

十五、服务方案

浙江双飞运输有限公司是我市唯一的国企运输单位，拥有悠久的运输历史，目前拥有 40 余辆旅游大巴，资质合规，管理规范，是我市各单位指定合作单位。

我公司车辆配置合理、丰富，车型选择多样，拥有 7-55 座各类车型，覆盖各类不同使用场景，车辆按要求定期维护保养，确保车况安全。同时安装 GPS 定位与车载监控，每日执行安检、GPS 动态监控等制度。车辆保险覆盖车辆全险（含第三者责任险、乘客险）

我公司拥有专业的管理团队和训练有素的驾驶员队伍。规范的服务流程，客服专人对接，提供定制化路线方案。拥有先进的实时调度管理。智能匹配订单与车辆，优化路线。同时在线查看车辆位置、司机信息、行车轨迹。确保运行全过程监管。做好出发前确认车辆信息与司机联系方式。行程中客服跟踪，结束后收集客户评价全流程管理工作。同时运用包车系统软件记录偏好，提供个性化服务。同时合约化管理，明确用车时间、路线、费用、违约责任等。

安全驾驶有保障，我公司所有驾驶员招聘前全部需要背景审查，优先安排 3 年以上驾龄优秀驾驶员，同时定期培训模式全方位提升驾驶员服务和安全意识。

配备完善的应急管理，如车辆发生故障或事故严格按突发事故处理流程（含保险快速理赔）。备用车辆预案（车辆故障时快速替换），30 分钟内备用车到位。如遇突发天气：实时路况监控+备用路线规划。做到 24 小时客服热线处理突发问题。

供应商名称（公章）浙江双飞运输有限公司

日期：2026 年 1 月 15 日

