

浅谈公务接待驾驶员服务的几点要求

陈春鹏

大连棒棰岛国宾车队服务有限公司 辽宁大连 116001

公务车辆驾驶员的主要职能不同于我们广义上理解的“司机”，其职能主要负责党政机关、国内外元首、重要政府活动、大型会议等驾驶保障任务。以我公司为例，前身是大连市接待办公室汽车公司，转企改制后更名为大连棒棰岛国宾车队服务有限公司，一直行使公务活动保障职能，接待党和国家领导人及外国元首一百多人次，锻造出“绿色、安全、优质、高效”国宾车队服务品牌，我们的保障服务不仅在党政机关、在社会各界也赢得良好信誉。核心就是公务接待驾驶员的高素质。下面我就结合我们公司车辆服务一些经验谈几点看法。

1 公务车辆驾驶员应具备的基本素质

第一点，要做到从行为举止做起，体现自己应有的涵养，表达对客人的高度尊重。

言谈举止能够充分体现一个人的文明素养，作为执行特殊任务的公务车辆驾驶员，我们的一言一行无不体现城市的文明程度、乃至国家的形象。我们可能做不到出口成章、谈吐不凡，但最起码要做到在接待工作中使用文明用语和敬语为宾客服务。比如说：“您好、感谢您接受我的服务、下车请当心、希望有幸再次为您服务”等等。同时，还应注意我们的举止，我们常说，站有站相、坐有坐相，说的就是举止要得体、要大方，挺胸抬头，保持微笑，目光不要左右游移。我们虽然是服务者，但我们在人格上与客人、或者领导都是平等的，所以，我们在接待客人切记不要点头哈腰，而是要不卑不亢，言谈举止都恰到好处，事情表达清楚即可，不要滔滔不绝。这样才能真正表现出我们良好的文明素养。

第二点，要从外在形象做起，体现自己应有的品味，表达对接待工作的高度敬重。

如果说言谈举止反映一个人的文明素养的话，那么仪表仪容能够准确反映一个人的品味。我们应该做一名有品味的驾驶员、做一名有尊严的驾驶员、做一名让来宾愿意接近的驾驶员、做一名让人坐了你的车还想再坐你的车的驾驶员。我们的驾驶员上任务一律西装、白衬衫、扎领带、黑皮鞋、白手套、短发、不蓄胡须、不留长指甲、不佩戴首饰等等。这些要求提高了我们的接待服务质量，对外展示了良好的形象，对内规范了管理制度。所以，驾驶员的外在形象十分重要，我们一定要把工装穿好，衬衣要扎在裤子里，领带扎紧，皮鞋保持光亮，真正体现我们驾驶员的得体大方的品味。

第三点，从树立责任意识做起，体现自己应有的担当，做到对接待和驾驶工作的充分胜任。

我们知道，有的驾驶员开了一辈子车也没开明白，主要表现是要么对出车任务不明确、要么对路线不熟悉，导致执行任务拖泥带水。我想多数情况不是驾驶技术有问题，关键是责任心不强，这是我们许多驾驶员的硬伤，直接反应我们对待工作的态度，影响我们工作的质量，驾驶员的优劣便也显现出来。所以说如果没有责任意识、

担当精神，即使开了N年车，也不会成为一名合格的驾驶员，更不会成为一个优秀的驾驶员。我们要时时刻刻把责任放在第一位，明确任务、熟悉路线、保持良好车况，思想上做好充足的准备，无论是大任务、小任务，无论是大首长、普通客人，我们都应该按照最高的服务标准来对待、来准备。我们要时刻牢记自己是一名公务车辆驾驶员，能够为重要公务活动服务是我们的无上光荣，应该本着为国家争光、为城市添彩的态度，努力做一名有修养、有风度、有品位、有担当的公务车辆驾驶员。

2 公务车辆驾驶员应注意的服务保障细节问题

第一点，仔细检查车辆，使车辆保持最佳状态

一是要查看车辆外观是否有异样，仔细检查轮胎气压，车轮是否松旷，灯光和喇叭是否有效，刹车、发动机、仪表工作是否正常。二是要检查燃料、润滑油、冷却液、制动液是否充足。三是车辆清洁。做到车身洁净、玻璃明亮、座套整齐，清除车内所有杂物，特别强调车内不要存放打火机、香水等易燃、易爆物品；不许悬挂或摆放各种挂件和饰品。四是调节好车内温度，要以乘客感到舒适为宜，无论是夏季还是冬季，温差切忌过大，温差太大反而让客人觉得不舒服。五是自我检查，查看仪表仪容是否整洁，查看手机信号是否正常、电量是否充足，以免最关键的时候与外界联系不上而误事。但是在驾驶过程中绝对不允许接打手机，必须静音。六是物品配备，车内应有矿泉水、雨伞、纸巾等必备物品。七是掌握必要的天气预报、路况等信息，以对当天的主要情况了解在前，避免无谓的堵车、绕路而影响客人行程。八是保持空气清新 做好车内的通风，确保车厢内空气新鲜无异味。上述八个问题，都是小的不能再小的小问题，但往往从这些小问题能窥见我们工作的大格局、高层次。

第二点，细致周到服务，要把最好的一面展现在客人面前

一是要有时间观念。守时、准时是对客人最好的尊重，不遵守时间约定是对客人最大的怠慢。每一次出车任务必须提前10-15分钟到达指定地点。即使到了约定时间，也不可以催叫或鸣笛。二是迎宾礼节，对于贵宾，如果没有专门的接待人员给客人开车门时，驾驶员就应该负责这项工作。同时还应该主动协助客人拿放行李，但客人随身的手提包、公文包、坤包除外。三是目光要自然，不要眼睛直勾勾地盯视他人，在接待一些服饰、打扮或相貌奇特的客人时，或者异性客人穿着暴露性感，驾驶员一定要把握好自己的目光，如果一直盯视的话，是非常不礼貌的行为。四是避免车内窃笑，当客人讲错话、办错事或出洋相的时候，不要窃笑，最好的方法是就当什么事都没发生一样。五是不能乱用手势，不同的手势，在不同国家表达不同的含意。如果大家没有十足的把握，最好是不用手势与外宾交流，以免造成误解。

第三点，要树立团队意识，把集体荣誉奉为最高目标

驾驶员要圆满完成保障任务，需要团队中每一位驾驶员通力合

(下转第90页)