

9.服务方案

我们的服务宗旨是为客户提供安全、便捷、高效的汽车租赁解决方案，以卓越的服务品质和可靠的车辆保障，成为客户最信赖的出行伙伴。

一、公司简介

宁波众滴滴汽车服务有限公司，隶属于宁波联众控股集团有限公司，是一家专门从事汽车租赁业务的公司。

宁波联众控股集团有限公司，成立于 2016 年 2 月 19 日，注册资金 7000 万，集团由成立于 1999 年 4 月 13 日的北仑第一家上海大众 4S 店宁波众德汽车销售服务有限公司改组而来，下设十一家独立核算的全资子公司，旗下拥有上汽大众、北京现代、长城哈弗、长城欧拉、长城魏派、长城坦克、北汽极狐 7 大汽车品牌 8 家 4S 店，经中国保险会批准的保险专代公司宁波众信汽车保险有限公司，宁波众滴滴汽车服务有限公司等共计 11 家。

联众集团总占地面积 80000 平方米以上，总投资将近 6 个亿，员工超过 250 人。在汽车行业经过近 30 年的耕耘，涉足业务领域涵盖了整车销售、二手车置换、汽车维修、汽车零配件、美容快修、汽车金融、汽车用品、汽车租赁、网约车出行等多个专业市场、多个服务领域。宁波众滴滴汽车服务有限公司自 2015 年成立以来，一直探索和拓展汽车租赁业务。

公司主要从事企事业单位的公务车辆租赁业务，现有可租赁车辆

30 余辆，车型涵盖轿车、商务车、MPV 等。长期租赁合业单位有宁波市江北区消防救援大队、宁波市杭甬复线镇海段工程建设指挥部、宁波市镇海区公用事业管理、北京大学宁波海洋药物研究院等。公司于 2021 年入围宁波市及北仑区公务出行车辆租赁服务定点采购供应商单位，与多家企事业单位有租车业务合作。

依托集团公司的各下属 4S 店，可提供多重性价比高、舒适度强的车型，种类涵盖轿车、MPV、SUV，同时集团公司拥有雄厚的技术团队，过硬的技术人员，指定的专属服务顾问，让车辆维修保养更加便捷，车辆使用更加安心、放心。

除按国家规定投保的交强险外，供我方有风险控制措施，已向保险公司投保承运人责任险等其他险种、采用风险管理措施进行自保或内保，同时承诺按法律确定的责任履行赔偿义务。

二、核心服务流程

（一）租赁车辆发车管理

1、保证所有营运车辆符合待租标准、处于待租状态。提供 24 小时叫车服务，24 小时叫车电话:0574-55223521/15924330749、接到发车信息后，立即跟接待部确认发车时间、地点、车型、价格、客户姓名、联系方式，及其他要求。

3、从接待部领取所发车辆的钥匙、证件、租车合同、验车单等手续。

4、主动与客户取得联系，进一步确认发车时间、地点、车型、价格等。

5、提前 15 分钟到达指定地点，做好验车、发车准备。

6、见到客户后，主动向客户问好，并检查客户的身份证、驾驶证、来程机票或其他有效证件。通过 GPS 监控中心核对客户的身份证和驾驶证。

7、与客户一起验车。

a、详细查验车辆的外观，从车体油漆、部件、装饰、灯罩到底盘和轮胎，伤痕的长度、面积、部件的数量等，都要在验车单上做详细记录。

b、查验车内饰、部件的完好情况，并记录。

c、发动汽车，查验仪表盘的各項显示，记录公里数、存油量、机油表、水温表等各項数据。查验灯光、空调、雨刮器、音响、刹车、电动门窗和天窗是否正常。

d、给客户讲解并示范该车的各項操作:空调、灯光、天窗、音响等。e、打开发动机盖，给客户讲解并示范如何检查和添加水、机油。

f、签定租车合同。

g、给客户安全驾驶的提示和建议。帮助客户解决其他问题。

8、发车完毕后，第一时间将租车合同手续交回接待部。

9、把发车情况和客户的其他要求告诉接待部值班人员。

（二）租赁车辆收车管理

1、接到收车信息后，及时与将要还车的客户取得联系，确定还车时间、地点、租金计算办法等内容。

2、在租赁结算单上填好已知的收费项目和应收款金额，准备好

租车合同、应退款项、违章保证金收据;安排车队人员负责收车,要当面向收车人交待清楚收车时间、地点、客户联系方式、租金结算等事宜。

3、收发车人员见到客户后,首先向客户问好,感谢客户选择我公司的车辆。

4、认真检查车辆外观、内饰、发动机、量、里程等,并询问客户该车在运行中存在哪些问题或故障隐患,并做好车辆状况的详细记录。

5、根据油量、公里数,计算超油费、超公里费;并填入应收款项目。

6、如有车损,要及时报告车队队长,根据车损情况,确定赔偿金额;严重车损或有争议的要及时到修理厂定损或报保险公司。车损情况及处理办法都要记录在验车单上。

7、收车人必须在结算单上填写应收款项、应退款项、退还押金,并在收款人栏签名。

8、收车结束及时将合同单、车辆交回公司接待部;接待人员审查合同手续、结算单、证件、钥匙,在收发车单上登记时间、车况,并签名。完结后将车辆钥匙、证件交专管员保管。

a、有故障的车辆,收车人员应详细登记并向车管责任人报告故障情况,由车队另行办理送修手续。

b、车内外不清洁的车,在交回租车合同手续后,由收车当事人负责送洗。

（三）跟踪管理

- 1、密切关注并掌握每一台已出勤车辆的情况。
- 2、出场超过三天的车辆要主动与驾车人联系，询问车辆性能和状况。
- 3、每天通过 GPS 查询车辆的位置。
- 4、做好跟踪服务和温馨提示。
- 5、帮助解决驾驶中遇到的各种问题。

（四）道路救援

- 1、车队每天 24 小时都要有值班或待命的司机。
- 2、在接到道路救援信息后,马上与客人确认需要救援车辆的车号、事故发生的时间、地点基本情况。
- 3、将事故信息反馈给车队主管领导,车队主管领导根据事故发生的情况，制定道路拯救方案，并向公司领导汇报。
- 4、车队无法处理的情况，就通知修理厂到现场救援。
- 5、到达现场后，首先安抚客户，根据事故的现场情况确定报警、报保险公司。
- 6、给客户id提供替换车辆，费用的结算严格按照租车合同执行。
- 7、每次道路救援后都要做好书面记录。

（五）投诉处理及回访制度

- 1、为规范服务质量，进一步提升服务满意度，设立 24 小时投诉监督电话:0574-86888888。

2、设立专职客服中心，由贺燕丰负责整体运营，监督服务质量。客服中心人员，凡是接到客户的投诉，在3小时内联系企业当事人员并核实情况，经核实确属企业相关当事人员责任的，按照相关规定予以处理，于2个工作日内将处理结果告知投诉人。

3、处理人员必须耐心聆听客户抱怨，详细填写《顾客抱怨处理表》，并认真分析抱怨原因；抱怨原因是由服务质量引起的，必须诚挚的向客户致歉，并总结原因避免类似问题再次发生；由产品质量引起的抱怨由售后服务部门提供协助按相关规定解决；由客户自身操作不当引起的抱怨，应向用户解释，指导和帮助用户解决问题；处理人员最大限度地使抱怨客户满意，把不良影响降低到最小值。

4、建立《客户投诉登记表》，对每一份投诉及意见均应予以记录，记录内容包括客户姓名、投诉时间、涉及部门、内容摘要、处理结果等。

5、遇到重大问题时及时上报管理层，由客户总监或总经理帮助解决。

6、客户抱怨投诉处理完毕后，把《顾客抱怨处理单》上交到客服部，在三天内，由我们的回访专员对此次抱怨的处理结果进行跟踪回访，并把处理结果的满意程度记录在《顾客抱怨处理单》。

7、建立客户档案，每月由客服部组织牵头走访客户，定期征求用户意见建议，并形成记录。

8、对公司的投诉定期进行分析总结，提出解决方案和预防措施，防止重复发生。