交货时间以采购合同约定时间为准。

7、质量管理方针、目标

（1）质量方针

我们的质量方针是：优秀的产品，一流的服务。

（2）质量目标

我们的质量目标是：确保各阶段工作的有效性，把符合用户实际需求的产品适时地交付用户。

有效性：阶段成果经过严格的确认，确实成为下一步工作的依据。

适时：指按规定的进度或按与用户共同协商的时间。

（3）质量承诺

我们的质量承诺是：我们在工作中严格执行 ISO9000 质量标准。

（4）质量管理的目的和内容

目的：

满足用户要求，规范自身行为，达到供需双方共同获益的效果；

内容：

质量策划——目的、范围、做什么、何时做、谁来做、如何做；

质量控制——监视过程，发现、排除不合格；

质量保证——满足质量要求，取得需方信任；

质量改进——完善、改进质量体系。

四、送货流程

1、送货程序

1）产品出仓要求定货单、备货单、售销单齐全、对应，监装人员才可以同意予以放行出仓。

2）测算出产品运输、安装、搬运的标准时间。

3）产品堆放、搬运时要留意包装上是否贴有红、黄或蓝色标签。红色代表易碎的异形件，如玻璃、镜子，不能重压，应堆放在最上面，切勿乱堆乱摆造成售后服务问题；黄色代表介于易碎品与安全货品之间，堆放时，尽量放在中间；蓝色标识一般表示平面板件，可以堆放下层。

4）注意产品包装上的摆放标识方向，堆放时要按照产品摆放标识去严格操作。

5）送货过程中严格遵守交通规则，不能超速、乱抢道等违章行车。

2、配送实施计划

我公司的配送宗旨是“三按”，按时、按质、按量。“三专”，专人、专车、专线。

按时——严格按照招标方的时间要求和规定配送;

按质——保证提供质量合格的优质产品，并登记记录每个送货批次；

按量——按照招标方的配送明细、数量、地址认真执行配送工作。

专人——公司安排 4 名工作人员实施配送方案，由配送中心经理具体负责；

专车——公司针对本项目的实施。计划从公司配送中心抽出3 辆运输车辆，实施专车配送，完全能够确保按时送达到各目的地；

专线——我公司规划的专线配送路线。

3、配送运输安全计划及标准

为强化安全管理，公司坚持认真贯彻以“安全第一，预防为主，综合治理”的安全工作方针，确保公司安全工作顺利开展，有效杜绝各类事故发生，结合公司特点，制定本安全工作计划。

1）总体思路

坚持“以人为本、群防群治、预防为主、安全发展”为总体要求，深入扎实开展“安全生产月”等活动为宣传载体，以加强组织建设、加强教育培训、重视隐患排查治理、现场管理，加大安全投入等主要措施，以有效防范和杜绝事故为工作目标，切实把各项责任落实到位，做好安全生产各项工作，保证公司工作持续稳定开展。

2）工作目标

1.坚决遏制较大交通事故、杜绝死亡事故、杜绝车辆自燃事故、杜绝机械事故的发生。

2.道路交通安全行车事故不超过 22 万公里/次，承担同责以上交通责任亡人事故不超过 2200 万公里/次。确保公司无“三超一疲劳”、酒驾、毒驾等交通违法行为发生。

3.从业人员持证上岗达 100%。

4.安全隐患整改率 100%。

5.GPS 综合在线率不低于 92%,安全产品设施配备率 100%。

3）具体措施

1.加强组织建设

以“主体责任明确、岗位职责明晰、制度健全规范、措施有效落实”为标准，建立健全各级组织，分级落实安全责任，与驾驶人员签订安全责任书，确保安全责任得到有效落实。

2.加强安全教育培训

2.1 岗前安全教育培训。加强内部协调，做好职工的岗前“三级”教育培训（主要内容：工作环境常见的安全隐患、所从事的工作可能遭受的职业伤害、安全职责及操作技能、自救互救急救的方法、个人防护用品的使用和维护、公司的规章制度等）。

2.2 日常教育和培训。各单位（部门）每月至少对职工进行安全教育一次，安全教育培训时间不少于 2 学时；做好各部门、各生产经营单位安全知识学习工作。

3.加强安全隐患排查

3.1 对于每次检查出的安全隐患，需立即对隐患采取可控措施，减少隐患带来的危害，确保各车辆的正常运作。对查出的安全隐患，整改率需达 100%。

3.2 开展 2-4 次应急演练，组织好应急预案演练，完善综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案等，储备相应的应急所需的救援物资和器材。

4.开展好检查、督查工作

对执行检查人员进行相关培训，提高其业务能力；完善安全检查信息收集、报送、处理和反馈渠道，保证安全检查的高效性。

4.1 各单位（部门）做好联合检查、自检自查工作，并将检查结果记录存档；

4.2 安全生产领导小组开展不定期、不定时综合检查、季节性检查和节假日检查工作；

4.3 充分利用 GPS 监控平台，强化对货运车辆运行中动态监控，及时纠正驾驶人员违章行为，针对天气变化及时发送信息提醒，确保行车安全。

5.提高车辆管理力度

5.1 认真落实车辆每天例检例查、日常保养工作，认真填写例检记录存档备案，不弄虚作假，坚持“行车前、行驶中、收车后”的三检制度落到实处。禁止带病车上路

行驶，及时保养调校，保证车辆正常营运。每月按要求对车辆年检、二级维护到期的车辆做出计划，并做到月头计划通知、月中提醒、月底落实的工作原则，为安全行车奠定了良好的基础。

5.2 凡上路运行的车辆，必须配备有效的消防设施产品（灭火器）和有效证件。

认真贯彻落实公司制定的安全管理办法和措施，明确责任，各负其责，对“三危物品”检查工作严查严堵。

6.做好驾驶员资质审查

6.1 严把驾驶员入门关。根据公司《营运车驾驶员招用管理规定》，严把准入关，提高新招驾驶员的准入门槛，从源头上控制风险，对操作不当，技术生疏的驾驶员，拒绝准入。

6.2 严格复审驾乘人员资质。凡不再具备资格的驾驶员，坚决取消其从业资格。对安全意识薄弱的从业人员进行再教育培训，经考试合格后方可上岗，考试不合格的取消其从业资格。

7.足额提取安全生产费用，改善安全生产环境

根据上一年工作情况，按文件规定足额提取安全生产费用。配备相应的安全生产设施产品和应急救援器材，并做好安全生产投入的落实验收工作。

8.突出奖惩制度，实行目标考核机制

为实现安全生产目标，杜绝事故发生，以控制人的不安全行为为核心工作，明确安全生产奖惩内容，提高驾驶员纠正不安全行为的积极性，全面实施奖惩制度，并对奖惩情况及时公布。

4、配送运输安全保障措施

（1）预警监测

1.加强安全知识教育，开展安全的日常监测。做到早发现、早预防、早整治、早解决。

2.定期对本公司所供应的进行抽样调查，避免发生安全问题。

3.进行日常巡查，重点检查消防栓、灭火器、仓库通道情况，如发现问题，仔细观察分析，找出原因，及时解决，并汇报部门领导人。

（2）事故响应

1.接到报告后，本部门工作人员必须尽快赶赴现场，参加现场救助工作。

2.接应救护车，指引救护人员及时对伤员进行处理或送于医院救治。

3.发生事故后，在 2 小时内报告相关管理部门，积极配合有关部门开展应急救援工作，贯彻落实各项应急措施。

（3）应急过程的人员、物资保障

1.应急通讯。配送部应在仓库等重要部位醒目位置公布报警电话。物流配送中心应急领导小组有关人员 24 小时开通移动电话，所有配送人员工作期间一律开通移动电话。

2.应急物品保障。配送部负责配备工作工具等必要的应急物品，指定专人保管和维护。

（4）善后处置

1.应急结束后，妥善安置尽快消除事故，恢复正常，保证善后完善。

2.对导致事故起因的确认查找清楚及改进完善相应措施，相关责任人进行追究检讨。

3.发生事故次日，及时总计经验教训、并在内部发出通知、杜绝再次发生类似事故。

（5）具体方案

1.火灾事故应急预案

发生火灾事故，第一目击人应大声呼喊，立即切断事发地电源及不定安全因素，利用附近的消防器材采取有效措施进行先期处置，并及时向配送部主管报告。仓库发生火灾的，应参照仓库火灾应急预案处置。

配送部主管接到报告后，应立即赶赴现场，采取有效措施及时消防队开展灭火，转移贵重物品。火情继续扩大的，物流配送中心应急领导小组应迅速拨打 119 报警。如有人员受伤应首先抢救伤员，并拨打 120 救助。

火灾无法控制时，物流配送中心应急领导小组应立即采取措施疏散人员和车辆，关闭供电系统，同时疏通消防通道，指定专人引导消防车进入现场。

应急处置工作结束后，配送部主管要配合有关部门做好善后处置及事故调查工作，并在调查结束后及时向公司领导作书面报告。

2.途中事故应急预案

送货车辆在送货途中遇到不可抗力因素，如道路塌方、山体滑坡、车辆损坏无法及时修复等，当天无法送达指定地点的，配送专员要及时向配送部主管报告，等候指令。

配送部主管接到报告后，应及时向公司副总经理报告，经请示同意后可指令送货车辆原路返回，或等待救援。车辆在等待救援时，配送专员应组织做好防盗防抢工作。

公司副总经理接到报告后要立即组织应急车辆装运，保障客户当日需求。

应急处置工作结束后，配送部主管要配合有关部门做好善后处置及事故调查工作，并在调查结束后及时向公司领导作书面报告。

2.车辆交通事故应急预案

发生交通事故时，配送专员应立即向配送部主管报告，同时拨打电话报警，向保险公司报案，并注意保证自身安全，保护好现场；因特殊情况需改变现场的，要做好标记，尽可能找到证明人，取得联系方式。

配送部主管接到报告后，应及时向公司副总经理报告。

公司副总经理接到报告后要立即组织应急车辆装运，保障客户当日需求。

6）其他预警措施

由于运输的特殊性，对于运输的时效性要求相当高，针对次日的运输量与运输客户需求我们还作了合理的配送安排。

1.保证安全，配送车辆全部采用封闭箱式货车。

2.保证运输及时，在自身购买车辆货车的基础上，与汽车租赁公司进行合作，避免因车辆故障耽误使用。

3.安排专业的配送人员，优化配送线路，避开线路车流高峰期。

5、运送管理制度

1）公司驾驶员必须有相关驾驶资格和遵守《中华人民共和国道路交通管理条例》及有关的交通管理规章制度，遵守员工管理手册，安全驾驶。同时遵守公司的其他规章制度。

2）驾驶员要爱惜公司车辆，平时要注意车辆的保养，经常检查车辆的主要部件，

确保车辆正常行驶。

3）驾驶员出车前要例行检查车辆看其性能是否正常，发现异常要立即报修。

4）驾驶员对车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时一定保证证件齐全。

5）晚间出车时驾驶员要注意休息，严禁疲劳驾驶及酒后驾驶。驾驶员酒后驾驶或私自用车造成的一切违章和交通事故后果均由自己承担。

6）驾驶员要文明驾驶，不准危险驾车。行车途中如果发生交通事故，适用快速处理的就快速处理，如必须现场处理的，应立即报警等待处理，不得逃离现场。如因违反交通规则而引发的事故，司机要承担全部后果及责任。

7）驾驶员因违章或证件不全被罚款的，有当事司机承担全部责任及后果。

8）驾驶员在外出送货时，如遇特殊情况不能按时返回的，应及时告知管理人员，并说明原因。

9）驾驶员未经公司领导批准，不得将车辆随便交给其他人驾驶，如果领导同意司机要检查当事人是否有驾驶资格，严禁将车辆交给无驾驶资格的人员驾驶或练习开车。严禁公车私用违者每次罚款 100 元。

10）装卸管理制度

装卸工装车时，首先检查货车车厢是否平整或是否有异物，若车厢不平或有异物时，需立即清理后装车。

堆码应整齐合理，与组长沟通，严禁不必要的争执与返工。

严禁野蛮装卸，造成损坏与损失照价赔偿。

装卸完毕后必须做好清理工作。

装卸过程严禁光脚或穿拖鞋，严禁吸烟与溜岗。

由于工作原因或私事与客户争吵影响公司正常运作视情节轻重进行处罚。

6、配送准时保障措施

1）运行安全控制

1.GPS 监控机制

在运输过程中必须进行严密管制，全程进行GPS 监控；

2.运输车辆启动前的检查

运输车辆启动前必须对装载情况作详细的检查，杜绝隐患，并做好记录。有问题

必须在启动前排除；

3.运输过程中的检查：弯道检查：通过弯道大于90°的道路，必须慢行，确保货物处于相对水平的状态；

2）运输保障控制

对准备运输的产品做好防护措施，以防损伤。对运输的控制应该分四步进行：

1.装载前的验证：装载前，必须对要运输的货物进行核对验收；

2.有效地执行防雨加固方案；到货后立即执行接收条款。

3.选取正确运输车辆；对运输车辆进行维护；

4.人员的安排和考核：明确人员的职责，进行有关细则的内容、作用、使用方法的宣传教育。

3）技术安全措施

运输人员在运输过程中按照国家劳动防护法规要求配备必要的安全防护设施；在装、卸货物时，将有关负责人员在出货处负责监装、监卸等工作；在接货时，严格检查，如有残损，及时将残损情况报告客户，并按照客户意见处理，并做好相应交接记录；运输前必须检查每件车辆货物车载情况；装卸过程中严格执行配载方案；在运输途中，定时检查箱体的绑扎加固情况是否完好，如有不安全的隐患及时采取措施清除，以确保货物安全的运输；运输前必须对运输运输车辆进行严格检查；严格按照安全质量操作规程和实施方案作业；夜间作业，运输车辆各种灯光必须正常开启,最大限度地确保运输车辆人员以及运输货物的安全；安全质量监控人员全程跟踪，作好安全记录。

7、运输异常应急预案

根据《中民共和国道路交通安全法》、等法律、法规规定，结合公司道路运输实际，特制定《运输事故应急救援预案》。

1）适用范围及工作原则

本预案适用于我公司在道路运输生产过程中发生道路运输重大事故险情，需要联合相关部门共同实施救援和处置的重大道路运输事故。

1.以人为本，减少损失。在处置重大道路运输事故时，坚持以人为本，把保护人民群众生命、财产安全放在首位，把事故损失降到最低限度。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/035130114341011130