

9. 服务方案

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为中心，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、工作要求和工作程序深刻了解、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。

