

9. 服务方案

一、公司概况与优势

(一) 公司简介

宁波旅行社有限责任公司成立于 1981 年，是经国家交通运输部门批准成立的专业道路运输企业，，现有员工 30 余人。公司专注于汽车租赁服务，业务涵盖公务租车、商务租车、旅游租车、个人租车等多个领域，累计服务政企客户 100 余家，客户满意度达 98.5%以上。

(二) 核心优势

- 车辆资源丰富**：公司现有各类运营车辆 40 余辆，车型覆盖轿车、商务车、大巴车等全品类，可满足不同规模、不同场景的公务出行需求。所有车辆定期进行全面保养与安全检测，确保车辆性能稳定、安全可靠。
- 专业团队配置**：拥有 30 余名持证驾驶员，均具备 5 年以上驾龄，无重大交通事故记录、无酒后驾驶记录及交通违法满分记录。驾驶员上岗前需经过背景审查、专业培训与考核，熟悉交通法规、服务礼仪及本地路况，能为客户提供安全、高效、贴心的驾驶服务。同时，配备 8 人的专业服务团队，涵盖客服、调度、维修、应急处理等岗位，为租车服务全程保驾护航。
- 服务体系完善**：建立了“咨询-预订-执行-反馈-优化”的全流程服务体系，通过线上线下多渠道接收客户需求，实现 1 小时内响应、24 小时服务。针对公务租车特点，定制专属服务流程与标准，提供行程规划、实时跟踪、费用透明化等服务，确保客户体验优质。
- 安全保障全面**：为所有车辆购买足额保险，包括交强险、300 万元以上商业第三者责任险、车辆损失险、车上人员责任险（每座保额 120 万元）及不计免赔险，全方位覆盖出行风险。同时，建立车辆安全管理台账，定期开展驾驶员安全培训与应急演练，制定完善的突发事件应急预案，保障客户出行安全。
- 性价比优势显著**：依托规模化运营与集中采购优势，在车辆采购、保养、保险等环节降低成本，为客户提供具有竞争力的价格。针对长期合作的公务客户，推出定制化优惠套餐，在保障服务质量的前提下，帮助客户降低公务出行成本。

二、服务目标与原则

（一）服务目标

- 6. 满足需求**：精准匹配客户公务出行场景，提供“车型适配、时间准时、行程顺畅”的租车服务，保障各类公务活动（如日常办公、商务接待、调研考察、大型会议等）顺利开展。
- 7. 保障安全**：以“安全第一”为核心，通过车辆安全管控、驾驶员规范操作、应急事件快速处置，实现公务出行“零安全事故”目标。
- 8. 提升效率**：优化服务流程，减少客户预订、交接、结算等环节的时间成本，实现“快速响应、高效执行”，提升客户公务出行效率。
- 9. 控制成本**：通过透明化定价、合理规划行程、避免不必要开支，为客户提供高性价比服务，助力客户优化公务出行成本结构。
- 10. 建立信任**：以专业、规范、贴心的服务，赢得客户认可，建立长期稳定的合作关系，成为客户公务出行的首选合作伙伴。

（二）服务原则

- 11. 合规性原则**：严格遵守国家及地方关于汽车租赁、道路交通安全、公务用车管理等相关法律法规，确保租车服务全程合法合规，配合客户完成相关备案与审批流程。
- 12. 客户导向原则**：以客户需求为核心，主动了解客户公务出行的具体场景与特殊要求，提供定制化服务方案，灵活调整服务内容，满足客户个性化需求。
- 13. 透明化原则**：服务前明确告知客户费用标准、包含项目、额外收费情形；服务中实时同步行程进展与可能产生的费用；服务后提供详细费用明细，确保价格透明、无隐形消费。
- 14. 及时性原则**：针对客户需求（如预订、行程调整、问题反馈、应急支援），确保 1 小时内响应、2 小时内给出解决方案，紧急情况下（如车辆故障、交通事故）30 分钟内抵达现场处理。
- 15. 保密原则**：严格保护客户的公务信息（如行程安排、参会人员、调研内容等），禁止驾驶员及公司员工泄露客户隐私，未经客户允许不向第三方提供任何相关信息。

三、服务范围与内容

（一）服务范围

本服务方案覆盖客户所有公务出行场景，具体包括：

- **日常公务出行**：员工跨部门办公、前往政府机关提交材料、参加小型会议等短途、高频次出行，提供经济型或中高端轿车，满足 1-3 人出行需求。
- **商务接待出行**：客户接待、合作洽谈、重要嘉宾接送等场景，提供中高端轿车或商务车（如别克 GL8），注重车辆舒适性与品牌形象，配备经验丰富的接待型驾驶员。
- **调研考察出行**：前往市区及周边市县、偏远地区（如山区、乡镇）开展调研、考察、扶贫等活动，根据路况提供越野车或商务车，保障复杂路况下的行驶安全与稳定性。
- **大型活动出行**：单位举办或参与的大型会议、培训、研讨会、集体活动等，提供 19-55 座大巴车，满足 10 人以上集体出行需求，配套提供参会人员接送、行程统筹等服务。
- **应急突发出行**：针对紧急公务（如突发事件处理、紧急文件传递、人员紧急调配），提供 24 小时应急租车服务，确保 1 小时内车辆到位，保障应急任务快速执行。

（二）核心服务内容

16. 车辆定制化提供

- **车型匹配**：根据客户出行人数、行程距离、路况条件及预算，推荐最优车型。例如：1-3 人日常公务推荐经济型轿车；4-6 人商务接待推荐 7 座商务车；10 人以上集体出行推荐 19 座及以上大巴车；偏远山区调研推荐越野车。
- **车辆保障**：所有服务车辆均符合以下标准：1.每月进行 1 次全面保养，每季度进行 1 次安全检测（含发动机、刹车、转向、轮胎、灯光等关键部件）；2.车内配备安全带、安全锤、灭火器、三角警示牌等安全设施，定期检查更新；3.每次服务前进行车内清洁（含座椅、地毯、仪表盘、车窗），确保无异味、无杂物，为客户提供整洁舒适的乘车环境。

17. 驾驶员专业服务

- **资质与形象**：驾驶员需持有对应车型驾驶证（如 C1 及以上驾照用于轿车/商务车，A1 驾照用于大巴车），驾龄≥5 年，无不良驾驶记录；上岗时统一着装（深色西装、白衬衫、领带），保持仪容整洁，举止文明。
- **服务规范**：①提前 15 分钟到达指定地点等候，协助客户上下车、放置行李；②行驶中严格遵守交通法规，不超速、不闯红灯、不疲劳驾驶（连续驾驶不超过 4 小时，每 4 小时休息≥20 分钟）；③车内保持安静，不随意与客户攀谈，客户主动交流时使用礼貌用语；④熟悉本地及周边路况，根据实时交通信息选择最优路线，确保准时到达目的地；⑤不向客户索要小费，不接受客户馈赠。

18. 行程管理服务

- **行程规划**：接到订单后，根据客户提供的出行时间、地点、路线，制定详细行程表（含出发时间、途经路线、休息点、预计到达时间），提前与客户确认，避免行程冲突。
- **实时跟踪**：通过 GPS 定位系统实时监控车辆位置，客户可通过微信小程序或专属 APP 查看车辆实时动态、预计到达时间，便于掌握行程进度；若出现交通拥堵、道路施工等延误情况，驾驶员第一时间告知客户，并协商调整路线。
- **行程调整**：客户因公务需求需变更出发时间、目的地或路线时，提前 2 小时告知（应急情况除外），公司将在 30 分钟内完成车辆与驾驶员调配，确保行程调整无缝衔接；因调整产生的额外费用（如超时费、超里程费），提前与客户沟通确认。

19. 附加增值服务

- **物资辅助运输**：在不影响乘车安全与舒适性的前提下，利用车辆后备箱或行李舱协助运输公务物资（如文件、设备、会议资料）；如需运输大件物资，提前沟通车辆承载能力，确保合规运输。
- **会议/活动配套服务**：针对大型会议或集体活动，提供“一站式”配套服务，包括：①提前勘察接送路线，设置临时上下客点；②安排专人现场协调，引导客户乘车；③根据活动流程调整车辆发车时间，确保参会人员准时到场。
- **发票与结算服务**：根据客户财务要求，提供合规的增值税专用发票或普通发票，发票项目清晰（含租车费、服务费等）；支持单次结算或月度结算，结算时提供详细费用明细单（含日期、车型、时长、里程、费用金额），便于客户核对与报销。
- **售后反馈服务**：每次服务结束后，通过短信或问卷向客户收集服务评价（含车辆状况、驾驶员服务、行程准时性等）；针对客户提出的问题或建议，24 小时内给出整改方案并反馈，持续优化服务质量。

四、服务流程

（一）租车预订与确认

20. **需求提交**：客户通过以下渠道提交租车需求：
- 拨打 24 小时服务热线 13645747588，向工作人员口述需求，由工作人员协助完成预订。
21. **需求审核与匹配**：客服团队在 1 小时内审核需求信息，确认车型、驾驶员是否可调配，若资源充足，立即生成《租车确认单》（含行程明细、费用标准、服务承诺）；

若资源紧张（如高峰时段、特殊车型），主动与客户协商调整方案（如更换车型、微调时间），确保满足核心需求。

22. **确认与通知**：《租车确认单》经客户核对无误后，通过邮件、短信或微信发送给客户；同时，调度团队将订单信息分配给对应驾驶员，驾驶员提前熟悉行程路线，并与客户联系确认接车细节（如具体接车地点、联系人特征）。

（二）车辆交接与行程执行

23. **车辆准备**：驾驶员提前 2 小时对车辆进行检查（外观、内饰、油量、轮胎、安全设施），确保无故障、无污渍；若客户有特殊需求（如车内放置矿泉水、纸巾），提前做好准备。
24. **现场交接**：驾驶员提前 15 分钟到达接车地点，主动与客户联系，出示驾驶证、车辆行驶证及保险凭证供客户查验；双方共同检查车辆外观、里程数、油量，填写《公务用车结算单》，客户签字确认后，正式启动行程。
25. **行程执行**：驾驶员按照确认的路线行驶，途中严格遵守服务规范，保持车速平稳、车内安静；若客户需要临时停靠（如办事、休息），在不违反交通规则的前提下，配合调整；行驶中若遇突发情况（如拥堵、暴雨），及时与客户沟通，协商最优解决方案，并向公司调度中心报备。

（三）服务结束与费用结算

26. **行程收尾**：车辆到达最终目的地后，驾驶员协助客户卸载行李、物资，双方再次检查车辆状况（确认无损坏、无遗失物品），客户填写《服务评价表》，对本次服务进行评分与反馈。
27. **费用核算**：根据《公务用车结算单》及实际行程（时长、里程），生成《公务用车结验收单》，明细包含基础租车费、驾驶员服务费、超时费（若有）、超里程费（若有）、确保费用透明。
28. **结算付款**：支持两种结算方式：①单次结算：服务结束后，客户通过线上支付（对公转账）结清费用②月度结算：每月 5 日前，公司向客户提供上月《月度结算汇总表》及明细，客户审核无误后，在 10 个工作日内完成付款。

五、安全保障体系

（一）车辆安全管控

29. **车辆准入标准**：所有运营车辆均通过国家机动车安全技术检验，取得《机动车检验合格标志》；采购车辆时优先选择安全性高、可靠性强的品牌，确保车辆基础安全性能达标。
30. **定期维护保养**：建立“一车一档”管理制度，记录车辆保养、维修、检测情况；车辆每 5000 公里进行 1 次常规保养（更换机油、滤芯等），每 1 万公里进行 1 次深度检测（含发动机、变速箱、刹车系统）；发现故障立即停用，送往指定维修机构维修，维修合格后方可重新投入使用。
31. **保险全覆盖**：为所有车辆投保以下保险，确保风险全面覆盖：①交强险（法定强制）；②商业第三者责任险（保额 150 万元）；③车辆损失险（全额投保）；④车上人员责任险（每座保额 10 万元）；⑤不计免赔险（消除理赔免赔额）。

（二）驾驶员安全管理

32. **严格招聘筛选**：驾驶员招聘需经过“资质审查-背景调查-技能考核-面试”四环节：①审查驾驶证、无重大交通事故证明；②查询无犯罪记录、无酒驾/毒驾记录；③进行实地驾驶考核（含倒车、复杂路况应对）；④评估服务意识与沟通能力，确保综合素养达标。
33. **定期安全培训**：每月组织 1 次驾驶员安全培训，内容包括最新交通法规、恶劣天气（暴雨、冰雪）驾驶技巧、突发事件（爆胎、追尾）应急处理、客户突发疾病救助流程；每季度开展 1 次应急演练，提升驾驶员实战应对能力。
34. **动态监督考核**：通过 GPS 监控系统实时监测驾驶员行驶行为（如超速、急刹车、疲劳驾驶），发现违规行为立即提醒；将安全驾驶纳入驾驶员绩效考核，对全年无安全事故的驾驶员给予奖励，对存在违规记录的驾驶员进行再培训，情节严重者予以辞退。

（三）突发事件应急处理

35. **应急组织架构**：成立应急处理小组，由公司总经理担任组长，成员包含调度主管、维修主管、客服主管，24 小时待命；设立应急热线 13645747588，确保突发事件第一时间接收、响应。
36. **分类应急处置预案**
- **车辆故障**：若行驶中车辆出现故障，驾驶员立即将车辆停靠在安全地带，开启双闪、放置三角警示牌，安抚客户情绪；同时联系应急小组与维修团队，若 30 分钟内可修复，维修人员现场处理；若无法短时间修复，应急小组立即调配备用车辆，确保 3 小时内抵达现场接替，保障客户行程继续。

- **交通事故**：若发生交通事故，驾驶员第一时间保护现场，查看人员伤亡情况：
①如有人员受伤，立即拨打 120 急救电话，协助救治；②拨打 122 报警电话，通知交警到场处理；③联系应急小组与保险公司，应急小组派人前往现场协助处理事故后续事宜（如事故定责、保险报案），同时调配备用车辆或安排其他交通方式，确保客户安全与行程不受影响。
 - **客户突发疾病**：若客户在行程中突发疾病，驾驶员立即询问病情，根据客户需求或病情紧急程度，就近送往二级以上医院就诊，同时拨打 120（如需），并联系应急小组与客户家属/单位，协助办理就医手续，后续根据客户需求调整行程或安排返程。
 - **极端天气/路况**：若遇暴雨、暴雪、道路封锁等极端情况，驾驶员及时与客户沟通，建议调整行程（如推迟出发、变更路线）；若无法调整，选择安全路线缓慢行驶，确保行车安全，必要时就近停靠休息，待天气/路况好转后再出发。
37. **事后跟进与复盘**：突发事件处理完毕后，应急小组在 24 小时内整理事件报告，分析原因，提出改进措施；同时向客户反馈处理结果与后续优化方案，确保客户了解全过程，消除顾虑。

六、服务质量监督与改进

（一）服务质量监督机制

38. **实时监控**：通过 GPS 定位系统、车内监控（经客户同意）实时监控驾驶员服务行为（如是否准时、是否遵守交通规则、服务态度是否良好），发现问题立即提醒纠正。
39. **客户评价**：每次服务结束后，通过短信、问卷或 APP 推送《服务评价表》，邀请客户从“车辆状况（5 分）、驾驶员服务（5 分）、行程准时性（5 分）、问题处理（5 分）”四个维度评分，并填写意见建议；评价结果直接与驾驶员绩效、公司服务质量考核挂钩。
40. **定期回访**：对合作客户进行月度回访（新客户）或季度回访（老客户），由客服专员一对一沟通，了解客户近期服务体验、潜在需求及改进建议，形成《客户回访报告》，提交公司管理层。

（二）服务改进措施

41. **问题分类处理**：对客户评价、回访中发现的问题，分类整理（如车辆清洁问题、驾驶员服务问题、行程调整问题），明确责任部门（如车辆清洁由后勤部门负责，驾

驶员服务由人事部门负责)，要求责任部门在 24 小时内制定整改措施。例如，若客户反馈“车内有异味”，后勤部门需立即对涉事车辆进行深度清洁（含消毒、除味），并对所有在运营车辆开展清洁抽查，避免同类问题重复发生。

42. **定期质量复盘**：每月召开服务质量复盘会，由各部门负责人参会，分析本月服务问题数据（如投诉率、差评原因、整改完成率），针对高频问题（如“行程延误”“费用疑问”）制定专项优化方案。例如，针对“行程延误”，调度部门需优化路线规划流程，提前通过交通平台查询实时路况，为驾驶员提供 2-3 条备选路线；客服部门需在预订时提醒客户可能的拥堵时段，建议错峰出行。
43. **服务标准更新**：根据客户需求变化、行业规范调整及服务改进经验，每季度更新《公务租车服务标准》。例如，若客户新增“公务行程保密”需求，需在服务标准中补充“驾驶员签署保密协议”“车内禁止录音录像”“行程信息仅限对接人知晓”等条款，确保服务贴合客户最新需求。
44. **全员培训提升**：针对复盘会中发现的共性问题，组织全员专项培训。如因“驾驶员服务礼仪不规范”导致差评率上升，人事部门需开展为期 1 周的服务礼仪培训（含礼貌用语、接待手势、客户沟通技巧），培训后进行考核，考核合格方可上岗；对考核不合格的驾驶员，安排二次培训，直至达标。

七、合作保障与承诺

（一）合作保障

45. **专属服务团队**：为合作客户配备专属服务小组，包含 1 名客户经理（对接需求沟通、方案调整）、1 名调度专员（负责车辆与驾驶员调配）、1 名售后专员（处理问题反馈与投诉），确保客户需求“专人对接、快速响应”。
46. **优先资源调配**：在用车高峰时段（如节假日、大型会议季），为合作客户预留 20% 的车辆与驾驶员资源，确保客户紧急或临时用车需求能在 1 小时内满足，不影响公务进度。
47. **合规性保障**：提供全套合规资质文件（如营业执照、道路运输经营许可证、车辆行驶证、保险单），配合客户完成公务用车备案、审计等工作；所有费用均符合国家物价标准，发票开具严格遵循税务规定，确保客户财务报销合规。
48. **信息安全保障**：建立客户信息管理系统，对客户的信息、行程安排、联系人信息等进行加密存储，仅授权专属服务团队访问；驾驶员入职前签署《信息保密协议》，严禁泄露客户公务信息，若发生信息泄露，公司承担相应法律责任与赔偿。

