

9 服务方案

慈溪市运通巴士客运有限公司 2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务方案

一、方案总览

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，慈溪市运通巴士客运有限公司严格遵循《党政机关厉行节约反对浪费条例》及宁波市公务出行用车服务框架协议要求，结合自身专业客运优势，特制定本方案。我们将以“安全合规为底线、绿色高效为核心、精准服务为目标”，为宁波市市级机关、事业单位及团体组织提供全场景、标准化的公务用车保障，助力实现公务出行管理规范与服务品质升级。

二、公司核心竞争力

（一）合规资质完备

公司持有完整的营业执照与道路运输经营许可证，近三年无重大违法违规记录，通过“信用中国”及政府采购信用查询，未列入各类失信名单，完全符合宁波市级公务用车采购的资质要求。

（二）公务服务经验丰富

长期为多地党政机关提供公务用车、会议保障等服务，深刻把握公务出行的安全性、时效性与规范性要求，熟练应对各类突发场景，已形成一套适配公务需求的标准化服务流程。

（三）智能管理体系成熟

搭建数字化管理平台，实现车辆实时定位、在线预约、智能调度、订单追踪全流程可视化，可无缝对接政采云平台完成采购交易，同时落实公务用车单车核算要求，确保管理高效透明。

三、服务内容与执行标准

（一）全品类车型精准供给

根据公务场景差异配置专属车型：9-19 座中巴满足小型会议、跨区通勤；20 座-56 座大巴承接大型活动、集体出差。所有车辆均定期维保，确保车况优良。

（二）定制化出行解决方案

依托智能系统规划最优路线，提供“点对点”精准接送；针对固定线路通勤需求，开设专属专线并灵活调整站点与发车时间。支持通过政采云平台、24 小时服务热线等多渠道预约，工作日 15 分钟内响应，非工作日 30 分钟内对接，紧急需求 1 小时内完成车辆调度。

（三）专业驾驶服务保障

驾驶员均持有有效资质证件，具备 5 年以上安全驾驶经验，定期接受公务礼仪、应急处置培训及健康体检。服务中严格遵守交通法规，着装规范、文明服务，主动协助装卸物资，全程保障出行体验。

（四）合规透明费用体系

严格执行宁波市公务用车最高限制单价，承诺各类服务优惠率达标

四、全方位安全保障体系

（一）车辆安全管控

建立“日常检查+定期维保+年度检测”三级机制，每日发车前核查制动、转向等关键部件，每月全面维保，每年委托第三方开展安全检测。所有车辆足额投保交强险、商业三者险及承运人责任险，全面覆盖出行风险。

（二）行程动态监管

通过GPS实时监控车辆轨迹，设置超速、偏离路线预警，杜绝违规驾驶。提前评估路线风险，避开危险路段与拥堵区域，遇恶劣天气及时调整行程并同步告知用车单位。

（三）应急处置预案

制定交通事故、车辆故障、突发疾病等专项预案，定期组织演练。每辆车配备急救包、灭火器等物资，驾驶员熟练掌握应急流程，突发情况时可快速启动预案并上报，确保妥善处置。

五、服务质量管控与优化

（一）多维考核评价机制

主动对接政采云平台考核指标，接受用车单位从车辆状况、服务态度、准时率等维度的实时评价。建立驾驶员服务评级制度，将用户评价与绩效挂钩，作为奖惩依据。

（二）全流程监督管理

设立专门监管部门，通过定期巡查与随机抽查监督服务全过程。每月生成服务质量报告，每季度召开分析会，及时整改存在的问题。

（三）快速响应反馈机制

对用户投诉与建议实行“24小时受理、3个工作日答复、7个工作日整改”，确保问题闭环解决，持续提升服务满意度。

六、政策落实与社会责任

（一）严格遵守管理规范

全面落实公务用车12项管理禁令，杜绝超数量配备、固定给个人使用等违规行为，确保所有用车服务合规有序。

（二）积极配合监管考核

主动接受宁波市机关事务管理局、财政局及政务服务中心的日常监管与年度考核，及时提供运营数据、服务记录等材料，自觉接受社会监督。

七、合作承诺与保障

我公司郑重承诺，将以高度的责任感履行服务协议，严格遵守各项标准与规范，确保服务稳定优质。若因我方原因导致公务延误、服务不达标或安全问题，自愿承担相应责任并接受考核处罚。我们将以专业的能力、诚信的态度，与宁波市政务服务中心携手打造高效规范的公务出行保障体系。

如需实地考察车队或细化方案细节，我公司将随时配合。期待与贵中心达成合作，共筑优质公务出行服务生态。

慈溪市运通巴士客运有限公司

2025.10.24

