

安全服務規律

平成14年 2月 1日制定

第1章 総則

(名称)

- 1 この規律は、守山タクシー株式会社安全服務規律と称する。

(目的)

- 2 この規律は、旅客自動車運送事業運輸規則第 41 の規定により、当社の行う一般乗用旅客自動車運送事業の運行の安全を確保するために必要な服務に関することについて定める。

(誠実の原則)

- 3 事業用自動車に乗務するもので運転者として選任された者を乗務員といい、乗務員は、輸送の安全を確保するために誠実に職務を遂行しなければならない。

第2章 輸送の安全に関する事項

(日常点検)

- 4 乗務するときは、所定の日常点検票により乗務車両の点検を行い、その結果を報告しなければならない。

(点呼の義務)

- 5 乗務するときは、点呼を受け所要の報告をしなければならない。

(配車の指示)

- 6 乗務するときは、乗務割当による配車指示に従って乗務し、無断で営業車を持ち出したり、代わって乗務をさせてはならない。

(携行の義務)

- 7 乗務するときは、次の携行品を必ず具備しなければならない。

- (1) 自動車運転免許証
- (2) 乗務員証
- (3) 営業用地図
- (4) 運転日報
- (5) 自動車検査証
- (6) 自動車損害賠償責任保険証明書及び定期点検整備記録簿

- (7) 非常信号用具及び器具
- (8) その他必要とする携行品

(運転の服装)

- 8 乗務するときは、会社支給の制服を着用し、運転操作に円滑を欠く恐れのある服装(履物を含む)をしてはならない。

(乗務不能の届出)

- 9 乗務員は、乗務前及び乗務中にかかわらず、疾病、疲労、飲酒及びその他の理由により安全運転に支障のあるときは、直ちに届け出なければならない。

(違法乗務の禁止)

- 10 乗務員は、運転免許停止処分中に乗務してはならない。又、行政処分を受けた場合は必ず会社に届け出なければならない

(輸送の遂行)

- 12 乗務員は、安全、迅速、確実の調和を図って輸送を遂行しなければならない。

(有害危険物搭載禁止)

- 13 乗務員は、法に定める有害危険物を輸送してはならない。

(勤務中の禁酒禁煙)

- 14 乗務員は、勤務中に一滴たりとも酒気を帯びてはならない。又、車内において喫煙してはならない。

(運行中止を要する場合)

- 15 乗務中に重大な故障を発見したときは、運行を中止しなければならない。又、重大な事故が発生する恐れがあると認めた場合も、同様の措置をとらなければならない。

(乗客の降車を必要とする場合)

- 16 坂道、埠頭、岸壁等において、車両から離れるとき及び安全運行に支障がある箇所を通行するときは、乗客に降車してもらう等により乗客の安全を確保しなければならない。

(踏切通過の際の禁止事項)

- 17 踏切を通過するときは、変速装置を操作してはならない。

(乗客の防護措置)

18 踏切内で自動車の故障等により運行不能となったときは、速やかに乗客を退避させ、非常信号用具及びその他の方法を用いて列車に対する防護の措置をとらなければならない。

(運行中断時の処置)

19 運行中に事故、故障及び道路事情等のやむを得ない理由で運行を中断したときは、臨機の処置をもって運送を継続又は出発地へ送還する等を判断し、乗客に対して適切な処置を講じなくてはならない。

(天災異常気象時の処置)

20 天災、その他の理由により輸送の安全確保に支障が生じる恐れがあるときは、乗客の安全を第一とし、運行管理者の指示又は臨機の処置により災害の防止に努めなければならない。

(死傷者の処置)

21 天災、その他の事故により乗客が死亡又は負傷したときは、次の処置を講じなくてはならない。

- (1) 死傷者のあるときは、速やかに応急手当及びその他必要な処置をし、保護を第一とすること。
- (2) 車両が交通妨害にならないようにする等の事故併発防止(危険防止)を図ること。
- (3) 最寄りの警察署に届け出るとともに、速やかに会社へ連絡して指示を受けること。
- (4) 死傷者の家族へ連絡すること及び乗客の遺留品を保管すること。
- (5) 事故報告書を作成して会社に提出すること。

(ドアの取扱い上の注意)

22 乗客が乗車しようとするとき及び降車しようとするときは、ドアの開閉時に不慮の危害が発生しないように充分注意しなければならない。

(迷惑行為の禁止)

23 むかみ、水たまり、小石の散乱する道路を運行するときは、他に迷惑を及ぼさないように努めなければならない。

(点呼・終業点呼)

24 乗務を終了したときは、点呼を受け所要の報告をするとともに、次のことを処置しなければならない。

- (1) 運転日報を係員に提出し納金すること。
- (2) 車両を手入れし重要部分を点検すること。又、異常があれば申し送りすること。
- (3) 乗務員証等の携行品を返納すること。

(修理の義務)

25 乗務員は、車両の保安のために会社の指示する定期点検及び整備を受けなければならない。

(教育指導の受講義務)

26 乗務員は、会社の指示する安全に関する教育指導を受けなければならない。

第3章 利便の確保に関する事項

(誠実の原則)

27 乗務員は、乗客の利便を確保するために誠実に職務を遂行しなければならない。

(利便の遂行)

28 乗務員は、常に乗客及び公衆に対して公正かつ懇切な取扱いをしなければならない。

(乗客に対する応接)

29 乗務するときは、乗客及び公衆に対する応接について、次の事項を守らなければならない。

- (1) 事業区域内の地理に通じること。
- (2) 服装身なりを整え、清潔にすること。
- (3) 言語、態度を明快にして確実に応答すること。
- (4) 乗客、公衆と議論しないこと。

(乗降の際の応対)

30 乗客が乗降するときは、タクシーのサービス業である本質と運送契約を確実にするために、次の応対を履行しなければならない。

- (1) 乗車のときは、必ず行き先を確認し承諾の返事をする事。
- (2) 降車のときは、「ありがとうございました。お忘れ物はございませんか。」とお礼を言うこと。

(車内秩序の維持)

31 営業中は、次の車両秩序を守らなければならない。

- (1) 車内遺留品を適法に処置すること。
- (2) 金銭の授受を正確にすること。
- (3) チケットの取扱いを適正にすること。

(苦情の弁明)

32 乗客より運賃及び経路等について苦情のあったときは、親切に事情を説明して解決しなければならない。解決できないときは、最寄りの警察官に立会いをしてもらい公正に処理しなければならない。

(乗車拒否の禁止)

33 乗務員は、乗客及び公衆に対する差別扱い及び正当な理由のない乗車拒否をしてはならない。

(不当な運送条件の禁止)

34 乗務員は、次のような不当行為をしてはならない。

- (1) 運賃メーターを不正操作すること。
- (2) 乗り合わせによる不当な運賃及び料金を請求すること。
- (3) 故意に遠回りをして不当な運賃及び料金を収受すること
- (4) メーター以外の勝手な料金を請求すること。

(区域外営業の禁止)

35 事業区域外において営業をしてはならない。ただし、発地・着地のいずれかが事業区域内にある場合はこの限りでない。

(公衆利便の阻害行為の禁止)

36 乗務員は、乗客及び公衆に対して次のような利便の阻害行為をしてはならない。

- (1) 不当な差別扱いをすること。
- (2) 車両を放置すること。
- (3) ルールを無視した駐停車をすること。

(運賃メーターの取扱い遵守)

37 運賃及び料金は、全て認可による収受とし、運賃メーターは確実に操作しなければならない。

- (1) 深夜割増料金の始期・終期の時刻は、カーラジオ等で調整し常に正確であること。
- (2) 時間制運賃による貸し切りは、乗務員が契約してはならない。
- (3) 車両専用の高速道路においては、時間距離併用メーターを適用してはならない。
- (4) 婚礼、葬儀等において特別料金を請求してはならない。また、高額なチップを受け取ってはならない。

(客引き行為の禁止)

38 乗務員は、乗務車両から離れて客引き行為をしたり、売春の斡旋となる行為(高額なチップ及び斡旋料の受け取りを含む。)をしてはならない。

(公序・良俗の維持)

39 就業中は、車内において公序・良俗に反するような行為を防止し、車内秩序の維持に努めなければならない。

(不安行為の禁止)

40 就業中は、次のような迷惑行為をしてはならない。

- (1) 関係団体より派遣された係員の指示に従わないこと。
- (2) やむを得ない場合を除き、片手ハンドル、急ブレーキ及び急ハンドル等の運転操作で乗客に不安感を与えること。
- (3) 他人の通行を妨害するような場所に駐停車すること。

(受講の義務)

41 乗務員は、タクシー関係団体や会社が実施する接客に関する指導講習及びその他サービスに関する指導講習を受講しなければならない。

附 則

1 この規律は、平成14年 2月 1日から実施するものとする。