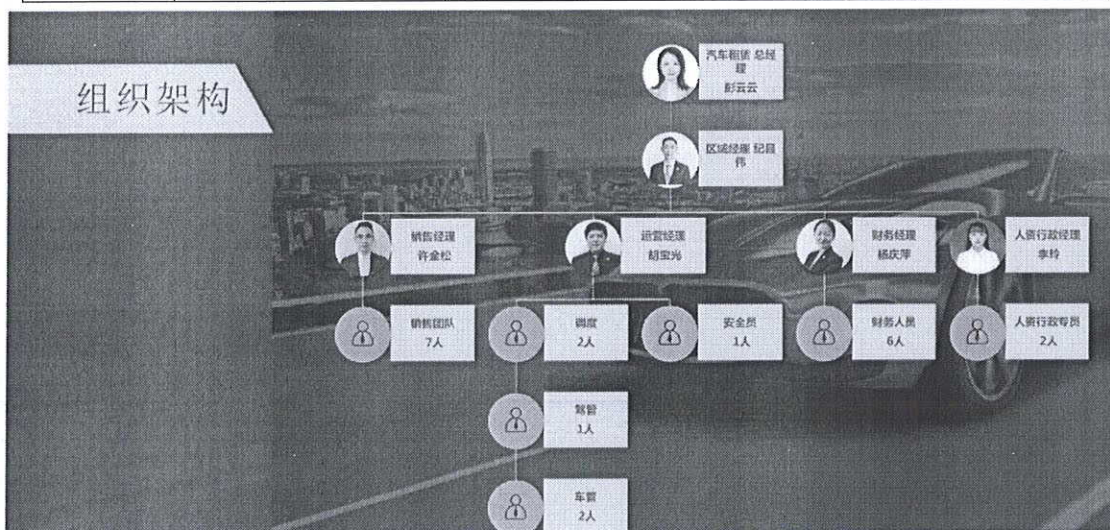


9. 服务方案

1、 响应方应提供针对本项目的技术和服务响应方案；

1.1 人员配置（租赁服务政府采购团队配置表）

序号	姓名	拟担任职务	工作年限
1	彭云云	总经理	11
2	许金松	销售经理	4
3	宣文凯	业务代表	3
4	俞云霞	业务代表	1
5	姚志猛	运营车管	6
6	顾胜利	驾驶员管理	6
7	郑众	车管专员	5
8	余涛	车辆调度	8
9	黄林巧	安全管理主任	4
10	杨庆萍	财务经理	4
11	张利	出纳	3
12	刘琳	会计	2
13	束传桃	会计	2
14	李玲	行政经理	6
15	王芳	行政主管	4
16	孙园园	行政专员	2



2、安全经营管理制度

2.1.1、总则

法律依据及目的

根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》《中华人民共和国道路运输条例》等有关法律、法规，制定本制度，旨在加强和规范大昌行融资租赁（上海）有限公司安全生产工作，提高企业安全管理水平，全面落实本企业安全主体责任，有效预防和减少道路交通事故。

适用范围：适用于从事道路运输经营活动中。

2.1.2、安全生产的主体责任和基本要求

主体责任：坚持安全第一、预防为主、综合治理。

基本要求：安全方针清晰 制度齐全落实

组织机构配套 生产条件完善

目标责任明确 实施记录完整。

接受监督：接受交通运输、公安及应急管理部的安全生产监督管理。

2.1.3、安全经营管理基础保障

设置安全生产管理机构

由我司主要负责人主导成立安全生产领导机构，层层设置安全生产管理分支机构，各分支机构主要负责人由各业务负责人担任，安全生产管理机构为我司安全生产管理的独立部门，在安全生产领导机构领导下，实施安全生产的日常各项工作监督。

安全管理人员配备及安全管理人员资质

企业主要负责人和安全管理人員經交通運輸管理部门考核合格。

**道路运输企业主要负责人
和安全生产管理人员
安全考核合格证明**

姓名：彭云云
性别：女
身份证号：34011119841228154X
人员类别：道路运输企业主要负责人
企业名称：大昌行汽车服务（安徽）有限公司
证明编号：A01202034284224
有效期限：2020年08月21日至2023年08月21日

查询网址：<http://dlaqgljtzyzg.org.cn/search>



**道路运输企业主要负责人
和安全生产管理人员
安全考核合格证明**

姓名：顾胜利
性别：男
身份证号：340102196810303059
人员类别：道路运输企业安全生产管理人员
企业名称：大昌行汽车服务（安徽）有限公司
证明编号：B01202134592293
有效期限：2021年09月03日至2024年09月03日

查询网址：<http://dlaqgljtzyzg.org.cn/search>



**道路运输企业主要负责人
和安全生产管理人员
安全考核合格证明**

姓名：胡宝光
性别：男
身份证号：340103196501062518
人员类别：道路运输企业安全生产管理人员
企业名称：大昌行汽车服务（安徽）有限公司
证明编号：B01202134442808
有效期限：2021年03月26日至2024年03月26日

查询网址：<http://dlaqgljtzyzg.org.cn/search>



**道路运输企业主要负责人
和安全生产管理人员
安全考核合格证明**

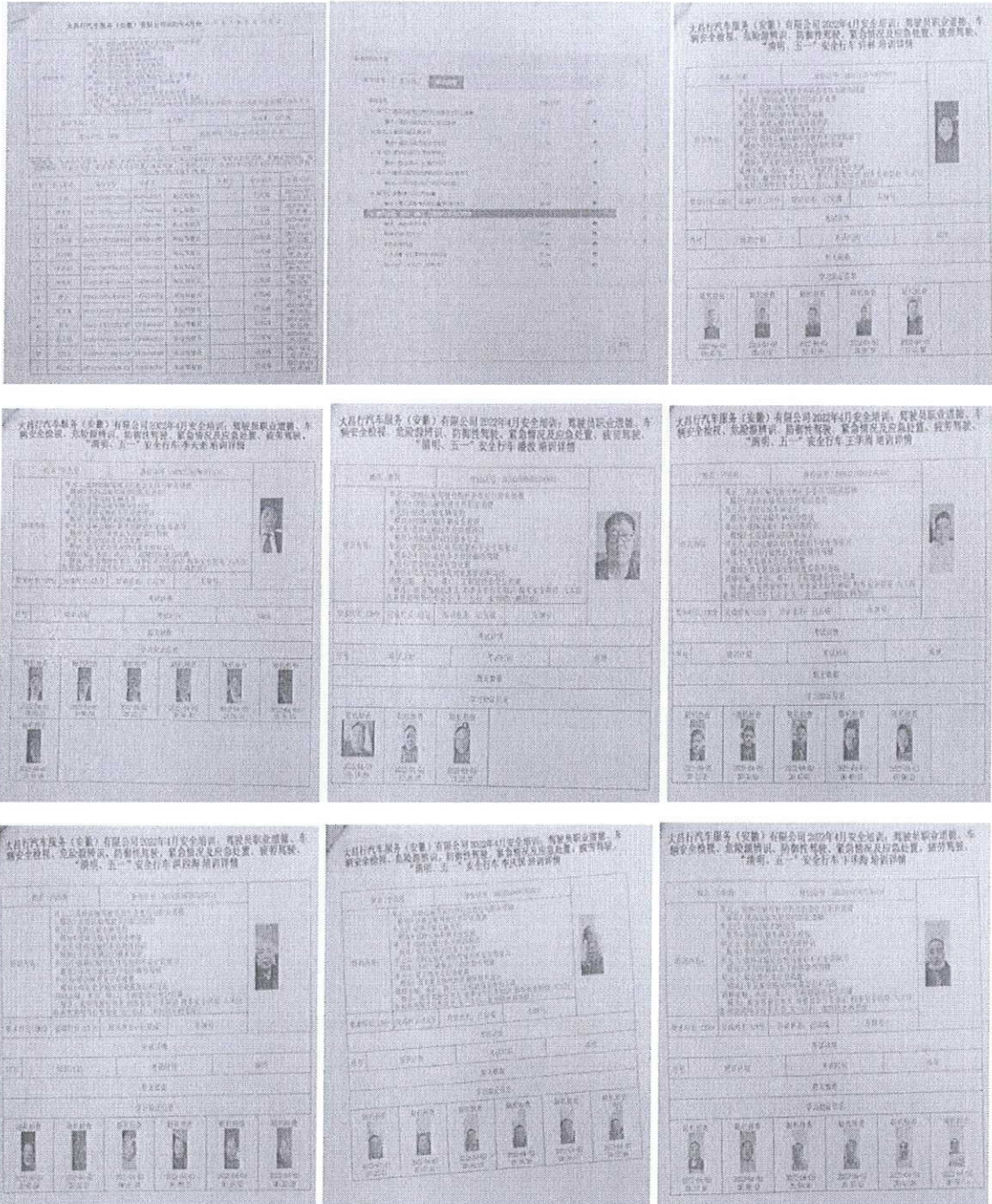
姓名：王会兵
性别：男
身份证号：340123196211235278
人员类别：道路运输企业安全生产管理人员
企业名称：大昌行汽车服务（安徽）有限公司
证明编号：B01202034284233
有效期限：2020年08月21日至2023年08月21日

查询网址：<http://dlaqgljtzyzg.org.cn/search>



从业人员的安全生产教育培训

对从业人员进行安全生产教育培训，未经安全生产教育培训合格的从业人员，不得上岗作业。



大昌行融资租赁(上海)有限公司安全培训:驾驶员职业道德、车辆安全检视、危险源辨识、防御性驾驶、紧急情况及应急处置、疲劳驾驶、“清明、五一”安全行车培训

驾驶员培训:

培训教材必须以PPT投影形式授课

月份	日期	时间	培训对象	培训内容	培训形式	课时	备注
1月	9、10日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	防御性行车安全教育	外训	2	培训内容新增:1、新《机动车驾驶证申领和使用规定》介绍,2、冬季行车注意事项;
				年度驾驶员工作总结	内训	0.5	
				春运行车注意事项(年末)	内训	0.5	
				《驾驶员工作规范》实施	内训	0.5	
2月	6、7日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	英语专题培训(一)	外训	2	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾	内训	0.5	
				驾驶员职业道德教育、年度驾驶员评比总结	内训	1	
3月	5、6日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	涉外用车礼仪(一)	外训	2	
				年度五险一金基数调整介绍	内训	0.5	
				春季行车注意事项;	内训	0.5	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾	内训	0.5	
4月	2、3日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	驾驶员服务实战演练	外训	2	
				个人缴纳所得税基数介绍	内训	0.5	
				季节性安全行车教育	内训	0.5	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾	内训	0.5	
5月	7、8日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	事故案例分析、上海交通情况解析	外训	2	
				心态、沟通的重要性	内训	0.5	
				雨季行车注意事项	内训	0.5	
6月	4、5日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	月度服务小结回顾	外训	2	
				夏季行车注意事项	内训	0.5	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾(半年)	内训	0.5	
				驾驶员服务标准	内训	0.5	
7月	9、10日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	汽车消防知识、医疗急救	外训	2	
				上半年驾驶员管理工作回顾	内训	0.5	
				交通总队宣传片播放及分析、宣传教育	内训	1	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾	内训	0.5	
8月	6、7日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	高温季节行车安全	内训	2	
				交通肇事逃逸、酒后驾驶的严重性	外训	1	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾	内训	0.5	
9月	3、4日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	涉外用车礼仪(二)	外训	2	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾	内训	0.5	
				国庆期间节假日行车、停车注意事项	内训	0.5	
				驾驶员考评	内训	0.5	
10月	8、9日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾	内训	0.5	
				轮胎拆装、例行保养、简单排故考核	内训	1	
				驾驶员服务交流及总结	内训	1	
11月	5、6日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	事故案例分析、上海交通情况解析(二)	外训	2	
				雾天行车注意事项	内训	1	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容回顾	内训	0.5	
12月	3、4日(周六、周日)	上午9:00-11:30	驾驶员	驾驶员安全管理、事故、违章总结	内训	2	
				冬季行车注意事项	内训	0.5	
				驾驶员投诉、表扬、换驾、电子违章、事故等内容总结(年度)	内训	0.5	
				本年度驾驶员培训合理化建议	内训	0.5	

备注:

- 1、以上内容为2019培训计划,将根据实际情况做适时调整。
- 2、上述培训计划将结合公司、市、区、行业、交通管理等部门要求进行针对性补充学习。
- 3、培训时间将按照实际情况进行调整,以当月手机短信通知为准。驾驶员根据业务情况参照此计划进行月度培训。

驾驶员年度培训计划

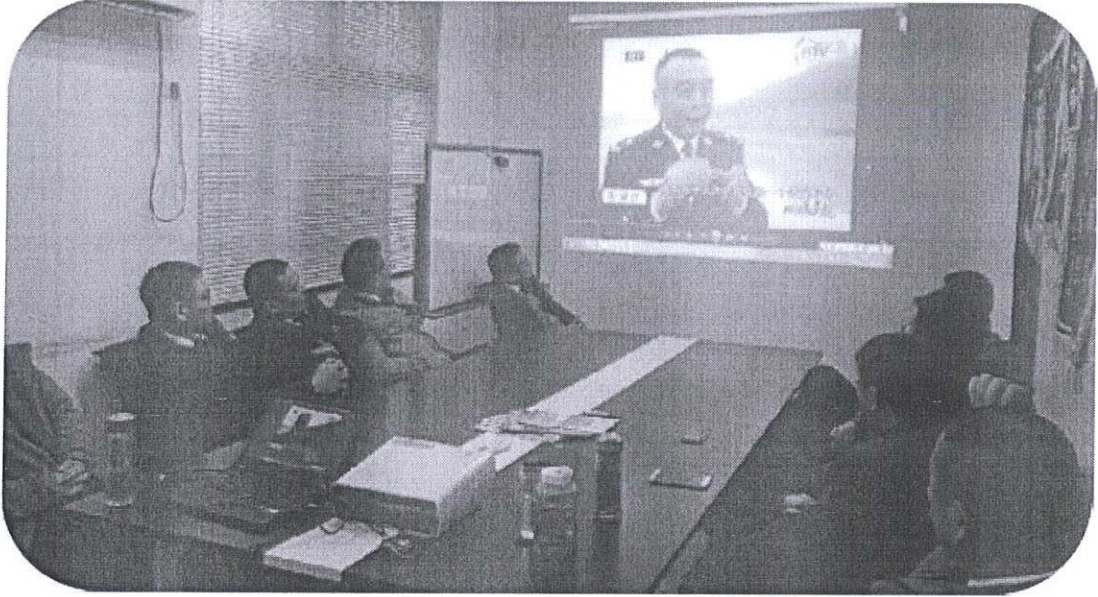
安全生产工作会和安全例会的召开

定期开展安全生产工作会，研究解决安全生产中的重大问题，安排部署阶段性安全生产工作。定期开展安全例会，通报和布置落实各项安全生产工作。

其中安全生产工作会不少于每季度召开一次，安全例会不少于每月召开一次，并保留会议记录建档保存，保存期不少于 36 个月。



安全生产工作会



安全例会

安全生产专项资金设置和使用

保障安全生产投入，依据有关规定（《规范（试行）》第10条），按照不低于上年度实际营业收入1.5%的比例提取，设立安全生产专项资金，建立独立台账，专款专用，并用于如下范围：

(一)完善、改造、维护安全运营设施和设备支出；

(二)道路运输车辆动态监控平台、视频监控系统的建设、运行、维护和升级改造，以及具有行驶记录功能的卫星定位装置、视频监控装置的购置、安装和使用等支出；

(三)配备、维护、保养应急救援器材、设备和开展应急演练支出；

(四)开展安全风险管控和事故隐患排查、评估、监控和整改支出；

(五)安全生产检查、评价、咨询和安全生产标准化建设支出；

(六)配备和更新现场作业人员安全防护用品支出；

(七)安全宣传、教育、培训和安全奖励等支出；

(八)安全生产适用的新技术、新标准、新平台、新装备的推广应用支出；

序时账					
2022.1.1-2022.4.14					
安全生产经费明细					
日期	凭证号	摘要	借方 原币	贷方 原币	
2022-01-06	证-0008	正委兵报销支付2021年第3季度GPS服务费-一年款		7,740.00	
2022-01-06	证-0013	皖AG4256#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-01-06	证-0013	皖AG3961#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-01-06	证-0013	皖AG4810#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-01-06	证-0013	皖AG5528#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-01-06	证-0013	皖AE2692#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-01-06	证-0013	皖AE2786#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-01-06	证-0013	皖AH9953#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-01-06	证-0013	皖AG0010#-危险化学品运输车辆牌照剂		160.00	
2022-01-06	证-0013	皖AG0028#-危险化学品运输车辆牌照剂		160.00	
2022-01-20	证-0325	黄孝巧报销安全培训费(六昌行文档出行-安全号)		7,682.13	
2022-01-25	证-0469	计提2022.01年安全生产费			25,000.00
2022-02-07	证-0014	正委兵报销2021年12月北暨GPS服务费(05696992#)	6,940.00		
2022-02-07	证-0019	皖AG4256#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-02-07	证-0019	皖AG4810#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-02-07	证-0019	皖AG3961#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-02-07	证-0019	皖AG5528#-危险化学品运输车辆牌照剂		130.00	
2022-02-07	证-0019	皖AE2693#-危险化学品运输车辆牌照剂		65.00	
2022-02-07	证-0019	皖AH9953#-危险化学品运输车辆牌照剂		65.00	
2022-02-07	证-0019	皖AE2785#-危险化学品运输车辆牌照剂		65.00	
2022-02-07	证-0019	皖AG0010#-危险化学品运输车辆牌照剂		65.00	
2022-02-07	证-0019	皖AG0215#-危险化学品运输车辆牌照剂		65.00	
2022-02-07	证-0019	皖AA8531#-危险化学品运输车辆牌照剂		65.00	
2022-02-17	证-0333	吴云飞报销宁宁汽车租赁车牌照		120.00	
2022-02-21	证-0442	计提2022.02年安全生产费			25,000.00

安全生产经费台账

车辆保险

按照有关法律法规要求，投保机动车交通事故责任强制保险及机动车商业险。本公司与中国人民保险公司具有多年合作关系，所有车辆统一采购中国人民保险公司车辆保险，保险手续齐全，保险相关业务享受大客户快捷流程。

2.1.4、安全生产职责

建立健全安全生产责任制

依法建立健全全员安全生产责任制，将本企业的安全生产责任分解到各部门、各岗位，明确责任人员、责任内容和考核标准。

安全生产责任制内容包括：

- (一) 主要负责人的安全生产责任、目标及考核标准；
- (二) 分管安全生产和运输经营的负责人的安全生产责任、目标及考核标准；
- (三) 管理科室、分支机构及其负责人的安全生产责任、目标及考核标准；
- (四) 车队和车队队长的安全生产责任、目标及考核标准；
- (五) 岗位从业人员的安全生产责任、目标及考核标准。

序号	考核项目 驾驶员	运营单据 20分	安全事故 20分	交通违章 10分	培训活动 10分	服务质量 20分	行为规范 20分	绩效考核 得分	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
驾管： 考核说明：		车管：			营运部：		区域经理：		

考核表扫描件

安全生产目标责任书

与各分支机构层层签订安全生产目标责任书，制定明确的考核指标，定期考核并公布考核结果及奖惩情况。

驾驶员奖励、处罚规定

附件二

驾驶员违纪、投诉、交通事故处罚通知单

驾驶员	车号	客户单位
发生时间	年 月 日 · 时 分	
违纪 投诉	情况简述	交通事故 全责 半责 次责
扣 罚	元 从 年 月 工资中扣罚	处理意见
驾驶员签字:	驾驶员管理负责人:	分公司运营负责人:
分公司负责人: 经办人:	日期:	



大昌行汽车租赁
DCH Motor Leasing

10 / 10

安全生产一岗双责

实行安全生产岗双责。本企业的法定代表人和实际控制人为安全生产的第一责任人，负有安全生产的全面责任；分管安全生产的负责人协助主要负责人履行安全生产职责，对安全生产工作负组织实施和综合管理及监督的责任；其他负责人对各自职责范围内的安全生产工作负直接管理责任。企业党委、工会、各职能部门、各岗位人员在职责范围内承担相应的安全生产职责。

企业主要负责人的安全生产职责

本企业的主要负责人对本单位安全生产工作负有下列职责：

（一）严格执行安全生产法律、法规、规章、规范和标准，组织落实相关管理部门的工作部署和要求；

（二）建立健全本单位安全生产责任制，组织制定本单位安全生产规章制度、驾驶员和车辆安全生产管理办法以及安全生产操作规程；

（三）依法建立适应安全生产工作需要的安全生产管理机构，确定符合条件的分管安全生产的负责人，配备专职安全管理人员；

（四）按规定足额提取安全生产专项资金，保证本单位安全生产投入的有效实施；

（五）督促、检查本单位安全生产工作，及时消除生产安全隐患；

（六）组织开展本单位的安全生产教育培训工作；

（七）组织开展安全生产标准化建设；

（八）组织制定并实施本单位生产安全应急预案，开展应急救援演练；

（九）定期组织分析本单位的安全生产形势，研究解决重大安全生产问题；

（十）按相关规定报告道路客运生产安全事故，落实生产安全事故处理的有关工作；

（十一）实行安全生产绩效管理，定期公布本单位安全生产情况，认真听取和积极采纳工会、职工关于安全生产的合理化建议和要求。

管理机构及管理人员职责

安全生产管理机构及安全管理人员对本单位安全生产工作负有下列职责：

(一)严格执行安全生产法律、法规、规章、规范和标准，参与企业安全生产决策，提出改进和加强安全生产管理的建议；

(二)组织或者参与制定本单位安全生产规章制度、客运驾驶员和车辆安全生产管理制度、动态监控管理制度、操作规程和相关技术规范，明确各部门、各岗位的安全生产职责，督促贯彻执行；

(三)组织或参与制定本单位安全生产年度管理绩效目标和安全生产管理工作计划，组织实施考核工作；

(四)组织或参与制定本单位安全生产经费投入计划和安全技术措施计划，组织实施或监督相关部门实施；

(五)组织开展本单位的安全生产检查，对检查出的安全隐患及其他安全问题及时督促处理；情况严重的，依法停止生产活动。对相关管理部门抄告、通报的车辆和客运驾驶员交通违法行为，进行及时处理，制止和纠正违章指挥、冒险作业、违反操作规程的行为；

(六)督促落实本单位安全隐患排查和安全风险管理措施，组织或者参与本单位生产安全应急预案的制定和应急演练，督促落实本单位安全生产整改措施；

(七)组织或参与本单位安全生产宣传、教育和培训，加强事故案例警示教育，总结和推广安全生产工作的先进经验，如实记录安全生产教育和培训情况；

(八)发生生产安全事故时，按照有关规定，及时报告相关管理部门；组织或者参与本单位生产安全事故的调查处理，承担生产安全事故统计和分析工作；

(九)其他安全生产管理工作。

2.1.5、安全生产制度

驾驶员聘用安全管理制度

依法建立驾驶员聘用安全管理制度。统一录用驾驶员的程序和驾驶员录用条件，严格审核驾驶员从业资格条件、安全行车经历及职业健康检查结果，对实际驾驶技能进行测试。

驾驶员存在下列情况之一的，本企业不得聘用其驾驶客运车辆：

(一) 无有效的、适用的机动车驾驶证和从业资格证件，以及诚信考核不合格或被列入黑名单的；

(二) 36个月内发生道路交通事故致人死亡且负同等以上责任的；

(三) 最近3个完整记分周期内有1个记分周期交通违法记满12分的；

(四) 36个月内有酒后驾驶、超员20%以上、超速50%（高速公路超速20%）以上或12个月内有3次以上超速违法记录的；

(五) 有吸食、注射毒品行为记录，或者长期服用依赖性精神药品成瘾尚未戒除的，以及发现其他职业禁忌的。

大昌行融资租赁（上海）有限公司

驾驶员技能考核表

755176311
10123198708127897

考评驾驶员	黄宝平	考评人	王
车牌号码	沪HN2081	车型(座位数)	7
上车时间	上车地点	上车公里数	
10:30	桐城南站	4681	
行驶线路	桐城南站 - 水阳北路 - 德林路 - 公司停车场		

驾驶员岗前培训制度

建立驾驶员岗前培训制度，培训合格方可上岗。岗前培训的主要内容包括：道路交通安全和安全生产相关法律法规、安全行车知识和技能、交通事故案例警示教育、职业道德、安全告知知识、交通事故法律责任规定、防御性驾驶技术、伤员急救常识等安全与应急处置知识、企业有关安全运营管理的规定等。

客运驾驶员岗前培训不少于 24 学时，并应在此基础上实际跟车实习，提前熟悉客运车辆性能。

一、新进驾驶员岗前培训：

- 1、**公司企业简介：**
介绍公司基本信息、企业概况、相关业务、大陆地区汽车租赁业务、上海、合肥、芜湖分公司简介。
- 2、**经营项目：**
大昌行融资租赁（上海）有限公司合肥分公司车辆租赁类型介绍。
- 3、**着装仪容仪表：**
驾驶员的着装标准、仪容仪表、口语交谈、服务用语、举止礼仪及禁止的行为。
- 4、**行车服务规范：**
出车前的路单及信息确认、出车前车况安全检查、车容车貌要求、服务流程、言论修养。
- 5、**驾驶员工作流程管理：**
短租、长租驾驶员工作流程说明。
- 6、**违章安全事故及考核奖励管理规定：**
违章及事故的赔偿处理、月度绩效考核及仪容、仪表、车辆卫生、服务意识、的考评评定。

二、驾驶员每周工作例会：

- 1、安排本周工作计划
- 2、总结驾驶员上周工作异常汇总
- 3、驾驶员汇报车辆车况及公里数
- 4、重要接待、会议的工作安排

三、驾驶员月度考评：

- 1、当月驾驶员服务评优
- 2、月度违章考核
- 3、车辆卫生状况考评

驾驶员安全教育培训及考核制度

对驾驶员进行统一培训，安全教育培训每月不少于1次，每次不少于2学时，安全教育培训内容包括：法律法规、典型交通事故案例、技能训练、安全驾驶经验交流、突发事件应急处置训练等。

组织和督促驾驶员参加继续教育，保证驾驶员参加教育培训的时间，提供必要的学习条件。依托互联网技术积极创新、改进安全培训教育手段，丰富培训方式。

在驾驶员接受安全教育培训后，对驾驶员教育培训的效果进行统一考核。驾驶员安全教育培训考核的有关资料应纳入驾驶员教育培训档案。驾驶员教育培训档案的内容应包括：培训内容、培训时间、培训地点、授课人、参加培训人员签名、考核人员和安全管理人員签名、培训考试情况等。档案保存期限不少于36个月。

每月分析驾驶员的道路交通违法信息和事故信息，及时进行针对性的教育和处理。

驾驶员从业人员定期考核制度

驾驶员从业人员定期考核制度。考核内容主要包括：驾驶员违法违规情况、交通事故情况、道路运输车辆动态监控平台和视频监控系统发现的违规驾驶情况、服务质量、安全运营情况、安全操作规程执行情况以及参加教育培训情况等。考核周期应不大于3个月。

定期考核结果与企业安全生产奖惩制度挂钩。

驾驶员信息档案管理制度

建立客运驾驶员信息档案管理制度。客运驾驶员信息档案实行一人一档，及时更新。客运驾驶员信息档案包括：客运驾驶员基本信息、体检表、安全驾驶信息、交通事故信息、交通违法信息、内部奖惩、诚信考核信息等。

驾驶员安全告诫制度

建立客运驾驶员安全告诫制度。本企业应指定专人或委托客运站对客运驾驶员出车前进行问询、告知，预防客运驾驶员酒后、带病、疲劳、带不良情绪上岗驾驶车辆或者上岗前服用影响安全驾驶的药物，督促客运驾驶员做好车辆的日常维护和检查。

驾驶员定期体检及防止疲劳驾驶制度

关心客运驾驶员的身心健康，每年组织客运驾驶员进行体检，对发现客运驾驶员身体条件不适宜继续从事驾驶工作的，应及时调离驾驶岗位。

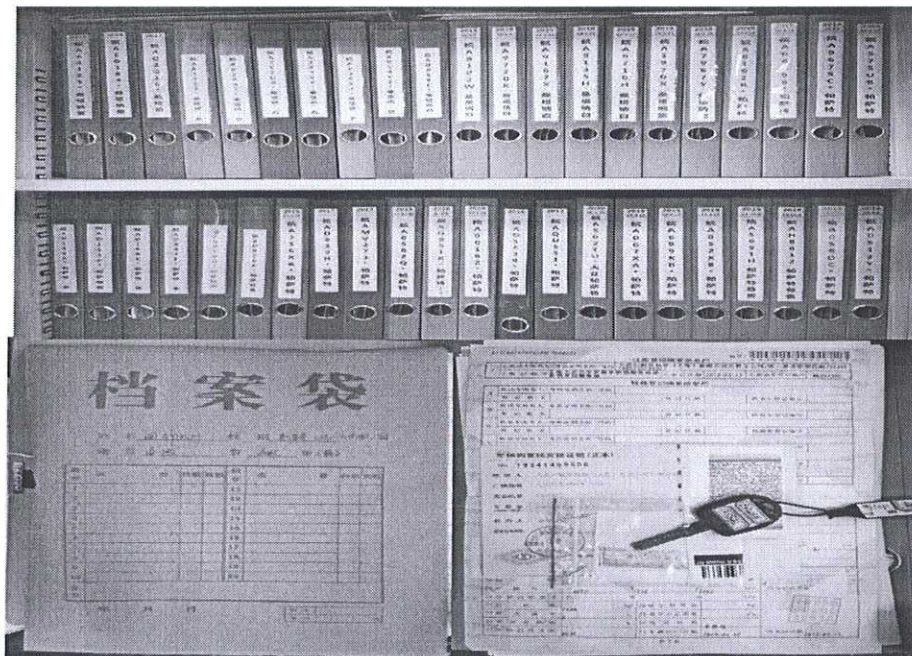
建立防止客运驾驶员疲劳驾驶制度，为客运驾驶员创造良好的工作环境，合理安排运输任务，保障客运驾驶员落地休息，防止客运驾驶员疲劳驾驶。

车辆技术档案管理制度

建立车辆技术档案管理制度。按照规定建立客运车辆技术档案，实行一车一档，实现车辆从购置到退出运输市场的全过程管理。

逐步建立客运车辆技术信息化管理系统，完善客运车辆的技术管理。

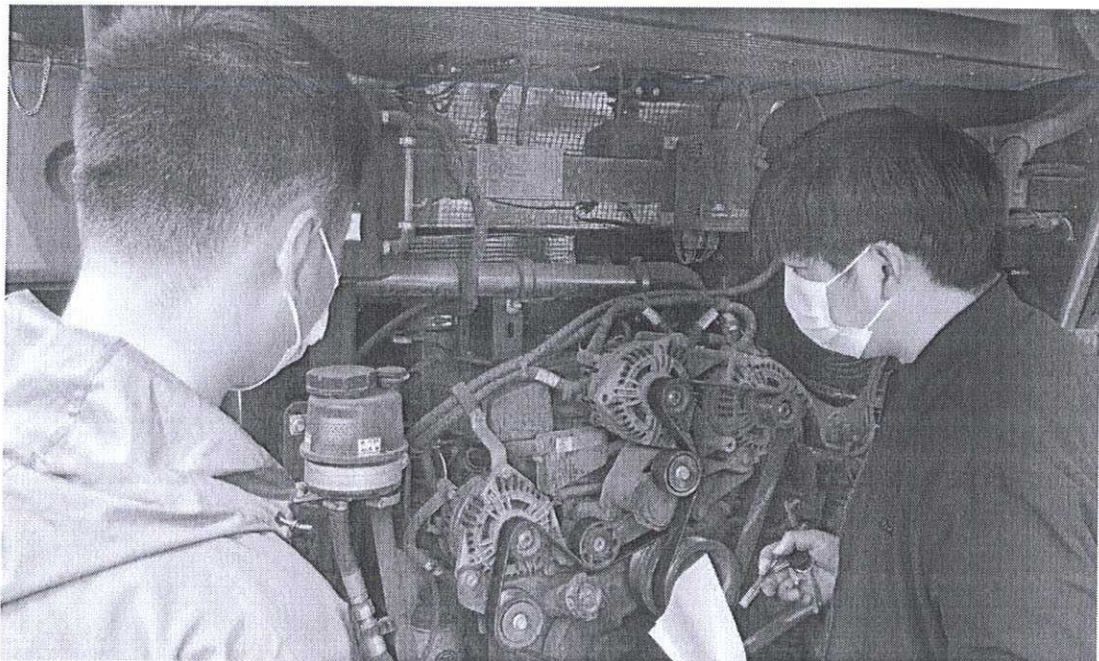
车辆档案管理（线下档案管理）



车辆技术状况检查制度

做好车辆安全例检,对未按规定进行安全例检或安全例检不合格的车辆不得安排任务。主动排查并及时消除车辆安全隐患,每月检查车内安全带、应急锤、灭火器、三角警告牌以及应急门、应急窗、安全顶窗的开启装置等是否齐全有效,安全出口通道是否畅通,确保客运车辆应急装置和安全设施处于良好的技术状况。

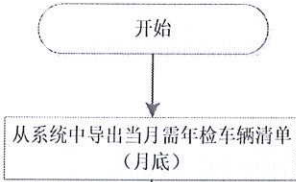
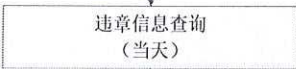
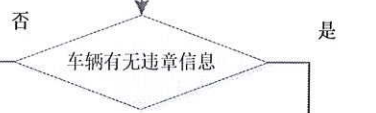
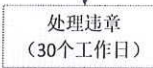

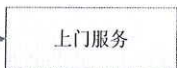
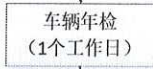
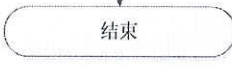
配备新能源车辆的,应该根据新能源车辆种类、特点等,建立专门的检查制度,确保车辆技术状况良好。



车辆检测和年度审验、检验制度

按照有关规定建立车辆安全技术状况检测和年度审验、检验制度。严格执行道路运输车辆安全技术状况检验、综合性能检测和技术等级评定制度,确保车辆符合安全技术条件。逾期未年审、年检或年审、年检不合格的车辆禁止从事道路旅客运输经营。

车辆年检流程（适用于本地车辆年检）

输入	过程	输出	责任人
FMIS		当月需年检车辆清单	分公司运营
FMIS、交管系统		车辆违章记录	分公司运营
车辆违章记录			分公司运营
			相关职能部门
			分公司运营
上门服务需求			分公司运营
			分公司运营、客户
			

卫星定位装置安装、使用及维护制度

为加强客户服务质量，加强安全生产监督，防止和减少交通事故，保障他人和自己的生命、财产安全，强化保障措施，公司配备了 GPS 监控平台。使用道路运输车辆上安装的卫星定位装置符合以下标准要求：

- (1) 《道路运输车辆卫星定位系统终端通讯协议及数据格式》（JT/T808）；
- (2) 《道路运输车辆卫星定位系统平台数据交换》（JT/T809）；

运用 GPS 定位技术和通信技术，达成接单车辆出车管理与监控，车辆服务信息交互、作业过程监控、以及燃油管理。

能满足未来区域集中调度（或中央集中调度）管控需要，并对车辆线路、定位、油料、临时任务安排等进行管控。

具体目标包括：

建立满足汽车租赁单与车辆调派所需要维护和管理平台及 GPS 车辆监控调度的决策支持和服务平台，建设一个能满足客户及其各单位车辆管理要求的 GPS 应用系统平台，实现车辆的精确定位、速度控制、监控、调度、查询等基本管理功能。

通过建立 GPS 平台监控调度系统为建立自己的车辆监控调度中心提供实时、动态信息。为服务单位用车服务提供车辆运行、车辆监控、动态调度、求助业务、投诉业务等管理服务。

车辆监控

对在线车辆进行实时监控，并显示车辆的各种状态及相关属性，包括车牌、车辆所属单位、车辆所属位置、承租人（或驾驶）等。公司配备专职人员负责实时监控车辆行驶动态，记录分析处理动态信息，及时提醒、提示违规行为。

车辆跟踪及历史数据回放

对某车辆进行实时跟踪。车辆始终位于电子地图中心，跟踪其动态运行轨迹。对某车辆的某段时间内的行驶轨迹和状态进行回放。

3、企业安全基础建设及具体措施

3.1、驾驶员聘用管理

聘用基本条件

- 1、年龄在 25 周岁至 45 周岁的男性公民(特别指定的 A1 可放宽至 52 周岁);
- 2、如有本公司带驾服务经历, 且无投诉、无违纪记录, 年龄上限可至 48 周岁;
- 3、如客户推荐的驾驶员, 客户单位需提供大昌行格式或类似推荐信并盖有客户单位公章方可有效, 年龄可放宽到 25 至 50 周岁;
- 4、居住地在公司、公司客户所在地周边的优先考虑;
- 5、教育背景为初中以上学历。

限制条件

- 1、如有在本公司带驾服务经历, 但是属于自行离职的, 原则上自离职之日起两年内不得成为公司驾驶员;
- 2、如有在本公司带驾服务经历, 但因客户投诉、违纪违规、发生过重特大有责事故, 或被辞退的, 不得再次聘用为公司驾驶员;
- 3、招聘时驾驶员因交通违法, 驾驶证一个扣分周期达到 12 分的, 不得成为公司驾驶员。
- 4、个人形象缺陷、过分张扬者不录用。

社会经历

- 1、无违法、犯罪记录, 以公安管理部门出具的证明为准(政审证明)
- 2、无吸毒历史, 赌博、酗酒等不良生活习惯。

身体状况

- 1、要求身体健康, 无心脏病、高血压、精神病等影响车辆驾驶的疾病及病史;

2、须提交区县级以上医疗部门出具的近期体检证明。

住址范围

1、居住在业务所在地周边者优先；

2、靠近服务客户居住地者优先。

六、准驾车型及驾驶经历

1、准驾车型为 C1 以上车型(驾驶大型车辆 A 级驾照必须 5 年以上驾驶经历；

2、须有 5 年以上驾驶经历，有出租或租赁企业服务 2 年以上经历者优先；

3、驾驶经历中无有责重大及以上交通事故记录。

仪表要求

1、五官端正，面部无胎记、伤疤；

2、身体暴露部位无纹身；

3、着装整洁得体，言谈举止大方；

4、头发前不过额头、后不及领口，不留光头、不染发（黑色除外）、不蓄胡须。

技能素质要求

1、熟悉所在城市及周边城市道路，驾驶技能熟练；

2、掌握基本服务礼仪知识和技巧；

3、掌握车辆的基本维修、保养知识和作业流程，以及车辆清洁流程；

4、熟悉《中华人民共和国道路交通安全法》和所在地地方交通法规相关内容，掌握交通事故处理的基本流程；

5、具有一定的客户沟通能力和技巧；

6、熟练使用普通话，具有英语口语基础，有英语交流能力者优先；

7、退伍军人、中共党员和有外企服务经历者优先。

3.2、驾驶员培训管理

培训率及培训时间

- 1 驾驶员岗前培训率为 100%，岗前培训时间不得少于 8 小时。
- 2 在岗驾驶员每人每月培训最低不得少于 1 次，每次不得少于 1 小时。
- 3 总部运营管理部每季度对分公司驾驶员培训工作情况执行情况进行考核，包括但不限于以上考核指标。

培训内容

1、岗前培训内容

- (1) 大昌行汽车服务(安徽)有限公司概况介绍;
- (2) 驾驶员管理相关规章制度;
- (3) 服务标准;
- (4) 驾驶员上岗所需相关知识技能培训、车辆交接、车辆保养维修、突发事件的应急处理等;
- (5) 《驾驶员入职视频》学习。

日常教育培训

1、公司规章制度

- (1) 驾驶员管理相关管理规章制度、业务流程;
- (2) 新制定、完善变更后的驾驶员管理规章制度、业务流程;
- (3) 与驾驶员相关的公司争先创优活动内容。

2、安全教育培训

- (1) 相关法律法规所规定的道路交通安全及安全行车要求;
- (2) 各级地方政府对交通安全及安全行车方面的要求;
- (3) 各地交通运输管理部门和主管行业的安全要求;
- (4) 公司的安全工作布置和要求;
- (5) 客户单位对驾驶员的安全工作要求;
- (6) 交通事故案例分析;
- (7) 特殊气候、季节变化、节假日、重大节日事项的特殊要求安全提醒
- (8) 新冠疫情防疫知识普及。

3、驾驶员技能培训

- (1) 交通管理部门对驾驶员和车辆的技能要求；
- (2) 公司常用车型原理知识和使用培训；
- (3) 季节、特殊气候安全行车、驾驶技能要求、安全知识和注意事项；
- (4) 车辆维修、车辆保险及事故相关知识的讲解；
- (5) 服务规范、服务礼仪、服务理念以及各分公司在服务过程中发生的服务案例的分析；
- (6) 驾驶员技能竞赛；
- (7) 新冠病毒疫情防控工作：个人防护、消杀方法等。

4、专项业务培训

- (1) 针对专项业务（包括赛事、会务用车）的培训；
- (2) 针对特定客户的专项业务培训；
- (3) 公司要求的专项内容培训；
- (4) 专、兼职车队长培训，包括基础管理知识培训等。

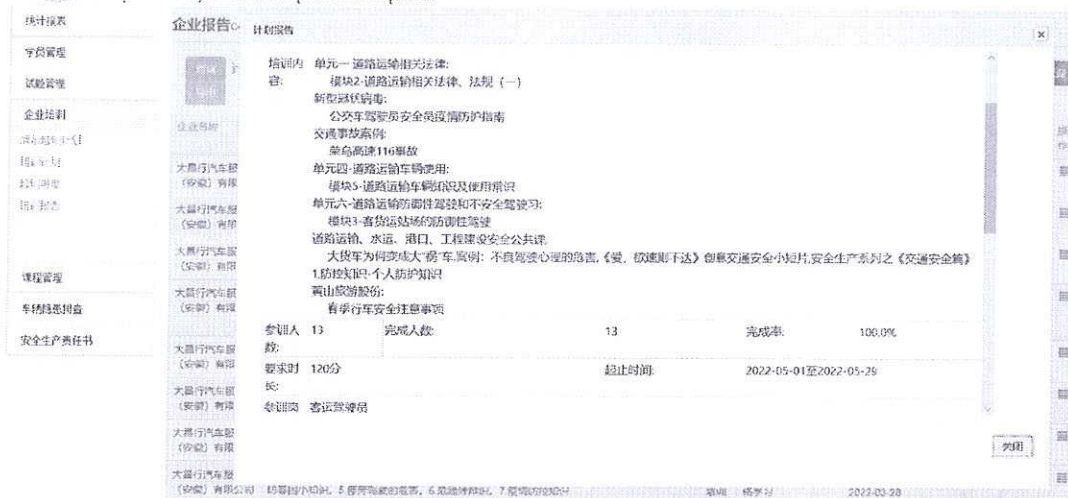
5、指标

- (1) 岗前培训时间不低于 8 小时
- (2) 月度培训时间不低于 1 小时

线下培训



线上培训：人脸识别



3.3、服务规范培训

出车前

- 1、做好车辆例保工作，确保服务设施、服务标志齐全有效；牌照齐全、清晰、平整与车辆行驶证相符；
- 2、做好车辆清洁工作，确保车容车貌整洁符合服务标准；
- 3、仪容仪表规范：统一着装、佩戴司徽；
- 4、认真核对《车辆营运路单》内容，确认用车人联系方式的准确；
- 5、长包车司机必须如实填写《工作记录单》。
- 6、领用服务客户用品，做好领用登记。

客人上车前

提前 15 分钟到达指定地点，短信告知客户（用车人）车辆已达指定位置。

1、接机服务

- (1) 将车停放在机场指定车位；
- (2) 至到达大厅内，查询航班准确降落时间；
- (3) 按客户要求出口处显著位置举牌恭候客人，不得擅自离开。

2、宾馆服务

- (1) 将车停放在宾馆指定车位；
- (2) 至宾馆礼宾部报到, 听从礼宾部人员安排; 如先前约定直接与客户联系的, 打电话到客人房间, 通知客人车已到达;
- (3) 在大堂内等候或在车辆的右侧车门旁站立迎接。

2、短租业务

- (1) 将车停放在客人指定的上车地点;
- (2) 及时联系客人, 通知客人车已到达, 并告知停车方位与车号;
- (3) 在车辆的右侧车门旁站立迎接。

3、长包业务

- (1) 将车停放在客人约定的地点;
- (2) 及时联系客人, 通知客人车已到达, 听从客人安排;
- (3) 在车辆的右侧车门旁站立迎接。

客人上车后

- 1、礼貌问候, 主动与客人核对行程与目的地。
- 2、彬彬有礼, 主动帮助客人开、关车门。
- 3、帮助客人提拿行李, 并妥善放置于行李箱内。
- 4、车辆启动前, 系好安全带, 主动提醒客人系安全带并带齐必备物品。
- 5、驾驶车辆坐姿端正、精神饱满。
- 6、主动询问乘客空调温度是否适宜, 并按照乘客要求使用音响设备。
- 7、驾车时集中思想, 不准吸烟、饮食、嚼口香糖、使用手机;
- 8、不得主动与客人闲谈, 客人交谈时严禁插嘴;
- 9、车辆到达目的地, 应停放有序, 迅速下车帮助乘客开启车门, 提取行李; 遇雨天, 主动为上下车的乘客打伞, 主动提醒客人带好随身物品。如果乘客需要等候, 做到人不离车。及时进行车辆内外清洁。
- 10、严禁直接或变相向客人索要小费和礼品。
- 11、遵守客户单位的有关规定。

服务结束

1、礼貌地与客人结算车费。

现金结算:按实际车价向客人提供发票,并收取现金或刷卡。

月度结算:请客人签名确认《车辆营运路单》上的用车内容。

宾馆业务:送客人至礼宾部,向礼宾部工作人员收取用车确认单。

2、与客人礼貌道别。

3、认真做好一车一检,如发现客人失物,应妥善保管,设法归还或上交。

4、做好车辆清洁等工作。

5、承接会务会展业务,服从现场安排,未经现场调度许可不得离开车辆或结束任务。

3.4、安全规范培训

1、驾驶员必须遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及有关交通安全管理的规章制度,安全驾车,并应遵守本公司其他相关的规章制度。

2、驾驶员在日常出车过程中要有良好的职业道德,文明驾驶,安全礼让。不准因为任何原因违章驾驶、危险驾车(包括超速、违章超车、紧跟、争道、并线、抢行、赛车、赌气车等)。

3、驾驶员本人上路行驶必须系好安全带并提醒同乘人员系好安全带。

4、驾驶员夜间行车要注意休息。驾驶员白天连续驾驶4小时,需休息20分钟,避免疲劳驾驶。

5、驾驶员任何情况下严禁酒后驾车。

6、驾驶员每日出车返回时应当将车辆停放在公司的指定停车场内。如确因工作需要返回较晚,驾驶员应当妥善保管公司车辆。

7、驾驶员上路行驶时,应注意选取停放地点和位置,不得在违章停车路段或危险地段停车。

8、驾驶员离开所驾驶的车辆时,应当确保车辆已经锁好,停放在安全的区

域，防止车辆被盗。

9、驾驶员上路行驶时，严禁携带易燃易爆等危险品；加油时，严禁使用手机。

10、发生事故或车辆故障在第一时间通知公司理赔专员或车管专员。

11、驾驶员必须规范操作，认真遵守并执行，做到天天检查、天天清洁、天天安全、天天规范、天天改善。

12、驾驶员必须按时参加公司组织的各类技能辅导和培训，提高驾驶技能、服务技能、积极参加公司各项技能比赛、争先创优。

13、驾驶员必须按时参加公司组织的每月教育培训及各种形式的安全教育活动，每人每月最低不得少于1次，不得无故缺席。

14、下陡坡严禁熄火和空档滑行；熟悉常用交通禁令标志、告知标志、指示标志。

15、规范安全驾驶操作方法，养成良好安全驾驶习惯。停放车辆要遵守规定，严禁乱停乱放，拉好手制动，锁好车门，确保车辆安全。

3.5、驾驶员工作流程

1、驾驶员应当听从客户单位车辆主管人员的出车安排，按时出车，保证完成工作任务。

2、驾驶员对自己所开车辆及个人各种证件的有效性应当经常检查，出车时务必保证证照齐全。

3、出车前，要检查车辆的水、电、油及其他性能是否正常，发现不正常时，要立即加补或调整。出车回来，要检查存油量，发现存油不足一格时，应立即加油，不得到出车时才临时去加油。

4、暂时未被安排出车的，驾驶员应在驾驶员室或车内等候。不准随便到其他办公室，影响他人办公。有事需离开驾驶员室时，须告知主管人员去向和所需时间，经批准后方可离开；出去返回后，应立即告知主管。保持工作时间内通讯

畅通。

5、驾驶员出车执行任务，遇特殊情况不能按时返回的，应及时设法通知主管人员，并说明原因。

6、驾驶员发现所驾车辆有故障时，应及时报告车辆管理部门，提出故障原因或现象，送指定修理厂检修。未经车管人员批准，不许私自将车辆送厂维修。因车辆在外地执行任务时突发故障，无法送指定厂维修，应先请示车辆管理人员，待同意后再修理。

7、出车在外或出车归来停放车辆时，要注意选择有人值守的停车场，不能在不准停车的路段或危险地段停车，驾驶员离开车辆时，要锁好保险锁，驾驶室内和后备箱内不得存放贵重物品，防止车辆损坏、被盗。

8、接送客户的班车驾驶员，要按规定准时出车，不得误点。

9、驾驶员对用工单位管理人员的工作安排，应无条件服从，不准借故拖延或拒不出车。

10、每次出车前（后），驾驶员应认真填写《工作记录单》或路单，出车回来后请用车或主管人员在该表上签字；

11、驾驶员需 24 小时保持手机畅通，对用工单位管理人员的信息要及时回复。

12、发生交通事故，驾驶员、乘车人员必须保护事故现场，积极抢救伤者并及时向交通管理部门、用工单位管理人员和公司有关领导报告，做好善后工作。

13、驾驶员应将乘车人遗留下的财物及时通知本人并妥善保管，不得占为己有。

14、驾驶员未经用工单位管理人员批准，不得将自己保管的车辆随便交给他人驾驶；严禁将车辆交给无证人员驾驶；任何人不得利用单位车辆练习开车。

15、过路费、过桥费要按实际发生额，据实报销。

16、严禁驾驶员向客户索取小费。

17、严禁驾驶员公车私用。

18、严禁驾驶员私配车钥匙。

3.6、保密工作制度

驾驶员保密工作制度

为增强本公司从业人员保密意识，作好本公司及服务客户所涉及的保密工作，杜绝失、泄密事件发生，特制定本制度。

1、保密工作的原则

第一条 公司秘密是关系公司权利和权益，依照特定程序确定，在一定时间内只限一定范围的人员知悉的事项。

第二条 公司所属组织和分支机构以及全体员工都有保守公司及服务客户秘密的义务。

第三条 公司保密工作，实行既确保秘密又便利工作的方针。

第四条 对保守，保护公司及服务客户秘密以及改进保密技术，措施等方面成绩显著的部门或职员实行奖励。

保密范围和密级确定

第五条 公司秘密包括本制度第二条规定的下列秘密事项：

- (1) 公司重大决策中的秘密事项；
- (2) 公司尚未付诸实施的经营战略，经营方向，经营规划，经营项目及经营决策；
- (3) 公司内部掌握的合同，协议，意向书及可行性报告，重要会议记录；
- (4) 公司财务预，决算报告及各类财务报表，统计报表；
- (5) 公司所掌握的尚未进入市场或尚未公开的各类信息；
- (6) 公司员工人事档案，薪资待遇，劳务性收入及资料；
- (7) 获知的服务对象涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于双方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料等）中服务对象的商业秘密或国家秘密负有保密义务。

(8) 其他经公司确定为应保密的事项。

第六条 机密分为绝密，机密，秘密三个等级。

(1) 绝密是最主要的秘密，一旦泄露会对公司或服务对象的权益造成特别严重的损害。

(2)、机密的主要的秘密，一旦泄露会对公司或服务对象的权益造成严惩严重的损害。

(3)、秘密是一般的秘密，泄露会对公司或服务对象的权益造成损害。

一般性决定，决策，通告，行政管理资料等内部文件不属于保密范围。

第七条 属于秘密的文件、资料应当依据本制度第六条之规定标明密级并确定保密期限，保密期限满3年，自行解密。

3、保密措施

第八条 属于公司秘密的文件资料和其他物品的制作收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁由公司行政部或主管副总经理委托专人执行，采用电脑技术存取、传递的公司秘密由电脑使用者负责保密

第九条 对于密级的文件资料和其他物品必须采取以下保密措施：

(1) 非经总经理或副总经理及特别授权人员批准不得复制和摘抄。

(2) 收发、传递和外出携带，由指定人员负责，并采取必要的安全措施。

(3) 在设备完善的保险装置中保存属于秘密的设备或商业机密，由公司指定的专门部门负责，并采取相应的保密措施。在对外交往与合作中需要提供公司秘密事项的应当事先经总经理批准。

具有属于服务公司秘密内容的会议和其他活动，应采取下列保密措施：

(1) 根据服务对象需要限定参加服务人员的范围；

(2) 对参加涉及密级事项会议的人员予以指定；

(3) 依照保密规定提供服务及管理会议文件；

(4) 确定会议内容是否保密及保密范围；

(5) 执行任务前，所有参与人员或司机签署《保密协议》（见附件一）

4、责任与处罚

出现下列情形之一给予警告并予 100 以元或相当于当月工资 20%以下的罚款

- (1) 泄露公司或服务对象秘密尚未造成严重后果或经济损失的；
- (2) 违反本制度第十条、第十一条、第十二条、规定的；
- (3) 已泄露秘密但采取补救措施的；

出现下列情形之一的予以辞退并罚款三千元并酌情赔偿公司因此受到的经济损失直至追究其刑事责任；

- (1) 故意或过失泄露公司或服务对象秘密
- (2) 造成严重后果或重大经济损失的
- (3) 利用职权强制他人违反保密规定的

5、附则

本制度规定的泄露是指下列行为之一

- (1) 使公司秘密被不应知悉者知悉的
- (2) 使公司秘密超出限定的接触范围

3.7、车辆运行维护管理

一、保养送修要求

1、自驾车辆驾驶人定期查看保养提示标贴上的保养里程确认车辆是否到里程保养，与车管确认指定修理厂进行保养或者维修，车管需确认驾驶员报修当日里程及日期是否为更换周期。

2、带驾车辆驾驶人提前预约车辆保养后，需在工作间隙或休息日抽空将车辆开至指定维修站进行申报后的常规保养，保养检查中发现车辆如有其他部件损坏需第一时间与车管联系确认，影响到车辆行驶安全且暂时未能维修好的需让修理厂与车管进行维修时间的确认，并安排好替代车辆。

3、驾驶人在保养结束后需检查车辆是否有其他安全隐患，（检查胎压、添加玻璃清洗液、雨刮片）并对此次维修保养的项目给驾管、驾驶人反馈，做到双方监管。

二、常规保养分类

1、车辆更换机油（严格控制油品、矿物油、半合成油视车型而定）、机滤、空滤、空调滤，检查转向、防冻、刹车油液。

2、车辆到达 60000-70000KM 里程周期需更换的变速箱油（重力更换或循环更换价格）、刹车油、助力油、和正时皮带套件。

3、每 30000KM 拆检目测刹车盘片厚度、火花塞间隙、节气门体。

三、常规维修分类

1、非正常周期使用损坏的大型配件，需及时进行三方比价、邮件报备批准后方可进行维修（周维修报表中需备注维修更换里程及原因）。

2、车辆在损坏件在索赔范围内的，需按照各车型厂家的说明书时限要求到 4S 店进行相应部件的确认索赔。索赔件超出质保范围的可对比配件价格后安排供应商维修。

3、电动车需在每年或 10000KM 周期更换传动套件油液。刹车盘、片、小电瓶、轮胎按照汽油车标准执行，电器系统故障需到专门的电动汽车维修站进行检查，切勿私自操作，车龄超 3 年需检查整套充电系统及充电桩。

四、长租自驾客户车辆上门收车保养

1、长租自驾客户的车辆在到达保养里程或车辆发生故障时，可按照客户服务卡直接联系车管，说明车辆情况，客户可自行安排时间将车到我们指定的维修站进行保养维修。

2、客户若提出上门拿车保养，也需要车管人员询问下车辆的使用情况，有无异常，并提醒将车辆内的贵重物品带离或移交。

五、车辆出险维修

1、车辆在出险时，需第一时间联系我司车辆管理人员、告知车辆发生的事故类型、车辆损失情况、并以照片或视频的形式发给车管。

2、车辆出险后，报交警及保险公司，凭交警开具的责任认定书由当事驾驶人到保险公司结案，车辆到达维修站后拆检定损、确认维修时间。带驾车辆需要替代车辆服务需填写维修替代申请单。自驾车辆需要替代车辆时，由业务部门发起替代申请并收取车辆替代期间的租赁费用。车辆修整完毕后需由车管验收车辆。

3、轻微磕碰未出险的，需告知到车管，同意自行维修后，需在二类及以上修理厂进行钣金修复做漆并由车管验收维修车辆。

3.8、收发车管理

一、发车前会有一个出库 OA 申请附带《出库申请单》，说明随车是否需要配备 ETC、油卡及装潢需求等。

二、长租退回前会有入库 OA 申请附带《入库申请单》，详细记录车辆入库时间、是否有违章和车损、费用是否结清等。

三、如果客户车辆新车未到、租赁中途因车辆质量原因或者是事故引起的车

辆暂时无法使用，客户会反馈到对接业务同事后、其会发起替代车业务 OA 申请并附带《替代申请单》，说明替代的原因、车型、费用归属问题等。

3.9、车辆油卡管理

加油卡的配备

- 1、短租带驾车辆的配备
- 2、长租带驾车辆的配备
- 3、代收代付指定客户自驾车辆的油卡配备

带驾车辆加油卡的管理

- 1、带驾车辆加油卡为指定车牌加油卡；
- 2、油卡使用后，司机确认车辆油卡；
- 3、妥善保管好加油卡，加油卡出现异常及时报备油卡管理员；
- 4、每周进行 2-3 次油卡余额检查，并按车型用量及时充值；
- 5、根据长租短租带驾车辆进行油卡的增加及减少。
- 6、新车和未办卡车辆使用机动卡（不限车号每天 1 次）加油，司机打印加油小票并填写油卡登记表。

自驾车辆加油卡的管理

- 1、油卡申请人填写油卡申请表（附上邮件批准单和发票并签字）；
- 2、油卡管理员根据油卡申请表办理副卡加油卡；
- 3、油卡申请人领取副卡加油卡并签字；
- 4、油卡管理员根据邮件批单和发票做支出申请单交给财务，走财务转账流程；
- 5、待发票金额进账后，油卡管理员走油卡充值流程；
- 6、油卡管理员待财务支付成功后，打印出账单（盖章），前往指定加油站办理主油卡充值；
- 7、油卡管理员网上充值副卡加油卡并通知油卡申请人完成油卡充值。

主油卡的管理

- 1、每月月初制作主油卡分配月报表；
- 2、每月 8 号根据加油卡使用明细，及公里统计表核算上月车辆的百公里油耗表；
- 3、每月第 4 个工作日，将长租车辆油卡使用明细发送给业务部和客户结算费用；
- 4、每月前往指定加油站点开具上个自然月的燃油增值税专用发票；
- 5、每月中旬申请主油卡充值。

客户专用加油卡

- 1、油卡申请人填写油卡申请表（附上邮件批准单并签字）；
- 2、油卡管理员根据邮件批准单做支出申请单交给财务，走财务转账流程；
- 3、油卡管理员待财务支付成功后，打印出账单（盖章），前往指定加油站点办理主油卡充值和新副卡的开卡、充值、圈存；
- 4、油卡申请人领取副卡加油卡并签字。

使用加油卡的注意事项

- 1、加油卡先圈存-加油站圈存机，后加油；
- 2、密码输入时按键是否有效输入；
- 3、加油卡消磁、损坏、丢失时及时报备油卡管理员；
- 4、丢失加油卡为司机绩效考核项，并对丢失卡进行情况说明。
- 5、无油卡加油，进行现金加油需向油卡管理员报备允许后对车辆加油，后期根据发票进行油费报销。不报备现金加油，不给予报销。

3.10、车辆油耗管理

- 1、车辆加油卡为指定车牌加油卡，每月月底要求驾驶员将各自所驾驶的车辆燃油加满，拍照上传公里数。统计数据、根据不同车型，不同品牌车型制作《单车油量使用表》，对每月每车燃油百公里油耗进行分析。若油耗超出标椎范围外。

- (1) 第一次出现油耗高时给予驾驶员警告，检查原因并提供情况说明。
- (2) 第二次出现油耗高时给予停岗，待确定非人为原因造成的油耗高，方可返岗。
- (3) 如确定属人为原因造成的油耗过高，经约谈予以辞退并解除劳动合同。

下图为油耗分析表：

序号	租赁方式	车号	车型	月初公里	月末公里	实际行驶KM	中石化		中石油		长客		合计 加油升数	百公里 油耗/升	备注
							加油升数	使用金额	加油升数	使用金额	加油升数	使用金额			
														/	

3.11、车辆档案管理

具体内容：

1、车辆档案内容包括：车型、车牌、行驶证、保单、购置发票等重要证件的复印件，并按要求建立车辆台账表。

2、公司所有车辆都由专人负责并设有专门的车辆档案室，所有车辆严格执行一车一个纸质档案和一个电子档案，做到所有车辆资料齐全后填写《车辆档案清单》粘贴在每台车的档案袋上，并以车型归档到不同编号的档案柜后，电脑上再登记好每个车牌所属的档案柜，不得遗漏。

3、档案非经许可，不得随意转借，根据年检、年审随时更新。

4、建立档案时要按要求做到清晰、准确、真实、全面，能反应车辆的真实情况。

3.12、车辆钥匙保管

钥匙交接及存放规定：

1、公司每台车辆规定随车 1 把常规钥匙。

2、短租车辆常规钥匙存放于公司办公室专用钥匙柜里，领取钥匙需做好钥匙交接登记。

三、处罚规定：

1、客户丢失公司车辆钥匙时，追究到遗失人支付其钥匙配备的费用。

2、发现车辆钥匙遗失时，通过交接记录单查询最后一位使用者，由最后使用者承担全部责任及配钥匙费用并纳入当月驾驶员绩效考核中。

四、档案留存钥匙的管理

1、每车配备钥匙两把，车辆日常使用 1 把，档案留存 1 把。

2、调购车辆缺少钥匙，向上级申请配 1 把备用钥匙并落实。

3、自驾客户单位有特殊要求公司提供 2 把钥匙，需由对接业务发起邮件申请另配钥匙，待邮件批准后，由车辆档案管理员为其配备钥匙。配钥匙费用由客户承担。合同到期还回车辆需还回为其配备的钥匙。

4、借用备用钥匙时，应填写《车辆备用钥匙借用申请表》，由分公司负责人签字后，报公司总部审批。

(1) 临时领用档案留存钥匙需邮件申请审批后领用，借出钥匙不得超过 3 天。

(2) 车辆档案管理员需建立钥匙外借和还回的台账，到期未还回的发起追缴还回。

3.13、车辆保险管理

车辆续保

1、每月整理 30 个自然日内即将到期的车辆续保清单；

(1) 车辆的车牌号和车型；

- (2) 上年保险费用及保险期间;
- (3) 有效合同中的保险项目和客户单位;
- (4) 筛除待处置车辆;
- (5) 保证续保的连续性, 在未到期前完成续保

2、向保险公司询问续保报价和出险情况;

(1) 对于上年出险车辆情况进行邮件上报, 并告知业务员收取次年上浮保费部分;

(2) 可进行两家保险公司进行报价比价;

3、OA 申请支付, 审批成功后, 走财务转账流程;

4、根据转账单, 提醒保险公司出保单;

5、车辆纸质保单原件, 发票的核对;

6、将交强险第一时间给到车管, 用于车辆年检备用;

7、发票上传后交给财务并签收;

8、保单归档: 系统录入、台账更新、按车牌号放入档案柜。

二、新车保险

1、根据新车合同中的特约保险项目, 对将采购车辆进行报价;

2、根据报价单发起 OA 申请支付;

3、OA 批准后, 走财务转账流程;

4、根据转账单提醒保险公司出保单;

5、车辆纸质保单原件和发票的核对;

6、发票上传后交给财务并签收;

7、保单交给车管走上牌流程;

8、保单归档: 系统录入、台账更新、按车牌号放入档案柜。

三、车辆增保

1、根据合同特约保险项目要求对车辆进行增保;

2、保险公司报价;

- 3、OA 申请支付；
- 4、OA 批准后，走财务转账流程；
- 5、根据转账单提醒保险公司出保单；
- 6、车辆纸质保险批单原件、发票的核对；
- 7、发票交给财务并签收；
- 8、保单归档：系统录入、台账更新、按车牌号放入档案柜。

四、商业险退保

1、处置车辆手续完结后，每月提供处置车辆清单至财务部，财务专员发起车辆原保险发票的红字申请；

2、财务开具纸质红字申请原件（财务章），处置车辆退保申请（盖公章）寄给保险公司，

3、保险公司对原保险发票进行红冲后，开具负数发票和退保后的正数发票，打印退保明细批单；

- 4、发票上传后交给财务并签收；
- 5、退保批单进行统一存档。

五、转户车辆及其他

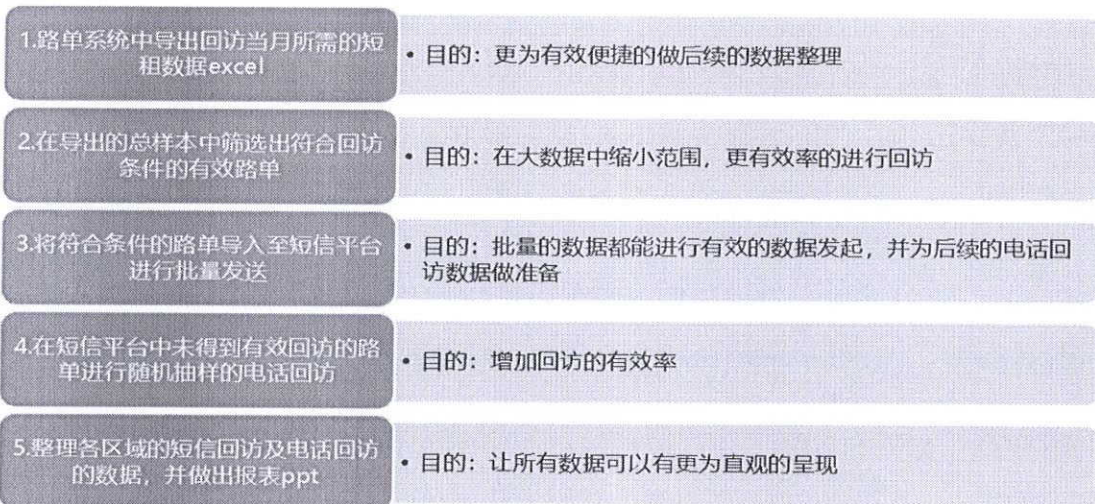
- 1、向保险公司提交转户申请和新车牌号的行驶证照片；
- 2、保险公司对车辆保险进行转户并开具批单。
- 3、批单按车牌号放入档案柜。
- 4、其他变更手续按照保险公司办理要求准备好材料后完成。

3.14、监督（服务回访）制度

制定客户满意度调查机制

1. 以服务、车辆、安全为基准，每项十分，满分三十分，当总分 > 23 分时，视作这项路单为满意。
2. 将前期数据按区域划分整理，路单按类型整理成图表形式体现。
3. 统计所有路单的满意度情况，进行满意度概况的数据统计。
4. 需统计此次回访的问题概况，及上一次回访时所遇问题的二次回访。记录问题反馈到相关部门，并将跟进解决的结果反馈至客户。

客户满意度调查流程

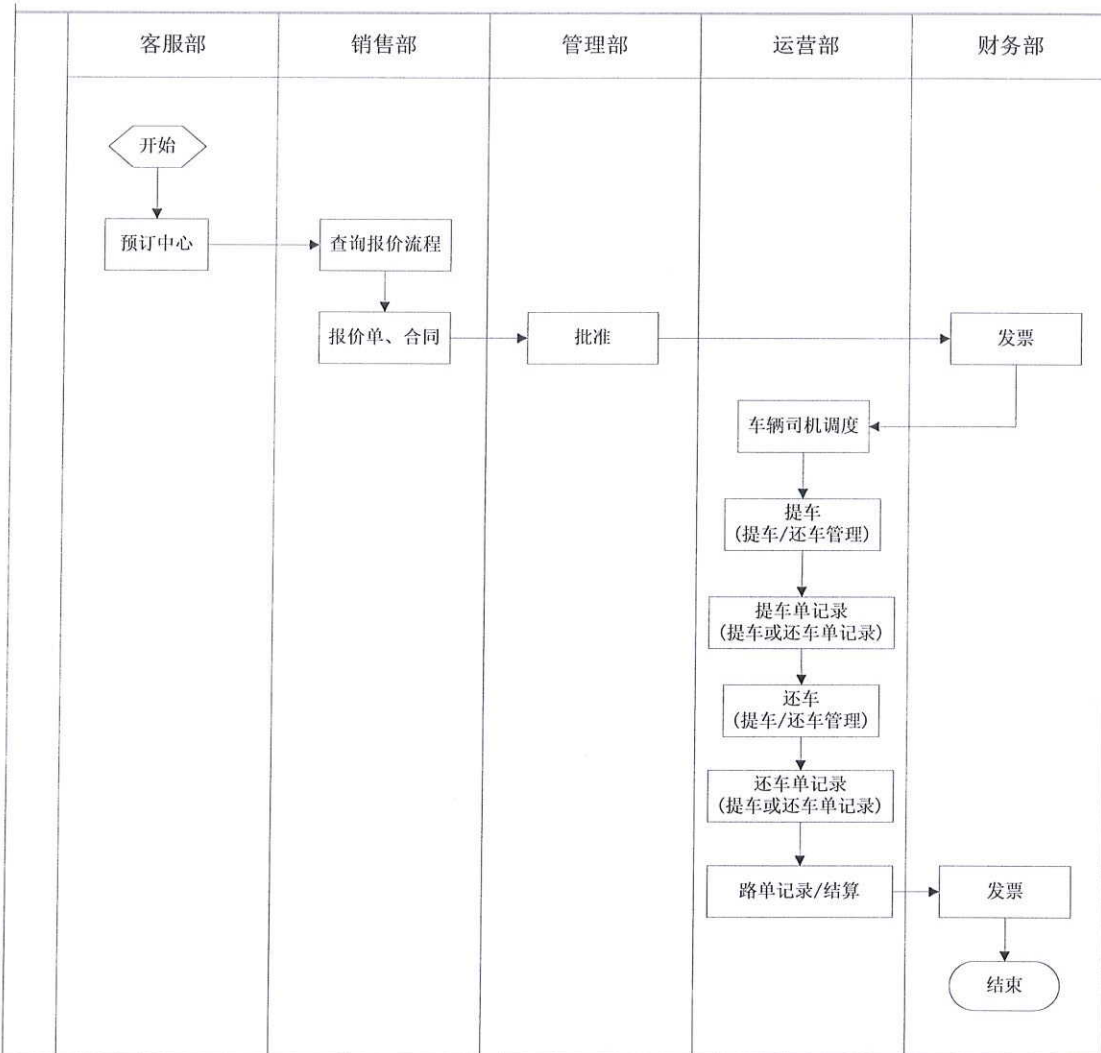


客户投诉记录卡			
客户类型		投诉方式	电话
客户姓名			信函
投诉日期			其它
投诉事件内容:			
记录人姓名		记录时间	
调查结果及处理措施:			
处理人姓名		处理完毕时间	
客户回访及客服处理结果:			
客服: 年 月 日			
被投诉部门处理意见:			
被投诉部门经理: 年 月 日			

客户投诉记录表

4、日常业务管理与业务流程

4.1 业务受理流程



2、服务监督

我公司在随车的服务监督卡上会公示服务监督、投诉、互互联网址：

<http://www.dchml.com.cn>，接受承租人的意见和投诉，五个工作日内

予以回复。客服电话：400-078-7788

4.2拥有公务用车调度运营管理系统

政府公务用车平台网站截图

欢迎您, 彭云云(hfdch) [修改密码] 退出 通知 | 帮助

大昌行融资租赁(上海)有限公司合肥分公司

我的主页 0 调度派车 0 交车审核 0 自用车审核

用车申请 ②
自用车

客户管理 ②

调度管理 ②

车辆管理 ②

业绩统计 ②

基础信息 ②

1 车辆运营状态

运行 ②	待命 ②	空闲 ②	全部		
车牌号	订单号	车型	使用人	车辆状态	操作
皖A21D46	551160726001	轿车	徐海斌	待命	位置 轨迹
皖A22D46		轿车		待命	位置 轨迹
皖A49201黄	651160815005	中巴车	陶小平	待命	位置 轨迹
皖A8F010		商务车		空闲	位置 轨迹

政府公务用车平台信息化功能截图:

订单管理

欢迎您, 彭云云(hfdch) [修改密码] 退出 通知 | 帮助

大昌行融资租赁(上海)有限公司合肥分公司

我的主页 0 调度派车 1 交车审核 0 自用车审核

用车申请 ②

客户管理 ②
客户信息
订单信息
结算统计

调度管理 ②

车辆管理 ②

业绩统计 ②

基础信息 ②

8711704200 安徽省人民政府法制办 法制办 法制办	2017-04-06 14:00	已确认 交车已审核	皖AU3201 夏根	712.0	未评
784170405001 安徽省审计厅 沈建民 苏伟	2017-04-06 13:30	已确认 已派车	皖A22770黄 张礼		未评
651170405004 安徽省水利厅 李忠 朱兆成	2017-04-06 08:00	已确认 已派车	皖AD621C 贾贤坤		未评
7611704120 安徽省人大常委会 王青红 王青红	2017-03-31 09:45	已确认 交车已审核	皖AD030E 虞俊	392.0	未评
7611704120 安徽省人大常委会 李秘书长 李秘书长	2017-03-31 08:30	已确认 交车已审核	皖AD761E 盛泽斌	392.0	未评
7611704120 安徽省人大常委会 史秘书长 史秘书长	2017-03-31 08:30	已确认 交车已审核	皖AD063E 俞树海	472.0	未评
7611704120 安徽省人大常委会 于青红 于青红	2017-03-31 0	已确认	皖AD781A 覃根	392.0	未评

客户管理

大昌行融资租赁(上海)有限公司合肥分公司

我的主页 调度派车 0 交车审核 1 自行车审核 0

序号	客户单位	客户类型	联系人	联系电话	折扣率	操作
1	安徽省发展和改革委员会	1	朱建	13605517089	86%	修改
2	安徽省妇女联合会	1	沈锦标	18855188051	86%	修改
3	安徽省科学技术协会	1	檀红兵	13500504328	86%	修改
4	安徽省人民政府法制办公室	1	法制办	13675511111	86%	修改
5	安徽省统计局	1	黄亚	18919608267	86%	修改
6	肥东县梁园镇人民政府	1	廖敬益	15956999949	86%	修改

租金管理

大昌行融资租赁(上海)有限公司合肥分公司

我的主页 调度派车 37 交车审核 0 自行车审核 0

费用标准

车辆类型	费用标准	价格类别	是否对客户可见	操作
大巴	大巴按天	按天	可见	修改 删除
轿车	轿车按天	按天	可见	修改 删除
考斯特	考斯特按天	按天	可见	修改 删除
商务车	商务车按天	按天	可见	修改 删除
越野车	越野车按天	按天	可见	修改 删除
中巴车	中巴按天	按天	可见	修改 删除

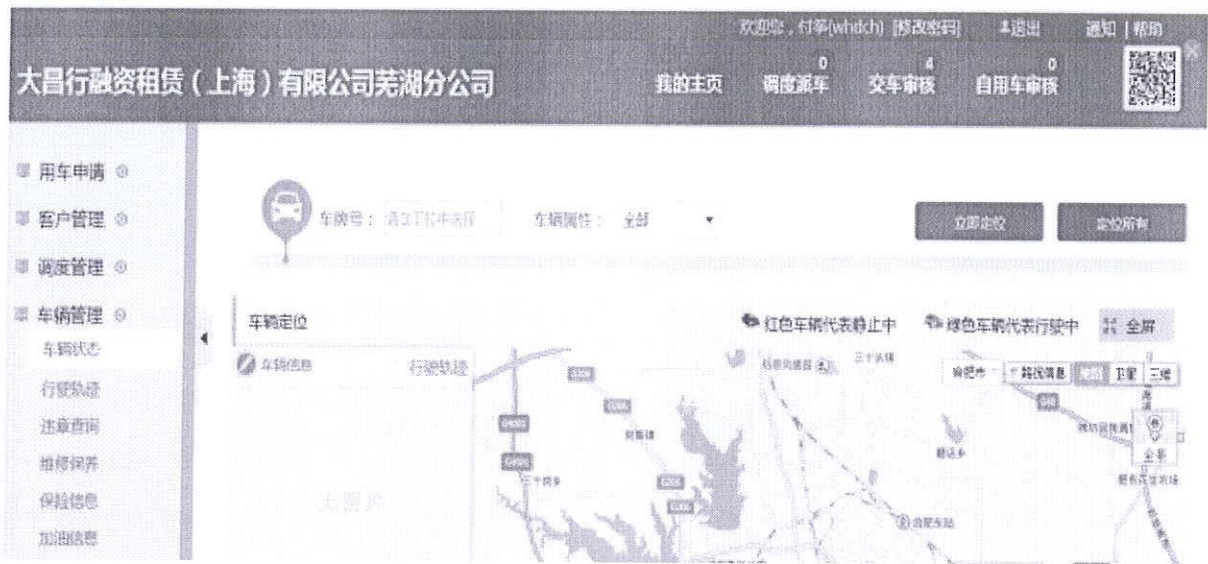
统计管理

大昌行融资租赁(上海)有限公司芜湖分公司

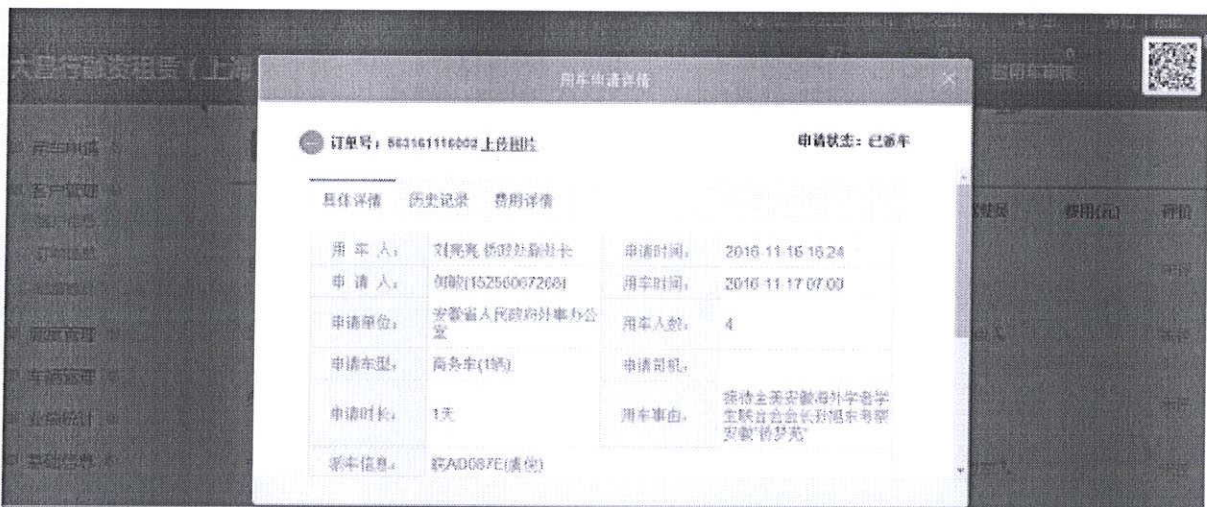
我的主页 调度派车 0 交车审核 4 自行车审核 0

序号	车型	车牌号	租价(元/日)
1	中巴车	皖D48191黄	0.0
2	小轿车	沪GV3141	0.0
3	中巴车	皖A41529黄	2023.15
4	中巴车	皖A44630黄	2166.23
5	中巴车	皖A49201黄	0.0
6	大巴车	皖AA4360黄	0.0
7	大巴车	皖AA7921黄	0.0
8	商务车	皖AD298F	0.0
9	小轿车	皖AD302A	0.0
10	小轿车	皖AD303T	0.0

监督管理



服务订单申请功能



派车功能

序号	客户单位	用车人	申请用车时间	租车时长	实际用车时间	车型	行驶公里	车牌号	驾驶员(新车单)	订单号	状态	用车备注	操作
1	安徽省统计局	黄烈	2017-04-26 08:00:00	3天	2017-04-28 09:11:10	商务车 (2015款 282TD)	84AD063E	曹俊	213120427002	交车已审核			
2	安徽省统计厅	丁传立	2017-04-26 08:00:00	2天	2017-04-26 08:11:00	商务车 (2015款 1.8T)	84AD0681	曹俊	213120425006	交车已审核			
3	安徽省统计厅	沈建民	2017-04-25 15:10:00	1天	2017-04-25 15:18:34	商务车 (2015款 1.8T)	84AD0681	曹俊	213120425005	交车已审核			
4	安徽省统计局	陈毅	2017-04-24 10:20:00	4天	--	商务车 (2015款 1.8T)	84AD065E	刘福强	651120429002	已派车			退租

结算功能

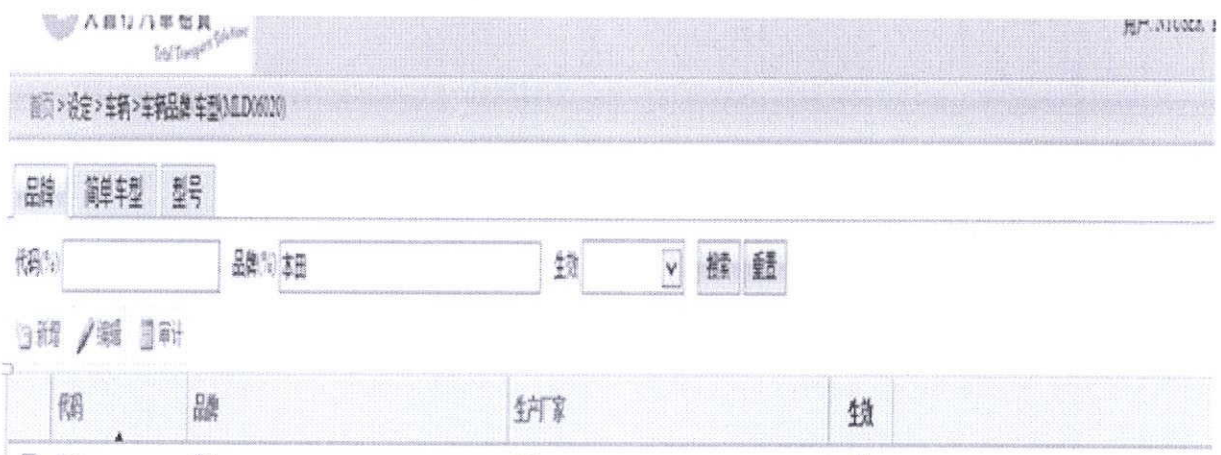
大昌行融资租赁（上海）有限公司合肥分公司

2016-11-01至2016-11-30客户租用结算统计

序号	客户名称	累计里程(km)	累计费用(元)	结算单
1	安徽省工商业联合会	0	0.00	生成
2	安徽省人大常委会办公厅	0	0.00	生成
3	安徽省人民政府发展研究中心	0	0.00	生成
4	安徽省人民政府外事办公室	0	0.00	生成
5	安徽省商务厅	0	0.00	生成
6	安徽省审计厅	0	0.00	生成
7	安徽省食品药品监督管理局	0	0.00	生成
8	安徽省水利厅	0	0.00	生成

4、自有平台平台及功能截图

车辆管理



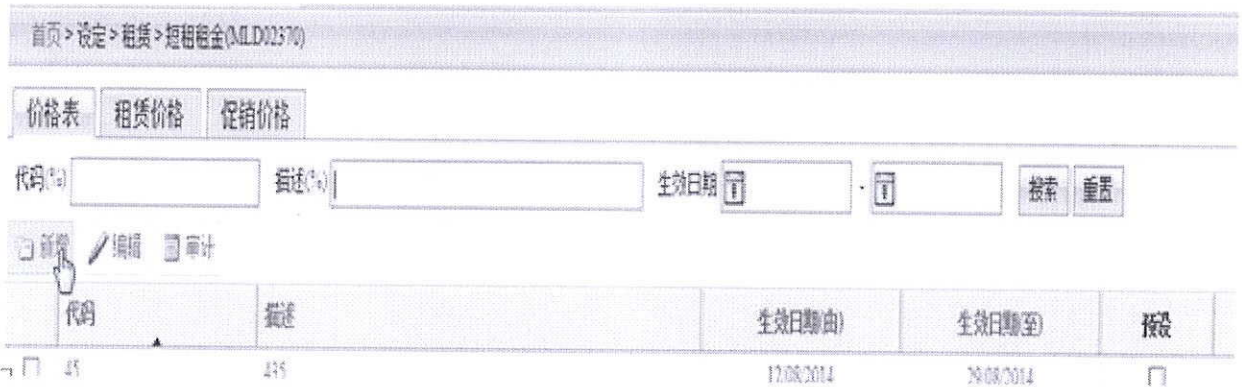
客户管理



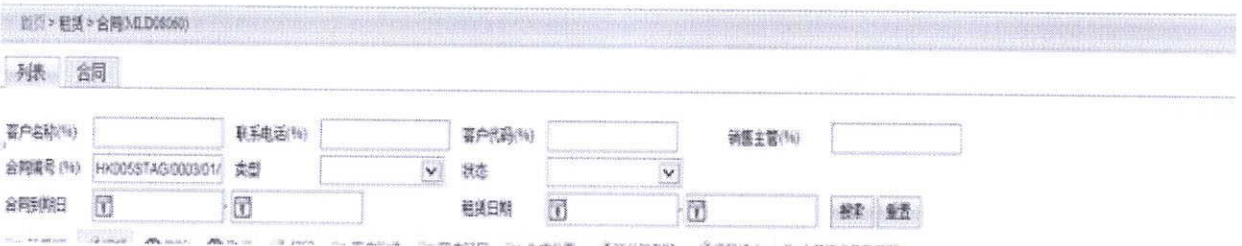
员工管理



租金管理



合同管理



网上下单功能



统计管理

DCH Motor Leasing 大昌行汽车租赁
 客户管理 租赁 营运支援 车辆资料管理 司机管理 财务 报表 设定 系统管理
 用户: NTUSER 语言: NT2(NT2)

首页 > 租赁 > 报价单(DL00030)

列表 报价单

类型: 短租
 状态: New
 税率: 税率 10.00
 报价单日期: 16/01/2015

报价单编号:
 前合同编号:
 销售主管: NTUSER员工
 到期日: 30/01/2015

版本号: 1
 首次打印:
 目前销售人员: NTUSER员工
 预计跟进日期:

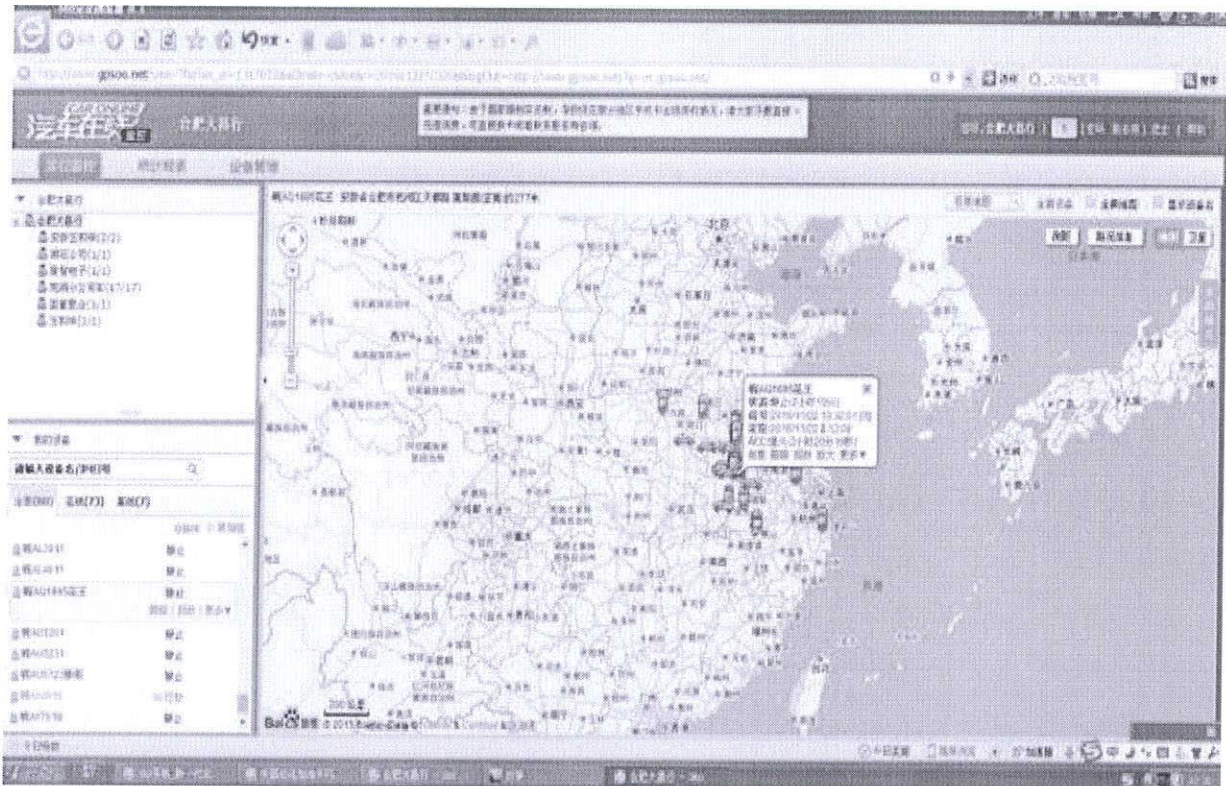
客户资料
 客户代码: HK958CM000101 显示详情
 客户名称: NT2三汽有限公司
 价格表: Government Price Book
 授信额度余额: 0.00 没有授信额度或授信额度余额不足, 只能暂时支付。
 付款人编号: CM500100 显示详情
 付款人名称: NT2三汽有限公司
 付款人授信额度余额: 30,000.00

服务项目
 新增租车 新增豪华服务 编辑 删除

参考号	服务性质	车辆组别	车辆品牌	简单车型	车辆颜色	数量	服务期由	服务期至	服务周期	价格表计划	租金	折扣额	折扣%	折扣后价格	余额金额	要求
<input type="checkbox"/>	服务项目1	租车	COMPA	福特	福特	2	17/01/2015 00:00	31/01/2015 00:00	14-Day	DAILY PLAN	42,000.00	0.00	0.00	42,000.00	20.00	Require
<input type="checkbox"/>	服务项目2	车辆服务				1	16/01/2015 00:00	29/01/2015 00:00	13-Day		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	Require

100%

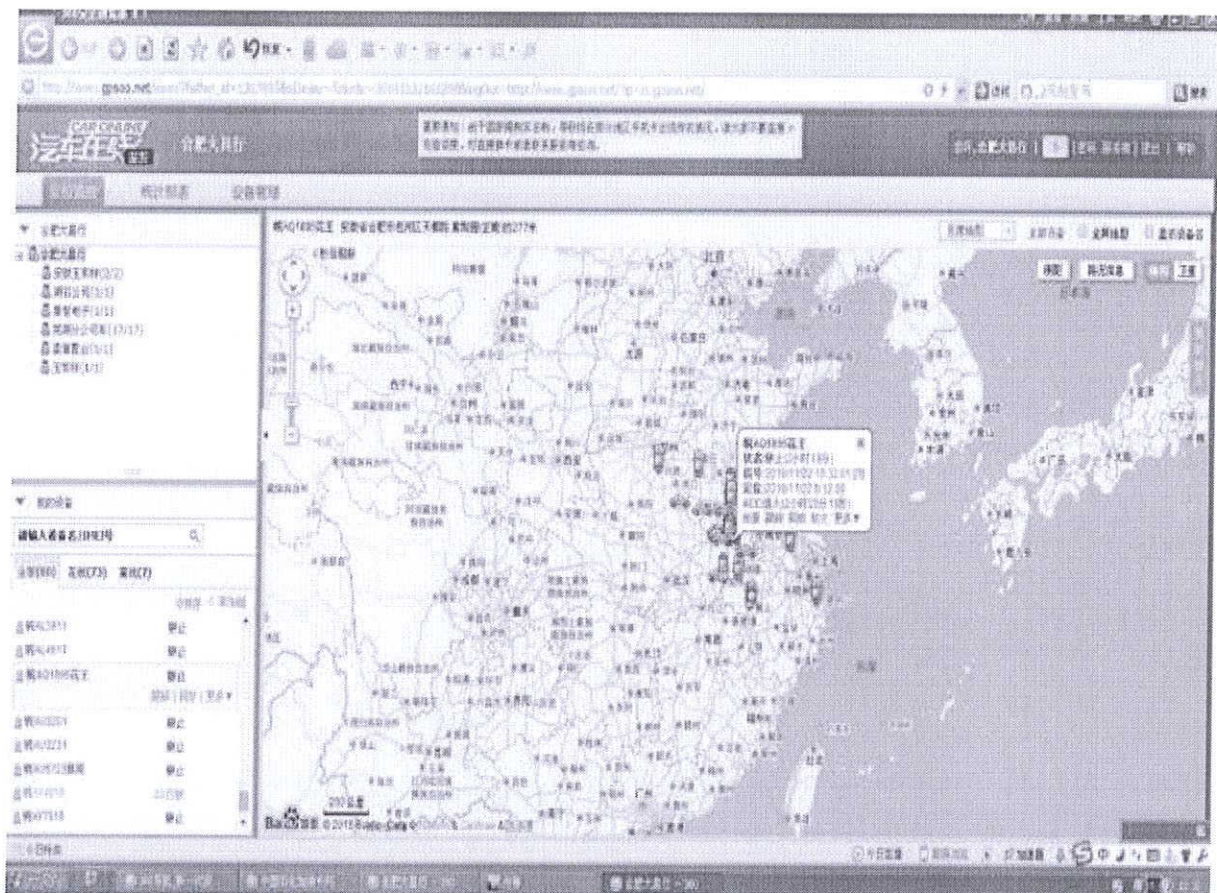
5、车辆运行监管（GPS 平台, 24 小时救援值班电话, 建立救援登记制度, 保证 24 小时有人值守）



政府公务用车平台监控



自由系统平台监控



4.3 车辆应急救援服务方案

应急救援方案

应急方案包括综合应急救援方案、专项应急救援方案。

交通事故应急救援方案

总 则

为了快速有效地实施重大交通事故应急救援，最大限度地降低人员伤亡和财产损失，依据《安全生产法》，《道路交通安全法》和公司《安全管理规定》制订本预案。

可能发生的交通事故类型原因

车辆的制动系统、转向系统突然失灵、车胎突然爆裂等，造成车辆失控。

道路状况差、视线不良，转弯半径过小等。

环境因素影响：雨、雪、冰雹等恶劣气候。

组织机构及职责

交通事故领导小组

组 长：石薇 电话：13566308024

副组长：黄海杰 电话：13685821726

成员：汪波峰 尹恒威

主要职责：

现场指挥应急救援

调动应急车辆、人员、物资实施救援应急行动

配合当地公安、交通部门处理交通事故

善后处理小组

组 长：黄海杰 13685821726 副组长：汪波峰

主要职责：

负责转移安置受伤旅客，接待安置伤亡者家属。落实伤亡者的医疗费用，妥善处理善后保障工作，做好伤者家属的安抚调解和理赔工作。

负责联系医护人员对受伤者救治，并护送重伤人员到医院进一步治疗。

交通运输组

组 长：黄海杰 13685821726 副组长：汪波峰

职责：负责落实应急抢险的各类车辆，接驳受困人员，按指令迅速将抢险人员，物资运输到现场。

物资供应组

组 长：文利华

职责：负责抢救资金筹措、物资供应。

交通事故报告程序

事故发生后，驾驶员应立即电话报警同时向公司报告，请求当地公安部门保护。公司根据事故情况应立即向总公司及有关部门报告，交通事故领导小组立即启动交通事故应急预案。

报警电话：110 急救电话：120

公司 24 小时值班电话：13685821726

应急救援方案启动程序

交通事故领导小组接到事故电话，立即启动预案，各小组成员立即到岗；

交通运输组接到指令，立即安排应急车辆；

善后处理小组立即赶赴现场做好伤亡人员的善后处理和家属安抚工作；

物资供应组负责抢救资金及物资迅速到位；

交通事故领导小组组长在赶赴现场的同时，应立即向事故发生地人民政府报告请求支援。

应急救援方案解除

全部伤亡人员送至医院治疗及善后处理，已妥善安排伤亡家属；

公安交警部门勘察处理完毕；

事故车辆已妥善处置。

交通事故后期处置

善后处置组负责交通事故善后处理工作。

安全机务部门配后当地公安、交通部门做好事故处理。

工会负责伤亡人员善后处理。

保险部门向车辆投保公司，按保险合同索取理赔。

安全部门按照“四不放过”原则组织人员对事故调查处理。

消防事故应急救援方案

为了加强对我司消防安全的应急处置能力，降低消防安全事件危害程度，保障人民生命、财产安全，根据《中华人民共和国消防法》和《生产区安全事故报告和调查处理条例》（国务院第 493 号令）及相关法律、法规的规定，结合企业实际，特制定本预案：

指导思想

按照“快速反应、统一指挥、分级负责、协同应对、措施果断、依靠科学”的原则，在我司建立起统一、规范、科学、高效的消防安全应急处置指挥体系以及分工明确、责任到人、常备不懈的保障体系，确保一旦发生消防安全事件，交通运输消防安全应急系统能以最快的速度，最高的效能实施处置，最大限度地减少人员伤亡和财产损失，把危害降到最低点，维护运输安全与社会稳定。

组织机构和职责

应急救援指挥部成员、救援组成员按照专业对口、便于领导、便于集结和开展救援的原则，建立组织，落实人员，每年年初根据人员受化各组负责人进行组织调整。

应急救援处置指挥部

总指挥：石薇，副总指挥：黄海杰。

成员：汪波峰 尹恒威 文利华

职责:(1) 及时听取事故情况报告, 立即召集指挥部成员研究制订处置对策, 并负责事故处置的指挥工作和向上级有关部门的报告工作。(2) 组织指挥各方面力量处理重特大消防事故, 统一指挥对事故现场的应急救援, 控制事故的蔓延和扩大。(3) 检查督促有关单位做好抢险救灾、事故调查、后勤保障、信息上报、善后处理及恢复生产秩序等工作。

(4) 督促本预案使用单位制订相应的应急处理实施预案, 并监督其贯彻执行。

应急抢险组

组长: 黄海杰 , 成员: 汪波峰 。

职责:(1) 对现场伤亡人员的救助, 控制和稳定事故现场。(2) 确定死亡人员姓名、身份, 通知死者和伤员家属。

事故专家组

组长: 黄海杰 , 成员: 汪波峰。

其职责是: 及时提出抢险救援及应急处理对策, 预测事故发展趋势; 配合辖区民警和消防, 查明事故原因。

现场保卫组

组长: 尹恒威 , 副组长: 徐国清。

职责: 负责事故现场安全保卫、治安管理和交通疏导等工作, 预防和制止各种破坏活动及可能发生的纠纷案件, 维护企业安全; 对肇事者等有关人员采取监控措施, 防止逃逸; 控制旁观者进入事故现场和危险区域, 做好事故可能危及地区的人员疏散和撤离。

事故综合组

组长: 王芳 , 成员: 郑众。

职责: 保障施救人的用电、用水, 急救车辆设备调配及救援人员的生活保障。

事故善后处理组

组长: 文利华。

职责: 负责事故遇难者的善后处理和财产损失处理; 做好伤亡者家属的解释、

安抚工作，稳定家属情绪，安排好家属的生活。

事故调查处理组

组长：黄海杰，成员：汪波峰。

职责：负责或配合上级有关部门调查事故发生的原因、责任界定、事故处理工作；负责资料汇总和追究上报工作。

应急响应

发生或得知火灾事故的有关人员应立即向有关部门报告，同时向消防部门报警；相关部门在接到事故报告后按照预案通知应急救援指挥部，并通知各专业组携带救援器材，火速赶赴事故现场；指挥部成员根据事故类别迅速向公司主管部门、公安、安监等上级领导机关报告。

报告事故应当包括下列内容

事故发生单位概括；事故发生的时间、地点以及事故现场情况；

事故的简要经过；事故已经造成或者可能造成的伤亡人数（包括下落不明的人数）和初步估计的直接经济损失；已经采取的措施；其他应当报告的情况。

应急处置程序

事故发生单位在接到重特大事故报告后，应立即组织人员和相应的救助设备和工具赶赴现场，并保护好现场，协助配合有关部门做好事故现场的处置和善后及后勤保障工作；

事故发生单位要想方设法抢救伤员，积极采取措施，及时控制危险源，防止事故进一步扩大和伤亡人员的增加，努力把事故损失降到最低限度；

安全保卫部门在接到发生重特大事故后，应及时组织力量，赶赴事故现场，会同事故发生单位负责事故现场救援，事故情况初步调查和事故的应急善后工作；

重特大事故发生后，公司成立由安保等相关职能部门组成的事故调查小组，负责对事故的调查并提交事故情况调查报告和提出意见，报公司安委会；

重特大安全事故经过调查核实后，除国家公安、劳动、消防等部按法律法规

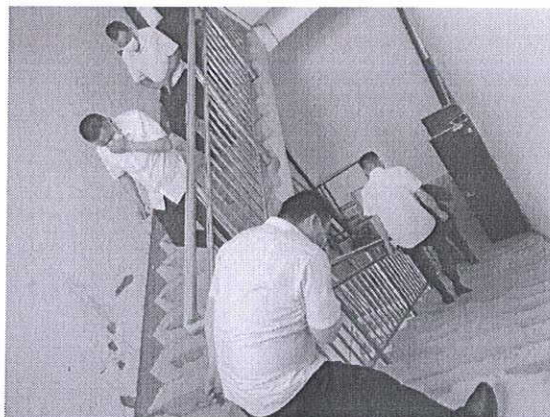
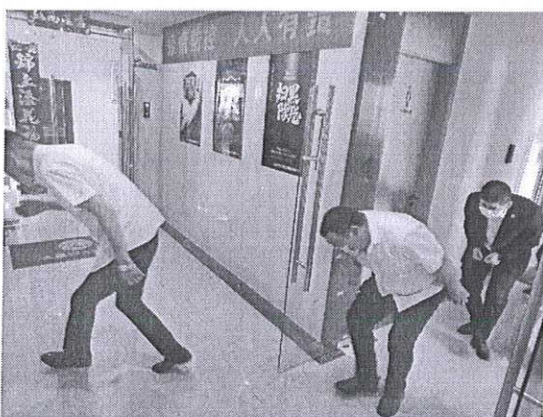
已结案处理外，企业应对事故发生单位责任人和直接责任人视事故损失、责任，按有关规定做出相应处理；

重特大事故发生后隐瞒不报、谎报、故意延迟不报、故意破坏现场的，按照公司安全生产行政责任追究和处罚规定，对有关责任人和直接责任人给予处分，构成犯罪的移交司法机关追究刑事责任。

救援保障

根据自身需要，确定各救援组器材装备标准，包括通讯器材、救援器材、防护器材等；落实对防护器材，救援器材的专人保管、定期检查保养制度。

消防演练照片



设置 24 小时救援值班电话

设置 24 小时救援值班电话，建立救援登记制度，确保 24 小时专人值守。

至少预留 2 辆替换车，1 辆救援车；救援车配备 2 名以上救援服务人员；车辆备有易损配件、易耗油品、便携机具和通讯、照明等应急用品，并有序就位。我公司承诺委托专业救援单位或汽车维修企业进行救援服务，订有委托合同（协议），委托救援事项符合救援服务的有关要求。

《救援登记记录表》

救援登记记录表——运营车管

编号No:		受理日期Date:	
合同信息 Contract Information			
客户姓名 Name			联系电话 Contact Tel
公司名称 Company			客户级别 Customer
车牌 Plate No.	租赁车型 Car Model		行驶公里数 Mileage
合同号 Contract No.	合同有效期限 Period of Contract		客户经理 Sales/Static
业务类型 Business Type	<input type="checkbox"/> 自驾 <input type="checkbox"/> 带驾 <input type="checkbox"/> Self Driver <input type="checkbox"/> With Driver	驾驶员姓名 Chauffeur	联系电话 Contact Tel
服务需求 Service Request			
联系人 Contact Person			联系电话 Contact Tel
服务类型 Service Type	<input type="checkbox"/> 保养 <input type="checkbox"/> 正常维修 <input type="checkbox"/> 抢修 (提供现场服务 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否) <input type="checkbox"/> 车辆美容 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/> Maintenance <input type="checkbox"/> Normal Repairing <input type="checkbox"/> Break-Down Recovery <input type="checkbox"/> Car Decoration <input type="checkbox"/> Other		
拖修现场服务地址 Address			
上门服务 Door-step Delivery	<input type="checkbox"/> 是(Y) <input type="checkbox"/> 否(N)	上门服务时间 Time/Date	
上门服务地址 Address			费用 Service Charge
支付方式 Payment	<input type="checkbox"/> 一次性支付 <input type="checkbox"/> 分摊至月租金 <input type="checkbox"/> 合同免单 <input type="checkbox"/> 审批免单 <input type="checkbox"/> Once-off Payment <input type="checkbox"/> Amortization <input type="checkbox"/> Promissory Free <input type="checkbox"/> Approved Free		
替代车 Replacement Car	<input type="checkbox"/> 是(Y) <input type="checkbox"/> 否(N)	替代车要求 Special Request	费用 Service Charge
支付方式 Payment	<input type="checkbox"/> 一次性支付 <input type="checkbox"/> 分摊至月租金 <input type="checkbox"/> 合同免单 <input type="checkbox"/> 审批免单 <input type="checkbox"/> Once-off Payment <input type="checkbox"/> Amortization <input type="checkbox"/> Promissory Free <input type="checkbox"/> Approved Free		
供应商名称 Vender			
服务需求描述(Request):			
服务执行 Implementation			
服务完成时间 Finish Date			服务执行 部门签字 Implementation
备注 Notes			
结束日期: Service Close Date:	客户服务代表: CS Rep.		

4.4 响应方认为需要的其他文件及说明

1、服务及时性、便利性

FREWORK

宁波智赢天下房屋租赁合同

房屋租赁合同

合同编号：【 】

出租方（甲方）宁波智赢天下商务服务有限公司

营业执照注册号：91330204074907836C

法定代表人：胡辉

通讯地址：浙江省宁波市鄞州区首南街道水街 80 号 5501 室-14

联系电话：0574-89082019

承租方（乙方）：大昌行融资租赁（上海）有限公司宁波分公司

营业执照注册号（单位填写）：913302013090405883

法定代表人/法人代表（单位填写）：邱丽君

通讯地址：浙江省宁波杭州湾新区滨海四路北侧众创园 5 号楼 D076 室

联系人：郁忠娟

联系电话：18758030579

鉴于：

1、甲方系一家为企业提供孵化服务、房屋租赁、互联网等一系列服务的产业园区运营管理企业，利用自身的资源优势，融合地方政府政策，专业打造企业孵化平台，为企业提供质美价廉的经营场所，以及政策对接、投融资、培训等科技服务，实现多方利益共赢。

2、乙方系自主经营企业，有租赁房屋的需求，用作办公场所。

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《城市房屋租赁管理办法》及宁波市有关房屋租赁的规定，在诚实信用、平等、自愿的基础上，且乙方已实地查看，经协商一致，就房屋租赁事宜，签订本合同。

第一条 房屋基本情况

1.1 房屋坐落于 宁波市海曙区云林中路 299 号，房号为 3 幢 806 室 出租给乙方使用，办公建筑面积约 96.69 平方米（下称该房屋）。

1.2 甲方确保其有权将该房屋出租给乙方。

1.3 该房屋交付乙方前已包括以下配置的设施和设备：水电系统、消防系统、电

梯、安控系统、卫生间及计费系统等等。

1.4 甲方承诺其出租的该房屋是合法建筑，房屋及附属设备符合安全标准。乙方保证将该房屋作为办公用途，不另作它途。

1.5 除非经甲方书面同意，乙方不得在租赁期间代表甲方或以甲方名义行使权利或承担义务。除非经甲方书面同意，乙方不得将甲方授予的权利转让给第三方，或将该房屋的全部/部分转租、转包、出借、抵押或设立其它负担、与其他经营者进行租赁房屋的交换，或就该房屋与第三方合作营业或委托第三方经营或由第三方进行承包经营，不得以任何方式令其他主体参与该房屋的经营和使用。如有上述行为之一，皆视为乙方违约，系属严重违约行为，甲方有权解除本租赁合同。

1.6 该房屋及设备、设施、装修装潢状况在本合同签订前已由乙方实地查看并验收。甲方已明确告知该房屋的性质及用途等相关情况且乙方已明确认可。

1.7 出于甲方对该房屋所在园区统一运营管理需要，乙方自愿接受甲方或甲方委托的物业公司的管理，并遵守甲方及物业公司施行的园区统一《物业管理办法》、租户管理手册、物业管理制度以及其它不时修订或制定的管理规定。

第二条 房屋租赁用途

2.1 租赁用途：办公。

2.2 乙方在该房屋内从事经营活动应具备合法经营权，不得违反法律、法规规定或侵犯其他第三人的权利，否则由此引起的不利后果由乙方承担。乙方保证在经营过程中及时、全面地完成政府相关主管部门不时要求的手续或工作。

第三条 租赁期限及交付期限

3.1 房屋租赁期自2023年6月1日至2028年5月31日，共计5年。

免租期：2024年5月1日-2024年5月31日，共计1个月。

3.2 交付日期：双方确认该租赁房屋交付日期为2023年5月31日，乙方确认该房屋现状已符合交付条件，乙方应根据甲方要求办理房屋交接手续。乙方缴清房屋押金（即履约保证金，下同）及首期租金、物业费用后，方可入住使用。

3.3 租赁期满或合同解除后，甲方有权收回房屋，甲乙双方应对房屋和附属物品、设备设施及水、电、空调使用等情况进行验收，结清乙方应当承担的费用。

3.4 乙方继续承租的，应在租赁期满前60日向甲方提出书面续租要求，协商一致后双方重新签订房屋租赁合同。乙方在同条件下，拥有优先承租权。未在租

赁期满前 60 日向甲方提出书面续租要求的，视为乙方不再续租且放弃在同等条件下的优先承租权。

第四条 租金、押金、物业服务费及支付方式

4.1 租金标准（以下皆为含税金额）

上述租赁房屋的标准租金价格（含税）、（实收税点 6%）。

第 1 年：【2023】年【6】月【1】日—【2024】年【5】月【31】日，应计：【58556.52】元/年。（已扣除 2024 年 5 月 1 日-2024 年 5 月 31 日）

第 2 年：【2024】年【6】月【1】日—【2025】年【5】月【31】日，应计：【63879.84】元/年。

第 3 年：【2025】年【6】月【1】日—【2026】年【5】月【31】日，应计：【63879.84】元/年。

第 4 年：【2026】年【6】月【1】日—【2027】年【5】月【31】日，应计：【67073.83】元/年。

第 5 年：【2027】年【6】月【1】日—【2028】年【5】月【31】日，应计：【67073.83】元/年。

该租金相关所有税费用由甲方承担。

4.2 租金坚持先付后用原则，租金支付方式为每六个月支付。乙方应提前一个月支付下一期租金。

第一期租金于2023 年 6 月 1 日前支付租金计¥ 31939.92 元（大写：叁万壹仟玖佰叁拾玖元玖角贰分）。

4.3 房屋押金为人民币 15066 元（大写：壹万伍仟零陆拾陆元），不需注册，注册押金 0 元，水电押金：1000 元。首期押金总计费用为人民币 16066 元，（大写：壹万陆仟零陆拾陆元）。

在双方约定的房屋交付日前（以在先的日期为准），乙方支付房屋押金。租赁期满或合同解除后，履约保证金、水电押金除抵扣应由乙方承担的费用、租金外，剩余部分由甲方无息返还给乙方。

4.4 逾期支付租金或履约保证金超过 7 日的，系属严重违约行为，甲方有权解除本合同。

4.5 乙方承担物业服务费用，2023 年 6 月 1 日至 2028 年 5 月 31 日该物业服

务费为人民币 6 元/月/平方, 首期 2023 年 6 月 1 日至 2023 年 11 月 30 日物业费费用为 3480.84 元 (大写: 叁仟肆佰捌拾元捌角肆分), 应于双方约定的房屋交付日前 (以在前的日期为准) 完成支付 (物业管理费收费标准以甲方或物业公司公示为主); 后续物业费支付方式为 每半年支付一次, 乙方应提前一个月支付下一期物业费, 即乙方应在 2023 年 11 月 1 日前支付下一期 (6 个月) 费用, 此后每期随房屋租金同步收取。

第五条 装修及相关事项

5.1 乙方的装修或二次装修须符合甲方的管理要求, 且须严格按照提交甲方及政府部门 (如需) 审批通过的装修方案进行装修。甲方的许可不视为对乙方装修合法合规性的任何保证和认可, 乙方装修仍需通过政府的合法合规性要求, 如有装修不当等原因造成损坏的, 乙方应立即修复, 期间给甲方造成任何损失的, 还应对甲方予以经济赔偿。乙方拒绝赔偿的, 甲方有权从装修押金 (如有) 中扣减, 如赔偿金额超出装修押金, 可从履约保证金中抵扣, 乙方应在 5 日内补足履约保证金及装修押金 (如有), 逾期未能补足的, 甲方有权暂停乙方一切施工, 包括停止水、电供应, 由此导致的后果及损失由乙方承担。

5.2 乙方装修或二次装修应当服从甲方及物业公司的管理, 遵守法律法规及该物业公司的相关规定。需向政府有关部门报批审核的, 应事前取得该等合法批准, 与装修有关的所有费用 (包括但不限于施工期间的管理费、乙方进行装修的材料费用及其他与装修有关的费用等) 由乙方承担。乙方对该房屋进行装修, 不得影响园区内其他租户及业主的正常经营。乙方的装修不得对房屋的任何部位 (甲方书面同意其改建的部位除外) 或使用造成影响或损害, 否则甲方或物业公司有权要求其停止装修, 并消除影响、进行修复、赔偿损失。若乙方的装修活动严重违反有关装修规定的, 或乙方违反有关装修规定经甲方或物业公司告知后 3 日内不予纠正的, 或乙方违反有关装修规定给甲方造成损失的, 甲方有权解除本合同。

5.3 乙方如需在公共区域内设置灯箱、橱窗广告、其他广告或租用甲方区域进行推广活动等, 应取得政府相关批复和甲方及物业公司的书面认可, 否则应赔偿甲方因此所遭受的损失。

第六条 租赁房屋管理

6.1 基于物业管理需要, 甲方可在该房屋内安装设施、设备等, 并在必要时维修、

更换、拆除这些设备和设施。在本合同的履行期间，甲方仅负责对房屋主体结构及公共附属设施设备、甲方提供的办公家具的维修维护，除此之外的维修维护均由乙方负责，而易耗品（如有）的更换由乙方自行完成。

6.2 乙方发现该房屋或附属设施出现损坏或故障时应立即通知甲方对租赁房屋进行必要的修缮及保养工作；因乙方使用不当造成的，乙方除应通知甲方外，还需自行承担修缮及后续保养责任。

6.3 乙方应爱护并合理使用该房屋内外的所有设施设备。若乙方因使用不当造成损坏的，乙方应立即负责修复，如造成损失的应承担赔偿责任。乙方对其自行进行的装修和添加的附属设施设备承担维修及保养责任。

6.4 若乙方不能全面履行前述责任并因此可能给该房屋或项目造成损害时，甲方有权决定是否代为履行，若甲方代为履行维修及保养责任，则相关费用由乙方承担，且乙方应在甲方指定时间内支付，逾期未付的，甲方有权从履约保证金中直接扣除，乙方应于扣除后5日内补足。

6.5 乙方未事先征得甲方同意，不得擅自或允许他人对该房屋（包括但不限于对线路、排水、室内外的外观及现有装潢）进行任何改建或增建。乙方增设附属设施和设备的，应事先征得甲方的书面同意。

6.6 该房屋仅限办公用途。乙方违反经营或擅自变更房屋用途的，系属严重违约行为，甲方有权解除合同。

6.7 乙方使用房屋应做好各项安全措施，若涉及消防安全的，乙方应当在使用前自行取得有关部门消防审批手续，遵守各项法律法规及规范性文件等规定，安全有序经营，指派专项负责人定期进行巡查并做好记录。因乙方使用不当，造成相关损失的，由乙方承担全部责任。

第七条 租赁房屋交还

7.1 租赁期届满或因任何原因导致合同提前终止的，乙方应在租赁期限届满之日或合同提前终止后10日内迁出该租赁房屋，并按照甲方交付乙方时原状交还甲方，甲方明确表示不用恢复原状的除外。

7.2 乙方迁出该租赁房屋的，该租赁房屋内乙方遗留下的任何装饰、家具、装备、物件、物料、设备或其他任何物品，均视为乙方放弃前述物品，甲方有权以任何方式处理。

7.3 若乙方未经甲方同意逾期交还该租赁房屋，则自租赁期限届满之次日或合同提前终止后之次日起，乙方应按照房屋月租金的 130% 支付占用费。

7.4 无论任何原因，乙方逾期交还房屋的，则自租赁期限届满之次日或合同提前终止后第 11 日起，乙方在该房屋内遗留的任何装饰装修、设施设备、物品等均视为乙方放弃了所有权及一切权利，甲方有权自行予以处置（包括作为垃圾予以处理），且无需赔偿乙方，同时乙方不就其中的财物向甲方主张任何权利。若甲方处理的物品中有第三方财产，则乙方应自行向该第三方承担赔偿责任，而与甲方无关。

7.5 若因乙方迟延交还该房屋给甲方造成损失的（包括但不限于甲方无法与其他承租人另行订立或履行租赁合同的损失），乙方应承担赔偿责任。

7.6 如乙方为开展及经营其业务以该房屋的地址取得了相关执照、批准或许可证（包括但不限于注册地址为该房屋的营业执照、卫生许可证等），则乙方应于本合同租赁期限届满之日或提前解除之日起 15 个工作日内办理完毕前述所有执照、批准或许可证的注销或变更地址手续。如由于乙方迟延或拒绝办理前述手续而给甲方或该房屋之新承租方造成任何损失，乙方应予以赔偿，同时甲方有权没收履约保证金。

第八条 违约的处理

8.1 甲方的违约责任情形如下：

（1）甲方因该房屋权属问题或甲方原因或房屋硬件问题，未能按合同规定的时间将房屋提供乙方使用或在合同期内未能使乙方实现租赁目的的，每逾期一天，甲方应按月租金的 5% 向乙方支付违约金，逾期 15 天仍不履行，乙方有权解除合同。

（2）租赁期内若甲方中途无正当理由擅自收回该房屋，甲方应按年租金的 10% 向乙方支付违约金，并退还乙方所缴纳的押金和剩余房租等费用。

8.2 乙方的违约责任情形如下：

（1）租赁期内若乙方中途擅自退租、或利用该房屋进行违法活动、或拖欠房租、物业费等其他应付款项 15 天以上的、或私自转租、或房内养宠物，或乙方存在其他违约行为且经甲方催告 3 次仍未整改到位等，甲方有权终止合同。

（2）乙方应在合同约定应付房屋租金之日支付房屋租金。逾期不支付的，每逾

期一日按月租金的5%收取违约金。逾期超过七日的，出租方还有权予以停水停电。若乙方已支付的房屋租金尚不足以支付剩余合同期限房租或逾期超过十五日的，则甲方有权解除合同。

(3) 若乙方因经营变化需要中途退租的，应提前六个月通知甲方并协商解决。合同期限内乙方擅自中途退租的，则构成违约，甲方有权解除本合同。

(4) 租赁期届满，若乙方未能将设施完好的房屋及时交给甲方，每逾期一天，乙方应按月租金的5%向甲方支付违约金，逾期7天不履行，乙方应按年租金的10%向甲方支付违约金，且甲方保留追究乙方违约责任的权利。

(5) 本合同约定的租赁期满后30日内，乙方应将其该已设立公司的营业执照上的经营地址变更为其其他地址或注销该公司，即不得再以该房屋地址作为经营地址，否则扣除全部押金。

8.3 发生本合同约定的解除合同条件致使甲方解除合同或乙方擅自单方面解除合同的情形，乙方应向甲方支付相当于年租金10%的违约金，同时甲方不退还乙方剩余房租、物业费、履约保证金、水电能耗押金等所有已收款项。

第九条 免责条款

9.1 房屋及其附属设施由于不可抗力造成的损失，甲乙双方互不承担责任。

9.2 由于政府政策等原因导致合同不能全面履行的，甲乙双方互不承担责任。租金按实际使用时间计算，多退少补。如遇政府规划拆迁，所得赔偿由甲方处理，甲方需退还乙方押金以及剩余房租。

9.3 乙方不遵守本合同条款或其他相关规定所发生的损害，甲方不予承担任何责任。

9.4 紧急停电、停水或其他非甲方人员故意或过失造成的非甲方责任事件，致使该租赁房屋不能正常经营，属乙方经营中的合理风险，乙方不得要求减免租金、其他费用及要求赔偿其他损失。

9.5 对于甲方或物业公司针对突发性事件、事故以及依据管理需要发出的通知、通告，并依据该通知、通告内容对物业（包括乙方承租的房屋）进行的包括但不限于维修、抢修、检修、检查和保养等工作及因前述工作导致的临时性的包括但不限于停水、停电、暂时封闭相关通道等行为，均不视为甲方违约，乙方不得要求减免租金、其他费用或提出索赔。

第十条 联络与通知

10.1 双方之间任何关于本合同向对方的通知行为，均应以书面形式进行方为有效。本合同首部载明的双方的通讯地址可作为送达催告函、对账单、法律送达诉讼文书等文件的地址，如有变更，应在变更后的5日内书面通知对方，否则由变更方承担责任。因载明的地址有误或未及时告知变更后的地址，导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收或邮寄送达的，相关文书及诉讼文书退回之日即视为送达之日。

10.2 通知可以专人递交方式、特快专递方式等送达。以专人递交方式发出的，发至指定地址之日视为收悉日，以对方的签收单据为发送凭证。以特快专递方式发出的，以通知交予特快专递公司后第3日为收悉日，以交寄记录作为发送凭证。

10.3 乙方确认，租赁期限内，该房屋是乙方的有效通知地址。甲方有权选择将本合同项下的通知张贴于该房屋的门窗或墙面上，该等通知一经张贴即视为已经向乙方送达通知，乙方于通知张贴当日知悉通知内容。

第十一条 其它

11.1 甲乙双方履行本合同时所发生的争议应协商解决，协商不成的，可以向房屋所在地人民法院起诉。

11.2 本合同附件是本合同不可分割的一部分，与本合同具有相同的法律效力。

11.3 本合同一式贰份，甲、乙双方各执壹份，具有同等法律效力。

出租方（甲方）

代理人：

签订日期：2023年 月 日

签订地点：

承租方（乙方）：

代理人：

附件一

阳光协议：反商业贿赂条款

承租人隶属于大昌行集团有限公司，一家香港上市公司。为了公众、公司和股东的利益，大昌行将严格遵守商业准则纪律，同时约束其下属公司、员工及合作伙伴做到廉洁自律，杜绝商业贿赂或其他对商业准则的违反。为此，承租人在与出租人签订主合同的同时，双方共同签订本反商业贿赂阳光协议。本协议所指商业贿赂是指为争取己方利益，而给对方员工个人的“回扣”、“退佣”、“招待”、“娱乐”、“置业”、“就业”、“国内或国外旅游”、“馈赠”、“购物折扣”及其他一切物质或精神上有直接受益的开支。

出租人郑重承诺在合同履行过程中将严格监督和遵守以下条款：

出租人将严格遵守所有适用的法律法规的要求，诚信经营；出租人承认已经知晓并承诺，其将遵守《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规的规定，不以直接或间接方式向承租人及其关联公司的任何雇员实际支付或承诺支付现金或现金等价物或赠送有价物品。

出租人及其关联公司不得以金钱方式、实物方式、消费方式或其他方式贿赂承租人及其关联公司的任何高级职员、董事或雇员，包括但不限于：

1. 向承租人工作人员赠送礼品、现金或现金等价物、有价证券、回扣、佣金等，包括通过活动抽奖、赌博中故意输钱向承租人工作人员提供金钱或实物上的好处；
2. 为承租人和相关人员报销应由承租人公司或工作人员支付的费用；
3. 为承租人工作人员住房装修、婚丧嫁娶活动、亲属工作安排及出国出境、旅游等提供方便；
4. 组织有可能影响承租人工作人员履行工作职责或廉政建设的宴请、旅游等各种高消费娱乐活动。

在主合同履行过程中，出租人如发现合同履行相关人员违反上述规定时，无论行为人是基于合法或非法目的，均应在第一时间收集、保留有关违法违规证据，通报承租人，或向承租人或上级公司相关部门举报。对于所有举报信息，承租人将严格保密。

出租人同时向承租人陈述并保证：

- 1、出租人或者出租人的股东、董事、管理人员、雇员中的任何人及其亲属，或者出租人的任一关联企业，在承租人及其关联企业中皆不存在经济利益，也未向该等公司提供任何专业服务，亦未管理、经营或以任何其他方式与该等公司存在任何形式的合同关系以至于使出租人处于与承租人之间存在利益冲突关系的境地。

2、承租人的雇员或其亲属，没有直接或间接在出租人或其任一关联企业享有或持有经济利益，也未向该等公司提供任何专业服务，亦未管理、经营，或以任何其他方式与该等公司存在任何形式的合同关系。

3、如果在本协议签订之前或之后，出租人得知已经或可能发生任何上述行为或出租人得知任何一种上述关系的存在，出租人应立即向承租人做出充分披露。在任何情况下，出租人皆不得在未得到承租人事先书面同意的情况下从事任何上述行为或卷入任何一种上述关系。

如出租人或其工作人员违反上述任何条款，出租人需承担以下责任：

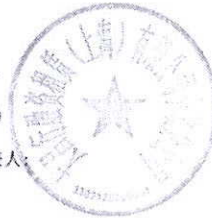
- 1、出租人须向承租人支付整个合同期内租金总额的200%作为违约金。如出租人所承担违约责任不足以赔偿承租人受到的损失，出租人应当予以补足；
- 2、承租人有权提前终止主合同，由此造成的一切损失由出租人自行承担；
- 3、因出租人或其工作人员违反上述条款导致纠纷的，出租人应承担承租人处理案件而发生的诉讼费、律师费、公证费、差旅费等其他合理的费用和损失；
- 4、本条款所规定的出租人责任及费用承担，不因出租人被追究或豁免刑事责任而免除。

本协议为主合同书的补充内容，与主合同具有同样的法律效力，自签订之日起生效。本协议一式两份，双方各执一份。

出租人：
(盖公章)
授权代表人：
日期：



承租人：
(盖公章)
授权代表人：
日期：



开户许可证

核准号: J3326050917501

编号: 3310-06200130

经审核, 大昌行融资租赁(上海)有限公司宁波分公司 符合开户条件, 准予
开立基本存款账户。

法定代表人(单位负责人) 赵逸帆 开户银行 招商银行股份有限公司宁波钱湖支行

账号 574907820010201

发证机关(盖章)
2018年08月30日



统一社会信用代码
913302013090405883 (2/2)

营业执照

(副本)



扫描二维码“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息

名称 大昌行融资租赁(上海)有限公司宁波分公司

负责人 邱丽君

类型 有限责任公司(港澳台法人独资)分支机构

成立日期 2014年08月07日

经营范围 汽车租赁业务、航空集装设备、航空地勤设备租赁业务, 并提供相关技术服务和咨询; 向国内外购买租赁财产; 租赁财产的残值处理及维修; 租赁交易咨询和担保; 以总公司名义从事融资租赁业务。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动)

经营场所 浙江省宁波杭州湾新区滨海四路北侧众创园5号楼D076室(自主申报)

登记机关



2023年08月14日

国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

