

服务方案

一、项目理解

1.1项目背景

宁波前湾新区管理委员会办公室作为征集人，就2026-2028年度宁波前湾新区公务出行用车服务框架协议采购项目进行开放式框架协议采购，邀请供应商加入框架协议。

1.2车辆要求

1.2.1联合体牵头方自有营运车辆5辆及以上，车辆使用性质登记为租赁，提供车辆行驶证。（标项1适用）

1.2.2. 联合体牵头方自有营运车辆5辆及以上（新能源），车辆使用性质登记为租赁，提供车辆行驶证。（标项2适用）

1.2.3. 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。

1.3驾驶员要求

1.3.1具有3年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过60周岁，品行端正，无犯罪记录，3年内未发生过重大事故，普通话听讲流畅，配备联络工具，全天内能保持联络，积极配合调度，服务意识好。

1.3.2. 持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

二、服务目标



我公司以安全零事故、准点率百分百、客户满意度百分百为服务目标，严格执行政府采购及公务用车管理规定，保守国家秘密与工作秘密。

三、人员配置

3.1项目小组

公司成立2026-2028宁波前湾新区公务出行用车服务项目组，包括专职项目经理、调度员、安全员、监控员、车辆机务管理员等，设立24小时服务热线（15258216886）。

3.2驾驶员

3.2.1驾驶员资格和素质：拟派驾驶员均持相应准驾车型驾驶证，驾龄 ≥ 5 年，3年内无重大责任事故、无犯罪记录，经岗前培训考核合格后上岗。驾驶员均具备丰富的本地及周边地区驾驶经验，熟悉宁波及周边的道路、交通情况，能够迅速规划最优出行路线。

3.2.2安全教育培训：公司每月对驾驶员进行安全教育培训，内容涵盖礼仪规范、沟通技巧、安全驾驶知识等。驾驶员均具备良好的服务态度，能够热情、耐心、细心地为员工提供服务。

3.2.3应急培训：公司针对可能出现的突发情况，如交通事故、车辆故障、恶劣天气等，组织驾驶员进行应急培训，确保驾驶员在面对突发情况时能够迅速、冷静、有效地进行应对，保障乘客的安全和行程顺利。

3.2.4驾驶员规范：公司制定《驾驶员安全行为规范》，严禁酒后驾车、超速、疲劳驾驶等违规违章行为。建立驾驶员考核（安全+服务+准点率），与绩效挂钩，不合格者调离本项目。

四、车辆配置与技术管理

4.1 车型配备

为满足宁波前湾新区公务用车出行的需求，且积极响应绿色出行的号召，公司配备了10辆新能源汽车（4~5座小型车辆），车辆性质均为租赁。

4.2 车辆品质

所有车辆均为正规渠道购置，手续齐全，保证车辆的各项技术性能处于良好状态以及乘坐的舒适性。车辆装有空调（冷暖），车内整洁；证件齐全有效，符合行驶标准；各项消防、安全设施齐全。

4.3 技术管理

我公司定期将车辆送往专业的4S店或维修厂进行保养，同时要求驾驶员每天出车前、收车后对车辆进行全面检查，进行日常维护保养，填写车辆检查记录，发现问题及时报告，由车辆机务管理员安排维修人员进行处理，确保车辆性能可靠、安全舒适。

4.4 其他

车辆均购买交强险等险种，安装有带行驶记录功能的GPS卫星定位装置（数据保存 \geq 180天）。

五、安全与应急保障

5.1 安全管理制度

5.1.1 建立完善的安全管理制度，包括车辆安全检查、驾驶员安全管理、应急预案等。



5.1.2定期对车辆进行安全检查，确保车辆各项性能正常，及时排除安全隐患。

5.1.3加强对驾驶员的安全管理，定期进行安全考核和奖惩。

5.2应急响应机制

公司制定详细的应急预案，包括车辆故障、交通事故、恶劣天气等情况下的应对措施。定期组织应急演练，提高驾驶员和员工的应急反应能力和自救互救能力。确保在突发情况下能够迅速响应并妥善处理，保障员工的生命安全和身体健康。

六、服务流程与响应承诺

6.1用车申请与调度

通过政采云/短信电话接采购人用车通知，15分钟内确认车型/时间/地点，指派车辆及驾驶员，提前10分钟到达上车点待命。

6.2出车前检查

驾驶员按日检清单查机油、制动、轮胎、灯光、空调、GPS等，确保车容整洁无异味。

6.3任务执行

按指定路线/时间行驶，途中不搭载无关人员，服从采购人合理安排，文明用语、着统一工装。

6.4收车与回访

收车后清洁消毒、归位台账；定期回访用车单位，征询意见并整改。

6.5响应时限



日常用车30分钟内响应安排；紧急用车2小时内到位；突发故障1小时内无法修复则无偿提供同等级替换车辆。

七、安全管理与应急预案

公司建立安全生产责任制、隐患排查治理制度、安全例会制度，法定节假日前开展专项检查。

车辆故障应急：途中抛锚→立即上报调度→安排救援+替换车，确保任务不中断。

交通事故应急：保护现场→抢救伤员→报警→报保险公司→报项目经理→2小时内书面上报采购人。

恶劣天气/驾驶员突发不适：就近安全停靠，启动替补驾驶员或调换车辆。

八、服务监督与评估

8.1 服务质量监督

建立服务质量监督机制，定期对公务用车服务进行检查和评估，通过员工满意度调查、现场检查等方式收集员工对用车服务的意见和建议，对服务过程中出现的问题进行及时整改和优化，提高服务质量。

8.2 服务效果评估

根据监督结果和员工反馈，对公务用车服务进行定期评估。评估内容包括服务质量、安全性、准时性、舒适度等方面。根据评估结果对服务方案进行调整和优化，提高服务水平和员工满意度。

九、沟通与协调机制

9.1 内部沟通机制



建立内部沟通机制，确保项目团队内部成员之间的信息畅通；定期召开项目会议，讨论项目进展、存在的问题和解决方案。

9.2外部协调机制

与宁波前湾新区管理委员会办公室保持密切联系，及时了解通勤需求和变化，建立良好的合作关系，共同解决服务过程中出现的问题。

