

9. 服务方案

9.1 日常业务管理与业务流程

9.1.1 租赁车辆运营服务方案

一、车辆租赁方式

由宁波行之远新能源汽车科技有限公司提供承租单位用车需求，宁波行之远新能源汽车科技有限公司采取“租赁”的模式向承租单位提供车辆租赁使用和驾驶员劳务派遣。

本次主要为带驾租赁，宁波行之远新能源汽车科技有限公司负责提供车辆和随车司机，车辆的租用费、燃油费、路桥费和停车费由租用方负责。



二、车辆租赁服务程序

为了加强汽车租赁服务车辆管理，促使车辆、安全、健康、稳定、发展、使车辆规范有序运行，搞好服务规范，特制定本程序。

1. 用车方电话或网上订单通知公司，告知用车车型、数量、时间、地点、人数、线路，公司业务科通知调度科制定运行线路计划，业务科可根据用户的特殊需求提供上门服务。

2. 调度科接到用车任务后，立即通知驾驶员检查、车容、车貌和车辆技术检测，检测合格后由机务科签章。

3. 驾驶员凭车辆技术合格证签章，确认无误后，由安全科审检驾驶员资质并进行安全交待，签订安全责任书。

4. 驾驶员凭车辆技术合格证和安全责任书，调度科确认无误后，发给《派车单》并通知财务。

5. 财务科凭调度科出具《派车单》和《派车协议》开出《租车发票》，做好车辆租赁费用登记工作，驾驶员到办公室领取相应支持性物品。

6. 驾驶员领到派车单后，要按照用户指定服务范围运行，如超范围要征得用户同意并及时告知公司调度科。

7. 调度科根据实际情况，按照上面流程，合理科学的安排好用车运行计划。

8. 调度科必须随时掌握用户和各企事业单位用车的流量和流向，科学合理的安排租赁车辆计划。

9. 业务科组织相关人员对用户进行服务质量回访，根据用户的建议和意见，整改落实在服务过程中的不足，并负责结算相关租赁费用。

三、租赁车辆配套设施

宁波行之远新能源汽车科技有限公司在所有租赁车辆上都安装了卫星定位系统、自行建立网络信息平台、调度系统等配套服务设施便于服务管理。

四、车辆配备服务标准

1. 严格按照甲方要求提供相应的车辆，保证项目的顺利进行。

2. 车辆质量达标，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。

3. 所有供应的车辆装设倒车雷达，并在甲方使用车辆时提供附属设施、部件和牌证。

4. 所有供应的车辆具备完整的保险手续（包括但不限于交强险、

车辆损失险、第三者责任险，车上人员及不计免赔)。

5. 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。

6. 在正常操作下车辆发生故障，我公司在 6 小时内保证车辆维修完毕；12 小时内不能检修完毕的，给甲方调换车辆。

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

8. 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，遇车辆年检，我公司提前 5 至 10 天与甲方联系。

9. 我公司向甲方交接租赁车辆时如实提供车辆状况信息。

五、车辆采购计划

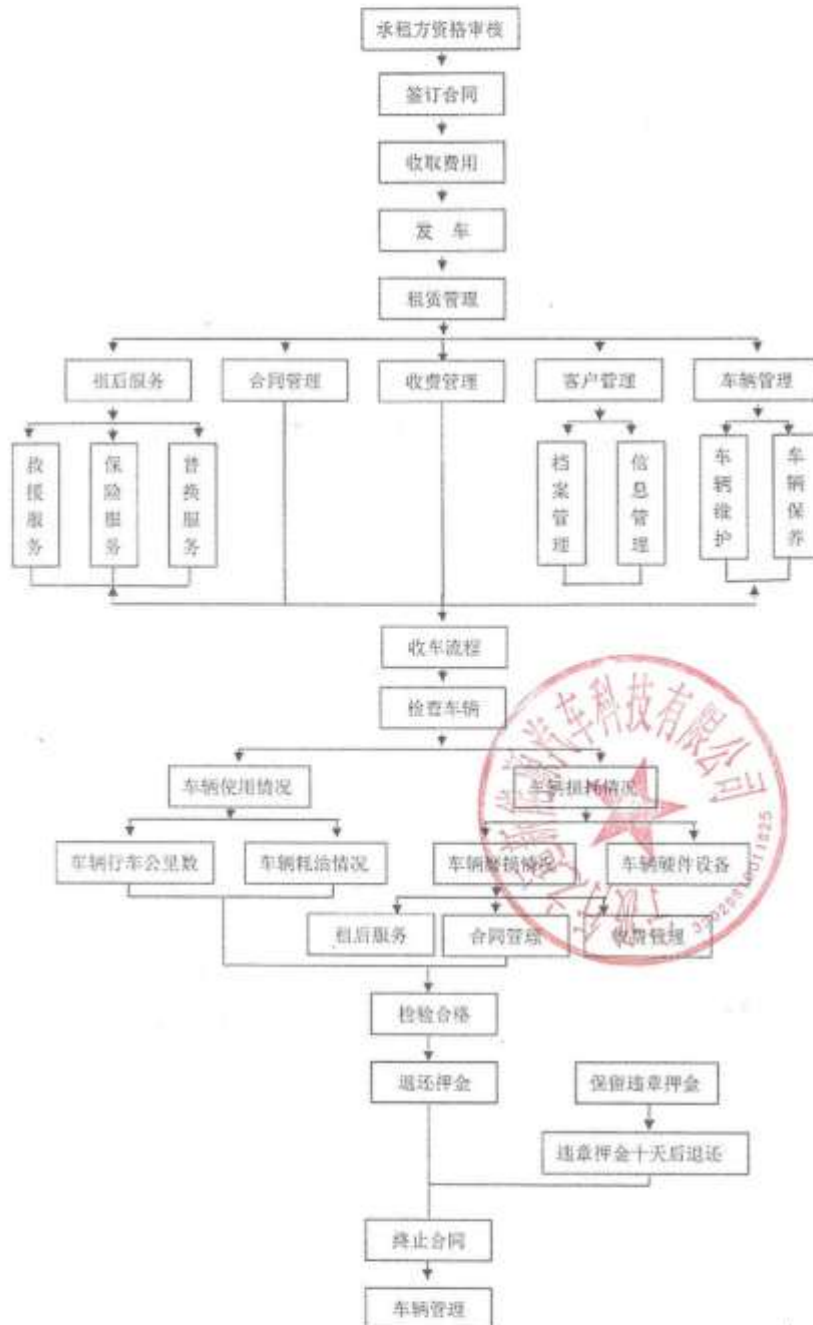
根据公司计划的阶段划分，车型构成计划如下：

第一阶段（业务拓展、探索阶段）：车型配备齐全，能够满足各类业务的基本要求；

第二阶段（稳步发展阶段）：通过第一阶段的经验积累，合理调整公司各类车型的数量，长租、短租用车的结构，制定车辆更新方案，争取运营车辆每年翻一番；

9.1.2 租赁业务办理操作流程

一、租赁业务总体流程图



二、客户接待

1. 电话接待

接听客户电话时应说“您好，宁波行之远新能源汽车科技有限公

司。”

认真、准确、详实的解答客户询问。

为保证业务电话畅通，公司内部事物应使用传真电话沟通。

2. 来访接待

接待客户应先用“您好”向客户打招呼，待客温和、亲切。

三、调配车辆

1. 依客户需求，提供待租车辆。

2. 公司业务总监负责审批车辆调配事宜，并指定专人在计算机系统内记录车辆调配信息。

四、租车资料提供

（一）团体客户

提交信息资料包括客户名称、电话、办公地址、联系人等。

提交证件包括：

1. 《营业执照》（或《统一社会信用代码证书》或《事业单位法人证书》或《社会团体法人登记证书》）副本原件；

2. 法定代表人《居民身份证》（下称《身份证》）复印件；

3. 公章或合同章；

4. 经办人《身份证》、《机动车驾驶证》（下称《驾驶证》）复印件。

（二）自然人客户

1. 提交信息资料包括：真实姓名、电话、经常居住地等信息。

2. 提交证件包括：

(1)《居民户口簿》(下称《户口簿》)(或《宁波市居住证》或《外国人居留证》)原件;

(2)《身份证》(或《护照》)原件;

(3)《驾驶证》原件;

(4)外国人工作证明,含《外国人就业证》、《宁波市租房协议》等。

3. 客户无承租资格,应提供担保人。

(三)担保人为法人或非法人组织的应提交下列资料和证件:

1. 担保人名称、电话、办公地址、联系人、注册资金不低于人民币 100 万元等;

2. 《营业执照》或《社会团体法人登记证书》副本原件;

3. 法定代表人《身份证》原件和《授权经办书》或《介绍信》;

4. 财产凭证。

(四)担保人为自然人的应提交下列资料和证件:

1. 提交信息资料包括:真实姓名、电话、经常居住地等信息。

2. 提交证件包括:

(1)《居民户口簿》原件;

(2)《身份证》原件;

(3)个人征信记录;

(4)财产凭证。

五、资料审核

(一)法人客户

1. 《营业执照》是否真实存在、是否年检;

2. 《营业执照》中的法定代表人与其《身份证》是否相符；
3. 《外国（地区）企业常驻代表机构登记证》是否合法；
4. 注册地址是否与现办公地址相符，不符的需实地核实；
5. 公章或合同章与《营业执照》名称是否相符。
6. 承办人应当登陆市公安局网站审核驾驶员资质：
 - （1）驾驶证件是否有效，身份信息是否相符；
 - （2）年内无重大违章情况；
 - （3）违章积分低于 12 分；
 - （4）联系方式是否可靠、有效。

（二）自然人客户

1. 《身份证》与《户口簿》是否相符。

《身份证》与《驾驶证》是否相符，应登陆公安局网站核实与其证件是否相符、年内重大违章情况、违章积分情况。

2. 联系方式（包括单位、家庭两个固定电话）是否可靠、有效。

（三）担保人

1. 担保人为自然人

- （1）《身份证》与《户口簿》是否相符；
- （2）联系方式是否可靠、有效。联系方式包括单位、家庭两个固定电话；

2. 担保人为法人

- （1）应登陆国家企业信用信息公示系统网站核实以下信息：
- （2）《营业执照》是否真实存在、是否年检；

- (3)《营业执照》法定代表人与其《身份证》是否相符;
- (4)《外国(地区)企业常驻代表机构登记证》是否合法;
- (5)注册地址是否与现办公地址相符,不符的需实地核实;
- (6)公章或合同章与《营业执照》是否相符;
- (7)联系方式是否可靠、有效。

六、建立客户档案

(一)新客户建档

将新客户信息经核实无误后录入系统。

(二)老客户信息维护

老客户信息须定期(半年)重新核实,并在系统内更新。

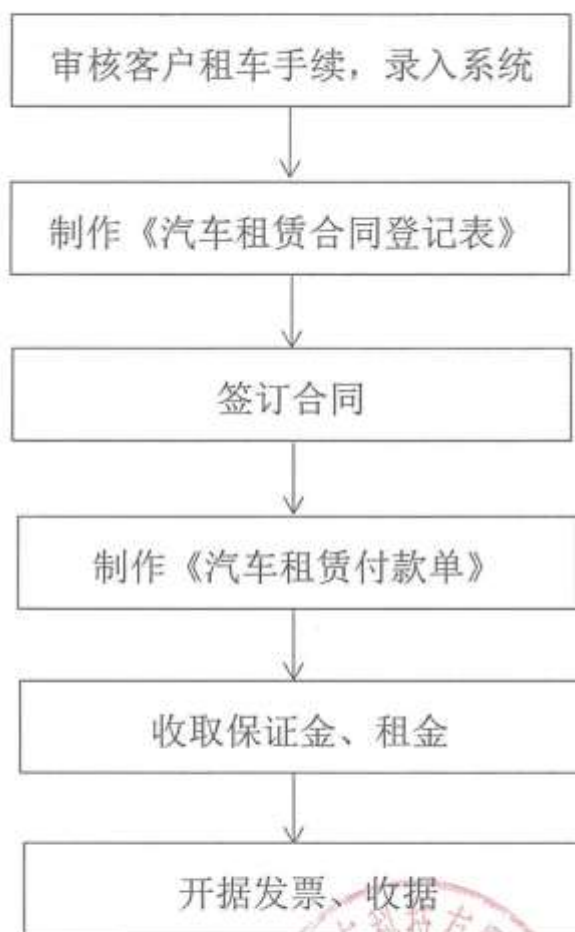
七、签订合同

(一)汽车租赁合同约定资料包括:

- 1.《汽车租赁合同》;
- 2.《租赁车辆租用告知书》;
- 3.《特别约定》;
- 4.《车辆交接单》;
- 5.一定向购车的客户还须签订《定车协议》。

(二)汽车租赁合同签订流程:





（三）定向购车合同的签订

原则上租赁期限两年以上方可定向购置新车。购置新车须填报《业务备案申请》

(四) 定向购车合同签订流程:



(五) 合同签订要求

1. 必须使用计算机系统录入合同信息并制作合同, 如遇特殊情况应报办公室备案, 经批准后可手工填写合同, 待设备完好后再补录合同信息。

2. 签订合同必须使用签字笔。

3. 出租方、承租方、担保人和经办人签章须完整、清晰。

（六）修改与增补合同条款

1. 新订合同：根据客户要求，须另行签订、修改、增补或自拟合同，须填报《业务备案申请》经审批后方可签订。

2. 变更合同：对于已履行的合同，需要修改、增补条款或签订《补充协议》的，须填写《业务备案申请》经审批后方可签订。

（七）收取租金

1. 租金标准严格执行公司统一的价格标准，避免出现价格差异。公司经理统一折扣底线：为长租标准价格 $\times 95\%$ ，短租价格无折扣。

2. 收取费用低于合同标准的，须填报《业务备案申请》审批。如：保证金低于合同标准的 50%以下的，违约金低于合同标准的等情况。

3. 以支票支付，到账后方可发车，租期从发车时间开始计算；以现金付款，可当时发车。

4. 录入系统，生成《汽车租赁付款单》，收取租金，交客户签字确认。

5. 开据正式发票和保证金收据。

（八）发车

1. 业务人员按照《车辆交接单》载明的事项和以下要求进行交接车辆。

（1）向承租方交接并点验车辆钥匙、机动车行驶证、车辆服务卡、交通事故快速处理单、随车工具、备胎、灭火器和故障警示牌。

(2) 应主动将车辆外观的所有瑕疵，如：划痕、凹痕和掉漆等指示给承租方，经双方确认后，按照图例在《车辆交接单》上进行相应标注。

(3) 应主动向承租方讲解车辆性能，演示车辆安全操作事项。

(4) 提供不少于 5 公升的燃料。

2. 业务人员应当逐项填写《车辆交接单》，填写内容要准确、齐全，《车辆交接单》须经租、赁双方核对确认并签字。

(九) 车辆替换

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。

3. 车辆替换时应填写《车辆交接单》。

(十) 租金催收

1. 逾期租金催收，月末 25 日填制《应收租金明细表》上报业务部。

2. 欠款 10 日以上的，填报《业务备案申请》，各分公司应重点关注。

（十一）车辆收回

1. 正常收回

按《车辆交接单—发车记录》各项内容检查车辆外观、内饰、机械性能、随车工具的完好性，收回车辆钥匙和车辆行驶证，填写《车辆交接单—交回记录》，双方确认签字。在系统中完成“还车”流程操作。

2. 受损车辆收回

收车时，遇车辆损坏，分公司业务人员应负责收集保险材料并指导承租方报险。将出险车辆送到指定修理厂，将保险材料移交给租后服务部，在保险公司定损后分公司业务人员按合同理赔比例收取客户车损费用。如车辆伤情较轻、涉及赔偿金额较小，可在与租后服务部咨询价格、与客户协商后，酌情收取客户车损费用，将车辆送指定修理厂修理。在系统中完成“还车”操作。

（十二）结算





1. 还车后确认无违章、无事故，申请结算，还车后 20 日办理完毕。

2. 结算外阜流程：

(1) 客户持收据领取租赁车辆保证金



(2) 承租方丢失有关票据的，承租方应填写《保证金退还申请》，经审批后进行结算。

(3) 遇有其他特殊情况的，业务人员应填写《业务备案申请》，经审批后进行结算。



(十三) 汽车租赁合同的保管

1. 未结算合同

合同履行期间，由业务人员妥善保管，不得外借，不得带出公司，不得损坏，不得丢失，不得私自销毁。

2. 已结算合同

已结算合同月末交至办公室，有办公室立卷归档，妥善保管；需要借阅的，至办公室填写《档案借阅登记簿》借阅，并按原样归还。外部人员不得借阅。

9.1.3 租赁业务交接操作流程

本流程规定了各类汽车租赁服务提供过程控制的内容和方法。适用于对租赁服务提供过程的实施、确认、标识和可追溯性、用户人身和财产防护、监视测量等环节进行有效的控制。

一、租赁服务实施流程

1. 公司签订租赁合同，合同明确需方所到目的地、行驶路线、费用及双方的其它权利和义务。

2. 公司确保车辆设施齐全、车容整洁、牌照清晰。

3. 公司可根据用户需要可推荐符合条件的驾乘人员从事服务工作。

4. 车辆由调度人员统一调度，调度人员做好各项服务环节协调配合。

5. 驾驶员接到派车指令手续后，要做好车辆的检测和卫生清扫工作。

6. 驾驶员根据车辆调派命令，记清用车单位、时间、地点、电话和联系人姓名，提前到达用车地点，打开空调，调整好车内温度，等候用户。

7. 车辆到达指定地点应就近停靠，以方便用户上下车。

8. 驾驶员在迎接用户时，要面带微笑，姿势端正，站在车门一侧，打开车门，引客上车，用规范化的语言作自我介绍，热情迎送用户，主动提拿行李，搀扶老弱病残者，当行驶到复杂路面时应及时提醒用户注意事项。

9. 驾驶员等候客人要耐心，不得远离车辆，不用喇叭催客。

10. 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，如发现遗失物，及时归还失主。

11. 及时收集用户的反馈意见，在车上设置“服务监督卡”、“用户意见卡”，根据用户正反面的反映，不断改进服务工作。

二、标识和可追溯性控制流程

1. 公司各相关部门负责各种区域标识的摆放、维护。

2. 驾驶员按照有关规定，要着装整齐，佩带工作牌，公司能对其进行追溯。

3. 驾乘人员以车号和相关记录为标识，根据记录公司对其进行追溯。

三、人身、财产防护流程

1. 运行调度在派车执行任务前，应检查驾驶员上岗证和车辆技术状况合格证，证件齐备有效方可派车。

2. 驾驶员负责做好车辆出车前、行车中、收车后的技术状况的检查工作，确保行车安全。

3. 出车前，应认真检查车辆各重点部位，特别是要对有碍安全的制动、转向部位要做重点检查，确保各部位正常安全有效。

4. 驾驶员要在用户上车坐稳并系好安全带后再开车，行驶中严格遵守交通规则，到达目的地待车辆停稳后再下车。

5. 遇到交通情况复杂或路面较差时，驾驶员应减速慢行。



四、监视和测量流程

1. 调度人员和安全、机务人员应不定期对车辆进行检查，检查人员填写“车辆检查记录表”。
2. 发车前、中途停车开车前，驾驶员要核对人数，确认无误方可发车。
3. 服务过程中，监控分控中心利用车载卫星定位装置对车辆运行情况进行实时监控，保证行车安全。
4. 公司加强与用户的沟通，沟通采取发放《服务质量监督卡》、与用车单位进行座谈、回访形式进行。

9.1.4 租后业务办理操作流程

一、车辆维修

（一）市内车辆维修

1. 包干车辆，由业务人员提出维修请求，经租后服务部备案，至公司承修。
2. 车辆在质保期内，由业务人员提出维修请求，经租后服务部指定协议修理厂、开据《特约维修单》，审批后至协议修理厂进行修理。
3. 在质保期外或特殊车型，由业务人员提出维修请求，上报租后服务部审核，双方联合填写《特约维修单》，经审批后由业务人员办理所需费用的申请手续，到非协议修理厂进行维修。

（二）外地车辆维修

车辆在外地突发故障或不能回浙维修，需要就地进行维修的，业

务人员应与客户充分沟通后，提出维修请求，上报租后服务部审核，双方联合填写《业务备案申请》，经审批后方可就地维修，费用由客户先行垫付。客户在结算该笔费用时应交回旧件，由业务人员审核后，财务部给予报销。

（三）维修费用

1. 保养、维护费用由公司承担。
2. 因客户操作不当造成对车辆的损伤由客户承担。
3. 特殊维修费用客户支付，公司视情况酌情承担，杜绝业务人员私自垫付。

二、车辆出险

1. 出险车辆维修和理赔由业务人员及租后服务部负责办理。
2. 出险流程：





3. 客户出险赔付标准按照特别约定租赁的车辆保险执行。车辆出险后，根据交通事故责任认定，客户需按相应的赔率承担车辆事故损失金额，赔率为：全责 20%，主责 15%，同责 10%，次责 5%，无责 0%。若有《补充协议》的或另有保险赔付约定的从其办理。

三、车辆救援

1. 车辆救援由公司负责，提供宁波市行政区域内的 24 小时免费救援。
2. 超出救援范围的按 2 元/公里/辆计收（往返）救援费。
3. 遇特殊情况需免收救援费，工作人员填写《业务备案申请》经

审批后执行。

4. 工作人员接到客户救援请求，应详细记录故障地点，通知公司实施救援，同时报租后服务部备案。

四、车辆年检

1. 车辆年检由租后服务部及业务人员负责。

2. 每月 30 日业务人员接租后服务部下月《车辆年检明细》系统通知，至租后服务部领取《机动车交通事故责任强制保险单（副本）》。

3. 业务人员依《车辆年检明细》自行安排车辆年检和环保检测工作，不得逾期。

五、随车物证补办

1. 随车物证的补办由车辆技术部及业务人员负责。

2. 承租方丢失随车物证，须赔偿该物品的重置费用。丢失车辆钥匙、车辆证件、车辆号牌，业务人员应按规定收取承租方相应赔偿费用。

3. 随车物证丢失，业务人员填报《设备购置申请》，经审批后由业务人员按租后服务部指定的程序办理。

六、车辆设备物品的申领

1. 车辆设备物品购置由租后服务部及业务人员负责。

2. 根据客户要求（贴膜、加装倒车雷达等）或车辆内部设施（座套、脚垫等）老旧需更换，业务人员填报《设备购置申请》，经审批后由业务人员按租后服务部指定的程序办理。