

9. 服务方案

一、公司简介与服务承诺

宁波市运通旅游汽车运输有限公司是一家具备《道路运输经营许可证》（经营范围含包车客运）的专业运输企业，公司自有营运客车 120 辆，其中新能源车辆 2 辆，全部符合国家营运车辆标准。我们郑重承诺：严格遵守国家法律法规、政府采购政策及本项目征集文件要求，提供安全、高效、绿色、优质的公务出行用车服务，

二、服务保障体系

1. 车辆保障

所有车辆均登记为“营运”性质，持有有效的《道路运输证》；

车辆定期检修、保养，确保车况良好、车容整洁；

每车配备灭火器、备胎、故障警示牌、行驶证、保险单等随车必备物品；

车辆全部安装具有行驶记录功能的卫星定位装置，数据保存不少于 180 天。

2. 驾驶员保障

驾驶员均持有效驾驶证及《道路运输从业人员从业资格证》；

驾龄 3 年以上，年龄不超过 60 周岁，无犯罪记录，3 年内无重大交通事故；

定期进行安全培训与服务礼仪培训，提升服务水平；

实行统一着装、普通话服务、24 小时联络畅通。

3. 服务响应机制

设立 24 小时服务专线：[孙军达，13586788522]；

提供 7×24 小时全天候服务，包括节假日与夜间应急服务；

接到用车需求后，1 小时内确认车辆与驾驶员安排；

车辆故障或事故时，1 小时内提供同等级替换车辆。

三、服务流程

接单与确认：接收采购单位通过政采云平台或电话提交的《用车联系单》，确认行程、车型、时间等细节；

车辆调度：根据需求调度车辆与驾驶员，提前 10 分钟到达指定地点；

服务执行：严格按照指定路线行驶，确保安全、准点；

费用结算：服务结束后出具《结算单》，按约定优惠率结算，提供正规发票；

服务反馈：主动回访，收集用户评价，持续改进服务质量。

四、服务质量控制

建立用户投诉处理机制，12 小时内响应投诉，3 个工作日内反馈处理结果；

定期对驾驶员进行考核，实行优胜劣汰；

每季度开展服务质量内部审计与用户满意度调查；

严格执行“表单合一”管理，建立完整的用车档案。

五、应急处理机制

制定应急预案，应对车辆故障、交通事故、天气异常等突发情况；



配备应急备用车辆与驾驶员，确保紧急情况下快速响应；

与保险公司建立快速理赔通道，保障用户权益。

六、绿色出行与政策落实

积极推广新能源车辆，减少碳排放；

严格执行《商品包装政府采购需求标准（试行）》，提倡绿色包装与循环利用；

所有车辆符合国六排放标准，优先选用低碳环保车型，

七、服务承诺摘要

优惠率不低于 5%（常规车辆） / 4%（新能源车辆）；

所有车辆保险齐全（含交强险、第三者责任险、承运人责任险等）；

绝不转包、分包服务任务；

严格遵守保密协议，不泄露任何公务信息；

积极配合廉政监督，杜绝任何形式回扣与不正当利益输送。

投标单位（盖章）：宁波市运通旅游汽车运输有限公司

日期：2026 年 05 月 06 日