

9. 服务方案

我方（慈溪市运通巴士客运有限公司）完全响应 2026-2028 年度宁波前湾新区公务出行用车服务框架协议采购项目（标项 3）公务出行（9 座以上包车服务）的全部要求，郑重承诺：将以“安全第一、服务至上、合规高效、精准适配”为核心理念，组建由沈丹、施志军、金瑶瑶、董立涛组成的专属服务团队，明确岗位分工、健全保障机制，为政府采购提供高标准、全流程、可追溯的公务用车服务，确保服务质量与招标要求高度契合。

二、服务团队核心配置

（一）组织架构图

专属服务团队（4 人全覆盖）



（二）团队核心要求

1. 4 名团队成员均经过背景审查、专业培训及岗位考核，熟悉政府采购相关政策及公务用车服务规范；
2. 关键岗位实行 7*24 小时轮值值守，确保响应无延迟；

三、各岗位详细工作细则（4 人分工）

（一）沈丹：项目总负责人+质量监督+服务回访专员（统筹决策+监督优化）

- 联系电话：固话 0574-63031885

手机 13968271172（总负责+监督）

手机 13868271172（回访）；

- 核心职责：全面统筹项目运营决策，同步负责服务质量监督与回访优化，对服务整体成效负总责；

- 具体工作：

1. 制定项目整体服务战略及目标，审批服务方案、资源调配计划及重大决策，对接采购方核心需求；

2. 协调解决项目运行中的重大问题(如重大投诉、资源缺口等)，每季度组织 1 次项目复盘会，推动服务优化升级；

3. 7*24 小时值守，受理各类投诉，24 小时内核实情况，确属我方责任的 30 分钟内给出初步处理意见，7 个工作日内书面反馈正式结果；

4. 每周随机抽查不少于 5 次服务过程（车辆清洁、驾驶员服务、调度响应等），每月形成《服务质量月度评估报告》；

5. 行程结束后 3 个工作日内开展服务回访，记录采购方问题及建议，每年形成《年度服务满意度报告》，推动问题闭环整改。

（二）施志军：调度专员（调度执行+应急协调）

- 联系电话：13858319711（24 小时叫车专线）；

- 核心职责：专注车辆调度与应急处置，保障用车需求快速适配、服务不中断；

- 具体工作：

1. 7*24 小时在岗值守，通讯响应时间不超过 5 分钟，接收电话、传真、政府采购指定平台等多渠道订单；

2. 精准记录用车时间、地点、人数、车型（19-56 座）需求等信息，15 分钟内匹配适配车辆及驾驶员，生成调度指令并通知，同步反馈金瑶瑶；

3. 接到车辆抛锚、道路拥堵等突发情况报告后，15 分钟内协调 3 辆机动后备应急车辆或救援资源，跟进处理进度并及时告知采购方；

4. 每日整理调度记录，形成《车辆调度台账》，每周汇总上报沈丹；

5. 配合沈丹开展服务质量督查，及时反馈调度环节存在的问题。

（三）金瑶瑶：安全督查员+业务对接专员（安全保障+全流程业务落地）

- 联系电话：13777940094；

- 核心职责：兼顾行车安全全流程督查与业务对接，确保安全合规与服务落地双保障；

- 具体工作：

1. 业务对接：

- 接到订单后 2 小时内与采购方核对用车信息（人数、车型、行程、费用等），确保信息无误；

- 3 个工作日内完成合同签署及归档，行程前 1 天确认驾驶员、车辆状态，行程中同步调度信息、反馈异常；

- 行程结束后 3 个工作日内收集单据、提交验收结算，将相关资料电子化归档（保存期不少于 3 年）；

2. 安全督查：

- 出车前：联合驾驶员检查车辆制动、转向、轮胎、应急设备，填写《车辆安全检查表》，隐患未整改合格不得出车；

- 行车中：通过 GPS 监控杜绝超速、违规变道，发现问题立即提醒纠正并记录；

- 收车后：核对驾驶员《三检行车安全报告》，分析安全隐患并形成复盘记录；

3. 协助沈丹组织安全培训，每季度配合开展 1 次应急演练（车辆抛锚、恶劣天气等场景）。

（四）董立涛：后勤服务专员（后勤支撑+资源保障）

- 联系电话：19957851966；
- 核心职责：负责车辆后勤养护、环境保障、网点支撑及台账管理，筑牢服务基础保障；
- 具体工作：
 1. 车辆后勤：建立车辆清洁养护台账，监督执行“每日一打扫、每趟一整理”“每月更换清洁座椅套/头套/窗帘”制度；
 2. 资源保障：对接车辆维修保养机构，确保 19-56 座全跨度合规车辆及 3 辆机动后备应急车辆车况优良，证件、保险（第三者责任险 100 万及以上、每座 100 万乘客险）齐全；
 3. 网点支撑：负责慈溪市古塘街道本地化网点（地址：长池支路 47 号；经营地址：香格大厦 2202 室）日常运营，实现县域内及周边 1 小时快速响应，提供上门服务支撑；
 4. 台账管理：统一整理行程台账、车辆养护记录、安全督查记录等资料，确保电子化归档规范，支持采购方查询核验。

四、配套服务保障措施

（一）车辆资源保障

- 董立涛牵头保障 19-56 座全跨度合规车辆供给，预留 3 辆机动后备应急车辆（20 座以下、30-39 座、46 座以上各 1 辆），覆盖多元公务场景；
- 严格执行车辆清洁养护制度，确保车容车貌整洁无杂物、无异味、无污渍。

（二）应急响应保障

- 建立 4 人应急联动机制：沈丹统筹决策、施志军协调资源、金瑶瑶同步信息、董立涛保障后勤；
- 1 小时内无法修复故障车辆时，施志军联合董立涛快速调配替换车，确保服务不中断。

（三）服务网点保障

- 依托本地化网点，董立涛负责现场协调与上门服务对接，响应采购方多样化后勤需求；

- 网点联系人由董立涛兼任，配合沈丹、金瑶瑶完成现场服务衔接。

（四）台账管理保障

- 董立涛负责各类台账统一电子化归档，保存期限不少于 3 年，确保服务可追溯、可核查；

- 建立规范查询机制，采购方可凭有效证明申请调取相关记录。

投标单位（盖章）：

日期：2026 年 3 月 4 日

