

9.服务方案

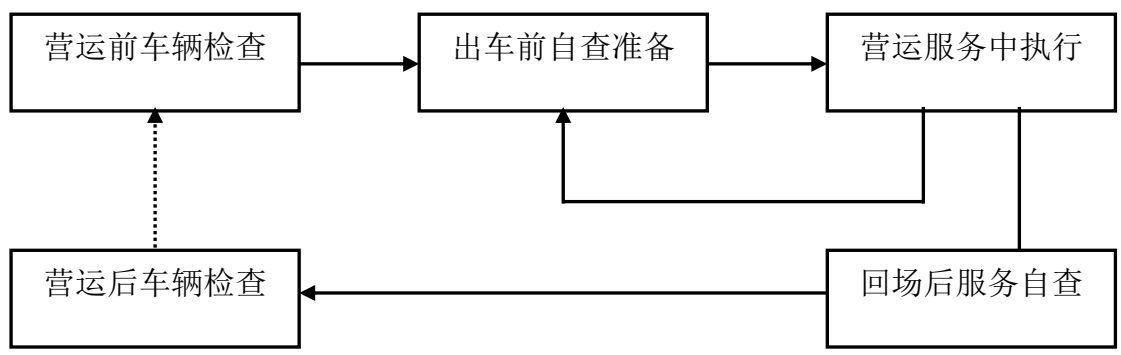
我公司对公务用车项目非常重视，我公司成立以常务副总经理为组长，安保科、机务科、财务科、服务中心、修理厂等科室负责人为成员的服务领导小组。服务团队人员配置齐备，岗位分工明确、科学，执行力强，思想上高度重视，对车辆提供、驾驶员配备、安全保障、绩效考核、文明创建等进行全面的组织、领导和跟踪管理。企业负责人、安全分管领导、安全管理专职人员等持证上岗。

我公司开展严谨的组织领导，选择合适的车辆配置，进行严格的驾驶员管理，合理的成本控制、绩效考核，有效的安全保障制度，对突发事件的应急保障措施，企业文明创建等为项目的正常、顺利运营提供保障。我们有一支经验丰富的安全管理队伍，一批技术精湛、累积安全公里高、稳定的驾驶员，一整套严格的安全管理体系，一系列行之有效的服务制度及标准，能提供高品质、安全、舒适的运输服务。

我公司车辆外观干净整洁，车内的座椅、头套、窗帘须保持清洁、完好，头套需每月调换一次，座椅套不能有明显的污垢。驾驶员出车时，各项证件、驾照应携带齐全，服务热情、文明规范、遵章守法，其服务应当符合国家及行业规定的标准。

我公司实行统一标准，规范化服务。服务流程、作业组织服务、服务投诉和反馈如下：

服务流程图



1、日常管理

为了更好的服务企业，进一步提高我公司的规范化、标准化服务质量，我公司承诺在车辆上配备完善的服务设施设备，使旅客乘坐我公司车辆有一种家的舒适、安全、温馨的感觉。

公司名称及标志、监督投诉电话喷印清晰。

证件张贴规范。前挡风窗玻璃右上角张贴车辆年检合格证，右侧下方摆放明显标识。

证件携带齐全有效。驾驶员应随身携带有效驾驶证、上岗资格证、车辆行驶证、营运证、保险卡等。

驾驶员服务监督卡固定在车内明显位置上，车内放置旅客意见卡，接受旅客对服务的监督。

车内配置工作性能良好的冷暖风设备、立体声音响及话筒、车载电视和时钟。

安装 GPS 定位系统、防疲劳驾驶系统和汽车行驶记录仪，通过

控制中心平台对车辆进行实时监控、调度及事后监督，进行科学而有效地管理和调度车辆。

车内配备有效灭火器和安全带。

全车窗帘、座椅座套、头套、脚垫（地毯）、座位后网袋和清洁袋齐全、整洁、不缺不损，并按规定更换或换洗。

有安全门或安全出口的车辆，安全门或安全出口处应有明显的红色标志，并配备应急锤。

车厢内醒目位置张贴禁烟标识，提醒旅客保持封闭车厢内的空气清新，配备空气清新剂，视情喷洒。

车内配备医疗急救箱、针线包、雨具、遮阳帽、饮用水等物品，以解急需之用。

车内配备必要的清洁工具，旅途中随时清洁。

车上配备影音设备，报刊杂志，供乘客休闲娱乐，丰富在途生活。

根据实际情况，针对招标人要求，结合公司实际，制定出一套车辆车容车貌的和清洁卫生标准，我公司承诺：在推广并实施。

A、车容车貌承诺

承诺要求	车容车貌
责任部门	公务车队
责任人	负责人、驾驶员
检查人	客服中心
承诺内容： 1. 车身外观保护良好，车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮，无脏物、无锈蚀、无腐烂，轮胎无泥污； 2. 车辆前后牌照号码整洁、清晰，车辆后部牌照号码喷印清晰； 3. 公司名称及标志完好无损、不褪色； 4. 车门、车窗开闭自如、锁止可靠，玻璃明净； 5. 车内卫生清洁，无异味、无浮土、无杂物，挡风玻璃前不堆放杂物，行李架无杂物灰尘，全车窗帘、座套、头套整洁齐全； 6. 座位号、监督投诉电话、禁烟标识等张贴齐全； 7. 引擎无油垢，后备箱（行李箱）清洁整齐、无垃圾； 8. 挡风玻璃右侧下方摆放明显标识，配置旅客意见卡； 9. 车身内部及外部无任何可能会使人致伤的尖锐凸起物。	

B、清洁卫生承诺

承诺要求	清洁卫生
责任部门	公务车队
责任人	负责人、驾驶员
检查人	客服中心
承诺内容： 一、车辆外观 1. 蓬顶围沿，四周车身、门板，门窗玻璃，前后保险杠，前脸面罩，散热器罩，灯具罩、壳，牌照，倒车镜、架，挡风玻璃每趟次清洗（路面油渣飞沫斑点，视情用药剂洗刷），整车外观保持清洁、亮泽，无尘土、污泥、水迹、斑点； 2. 行李（工具）仓无杂物，无尘土污迹，每趟次清理打扫； 3. 发动机、仓，轮胎，轮辋，轴头，无油污、锈迹、积尘、泥土，每天不少于一次清洗清洁； 4. 空调吸风罩、网无明显尘埃吸附，视情拆洗，原则上五天一次。 二、车厢内部 1. 地板，乘客门踏脚垫、板上无烟蒂、杂物、污迹、死角，每趟次打理，旅途中每日清扫一遍； 2. 地毯清洁平整，无镶嵌粘合物、泥土、砂石，出车前一次车外冲洗，门口地毯实行星期制； 3. 座椅，小桌板清洁,无杂物、碎末、尘污，每趟次打理，旅途中每日一次擦洗；	

4. 清洁袋整洁干净，每座配置，每日更换打扫；

5. 全车头套、座套清洁平整，无发丝、污迹，旅途中每日打理，头套每趟次更换（三天以上的旅途原则上每三天更换一次），座套五天换洗一次；

6. 全车窗帘 清洁平整，统一美观，无严重污渍，旅途中每日整理，视情换洗（原则上每月一次），每年一更换；

7. 蓬顶及车身内饰表面，门窗玻璃、框架，行李架明亮整洁，无灰尘、污迹、杂物，旅途中每日打理，收车后一次擦洗；

8. 驾驶操纵区（件）仪器，仪表台，内侧挡风玻璃、框架、框沿，内视镜，挂件，遮阳帘，电视机，时钟，冰箱，牌证，灭火器等无杂物，无积尘，无污迹，无摆放、粘贴与配置无关的物品，每天不少于一次清洗清洁及整理。

三、其他：车内环境

车内环境无明显虫害，车厢内空气清新，视情喷洒空气清新剂，每趟次不少于一次，经常性检查。

2、运营管理

驾驶员聘用是建立一支高素质、高水平、高意识的驾驶员队伍是我们确保企业安全生产、提高运营管理质量的关键所在。我公司在选聘驾驶员上，采用公开招聘、三级考核、竞争上岗等形式，来优化公司驾驶员队伍的结构，建立一支技术过硬、作风顽强、道德高尚，既年轻、又团结的驾驶员队伍，为全面提高驾驶员综合素质和服务质量打下扎实的基础。

招聘驾驶员初中以上文化程度，年龄在 28 周岁以上 55 周岁以下。有相应的上岗资格证，具有 5 年以上安全驾驶年资。有一定的排除车辆故障的能力，能独立处理行车中发生的轻微事故。

对符合条件的下岗驾驶员、原客车驾驶员优先招聘录用。对熟悉旅游业务，掌握周边省市道路通行情况和旅游景点景区的驾驶员优先录用。

加强驾驶员业务技能培训，为进一步提高驾驶员综合素质和服务水平，更好地服务于社会，服务于旅客，打造“中北客运”服务品牌，加强对驾驶员业务技能培训工作至关重要。为此，我们专门制订了公务用车驾驶员业务技能培训计划，由车队负责培训、落实，具体培训项目如下：

驾驶技能培训，作为最基本的服务技能，驾驶员必须开好安全车，开好效益车。我公司统一开展急救培训，掌握最基本的急救常识，一旦发生交通意外，及时开展救护工作，把人员伤亡损失减少到最低限度；旅游交通常识、民俗知识培训，作为驾驶员，必须了解相应的旅

游知识；路网知识培训，必须熟悉线路沿途路况和限速行驶情况；处理突发性事故的应急措施；车辆维修和保养常识；消防知识教育，消防操作培训。

加强职业道德教育，提高驾驶员队伍素质，公司紧紧围绕省、市政府提出的打造“平安交通”的目标，结合自身特点，在驾驶员队伍中积极开展职业道德教育。每月召开安全教育会议，以“文明驾驶、礼让先行、礼貌服务、乘客满意、文明用语、互相尊重”为主要内容，开展形式多样的学习活动。

安全科针对队伍中出现的不良苗子和存在问题，及时与驾驶员开展谈心活动，了解情况、分析原因、妥善处理，保持队伍良好的精神面貌。对驾驶员进行实地暗访，掌握驾驶员在平时营运过程中的真实表现，有针对性地开展职业道德教育。通过教育活动，增强了驾驶员队伍的集体荣誉感和团队精神，提升我们的形象，使驾驶员职业道德素质得到了普遍提高。加强驾驶员安全管理，提高客车运输效率。认真贯彻执行国家《安全生产法》等有关法律、政策，牢固树立安全就是生命、安全就是效益、安全就是发展的观念，落实安全生产责任制，是我们企业确保安全生产、提高运输效率的指导思想。

我公司在安全生产方面实行一把手负责制、分管经理具体负责、安全科行使安全行车管理职能，实行安全一票否决制，制订了一系列规章制度，为车辆的安全运行提供了有力的保证。注重安全工作的源头管理，加强行车安全的现场管理和基础管理工作，做好每月的驾驶员安全例会活动和各类安全宣传教育工作，并做好会议记录。

由安全科牵头，定期组织驾驶员进行行车事故的案例分析，提高驾驶员预防交通事故的能力，敲响安全行车的警钟。合理调度安排驾驶员作息时间，劳逸结合，确保行车安全。

GPS 卫星定位系统将对车辆行驶情况进行实时监控，并下达有关调度指令。对超载、超速行驶、违章上下客等违法违章行为进行有效监督管理，一经发现从严处理。通过 GPS 系统改良升级，对超速、连续驾驶、疲劳驾驶等不安全行为进行语音提醒。

定期举办各种讲座、培训和服务指导，让驾驶员及时了解业界动态，沟通交流工作心得，掌握旅客心理。成立驾驶员自律小组，先进带后进，优秀驾驶员影响带动非优秀驾驶员，在公司内形成你追我赶，努力提高专业技能和服务质量的良好风气。

量化服务流程，营运驾驶员严格遵照《客车驾驶员操作标准》。驾驶员的收入包括基本工资和与出车次数、里程、服务质量、安全指标挂钩的业绩提成，并享受公司提供的社会保险，工作服装，劳保用品和各项技能培训、教育。

公司对驾驶员考核内容包括出车任务完成率、车辆维护保养损耗率、安全责任指标以及服务质量指标等四大项内容。

公司按每车每月 150 元的金额提取资金，成立“中北公益服务基金”，专门用于公益事业服务以及对从事公益服务的驾驶员的奖励和补助等。

车辆在出车营运前，凭加油卡到公司油库处加标准标号的柴油，运行途中燃油不够时，凭加油发票经车队长核实后，报总经理签字后

到财务科报销。燃油实行定额制，按车辆性能指标、正常损耗等制定百公里经济油耗，根据车辆行使里程核算标准耗油，超出部分由驾驶员承担 30%，节省部分 25%奖励给驾驶员。

考核方案：

（1）对安保科的考核

通过签订安全目标责任书，使考核经营者的收入与利润、安全、运输服务质量等紧密挂钩；

（2）对车队管理组的考核

安保科与公务车队管理组签订经济考核责任书和服务质量责任书，使其收入与机务安全、服务质量、信誉、经营行为等紧密联系起来。

（3）对驾驶员的考核

驾驶员工资实行基本工资加业绩提成制，与出车次数、里程、安全行车、服务质量相挂钩。

（4）制度保障

为鼓励先进、鞭策后进，我公司制订了一系列奖惩制度，如《职工奖惩条例实施细则》、《客车驾驶员奖惩制度》等，对驾驶员进行严格考核，并采用末位淘汰的竞争机制，安保科对所有驾驶员进行年度考核，考核不合格的驾驶员将待岗再培训，经培训合格后，方可继续上岗，对考核末位的驾驶员将下岗，并解除劳动合同。

3、安全管理

车辆安全管理工作是我们企业实现安全生产管理目标的保障，公司对机务技术管理相当重视，建立了一系列的机务技术管理制度，由机务科配备专职管理人员，严格按照公司制订的制度执行，以确保车辆的有序维护和规范管理，保证维护质量，提高车辆的技术状况，确保运行安全，降低消耗，保护环境。

为加强对车辆的机务技术管理，技术安全管理将严格按照以下制度及措施方案执行：

公司将车辆纳入公务车队进行统一规范管理，由机务科专门负责公务车队的车辆技术管理工作，并完善“一车一档”制度。车辆的日常维护由驾驶员在每日出车前、行车中、收车后负责执行维护作业，并作好相关记录，报机务科备案。车辆的一级维护由公务车队负责，由公务车队与协议修理厂通过签订车辆维护合同，明确车辆维护责任及范围，由机务管理员和驾驶员做好监督验收工作。车辆的维护严格按国家行业规定强制执行，由修理厂负责，并签订维护协议，进一步明确工作职责。公司派专人对车辆实行检测和年度审验。车辆的日常维修由公务车队负责。公务车队按照“一车一档”的要求建立车辆技术档案，报机务科存档、备查。车辆维护作业及检验记录档案，由机务科建立并要求作业人员作记录签字，将维修车辆材料费用按月整理存档。如遇车辆抛锚等突发性事件时，启动应急处理预案，各相关部门配合车队进行快速抢修，确保旅客正常出行。每月进行一次安全例行检查和安全隐患排查，不合格项落实专人整改，检查结果及时备案

存档。车辆出车前停放在公司停车场，进行日常检查，检车正常后进行营运，营运途中严格实行一日三检，营运结束后对车辆检修，清洗后按序停放在公司停车场地内。

4、保障措施

服务保障措施：为保障服务的标准和实现服务过程的监管，所有投诉由客服中心受理，按举报投诉处理流程处理。三天内通过电话、电子邮件、信函、登门拜访等方式向投诉人告之处理结果，需要赔偿的按规定给予赔偿。

服务投诉与反馈处理流程

