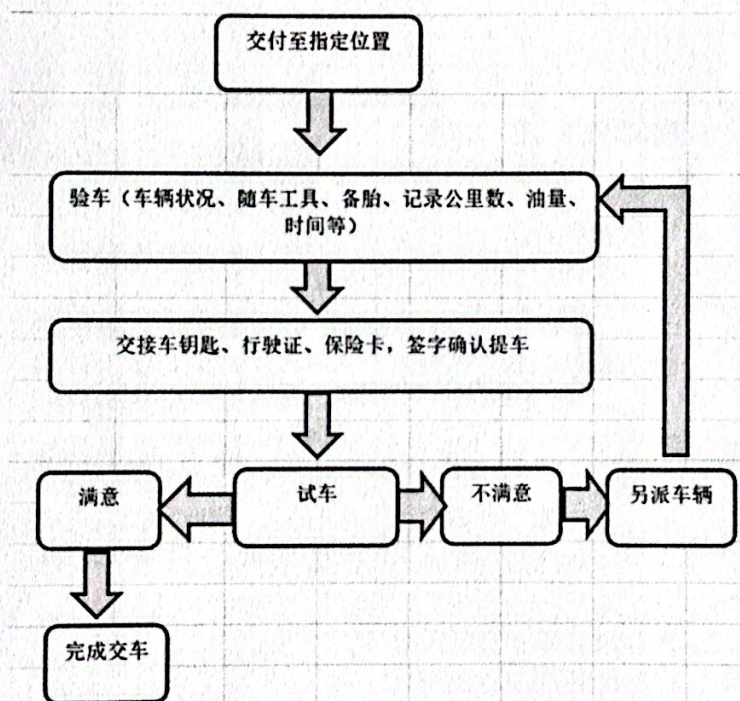


十一、服务方案

为精准响应宁波市政务服务中心 2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务需求，首汽租赁有限责任公司宁波分公司遵循宁波市公务出行用车服务框架协议要求，结合自身专业定制整体服务方案。

11.1. 入围后的管理计划

首汽租赁有限责任公司为国有大型企业，首汽租赁有限责任公司宁波分公司是首汽租赁有限责任公司的分公司，我司在车辆采购方面相应的政策优势较大，在车辆牌照、银行授信、上牌速度等方面也有巨大优势，完全有能力确保服务车辆准时到位。我方采购部门承诺根据需求按时交付车辆，并填写车辆交接汇总表。保证车辆交付时提供相应车辆的齐全证件手续，同时成立项目服务组。



职务或部门	姓名	电话	主要职责
项目经理	黄伟	13396650777	项目管理具体负责、执行。
车辆主管	孙国强	15811150195	协助部门领导处理车辆购置、技术咨询、技术保障、车辆维修保养、车辆交付等事宜。
客服经理	戈桐	18600496061	车辆购置、技术咨询、技术保障、车辆维修保养、车辆交付、客户投诉、回访等工作等。
财务经理	易娜	18201357073	负责税务、发票、对账、收款等财务工作。
车辆调度	张睿博	15810367346	车辆派车、车辆管理、驾驶员管理等工作。

11.2. 进度计划

序号	行动	负责人	计划完成日期
1	成立竞标小组、制作投标文件	总经理、项目经理及相关人员	开标前
2	参与投标	总经理、项目经理及相关人员	开标现场
3	若中标，立即全面启动项目工作（调动全国、全公司人员和优质资源投入中标后的合同履行工作，如：车辆资源、交付等），签署租车合同	总经理、项目经理及相关人员	中标后立即启动
4	车辆上户、保险、贴膜、配备 GPS 全球卫星定位及分析系统、空调、随车工具、急救包、警示标志和消防器材等	项目经理、项目组、保险与安全部	招标方下达订单后
5	车辆交付使用（包含备用车辆，认真如实填写车辆交接单）	项目经理、项目组、人力资源部、驾驶员、4S 店专门人员等	招标方下达订单后
6	用车单位与项目管理人员见面会（相互认识、互留电话等）、车辆使用、操作注意事项培训	项目组、人力资源部及 4S 店专门人员	车辆交付时立即启动，1.5-2.5 小时完成



7	启动维修、保养、应急救援等网络功能或根据用车单位具体情况协商确定保养地点	项目经理、项目组、保险与安全部	车辆交付后立即启动
8	正常的车辆维护保养、交通事故处理、车辆违法处罚、车辆年审、保险、车辆替换等	项目经理、项目组、保险与安全部、各维修保养网络服务单位	按照车辆使用保养要求执行，长期工作，积极、方便、快速，保质保量完成
10	项目监管，定期召开工作汇报、客户回访工作会，积极整改落实	招标方项目主要负责人、项目经理、项目组、保险与安全部、人力资源部等	根据工作需要1-3个月做一次客户回访，每半年做一次工作汇报
11	应急预案（车辆故障、车辆事故等）	项目组、保险与安全部	遇突发事件，立即启动
12	各项管理制度（安全、车辆、档案等）	项目组全体人员	自项目启动之日起至项目结束之日止
13	售后回访	项目组	自项目启动之日起至项目结束之日止
14	对账、开票、结账	财务部	按照合同条款要求时间启动

11.3. 日常业务管理与业务流程

我方具备功能齐全完善的中央预定中心和网络、手机客户端预定系统，具有快速的订单受理和处理功能，且能够及时参与各采购单位（用户）发起的电子反拍或线下询价采购活动。

我方将建立完善的服务监督机制，保证采购方的用车服务质量。我方承诺在随车的服务监督卡上公示服务监督、投诉电话号码或互联网址等有效联系方式，接受采购方的意见和投诉，并在五个工作日内予以回复。

11.4. 提供同款应急车辆服务

对于租赁服务，若车辆出现机械故障或发生交通事故、被盗、丢失、意外灭失或其他情况严重受损、不可抗力致使车辆受损，不能继续履行服务等情况，无法正常行使，我司将及时提供救援服务，若1小时内不能修复，将提供替换车为用户提供车辆服务。



11.5. 投诉反馈及回访

若采购方在用车过程中对服务环节不满意，可向我们的客户服务部或项目部提出投诉建议(全国客服电话：400 926 3131)。

(1) 成立服务监督投诉处理小组

若采购方在用车过程中对服务环节不满意，可向项目经理致电，我们会立即启动投诉处理机制，在 24 小时内提供满意的解决方案，并于 5 个工作日内将处理结果告知投诉人。我司将为本项目建立完善的回访机制，做到实时了解招标人的需求、服务人员的态度。保障提供：省心、放心、舒心的车辆租赁服务。

(2) 客户投诉处理办法

①有理有据、友好协商、客户用车部门满意原则。

②尽量让客户用车部门满意，遇重大客户投诉需组成工作小组。

③提出措施：由于服务质量问题引起的投诉，各个部门负责人分析每宗投诉原因，提出纠正措施及整改完成时间，由各部门负责人将相关内容记录在“投诉处理单”中。

④进行整改：各部门负责人根据纠正措施进行整改，在规定期限完成。

⑤检核反馈：在规定期限内整改完毕后，由人事管理部对责任部门进行跟踪检核，并记录在案。

11.6. 车辆的保养、维护、年检、修理

车辆租赁期间，我方负担车辆的保险费、车船使用税、按规定的年检费、保养费及正常的维修费，提供设备齐全、技术状况良好、相关证件齐全有效的车辆。对采购单位的公务出行车辆租赁业务建立采购单位档案，档案内容包括需求一览表、验收单，实行“表单合一”管理，开展跟踪服务。

11.7. 车辆年检及环保手续检测

我方及时办理车辆年检及环保检测手续并承担相关费用。由于手续不全或过期造成车辆不能使用或受到处罚的，乙方承担违约责任，并承担相应的交通处罚，赔偿甲方停运损失。



11.8. 车辆维修与保养

我方承担租赁车辆定期保养和维修责任，根据承租方租赁车辆的使用地点就近安排租赁车辆的保养和维修。我方负责提供租赁车辆的维修、保养及故障、事故的 24 小时救援服务，并承担相关费用。

我公司租赁车辆都配备有《随车保修记录》，该记录册会记录车的保养维修内容及下次保养公里数。我方车务人员会在临近保养公里数时，提前通知采购方车管人员，确保及时保养车辆，保证贵公司生产用车。

多年来公司凭借专业的服务精神、丰富的行业经验、规范的管理办法赢得了广大新老客户的肯定和称赞。

11.9. 服务质量管理体系运行

在服务质量管理体系运行中，公司按照服务质量管理体系的标准和要求，加强服务管理，充分调动各方面的积极性，服务质量和工作效率得到了大幅度的提升。

(1) 服务质量管理体系运行的策划

服务策划主要针对服务过程的各个环节，包括工作时间的安排、手续的办理等方面的各项工作。服务策划以贵司需求为导向，制定工作的方针和计划，以达到满足贵司的用车出行需求。我公司将根据服务质量手册规定的服务质量目标和要求，对服务工作进行统一的策划和安排，并及时传达给工作人员予以执行。

(2) 与用户的沟通

在服务的过程中，我公司将尽力为贵司提供专业的服务，通过用户满意度调查信息以及用户的各种反馈信息、电话或座谈，获取用户对服务的具体要求或潜在要求，并采取相应的措施，达到实现贵公司满意的服务程度。

(3) 服务的提供

按照服务质量管理程序的要求，将服务提供的过程完全置于受控条件下，在日常工作中，严格按照质量手册的规定，以服务业务流程为具体依据，按照工作程序文件有关规定及具体操作规程要求进行服务，并指定各项管理制度，建立健全服务质量记录，使各个环节“有章可循、有据可查”，真正在受控的条件下完成服务过程，保持较高的服务质量，



以此赢得用户的信赖。

11. 10. 服务质量保障措施

(1) 积极地与客户保持良好的沟通和互动

公司在提供服务前听取客户的建议；在客户用完车后收集客户的反馈信息；在客户用车过程中与其保持联系，随时为其提供帮助。每一位员工对客户所给到的任何信息都要认真记录、快速反馈给相关责任部门，并且快速将结果反馈给客户知晓。

研究表明，对客户的咨询、投诉和建议是否有反馈，以及反馈是否及时，是影响客户满意度的重要因素。我公司建立了快速反馈机制来提高客户满意度，各部门各层级的人都将客户放在首位，快速帮客户解决问题。

对于客户的咨询，现场能够回答的，最好现场回答，现场不能回答的，1个小时之内必须给客户答案。对于客户的投诉，24小时内必须将解决的方案告诉客户。

(2) 建立多种双向沟通渠道，方便双方交流

①我公司已开通即时咨询热线，保证24小时有人接听，可以随时回答客户的咨询。

②公司建立了24小时投诉热线，客户有投诉时随时有人帮助处理。

③进行客户满意度调查，客户每次用完车，都可以直接进行评分或者由公司每三个月发放一次满意度调查问卷进行，也可以通过电话访问进行。

11. 11. 专业驾驶服务保障

我司成员方提供3年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过60周岁，身体状态良好，品性端正，无犯罪记录，3年内未发生过重大事故，普通话听讲流畅，配备联络工具，全天内能保持联络，积极配合调度，服务意识好。持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

