

服务方案

1、提供针对本项目的技术和服务响应方案

1. 总则：

为规范我公司的服务操作,提高本公司服务质量,维护我方和旅游者的合法权益,促进我我公司服务水平的提高,特制定本规范。

2. 范围：

本规范规定了我公司向旅游者提供优质、便捷、人性的客运服务过程中应当注意服务要求。

本规范内容包括驾乘人员服务标准、驾乘人员礼仪标准、行车安全管理标准、客户评价与投诉处理标准、车容车貌管理标准和服务标识管理标准等六个标准内容。

本规范适用于接待国内外旅游者的各类旅游客运企业。

旅游客运驾乘人员是指以旅游客运车辆的驾驶员以及随车服务人员。

3. 驾乘人员：

3.1 旅游汽车驾驶员要有高度责任心和事业尽职尽责、爱岗敬业,热情周到地为客人供正点和安全舒适的细微服务。在服务过程中做到诚实守信,不卑不亢自觉维护企业形象和信誉。

3.2 旅游大客车驾驶员必须具备 5 年以上的驾驶经历,小轿车驾驶员必须具备 3 年以上驾驶经历。旅游汽车驾驶员必须车证相符,并持有交通管理部门颁发的营运车辆上岗证。驾驶员在营运时必须携

带道路运输证、驾驶证,类准驾证等证件。驾驶员资质应符合《浙江省道路运输管理条例》与《道路旅客运输及客运站管理规定》的要求。

3.3 驾乘人员应着装整洁,发型整齐,仪表仪容端庄,精神饱满,举止文雅。

3.4 驾驶员在派车前应记清用车单位、时间、地点、联系人姓名和电话,并及时联系沟通。要预先了解行程安排、旅客情况,提前掌握天气情况、交通线路、所达地点的路况、地形等。

3.5 驾驶员应根据运输合同的规定,前到达用车地点,打开空调,调整好车内温度,等候乘客。

3.6 乘客乘车时,驾乘人员要面带微笑,在车门一侧,打开车门,照顾乘客上车,帮助乘客提拿放置行包,帮助老、弱、病、残、孕旅客解决疑难问题。开车前,驾乘人员要面向乘客,用普通话简明扼要说明本次行车安排、沿途风景、途中注意事项,提醒坐在前排的乘客系好安全,注意乘车安全。

3.7 发车前应协助导游清点乘客人数,防止漏乘。驾驶员按运输合同规定线路、景点运行、停车并合理安排途中休息,等候乘客要耐心,不得远离车辆,以方便乘客上车。游客离车后,驾驶员要及时检查门窗是否关闭妥当,确保游客物品安全,同时要及时清理车厢,保持车辆干净整。

3.8 驾乘人员在服务过程中应热情大方、彬彬有礼、重乘客的宗教信仰和风俗习惯,不得与乘客争吵,不得索要小费

3.9 旅游客车在营运途中如发生故障不能行驶时,应向乘客说明

原因,请乘客等候,及时检修排除故障,如故障时无法排除,应立即联系其他旅游客车转运。

3.10 旅游客车驾驶员在营运时应根据乘客的要求使用空调、音响等设备,不得无故拒绝,视听设备播放内容应健康文明。

3.11 运行结束时应主动征求乘客的意见,仔细查看有无乘客遗失的物品。如发现遗失物,要及时归还失主或交公司登记处置。

3.12 旅游汽车驾驶员在服务时应讲普通话,做到语言文明、态度和蔼微笑服务。同时应能听懂客人用外语表达的旅游景区点、机场、车站、饭店等常去的公共场所。

4. 驾驶员礼仪

4.1 驾驶员要有良好的素质和职业道德,不得违反规定索要回扣或提出其他非正当要求。不得有损害旅行社合法经营的言谈举止。

4.2 驾驶员岗时着装整洁,仪表端正,男性司机不准着短裤,不得单穿背心,不得赤足光膀。

4.3 对游客要主动热情耐心周到说话和气举止端庄,不得怠慢、刁难、顶撞游客和导游。

5. 行车安全管理

5.1 我公司建立健全安全管理,完善有关安全管理和安全培训等规章制度经常开展安全警示教育,使驾驶员牢固树立“安全第一”的思想,自觉遵守交通法规,做到知法、懂法、守法。

5.2 我公司按规定加强对旅游车辆的安全管理建立专门的安全管理档案,坚决达不到安全标准要求的车辆以及报废车和非法拼装车

辆从事旅游客运。

5.3 严格遵守车辆安全检验规定。旅游大型客车月度进行不少于三次安全技术检验,未经检查或者不合格车辆严禁上路行驶。

5.4 驾驶员要坚持出车前行驶中和收车后的一日三检制度,保证车辆技术状况的完好。

5.5 驾驶员要坚持安全操作、安全行驶和安全礼让,严禁酒后开车,确保行车安全和客人的生命财产安全。

5.6 驾驶员在行驶中要经常注意仪表和车辆的工作情况,发现异常情况应立即停车检查,找出原因,及时排除。

5.7 行驶中,驾驶员要严格遵守会车、让车、超车的规定,不得超速行驶,严禁脱档滑行。

5.8 遇冰雪、雨等特殊天气时,要根据特殊天气的特点,采取必要防范措施,确保行车安全。

5.9 旅游车辆在单程 400 公里以上时,必须配备两名驾驶员,每位驾驶员连续驾驶不得超过 4 小时,24 小时内驾驶时间累计不得超过 8 小时。

5.10 车辆停放时,受须按规定挂好档,拉紧手制动器。

5.12 汽车公司要建立完善旅游安全事故应急预案。

6. 客户评价和投诉处理

6.1 我公司企业设置服务质量监督检查机构,设专人负责,定期对企业的质量管理及司机、调度的服务情况进行监督、检查与评定,保证旅游汽车的服务质量。

6.2 在检查中发现不合格项目时，应加以记录、分析和纠正。纠正措施一般分两个阶段进行：首先立即采取积极措施，满足旅者的需要；其次是对不合格项目的问题原因进行分析，采取要的纠正措施，防止问题再次发生。

6.3 我公司应及时搜集乘客的反馈意见，在旅游汽车上设“乘客意见卡”或“游客意见本”每团次游客代表和导游对驾驶员的服务质量给与书面评价，并签字确认。根据乘客正反面的反映，不断改进服务工作

6.4 我公司设置专门专人负责叫车及处理投诉工作，24 小时叫车及投诉电话：乐 13958304151。

6.5 我公司承诺接到投诉在 1 小时内联系企业当事人员并核实情况，经核实确属企业相关当事人员责任的照规定予以处理并于 2 个工作日内将处理结果告知投诉人。

6.6 投诉事件处理完毕后，记录存档。

7. 车容车貌

7.1 车身完好无损，车貌美观，车内外清洁卫生，前后车辆牌照号整洁、清晰。车内卫生清洁，无异朱、无浮土、无杂物，车厢内设有禁烟标志，车门、车窗开闭自如、锁止可靠。

7.2 侧窗窗帝、座椅座套、头套、脚垫、座位后清洁袋齐全、整洁并定期更换。

7.3 所有灯具、仪表、倒车藐、后照镜、装饰件及覆盖件完好。

7.4 音响、麦克风使用良好，空调机使用正常，风口调节灵活。

7.5 座椅牢固靠背调节灵活,车厢内行李架牢固不松动,窗帘、垫套整洁,地毯清洁不破损。

7.6 车内外无任何可能致人受伤的尖锐凸起物体;车内饰应软化处理。

7.7 驾驶台不堆放杂物,清洁车厢卫生用的扫把、拖把等不得堆放在车厢内

2、业务操作流程

1. 概述:

为了提高公务用车的效率和服务质量,我们制定了以下的接单流程。

2. 步骤一: 接收订单

通过电话、邮件或者在线平台等方式接收订单请求。

3. 步骤二: 确认信息核实乘客姓名、联系方式、出发地点、目的地、乘车时间等关键信息。

4. 步骤三: 车辆分配

根据乘客需求和车辆可用情况,分配合适的车辆。

5. 步骤四: 司机指派

根据司机的工作状态和位置,指派最适合的司机进行服务。

6. 步骤五: 订单确认

向乘客再次确认订单细节,包括车辆型号、车牌号码、司机姓名及预计到达时间。

7. 步骤六: 车辆准备

司机检查车辆的燃油、轮胎、灯光等状况，保证车辆安全运行。

8. 步骤七：上车服务

司机准时到达指定地点，提供礼貌、专业的服务，确保乘客舒适、安全地到达目的地。

9. 步骤八：订单完成

在乘客到达目的地后，司机核对订单信息并结束服务。

10. 步骤九：反馈与改进

收集乘客反馈，分析服务过程中的优点和不足，持续优化服务质量和流程。

11. 附加注意事项：每个订单都应有详细的记录，包括乘客信息、车辆信息、服务时间等。司机应遵守交通规则，确保行车安全。在特殊情况下（如恶劣天气、道路封闭等），需要及时与乘客沟通，协商解决方案。

12. 结论：

通过上述流程，我们可以更好地满足乘客的需求，提升公务用车的服务水平。

宁波同玩世界旅游客运有限公司



2025 年 9 月 2 日

