

服务方案

通过对 2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目的公开招标文件的仔细了解后，我认为本项目规则合理、程序规范，体现了“公开、公平、公正”的招标原则，阐明了该项目对投标单位的具体要求和人性尊重，我公司愿意积极参与本次项目，并制定以下实施方案。

一、公司经营目标与对参与本项目的意义

道路客运联系着千家万户和社会各界人士的安全出行，它的社会责任体现在日常经营活动中，渗透在服务工作的每个环节，我们始终着力打造安全、文明、和谐的道路运输企业。希望这次中标更能提升我公司知名度，向众多的企事业单位展示公车公营无挂靠、优质的服务、足额的保险、强大的车辆应急保障与抗风险能力，安全舒适的车辆设施等带来的诸多优势。

（一）、从企业自身发展需求参加投标工作

公司本着“真诚服务，客人至上”的服务宗旨，确立以“树外事旅游形象，创外事旅游品牌”的经营理念，通过拓展宁波大市内各级政府和宁波各大专院校和企事业单位为主导的公务出行用车服务，展示了我公司服务的品质和企业的形象，既是荣誉，更是责任。

（二）、拓展车辆租赁业务是公司发展战略目标

拓展各区政府、党政机关、各大企事业、大专院校的车辆租赁业务是我公司发展的长期战略目标。我们以车辆租赁业务为契机，带动其它旅游客运业务的拓展，车辆租赁的“安全、准点、优质”是我们的宗旨，客户的认可，是我们的荣光，我们正努力做到、做好客运企业的领头羊示范，坚信意义非凡。

二、项目服务方案措施

（一）基本要求保障

1、我公司符合供应商要求

1. 我公司配备与经营范围和经营规模相匹配的组织管理机构、岗位设置和人员。
2. 除按国家规定投保的交强险外，我公司有风险控制措施，投保承运人责任险等其他险种、采用安全保障基金等风险管理措施进行自保或内保。同时承诺按法律确定的责任履行赔偿义务。
3. 我公司承诺按照合同要求，选派相应资质的驾驶员和安全技术性能良好的车辆提供客运服务，如需临时调换（但不允许转包）须征求用户意见。

2、车辆要求

1. 我公司作为联合体牵头方，自有营运车辆 10 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）

2. 我公司自有营运客车 5 辆及以上，并提供《道路运输证》（经营范围含道路客运）。（标项 3 适用）

3. 我公司自有营运客车 1 辆及以上（新能源），并提供《道路运输证》（经营范围含道路客运）。（标项 4 适用）

4. 我公司承诺保持车容整洁，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。

3、驾驶员要求

1. 我公司为本项目投入具有 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。

2. 持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

3. 具有有效的《中华人民共和国道路运输从业人员从业资格证》。（标项 3、4 适用）

（二）车辆租赁安排

根据招标人用车需求，我公司提供相应的车型车辆，配备优秀的驾驶员，保证提前 20 分钟到位，并提供优质的用车服务。车辆都配有北斗卫星定位和车载视频监控系统全程保障车辆的安全运行。

（四）用车服务保障

（1）我公司提供的车辆全部是**自有车辆**，无挂靠车辆。

（2）我公司保证提供性能良好的车辆，椅套、备胎、灭火器、工具箱、清洁用具、雨伞等配置齐全、完整，在租赁合同期内保持良好状态。

（3）我公司负责对车辆进行保养、维修，如行业规范规定的定期保养、法定定期检查和汽车制造厂维修保养手册中所规定检查保养等，并向采购人方提供保养记录，采购人需为车辆保养提供便利及配合。投标人按行业规范和国家的有关规定进行上述维修保养工作，并负责一切费用。

（4）我公司驾驶员必须做好每次出车前、行车中、收车后的三检工作，确保行车安全及百分之百的出车率。

（四）公务出行服务要求保障

1. 在服务期限内，由我公司承担车辆的保险费用（包含但不限于机动车交通事故责任强制保险（交强险）、机动车第三者责任险、机动车损失险、机动车车上驾乘人员座位险），采购单位承租的车辆发生出险时，由我公司负责索赔事宜，所产生的一切费用均有我公司承担，并承担相应法律责任。

2. 为采购单位提供服务时，出现机械故障或异常等情况，无法正常行驶，我公司须及时提供救援服务，若 1 小时内不能修复，须提供同等档次的替换车辆，以保障车辆使用单位的用车服务。

3. 对于各种租赁车辆，如用车人需要，可以对承租车辆进行标志标识喷涂、加装警灯警笛、安装卫星定位等。

4. 我公司名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时，须及时通知用车人，按照用车人要求报送相关材料，出现不能联系到我公司的情况所造成的影响及出现的一切责任，均由我公司承担。

5. 我公司须向采购人提供技术性能良好、符合安全行驶条件的车辆以及该车行驶必备的有关证件、备件、工具。其中，车辆钥匙、机动车行驶证、车辆保险及灭火器、备胎、故障警示牌是随车必备物品。

6. 为采购单位提供服务时，采购单位与我公司就车辆的状况、保险及其他潜在风险等，协商一致并相互约定责任和义务。

7. 本着从严控制公务用车成本运行，厉行节约反对浪费的原则，不得租用超标准的各类高档豪华车辆。

（五）企业服务创新、服务质量标准化

公司为保障包车服务的顺利开展，建立了一整套适应用车服务的安全、营运、机务、服务质量等管理制度，并使用专业的管理人员，从事相关管理工作。司机素质好、形象好、技术佳、经验足的优秀驾驶员，上岗前统一都进行了培训，统一着装和服务标准。

为了更好服务，公司将严格落实管理制度，在每辆客车上安装了车辆动态监控系统，并配备专职人员进行平台监控管理，坚持源头管理和动态管理相结合，流动监督与固定监督相结合，为用车人创造一个安全有序的良好用车环境。对服务车辆实行统一管理、统一调度、统一标志，树立外事车队的形象。

（六）服务管理专人负责

公司成立服务管理小组，本次项目负责人：柳建明，联系电话：13605882405，负责管理本次车辆租赁项目。安排专人负责车辆调度、指挥和协调工作，如采购人需要临时应急用车(包括公休和节假日)，接到通知后，我公司将立即安排提供用车服务。我公司将严格执行招标人需要的用车计划，提供安全、准时、优质、高效的客运服务。

公司通过服务管理小组，建立用户投诉和回访制度。在合同期内定期征求用户意见建议，并形成记录；公布 24 小时服务监督电话 13605882405；在受理投诉 24 小时内，了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，应按照规定予以处理，于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

（八）重大活动保障经验

我公司参加过 2025 年宁波市人大和政协会议用车服务、2025 年中东欧国家博览会用车服务、2020 年新冠肺炎防疫用车任务、2019 宁波国际食博会、2019 第二届全国青年运动会“高飞杯”蹦床比赛、2008 年北京奥运会、2010 年上海世博会、2011 年深圳第 26 届世界大学生运动会、以及北仑每年举办的世界女排锦标赛，梅山湾举办的 2013 世界 X-CAT 摩托艇锦标赛，2014 年亚太经合组织（APEC）、2016 年宁波国际马拉松比赛等省、市国际大型活动的用车服务保障，以过硬技术和温馨细致的服务，赢得了众多的好评，树立了良好的口碑，积淀了服务内涵并形成品牌效应。公司各种车型齐全，车辆充足，能够有效保障重大活动的开展。若需要有重大活动服务，愿意根据要求，提供客运服务保障。

（九）车辆驾驶员管理

为更好地服务于本项目的车辆运营，公司结合工作实际，对从业驾驶人员和运营车辆制订完善的机务、安全保障措施：

一、车辆驾驶人员的行车安全管理

为加强行车安全管理，规范从业人员的安全责任行为，维护公司运输生产安全秩序，不断提高驾驶员自觉遵守道路交通安全法律、法规的意识，规范驾驶员道路交通安全行为，努力遏制道路交通违法行为，预防和减少交通事故发生。公司对全体驾驶人员进行安全生产管理制度培训方案：

1、公司一年二次对全体驾驶员进行公司安全管理制度和法律法规学习培训，通过学习最新的管理规定，结合公司实际情况，与时俱进地提高驾驶人员综合素质。

2、每年一次的驾驶员行车安全知识测试，组织全体员工参与，旨在提高法律法规、公司制度，日常行车安全的综合能力，从理论上得到充分学习并牢记，在实践中保证行车安全。

3、在每年一次消防安全知识学习，以及应急驾驶操作处置培训，以提高应急处置水平，保证重特大责任行车事故或突发性灾害发生后能迅速、有序、高效地开展事故应急救援工作。

投标单位（盖章）：宁波外事旅游汽车有限公司

日期：2025 年 8 月 26 日

