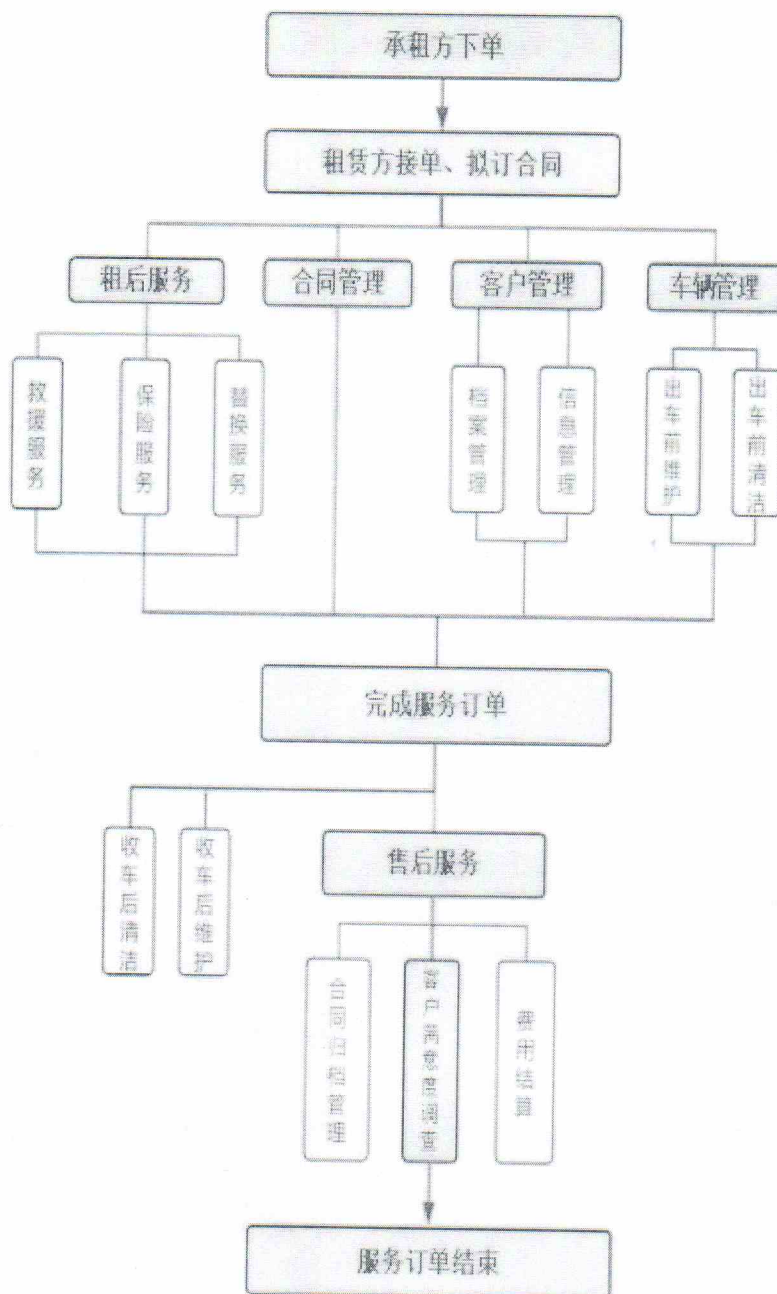


9.服务方案

宁波万锦汽车租赁有限公司
公务用车租赁服务流程



服务方案

(一) 车辆安全保障能力

1. 我公司承诺提供车辆合法合规，车况良好，符合车辆安全行驶条件；所有车辆均来自正式购买，车辆性质为租赁。公司会针对该项目成立车辆自检小组，定期检查车辆健康情况，并第一时间进行处理，保证供给车辆数量满足用车需求。

2. 承诺车辆按时年检，且按车型保养规定定期保养和维修，近3年均无重大维修记录；

3. 按通行标准及租用车辆实际行驶公里数对租用车辆进行定期维修和保养，以保证租用车辆在甲方使用期间始终保持良好适用的外在及内在状态；实施对租用车辆的保管、维修及保养不应影响甲方使用租用车辆：

所有供给车辆完全按照国家规定进行年检，并按相应品牌型号说明书及时进行保养维修，对于出现重大维修的车辆予以淘汰，保证供给车辆车况优良，满足用车需求。

4. 承诺车辆按国家要求按时投保相应的车辆保险种类，同时承诺政府采购提供服务的车辆投保承运人责任险、车上人员（乘客）责任险及附加（车上人员乘客）不计免赔率特约保险。

（二）驾驶员配置服务方案

1. 驾驶员准入资格必须符合本次招标的要求，具有3年以上驾驶服务工作经验，年龄在50周岁以下，品行端正，无犯罪记录，五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，服务意识好并有极强的责任感与工作能力，勤奋负责，热爱本职工作。

2. 严格检查驾驶员的任职资格，严把准入关，加强职业道德教育，定期召开安全生产例会，利用多种形式将知识传授给驾驶人员，杜绝人为事故发生。

3. 安全管理人员在管理车辆中要严格检查、不徇私情，要有高度的责任感，对待车辆人员要一视同仁，坚决不使用过激的语言与应急保障车队人员讲话，办事不推诿、不扯皮，做到文明规范服务。

4. 对现有驾驶员按照驾龄及无事故经历进行资历排行，安排驾驶年限长且无任何重大安全事故的驾驶员进行驾驶。

5. 合理安排驾驶员，做到驾驶员年龄结构合理，保证工作经验丰富，也要保证适应不定期高强度驾驶工作。

6. 在协议期内，若驾驶员驾龄、年龄等因素达到协议要求的上限，自到达之日起，我方不再提供该驾驶员供甲方使用。

7. 提供的驾驶员具有良好的专业素养及丰富的行车经验，足以胜任根据甲



方要求驾驶租用车辆的工作的专业驾驶员，提供有效必要证件供甲方进行核查：有五年以上的驾龄，3年内无重大交通事故，持有公安机关交通管理部门核发的机动车驾驶证，持有体检证明，年龄在50周岁以下。

8. 确保驾驶员做到文明驾驶，上车之前做好对驾驶员的检查，确保不出现酒驾，开情绪车等现象。

（三）

1. 每月组织对驾驶员进行安全教育，及时传达交通管理部门的精神内容：督促驾驶员严格遵守交通法规，确保安全行车，杜绝事故发生。

2. 每月对驾驶员进行检查考核，严把检查考核关，确保驾驶员知识及技能及时更新。

3. 对违章、违规的驾驶员要做好登记，并进行登记，作为驾驶员年终考核的一个重要因素。

4. 加强职业道德培训，通过视频案例总结经验教训，使驾驶员充分认识到文明驾驶的重要性，培养驾驶员的职业道德。

5. 在甲方使用租用车辆期间负责对驾驶员的管理，并按国家或当地有关规定定期对驾驶员进行安全服务的教育，确保驾驶员驾驶资质、经验丰富且能够向甲方提供安全优质的服务。

（四）

1. 针对该项目选派公司组织协调能力强，驾驶经验丰富的管理人员担任专属客户经理及助理。

2. 专属客户经理职责

(1) 了解客户需求、解决客户问题；

(2) 为专属客户传达公司相关活动通知；

(3) 组织驾驶员专业技能培训活动

(4) 记录客户意见和建议，及时反馈客户的意见和建议。3.

客户经理助理职责

(1) 协助客户经理筛选处理客户重要问题；

(2) 协助客户经理及客户做好相关活动的实施工作；

(3) 协助客户经理做好驾驶员专业技能培训活动；

(4) 协助客户经理及时处理客户的意见和建议。

4. 对甲方在用车期间提出的合理意见和建议应及时做出整改，接受甲方对车辆及驾驶人员的考核并整改至甲方满意为止。

5. 在租车期间，按甲方要求在有高速公路的路段必须行驶高速公路。

6. 租用车辆应按甲方的要求进行使用，驾驶员应按甲方的要求驾驶租用车辆，驾驶员驾驶车辆时应遵守国家或当地及其他地区的交通法规；

7. 在甲方使用租用车辆期间，驾驶员应负责租用车辆的车辆合理停放。租用车辆应停放于合适的安全的地点，包括但不限于属于乙方使用的停车地点、属于甲方使用的停车地点、合适的公共停车场等场所；租用车辆具体停放地点由乙方或乙方提供的驾驶员根据自己的判断选择，但在甲方认为必要的情形下，乙方应当根据甲方的要求与甲方协商确定具体的停车地



点；

8. 车辆有效证件配备齐全，包括驾驶证、行驶证及国家或当地公安机关车辆管理部门要求随车配备的证件等。

（五）车辆卫生保洁方案

公司管理层制定并实施车辆清洁管理制度并确保所有员工遵守相关规定。 车辆清洁流程：

1、外部清洁

每辆车都应至少一周进行一次外部清洁。包括洗车、擦拭车身和轮胎， 确保车辆外部干净整洁。

2、内部清洁

车辆内部应至少每周进行一次彻底清洁。员工应定期清理车厢内垃圾、 灰尘和污渍。则别注意清洁座椅、地毯、车窗和仪表板等易弄脏的部位。 使用适宜的清洁剂和工具，确保内部环境清洁舒适。

3、随时清洁

司机在平时的工作中及时发现洒落在车内的液体、食物残渣或其他污 物并快速响应并清理污渍。

4、清洁设备及用品

公司将提供适当的清洁设备和用品、如抹布、吸尘器和喷雾器、洗车 液、清洁剂等，员工应妥善使用和维护这些设备，确保其可靠性和性能。





宁波万锦汽车租赁有限公司 重大活动服务保障方案

- 一、确定活动车辆的类型数量及运行路线等基本信息，提前制定行车路线方案。
- 二、在公司原有应急预案的基础上根据活动的性质和规模量身定做全套应急预案
- 三、确定活动车队队伍的组成和分工，明确每个人员的职责和任务。
- 四、根据活动的性质对车队驾驶员进行针对性的专业培训，培训内容包括包括驾驶、法规、维护、保障、应急、礼仪等。
- 五、对参加活动的车辆进行维修保养，配备相应的维护和维修工具，确保重大活动期间车辆处于良好的状态。
- 六、提前准备必要的应急设备和物资，包括灭火器、急救箱、应急照明等相关设备。
- 七、配备专业调度员在活动期间根据实际情况对车辆运行及时调整，确保活动期间车辆的运行安全和顺畅