

8. 服务方案

8.1、项目整体服务策划

一、服务管理理念

我公司车辆运营服务管理体系是由人构建的组合物，因此公司车辆运营服务管理应该以人中心，将人的因素放在核心地位，将调动人的积极性放在主导地位。开发人的潜力、提高人的素质是我公司车辆运营服务管理成败的关键环节。

每一位员工都有自身的社会需求，因为以人为本的管理理念的本质是激励，在合理满足员工物质和精神需求的基础上达到我公司车辆运营服务管理正常快速发展的理想效果。所以以人为本的管理理念可以总结为：尊重人、依靠人、服务人与发展人。加强我公司车辆运营服务内部管理，必须以科学发展观为指导，牢固树立以人为本的服务理念，大力推行以人为本的管理。每一位工作人员的一举一动，都代表着公司的整体形象的。因此对我公司的全体员工，都要具有一定的服务能力与要求。

二、服务管理目标

为了更好的有效使用车辆，提高工作效率，我公司将对车辆的安全行驶作出规范化管理，积极配合甲方的工作需要，保证工作车辆可靠稳定运行，更好的维护采购单位的利益，保证客户的安全。

三、服务思路

1. 成立项目经理垂直管理机制

我公司承诺公司化管理，采用公司化经营方式。我公司拟对本项目成立项目经理垂直管理机制，负责司机管理、车辆管理、安全管理和节能管理等工作。项目经理区别于从事具体驾驶业务的人员且具有车辆实际管理项目经验和日常管理项目经验，定期向业主汇报上阶段的运作情况，增强沟通、促进了解，以利于日常工作的开展。

2. 设立服务中心

设立以项目经理为首的服务中心，客户只需联系项目经理，所有的服务中的问题均可在承诺的时间内得到处理。

3. 时效工作制

所有的对外服务工作均采用限时工作制，在对客户承诺的时间内完成。



4. 不均衡管理

所有员工的工作均是按照业主要求的节奏设计的，均以满足客户的需要为主要目标。

5. 保本微利

按照保本微利原则提供服务，无论何时我方都只提取微薄的佣金，所有的管理节余将用于服务之中。

6. 全天候服务

我方实行全天 24 小时服务，设热线服务电话。

7. 在业务培训方面，把重点放在制定的岗位责任制、综合管理制度等各项管理制度上，从基础的东西开始，紧紧围绕应知、应会、应做、应办、应干的东西来培训，使每位员工对自己的本职工作岗位的基本工作内容、工作要求和程序深刻了解、准确把握，知道怎么做是对的，怎么做是错的，确保把基本的工作做好、做到位，对员工还提出了“脑勤、眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”的素质要求。

四、总体原则

我公司对本项目的服务原则概况为：

1. 以人为本、专业管理；
2. 持续改进、创新模式；
3. 满意达标、诚信经营；
4. 共生共荣、共建精品。

五、整体策划

1. 组建高素质的服务团队，实行专业化的管理

针对本项目服务内容及特点，我公司将组建一支素质高、能力强、专业齐全、技术精湛的服务团队。我公司为本项目配备的驾驶人员具有与所驾驶车型相符的驾驶证照，证照齐全合法有效，服从调派；年龄不超过 60 周岁，品行端正，身体健康；安全行驶 5 万公里并持证 3 年以上，熟悉交通法规，诚实可信，无吸毒史和违法犯罪记录，具有良好的执行力；服务期间保持联络畅通，配合调度，服务意识好。

2. 强化安全管理，营造安全第一的工作原则

我公司制定安全管理计划，定期开展安全培训，安全演练，确保无重大交通

事故发生，以及发生的安全事故妥善处理。

3. 精心组织，精心操作，精心维修，精心养护

我公司在工作中坚持“组织指挥严密，技术要求严格，操作规程严谨，工作态度严肃”的“四严”工作作风。

4. 建立学习型组织

我公司内部管理机制完善坚持“全员培训，终身培训”的方针。把公司建成“学习型组织”是员工在职业生涯中不断自我提升的需要，员工接受全面培训是保证服务工作质量的前提和基础。在我公司，员工未经培训考核，不得上岗。系列的入职培训、在岗培训、转岗培训、外派培训和相应的考核评比使员工进一步提高自身素质，改进工作质量。

5. 树立超值性服务意识，提升业主形象品牌

中标后，我公司将在项目部的组织结构设置上结合实际、合理搭配确保以最快的速度为采购人开展全面服务。在实践中，我们将努力打造“精细化服务”，始终坚持以客户满意为中心，持续提供超越客户期望的服务，充分体现我公司“讲仪容，讲仪表，讲文明，懂礼貌，重诚信，守承诺，既热情又周到”的企业形象亮点，让业主享受到超值性服务的同时，大力提升业主的社会形象。

六、服务方式

1. 园丁式服务

在客户使用车辆的过程中，服务人员会定期询问车辆状况，司机服务态度等。同时企业其它功能小组随时为您作好服务准备。例如因车辆故障或客房需求变化所引起的车辆类型调换等。

2. 秘书式服务

不仅仅是向客户传递各种租赁信息，而是针对客户的实际用车需求，向客户推荐最适合的目标车辆，并帮助客户统筹安排，将客户用车消费化为最理性支出。

3. 星级司机服务

狠抓司机的素质，星级司机均经过严格的技能考核及专业服务礼仪培训。

七、技术支持

1. 经验支持

我公司拥有丰富的车辆租赁经验，在车辆驾驶、车辆管理、节能管理、车辆



维修管理等方面都积累了丰富的经验，本项目实施期间，我公司将把成功的经验运用到本项目中，使本项目的服务质量得以提升。

2. 人力资源支持

我公司储备了众多专业人员，所有工作人员均经过培训、考核合格后方可上岗，特殊工种持有上岗证才能进行作业。项目实施期间，如招标人需要，我公司可短时间内将人员调配到位，确保服务工作正常开展。

3. 服务热线

我公司为客户提供 7x24 小时的全天候技术支持热线，以热线方式及时、准确地解答业主遇到的各种车辆管理方面的问题，并提供相应的技术经验，解决业主的后顾之忧。我公司负责收集，处理用户的反馈意见，并录入到用户档案中，

确保用户的所有问题能及时、准确的得到解决，保证并不断提高我公司的服务质量。

八、服务响应

（一）车辆配备情况

1. 我公司所有供应的车辆全部质量达标，并严格按照国家及用户提出的有关质量标准技术要求，一级标准、手续齐全。

2. 我公司所有供应的车辆全部装设倒车雷达，并在甲方使用车辆时提供附属设施、部件和牌证。

3. 我公司所有供应的车辆具备完整的保险手续。

4. 我公司向甲方交接租赁车辆时如实提供车辆状况信息。

5. 若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

（二）事故及故障处理

1. 我公司负责对事故车辆及丢失车辆直接向保险公司索赔的责任。

2. 在正常操作下车辆发生故障，我公司在 3 小时内保证车辆维修完毕；3 小时内不能检修完毕的，给甲方提供相当档次替换车，若造成甲方损失的，我公司全额赔偿。

3. 我公司提供本市行政区域内故障、事故的 24 小时救援服务，并提供 24 小时上门去取车服务。



4. 我公司提供预留待租车辆，以备承租人替换使用。

5. 我公司提供救援工作车，每辆救援工作车配备救援服务人员，以备承租车辆发生故障或事故时进行使用。

6. 我公司备有车辆易损配件、易耗油品、便携机具和通讯、照明等应急用品，并有序就位，便于随时取用。

7. 若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

（三）车辆保养

1. 我公司定期对车辆进行免费保养，并免费提供甲方按操作规程使用租赁车辆出现的故障维修服务。

2. 我公司对租赁车辆进行周期性技术维护，包括日常维护、一级维护、二级维护。

3. 若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

（四）车辆保险缴纳情况

1. 所有供应的车辆具备完整的保险手续，包括交强险、车辆损失险、第三者责任险，车上人员及不计免赔。

2. 若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

（五）年检

1. 遇车辆年检，我公司提前 1 至 3 天与甲方联系。

2. 在租车辆因维护、年检、停驶而影响承租人正常使用的，我公司及时提供相应的替换车辆给甲方。

3. 若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

8.2、道路救援方案

本公司从成立初始，就把车辆救援维修服务作为服务承诺中的重要内容，为此我公司特做出以下承诺，如若我公司在本项目中中标，我司将应实行 24 小时全天候服务，并接受采购人的监督。同时我司备有应急救援车辆，并将针对次项



目设立应急救援部门提供施救服务。

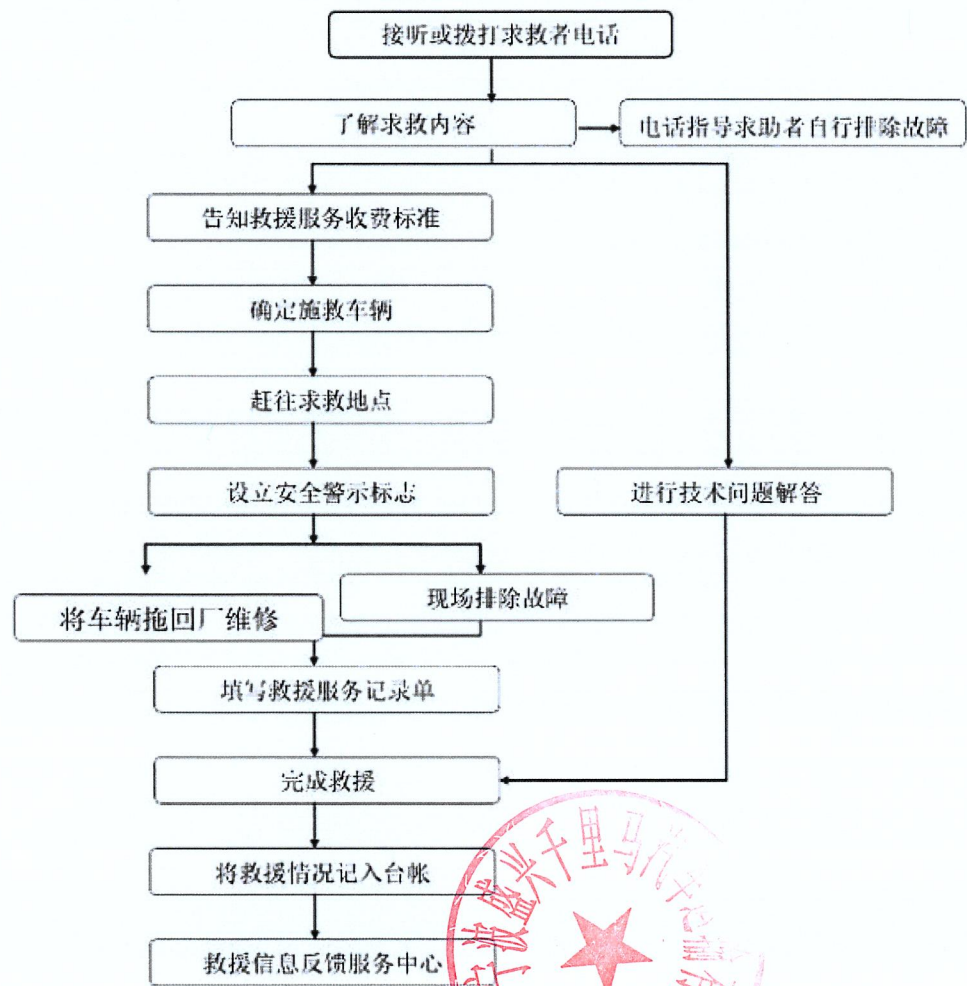
为提高道路救援抢修的服务质量，我厂在车内配置了夜间抢修照明设备以及充气真空泵、路障示意牌，抢修常用的检测和维修工具，并配有专职操作人员全天候 24 小时热线服务，真正让客户感受到：快捷、及时、方便、规范、安全、优质的道路施救服务。

1、设立应急救援部门

(1) 救援方队：落实救援车辆、救援人员、维修工具、常用配件，保持 24 小时待命。

(2) 24 小时呼叫中心：接到救援电话后，救援中心人员第一时间与车主沟通，了解并记录车辆故障现象，确定最佳救援方案主动告知救援收费标准等相关事宜，双方协商确认后，在规定时间内安排车辆、人员赶到待救援车辆所在地并实施救援。因道路拥堵等客观原因造成延时的应及时与求助者进行沟通。

2、施救流程



3、现场处置

现场紧急救援是指车辆在行车前不能起动或在行驶中出现故障无法继续行驶或陷入困境，我公司指派救援人员驱车到现场提供援助。此项服务有别于修理厂修理或养护。

现场紧急救援一般有三种结果：

- a. 原不能行驶，经紧急援助彻底修好，可以行驶；
- b. 原不能行驶，经紧急援助临时修好后，可以行驶，但需要到修理厂才能彻底修好；
- c. 原不能行驶，经紧急援助无法行驶，则拖带至修理厂。

(1) 施救人员到现场后，须在最短时间做出判断，若车辆属于小修，则及时排除故障。若须回厂维修，经对方车主确认后，及时安排相关处置事宜。

(2) 施救人员到现场后，经判断确认，若现场涉及相关行政执法部门或法律事宜，应积极协助车主及执法部门妥善保护好现场，做好善后处理，切忌未经许可破坏现场。

(3) 若事故车涉及定损理赔，应积极协助车主和保险公司完成查勘理赔。

(4) 及时排除以上原因，经对方车主确认，将车辆安排回厂维修。

4、救援响应时间

(1) 救援距离在 10 公里以内的，维修救援自企业接到电话起 40 分钟内到达现场。

(2) 救援距离在 20 公里以内的，维修救援自企业接到电话起 60 分钟内到达现场。

(3) 救援距离超过 20 公里的，由维修救援企业和求救车主双方共同约定到达时间。

(4) 遇特殊路段或不可抗拒因素（包括交通堵塞、交通管制、交通事故、道路施工等）时，以上救援时间可适当延长。救援人员如不能及时到达，应及时通知车主，告知车主可能延误的时间。

5、汽车救援标准

(1) 车辆维修救援应按交通部《汽车维修管理规定》和国家有关标准进行。救援人员要严格按照汽车维修相关标准和规定进行作业。



(2) 汽车维修救援人员加强维修救援安全管理，维修救援人员应当执行安全生产操作规程，不得违章作业。如维修救援现场为汽车道应当按照规定开启危险报警闪光灯并在车后 50 米至 100 米处设置警告标志，夜间还应当同时开启示廓灯和后位灯。

(3) 保证维修配件质量，禁止使用假冒伪劣汽车配件和各类辅助料，确保车辆维修质量。

(4) 维修救援活动不得污染环境，救援所产生的废弃物应进行回收处理。

(5) 汽车维修救援标识使用

我公司在施救车辆和救援服务车辆的醒目位置喷涂统一的维修救援标识，救援抢修人员着印有统一救援标识的反光背心。

6、汽车维修救援措施

(1) 自觉遵守国家有关汽车维修管理的方针政策和法律法规，认真执行汽车维修救援网络运作方案。

(2) 适应市场经济，转换经营机制，实行 24 小时昼夜维修服务。

(3) 建立汽车维修救援责任制，配备救援设施，落实救援人员，服从调度指挥。做到有求必应，有应必救，不拒绝施救，不延误施救期限。

(4) 严格执行汽车维修技术标准和工艺规范，建立救援车辆维修技术资料 and 台帐，保证汽车维修质量。不高报低做，不使用假冒伪劣配件。

(5) 严格执行汽车维修收费标准，合理收费。不弄虚作假、巧立项目、多收乱收维修费用。

(6) 抢修工时费和材料费按照要求，按明码标价的收费标准合理收取，并按规定进行结算。

(7) 维修救援费用应当面结清，并开具维修结算票据。

(8) 施放拖车（吊车）费由车主与救援人员协商收取，并不能超过公司对外公示的收费标准。

(9) 热情服务，积极主动地为故障车辆驾乘人员排忧解难，帮助驾乘人员安排食宿和人员、物资的换乘、驳载。不刁难车主、不拖延工时。

(10) 自觉接受道路运输管理机构的监督管理和社会各界的监督评议。

7、汽车施救作业深度



(1) 抢修作业深度：维修救援人员外出抢修原则上以能快速排除故障为目的，主要进行般故障排除，如：补充燃油、蓄电池应急充电或搭电、更换备胎、更换保险丝等作业。

(2) 夜间服务深度：维修救援企业在夜间进行救援服务时，原则上以现场排除故障为主对于现场无法排除故障的，应将车辆拖回企业，第二天优先安排维修。

(3) 救援过程中如发现相关需维修的故障项目，应预先告知车主，经车主确认后方可进行相关的维修作业。

8、汽车救援服务记录和台帐

(1) 汽车维修救援使用统一的汽车维修救援服务记录单和救援登记台帐(附件)。救援任务完成且人员回厂后应立即救援服务中心(24小时值班室)，并在“救援登记台帐”中记录备查。

(2) 对现场不能修复的车辆，在征得求助者同意后拖回修理厂，签订维修合同后，优先安排修理。

(3) 保证维修质量，杜绝使用伪劣配件。

(4) 保证合理收费。对施救过程中发生的一切费用，严格按有关收费标准收取，不能按标准收取的，按协商收费。

(5) 救援结束后，及时向调度中心(24小时值班室)反馈信息。

(6) 建立救援档案，记录每次救援的相关信息。

8.3、车辆整体管理方案

一、车辆安全保障服务要求

1. 严格按照租赁公务用车技术管理规定的各项要求，做好租赁车辆的整备维护、定程维护和安全环保检测工作。

2. 强化承租人资质审查和安全告知，做好承租人身份核实、资料留备和承租人安全告知等工作。

3. 落实救援服务和应急处置措施，保障维修、救援人员24小时在岗值班，按照标准配备救援、替换车辆，及时提供救援服务。

二、车辆养护

1. 每日例行养护制度



(2) 检查外观从左前门起，看看全车漆面有否新的划伤；玻璃状态、后视镜、前后车灯的状况等。

(2) 目视四个轮胎的胎压情况。如果某一轮胎胎压低，应及时补充并查明原因。

(3) 目视车下的地面上是否有油、水迹。一旦发现有，应查明原因修复后再行驶。

(4) 进入驾驶室，启动马达着车后，需要观察仪表盘上指示灯的工作情况，有无警告灯闪烁或常亮。

(5) 检查雨刷片工作是否正常。

(6) 检查转向信号灯工作是否正常。

(7) 在启动过程中和着车后，发动机是否有异常声音。

(8) 检查空调是否制冷、有无异常声音。

(9) 检查车内、外卫生，是否干净，有无异味。

(10) 行进检查，行车前，应先踩几下刹车踏板，感觉刹车踏板高度是否正常。

(11) 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报通勤车技术状况，根据情况提出报修项目。

(12) 及时排除异常情况。

2. 每周例行养护制度

(1) 检查机油油面的高度。检查的条件：发动机水温需要达到 80℃ 以上，使发动机不运转，车辆处于水平位置，等待 3 至 5 分钟后，拔出油尺，用干净的针织布或棉丝将其擦拭干净后，再将油尺插到底，然后拔出油尺检查其油面的位置。

(2) 检查其他各种液面的高度，发现问题，应及时解决。

(3) 检查备胎的气压情况，标准气压值见油箱盖处。一般情况下，轿车的轮胎气压一般为 2.3-2.5 巴，备胎 2.5-2.9 巴。具体数值需参照主机厂的要求。

(4) 检查全车外部的灯光情况，特别是后部刹车灯，如有灯泡不亮，应及时更换。

(5) 以上养护必须在每周检查一次。做到有病早知道，早预防，避免病重



麻烦多。

(6) 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报通勤车技术状况，根据情况提出报修项目。

(7) 及时排除异常情况。

3. 每月例行养护制度

经过一个月的行驶，在每周的检查基础上，需要增加以下几个方面的检查。

(1) 皮带的检查。有无裂纹、松紧，如出现裂纹应及时更换。

(2) 发动机的密封性。主要检查发动机表面有无渗漏现象。

(3) 目视水箱与冷凝器间是否有脏物堵塞。特别在夏季，如果其间隙中有脏物，将会影响到空调的制冷效果，需要用压缩空气进行清理。

(4) 检查雨刷条的清洁程度和喷嘴的方向位置。在操作清理前风挡时，发现雨刷片刮不干净时，需尽快更换雨刷片。

(5) 检查所有轮胎的气压，包括备胎。

(6) 检查轮胎的花纹深度及磨损情况。轮胎花纹的磨损极限深度为 1.6 毫米，轮胎胎面应磨损均匀，如出现偏磨或者磨损异常，需要到维修站进行检查和调整，磨损严重，需更换轮胎。

(7) 检查电瓶装头表面是否有腐蚀物，如有白色或绿色污染物，用热水冲洗即可，避免用硬物或者拆下装头进行清洁。

(8) 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报通勤车技术状况，根据情况提出报修项目。

(9) 及时排除、修正异常情况。

4. 强制养护制度

(1) 保养空气滤清器。每行驶 3000 公里要进行空气滤清器的保养，拆开空气滤清罩的盖子，取出滤芯查看，如脏得不厉害，用一小棍子轻轻敲敲滤芯掸去污垢即可，如脏得很厉害，就要换新的滤芯了。

(2) 更换机油每行驶 7500 公里要更换机油。

(3) 四轮定位当车辆行驶时出现转向发沉、发抖、跑偏、不正、不归位、漂浮、颠簸、摇摆或轮胎单边磨损、波状磨损、块状磨损、偏磨等不正常的现象时，就必须进行四轮定位。

(4) 刹车皮更换车辆行驶 2—3 年，要更换新的刹车皮。

(5) 更换燃油泵车辆行驶 2—3 年，要清洗或更换燃油泵。

(6) 正时皮带更换车辆行驶 7—10 万公里，要更换正时皮带。

(7) 其他车辆行驶 4 年后，车内的各种橡胶管老化、硬化，漏机油、漏水的问题就会出现。要及时更换这些橡胶管。5 年左右车的水箱被化学物腐蚀，如果水箱漏水，要及时更换。

三、待租车辆标准

1. 一格

待租车辆必须保持有一格以上的油量。

2. 二准

时间准：准时、准确地把车送到客户手上。

3. 三齐

(1) 证件齐：待租车所有证件要齐全有效（行驶证、保险卡）；

(2) 备件齐：待租车所有备件要齐全、完好（备胎、轮胎套筒、千斤顶、灭火器、警示牌等）；

(3) 照明灯光齐：前大灯、远近灯光、转向灯、刹车灯、防雾灯、应急灯、车内灯。

4. 四无

(1) 无故障：待租车机械性能、操作系统没有故障存在。

(2) 无残缺：待租车外表、车内、车门没有损坏、脱落等现象。

(3) 无划痕：待租车外观没有明显划印痕迹。

(4) 无异味：待租车厢内没有其他难闻的气味。

5. 五清

(1) 车身清洁：待租车外观清洁明亮（前后挡风玻璃、左右倒车镜、左右车门、轮胎、轮毂干净）

(2) 车厢内部清洁：待租车座椅、靠背、脚垫、扶手、安全带、行李箱清洁干净。

(3) 发动机清洁：待租车发动机外表必须清洁干净。

(4) 仪表盘清洁明亮：待租车仪表盘必须清洁、明亮没有灰尘。



(5) 随车工具及备胎清洁：待租车的随车工具、备胎清洁、干净、没有油污。

四、车辆出勤管理

1. 租赁车辆发车管理

- (1) 保证所有营运车辆符合待租标准、处于待租状态。
- (2) 接到发车信息后，立即跟接待部确认发车时间、地点、车型、价格、押金、客人姓名、联系方式，及其他要求。
- (3) 从接待部领取所发车辆的钥匙、证件、租车合同、验车单等手续。
- (4) 主动与客人取得联系，进一步确认发车时间、地点、车型、价格、押金等。
- (5) 提前 10 分钟到达指定地点，做好验车、发车准备。
- (6) 与客户一起验车。
 - ①详细查验车辆的外观，从车体油漆、部件、装饰、灯罩到底盘和轮胎，伤痕的长度、面积、部件的数量等，都要在验车单上做详细记录。
 - ②查验车内饰、部件的完好情况，并记录。
 - ③发动车辆，查验仪表盘的各項显示，记录公里数、存油量、机油表、水温表等各项数据。查验灯光、空调、雨刮器、音响、刹车、电动门窗和天窗是否正常。
 - ④给客人讲解并示范该车的各项操作：空调、灯光、天窗、音响等。
 - ⑤打开发动机盖，给客人讲解并示范如何检查和添加水、机油。
- (8) 发车完毕后，第一时间将租车合同手续、押金交回接待部。
- (9) 把发车情况和客人的其他要求告诉接待部值班人员。

2. 租赁车辆收车管理

- (1) 接到收车信息后，及时与将要还车人取得联系，确定还车时间、地点、租金计算办法等内容。
- (2) 在租赁结算单上填好已知的收费项目和应收款金额，准备好租车合同、应退款项、违章保证金收据；安排车队人员负责收车，要当面向收车人交代清楚收车时间、地点、客人联系方式、租金结算等事宜。
- (3) 收发车人员见到客户后，首先向客户问好，感谢客人选择任我行公司

的车辆。

(4) 认真检查车辆外观、内饰、发动机、油量、里程等，并询问客户该车在运行中存在哪些问题或故障隐患，并做好车辆状况的详细记录。

(5) 根据油量、公里数，计算超油费、超公里费；并填入应收款项目。

(6) 如果有车损，要及时报告车队队长，根据车损情况，确定客人赔偿金额；严重车损或有争议的要及时到修理厂定损或报保险公司。车损情况及处理方法都要记录在验车单上。

(7) 收车人必须在结算单上填写应收款项、应退款项、退还押金，并在收款人栏签名。

(8) 收车结束及时将合同单、车辆交回公司接待部；接待人员审查合同手续、结算单、证件、钥匙，在收发车单上登记时间、车况，并签名。完结后将车辆钥匙、证件交专管员保管。

①有故障的车辆，收车人员应详细登记并向车管责任人报告故障情况，由车队另行办理送修手续。

②车内外不清洁的车，在交回租车合同手续后，由收车当事人负责送洗。

3. 跟踪管理

(1) 密切关注并掌握每一台已出勤车辆的情况。

(2) 出场超过规定时间的车辆要主动与驾车人联系，询问车辆性能和状况。

(3) 做好跟踪服务和温馨提示。

(4) 帮助解决驾驶中遇到的各种问题。

4. 道路救援

(1) 车队每天 24 小时都要有值班或待命的司机。

(2) 在接到道路救援信息后，马上与客人确认需要救援车辆的车号、事故发生的时间、地点、基本情况。

(3) 将事故信息反馈给车队主管领导，车队主管领导根据事故发生的情况，制定道路拯救方案，并向公司领导汇报。

(4) 车队无法处理的情况，就通知修理厂到现场救援。

(5) 到达现场后，首先安抚客人，根据事故的现场情况确定报警、报保险公司。



(6) 尽量给客人提供替换车辆，费用的结算严格按照租车合同执行。

(7) 每次道路救援后都要做好书面记录。

五、车辆维修管理

1、车辆维修管理细则

(1) 车辆维修、保养等由驾驶人员在车辆调度系统中提交电子维修申请单，经公司招标修理厂进行报价，各单位车辆主管部门批准同意确认，经市公司车管人员、综合部等相关领导同意审批，驾驶员到公司指定的修理厂进行维修。车辆维修时驾驶员在现场按所修项目认真检查，在确认材料和维修事项准确无误后，在修理清单上签字确认。

(2) 建立车辆维修费用台账。

(3) 车辆维修完毕，驾驶员按所修项目认真检查核实，配件在保修期内出现故障的，由公司集采修理厂承担，驾驶员在维修后因超速行驶、超载或操作不当所造成的部件损坏，费用由驾驶员本人及我单位承担。

2、 车辆维修验收技术标准

(1)《汽车大修竣工出厂技术条件第1部分:载客汽车》(GB/T 3798.1-2005);

(2)《商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件第1部分:汽油发动机》(GB/T 3799.1-2005);

(3)《商用汽车发动机大修竣工出厂技术条件第2部分:柴油发动机》(GB/T 3799.2-2005);

(4) 机修二级维护技术标准

①更换润滑油及润滑油滤清器。

②检查燃油系统是否紧固，可靠，无渗油现象等。燃油滤清器按实际情况更换。

③检查、清洁或更换空气滤清器芯，其部件必须按规定紧固。

④检查点火系统。检修或更换白金、火花塞等，调整点火正时。

⑤检查水泵，水管是否松动，渗漏，水温在标准值内。

⑥检查进气门间隙，有异响时调整（用液压挺杆气门不用调整）。

⑦检查各传动皮带的磨损程度及张紧力，调整压轮等。

⑧检查、调整加速踏板自由行程，调整怠速使其符合厂方标准。

⑨检查发动机渗漏润滑油情况（严重者加做单项维修）。

⑩检查及调整，制动踏板和方向机的自由行程。

⑪检查离合器作用是否分离完全，结合是否平稳，有无异响，离合总泵和分泵是否有渗漏现象，工作液是否变质等。

⑫检查变速箱，分动器，差速器等，视油质情况补充或更换齿轮油。

⑬检查传动轴或横轴，前后悬挂，方向机构等部件是否变形或连接是否紧固，可靠，并加以润滑（特殊车型无加油嘴除外）。

⑭检查减震器是否有效工作，并紧固，检查有无渗油现象。

⑮检查动力辅助方向机构的工作液油质是否有渗漏油，工作有无异响。

⑯检查制动系统：包括总分泵是否有渗漏油，分泵是否活动灵活，驻车制动工作是否正常（无卡死）。制动碟/鼓平滑无裂纹不超限，制动皮应无油污及有一定的厚度。各部件应紧固可靠，路试时，制动无偏刹，制动距离应符合国标（以检测线为准）。

⑰轮胎气压应符合厂方标准，并根据轮胎磨损情况适当调整位置，车轮螺栓必定按厂方标准扭力拧紧。

⑱路试时，方向盘应正中对称，行驶不跑偏，左右转弯半径一致。

⑲前后车轮轴承应检查油质，必要时清洗和更换润滑油（特殊车型除外）。

（5）电器二级维护技术标准

年审二保：

①灯光齐全，开关正常灵敏，各总成必须紧固防水等。

②雨刮及清洗器开关正常灵敏。雨刮停放位置、活动幅度、清洁状况等，必须符合原厂标准。清洁器喷射强度及喷射位置应符合标准。

③检查各传动皮带磨损程度，张紧度应符合原厂标准。

④喇叭按钮应灵敏，声音符合国标，应没有其它振动声。

⑤蓄电池必须紧固，电极无氧化层，导电良好。电解液应在标准值内（上、下限之间），通风口不得堵塞。

⑥车速表，水温表和燃油表等仪表指示正常。

⑦检查电动窗，电动椅，电动后视镜的操作情况是否良好。全车检修或专项修理（其它按二保作业）：



①充电系统

- a. 检查发动机轴承磨损及炭刷磨损情况，是否有异响及润滑油是否良好。
- b. 充电电压是否在 13—15V 之间。
- c. 充电电流应符合原厂标准（如车辆安装大功率的用电设备除外）。
- d. 充电指示应该指示正确。
- e. 发电机必须紧固，皮带应选用符合原厂标准尺寸（可作张力调整）。

②起动系统

- a. 检查、清洁和润滑轴承，如磨损超标，则重新配置新铜套或轴承。
- b. 电枢转子必须保持与线间绝缘良好清洁，电刷视情况检修或更换。
- c. 传动机构必须操作灵活、可靠和无异响，保证没有空转现象。
- d. 主电缆（正极端）及地线，必须导电良好和紧固。

③空调系统

- a. 吹风位置选择开关、电气开关的操作应轻巧有效。
- b. 暖气设备必须有选择，并有适当调整功能。
- c. 冷气系统，可调温（制冷温度及风量等）。制冷性能应符合原厂制冷性能的 90%。
- d. 音响，时钟各部件必须紧固，性能良好，功能齐全，并把电台调和时间调较好。
- e. 各管道及电缆束必须符合厂方标准走向（经改良车辆除外），紧固良好。
- f. 仪表台及支承架必须紧固，装饰件贴紧，行车无异响。

（6）喷漆技术标准

经补漆处理无论颜色、光泽及砂板，都力求和原厂基本一样，难以分辨补漆部分。具体要求如下：

- ①颜色、光泽和砂板应和相应的砂板同色，对称。
- ②无起纹或起绉、走珠和沙粒等现象。
- ③新、旧油漆接合处应平滑无级。
- ④保持全车清洁干净，无油渍和灰浆等。

3、车辆维修档案管理制度

- （1）档案存放要有序，查找方便，并应做好六防工作，即防盗、防火、防

潮、防鼠、防尘、防晒，保持档案存放处清洁卫生。

(2) 不准损毁、涂改、伪造、出卖档案，档案资料如有损坏应及时修补。

(3) 根据档案的内容、性质和时间等待征，对档案进行分类整理、存放、归档，并按内容和性质确定其保存期限，电子档案要及时备份。

(4) 各班组负责人要对本部门使用的档案资料的完整性、有效性负责，在现场不得存有或使用失效的文件、资料。

(5) 各班组每年对档案进行一次核对清理，并将所保存的档案整理后交办公室统一归档。已经到保管期限的文件资料，由办公室按规定处理。

(6) 维修车辆实行一车一档制，二级维护及以上作业的车辆档案内容包括维修合同、检验记录、维修人员和质量检验人员名单，竣工出厂合格证副页、结算凭证。

(7) 档案的借阅必须办理规定手续，借阅者对档案的完整、整洁负责，未经许可不得擅自转借、复印。

六、证件、档案及年审管理

1. 保证所有车辆的证件、手续齐全、有效。

2. 为每辆车单独建立车辆档案，包括：车辆照片、发动机拓号、车架拓号、行驶证复印件、购置证、保险单、营运证等所有相关手续。

3. 为每辆车单独建立车辆维修、保养记录的详细档案。包括：每天的车辆检查养护记录、车辆维修申请单、维修结算单、单车修理项目和费用的统计表。

4. 所有车辆都要有备用钥匙，并妥善保管。

七、对租赁车辆的更换管理

1. 临时替换

在租车辆出现故障、事故或承租方要求上门保养、维修、验车等需要临时替换时，业务人员按合同规定为承租方提供同档次的替换车辆。在当日《车辆停驶表》中记录“替换”字样。

2. 长期替换

在租车辆出现故障、事故或承租方要求需要长期替换时，业务人员按合同规定为承租方提供同档次的替换车辆。长期替换须在系统中“合同换车”项进行操作，并记录在当日《业务情况登记表》、《日报表》和《车辆停驶表》中。



车辆替换时应填写《车辆交接单》。

八、租赁车辆车内安全管理

我公司所提供的租赁车辆内含有完善的监控设施、事故逃生设备；配备完善的 CPS 定位系统、路径跟踪系统。以此进一步保障车内安全。

（一）监控设施

车前车后均有一个高清晰彩转黑红外半球摄像机。车前的摄像机主要从车辆正前方观察车内人员活动的情况；车后摄像机从后向前捕捉视频信号，二个摄像机在车内控制面应达到 80%以上。

（二）前段拾音器

对声音进行实时采集，记录司机与乘客之间的对话。

（三）GPS 定位

GPS 可准确定位车辆的位置，定位信息通过无线网络传输系统定时发送至租赁车辆调度管理中心，车辆调度管理人员在监控中心可获取车辆的行驶轨迹、速度和方向等信息，并做出调度决策。

（四）事故自动逃生装置

我公司租赁车辆配备事故自动逃生装置用以进一步保障车内人员安全。

8.4、服务质量保障承诺

一、服务质量要求

为培养一支业务精干，高效，素质优秀的驾驶员队伍，针对驾驶员工作需要规定如下：

（一）严格遵守交通安全法规，时刻把安全放在工作首位。

（二）有较强的组织纪律观念，服从领导安排，工作尽职，认真专研业务，熟练掌握驾驶技术，增强时间观念，严格遵守出车时间，负责高效地完成领导交办的各项工作任务。

（三）加强团结，互帮互助，履行保密制度，不做有损集体和他人的事情。

（四）严格执行车辆管理规定，决不擅自出车或将车辆交予非指定人员驾驶。

（五）行车前注意车容车貌，搞好车辆卫生，为客人准备一切（如矿泉水）。

（六）驾驶员接到出车任务后，要提前 5-10 分钟到达指定地点等候，到达时应用电话或短信的方式通知对方，并耐心等待。

（七）接送客人是驾驶员应注意仪表，仪容，穿戴整洁，礼貌待人，文明用语，优质服务，条件允许的话应为客人开门，提行李，并提醒乘客系好安全带。

（八）客人上车后要征询客人意见，是够需要冷气？冷气温度是够合适？是否需要听音乐或收音机？音量是否适宜？如果发现客人在休息或接听电话时，主动方小音量或关闭音响。

（九）在行车过程中，严禁通过后视镜经常窥视后座乘客，手机应处于震动状态，确需接电话时，应确保安全的情况下接听，时间不得超过三十秒。

（十）如果遇到堵车现象，不但自己不能着急，还要按位客人别担心，更不能违规占道、抢道。

（十一）不要主动与客人聊天，如客人主动搭话，与客人聊天室，应站在公司的角度选择话题适当、及那是洽谈有关设计公司和个人利益的话题。

（十二）行车中禁止向车外扔垃圾，吐痰等其他一切不文明行为。

（十三）驾驶员接送客人主动热情，将客人送到目的地时或途中停车要缓慢，平稳，不得急刹车，急转弯，送（在取得客人同意或需要时，将客人送至房间）

（十四）驾驶员在公司外接送客人时，接送到客人后，应报告直属领导，或指定领导。遇突发事情时，及时报告给直属领导或指定领导，并说明情况。

（十五）服务说明：

1. 灯光：正常情况下，不开远光，不开雾灯。

2. 喇叭：没事别乱按喇叭，有情况按医生别人知道就行。尤其不要在小区、学校等安静的地方按喇叭。

3. 报警器：经常检查车的报警器，不要让他在三更半夜弄得全小区的人都知道原来这是你的车！

4. 在路口：根据交通信号指示行驶，同时，要做到转弯的机动车让直行的车辆，行人先行。相对方向行驶的右转弯机动车让左转弯车辆先行，在无交通信号灯的路口，进入路口前应减速瞭望，让右方道路的车限行。

5. 在路上：并线要打灯，看见出口早点并线出来，不抢行猛拐，如果迫不得已挤了其它车，要打手势道歉，行人过马路，可让可不让的情况下，还是让一让。不争这一秒。特别是老人或残疾人过马路，即使有路权，也不放让一让，遇上实习司机要多宽容和理解。



6. 进出小区：减速慢行，尽量不按喇叭。如果有人当在你前面没有察觉，可以轻轻按一下喇叭提醒他，如果有小孩、宠物等，请耐心等待，按喇叭不会有效解决问题。

7. 停车：清楚前后左右的情况，不要堵住别人的车，也不要堵住行人和自行车道，不要堵住别人门口，招人讨厌，还容易被蹭到，不要占用绿地停车，不要堵在小区出入口，不要停在垃圾站前面，不管车位拥挤与否，都应该按车位或按大家停车的方向停车，尽量与别的车靠近，给后来的车腾出车位，如果实在没车位，又一定要短暂停留，可在车上贴个条子写上自己的电话，告知需要挪车时联系你，不要不管不顾的乱停车，因为后果很难预料。

8. 等待：开车去接人可事先打电话告知对方，不要在楼下狂按喇叭，如果是休息时间停在居民楼附近等人，不要把音响声音开得太大。

9. 加油：如果前面的位置能加油，就到前面去，不要一进去就停在最后一个加油位，导致前面的油枪空着，后车却要等待。

10. 车里的垃圾：请收拾好扔到垃圾桶里，不要开着车突然把包装纸、烟头等从窗户扔出去，也不要停在停车收拾完垃圾后直接把东西往地上扔，弄得车外遍地都是，令人讨厌。

11. 洗车：如果在小区内洗车，请找个合适的地方，避免冬天结冰一大片，夏天污水遍地流，让别人走路都不安全。

12. 坏天气：雨天经过行人、自行车身边，一定要减速慢行，不溅别人一身水。在停车时开雨刮器或喷水刮前挡风玻璃时，先看看周围有没有人。刮大风或下大雨时，尽量远离行人和非机动车，防止发生事故。

二、服务质量承诺

为了提升服务质量、提高服务水平，满足用户的用车需求，确保用户生命财产安全，规范公务用车租赁服务经营活动，维护汽车租赁市场秩序，保障用户人身安全，保护用户的合法权益，我公司就参加采购项目的公务用车租赁服务向用户及社会慎重承诺：

（一）遵守相关法律法规的规定。

（二）遵守安全法的相关规定，坚持“安全第一、预防为主”的指导方针，制定健全的安全生产管理制度，包括安全生产操作规程、安全生产责任制、安全



生产监督检查、驾驶人员和车辆安全生产管理制度等，并认真执行。

1. 保证定期对公务用车租赁服务车辆进行检测和维护，发车前对车辆进行安全例检，保持车辆技术状况良好，确保安全行驶。

2. 保证定期组织驾乘人员进行安全学习及业务培训，使驾乘人员具有良好的业务知识、技能、职业道德和安全意识。

3. 严格执行公司制定的各项经营管理、安全、劳动和服务质量管理等制度。

4. 证所聘用的驾驶人员经培训合格，持证上岗（驾驶员领取了与所驾车辆相适应的驾驶证、且三年内无重大以上交通事故责任记录），身体健康，无传染性疾病并定期体检，确保胜任公务用车租赁服务工作。

（三）遵守行业管理规定，服从各级交通主管部门、道路运输管理机构及用户的管理。

1. 保证所提供公务用车租赁服务车辆为自有，实行公营化管理，不挂靠经营。

2. 在服务过程中，公司承担一切经营风险，遇到经营困难、纠纷等问题，由公司自行解决，并妥善安置车辆及从业人员。如需和上级有关部门协调解决的逐级反映，保证不出现擅自停运、罢运、聚众闹事、集访、群访等影响社会稳定的事件。

3. 根据用户特殊需求，及时更替或更新车辆，并在现有车辆的基础上，继续购置、增加车辆，保证达到用户的要求。

4. 公司保证不非法转让、出租公务用车租赁服务经营权。

5. 保证服务车辆各种牌、证齐全有效，按时交纳国家税费，所投入服务的车辆在有资质的保险公司投保，严格按用户要求购买保险险种及足额缴纳保费。

6. 保证在办理相关汽车租赁业务和过程中，提交的材料真实、有效。

（四）遵守法律法规的规定，依法经营，诚实守信，公平竞争，优质服务。

1. 定期对驾驶员进行安全培训和教育，保证车辆安全运行运行，保证驾驶员不出现酒后驾车、违章行驶等违法违规行为。

2. 根据用户需要安装实时监控系統，利用车载监控卫星定位系统、行车记录仪对服务车辆运行过程实施动态监控，并做到为用户保密。

3. 车辆符合用户要求的车型、配置标准，车辆完好，确保安全。

4. 车辆严格按照用户指定的运行路线行驶，为用户提供连续服务，不得擅自暂

停、终止服务，不随意调换服务的车辆和人员。

5. 保证车辆车容车貌整洁，并在车内规定位置放置服务质量监督卡，标明企业名称和投诉电话。

6. 保证驾驶人员在服务工作时着装整洁，佩证上岗，文明礼貌，服务热情，规范作业，接受监督。

7. 保证车辆内外清洁、卫生、不在车内播放暴力、色情等不健康的影像节目。

8. 文明服务，保证不粗暴待客，不敲诈用户，正班正点，安全行驶。

9. 建立用户档案，完善服务质量，公司除对用户开展跟踪服务外，还负责收集和整理用户投诉意见，咨询信息，认真对待和改正，确保用户提出的问题和要求，得到及时处理，接受用户的监督检查和管理。并在 5 个工作日内将处理结果告知用户。

10. 切实维护用户合法权利，保障乘车安全，努力做到让用户满意。

（五）遵守所制定的应急预案，发生突发性公共事件时，服从人民政府和有关部门及用户的统一调度、管理和指挥。

我公司在此慎重承诺：如违反以上承诺，自愿按规定接受用户和相关管理部门的处罚。

三、驾驶员服务质量标准

（一）目的和适用范围

为加强对驾驶员服务质量的管理，进一步规范其服务行为，制定本标准。

本标准适用于公司所有从事公务用车租赁服务工作的驾驶员。

（二）基本要求

1. 热爱祖国，热爱本职工作。遵守国家法律、法规，遵守公司的规章制度，服从命令，听从指挥。

2. 工作严谨，忠于职守，积极努力，认真负责，有良好的工作态度和面貌，讲究职业道德，工作积极向上。

3. 接待客人时必须做到：主动、热情、耐心、周到，尊重客人的生活习惯，熟练掌握服务技巧。

4. 保持个人卫生，发型整齐，着装清洁，美观大方。在为用户提供服务过程中，要服装整洁，注意自己的仪表、言谈、举止。



5. 接待用户时要稳重大方，姿势端正，面带微笑，谈吐得当，热情周到。
6. 服务中有不足之处，要主动向用户道歉，对用户的正当要求尽力满足；遇有用户挑剔要耐心说明，宽宏礼让，严禁与用户争吵。
7. 接待用户要始终做到彬彬有礼，落落大方。执行任务前和执行任务中，不食生葱、生蒜等异味食品。
8. 具有高度责任心和事业心，尽职尽责，敬业勤业，热情周到地为用户提供安全正点、清洁舒适的服务。
9. 严格落实公司制定的用户保密制度，严禁获取用户信息，向他人透漏。
10. 要尊重用户的宗教信仰和风俗习惯。
11. 要具有良好素质和道德风尚，在服务过程中做到不卑不亢，自尊自重，遵守外事纪律，不向用户借东西，不托用户代买物品，不向用户索要小费，不在外事场合大声喧哗。
12. 行车中注意安全，坚持安全礼让，严禁酒后驾车。
13. 驾驶员必须持有相应驾驶执照，并具有 5 年以上驾驶经历，无违章违纪行为。
14. 上岗前必须经过驾驶员业务培训，并通过考核。

（三）服务质量标准

1. 爱护车辆，保持车辆卫生清洁，车身外表洁净如新，地板干净，车内无油污和异味，座套枕套无污迹。工作台上严禁摆放任何杂务。做到出车前、行驶中和收车后的车辆一日三检制度，确保车辆技术状况良好。
2. 树立“用户至上、安全第一”的思想，自觉遵守交通法规，做到知法、懂法、遵法。
3. 严格按照安全驾驶操作规程的要求进行操作。
4. 坚持安全操作，安全行驶，合理掌握车速，确保行车安全和用户人身安全。
5. 服从公司调度人员的调派，确保服务质量。
6. 要根据调派命令，记清用车单位、时间、地点、电话和联系人姓名，提前到达指定用车地点待客，打开空调，调整好车内温度，等候用户，使用户上车后有舒适感。
7. 驾驶员在迎接用户时，要面带微笑，热情迎送用户，主动为用户提拿行李，

搀扶老弱病残用户，在复杂路面或山区道路行驶时要及时。提醒用户坐好。

8. 在等候用户时要耐心，不得远离车辆，不得用喇叭催客。

9. 严禁在车内吸烟，严禁在行驶中与用户闲聊。

10. 车辆途中，尽量避免使用紧急制动，尽量少鸣高音喇叭。

11. 对待内外宾客要一视同仁，对外宾用外语表达要去的景点、机场、车站、饭店等公共场所，要及时请教随同的翻译，做好服务工作。

12. 在完成任务告别时，主动征求用户的意见，仔细查看用户有无遗失物，如发现用户的遗失物，应及时归还失主。

四、车容车貌质量标准

（一）车身外观质量标准：

1. 车身每天收车清洗一次，车身无污渍、水印、车辆号牌清晰，车门间缝隙无灰尘，车辆无污泥。

2. 车容车貌美观，车辆灯罩无裂痕，车身无刮痕，无锈浊，无脱漆。

3. 风挡、车窗玻璃、反光镜清洁、透明、无破碎和裂痕。

（二）发动机仓、行李仓质量标准：

1. 发动机仓内整洁、无污物、无漏油现象，无易燃杂物。

2. 行李仓内整洁、干净无灰尘、油污及杂物。

（三）车内标准：

1. 驾驶区及仪表台清洁、无杂物。

2. 在指定位置放置服务质量监督卡或用户意见簿。

3. 车内卫生整洁，侧壁、顶部、地板无污渍及杂物。

4. 座椅、遮阳板整洁干净，座套、头套随时更换。

5. 车辆钥匙、机动车行车证、车辆保险单及灭火器、备胎、故障警示牌随车必备物品配备齐全。

6. 用户的废弃物应统一装袋，到达目的地后集中处理，不得随意向窗外丢弃。

7. 停发车辆秩序良好，车辆停放整齐。

五、其他优惠服务承诺

为了能够更好地为用户提供公务车租赁服务，同时也表示我们的诚意，在我们按合同条款提供服务的基础上，结合我们的优势，会在以下项目中提供合同之

外的其他优惠服务，承诺如下：

（一）优先提供更新车辆服务

本次公务用车租赁服务合作成功后，我公司将根据车辆年限，车辆状况及用户要求，及时更新车辆，根据用户需求优先提供车况优良的国产自主品牌新车，满足用户的需求。

（二）提供车辆监控平台、行车记录仪服务

我公司根据用户要求对车辆安装卫星定位装置，并提供数据管理支持，做到为用户保密。使用行车记录仪监控车外通行环境，为用户提供安全乘车氛围

（三）提供差旅服务

我公司利用集团公司自有综合运输服务平台系统，为用户提供车票、火车票、机票、酒店查询、预定服务等各类综合服务。公司及所属运通旅行社是全国百强旅游企业和旅行社，可为用户提供国际、国内出差咨询服务。

（四）车内每月免费提供实时杂志和刊物，为用户及时了解时事政治、增加知识、方便工作、娱悦心情提供方便。

（五）车内免费提供简易衣架、清洁袋、小型保温水壶等随车用品，配备简易医疗设施和常用应急药品。

（六）车载系统每月定期更新最新的音乐供用户欣赏。

（七）用户大综会议、出差用车，公司将提供政治可靠，业务熟练的专业团队进行跟踪服务。

（八）利用有限公司全市下属公司和优秀的服务平台，为用户提供 24 小时应急服务，最大利益的保障用户合法权益。

我公司在此慎重承诺：如违反以上承诺，自愿按规定接受用户和相关管理部门的处罚。

