

# 服务方案

## 一 服务团队配置

### 1、项目主要负责人

- (1) 负责对本项目整体的管理，掌握全面情况，根据本项目计划和要求，结合实际，科学安排落实各项工作，完成政府交给的公务出车任务。
- (2) 根据公司与政府签订的合同，制定勤务方案，与客户经常沟通，随时了解用车单位的情况，检查各项工作的落实。
- (3) 认真执行公司有关规章制度，加强队伍管理。
- (4) 掌握本项目服务人员在岗情况。
- (5) 每周通过例会讨论已完成、进行中或未来执行的出车任务，提高服务人员的专业技能水平。
- (6) 对服务人员进行法制教育、职业道德教育、爱敬业教育。
- (7) 对用车单位进行经常性的电话回访，发现问题及时解决，消除隐患。
- (8) 做好思想政治工作，关心服务人员的生活，及时帮助解决实际问题。
- (9) 深入调查研究，定期总结工作，开展经验交流。

### 2、运管部副经理

- (1) 根据公务出车服务合同，组织服务小组其他人员日常工作，落实岗位职责。
- (2) 监督各位客运驾驶员的实际出车任务及了解出车任务中发生的问题进行处理。
- (3) 做好思想政治工作，掌握小组成员的思想动态，及时解决小组中出现的问题，搞好队伍团结。
- (4) 负责统计考勤，检查出车记录。

(5) 遇到紧急情况，及时向上级汇报，立即进行现场处理，控制事态发展并做好现场保护。

### **3、业务部经理**

(1) 接到用车单位联系人电话、邮件或其他有效信息后进行实名登记。

(2) 确认用车具体时间、出车地点、到达地点及领队有效联系方式。

(3) 安排驾驶员出车任务并以短信/微信等方式通知到位，出车前一天并以电话进行再次确认其出车任务，防止漏接，误接的情况发生。

(4) 在业务部设立24小时值班电话（座机0574—87345678、手机13906685598）。

### **4、安全监管员**

(1) 对于服务车辆的历史轨迹，出车备案情况进行GPS动态监控。

(2) 即时对出车驾驶员的驾驶情况进行监管，防止驾驶员开疲劳车、赌气车等各类危险驾驶情况。

### **5、机务**

(1) 出车前对正要进行出车任务的车辆进行门检。

定期定时对各车辆的随车装备进行维护，防止存在设备损坏的情况。

## **二、服务品质**

### **1、服务管理目标：**

(1) 营运过程中本着“安全第一、预防为主”的前提。

(2) 随着工作的进行我方会加大对于运力的自查与排查以确保每日的工作进度能够朝着良性发展。

(3) 对于用车密度区分我方必会在营运质量加以投入，确保服务质量达标。

## **2、服务标准：**

- (1) 乘客安全运输率 100%。
- (2) 公务用车交通及出发时间正点率 99%。
- (3) 乘客满意率 99%。
- (4) 乘客意见处理率 100%。
- (5) 车辆设施完好率 99%。
- (6) 驾驶员规范服务合格率 95%。

## **3、服务制度：**

车辆在营运过程中一定要按照国家 and 行业管理的要求好服务质量管理工作，实现安全、文明生产。公司制定以下服务项目和内容；

项目内容如下

### **车容车貌：**

- (1) 配备空调、音响，播放健康节目。车门开闭自如，应急及灭火器完好。
- (2) 侧窗窗帘、座椅座套、头套、垃圾袋配备齐全，保持清洁卫生、车内无异味。
- (3) 车身外观保护良好

### **司机礼仪：**

- (1) 仪容整洁，仪表得体，保持个人卫生
- (2) 接待游客时稳重大方、服务规范、面带微笑。
- (3) 在执行任务中举止文雅，不食生葱、生蒜等异味食品。不在车内吸烟。

### **司机正点：**

- (1) 尽职尽责，敬业勤业，自尊自重，遵守外事纪律。

(2) 具有良好素质和道德风尚，尊重旅游者的宗教信仰和风俗习惯。

(3) 不向乘客索要消费。

#### **安全驾驶：**

(1) 自觉遵守法律法规有关规定安全驾驶。

(2) 保证车况良好，坚持安全操作、安全行驶。确保游客人身安全。

(3) 严禁酒后驾车，严禁超速、超载、超时，疲劳驾驶，行驶中不打电话。

### **三、服务管理承诺：**

为保障游客生命健康安全，突出以容为尊，用心服务的总要求，实现要违章、零事故、零伤亡、零损失、零投诉的目标，持作如下承诺：

1、严格遵守国家安全生产、交通安全有关法律、法规和公司安全生产规章制度，自觉抵制违禁品上车。

2、落实安全承诺，以身作则、率先垂范、模范带头、规范操作、做好岗位公交驾驶安全工作；落实直线责任，履行好岗位安全职，向公司、向乘客负责；落实属地管理，坚持每个员工对自己岗位涉及的区域安全环境负责的原则，做到车辆安全运行无事故。

3、自觉接受公安交通管理部门、运管部门安全监督管理部门的监督、管理，积极参加安全教育培训，增强安全意识，提高风险控制和事故防范能力。

4、驾驶中严格公司着装规定，严禁吸烟、闲谈、吃零食、双手离开方向盘、接打电话，杜绝赤背、穿拖鞋、不开英雄车、赌气车，切忌急情绪、越站停车上下客。

5、认真履行互相监督责任，在行车中做到互相帮助、互相监督，杜绝违章驾驶、酒后驾驶、无证驾驶、超速行驶现象，对交通安全员连带责任。

6、强化作息制度，执行驾驶工作前 12 小时内不饮酒，8 小时内不从事有碍交通安全的娱乐活动，保持精力充沛。

7、认真做好车辆三检四勤（出车前、行车中、收车后检查，勤检查、勤保养、勤紧固、勤润骨），不驾驶存在安全隐患和未经安全检验合格的车辆上路。

8、驾驶车辆中保持中速行驶，集中精力、注意观察，绝不麻痹大意或侥幸

9、心理。注意天气和道路变化情况，善待行人与车辆，决不在不能保证安全或视线不良的情况下强行超越、盲目交会。想高警惕，超前预防可能突发的异常情况，做到守法、文明、礼让，服务规范，安全驾驶。

9、妥善维护、保管安全设施设备并定期检查，确保性能良好

10、关爱乘客、优质服务，行驶中合理操作，杜绝乘客受伤等意外发生。

响应单位：宁波市锦江旅游汽车服务有限公司

日期：2025 年 8 月 15 日

