

5.服务方案

5.1 日常业务管理与流程服务方案



第一章 总则与目标

1.1 服务理念

为积极响应各采购单位用车项目需求，我司特制定本服务方案。我们秉持“安全为基、效率为先、客户为本、服务为魂”的核心服务理念，致力于构建一套流程标准化、响应敏捷化、管理精细化、服务专业化的道路旅客运输日常业务管理体系。本方案旨在确保每一次运输服务均能安全、准时、高效执行，并通过数字化、智能化的运营机制，快速响应并有效参与各类采购活动，显著提升服务保障能力与综合运营效益。

1.2 总体承诺目标

- **运营效率目标：**建立“15分钟初步响应、20分钟调度确认”的极速订单受理与处理机制。常规任务从订单确认到任务安排就绪，平均时长不超过1小时。
- **服务保障目标：**确保订单执行准确率100%，车辆准点率达100%，客户服务满意度100%。
- **安全管理目标：**严格贯彻安全生产法律法规，实现运输全过程安全可控，杜绝重大安全责任事故。

第二章 日常业务全流程标准化管理体系

日常业务运营严格遵循“受理-评估-调度-准备-执行-交付-反馈”的七步闭环管理流程，确保各环节无缝衔接、责任到人、有据可查。

2.1 全渠道订单受理与智能分配（受理）

- **统一受理平台：**设立“7×24小时客户服务与调度指挥中心”，作为面向客户的唯一接口，统一受理来自电话、微信钉钉等即时通讯工具、政采云平台及我司 app 系统 API 接口的各类用车需求。
- **标准化信息采集：**采用定制化的电子《运输服务需求单》，快速、准确地捕获用车时间、地点、人数、线路、车型要求、服务标准等关键信息，避免信息遗漏与误解。
- **自动创建与分派：**需求信息录入后，系统自动生成任务工单，并依据预设规则（如业务类型、区域、紧急程度）即时同步业务调度专员，启动后续流程。

2.2 专业评估与快速资源匹配（评估）

- **合规性与安全性预审：**业务调度专员在接单第一时间，将运用我司蓝水智能管理系统，对订单进行快速风险性审查（如线路合理性、时间符合性）与基础运输安全风险评估，即时识别潜在风险点。
- **系统车辆可视化与智能推荐：**业务调度员可实时查看车辆动态、可用驾驶员状态、及未来车辆司机可用车辆负荷统计图。系统基于订单需求（车型、时间、位置等）与优化算法（成本、效率、客户偏好），自动推荐最优的“车辆-驾驶员”组合方案，辅助调度员在数分钟内完成资源匹配决策。

2.3 标准化调度指令与协同准备（调度）

- **一键调度与同步：**调度指令一经确认，系统将自动、同步执行以下动作：
 - 生成《电子任务单》并推送至驾驶员蓝水专用司机端 APP。

- 向客户发送包含任务详情、车辆/驾驶员信息的《服务确认函》。
- 在浙里办浙里交通动态安全审批平台创建本次任务。
- 车辆技术保障部门与安全管理员接到任务，启动出车前准备程序。

2.4 精细化出车准备与安全联检（准备）

- **驾驶员出车准备：**驾驶员通过蓝水司机端 APP 接收任务，线上确认《安全告知书》并学习特定路线风险提示。出车前完成酒精、疲劳状态自检。
- **车辆出车前检查：**驾驶员依据浙里交通 APP 中的电子检查清单，对车辆制动、转向、轮胎、灯光、安全带、安全设施、主动安全设备等进行逐项检查确认。确认无误后方执行任务。
- **行车资料准备：**调度为驾驶员准备并确认《行车路单》、《包车客运标志牌》、必要票据及客户联络单等随车文件。

2.5 全过程受控执行与动态干预（执行）

- **在途监控与主动安全干预：**动态监控中心对执行任务的车辆进行 7x24 小时全程监控。智能系统对超速、疲劳驾驶、分神驾驶、偏离路线等行为实时预警，监控员根据预警级别，采取“语音提醒→人工对讲→通知现场管理人→紧急干预”的阶梯式干预措施，确保行车安全。
- **标准化服务与信息同步：**驾驶员执行标准化服务流程，包括安全告知、规范驾驶等。服务过程中严格按照服务标准协助乘客，满足客户需求。

- **应急事件处置：**遇车辆故障、事故、交通管制等突发事件，驾驶员应立即汇报公司。监控中心启动相应应急预案，协调资源，并第一时间通知客户及相关方，提供应急解决方案。

2.6 规范化任务交付与服务确认（交付）

- **抵达确认与服务交接：**车辆抵达目的地后，驾驶员在浙里交通 APP 端操作“行程结束”。驾驶员与客户方负责人完成人员、行李及文件的安全交接。
- **收车检查与状态反馈：**任务结束后，驾驶员执行收车检查，对车辆进行基本清洁，并上报车辆状况。如有异常或需报修项目，立即填报《车辆报修单》。
- **单据交接与费用确认：**驾驶员返回后，将《行车路单》及相关票据交回调度或财务部门，完成本次任务的单据流转。系统生成初步费用结算单，供后续对账使用。

2.7 闭环化服务反馈与持续改进（反馈）

- **即时服务评价：**任务结束后，系统自动向客户指定联系人推送服务评价问卷，从“安全性、准时性、服务态度、车辆状况”等多维度收集客户反馈。
- **数据归档与绩效分析：**本次任务的所有数据（订单、轨迹、监控报警、油耗、客户评价）自动归档，形成完整的电子服务档案。安全与运营部门定期分析数据，用于驾驶员安全服务绩效考核、线路优化及运营效率提升。

- **定期复盘与优化**：基于客户反馈和数据分析结果，每月召开服务质量分析会，对流程、标准、培训内容进行复盘与优化，形成“计划-执行-检查-处理”（PDCA）的持续改进闭环，并将改进成果应用于后续服务。

此七步闭环管理流程，从客户需求输入开始，以客户反馈和服务改进结束，确保了每一次运输服务都处于标准化、可监控、可追溯、可优化的受控状态，是实现安全、高效、优质服务承诺的根本保障。

第三章 核心亮点：快速订单处理与询价采购响应机制

3.1 “15/20”快速订单处理机制

为满足采购项目紧急或常态化运输需求，我司承诺并实施以下快速响应机制：

- **一级响应（15分钟内）**：在接收到需求信息后，15分钟内完成需求理解、合规初审，并给出初步承接意向、预计资源安排及预估方案反馈。
- **二级确认（20分钟内）**：在初步沟通确认后，20分钟内完成车辆的最终锁定、安全风险评估，并出具正式的《包车合同》，明确双方权责。

3.2 灵活高效的线下询价采购参与机制

针对各采购单位可能发起的线下询价、竞价等采购活动，我司建立了专项响应流程，确保快速、精准、高效参与：

- **专项对接窗口**：指定业务运营主要负责人陆泫宇作为询价采购**专属联络人**，确保信息接收零延误，沟通响应零障碍。
- **标准化报价流程**：收到询价文件后，由专属联络人牵头，协同运营、调度依据政采云的报价模型，快速完成报价，确保报价高效有效。

- **个性化方案制定**：针对非标或复杂运输需求，我司将立即组建临时项目小组，在报价同时，快速制定包括备用方案、应急预案、特殊服务保障等在内的**个性化运输解决方案**，随报价单一并提供，凸显服务价值。
- **灵活的合作模式**：支持单次用车、长期框架协议、季度/年度预算采购等多种合作模式。对各政府采购单位设立优先调度通道，确保在突发性或临时性需求下的优先保障能力。

第四章 运营支撑与质量保障体系

4.1 坚实的安全管理基石

- **驾驶员管理**：严格执行“背景审查-资质核查-健康监测-持续培训-行为考核”的全周期五星级管理。
- **车辆技术保障**：执行严格的车辆“一日三检、二级维护、定期检测”制度，所有车辆配备主动安全智能防控系统，并建立“一车一档”车辆档案。
- **全过程动态监控**：通过 7x24 小时动态监控中心，对运行车辆进行实时监控与主动安全干预，形成“预警-处置-教育-改进”的管理闭环。

4.2 持续改进的服务质量保障

- **三级质量监督**：建立“驾驶员自查、车队检查、公司督查”的三级服务质量检查体系。
- **闭环反馈机制**：实行“单次服务即时评价”与“定期客户满意度调研”相结合的反馈机制，所有反馈纳入服务质量改进流程。

- **应急预案完备：**针对车辆故障、交通事故、恶劣天气、交通管制等各类突发情况，均制定有详尽的应急预案，并定期演练，确保应急响应迅速有效。

第五章 服务团队与承诺

我司配备有经验丰富的专属服务团队，包括业务运营主管和安全专员，提供一站式、全方位的服务对接与保障。我们郑重承诺，将以最专业的团队、最可靠的流程和最先进的技术，确保贵单位的每一次运输需求都能得到安全、及时、满意的响应和执行。

我们坚信，本套以快速响应为核心、以安全高效为根本的日常业务管理与服务方案，能够完全满足并超越各采购单位对包车服务的各项要求。为各采购单位提供卓越的运输服务保障。

5.2 服务质量监督与投诉处理专项方案

为持续提升服务水平，保障客户合法权益，树立企业诚信经营的良好形象，我司郑重承诺，将建立独立、公正、高效的服务质量监督与投诉处理体系，具体方案如下：

1 组织与资源保障

1. **独立监督部门**：设立直属于公司总经理的“**服务质量监督部**”，独立于各业务运营部门，直接对服务质量负责。该部门享有独立的调查权、监督权和考核建议权，确保监督的公正性与权威性。

2. **专职岗位设置**：

○ 配备**服务质量监督经理**一名由**许璐璐**担任，全面负责投诉受理、调查、处理及客户回访工作。

○ 配备**服务质量组员**陈李明和董亚朋两名，具体负责投诉热线的接听、记录、初步分派、过程跟踪及档案管理。

3. **标准化投诉受理场所**：

○ 在公司总部湘潭路 52 号设立专门的“**客户服务与投诉受理室**”，提供面对面投诉接待服务。标识清晰，配备录音电话、计算机、档案管理系统等必要设施。

○ 公布全国统一的 7×24 小时**服务质量监督专线**：0574-63210600，并同时所有运营车辆、服务窗口、官方网站及合同中公示该号码及电子邮箱（1343701@qq.com），确保投诉渠道畅通、便捷。

2 工作职责与原则

1. 服务质量监督部核心职责：

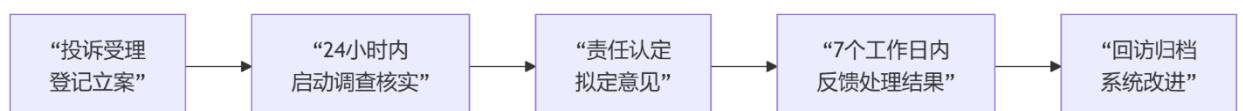
- 负责制定、完善服务质量标准及投诉处理流程。
- 统一受理来自所有渠道的客户投诉、建议与咨询。
- 组织对投诉事件的调查、核实与责任认定。
- 监督、督办相关部门对有效投诉的整改与处理。
- 定期分析投诉数据，编制服务质量报告，提出管理改进建议。

2. 投诉处理原则：

- **首问负责：**首位接待投诉的员工负责引导至规范渠道或记录转交，不得推诿。
- **保密原则：**对投诉人信息、投诉内容严格保密，保护各方合法权益。
- **客观公正：**以事实为依据，以制度为准绳，不偏袒、不隐瞒。
- **限时办结：**严格执行下述时效承诺，确保投诉件件有落实、事事有回音。

3 标准化投诉处理流程

我司对投诉处理实行“受理-调查-处理-反馈-归档-改进”的六步闭环管理流程，具体如下图所示：



流程步骤详解：

1. **统一受理与登记（第 1 步）**：监督部接到任何形式的投诉后，将在《客户投诉登记处理台账》中详细记录投诉人、时间、事由、诉求等信息，并生成唯一投诉编号，当日立案。

2. **快速响应与调查核实（第 2-4 步）**：

○ **24 小时响应承诺**：自受理并立案之时起，24 小时工作时间内，服务质量监督经理必须联系到被投诉的本企业当事人员（如驾驶员、调度员、接待人员等），告知其被投诉情况，并听取其陈述和申辩。

○ 同时，监督部将立即展开调查，通过调取车载视频监控、行车轨迹、通话录音、业务系统记录等相关证据，向其他关联人员问询等方式，全面、客观地核实情况。调查过程均需记录在案。

3. **责任认定与拟定意见（第 5 步）**：根据调查结果，在 3 个工作日内形成调查结论，明确责任归属。确属我方人员责任的，将依据公司《服务质量奖惩办法》、《安全生产责任追究制度》等规定，拟定包括经济处罚、停岗培训、行政处分乃至解除劳动合同等处理意见，并确定对客户的合理解释、道歉或赔偿方案。

4. **处理与正式反馈（第 6 步）**：

○ **内部处理**：将处理意见报公司领导批准后执行。

○ **外部反馈承诺**：自受理投诉之日起 7 个自然日内，由首次受理投诉的监督专员，通过电话、邮件或书面等可留存记录的方

式，主动将投诉的调查过程、认定结论及处理结果**完整、清晰**地告知投诉人。对于不属实的投诉，也应耐心说明调查情况。

5. **回访归档与持续改进（第 7-9 步）：**

○ **满意度回访：**结果反馈后 3 日内进行回访，确认投诉人对处理过程和结果的满意度，并再次征求意见。

○ **规范归档：**将所有投诉记录、调查材料、处理决定、反馈凭证等整理归档，形成“一案一档”。

○ **系统改进：**服务质量监督部每月对投诉进行统计分析，查找共性问题与根源，向管理层提交报告，推动从制度、流程、培训等方面进行系统性优化，实现从“处理一个投诉”到“解决一类问题”的升华。

4 承诺与监督

我司郑重承诺，将严格遵守以上流程与时限，将客户的每一次投诉都视为改进服务的宝贵机会。我们愿意将此投诉处理机制及响应时限写入服务合同，接受贵单位及社会公众的监督。通过这一透明、高效的闭环系统，我们旨在超越客户的期望，建立并维护长期、稳定、互信的合作伙伴关系。