

目录

服务承诺及质量保障措施.....	2
第一节 服务承诺.....	2
一、 服务方面.....	2
二、 安全方面.....	3
三、 车辆人员方面.....	4
四、 在本项目中提供的服务.....	4
五、 搬迁质量保证承诺.....	5
第二节 运输质量控制.....	5
一、 服务质量方针.....	5
二、 服务质量目标.....	5
三、 驾驶员要求.....	6
四、 运输要求.....	6
第三节 装卸交接质量控制.....	7
一、 装卸质量控制.....	7
二、 交接质量控制.....	9
第一节 应急疏散预案.....	9
一、 制定应急疏散预案的目的.....	9
二、 应急预案管理主体及职责.....	10
三、 应急疏散小组及职责.....	10
四、 应急疏散物资.....	13
五、 应急疏散方法.....	13
六、 应急疏散善后工作.....	13
七、 预案演练.....	14
第二节 搬迁安全事故专项应急预案.....	14
一、 应急处置.....	14

运输服务管理方案

服务承诺及质量保障措施

第一节 服务承诺

一、 服务方面

1. 服务响应时间： 按照文件及采购单位要求， 在规定时间内到达现场。
2. 我公司承诺用于装运货物的车辆状况须良好， 具有搬运资质、 通行许可、 保险有效、 年检合格。
3. 随车配备足够的搬运工。
4. 运输车辆随带防雨、 固定和隔离器材。
5. 按搬运计划搬运。 如需临时调整或补充搬运计划， 车辆调度、 管理人员调拨应急车辆， 满足学校搬运需求。
6. 协助采购单位做好搬运物品数量的估算、 搬运计划的制订和现场管理。
7. 专门安排经验丰富的车辆调度人员进行现场调度， 相关负责人现场办公。
8. 有异常信息第一时间向搬运现场管理负责人报告， 不隐瞒、 虚报， 不向采购单位提供虚假信息。
9. 车辆装载物品出公司大门时， 主动出示（物品搬运清单） ， 配合门卫检查。
10. 当货物被送到搬入地点后， 采购单位应对所运输的物品数量进行清点， 经核对无误后由采购单位签收物品搬运清单。

如采购单位发现任何货物破损或丢失（仪器、 电脑等需要检测的设备以及由我公司包装物品的隐蔽损失） ， 我公司按价补偿采购单位。

11. 专业设备设施拆装应委托由相关生产厂家或相关专业技术人员进行拆装， 以保证设备设施的完好无损。

二、 安全方面

1. 有科学、 健全的搬运安全制度和措施。

2. 负责安全、 按章搬运， 保证人身、 搬运车辆和财物安全的方案。

3. 保证为采购单位提供搬迁服务所用运输车辆和工具适合货物的安全运输和装卸的要求， 适当和谨慎地拆卸、 装载、 搬运、 配载、 运输、 保管、 照料、 卸载、 安装采购单位的办公室物品和设备。

4. 做好搬运物品的保护。 轻拿、 轻放、 轻装、 轻摆； 摆放合理， 做好物品固定和隔离， 平稳行车， 避免搬运物品损坏和丢失。 做好防雨、 防水、 防火、 防压、 防碰。

5. 负责对搬入地点的保护， 包括大堂、 走廊、 地面、 墙角、 搬运过程中容易被损坏的搬入地点的其他部位。 每次搬运前应对搬入地点进行保护， 以确保搬入地点的完好无损， 不影响采购单位搬入后的正常工作。

三、 车辆人员方面

1. 严格按操作规程办事。

2. 有提高搬运效率的措施。

3. 严格按照调度实施搬运。
4. 对驾驶员、 搬运工作人员进行业务培训、 熟悉搬运业务。
5. 车辆、 人员佩戴统一标志、 标识。
6. 工作人员认真负责、 服务态度好、 言行文明。 搬运人员的意见、 建议， 须通过搬运企业现场负责人反映， 不直接向师生员工提出。
7. 做好异常气候、 车辆故障、 事故等应急处置工作。

四、 在本项目中提供的服务

1. 我司为登记注册在 XX 市区范围内， 营业执照具有相应的经营范围的运输企业或个体运输经营户， 具有独立承担民事责任的能力。

2. 我司配备有中小型货车或厢式货车， 有相对稳定的专业搬运工人， 且服务态度良好， 能够积极配合采购单位做好搬运服务工作；

3. 我司保证采购单位获得优先服务的权利， 并在采购单位规定要求内完成搬运服务工作， 包括并不限于机具、 设备、物资（物品） 搬运、 机构网点物理搬迁以及各类凭证、 会计档案资料的上架、 整理与搬运；

4. 我司设有 24 小时服务电话， 在接到采购单位需求电话后 8 小时内予以响应， 并能提供上门搬运服务。

五、 搬迁质量保证承诺

搬迁过程中， 严格按照贵单位的搬迁要求，

切实做好办公家具、设备的拆卸、打包、运输工作。保证办公家具、设备等不被损坏、丢失。听从采购单位工作人员的调度，服从指挥，所搬物品全部按照要求摆放到位，在预计时间内完成搬任务。

第二节 运输质量控制

一、服务质量方针

公司秉承“诚信运输、重在安全、客户至上”的服务宗旨，“安全、诚信、优质、高效”的服务方针，为客户提供优质的运输服务。

二、服务质量目标

客户满意率为 98%以上；社会投诉处理率为 100%；较大以上交通事故责任事故为 0；安全培训合格率 100%；质量信誉等级 AAA。

三、驾驶员要求

1. 按客户要求佩戴防护和劳保用品、着装进场；
2. 积极主动地与现场管理人员沟通，自觉遵现场规章制度；
3. 路途中，驾驶员必须严格遵守《交通规则》，开启 GPS 限速行驶，尽量使用语音或耳机接打电话，严禁手机聊天和不接公司电话，严格执行《安全行车十不准》，及“不准无证驾车、不准酒后驾车、不准超速行驶、不准空档行驶，不准抢道行驶、不准疲劳驾驶、不准使用手机聊天，不准不系

安全带、 不准驾驶带病车、 不准公车私用” ；

4. 要有良好的心理素质和从业素质， 不开英雄车， 斗气车， 霸王车， 不违法会车、 超车， 要礼貌驾车、 安全行驶， 中途不无故停车游玩， 乱丢垃圾。

5. 服务监督虚心听取客户单位意见， 自觉接受客户单位监督， 认真及时地处理客户单位意见， 维护客户单位合法权益

四、 运输要求

1. 货物托运人应当对托运的货物种类、 数量和承运人等相关信息予以记录， 记录的保存期限不得少于 1 年； 货物托运人应当严格按照国家有关规定妥善包装并在外包装设置标志， 并向公司说明货物的品名、 数量、 危害、 应急措施等情况， 并告知公司相关注意事项。

2. 驾驶人员应当随车携带《道路运输证》 。 驾驶人员或者押运人员应当按照规定， 随车携带相关证件。

3. 道路货物运输途中， 驾驶人员不得随意停车。 因住宿或者发生影响正常运输的情况需要较长时间停车的， 驾驶人员、 押运人员应当设置警戒带， 并采取相应的安全防范措施。

4. 严禁车辆违反国家有关规定超载、 超限运输。 从业人员必须熟悉有关安全生产的法规、 技术标准和安全生产规章制度、 安全操作规程等标准， 不得违章作业。

5. 公司通过卫星定位监控平台或者监控终端及时纠正和处理超速行驶、 疲劳驾驶、 不按规定线路行驶等违法违规驾驶行为。

6. 在货物运输过程中车辆运输过程中若发生小刮擦、小纠纷，如在可控范围内，驾驶人员、押运人员应随机应变、灵活处置，并将处置方案汇报公司相关人员征得同意后实施；若发生严重的车祸事故，则应立刻停车，快速设立安全警示标志，防止二次伤害，立即报警、通知 120、119 和公司相关人员；保护现场，等待救援，在确保安全的前提下开展施救工作，禁止逃逸和伪造现场；紧急情况发生后，公司相关负责人员应采取应急方案，组织和安排物资、人员到现场开展抢救工作，力争将损失降到最低，同时做好客户的沟通工作以及关联人员的善后工作和相关的保险、赔付事宜。

第三节 装卸交接质量控制

一、装卸质量控制

1. 大力开展文明装卸，严禁粗暴蛮干。各装卸站、队、班组要加强领导，建立健全各项岗位责任制和奖罚制度，并制定装卸操作规程。

2. 因装卸造成货物灭失或损坏的责任者，要承担相应的经济责任。

3. 各种运输车辆必须保持完整，车厢不漏。车辆进出铁路车站、港口、仓库装卸货物，在不影响安全操作的前提下，应靠近货堆或收货人指定的地点。

4. 严格执行车辆装载标准和有关规定，车厢内装载要均衡。

5. 装卸件杂货物一般要做到：堆码整齐，捆扎牢固，

苫盖严密， 车厢关闭。 对有特殊要求的货物还要分别做到：

（1） 贵重、 精密、 易碎物品， 要轻装轻卸， 防剧震， 防撞击， 不倒置；

（2） 食品及怕污染的货物， 车厢内必须清洁， 下垫上盖， 防玷污， 不混装；

（3） 易飞扬的货物， 行车前盖好苫布， 以防污染环境；

（4） 装卸散装货物， 车厢要严密整洁， 装足卸净， 防止混杂污染， 控制丢撒漏损；

6. 货物包装， 已有国家或部颁标准的， 必须按标准进行包装； 没有包装标准的， 按交通部颁《水路、 公路运输货物包装基本要求》 执行。

凡包装不符合标准或要求的货物以及包装破损、 异样或包装内有明显异响有碍运输质量的不得装运。

二、 交接质量控制

1. 货物从接收、 装车、 起运、 卸货至交付， 各环节之间都要有严格的交接手续。

2. 交接人员随车装卸的单车作业， 要指定专人负责交接； 无装卸工人的， 由驾驶员负责货物的交接工作。 车辆到达装货现场， 必须按照行车路单的要求点件装车， 由发货人在回单上签名或开具送货单。 如有破包、 破件、 应在回单上签注记录， 以明责任。

3. 车辆到达卸货地点后， 应与采购单位取得联系后再卸

车，当场点清数量，由采购单位签证回单，不得自行签证。
如发生破损、货差等质量纠纷，要当场与采购单位分清责任，并在回单上批注清楚。

4. 在澄清货损货差过程中，致使车辆停滞、时间延误而造成营运损失时，货损货差发生原因属于采购方责任的，由采购方交付车辆停滞损失费；属于我公司责任的，不应向采购方索赔。

第二章 应急预案

第一节 应急疏散预案

一、制定应急疏散预案的目的

为了及时、妥善地处置可能突发的重大灾害事故，建立“信息畅通、反应快捷、处置有效、责任明确”的应急机制，

使公司内全体人员了解突发事件时的有关防护及紧急疏散的方法，提高紧急避险、自救自护和应变能力，保障全体人员生命、财产安全，保障公司正常生活、工作秩序，特制定本

应急疏散预案。

二、应急预案管理主体及职责

公司主管职能部门负责应急预案的编制、审定，指导、监督各项目部做好相关事故的预防工作，定期检查应急预案培训、演练的实施情况。公司主管职能部门为应急预案实施

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/968065067013006060>