

标项偏离表

标项偏离表

序号	标项	是否响应
1	符合《中华人民共和国政府采购法》第 22 条的一般资格条件的规定。	响应
2	未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。	响应
3	必须联合体响应，且联合体家数为两家。联合体牵头方具有行业主管部门核发的《汽车租赁经营备案证》或行业主管部门出具的相关许可（备案）证明，提供汽车租赁服务，联合体另一方提供驾驶服务。（汽车租赁经营者和提供驾驶服务的供应商不得具有投资关联）	响应
4	车辆按规定安装并使用卫星定位系统设备，并具有监控平台。若投标时尚未安装 GPS 监控设备的，应提供相应的承诺书，并在入围后及时按承诺书内容安装 GPS 监控设备。	响应
5	供应商必须为提供的车辆投保交强险和承运人险以及足额的商业险。	响应
6	除按国家规定投保交强险外，供应商有风险控制措施，如：向保险公司投保承运人责任险等其他险种、采用安全保障基金等风险管理措施进行自保或内保。同时承诺按法律确定的责任履行赔偿义务。	响应

单位全称（公章）：宁波浙东汽车客运有限公司

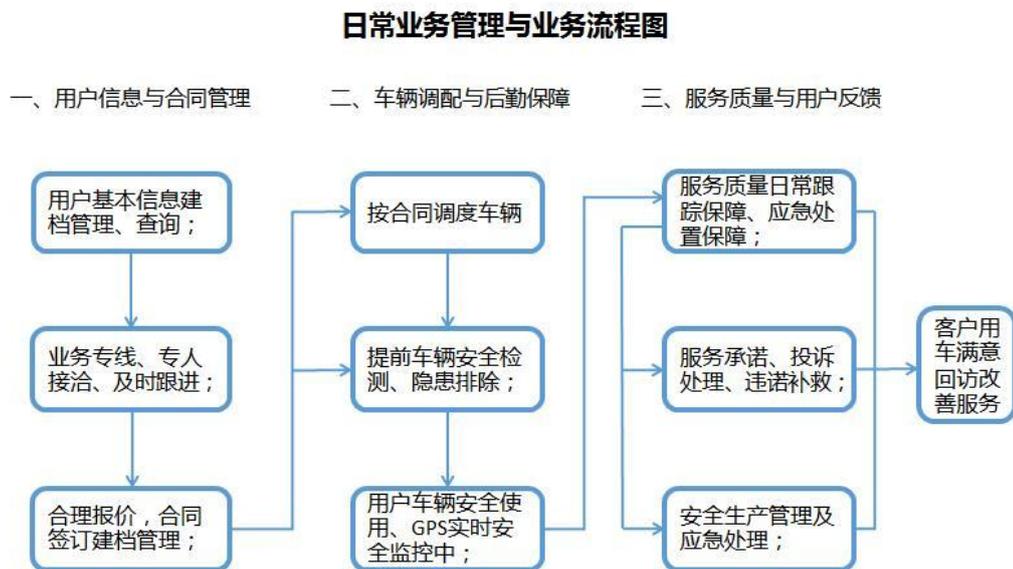
日期：2024 年 8 月 14 日



公司日常管理和业务流程

主要内容：为完善服务质量，提高业务工作效率，我公司具备健全先进的网络化信息管理系统并确定建立了日常业务流程图，有效快速的订单受理与处理机制并承诺及时参与各用户发起的询价采购活动，并设置专线电话：0574—63906272，24小时叫车服务 15088822777。

一、日常业务流程图



二、日常业务管理与业务流程

（一）根据用户需求，本公司按已设置的业务部门，承诺将派专人对接用户洽谈，具有快速的订单受理与处理机制；且能够及时与各用户发起的询价采购活动，执行力强。

（二）利用“互联网+”开展线上宣传，拓展业务。公司通过网络宣传本公司的业务产品范围，用户可通过网络也可便捷地了解最新动态，方便广大用户选择适合自己的业务产品。此外，公司运用广告媒体、

公司网站、微信推广等作为媒介介绍公司经营情况,提高在社会上的知名度,可通过网上下单功能进行下单,做好网络化服务。

(三) 实施正确的定价和促销策略,不断扩大市场份额。结合市场供求规律,根据需求定制产品,打造客户需要的业务产品,提醒贴合用户心意的服务理念,从数量优势逐渐到质量优势,从价格和服务都得到满意

(四) 先进的服务理念,打造服务至上的经营模式。公司对每个业务单位进行建档,并不定期进行回访,了解该单位的需求,通过充分的合理协商保持长期业务往来,以此保证原有业务关系可持续性发展。

(六) 业务及时处理承诺

我单位承诺业务部将严格按照所描述的方案进行服务,做到快速处理订单业务,并及时参与各用户发起的询价采购活动,并有强大的执行力,并设置专线电话:63906272,24 小时叫车服务 15088822777。

三、运输业务承诺

根据 2024-2025 年度余姚市公务出行用车服务[九座(含)以下租赁]框架协议采购项目的要求。特此我公司承诺:

- 1、供应商必须为提供的车辆投保交强险及承运人责任险。
- 2、供应商车辆应按规定安装并使用 GPS 监控设备,应具有监控平台。若投标时尚未安装 GPS 监控设备的,应提供相应的承诺书,并在入围后及时按承诺书内容安装 GPS 监控设备。
- 3、供应商应配备与经营范围和经营规模相匹配的组织管理机构、岗位设置和人员。

- 4、除按国家规定投保的交强险外，供应商有风险控制措施，如向保险公司投保承运人责任险等其他险种、采用安全保障基金等风险管理措施进行自保或内保。同时承诺按法律确定的责任履行赔偿义务。
- 5、联合体牵头方自有满足采购需求的车辆，经备案自有小型车辆总数量在5辆(含)以上，车辆使用性质登记为租赁(提供车辆行驶证)。
- 6、应保持车容整洁，车辆各部件完好有效。如发生机械故障或发生交通事故不能继续履行服务等情况，供应商应妥善解决，提供换车服务，保障用户需求。
- 7、合理人性化的行程安排。用户洽谈包车业务在行程上不需要我公司筹划，中标车辆作为服务提供商是配合用户工作，只需要在行程中符合公安、交通相关的法规即可。新颖合理的行程安排主要针对的是单位或个人业务，这类用户一般只有最终的目的地，很多客户对过程如何没有明确的思路和想法，需要我们相关专业人员为其设计并得到认可，这中间有大量的工作可做。
- 8、规范合理的定价机制。按中标后的约定包车定价机制合理定价，根据客户的具体行程和包车时长计算总体价格，总价中包含了运行过程中所产生的所有成本。
- 9、不断提升运输服务的质量。要想提升整包价包车业务，必须为客户提供周到细致的服务。目前，除了政府机关或政策性包车服务质量相对较高，某些整包业务过程中，服务质量并不尽如人意，大多是我们的从业人员服务意识不足造成的。因此，我们需要更细致的做好客

户调查及回访工作，根据客户反馈加强服务意识、服务质量的提升，确保自我进步、服务客户、留住客户、拓展客户。

四、服务质量监督岗位配置

主要内容：为了提高公司服务质量我公司配备了服务质量监督人员建立一套完善的乘客投诉处理机构，公布投诉电话（手机电话15088860001）后附承诺书，违约赔偿、客户回访、人员奖惩管理制度和方案，并做出投诉处理承诺。从投诉的界定、投诉处理的机构、投诉处理程序、投诉处理材料归档、违约赔偿以及人员奖惩管理。

（一）乘客投诉界定

乘客投诉，是指包车方对本公司客运服务存在的问题或本公司承诺的未予兑现，而以书面或口头形式向本公司或道路行政管理部门提出投诉，请求处理的行为。

投诉必须具备下列条件：

- 1、投诉者是与本公司有直接利害关系的包车方、乘客或从业人员。
- 2、有明确的被投诉者，具体的投诉请求和事实依据。
- 3、属于国家交通局相关投诉条例规定的投诉范围。具体为：
 - 3.1 认为本公司不履行合同或协议的。
 - 3.2 认为本公司没有提供价质相符的旅客服务的。
 - 3.3 认为本公司故意或过失造成其行李物品破损或丢失的。
 - 3.4 认为本公司故意或过失造成投诉者人身伤害的。
 - 3.5 认为本公司有损害投诉者利益的行为。
 - 3.6 本公司从业人员私自收受回扣和索要小费的。

3.7 其他损害投诉者利益的。

（二）公司投诉管理办公室

为加强本公司乘客服务质量管理，切实维护包车方的正当利益，及时监督有关部门和人员处理乘客投诉，本公司成立投诉管理办公室。

主任：总经理

成员：副总经理、调度经理、公司投诉管理专员

公司投诉管理办公室的职责是：

- 1、制定本公司投诉管理的规章制度并组织实施。
- 2、指导、监督、检查业务部的客户投诉管理工作。
- 3、对收到的投诉，可以转相关责任部门处理，也可以直接组织调查并作出处理。
- 4、协调投诉者和相关责任部门的意见，缩小双方的分歧，解决投诉难题。

（三）投诉渠道

- 1、电话投诉：15088860001
- 2、邮件投诉：2997144277@qq.com
- 3、网络投诉：（公众号：宁波浙东汽车客运有限公司，网址：<http://nb-zdky.com/>）

（四）投诉处理承诺

我公司承诺：设立 24 小时投诉电话，15088860001。由副总经理主管，总经理负则监控服务质量，正确对待，做到热情、主动、迅速处理，解决投诉处理率 100%。投诉处理表如下：

投诉方式	受理程序	投诉程度			备 注
		轻微 如不开心	一般 如不同意等	严重 如有责任等	
来信	接待登记 调查核实				处理意见在处理时 间内返回给投诉人
来电					
来人					
网络投诉					
处理人	接待员	主管	总经理		
处理时间	10分钟	15分钟	20分钟		

1、预防措施

(1) 平时做好驾驶员及服务员的态度的教育工作，强调严格执行规服务，对乘客提出的意见与要求做到耐心解答、虚心接受，不使乘客产生反感情绪。

(2) 公司设有专人服务跟踪，上访客户，检查服务质量，反馈合理意见和建议。乘客意见表，公司存档备案。

(3) 如有乘客投诉，应当以事实为根据，以法律法规为准绳，经调查核实认为事实清楚，对责任人根据情节轻重参照公司有关奖惩条例执行，并做好亡羊补牢工作，在工作例会、安全例会上通报，坚决杜绝类似事件再发生。

2、违约赔偿制度和方案

对乘客如有违约行为，我公司承诺一定 100%赔偿解决，如有不同赔偿意见，我公司以诚信为准作相应的让步解决(礼让范围:一般违约 3000 元内，严重违约 1 万元内)。

(1) 如果车辆误点、抛锚，影响了乘客行程时间，除了赔礼道歉给予相应的经济赔偿，车辆抛错赔偿规定如下：

地段	急救时间	时间内解决		急救时间超 1 小时		乘客要求		
		赔礼	赔款	赔款	赔款	协调	解决	满意 100%
县内	15 分钟 内	赔礼	运价的 20%	运价的 50%	运价的 100%			
县际	30 分钟 内	同上	同上	同上	同上			

(2) 如果发生不可抗力情况，赔偿不能和解的，则及时移送旅游投诉管理机关由旅游投诉管理机关审查处理。

(3) 如果发生触犯法律的投诉，立即上报司法机关处理。

(五) 客户回访机制

先进的服务理念，打造服务至上的经营模式。公司对每个业务单位进行建档，行车任务结束，回场后 1 天后对于业务员的服务模式，车辆车况的调度，驾驶员的服务态度进行回访，了解该乘客的服务感受，以此改善业务服务水平。如遇到乘客不满意的情况，立即报上给投诉机构进行处理，并反馈给客户处理情况。回访专员将每月回访的客户情况整理成为档案表格上交投诉机构进行留档。

1、惩处规定

(1) 服务质量违规处罚：

驾驶员如有下列行为的，每一条罚款 100 元：

- ①服务态度冷淡，不用服务语言的；
- ②未照顾好老弱病残的；
- ③未带好服务必需用品的；
- ④未能虚心接受乘客合理建议与批评的；
- ⑤服务

设施破损出场的⑥途中无故甩掉乘客的；⑦未按指定时间提前 10 分钟到位的；与乘客争吵而被投诉，经调查核实后属实的，罚款 100-300 元；与人打架；罚款 2000 元。

被媒体曝光批评，损害公司声誉及形象，罚款 1000 元。同时，当事人负责赔偿乘客全部经济损失。

(2) 车容车貌违规处罚：

有下列情形发生的，每一条罚款 50 元：①车容不整洁②车辆外身有泥垢③玻璃窗不清洁④车内地板不干净⑤行李箱有积水积尘⑥车角、车箱暗角有垃圾⑦内壁有污渍⑧轮胎钢圈有泥土。

(3) 仪容仪表违规处罚：驾驶员如有下列行为的，每一条罚款 50 元。

①未佩戴服务证件的 ②穿拖鞋或赤脚，赤膊 ③留盖耳长发，光头，蓄长须④穿西装卷袖，卷裤脚 ⑤穿戴服装不整 ⑥食有异味有碍服务的食物，如生葱、生蒸等 ⑦在车内吸烟 ⑧在旅客面前抓耳挖鼻 ⑨在乘客面前松皮带，脱袜子。

(4) 运营违章违规处罚：

①未做好出车前、行驶中、回场后的例保工作的，罚款 100 元。
②驾驶员应严格遵守《交通规则》、《道路运输条例》和操作规程。如违规造成扣车扣证件，负责全部费用，因被扣证件、扣车、人为机损事故或发现机障不及时自修，造成误班、停班的，每次赔偿 500 元。
③驾驶员须制止乘在车上的吸烟行为，发现乘在车上吸烟而不予劝告、制止的，处罚驾驶员 100 元

(5) 违纪违规处罚：

①当班驾驶员退到或未携带驾驶证而影响出车，罚款 50 元/次，因此而造成误点的，被旅客投诉，每次赔偿 200 元。

②驾驶员有下列行为之一者，可视情节轻重给予警告、罚款(50-100 元)、停驾、改变工种、除名处理：

1)连续发生责任行车事故，经教育无效或效果不好的

2)有严重违章、违纪或其他违法行为。

3)参加安全学习次数未达到规定。

4)因违章行驶被公安交警部门吊扣驾驶证期间。

③凡擅自改变运行计划，私自将营运车辆交给他人驾驶，如发生行车事故，或被乘客投诉，负全部经济和法律責任，并视情况罚款。

④车辆所有证件、工具及车上设备，必须妥善保管，代班驾驶员在交接班时，应清点证件是否齐全，收班后证件、锁匙及路单交由安机科保管。

(六) 激励措施

1、凡在年内达到责任书中考核指标的部门，由公司对达标部门安全生产责任人和安全管理负责人分别给予奖励。

2、年度评选(服务标兵)，名额 1 名，荣誉表彰奖励人民币 800 元(工资提升)，条件:安全无事故、优质服务、遵纪守法，关心公司、爱护车辆，成绩比较突出，受到行业管理认定(50 万公里无事故)

3、年度评选(安全驾驶员)，名额 20%，表彰与奖励人民币 500 元，条件:

安全无责任事故、无违规操作、服务优良(年度行驶公里在 5 万公里以上)。

4、受到行业管理部门与新闻媒体表扬，当月奖励 100—500 元，条件:做好人好事，拾金不昧，为公司争光。

5、客户来电表扬，受到客户好评的，无虚假的，年终评比奖励。

6、平时爱护车辆、搞好清洁卫生的，年终评比奖励。

(七) 投诉处理的基本原则

1、高度重视，一视同仁。

无论乘客诉问题的大与小，都应给予足够的重视。因为在旅客看来，只要是投诉便不是一般的小问题，一旦处理不当，就会成为导火索，给公司里带来意想不到的麻烦。对待任何乘客都要一视同仁，决不能厚此薄彼，以地位、钱财、相貌、肤色取人。

2、微笑接待，耐心倾听。

如果乘客直接口头投诉，不管当时乘客脾气有多大，态度有多差，都要耐心让对方把话讲完，不要打断对方讲话，也不要急于解释，更不能与对方发生争吵。在接受投诉中，接待人员要始终保持微笑，做好必要的记录，并表示同情和歉意，要学会使用柔性语言，以平息乘客的激动情绪。这样，当投诉的乘客把话讲完气也会消了。

3、弄清事实，尊重乘客。

我公司在接到投诉后，在弄清事实真相前不要急于表态，要及时进行调查了解，弄清乘客投诉问题的真实情况和心理状态，重要的投

诉必须及时报告上级主管人员。在处理过程中，要尊重乘客，注意维护其自尊心。即使乘客有不合理的要求或误解时，也要委婉地说明事实，不可当面顶撞，遇到对方出言不逊，也应采取容忍的态度。

4、及时处理，迅速答复。

针对乘客诉的问题，公司应迅速做出答复，并及时采取相应的措施予以解决。经查明，确实是我方的过失，则应尽快做出决定，提供可供投诉者选择、且切实可行的纠正方案，并告知乘客采取纠正行动的具体时间。同时，还应对投诉者的批评、指教表示感谢。

5、积极改进，做好记录。

将投诉信息转告给有关部门或人员，督促其及时采取有关措施加以纠正和改进，并掌握进展情况。处理后要继续与投诉者保持联系，了解其对投诉处理结果的反应。处理完毕后，应将乘客投诉内容及公司的处理办法完整地记录在案并保存，以备必要时核查。

五、投诉处理程序

1、投诉受理

投诉可能是投诉者直接向本公司有关部门投诉，投诉可能是电话投诉，也可能是登门投诉，来信投诉，E-mail 投诉。投诉处理专员接到投诉后，首先进行投诉受理，记清以下事项：

- (1) 投诉者姓名、性别、职业、年龄、单位（团队）名称及地址。
- (2) 投诉请求、根据、事实与理由。
- (3) 证据。

2、调查核实

受理投诉后，投诉处理专员应认真、客观、公正地进行调查与核实，弄清基本事实，获取相关证据。

3、调解

乘客投诉处理，能够调解的，应当在查明事实、分清责任的基础上进行调解，促使投诉者的相互谅解，达成协议。调解协议必须在双方自愿基础上达成，不得强迫。

4、投诉处理决定

应当以事实为根据，以相关法律法规为准绳。在事实清楚、证据充分的基础上，经沟通、调解，可以分别做出如下决定：

(1) 属于投诉者自身过错的，可以决定撤销立案，通知投诉者并说明理由。

(2) 属于投诉者与本公司有关部门或人员共同过错的，由双方各自承担相应的责任。

(3) 属于本公司被投诉者过错的，由被投诉者承担责任。可以责令被投诉者向投诉者赔礼道歉，或赔偿相关损失。投诉处理决定，应在调查核实与充分调解的基础上做出。一般投诉可由各业务部投诉处理小组做出处理决定，报公司投诉处理办公室审批、备案；重大投诉，由公司投诉处理办公室做出。一旦做出投诉处理决定，应当与投诉者签订调解协议。在协议中应载明事实经过、责任认定，赔偿金额和方式。协议必须由双方签字认可。

5、投诉处理材料归档

投诉处理结束后，应将处理投诉表、调查材料、协商意见、处理结果及最终调解协议等相关文档进行归档。投诉档案由公司总经办部门管理。

六、社会监督机制

为了提高处理举报工作的效率和和质量，充分发挥社会监督工作在安全生产监管工作中的作用。提高公司服务质量和安全生产形势持续稳定，特制定本制度

- 1、严格执行信息公开制度，切实保障群众知情权。
- 2、安全生产隐患举报渠道进一步扩宽，可通过公司投诉电话进行投诉，也可通过微信公众号和官方网站进行留言。
- 3、安机科负责相关信息的录入并及时进行反馈，落实到位。
- 4、对外保护举报人的个人隐私，并按照安全生产举报奖励制度进行评定。
 - 4.1 重大隐患事故隐患举报奖励标准为 300—500 元。
 - 4.2 特大事故隐患举报奖励为 600—800 元。
- 5、相关科室负责人要把安全生产群众监督座位安全生产工作的重要内容，纳入安全生产总体部署，为广大群众开展安全生产监督工作创造良好条件，把职工群众对安全生产的民主管理和明主监督摆在重要位置，自觉接受人民群众监督。

七、公司应急违诺补救措施：

- 1、有违反承诺，对乘客不规的：

(1) 作书面深刻检查，上门向乘客赔礼道歉，令客户谅解，满意为止。

(2) 造成客户经济损失和精神损失的，由总经理负责带领专职人员及责任人上门处理，赔礼、赔款取得客户谅解、满意为止。

(3) 对责任人按公司奖罚制度处理、教育，并责令其作出深刻反省。情节严重的，作出相应的行政处罚和经济处罚，情节特别严重的，作除名处理。

(4) 举一反三，在公司开展服务质量大讨论，以杜绝违诺事件的发生提升公司的服务水准。

2、有违反承诺，在车辆整洁、设施上有问题的：

(1) 立即采取整改措施，直至达到车辆规范要求；

(2) 作出相应的处罚和教育；

(3) 严格车辆的技术操作规程和车容车貌要求，加强平时的检查和抽查力度。

3、在收费上有违反承诺的：

- (1) 作返一罚十的处罚；
- (2) 上门向乘客作出赔礼道歉；
- (3) 严格遵守规则，收费做到公开、公正、公平、合理。

单位名称：（公章）宁波浙东汽车客运有限公司

日期：2024年8月14日

