出租公司管理制度（精选 10 篇）

出租公司管理制度 篇 1

1、安全职责

1.1 贯彻执行国家、行业及企业有关安全生产的法规、规章、制度。

1.2 履行出租车客运生产过程安全管理责任，保证出租客运生产安全。

1.3 参加安全教育、培训和活动。

1.4 落实“四防”工作措施。

1.5 履行应急处置预案职责。

1.6 接受各级安全检查，落实隐患整改和生产安全过程监督管理抄告制度。

1.7 做好驾驶员安全教育培训工作。

1.8 做好驾驶员上岗把关考核工作。

1.9 做好安全基础管理工作。

1.10 对违反安全生产法律法规和危害生命财产安全的行为进行检举，拒绝执行。。

2、安全标准

2.1 按照“四防”工作要求做好本职工作。

2.2 做好安全管理台账、记录、报表等档案资料的收集、保存和上报等工作。

2.3 参加应急预案的学习、培训和演练。

2.4 组织驾驶员参加安全教育、培训，配合安全管理部门开展专项活动。

2.5 通过多种形式对驾驶员、员工进行安全教育培训和管理。

2.6 做好驾驶员上岗前资质审查、技能考核工作。

2.7 做好出租车辆保险入保、理赔工作。

2.8 遇到冰、雪、雾、恶劣天气等不具备安全生产条件时，及时报告，执行上级命令

2.9 做好出租车辆二级维护落实，完善二级维护档案。

2.10 做好安全工作记录。

3、安全考核

3.1 安全工作记录不健全，扣 10 分。

3.2 不参加应急预案演习或者不参加安全培训、活动，扣 20 分。

3.3 未履行“四防”安全职责，扣 20 分。

3.4 未按照《生产安全过程监督管理抄告通知书》要求整改问题和隐患，扣 50 分。

3.5 车辆入保、理赔不及时，扣 50 分。

3.6 未落实隐患整改措施，扣 20 分。

3.7 驾驶员上岗考核把关不严，扣 30 分。

3.8 从业人员安全教育培训不足 100%，扣 30 分。

3.9 未落实生产安全过程监督管理抄告制度，扣 50 分。

3.10 遇到冰、雪、雾、恶劣天气等不具备安全生产条件时，安排运行任务，扣 100 分。

3.11 由于工作严重失职或未尽到管理责任，造成重大事故隐患，扣 100 分。

出租公司管理制度 篇 2

1、为加强车辆、司机管理，提高工作效率和服务水平，制定本员工管理制度。

2、分配到各部门的车辆和司机，由部门进行管理，驾驶为领导服务车辆的司机由办公室统一管理。

3、司机要经常打扫车内外卫生，保持车辆清洁状态。

4、司机平时要注意对车辆的保养，发现故障及时上报，及时维修，车辆进厂修理期间，司机要认真看守，随时检查修理情况。不准带故障强行出车。

5、车辆出市或非工作时间出车要经本部门车辆管理领导同意方可出车。

6、严禁私自将车辆借给其它单位或个人使用。

7、严格按工作程序要求，出车要由部门分管领导派出，回来后要报告。

8、严格执行车辆管理办法中关于车辆维修、加油、车库租用和事故处理等规定。

9、不准向用车单位和个人吃、拿、卡、要，耍态度。

10、接送通勤要准时正点，不准随意改变通勤路线，不准让非本单位人搭乘通勤车。

11、公务出车要热情服务，动作迅速；不准借工作之便出私车、出顺风车；不准无故拒绝出车，已租用车库的不准车辆夜不归库，未租用车库的要将车辆妥善保管。

12、出车等候时不准离开车辆很远，要让办事人员出来后能够及时找到。在本单位待命时要在所在办公区域内等候，保持通讯工具畅通。

13、不准酒后驾车；不准开蛮车、赌气车。

14、要遵章驾驶，作文明司机。司机因违章受到的罚款，由个人承担。

15、司机在公休日、节假日期间要保持通讯工具畅通，服从有关领导工作上的调配。

16、完成领导临时交办的任务。

出租公司管理制度 篇 3

为了进一步完善小车司机管理制度和工作考核管理,提高车辆使用率和工作效率，确保公司财产和人身安全，特指定小车司机管理制度，并对小车司机实行收入与安全、考勤等挂钩考核，具体办法如下：

一、管理制度

1. 派车规定

1.1 坚持公车公用的原则，所有用车必须填写派车单，并经办公室主任、分管领导签字后才可用车，项目领导可直接安排司机，但司机必须向办公室主任汇报。

1.2 司机严禁借车给他人使用或者驾驶，否则造成的一切后果及损失由司机个人负责承担。

1.3 未经办公室核准，不得私自开车外出。

2. 工作规定

2.1 小车司机必须按时上班，上班时间如不出车，可在自己办公室待命，并接受办公室安排临时性任务。有要事确需离开时，要告知上级领导去向和所需时间，经批准后方可离开。出车或外出归来时，应立即到上级领导处报到。

2.2 司机接待来宾，应具备基本礼貌礼仪。司机需保持良好的个人形象，保证服装的整洁、卫生，注意个人的言行，礼貌待人，热情亲切。严守公司秘密，树立良好个人道德形象。

2.3 行车应严格遵守交通规则，违反交通规章造成罚款、扣分等由司机个人负责承担。

2.4 司机保证 24 小时开机，不能随意更改号码，如更改号码及时在办公室备案。

2.5 车辆行驶证和保险证由司机本人携带，不得丢失。

2.6 行车前要坚持检查，做到燃油、机油、刹车、水、轮胎气压、转向、喇叭、灯光等良好，确保车辆处于安全、可靠的状态。

2.7 出车前搞好车容卫生，车外要擦洗干净，车内要勤打扫，不得有垃圾杂物，保证车辆内外整洁、美观。

2.8 司机出车必须确认车辆的停车安全，晚上必须把车放项目部院子。

2.9 严禁司机酒后驾驶，下班后喝酒必须经办公室主任批准后方可。行驶时精神高度集中，严禁在行车时与坐车人员谈笑风生。 3.0 不得开车比拼赶超，道路条件不好的，应减速慢行。

3. 车辆维修保养

3.1 司机应严格执行保养规范，利用空闲时间保养车辆，维护车辆最佳状况。确实需要进场维修的，需提前填写车辆维修申请单，经相关部门、领导签字后方可维修，维修时物设部派专人去修理厂旁观。

3.2 对车辆发现任何操控异常应立即检查，通知物资设备部。

3.3 司机需到指定修理厂维修。

二、奖惩办法

1. 司机每月无违章、无事故的，给予 200 元出车补助。

2. 酒后驾车的，给予辞退，并扣除最后一个月工资。

3. 未经允许司机借车给他人使用或者驾驶的，发现一次罚款 500 元，第二次罚款元，第三次辞退。

4. 未经允许司机开车外出的，发现一次罚款 300 元。

5. 无特殊原因不服从办公室派车，发现一次罚款 500 元。

6. 每月进行车辆单机核算,超过核定耗油的,给以司机超出油款两倍的处罚。

7. 与其他车辆、个人、物品出现安全交通事故负全责的，给予司机 3000 元罚款，超过 50%的责任的，给予司机 1000 元罚款。

8. 物资部建立小车维修台账，在配件质量期范围内早晨配件损坏的，维修费用由司机承担 70%。

9. 自己独自发生交通事故，没有造成其他车、人、物损坏的，有司机承担维修费用的 30%。

出租公司管理制度 篇 4

第一条：目的

为了便于管理及有效控制办公成本,提高日常办事效率,根据公司实际情况,特制定本规定。

第二条：适用范围

本规定所述员工外出办事指员工在公司正常工作时需要外出(限昆明市内)公干、联系业务等情况，不包括离开昆明市外出出差所乘交通，外出出差交通另按员工出差管理办法执行。

本规定的员工是指公司一般员工及总公司下派印章管理人员。

第三条：具体规定

1、公司员工外出办事需用车，应事先向综合办申请使用公务车，经综合办同意后，在公司的用车记录表上进行登记，方可带车外出办事。

2、如公务车无法满足出行要求时，本着节约原则，员工应尽量选择乘坐市内普通公交车辆(公交车、地铁)，原则上不允许乘坐出租车。

3、在公司公务车无法满足出行条件时，且有特殊紧急公务需要办理时，员工可向综合办申请乘坐出租车，在填报《乘坐出租车申报单》后经综合办批准后可乘坐出租车。

4、如有紧急情况需打车，员工可电话告知综合办，事后补填《乘坐出租车申报单》。

第四条：费用报销

财务报销时，应根据批准的行程及出行方式审核报销金额，对于出租车出行要以申报单为附件，以实际发生金额具体填写报销金额，票面金额超过实际报销金额的应的发票的正面上注明实报金额。

出租公司管理制度 篇5

一、目的：

为维护公司形象，提高客户满意度，完善企业管理机制，特制订本制度。

二、适用范围：

客户对本公司服务人员所提供相关服务的服务态度、服务效率、服务专业素质产生不满，并通过各种方式提出投诉的，均依本制度的规定办理：

三、投诉途径：

1、客户服务投诉电话；

2、微信公众号；

四、接受客户投诉：

1.公司营运专员通过客户投诉途径接受客户投诉,详细地记录客户投诉的主要内容、客户要求、客户地址、客户联系方式，详实填写《客户投诉记录表》；

2.了解客户主要的投诉内容后，判断客户投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理。如投诉不能成立，用婉转的方式答复客户，取得客户谅解，并消除误会；

3.及时将客户投诉信息传递至被投诉部门负责人,并填写发送《工作联系函》(一式两份，签收后存档一份)。

五、被投诉部门调查处理与回访：

1.被投诉部门负责人调查客户投诉的具体事件及造成客户投诉的具体负责人；

2.根据实际情况，参照客户的合理处理要求，被投诉部门主管拟定解决投诉的具体方案；

3.被投诉部门负责人30分钟内(特殊情况的最迟不能超过4小时)主动、积极与客户取得联系，提出投诉解决方案，取得客户谅解和达成共识，被投诉部门负责人指定投诉处理责任人负责推进投诉解决方案；

4.投诉处理责任人填写《投诉处置表》，并在限定时间(投诉涉及安全、影响客户起居等紧急情况的须10分钟内人员到位跟进解决；非紧急的一般情况应在两天内解决。)完成推进投诉解决方案；

5.投诉处理责任人在完成推进投诉解决方案的当天内对投诉客户进行回访，确认投诉处理结果及收集客户的反馈意见；

六、信息反馈与资料存档：

1.投诉解决方案完成，投诉客户得到满意处理结果，被投诉部门负责人当天内将投诉处理结果反馈至营运专员处。

2.营运专员在《客户投诉记录表》上详实记录投诉事件的最终处理结果，对于投诉处理过程进行综合评价。

3.在投诉过程中所涉及到的所有文件资料均需做好收集、整理、归档工作。

七、投诉处理原则：

1.耐心：耐心倾听客户的投诉，不要轻易打断客户的抱怨和牢骚，鼓励客户提出意见；

2.态度真诚：态度诚恳，礼貌热情会降低客户的不良情绪；

3.反应迅速：表示出解决问题的诚意，使客户得到尊重，把矛盾缩小化；

4.语言得体：尽量使用婉转的语言与客户沟通，不能和客户针锋相对；

5.重视程度高：根据投诉级别，由相应的主管人员亲自解决投诉，化解客户的怨气；

6.坚持回访：所有投诉处理全部回访，对客户持续关注，让客户重新感受周到的服务。

八、服务投诉原则与技巧：

1. 处理原则

1) 在接受投诉的过程中，必须以维护公司利益为准则，以尊重客户、理解客户为前提，用积极诚恳、严肃认真的态度，对待每一个客户投诉案件；

2) 在处理投诉时，必须控制自己的情绪，保持冷静、平和。必须掌握先处理心情、后处理事情的原则，改变客户投诉时的暴躁心态，然后再处理投诉内容，帮助客户解决问题；

3) 应将客户的投诉进行实事求是的判断，不得加入个人情绪和喜好；

4) 对没有把握的情况不随意向客户承诺。

2. 处理技巧

1) 注意倾听

a. 如客户上门投诉，为避免影响其他客人，最好将客户引领至专门的接待区。待客户落座后，及时为客户送上水，以转移和减少客户的抱怨；

b. 电话必须在响铃三声内接听：您好，任我住。请问有什么可以帮到您；结束通话必须等对方先挂断电话再轻轻放听筒：感谢您的来电，再见 !;

c. 接听投诉电话时须预备纸与笔，以便随时记录下投诉相关信息与要点；

d. 客户在陈述投诉理由时，不得随意打断客户的说话，让客户把话讲完，以避免影响客户的情绪；

e. 要认真倾听，准确记录，尽量做到不让客户重述，以避免客户的怒气升级；

f. 如客户说话太快，可以示意客户：对不起，请您慢慢讲，我会尽力帮助您的。如确实没有听清楚，可以对客户说：对不起，我没有听明白，请您再说一遍好吗；

g. 适时给予回应，点头并同时发出嗯等语气词或说：嗯，是这样等口语，用以缓和气氛；

h. 倾听时，严肃并流露出非常关注的语气，以向客户表示你对这件事的关注程度。

2) 询问

a. 当客户陈述完投诉内容后，要对全过程进行详细询问及修正记录；

b. 询问时，语速保持适中，并作详细的投诉记录；

c. 询问过程中，语气要有亲和力、真诚，以鼓励客户给予最好的`配合。

3) 安抚

a. 如客户表现出非常的气愤、焦急、伤心、激动等异常的情绪，首先要自我暗示，让自己保持冷静，再去安抚客户，安抚时要学会转移客户注意力；

b. 安抚客户时，首先要从客户的角度出发，同情和理解客户。

c. 一般安抚语：发生这样的事，真是够麻烦的，不过，我们应该积极面对解决。请您息怒，我非常理解您的心情，我们一定会竭尽全力为您解决。

4) 解释

a. 无论是否我方的原因，不得先强调我方的理由，要从客户的角度出发，做合理的解释或澄清。如是我方的原因，必须诚恳道歉，注意保持恰当的语气。如是客户的原因，也应委婉地向客户解释，不得表露出对客户的轻视、冷漠或不耐烦；

b. 在没有完全了解清楚客户投诉的问题时，不得马上将问题转交其他同事或相关部门。如需要其他同事帮忙，接转过程中不要让客户等待太久；

c. 在解释过程中，如客户提出异议，不得与客户争辩或一味地寻找借口，更不得试图推卸责任；

d. 在解释过程中，应尽力维护公司形象，不得在客户面前评论公司、其他部门或同事的不是。

5) 确认

a. 当了解整个事件全部过程后，将客户投诉的内容向客户作简要重叙；

b. 必须向客户核准你的记录，以便保证客户陈述的准确性；可以采用的确认话语：刚刚您所讲的是这样吗或其他类似的话；

c. 如果客户的投诉确实是错误的，要耐心解释和对客户进行劝导，禁止批评客户。

九、客户投诉处罚与处分：

员工有下列情节之一者，扣除月度绩效考评 5-15 分，或同时给予记大过处分，并通报全公司：

1. 接待客户服务态度冷淡，服务效率低下；

2. 对业务工作不熟悉，无法提供专业服务；

3. 不尊重客户，讥笑、议论客户，在客户面前指手画脚、交头接耳；

4. 利用职务之便，故意刁难客户者；

5. 不尊重客户，与客户发生争执者；

6. 对投诉事实拒不承认者；

7. 主管管理不力，不能有效监督服务工作及解决投诉者。

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/977156045163006101