

# 7.服务方案

## 2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目 服务方案

本服务方案针对 2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目（项目编号：NBZFCG2025060K）编制，严格遵循项目征集文件要求，结合公务出行服务的专业性、规范性、保障性需求，围绕服务组织、车辆管理、驾驶员管理、服务流程、应急保障、质量管控等核心维度制定，全面覆盖标项 1-4 的所有服务要求，确保为宁波市市级国家机关、事业单位、团体组织及各区（县、市）引用单位提供安全、高效、优质、便捷的公务出行用车服务。

### 一、服务总则

#### （一）服务宗旨

以“安全第一、服务至上、规范高效、保障有力”为核心，严格遵守国家政府采购相关法律法规、宁波市公务出行管理规定及本项目框架协议要求，践行绿色发展理念，为采购单位提供标准化、个性化、全流程的公务用车服务，助力提升公务出行效率，严控公务用车成本。

#### （二）服务范围

覆盖本项目 1 个标项全部服务内容：

1. 标项 2：9 座及以下新能源车辆租赁服务（含驾驶服务）

服务地域以宁波市行政区域为核心，可根据采购单位需求提供跨区域公务出行服务，且保证本地区与其他地区单位享受无差异化优质服务。

#### （三）服务期限

严格按照项目要求，服务期限为 2025 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日，协议期内全程遵守框架协议及采购合同约定，无间断提供服务。

#### （四）服务原则

1. **合规性原则：**所有服务行为符合《政府采购法》《道路交通安全法》《道路运输条例》等国家及地方相关法规，严格执行项目征集文件的实质性要求。
2. **保障性原则：**足额配备符合要求的车辆、驾驶员及服务人员，建立 7×24 小时（7×24 小时服务电话 13736013310）服务响应机制，确保采购单位公务出行需求随时得到满足。
3. **绿色性原则：**对标项 2 新能源车辆服务要求，确保车辆 100% 为新能源车型，践行绿色低碳出行，同时落实政府采购绿色包装、绿色物流相关政策。
4. **性价比原则：**在承诺优惠率基础上，严控服务成本，实报实销过路过桥费、停车费等相关费用，无额外隐形收费，支持采购单位在限价范围内议价。
5. **保密性原则：**对服务过程中获知的采购单位国家秘密、商业秘密及各类信息资料严格保密，按要求签订保密协议，建立信息保密管理制度。

### 二、服务组织架构与人员配置

为保障服务落地执行，成立专门的宁波市级公务出行用车服务项目小组，实行“项目负责人负责制”，配备与经营范围、经营规模相匹配的组织管理机构、岗位及人员，明确各岗位职责，实现分工协作、闭环管理。

#### （一）组织架构

1. **项目负责人：**全面统筹项目整体运营，对接宁波市政务服务中心及各采购单位，负责服务方案落地、资源调配、重大问题协调、客户关系维护。

2. **车辆及驾驶员管理部**：负责车辆购置、登记、维保、保险、档案管理、车辆调度、新能源车充电管理、驾驶员招聘、培训、考核、资质审核、排班调度、日常管理等工作。
3. **客户服务部**：负责 7×24 小时服务热线接听、用车需求受理、订单跟踪、投诉处理、客户回访、服务档案建立等工作。
4. **应急保障部**：负责应急救援、换车服务、重大活动公务出行保障、突发情况处置等工作。
5. **质量管理部**：负责服务质量监督、考核评价、用户反馈处理、服务流程优化、合规性检查等工作。

**(二) 人员资质与要求**

1. 所有管理人员均具备 3 年及以上汽车租赁管理经验，熟悉政府采购流程，具备良好的沟通协调能力和问题解决能力。
2. 严格遵守项目征集文件要求，配备专人负责框架协议采购相关事宜，保证联系人、联系电话等信息真实齐全，及时在政采云平台填报并更新相关信息。

**三、车辆管理方案**

车辆是公务出行服务的核心载体，本方案严格按照项目 4 个标项的车辆要求，建立“全生命周期、标准化、精细化”的车辆管理体系，确保车辆技术状况良好、车容整洁、证件齐全、合规运营。

**(一) 车辆配置标准**

严格满足项目征集文件对各标项自有营运车辆的数量、性质、证件要求，具体配置如下：

标项	车辆数量要求	车辆性质要求	证件要求	其他要求
2	自有营运新能源车 5 辆及以上	使用性质登记为租赁	提供机动车行驶证、登记证书	9 座及以下，仅限车价要求，车辆 100% 为新能源（电 / 气等）

所有车辆均按规定安装有行驶记录功能的卫星定位终端设备，历史数据保存期限不低于 180 天，确保公务用车行车轨迹可调用、可查询。

**(二) 车辆购置与登记**

1. 车辆均为公司合法自有资产，无产权纠纷，严格按照国家机动车登记管理规定完成注册登记，使用性质与标项要求一致，严禁将非租赁 / 非客运性质车辆用于本项目服务。
2. 新能源车辆优先选择续航能力强、充电便捷、品牌口碑好的车型，适配公务出行城市内及短途跨区域需求，同时配套建设 / 合作充电桩，保障充电需求。

**(三) 车辆维保与检测**

1. **日常保养**：建立车辆定期保养制度，按车辆厂家要求及行驶里程，对车辆进行机油更换、轮胎检查、制动系统检测、电路系统维护等常规保养，保养记录纳入车辆档案。
2. **定期检测**：每月对所有车辆进行一次全面安全技术检测，每季度联合专业检测机构进行一次深度检测，重点检查制动、转向、灯光、轮胎、新能源车辆电池 / 电机等关键部件，检测不合格车辆立即停运维修，严禁“病车”上路。
3. **即时维修**：驾驶员在出车前、行车中、收车后发现车辆故障，立即上报车辆管理部，由专业维修人员现场或送修处理，小故障当场修复，重大故障在 1 小时内制定维修方案，确保维修效率。
4. **维保档案**：为每辆车建立独立的维保档案，详细记录购置信息、保养记录、检测记录、维修记录、行驶里程等内容，档案长期保存，可随时供采购单位及监管部门查阅。

**(四) 车辆保险与风险防控**

1. 除国家规定的交强险外，为所有车辆足额投保**机动车第三者责任险**（保额不低于 100 万元）、**机动车损失险**、**机动车车上驾乘人员座位险**（每座保额不低于 50 万元），同时投保承运人责任险，建立安全保障基金，通过多重风险管理措施实现风险全覆盖。
2. 车辆保险到期前 30 天完成续保，确保保险无空档期；车辆发生保险事故，由车辆管理部专人负责对接保险公司进行索赔，所有费用由我方承担，按法律规定履行赔偿义务。

#### （五）车辆清洁与管理

1. **日常清洁：**车辆每次出车完成后，由专人进行车内、车外全面清洁，做到车身无污渍、车内无杂物、座椅整洁、车窗干净，新能源车辆同时检查充电状态。
2. **定期保洁：**每周对所有车辆进行一次深度保洁，包括内饰消毒、脚垫清洗、后备箱整理等，特殊时期（如疫情、节假日）增加保洁消毒频次。
3. **车辆调度：**建立车辆智能调度系统，实时监控车辆位置、使用状态、行驶里程，根据采购单位用车需求合理调配车辆，提高车辆使用效率，避免资源闲置。
4. **随车物品：**每辆车均配备齐全随车必备物品，包括车辆钥匙、机动车行驶证、保险单、灭火器、备胎、故障警示牌、三角架、急救包等，确保行车安全。

#### （六）车辆档案管理

建立电子 + 纸质双重车辆档案体系，电子档案存储于公司专用管理系统，纸质档案专人保管，档案内容包括：车辆品牌、型号、车架号、发动机号、注册日期、使用性质、行驶证、登记证书、保险单据、维保记录、检测记录、行驶轨迹记录等，档案信息实时更新，做到“一车一档、信息完整、可追溯”。

#### 四、驾驶员管理方案

驾驶员的专业素养、驾驶技术和服务意识直接决定公务出行服务质量，本方案严格按照项目征集文件的驾驶员要求，建立“招聘 - 培训 - 考核 - 排班 - 管理”全流程驾驶员管理体系，确保驾驶员资质合规、技术过硬、服务优质、品行端正。

##### （一）驾驶员招聘与资质审核

1. **基本条件：**年龄不超过 60 周岁，具有 3 年及以上驾驶服务工作经验，品行端正，无犯罪记录，3 年内未发生过重大交通事故，普通话听讲流畅，具备良好的服务意识和沟通能力。
2. **资质要求：**  
持有与拟提供服务车型相适应的机动车驾驶证，驾驶证在有效期内，无记满 12 分记录；  
对驾驶员的身份证、驾驶证、从业资格证（如需）、无犯罪记录证明、3 年内交通事故记录等进行严格审核，审核通过后方可上岗，审核资料纳入驾驶员档案。

##### （二）驾驶员岗前与持续培训

1. **岗前培训：**所有驾驶员上岗前必须参加为期不少于 3 天的专项培训，培训内容包括：政府采购相关规定、本项目服务要求、公务出行服务礼仪、道路交通安全法规、车辆操作规范（含新能源车辆）、应急处置流程、保密制度、客户沟通技巧等，培训考核合格后方可上岗。
2. **持续培训：**每月组织一次驾驶员常态化培训，每季度组织一次应急演练和技能比武，培训内容包括：最新交通法规、恶劣天气驾驶技巧、新能源车辆故障处理、重大活动服务保障规范等，不断提升驾驶员的专业能力和服务水平。
3. **专项培训：**针对重大公务活动、跨区域出行等特殊需求，组织专项培训，明确服务要求、行车路线、注意事项等。

##### （三）驾驶员日常管理与排班

1. **岗位职责：**明确驾驶员工作职责，要求驾驶员严格遵守交通法规，安全文明驾驶；按约定时间、地点提前 10 分钟到达发车地点，准时发车；严格按照采购单位指定路线行驶，不得擅自更改路线；保持车容整洁，做好出车前、行车中、收车后车辆检查；热情服务，礼貌待人，主动配合采购单位的用车要求；严守保密制度，不泄露采购单位的公务信息。
2. **排班调度：**建立驾驶员智能排班系统，结合驾驶员的驾驶经验、车型熟悉度、休息时间等合理排班，确保驾驶员工作时间符合国家劳动法规，避免疲劳驾驶；同时配备备用驾驶员，应对突发用车需求。
3. **日常考核：**对驾驶员的出勤情况、驾驶安全、服务质量、车辆保养、客户评价等进行日常考核，考核结果与绩效挂钩，考核不合格者进行待岗培训，培训仍不合格者予以辞退。

#### （四）驾驶员行为规范

1. **驾驶规范：**严禁酒后驾驶、超速驾驶、疲劳驾驶、闯红灯等交通违法行为；行车中不接打私人电话、不随意变道、不强行超车；新能源车辆严格按照操作规范驾驶、充电。
2. **服务规范：**着装整洁、仪容仪表端庄；主动为采购单位乘车人员开关车门、放置行李；行车中保持车辆平稳，尽量减少颠簸；回答乘车人员询问时态度友好、语言规范；不随意与乘车人员攀谈，不打探公务信息。
3. **廉洁规范：**严禁向采购单位经办人员提供任何形式的回扣、礼品等；严禁利用公务用车谋取私利；严禁擅自搭载无关人员、拉运私人物品。

#### （五）驾驶员档案管理

为每位驾驶员建立独立的电子 + 纸质档案，档案内容包括：身份证、驾驶证、从业资格证（如需）、无犯罪记录证明、3年内交通事故记录、社保证明、培训记录、考核记录、服务评价记录等，档案信息实时更新，做到“一人一档、信息完整”。

#### 五、标准化服务流程

为确保公务用车服务的规范性和高效性，结合采购单位用车需求特点，制定从**用车需求受理到服务完成结算**的全流程标准化服务体系，明确各环节服务要求、办理时限和责任主体，实现服务流程闭环管理。

##### （一）用车需求受理（7×24 小时）

1. 采购单位可通过 **24 小时叫车电话（7×24 小时服务电话 13736013310）、政采云平台、专属服务对接人**三种方式提交用车需求，需求内容包括：用车标项、车型、用车人数、用车时间、报到地点、行车路线、用车天数、特殊要求等。
2. 客户服务部坐席人员在接到用车需求后，**5 分钟内**完成需求登记和确认，对需求信息不明确的，及时与采购单位沟通核实；对于紧急用车需求（1 小时内），**优先调度车辆和驾驶员**，确保按时到位。

##### （二）车辆与驾驶员调度

1. 需求确认后，车辆管理部与驾驶员管理部协同工作，**10 分钟内**完成车辆和驾驶员的匹配调度，明确车辆牌号、驾驶员姓名、联系电话、发车时间等信息。
2. 调度完成后，客户服务部在 **5 分钟内**将调度信息反馈给采购单位，同时将用车信息发送给驾驶员，明确服务要求和注意事项。

##### （三）出车前准备

1. 驾驶员接到调度信息后，立即对车辆进行全面检查，包括：车辆制动、转向、灯光、轮胎、油（电 / 气）量、随车物品等，确保车辆技术状况良好；同时对车辆进行清洁，确保车容整洁。
2. 驾驶员按约定时间**提前 10 分钟**到达采购单位指定报到地点，等待乘车人员，同时与采购单位用车联系人确认行车路线、用车时间等细节。

##### （四）现场服务执行

1. 驾驶员严格按照本方案驾驶员行为规范提供服务，安全文明驾驶，严格按照指定路线行驶，如需更改路线，必须经采购单位用车联系人同意。
2. 行车过程中，驾驶员实时关注车辆状态和乘车人员需求，及时响应合理要求；如遇车辆故障、交通事故、道路拥堵等突发情况，立即上报项目负责人和客户服务部，同时采取应急措施。
3. 新能源车辆在服务过程中，如电量不足，驾驶员提前与采购单位沟通，在就近充电桩充电，确保不影响公务出行进度，充电费用由我方承担。

##### （五）服务过程跟踪

1. 客户服务部通过车辆卫星定位系统，实时跟踪车辆行驶轨迹、行驶速度、服务进度，对跨区域、长时间用车需求，定期与驾驶员和采购单位沟通，了解服务情况。

2. 项目负责人对重大公务活动、重要采购单位的用车服务进行全程跟踪，及时协调解决服务过程中的问题。

#### (六) 服务完成确认

1. 用车服务结束后，驾驶员将车辆开至采购单位指定地点，协助乘车人员搬运行李，同时与采购单位用车联系人核对用车时间、行驶里程、过路过桥费、停车费等信息，由用车联系人在《宁波市党政机关、事业单位公务出行用车服务联系单》《结算单》上签字确认。
2. 驾驶员完成服务后，及时对车辆进行清洁、检查，将车辆开回指定停放点，同时向驾驶员管理部和服务部上报服务完成情况。

#### (七) 费用结算与档案建立

1. 服务完成后，我方按照项目征集文件规定的费用收取标准和承诺的优惠率，核算服务费用，费用组成包括：基准价 × (1 - 优惠率)、超时 / 超公里费、过路过桥费（按实）、停车费（按实），驾驶员食宿费由采购单位按标准承担，无其他额外费用。
2. 我方在 3 个工作日内为采购单位开具等额有效的增值税发票，同时提供《结算单》《验收单》等相关资料，通过政采云平台起草政府采购公务出行用车服务合同，报采购单位审核。
3. 双方确认完成系统电子备案后，按照财政部门规定进行结算；同时，客户服务部将本次服务的所有资料（需求单、调度单、联系单、结算单、验收单、发票复印件等）纳入采购单位客户档案，实行“表单合一”管理。

### 六、应急保障服务方案

针对公务出行过程中可能出现的车辆故障、交通事故、恶劣天气、重大活动保障、紧急用车需求等突发情况，建立“快速响应、高效处置、全程保障”的应急保障体系，制定专项应急预案，配备应急保障人员和物资，确保突发情况下公务出行需求得到及时、有效的保障。

#### (一) 应急组织与职责

成立应急保障领导小组，由项目负责人担任组长，应急保障部、车辆管理部、驾驶员管理部、客户服务部主管为成员，全面负责应急事件的指挥、协调、处置工作；应急保障部配备专职应急保障人员和备用车辆、驾驶员，24 小时待命，确保突发情况发生时能第一时间响应。

#### (二) 各类突发情况应急处置

##### 1. 车辆故障应急处置

1. 车辆在行驶过程中发生故障，驾驶员立即将车辆停靠在安全区域，做好安全警示，同时检查故障情况，如为小故障可当场修复的，立即修复，确保不影响行车；如无当场修复的，立即上报应急保障部，同时向采购单位说明情况。
2. 应急保障部接到报告后，15 分钟内启动应急换车机制，调度就近的备用车辆和驾驶员前往故障地点，市区内 30 分钟、郊县 1 小时内到达现场完成换车，确保采购单位公务出行不受影响；若 1 小时内不能修复故障车辆，无条件提供同等档次替换车辆。
3. 故障车辆由车辆管理部安排专业维修人员拖回维修，维修完成后经检测合格方可重新投入使用，故障处理情况纳入车辆档案。

##### 2. 交通事故应急处置

1. 车辆发生交通事故，驾驶员立即保护现场，做好安全警示，抢救受伤人员，同时拨打 122（交警）、120（急救）等电话，5 分钟内上报应急保障部和项目负责人，严禁擅自离开现场。
2. 应急保障部接到报告后，立即安排人员前往现场协助处理，同时调度备用车辆和驾驶员接替服务，确保采购单位公务出行继续进行；项目负责人及时与采购单位沟通，说明事故情况和处置措施。
3. 交通事故的理赔、善后处理等工作由我方全权负责，所有费用由我方承担，如因交通事故造成采购单位损失的，我方按实际经济损失进行赔偿。

##### 3. 恶劣天气应急处置

1. 接到台风、暴雨、暴雪、大雾等恶劣天气预警后，应急保障领导小组立即启动恶劣天气应急预案，车辆管理部对所有车辆进行全面检查，重点检查制动、转向、灯光、轮胎等部件，配备防滑链、除雪铲、防雨罩等应急物资；驾驶员管理部对驾驶员进行恶劣天气驾驶技巧专项交底。
2. 恶劣天气期间，尽量调配车况好、驾驶员经验丰富的车辆提供服务，驾驶员严格按照恶劣天气驾驶规范行驶，降低车速、保持车距，避免前往危险路段；如遇道路封闭、交通中断等情况，及时与采购单位沟通，调整行车路线或用车时间。
3. 恶劣天气导致车辆无法正常行驶的，我方无条件提供换车服务或协助采购单位调整出行方案，确保公务出行需求得到保障。

#### 4. 重大活动公务出行保障

1. 对于政府采购单位的重大会议、考察、接待等重大活动公务出行需求，我方成立**重大活动专项保障小组**，由项目负责人担任组长，专人对接采购单位，提前制定专项服务方案，明确车辆配置、驾驶员安排、行车路线、应急措施等。
2. 提前对保障车辆进行全面的安全检测和清洁，配备备用车辆和驾驶员，在活动现场设立服务点，安排专人现场协调；驾驶员提前熟悉行车路线，进行路线踏勘，确保行车顺畅。
3. 重大活动期间，所有保障车辆和驾驶员全程待命，严格遵守活动组织部门的要求，确保公务出行服务零差错、零故障、零投诉。

#### 5. 紧急用车需求应急处置

对于采购单位的紧急公务用车需求（1小时内），我方开通**绿色通道**，客户服务部优先受理，车辆管理部和驾驶员管理部优先调度车辆和驾驶员，确保在采购单位要求的时间内，车辆和驾驶员到达指定地点，实现“紧急需求、快速响应、即时保障”。

#### （三）应急物资与备用资源配备

1. **应急物资**：配备防滑链、除雪铲、灭火器、急救包、拖车绳、搭电线、故障警示牌、充电宝、饮用水、方便面等应急物资，存放于公司应急仓库和备用车辆上，确保随时可用。
2. **备用车辆**：按在营车辆数量的10%配备备用车辆，覆盖各标项车型，且备用车辆均为合规营运车辆，技术状况良好，随时可投入使用。
3. **备用驾驶员**：按在岗驾驶员数量的15%配备备用驾驶员，所有备用驾驶员均具备相应资质和服务经验，24小时待命，确保突发情况时能及时接替服务。

#### 七、客户服务与质量管控方案

建立“**全程服务、全程跟踪、全程评价**”的客户服务与质量管控体系，通过7×24小时服务热线（7×24小时服务电话13736013310）、投诉处理机制、客户回访制度、服务质量考核等方式，持续提升服务质量，及时响应采购单位的需求和反馈，确保客户满意度100%。

#### （一）7×24小时全方位客户服务

1. 设立**24小时服务热线**（7×24小时服务电话13736013310）、**24小时服务监督电话**（7×24小时服务电话13736013310），并在政采云平台、公司官网、车辆显示屏位置公布，采购单位可随时拨打热线咨询、下单、投诉、建议。
2. 为各采购单位配备**专属服务对接人**，负责日常用车需求对接、服务跟踪、问题解决，实现“一对一”精细化服务，提升服务效率。
3. 提供**免费上门服务**，不论业务量大小，按照采购单位要求提供上门取车、送车、资料送达等服务，最大限度为采购单位提供便利。

#### （二）投诉处理机制

1. 建立快速投诉处理通道，采购单位对服务质量、驾驶员、车辆有任何疑问或投诉的，可通过服务监督电话、专属对接人等方式提交，我方在**受理投诉12小时内**（7×24小时服务电话13736013310）安排专人与采购单位联系，了解核实投诉情况。

2. 对投诉情况进行全面调查，经核实确属我方相关当事人责任的，按照相关规定予以处理，并在3个工作日内将处理结果告知投诉人，同时向采购单位致歉，采取整改措施，避免类似问题再次发生。
3. 所有投诉记录、调查过程、处理结果均纳入客户档案，作为服务质量考核的重要依据，对多次被投诉的驾驶员、管理人员进行严肃处理。

#### (三) 客户回访与评价制度

1. **单次服务回访：**每一次用车服务完成后，客户服务部在24小时内（7×24小时服务电话13736013310）通过电话、短信、政采云平台等方式对采购单位进行回访，了解服务质量、驾驶员表现、车辆状况等情况，收集客户评价和建议，回访记录纳入服务档案。
2. **定期回访：**每月对各采购单位进行一次定期回访，每季度进行一次全面的客户满意度调查，了解采购单位的整体服务需求和意见，形成回访报告，针对问题制定整改方案。
3. **评价结果运用：**将客户回访和评价结果与驾驶员、管理人员的绩效考核挂钩，作为评优、晋升、辞退的重要依据；同时根据客户建议，持续优化服务流程、改进服务质量。

#### (四) 服务质量考核与监督

1. 建立全方位的服务质量考核指标体系，考核内容包括：车辆管理（车况、车容、证件）、驾驶员管理（资质、驾驶安全、服务规范）、服务流程（响应速度、调度效率、结算及时性）、应急保障（响应时间、处置效果）、客户满意度等，实行百分制考核。
2. 质量管理部对服务质量进行日常监督、每周检查、每月考核，对考核不合格的部门和个人，下达整改通知书，限期整改，整改不合格的予以处罚。
3. 主动接受宁波市政务服务中心、采购单位及监管部门的监督检查，严格按照框架协议和采购合同约定履行服务义务，对监督检查中发现的问题，立即整改，并将整改结果及时上报。

#### (五) 客户档案管理

为各采购单位建立独立的电子+纸质客户档案，实行“一户一档、表单合一”管理，档案内容包括：采购单位基本信息、用车需求一览表、服务记录、调度单、联系单、结算单、验收单、发票复印件、客户回访记录、投诉处理记录、服务评价记录等，档案信息实时更新，长期保存，可随时供采购单位及监管部门查阅。

### 八、绿色发展与保密服务方案

#### (一) 绿色发展服务落实

严格落实政府采购促进绿色发展的相关政策，践行绿色低碳公务出行理念：

1. 标项2、4严格按照要求，提供服务的车辆100%为新能源汽车，优先调配新能源汽车满足采购单位的绿色用车需求，助力降低公务出行碳排放。
2. 落实《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》要求，我方提供的各类纸质资料、票据等包装均采用绿色环保、可循环利用的材料，减少一次性包装使用。
3. 提倡绿色物流配送，我方的资料、票据等配送优先采用新能源汽车、公共交通等绿色方式，降低物流环节碳排放。
4. 加强驾驶员绿色驾驶培训，引导驾驶员养成节能驾驶习惯，降低车辆燃油消耗，实现绿色出行。

#### (二) 保密服务落实

严格遵守国家保密法律法规和本项目保密要求，建立健全保密管理制度，确保采购单位的国家秘密、商业秘密和各类信息资料安全：

1. 与所有项目工作人员（管理人员、驾驶员、客服人员等）签订《保密协议》，明确保密义务和违约责任，对违反保密规定的人员，依法追究法律责任。
2. 驾驶员在服务过程中，严禁打探、传播采购单位的公务信息，严禁记录、拍摄采购单位的涉密文件、场景等，对获知的涉密信息严格保密。

3. 客户档案、车辆行驶轨迹、采购单位用车信息等各类资料均由专人保管，电子资料存储于加密服务器，严格设置访问权限，严禁泄露给第三方。
4. 按采购单位要求，可另行签订专项保密协议，根据采购单位的保密需求，制定个性化的保密服务措施，确保保密工作万无一失。

#### 九、廉政建设方案

严格遵守政府采购廉政建设相关规定，建立健全廉政管理制度，杜绝腐败现象，维护政府采购的公正性和严肃性：

1. 组织所有项目工作人员参加廉政建设培训，学习政府采购廉政规定、廉洁从业准则等内容，增强廉政意识，筑牢廉洁防线。
2. 严禁我方工作人员向采购单位经办人员提供任何形式的回扣、礼品、礼金、消费卡等财物，严禁安排宴请、旅游、娱乐等活动。
3. 严禁我方工作人员利用职务之便谋取私利，严禁与采购单位经办人员串通舞弊，损害国家利益和公共利益。
4. 建立廉政监督举报机制，公布廉政监督电话，接受采购单位和社会的监督，对举报的廉政问题，立即调查核实，严肃处理。
5. 协助有关部门做好对采购单位经办人的廉政工作，积极配合廉政检查，共同营造风清气正的政府采购环境。

#### 十、协议期内服务保障与持续优化

##### (一) 协议期内信息维护

协议期内，我方相关信息（名称、地址、联系人、联系电话、24 小时服务热线（7×24 小时服务电话 13736013310）、监督电话、车辆信息、驾驶员信息等）发生变化或调整的，在 24 小时内（7×24 小时服务电话 13736013310）主动在政采云平台进行信息变更和维护，同时及时告知宁波市政务服务中心并报送相关材料，经审核后生效，确保信息真实、准确、有效。

##### (二) 服务持续优化

1. 建立服务质量持续改进机制，定期对服务方案、服务流程、车辆管理、驾驶员管理等进行复盘和优化，根据采购单位的需求变化、政策调整 and 行业发展，及时完善服务内容，提升服务水平。
2. 积极创新公务用车服务方式，结合互联网、大数据等技术，优化车辆调度系统、客户服务系统，实现用车需求线上化、调度智能化、结算便捷化，提升服务效率和体验。
3. 加强与采购单位的沟通交流，定期收集采购单位的服务需求和意见，针对个性化需求制定定制化服务方案，满足采购单位多样化的公务出行需求。

##### (三) 人员与资源持续保障

协议期内，我方将根据采购单位的用车需求变化，及时增加车辆、驾驶员和服务人员的配备，确保资源充足，保障服务质量；同时持续加强人员培训和管理，提升团队的专业素养和服务能力，确保全程为采购单位提供优质、高效的公务出行服务。

#### 十一、附则

1. 本服务方案严格遵循《2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目》（项目编号：NBZFCG2025060K）征集文件的所有要求，若与征集文件存在不一致，以征集文件为准。
2. 本服务方案作为我方响应本项目的重要组成部分，协议期内严格履行，主动接受宁波市政务服务中心、采购单位及监管部门的监督检查。
3. 本服务方案未尽事宜，按照国家相关法律法规、宁波市相关规定及本项目框架协议约定执行，如需补充，由我方与采购单位协商确定，补充内容与本方案具有同等法律效力。
4. 协议期内，如遇国家政策、政府采购规定调整，我方将严格按照最新政策规定执行，及时调整服务方案，确保服务合规。

