

车队管理流程

车队管理的工作流程可简单，也可复杂，具体取决于车辆的数量和多样性及其使用强度。

基本工作流程

车队管理可以分为五个基本组成部分：



按以上逻辑，也可将车队管理视为由一人或多人同时执行的多个工作流。

1. 管理车辆——确保车辆可用且适合用途，进行定期检查、维护和维修、获得行政许可等。
2. 管理驾驶员——确保有符合要求的驾驶员、整理名册、提供培训、共享相关信息、获得医学证明等。
3. 管理用户——确保用户能够及时、安全地使用车队服务。这包括了解用户需求和处理申请、分配相关资源、提供必要信息以按时完成运输以及收集服务反馈。
4. 管理运输——确保运输圆满完成，根据用户表达的需求组织运输，监测运输以确保其按计划进行，以及确保标准的工作和安保程序。
5. 监测工作流程——无论是单独还是整体（车队）——确保良好的性能、适当的平衡以及按需调整。资源滥用和机械故障、驾驶员疲劳和不良行为或乘客不满是车队功能失常的典型症状，应予以解决。

车队管理功能

对车队和工作流程的管理有助于为各方定义一整套典型的角色和职责。在一个或多个岗位之间合并或分配任务，取决于车队的规模、使用强度和给定的运营背景。在拥有 1-6 辆车和一个外包修理厂的野外办公地点，一人就可以监督所有工作流程和一支 6-8 名驾驶员的团队。如果车辆和驾驶员数量远高于该数值，或者由机构自行管理车辆修理厂，则可在团队中增加专业人才。

车队管理中的典型角色和职责包括：

驾驶员负责使用组织的车辆运送货物和乘客，确保车辆的技术和安全条件，遵守所在国的交通规则以及组织和安保程序，从而提供安全、畅通和高效的服务。

驾驶员

为此，驾驶员应定期检查分配到本人的车辆，确保所有车辆手续和驾驶证均有效且放在车中，并在必要时力确保正确装卸车。

此外，驾驶员还负责向机构管理层报告所有涉及乘客或货物运输的事件，并应知道如何使用各类必要设备通信（电话、卫星电话或无线电）、安全（急救包和灭火器）、车辆脱困以及基本维修和维护（更换轮胎、胎压等）。

车队长

车队长是在拥有很多驾驶员的车队中设立的特殊岗位。只要工作安排合理，车队长有时可承担车队经理的日常职责。车队长负责协调驾驶员团队，准备和监督他们的工作：定期检查车辆、车辆库存、加油等。车责报告车辆的所有问题，并确保车队和车辆的维护在规定的时间完成，从而确保车辆的正常使用和服务。

此外，车队长还为驾驶员组织培训课程，为所有新驾驶员进行驾驶考试，并对驾驶员进行定期评估。

车队长还可负责根据驾驶员当班情况分配车辆、编制花名册和替补缺勤驾驶员等工作。车队长还可以承担监测任务，例如每辆车的月度行驶、维修和油耗报告。

机械师对车辆（以及作为发电机的其他发动机）进行必要的服务、维护和维修，以确保其处于可行驶状态。师还要在车辆服务和维护方面为驾驶员团队提供简要介绍和培训。

机械师

在机构经营自有修理厂时，强烈建议聘用机械师，在其他多种情况下，也可聘用机械师来维修和维护车辆。师负责修理厂中的设备和工具，检查其是否得到正确和安全使用，在必要时维护和更新，以及维护库存存货。管机械师可以管理一些基本消耗品的存货，但不建议由机械师管理备件库存——否则将影响问责，并违背分工。

机械师还可以支持对外包修理厂进行的评估以确定分包决定，以及在租赁轻型车辆之前进行检查。

不需要全职机械师时，常采用的中间解决方案是将驾驶员和机械师的角色合二为一，为机械师岗分配一定的工作日。

移动/运输经理

运输经理确保所有运输的组织和实施。运输经理收集定期和临时的运输请求，并相应地分配可用资源（驾驶员和必要的通信设备），将运输计划以及时间表变动告知相关人员。

此外，运输经理还监测和登记人、车和货的所有移动，确保其按照既定的工作和安保程序执行：出发、抵达、客人数、路线、标准联络点等。运输经理应得知所有在途车辆报告的所有延误或事故。

车队经理

车队经理是车队的总管。车队经理应详细制定战略并予以执行，以保证车队服务的充分性。这包括制定与度计划及必要的维护、更新和扩大规模预算，以及规划和监督人力资源，以确保规模及必要的知识和能力。组织规模和车辆需求，车队经理可承担运输经理和车队长的职责，也可以选择通过不同的岗位配置来协助管型运营中的更多任务。

车队经理应通过定期报告监测车队绩效和支持决策的制定。车队经理还应在车辆保险、维护类型和频率、车辆和运输公司评估、必要的合同起草等车队相关主题上提供建议。

此外，如果适用，车队经理应确定备件订单，以及评估和确定潜在的本地供应商。