

服务方案

一、公司概况

（一）公司简介

宁波慈东客运有限公司成立于 2024 年，位于宁波慈溪市龙山镇王家路村湖滨路 280 号，注册资金 1000 万元。公司秉承“诚信为本，服务至上”的企业文化理念，为宁波、慈溪、杭州湾通勤市场服务。自公司成立以来，通过不断地经营与探索，逐步形成了集商务用车、公务用车、会议用车、机场接送、旅游用车等全天候用车服务团队，以满足市场的各类需求。

（二）服务经验

公司曾为慈溪市各个政府部门和大型企事业单位等提供过优质的公务用车服务，积累了丰富的政府公务用车服务经验，能够准确把握政府部门的用车需求和服务标准。

二、服务目标

以满足市级各单位公务用车需求为核心，提供安全、高效、优质、便捷的车辆租赁及配套服务，保障各项公务活动的顺利开展，树立良好的服务形象。

三、服务内容

（一）车辆提供

1. 车辆类型与数量：根据市级公务用车需求，提供车辆，确保车辆数量充足，能够满足不同场合、不同人数的用车需求。具体车辆类型及数量可根据市政府的实际需求进行调配。

2. 车辆品质：所有提供的车辆均为新车，车况良好，车辆性能优良，安全设施齐全，符合国家相关标准和规定。车辆定期进行维护保养和安全检测，确保车辆处于最佳运行状态。

3. 车辆配置：车辆配备空调、音响、导航等基本设施，部分高端车辆还可根据需求配备车载办公设备、急救包等特殊配置，以满足市政府的多样化用车需求。

（二）驾驶员服务

驾驶员资质：驾驶员需持有相应准驾车型驾驶证，驾龄在 5 年以上，年龄不超过 60 周岁，均无重大交通事故记录。同时，驾驶员需通过公司严格的背景审查和专业培训，具备良好的政治素质、职业道德和服务意识。

1. 驾驶员服务规范

- 1.1 着装整洁、得体，佩戴工作证件，保持良好的精神面貌。
- 1.2 严格遵守交通法规，安全文明驾驶，确保乘车人员的人身安全。
- 1.3 提前到达指定地点等候，服从乘车人员的合理调度和安排。
- 1.4 保持车内整洁卫生，为乘车人员提供舒适的乘车环境。
- 1.5 遵守保密规定，不得泄露乘车人员在车内谈论的工作机密。

（三）车辆调度与管理

1. 调度系统：建立完善的车辆调度系统，通过信息化手段实现车辆的实时监控、调度和管理。市级各单位可通过电话、网络等方式提出用车申请，公司将在 30 分钟内完成调度响应，确保车辆及时到位。

2. 行程安排：根据用车需求，合理规划行车路线，避开交通拥堵路段，确保按时到达目的地。如遇特殊情况需要调整行程，及时与用车单位沟通协调，征得同意后进行调整。

3. 车辆跟踪：对所有运营车辆进行实时跟踪，掌握车辆的行驶轨迹、行驶速度等信息，确保车辆安全运行。如发生突发情况，能够及时采取应急措施。

（四）车辆维护与保养

1. 日常维护：驾驶员负责车辆的日常清洁和检查，确保车辆外观整洁、内饰干净，轮胎、机油、刹车油等各项指标正常。

2. 定期保养：按照车辆使用说明书的要求，定期对车辆进行保养，更换机油、

滤芯等易损件，确保车辆性能良好。保养工作由专业的维修人员在指定的维修站点进行。

3. 应急维修：如车辆在行驶过程中出现故障，驾驶员应立即采取安全措施，并及时联系公司的维修人员进行抢修。公司将确保在最短的时间内恢复车辆的正常运行，如无法及时修复，将提供备用车辆。

（五）费用结算

1. 收费标准：根据用车需求和市场行情，制定合理的收费标准，包括车辆租赁费、驾驶员服务费、燃油费、过路费等，收费标准将确保透明、公正。

2. 结算方式：采用日结、月结、季结等进行费用结算。公司将向用车单位提供费用结算清单，经审核无误后，按照约定的方式进行付款。

四、服务保障措施

（一）人员保障

1. 建立专业的驾驶员队伍，定期进行业务培训和职业道德教育，提高驾驶员的服务水平和综合素质。

2. 配备充足的管理人员，负责车辆调度、客户服务、投诉处理等工作，确保服务工作的顺利开展。

（二）车辆保障

1. 建立车辆储备库，储备一定数量的备用车辆，以应对突发情况下的用车需求。

2. 加强车辆的采购和管理，确保车辆的质量和性能符合要求。同时，根据市场变化和用车需求，及时更新车辆，提高车辆的舒适性和安全性。

（三）安全保障

1. 建立健全安全管理制度，加强对驾驶员的安全教育和培训，提高驾驶员的安全意识和应急处置能力。

2. 为所有车辆购买足额的保险，包括交强险、商业第三者责任险、车上人员

责任险等，确保在发生交通事故时能够得到充分的赔偿。

3. 定期对车辆进行安全检测，及时发现和排除安全隐患，确保车辆安全运行。

（四）应急保障

1. 制定应急预案，明确在突发情况下的应急处置流程和责任分工。如遇车辆故障、交通事故、自然灾害等突发情况，能够迅速启动应急预案，采取有效的应对措施，确保公务活动不受影响。

2. 建立应急救援队伍，配备必要的应急救援设备和物资，能够在第一时间赶赴现场进行救援和处理。

（五）质量保障

1. 建立服务质量监督体系，定期对服务质量进行检查和评估，及时发现和解决服务中存在的问题。

2. 设立投诉举报电话和邮箱，接受市政府的监督和投诉。对接到的投诉举报，将在 2 小时内进行调查处理，并将处理结果反馈给投诉人。

五、服务承诺

1. 严格遵守国家法律法规和市政府的相关规定，自觉接受各用车单位的监督和管理。

2. 保证提供的车辆和驾驶员符合本方案中的各项要求，确保服务质量。

3. 按照用车需求，及时、准确地提供车辆和服务，不得无故拖延或拒绝。

4. 严格保守用车单位的工作机密，不得泄露任何与公务活动相关的信息。

5. 如因公司原因导致服务中断或服务质量不达标，公司将承担相应的责任，并按照合同约定进行赔偿。

