

9. 服务方案

我们将秉持以客户为中心的经营理念，以恒守匠心、精益求精的工作精神，持续不断地做好 2025-2027 年宁波市级公务出行用车服采购项目的服务工作，实现安全、绿色、高满意度的目标。

一、总体设计方案

我司将为采购单位定制专属的服务方案包括：指派专业、定向的服务团队、详细化的服务职责、车辆配置服务方案、调度方案、驾驶员配置服务方案、安全保障能力方案、动态监控方案、客户投诉流程、满意度调查。

1. 我公司拥有一支专业、定向的服务团队，能够为采购单位做出详实、安全、可靠的运营方针。针对该项目公司选派组织协调能力强，经验丰富的管理人员 1 名担任项目运营经理，调度员 2 名，安全员 2 名。我们将根据项目的需求及时调整运行方案。

2. 我司将严格按照项目要求，配置具有 3 年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过 60 周岁，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。

3. 对于安全管理，我司具备一级安全生产标准化证书，有严格的安全保障制度以及完善的安全管理体系。我司每周

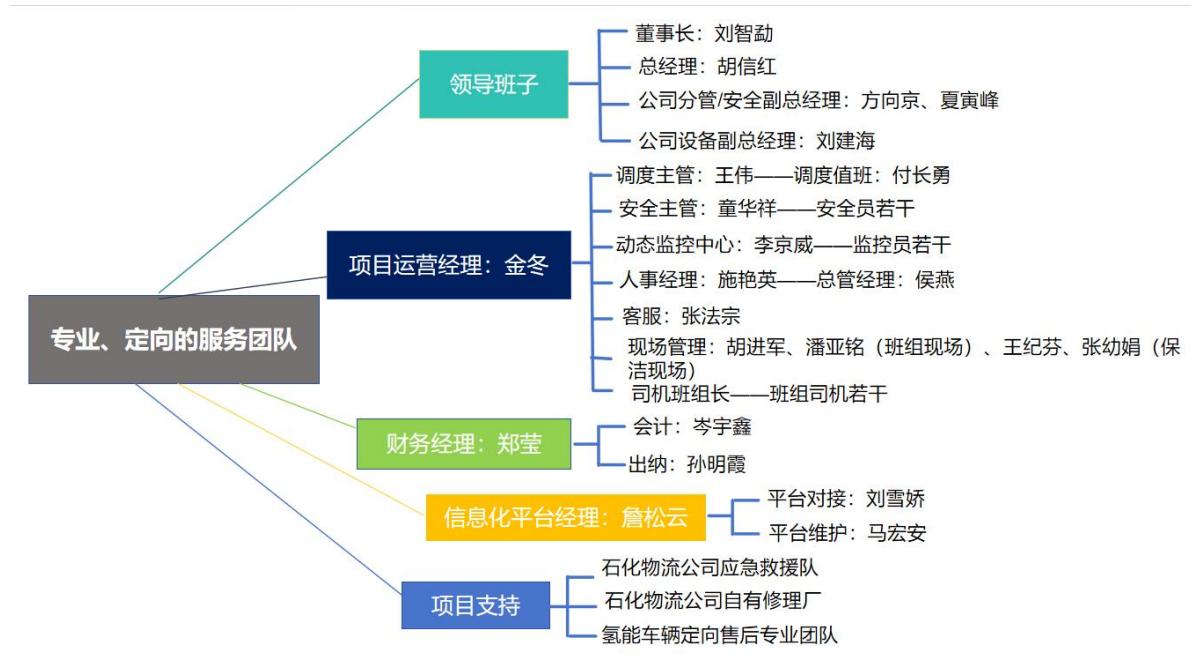
都有安全例会制度，会对车辆以及安全设施的安检对于存在的问题进行及时的通报和整改。通过我司监控中心，制定了科学、合理的动态监控方案：配备了先进的车载智能预警系统，并通过专职动态监控管理人员对驾驶员和车辆进行实时在线监管，能够高效、保质保量的完成采购单位的通勤需求。

4. 对于客户的投诉我们也做了充足的应对措施，耐心聆听并记录投诉内容，分析投诉原因，处理完毕后第一时间反馈给投诉人，在此之后还会进行回访，确保客户投诉的处理完成。

5. 每个季度针对客户的满意度进行调查，制作表格并进行对比。对乘车线路进行测评，对司机进行评价和奖惩。

二、服务方案的组织实施

1. 专业、定向的服务团队



2. 详细化的服务职责

1、针对该项目公司选派组织协调能力强，经验丰富的管理人员 1 名担任项目运营经理，调度员 2 名，安管人员 2 名。

2、项目运营经理服务职责

确保项目的整体成功和客户满意度。这包括领导项目团队，确保所有工作按时、按质完成，并满足预算要求。

项目运营经理负责项目的全面管理，包括但不限于项目策划、组织、指导和控制。这涉及到制定项目计划、执行策略、人员配置计划、成本估算等工作，协调与项目相关的所有干系人，包括客户、团队成员、上级领导等，确保良好的沟通和协作。

进行项目的风险预测和评估，并制定相应的应对策略和措施。

定期向上级和客户报告项目进度，包括成本和利润状态，以便及时调整项目计划和管理策略，负责项目团队的建设和培训，包括人员招募、评估和日常管理，

在项目实施过程中，确保遵守国家和地方的相关政策、法规，并执行公司的管理规范。

在项目结束时，负责结项工作，整理相关文件和资料，并进行项目总结和评估。

3、调度员服务职责

客车运输调度岗位的职责包括以下几个方面：

(1) 调度安排：负责客车的日常运输调度安排，根据客户需求和车辆资源情况，合理安排车辆的出发时间、路线和停靠点。

(2) 信息沟通：与司机、客户和相关部门及时沟通，确认订单信息、车辆状态和路况，保证信息的准确性和及时性。

(3) 资源管理：有效管理客车资源，包括车辆的调度、维护和保养，确保车辆状态良好，保证运输任务的顺利完成。

(4) 问题解决：及时处理运输过程中出现的问题和突发情况，例如交通拥堵、车辆故障或客户投诉等，采取有效措施保证服务质量。

(5) 数据记录：记录客车运输相关数据，包括订单信息、车辆行驶里程、油耗情况等，为业务分析和优化提供数据支持。

(6) 报告汇总：定期向上级主管汇报客车运输情况，包括运输效率、服务质量等问题解决情况等，为管理决策提供参考依据。

4、安全员服务职责

客车安全员岗位的职责包括以下几个方面：

(1) 安全管理：监督车辆的安全运行，确保司机遵守交通法规和公司规定，采取措施保障运输过程中的安全。

(2) 数据记录：记录客车运输相关数据，实时监控车辆行程，记录行驶路线、时速、驾驶员操作及车辆状态，确保数据可追溯，支撑安全管理。

(3) 客户服务：与客户保持良好的沟通和合作关系，在合同期内定期征求用户意见建议，并形成记录；公布24小时服务监督电话；在受理投诉12小时内，了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，应按照相关规定予以处理，于3个工作日内将处理结果告知投诉人，以提供优质客户服务，维护公司声誉。

5、日常保洁服务

(1) 定期清洁：确定车辆的定期清洁频率，清洁频率是每日、每周以及每月进行清洁。每日对车辆进行表面清洁、垃圾清理，每周对车辆内部进行彻底清洁，每月对车辆进行全面清洁和检查。

(2) 保洁内容：将车辆的保洁内容分为内部清洁和外部清洁。内部清洁包括座椅、地板、车窗、扶手等表面的清洁，垃圾箱的清理和更换，座椅头套的清洗和更换，空调系统的清洁等；外部清洁包括车身、车窗、车轮等外部部件的清洁，清除污垢和灰尘等。

(3) 记录和检查：拥有车辆清洁记录和检查制度，记录每次清洁的时间、内容和负责人，定期进行清洁工作的检查和评估，及时发现问题并采取措施加以解决。

(4) 应急处理：确定车辆清洁工作中的应急处理措施，包括突发污染事件的处理、清洁设备故障的处理等，保证清洁工作的正常进行和清洁效果的保障。

(5) 培训和督导：对清洁人员进行相关培训，包括清洁技能培训、卫生安全培训等，确保其具备清洁工作所需的技能和知识。定期对清洁人员进行督导和评估，提高清洁工作的质量和效率。

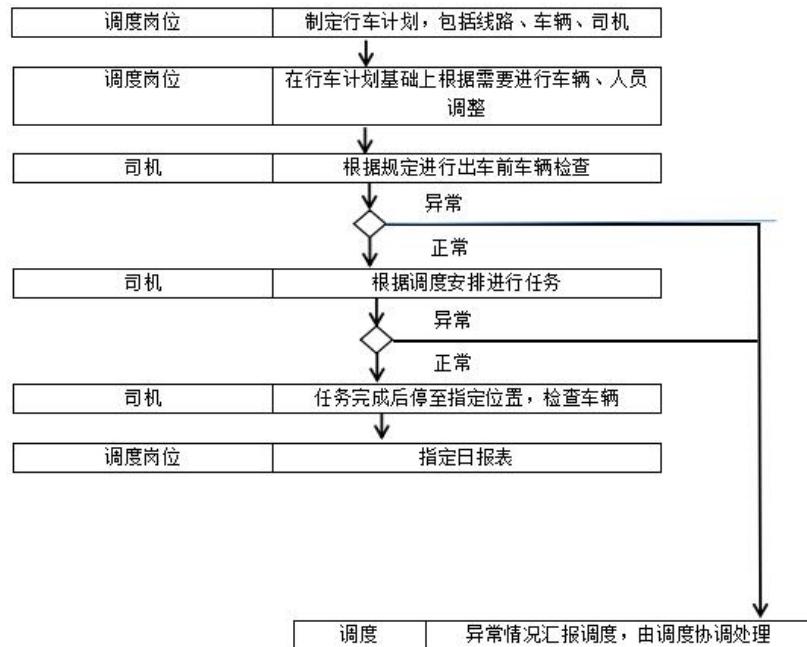
3. 车辆的配置方案

1、我公司提供的车辆技术和配置完全符合文件要求，针对标项4提供的新能源车辆均为2024年度采购车辆，单辆车采购价格为140万元。

2、提供符合项目条件的同型号、同级别的备用车，保证公务用车平稳运行。

4. 调度方案

	镇海石化物流有限责任公司管理体系				
	车辆管理流程				
	文件编号		版本/修改	A/0	第一页共一页
	编写人		审核人		批准人



5. 驾驶员配置服务方案

1、驾驶员持相应车辆的驾驶执照与从业资格证书，并有极强的责任感与工作能力。提供的驾驶员具有良好的专业素养及丰富的行车经验，足以胜任根据甲方要求驾驶通勤车辆的专业驾驶员，提供有效必要证件供甲方进行核查：持有 A1 驾驶证，3 年内无重大交通事故，持有公安机关交通管理部门核发的机动车驾驶证及从业资格证，年龄在 60 岁以下。

2、严格检查驾驶员的任职资格，严把准入关，加强职业道德教育，每周定期召开安全生产例会，利用多种形式加强

驾驶人员的职业素养与工作责任心,杜绝人为事故发生。

3、合理安排驾驶员,做到驾驶员年龄结构合理,保证工作经验丰富,也要保证适应不定期高强度驾驶工作。并对现有驾驶员按照驾龄及无事故经历进行资历排行,安排驾驶年限长且无任何重大安全事故的驾驶员进行驾驶。

4、在协议期内,若驾驶员驾龄、年龄等因素达到协议要求的上限,自到达之日起,我方不再提供该驾驶员供甲方使用,并安排符合项目要求的驾驶员替岗。

5、配备驾驶员均持有 A1 驾驶证,3 年内无重大交通事故,持有公安机关交通管理部门核发的机动车驾驶证及从业资格证,持有体检证明,年龄在 60 岁以下。

6. 安全保障能力方案

1、针对客车有着充足的管理经验,利用完善的安全管理体系、先进的车载智能预警系统,并配备专职动态监控管理人员对驾驶员和车辆进行实时在线监管。我司每周都有安全例会,会对车辆以及安全设施的安检对于存在的问题进行及时的通报和整改。

2、公司拥有一级修理资质,优秀的维修团队,丰富的维保经验。车辆按通行标准和实际行驶公里数进行定期维修和保养,以保证车辆在采购单位使用期间始终保持良好适用的车容车况;实施对车辆的保管、维修及保养不应影响甲方使用租用车辆,所有供给车辆完全按照国家规定进行年检,

并按相应品牌型号说明书及时进行保养维修。保证近3年均无重大维修记录；对于出现重大维修的车辆予以淘汰，保证供给车辆符合项目要求，满足用车需求。

3、车辆按项目要求按时投保相应的车辆保险种类，同时投保机动车辆司乘人员人身意外伤害保险。

4、我司自有一支“召之即来，来之能战，战之能胜”应急救援队。我司的应急救援队伍多次进行应急演练，承接社会各界应急救援实操。目前是宁波市安委会、交通运输局、应急管理局、生态环境局、镇海区应急管理局、镇海区生态环境局、镇海区建设交通局、等政府相关部门指定的急救援联动单位，如遇抢险救灾、恶劣天气或区内重大任务等突发事件时，具有强大的安全保障能力。



安全例会照片



每月车辆检查照片



修理人员日常车辆重要部位检维修

7. 动态监控方案

根据《道路运输车辆动态监督管理办法》规定对客运车辆安装、使用视频监控装置及其他智能科技手段，对车辆超员、疲劳驾驶、违规使用手机等行为进行监控和管理。

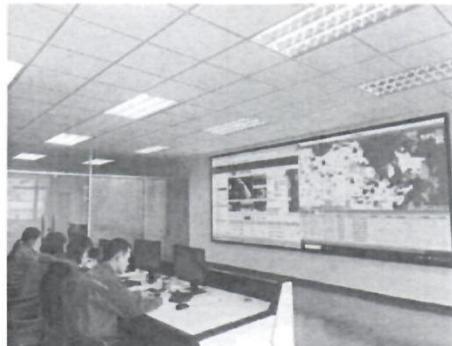
监控人员应当掌握国家相关法规和政策，熟悉动态监控系统的使用和动态监控数据的统计分析，经企业或者委托具备培训能力的机构培训、考试合格后上岗。并对不严格监控车辆行驶的动态监控人员给予处理，情节严重的调

离相应工作岗位。专职监控人员主要工作职责包括：

- 1、对所有营运车辆的运行状态进行全程实时监控，认真做好监控记录。
- 2、值班期间确保实时监控所有营运车辆的位置、速度，对出现车辆超速、疲劳驾驶、接打手机等违章行为及时进行信息提示，电话警告，对发现的问题及时纠正并向领导汇报。
- 3、每日统计超速、疲劳驾驶等违规情况，填至专项表格，报安全管理进行处理。
- 4、核实在线车辆，对上传信息不正常的车辆及时进行电话联系，落实具体情况并做好记录，对存在设备问题的车辆，及时通知上级及相关的服务平台进行检修处理。
- 5、加强夜间运行车辆监控，适时向夜间运行车辆发送安全和中途信息提示信息。（新车辆自带休息语音提示功能）。
- 6、收到并确认特殊天气信息和封路、拥堵、限行、断路等消息后，及时向营运驾驶员发送信息进行安全提示。
- 7、及时答复或处理车辆的求助信息，及时确认突发事件信息并上报。

严格规范做好车辆动态监控的各项原始记录，车辆设备终端设备故障记录。对监控数据保存至少在 6 个月以上，对违规及时信息及处理情况至少应当保存在 36 个月以上。

客运车辆动态监控及其他注意事项

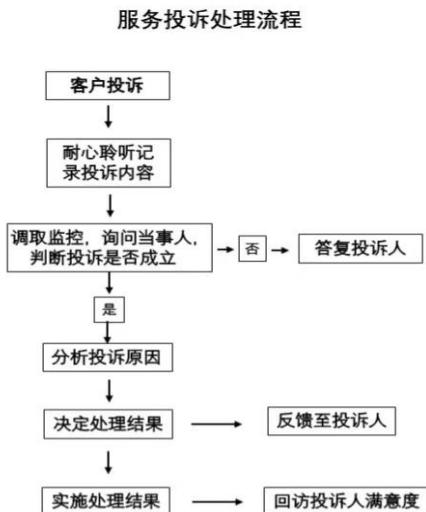


监控中心图片

随着国内道路客运的发展，行驶途中动态过程、人的因素行为越来越被重视。公司从 2015 年开始逐步创新车载安全技术，应用车辆主动安全预警系统，设备以红外非接触方式获取前方道路情况和驾驶员面部图像，通过人工智能程序分析，并在车辆压线、驾驶员发生瞌睡、注意力不集中、抽烟等情况时，设备会在驾驶室发出连续报警，直至驾驶员纠正违规行为。同时，一系列事件将自动推送管理人员，通过及时纠正、及时预防、及时分析管理、及

时考核教育，形成安全闭环管理，迫使司机养成良好的驾驶习惯，最大程度降低交通事故发生的概率。

8. 客户投诉流程与回访



为切实保障用户合法权益、提升服务质量，我单位严格遵守相关要求，建立并落实用户投诉处理与回访制度，具体承诺如下：

- 1、合同履行期间，定期通过问卷、访谈等形式征求用户意见建议，形成完整记录并归档备查；
- 2、24小时服务监督电话（号码：15867254073），确保用户诉求反馈渠道全天候畅通；
- 3、接到用户投诉后，12小时内完成情况核实与信息核对，

明确诉求核心与责任归属；

4、经核实确属我单位相关责任的，严格按照内部管理规定予以严肃处理，并于3个工作日内通过电话、书面函件等形式将处理结果、整改措施如实告知投诉人，确保用户诉求得到妥善回应。

我单位将严格履行上述承诺，接受用户及相关方监督，持续优化服务流程，提升服务满意度。

服务质量满意度调查表

调查项目	非常满意	满意	一般	较差	差	(较差/差) 请备注, 以便整改
行车安全						
车辆外观						
车内卫生						
准点率						
意见/建议						
	签名/联系方式:					

镇海石化物流有限责任公司 年 月 日

三、服务优势

致：宁波市政务服务中心

镇海石化物流有限责任公司是中国石化镇海炼化公司改制企业，注册资本 5250 万元。公司继承了镇海炼化“严、细、实”的管理风格，秉持以客户为中心的经营理念，以恒守匠心、精益求精的工作精神，为客户提供专业的道路旅客

运输服务和道路货物运输服务。

公司利用先进可靠的运输装备、独具特色的综合管理模式、自主研发的信息平台、专业高效的应急管理团队，不断地自我完善与提升，已取得质量管理体系（GB/T19001-2016/ISO9001:2015）、环境管理体系（GB/T24001-2016/ISO14001:2015）、职业健康安全管理体系（GB/T45001-2020/ISO45001:2018）、交通运输企业安全生产标准化建设、道路旅客运输一级等级证明，通过RSQAS（欧洲道路安全质量评估体系）评审。先后荣获中国民营物流50强企业、全国先进物流企业、浙江省服务业百强企业、浙江省时代标杆企业等多项省部级以上多项荣誉。目前是浙江省现代物流协会副会长单位、宁波市现代物流协会常务副会长单位、宁波市镇海区道路运输行业协会会长单位、宁波市港航物流服务“十佳”企业、宁波市综合百强企业和宁波市服务业百强。与此同时，公司的自主创新能力也走在全国物流行业前列，目前拥有工程研发中心和信息技术中心，各种发明专利20余项。

在宁波市政务服务中心2025-2027年宁波市级公务出行用车采购项目（项目编号为NBZFCG2025060K）中，我司具有以下独有的服务优势：

1. 全面的服务优势

我司拥有旅游客车资质和旅游大客车的客运服务企业。

自 1979 年承担镇海炼化公司职工上下班接送以来，至今已有 46 年客运安全管理经验，具有较强的服务能力，通过总结既往经验，将其转化为行动措施：针对该项目从现有管理人员中择优调配一支专业、定向的服务团队，利用已建成的调度办公室、停车场、加氢站、修理厂、充电桩、信息化平台、应急基地等，高效、保质保量的完成的用车需求，更具服务的灵活性。

2. 卓越的可持续发展服务优势

为响应国家加快氢能产业发展，助力我国实现“双碳”目标，我司作为宁波地区代表性物流企业和镇海炼化改制企业，积极配合国家能源安全战略，目前已投用氢能源车 32 辆、纯电动客车 30 辆（绿色运力占比 63.9%），可实现便利的公务出行用车。

通过以上运力模式满足用车需求时，还可全面实现“零排放”，具体体现为：普通燃油客车每台车每百公里耗费柴油约 38 升（含发车等候、冷暖空调等），一天的服务公里数可达 100 公里，按照平均一年 250 个通勤工作日计算，一年耗费柴油近 1 万升。而一升柴油会排放 2.63kg 的二氧化碳，相当于排放 0.717kg 的碳。整理以上数据，投用六台“零排放”的氢能车执行通勤任务与投用六台普通燃油客车相比，合计一年可减少排约 157800kg 的二氧化碳、43020kg 的碳。因此氢能车在公务出行用车中的应用，可以有效减少碳排放

的同时，有效降低 PM2.5 城市空气污染指数，改善居民的生活环境。

我司正在为加速形成氢能应用，为国家氢能发展战略贡献一份力量。

3. 强大的全面安全保障优势

我司在 46 年的客运服务中，已建立并将不断根据法律法规完善的一套全面安全制度体系：安全生产管理制度、安全操作规程、氢能客车维保制度、隐患排查制度、安全培训制度、动态监控管理制度、通勤氢能大客车应急预案类、消防应急预案、防台防汛、防抗雨雪冰冻等不同情况下的专项应急预案等等，通过制度先行，规范管理。充分利用公司自有职业技能培训学校——宁波镇石职业技能培训学校资源，通过专业的团队培训（包括但不限于氢能知识、安全操作技能、应急处理等方面）持续提升安全意识和技能水平。

与此同时，我司拥有一支“召之即来，来之能战，战之能胜”应急救援队。我司的应急救援队伍多次进行应急演练，承接社会各界应急救援实操，目前是宁波市安委会、交通运输局、应急管理局、生态环境局、镇海区应急管理局、镇海区生态环境局、镇海区建设交通局、等政府相关部门指定的应急救援联动单位，如通抗洪救灾、恶劣天气或区内重大任务等突发事件时，具有强大的安全保障能力。

4. 全新的舒适度体验优势

氢能客车使用氢气作为燃料，在氢燃料电池中与氧气结合产生电能驱动电动机，只产生水和热，不产生尾气污染物和异味，拥有更强的嗅觉舒适度；因氢能客车采用电动驱动系统，所以工作时噪音较低，可以减少城市交通噪音污染，拥有更强的听觉舒适度；氢能客车的电动驱动系统还具有平稳的动力输出，能够减少车辆行驶时的颠簸和震动，拥有更强的体感舒适度等。

综上所述，我司在全面服务、可持续发展、全方位安保保障、舒适度体验等方面具有优势。如有幸成为响应单位，让我们一起努力，建设一个安全、舒适、高效、绿色的客运系统，为采购单位职工提供更好的乘车体验。

镇海石化物流有限责任公司

2025年11月26日

四、安全生产管理制度与应急管理制度

我司已设立并不断完善健全的安全生产管理制度与应急救援管理制度，因文件篇幅极长，故附节选如下，如有需要，用车单位可随时联系我司查阅完整制度。



客运部制度汇编

镇海石化物流有限责任公司客运部
镇海交通运输行政执法队监制

客运部制度汇编

- 1、《车辆维护制度》
- 2、《隐患排查制度》
- 3、《安全生产规章制度》
- 4、《动态监控管理制度》
- 5、《应急救援管理制度》
- 6、《车辆选用管理制度》
- 7、《车辆报废管理制度》
- 8、《事故报告与管理制度》
- 9、《安全风险分级管控制度》
- 10、《安全生产情况报告制度》
- 11、《设备设施安全管理规定》
- 12、《安全生产教育培训制度》
- 13、《安全生产管理制度》
- 14、《氢能客车清洁保洁制度》
- 15、《安全生产考核与奖励制度》
- 16、《车辆技术状况检查制度》
- 17、《客运驾驶员安全管理规定》
- 18、《包车客运标志牌统一管理制度》
- 19、《客运驾驶员行车日志制度》
- 20、《车辆检验检测和年度审验制度》

- 21、《客运部内部举报奖励考核制度》
- 22、《劳动防护用品配备和管理制度》
- 23、《事故隐患排查治理、统计分析制度》
- 24、《车载终端安装、使用及维护制度》
- 25、《驾驶员招聘、培训、管理、考核制度》
- 26、《驾驶员调离和辞退制度》
- 27、系统平台的建设、保护及管理制度
- 28、《交通违法动态信息处理和统计分析制度》
- 29、《安全告知制度》
- 30、《客运企业交通违法动态信息处理和统计分析制度》

《车辆维护制度》

一、目的

为加强车辆的维护管理，确保车辆安全、正常运行，延长车辆使用寿命，降低运行成本，特制定本制度。

二、适用范围

本制度适用于本单位所有车辆。

三、维护原则

1. 预防为主：定期进行检查、保养，及时发现和消除故障隐患。
2. 强制维护：按照规定的维护周期和项目，强制进行维护作业。
3. 视情修理：根据车辆的实际技术状况，确定修理项目和时机。

四、维护分类及周期

1. 日常维护：每日出车前、行车中、收车后进行，主要内容包括清洁、检查、补给。
2. 一级维护：车辆行驶 5000 公里后（上下不超过 2000 公里）或一个月进行，以清洁、紧固、润滑为主。
3. 二级维护：车辆行驶 15000-20000 公里或半年进行，除一级维护作业内容外，以检查、调整为主。
4. 季节性维护：根据不同季节的特点，进行针对性的维护，如夏季的防暑降温、冬季的防寒保暖等。

五、维护内容

1. 发动机系统：检查机油、冷却液、皮带、滤清器等，清洁气门、火

需根据“实事求是”原则对各自工作岗位可能存在的危险进行辨识，确保企业安全风险全面、有效。

(四)整合资源，持续改进。坚持风险分级管控与隐患排查治理、安全生产标准化等工作有机结合，全面加强风险辨识，实施风险分级管控，夯实标准化工作基础，消除或减少隐患；通过辨识风险、排查隐患，落实风险管控和隐患治理责任，实现安全风险的闭环管理，并在闭环管理中不断完善、持续改进风险分级管控和隐患排查治理。

《安全生产情况报告制度》

为促进各级安全生产责任制落实，加强对安全生产工作的监督、检查、督促和考核。确保及时、准确掌握客运部安全管理及生产指标完成情况，特制定本制度。

“预防为主，综合治理”的方针，统一思想，管理人员要居安思危，以保障部门安全生产为职责。从业人员以保障乘客生命财产安全为首要，让从业人员认识到“我不伤害自己，我不伤害别人，我不被别人伤害”。只有从思想深处形成一道共抓安全的统一战线，才能挖出车辆运营当中隐藏的各类安全隐患。

一、建立、健全安全管理组织，狠抓安全生产工作。

1.实行分组管理的原则，组织部门安全主管、安全员及各班组成员成立安全管理小组，做到工作分工明确，责任到人，组员负责收集车辆运营安全信息，掌握车辆运行状态，安全主管要根据信息反馈，安排好各个阶段的安全工作。

2.建立长效机制，设立安全检查小组。重点检查本部门运营车辆超速、超时、闯黄等违纪违规行为；定期对车龄较长的车辆进行安全检查，禁止带病运营车辆，确保日常运营安全。

3.我部门建立了安全管理短信提示制度，用发送短信的形式告知驾驶员天气变化、路况信息等情況通报，形式内容多样，既有温馨提示，又有血的教训的警示。要求驾驶员坚决杜绝超速、超时、疲劳驾驶等现象，防止安全事故的发生，确保车辆运行安全、有序。

4.组织驾驶员观看交通安全宣传视频，对驾驶员进行交通安全学习，使他们深刻认识到酒后驾车、超速行驶、疲劳驾驶等严重交通违法行为的危害，进一步增强遵守交通法规、防范交通事故的自觉性。

5.建立GPS监控平台，利用监控系统对我部门运营车辆的安全运行实施动态监控，确保行车安全。

二、建立交通事故应急预案，严格事故报告制度。部门制定了合理有效的交通应急预案，一旦发生事故，积极救援，尽可能减少事故损失，发生的重大责任事故，及时上报交通主管部门，不隐瞒、不谎报。切实把安全生产责任落实到实处，把安全贯穿于各项工作之中，努力创造安全、文明、舒适的乘车环境。

《设备设施安全管理制度》

为加强对设备设施的安全管理，提高设备设施运行的安全性和可

镇海石化物流有限责任公司

2025年11月26日