

9. 服务方案

第一节 总体服务规划

1、服务管理理念

我公司车辆运营服务管理体系是由人构建的合体，因此公司车辆运营服务管理应该以人为中心，将人的因素放在核心地位，将调动人的积极性放在主导地位。开发人的潜力、提高人的素质是我公司车辆运营服务管理成败的关键环节。

每一位员工都有自身的社会需求，因为以人为本的管理理念的本质是激励，在合理满足员工物质和精神需求的基础上达到我公司车辆运营服务管理正常快速发展的理想效果。所以以人为本的管理理念可以总结为：尊重人、依靠人、服务人与发展人。加强我公司车辆运营服务内部管理，必须以科学发展观为指导，牢固树立以人为本的服务理念，大力推行以人为本的管理。每一位工作人员的一举一动，都代表着公司的整体形象的。因此对我公司的全体员工，都要具有一定的服务能力与要求。

2、服务管理目标

为了更好的有效使用车辆，提高工作效率，我公司将对车辆的安全行驶作出规范化管理，积极配合甲方的工作需要，保证工作车辆可靠稳定运行，更好的维护采购单位的利益，保证客户的安全。

3、服务小组设立

针对该项目选派公司组织协调能力强，成立以总经理为组长的管理服务小组，设立专属的专属项目经理 1 名，客户经理助理 2 名，财务专员 2 名，驾驶经验丰富的驾驶管理人员 1 名，故障应急小组人员 2 人，24 小时对接用车服务需求。

（一）专属项目经理职责：

- 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.记录客户意见、及时反馈客户建议和意见。

（二）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。

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。

（三）财务专员职责：

- 1.负责与客户进行费用账单的核对；
- 2.销售发票的开具。

（四）车队管理人员职责：

- 1.负责在交车前对车辆车况的检测；
- 2.车辆手续的整备；
- 3.协调车辆日车的维修、保养、年审等；
- 4.车辆保险理赔。

（五）应急故障小组：

- 1.应对突发应急工作，提供技术、人员支持。
- 2.驾驶员的安全培训、临时驾驶员替代等。

综上：



1.我司成立的专业服务团队会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。

2.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。

3.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。

4.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。

5.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。



4、服务方式

1.管家式服务

在客户使用车辆的过程中，服务人员会定期询问车辆状况，司机服务态度等。同时企业其它功能小组随时为您作好服务准备。例如因车辆故障或客房需求变化所引起的车辆类型调换等。

2.秘书式服务

不仅仅是向客户传递各种租赁信息，而是针对客户的实际用车需求，向客户推荐最适合的目标车辆，并帮助客户统筹安排，将客户用车消费化为最理性支出。

3.星级司机服务

狠抓司机的素质，星级司机均经过严格的技能考核及专业服务礼仪培训。

4.朋友式服务

当企业拥有新配置车型，举办免费试驾活动，当您的驾照需要年审，当您家庭的车辆需要进行保养、年审，作为会员的您将享受到俱乐部为您提供的全方位服务。

5、服务响应

（一）车辆配备情况

1.我公司所有供应的车辆全部质量达标，并严格按照国家及用户提出的有关质量标准技术要求，一级标准、手续齐全。

2.我公司所有供应的车辆全部装设倒车雷达，并在甲方使用车辆时提供附属设施、部件和牌证。

3.我公司所有供应的车辆具备完整的保险手续。

4.我公司向甲方交接租赁车辆时如实提供车辆状况信息。

5.若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

（二）事故及故障处理

1.我公司负责对事故车辆及丢失车辆直接向保险公司索赔的责任。

2.在正常操作下车辆发生故障，我公司在4小时内保证车辆维修完毕；4小时内不能检修完毕的，给甲方提供相当档次替换车，若造成甲方损失的，我公司全额赔偿。

3.我公司提供本市行政区域内故障、事故的24小时救援服务，并提供24小时上门去取车服务。

4.我公司提供2辆预留待租车辆，以备承租人替换使用。

5.我公司提供2辆救援工作车,每辆救援工作车配备2名以上救援服务人员,以备承租车辆发生故障或事故时进行使用。

6.我公司备有车辆易损配件、易耗油品、便携机具和通讯、照明等应急用品,并有序就位,便于随时取用。

7.若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况,我公司将根据甲方要求,第一考虑为甲方提供服务,相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

(三) 车辆保养

1.我公司定期对车辆进行免费保养,并免费提供甲方按操作规程使用租赁车辆出现的故障维修服务。

2.我公司对租赁车辆进行周期性技术维护,包括日常维护、一级维护、二级维护。

3.若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况,我公司将根据甲方要求,第一考虑为甲方提供服务,相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

(四) 车辆保险缴纳情况

1.所有供应的车辆具备完整的保险手续,包括交强险、车辆损失险、第三者责任险,车上人员及不计免赔。

2.若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况,我公司将根据甲方要求,第一考虑为甲方提供服务,相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

(五) 年检

1.遇车辆年检,我公司提前7至15天与甲方联系。

2.在租车辆因维护、年检、停驶而影响承租人正常使用的,我公司及时提供相应的替换车辆给甲方。



3.若甲方临时调整租赁车辆数量或是其他情况，我公司将根据甲方要求，第一考虑为甲方提供服务，相应条款根据本次合同约定内容进行协商。

第二节运营服务方案

1、车辆租赁服务程序

为了加强汽车租赁服务车辆管理，促使车辆、安全、健康、稳定、发展、使车辆规范有序运行，搞好服务规范，特制定本程序。

1.用车方电话或网上订单通知公司，告知用车车型、数量、时间、地点、人数、线路，公司业务科通知调度科制定运行线路计划，业务科可根据用户的特殊需求提供上门服务。

2.调度科接到用车任务后，立即通知驾驶员检查、车容、车貌和车辆技术检测，检测合格后由机务科签章。

3.驾驶员凭车辆技术合格证签章，确认无误后，由安全科章检驾驶员资质并进行安全交待，签订安全责任书。

4.驾驶员凭车辆技术合格证和安全责任书，调度科确认无误后，发给《派车单》并通知财务。

5.财务科凭调度科出具《派车单》和《派车协议》开出《租车发票》，做好车辆租赁费用登记工作，驾驶员到办公室领取相应支持性物品。

6.驾驶员领到派车单后，要按照用户指定服务范围运行，如超范围要征得用户同意并及时告知公司调度科。

7.调度科根据实际情况，按照上面流程，合理科学的安排好用车运行计划。

8.调度科必须随时掌握用户和各企事业单位用车的流量和流向，科学合理的安排租赁车辆计划。



9.业务科组织相关人员对用户进行服务质量回访，根据用户的建议和意见，整改落实在服务过程中的不足，并负责结算相关租赁费用。

2、租赁车辆配套设施

我公司在所有租赁车辆上都安装了卫星定位系统、自行建立网络信息平台、调度系统等配套服务设施便于服务管理。

3、车辆配备服务标准

1.严格按照甲方要求提供相应的车辆，保证项目的顺利进行。

2.车辆质量达标，并严格按照国家及用户提出的有关质量标准技术要求，一级标准、手续齐全。

3.所有供应的车辆装设倒车雷达，并在甲方使用车辆时提供附属设施、部件和牌证。

4.所有供应的车辆具备完整的保险手续（包括但不限于交强险、车辆损失险、第三者责任险，车上人员及不计免赔）。

5.我公司负责对事故车辆及丢失车辆直接向保险公司索赔的责任。

6.在正常操作下车辆发生故障，我公司在4小时内保证车辆维修完毕；4小时内不能检修完毕的，给甲方调换车辆。

7.我公司提供本市行政区域内故障、事故的24小时救援服务，并提供上门去取车服务。

8.我公司定期对车辆进行免费保养，并免费提供甲方按操作规程使用租赁车辆出现的故障维修服务，遇车辆年检，我公司提前5至10天与甲方联系。

9.我公司向甲方交接租赁车辆时如实提供车辆状况信息。

4、业务交接操作流程



（一）租赁服务实施流程

1.公司签订租赁合同，合同明确需方所到目的地、行驶路线、费用及双方的其它权利和义务。

2.公司确保车辆设施齐全、车容整洁、牌照清晰。

3.公司可根据用户需要可推荐符合条件的驾乘人员从事服务工作。

4.车辆由调度人员统一调度，调度人员做好各项服务环节协调配合。

5.驾驶员接到派车指令手续后，要做好车辆的检测和卫生清扫工作。

6.驾驶员根据车辆调派命令，记清用车单位、时间、地点、电话和联系人姓名，提前到达用车地点，打开空调，调整好车内温度，等候用户。

7.车辆到达指定地点应就近停靠，以方便用户上下车。

8.驾驶员在迎接用户时，要面带微笑，姿势端正，站在车门左侧，打开车门，引客上车，用规范化的语言作自我介绍，热情迎送用户，主动提拿行李，搀扶老弱病残者，当行驶到复杂路面时应及时提醒用户注意事项。

9.驾驶员等候客人要耐心，不得远离车辆，不用喇叭催客。

10.在完成任务告别时，主动征求用户的意见，仔细查看用户有无遗失物，如发现遗失物，及时归还失主。

11.及时收集用户的反馈意见，在车上设置“服务监督卡”、“用户意见卡”，根据用户正反面的反映，不断改进服务工作。

（二）标识和可追溯性控制流程

1.公司各相关部门负责各种区域标识的摆放、维护。

2.驾驶员按照有关规定，要着装整齐，佩带工作牌，公司能对其进行追溯。

3.驾乘人员以车号和相关记录为标识，根据记录公司对其进行追溯。

（三）人身、财产防护流程

1.运行调度在派车执行任务前，应检查驾驶员上岗证和车辆技术状况合格证，证件齐备有效方可派车。

2.驾驶员负责做好车辆出车前、行车中、收车后的技术状况的检查工作，确保行车安全。

3.出车前，应认真检查车辆各重点部位，特别是要对有碍安全的制动、转向部位要做重点检查，确保各部位正常安全有效。

4.驾驶员要在用户上车坐稳并系好安全带后再开车，行驶中严格遵守交通规则，到达目的地待车辆停稳后再下车。

5.遇到交通情况复杂或路面较差时，驾驶员应减速慢行。

（四）监视和测量流程

1.调度人员和安全、机务人员应不定期对车辆进行检查，检查人员填写“车辆检查记录表”。

2.发车前、中途停车开车前，驾驶员要核对人数，确认无误方可发车。

3.服务过程中，监控分控中心利用车载卫星定位装置对车辆运行情况进行实时监控，保证行车安全。

4.公司加强与用户的沟通，沟通采取发放《服务质量监督卡》、与用车单位进行座谈、回访形式进行。

5、客户关系维护

1.编制客户资料记录卡，内容包括客户姓名、工作单位、职位、住址、联系方式、联系频率等。具体编制中，对于重点客户应该单独管理，制作重要客户卡片；客户关系卡应随着客户情况的变化，进行调整和更新。



2.积极将各种客户相关的信息提供给客户，如优惠促销活动、新车辆投放等，并邀请客户参加新车辆试用，及时向客户了解新产品使用感受。

3.耐心为客户答疑，解决客户使用车辆过程中出现的问题，为客户提供技术咨询、培训等服务。

4.及时了解客户困难并为客户解决，增加客户信任感和公司美誉度。

5.邀请重要客户参加公司举办各种活动，每年召开一次客户服务会议，邀请客户参观本公司增强客户对本公司的了解。

6.国家法定假日期间向客户表达节日的祝福并赠送带有公司特点的小礼品，增进客户感情。

7.定期进行客户回访工作，及时了解客户需求变化，并据此制定客户服务策略、营销策略等。



第三节、驾驶员培训方案

1、驾驶员岗位职责培训方案

(一) 培训目的

1.全面了解我公司肩负的责任和使命、公司面临的机遇与挑战，提升责任意识及使命感；

2.结合我公司文化手册的出台，以公司文化渲染为契机，进一步了解公司的发展历程、光荣使命、提升对公司的认同感；

3.进一步了解公司概况，全面提升服务意识及服务水准。进一步了解服务规范化准则，并在实际工作中加以贯彻落实，自觉遵守；

4.了解掌握日常工作中的基本礼仪知识的运用，全面向高标准服务礼仪标准看齐，包括站立服务、着装要求、言行举止、普通话等，提升全员文明服务、礼

貌待人的整体综合素质。

5.继续深入学习公司各项规章制度，强化执行意识，提高工作效率，全面完善各项日常工作要求；

6.通过岗位职业道德、劳动纪律、操作规程和技术要求教育，熟悉了解本岗位工作职责内容和要求，为胜任本职工作打下良好基础。

（二）岗位职责

1.爱岗敬业，热爱公司，维护公司良好的形象；

2.认真钻研技术，提高自身素质和服务水平；

3.遵守国家法律、条例和公司各项规章制度；

4.服从命令、听从指挥，努力完成各项任务；

5.严格遵守交通法规，确保行车安全，杜绝事故发生。精心爱护车辆，保持车况良好，对车辆要勤检查、勤紧定、勤润滑，发现问题应及时报告、维修，避免机械责任事故的发生。

6.车辆出车前后要清洗，保证车容车貌整洁、美观。

7.严格遵守公司车辆安全管理规定，自觉遵章守纪，服从安排和调度。

8.加强学习，提高驾驶技能，做好节约用油。

9.文明驾年，礼貌待客，不开“英雄年”、“赌气车”，严禁酒后驾车，做到宁停“三分”，不抢“一秒”。

10.自觉参与安全教育活动，做到警钟长鸣，不断增强安全防范意识。

（三）行为规范

1.遵守行为美德和职业道德，文明驾驶、礼貌行车，严格遵守交通法规和公司各项规章制度；



- 2.坚持“检盘制度”，车容保持整洁，不驾驶机件失效的或存安全隐患的车辆；
- 3.随身携带驾驶证，不准驾驶与准驾年种不符的车辆，严禁将车辆交给小司机驾驶；
- 4.驾驶车辆时注意力集中，不超速行驶，不越行超车，严禁疲劳驾驶、酒后驾驶；
- 5.停放车辆要遵守规定，严禁乱停乱放，拉好制动，确保安全，注意保护货物，丢破损；
- 6.行车中发生交通事故应保护现场，积极抢救伤员并及时报告交警和公司领导。



2、驾驶员安全驾驶培训方案

- 1.公司定期组织驾驶员进行安全知识培训教育。
- 2.重大节、假日前后，要针对安全生产的情况和特点，对驾驶员进行安全教育。
- 3.每月召开安全生产会议及组织驾驶员进行安全学习，开展经常性的教育。
学习内容：
 - (1) 学习交通法规，提高安全观念；
 - (2) 总结行车工作，交流安全经验；
 - (3) 分析事故案例，查找事故苗头；
 - (4) 检查安全漏洞，制订防范措施；
 - (5) 宣传安全典型，表扬好人好事。
- 4.安全机务科在召开安全会时，组织驾驶员施行签到制度，并执行会前会后两次点名，对早退者按不参加会议处理。安机科安排专人对安全会议内容进行记

录，并依照此内容第二天由安机科人员对没能参加安全会的驾驶员进行补课，安机科应保证将安全会学习内容和精神贯彻到每位驾驶员，做好补充学习原始记录使驾驶员学习率达到 100%。

5.对不参加学习的驾驶员进行处罚

对一次无故不参加安全会者罚款 200 元，第二天到安全科补课并提出警告；

对二次无故不参加安全会学习者罚款 500 元，参加安全科组织的安全学习，下岗 7 天；

全年累计无正当理由 3 次不参加安全会学习者，公司将与当事者解除劳动合同。

6.安机科长对以上违规者给予处理，处理报告或建议要在安全会后三天内报集团公司。

7.对没有按时参加安全会议的驾驶员，安全机务科长负责对其进行补充学习。

3、驾驶员工作程序培训方案

1.驾驶员在行车中必须严格执行交通法规和安全操作规程，自觉坚持中速行驶，礼貌行车，确保行车安全。

2.驾驶员出车前携带身份证、驾驶证、行车证并齐全有效，认真做好车辆例行保养，严格执行“三检”制度。确保车辆各项性能完好。努力钻研技术不断提高驾驶水平，服从调度命令，提前到达发车地点。

3.车辆起步时，要先查看车辆周围有无人员或障碍物，确认安全后方可起步。

4.车辆起步时要先关好车门再起步，停车时车辆停稳后观察确定后再开车门，防止造成事故。

5.驾驶员在行车中应对提醒用户系好安全带。



6.超车、会车过程中，要严格按照《中华人民共和国道路交通安全法》有关规定操作行驶。做到前车不让不超车，后车超车要让车，路窄会车先停车，遇到障碍不抢车，判断不准不开冒险车。自觉做到先慢、先让、先停。会车时任何情况下不准侵占对方行驶路线。

7.汽车在冰雪或险区道路上行驶时，要严格控制车速，时速不得超过 20 公里，禁止紧急制动和猛打方向。

8.下陡坡时不准熄火、空挡滑行。通过弯道时要靠道路右侧行驶，严禁侵占对方行驶路线。

9.通过漫水路、桥时，应停车查明情况，确认安全并采取了必要的安全措施后方可低速通过。

10.通过铁路道口时，要提前减速，注意观察道口信号，服从看守人员的指挥。通过无人看守的道口时，要停车了望，确认安全后再通过。

11.车辆行经渡口时，必须服从渡口管理人员的指挥，按指定地点依次待渡。车辆上下渡船时应低速慢行。

12.夜间行车要高度提高警惕，保持适当车速。会车时要距对面来车 150 米外互闭远光灯，改用近光灯。保持良好的休息习惯，以保持足够的精力驾驶，避免产生疲劳，勉强行驶。

13.驾驶员开车时不准饮食、吸烟和闲谈。严禁酒后开车、疲劳开车、直流供油等违章作业行为。

14.车辆在行驶中如制动系、转向系、灯光等发生故障时，应将车辆移至不妨碍交通的地点修理，并在车后设置故障车警告标志或开危险信号灯。严禁在行车道上修车或车辆“带病”行驶。



15.必须千方百计保证用户安全，在紧急情况下应采取紧急避险措施，避免群伤群亡事故的发生，最大限度的减少事故损失。

16.驾驶员在高速公路行车必须遵守高速公路交通管理规定，确保行车安全。

17.驾驶员和用户必须系好安全带。

18.车辆进入高速公路起点后，应尽快将车速提高到 50 公里/小时以上。从匝道入口进入高速公路时，必须在加速车道上提高车速，并开启左转向灯；驶入行车道时，不准妨碍其他车辆的正常行驶。

19.在高速公路上正常行驶时，同一车道前后车辆必须保持足够的安全行车间距。

20.遇到大风、雨、雪、雾天或路面结冰时，应采取相应措施，减速、谨慎驾驶。

21.行驶中需要超越前车或变更车道时，必须提前开启转向灯，夜间还须变换使用远、近光灯，确认与要进入的车道前方车辆及后方来车均有足够的行车间距后，再驶入需要进入的车道。超车时只允许使用相邻车道。驶入超车道超车后，应立即驶回行驶道。

22.在高速公路上行驶时，不准倒车、逆行，不准穿越中央分隔带掉头或转弯；不准在匝道、加速车道或减速车道上超车、停车；不准骑、压车道分界线行驶或在超车道上连续行驶；不准右侧超车；不准随意停车；不准在紧急停车带和路肩上车；严禁在停车道上修车。

23.机动车因故障、事故等原因不能离开行车道停车时，必须立即开启危险报警灯，并在行驶方向后 150 米处设置故障车警告标志，夜间还须同时开启示廓灯和尾灯。驾驶员和用户必须迅速转移到右侧路肩上或紧急停车带内，并立即向公



司报告，采取相应应急措施。

24.车辆驶离高速公路时，应按出口预告标志进入与出口相接的车道，减速行驶；从匝道驶离高速公路时，必须提前开启右转向灯，驶入减速车道，然后经匝道驶离。

25.车辆回场，认真检查好车辆，听从调度安排，不得擅自离开，停车后确保停放安全有序，通道畅通。

第四节 档案管理制度

1、驾驶员信息档案管理制度

1.驾驶员档案包括纸质档案和电子档案。驾驶员必须按照公司的要求提供相关资料，安全科要做好纸质档案的整理和电子档案的录入工作，及时完善更新档案。

2.建立相应的驾驶员信息档案，并明确专人负责驾驶员档案管理工作，实行一人一档管理，驾驶员在辞退调离时应按照规定移交驾驶员信息档案。安全科在驾驶员新办即时驾驶证明时要建立纸质档案，实行一人一档管理。

3.驾驶员信息档案内容主要包括：

（1）驾驶员基本信息。驾驶员行车经历、个人信息、驾驶证复印件、责任书、岗前培训等材料

（2）驾驶员体检表。除驾驶员视力、听力、辨色力、上下肢的躯干运动功能等健康信息外，还应当包括心脏、肺部、肝脏、肾脏、血液、尿液等能较全面反映驾驶员健康状况的信息。

（3）安全驾驶信息。主要包括三年无事故证明、驾驶证信息查询记录、交通违法处理资料、本公司范围违规处理资料、事故处理资料、安全行车里程等。

(4) 培训及考核信息。驾驶员日常安全教育信息、继续教育和培训记录、违反道路运输相关法律法规的情况、交通违法的情况、服务质量事件、投诉信息等都要及时归入驾驶员个人档案。

2、车辆档案管理制度

1.出厂新车投入使用前，应结合车辆全面的技术检查、调整，建立车辆技术档案及电子档案。

2.车辆技术档案主要内容应包括：车辆基本情况、主要部件更换情况、修理和维护记录（含出厂合格证）、技术评定记录、车辆变更记录、行驶里程记录、车辆登记证书、行车证等手续相关复印件等。

3.车辆技术档案应妥善保管，实行一车一档制度。对相关内容的记载应当及时、完整和准确，不得随意更改。

4.车辆办理过户变更手续时，应当将车辆技术档案完整移交。

3、安全生产基础档案制度

1.安全生产基础档案坚持“实事求是、统一标准、部门管理”的原则。

2.公司安全生产基础档案由安全管理部门指派专人负责管理。

3.安全生产基础档案可以为纸质文档、表格，电子文档、表格，音频，视频等格式的文件

4.安全生产基础档案要包括安全生产领导机构和管理机构的基础档案；安全生产制度、操作规程以及应急预案等档案；安全检查档案；安全生产隐患排查和治理档案；安全教育和培训档案；事故档案；安全生产投入档案；应急救援档案；安全文化建设档案；安全生产会议、例会档案等，要按照《公司安全生产档案管理标准》整理归档。

5.档案室管理。要有专门的档案柜，保证有良好的卫生环境和防盗、防潮、防火、防有害生物危害的安全措施。

6.保管期限。档案管理人员应当熟知各类档案的保管期限，档案管理期限为永久、长期、短期，确定保管期限的原则是：

(1) 对企业有长远利用价值的档案永久保存。

(2) 对企业一定时间内有利用价值的档案分别是长期和短期保存。

(3) 严格按照法律、法规、规范、标准及公司的规章制度所确定的保管期限保存。

7.文件的借阅。档案文件原则上不出档案室门，供室内阅读。必须借出时需办理借阅手续，借阅人员应保证借阅案卷完整、安全，不得转借、涂改、损坏，外单位借阅时必须经分管经理同意后方可办理借阅手续。

8.文件的保密及销毁。档案管理人员要严格执行保密制度，档案室必须做到人走锁，所有箱柜要关闭锁好。档案的销毁必须经分管经理同意后，由两人以上监督销毁，要注意销毁过程的防火等安全事项。

第五节 服务质量保证措施

公司按照竞争性磋商文件中提出的服务内容和要求做出的响应和承诺，经公司研究磋商，本着公平、公正、服务至上、用户优先的原则，依据公司质量管理体系、管理措施、管理制度、管理规定、岗位职责、服务标准等规章制度，制定了具体措施，按照集约化经营，公司化管理的模式创新发展，认真做好各类汽车租赁服务的管理和考核工作，通过以下形式实现优质租赁服务。

1、服务质量管理体系

我公司根据用户的要求，建立健全监督检查机制，在参加租赁服务的各类汽

车上设立服务监督卡，并公示服务质量、投诉电话号码和互联网网址等有效联系方式，设立监督服务电话，安排 24 小时值班，随时处理用户投诉，接受用户建议和意见，加以修正，并在 5 个工作日内将处理结果告知用户。

我公司接受各级领导机关部门和用户及社会群体的监督，并建立服务质量持续改进体系。

我公司将根据用户的要求对车辆加装安全卫星定位装置，建立安全监控管理中心，并根据用户需求提供卫星定位数据管理支持，为用户保密。

1. 卫星定位系统监控管理

公司设立了安全卫星监控管理中心，建立监控管理控制平台，由公司统一管理，24 小时对车辆安全运行动态情况进行实时监控，并根据天气变化情况、交通拥堵情况，为用户提供出行计划和情况提示，努力实现高效、快捷的服务模式。

2. 安全卫星定位系统的使用

公司根据用户要求安装安全卫星定位系统和行车记录仪。

3. 安全卫星定位系统的管理制度

公司制定《各类汽车安全监控管理办法》明确卫星定位系统的监控管理范围、保密措施、安装要求、使用及相关责任及信息处理反馈程序。

4. 安全卫星定位系统的日常管理

值班人员根据下列情况填写并登录《各类汽车安装安全卫星定位装置设备综合台帐》：

- (1) 在监控平台上发布交通信息和天气情况；
- (2) 接收用户报警或接收到车辆自动报警信号时做出相关处置决定的。

2、服务质量保障措施

1.制定乘车注意事项、服务监督牌、服务质量监督电话。意见簿按规定存放，接受用户监督。

2.车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮，轮胎无泥污。

3.车内无浮土、无杂物、无异味。

4.车内装有显示屏、录音机等音响设备，工作性能好。

5.配备标准灭火器、备胎、故障警示牌等随车必备物品。

6.定期更换座套，确保车容车貌卫生整洁。

7.由用户需求推荐的资质良好的第三方驾驶员，公司按自由驾驶员服务标准进行要求：着装整洁、证章齐全、思想端正、举止端庄、微笑服务、言语礼貌。解答问题及时、准确、耐心，出车前提前打开空调，调好车内温度，准时发车，手续证件齐全，不绕行、不超员、不超速，定期对车辆进行安全检查，安全驾驶，保证行车安全。

8.配备专职车辆技术人员和维护人员，定期对驾驶、维护人员进行技术培训，持证上岗，熟练掌握了解，所用车型车辆的构造性能，技术指标，使用要领。

9.监督指导驾驶员及时对车辆进行日常维护和保养，严格遵守车辆驾驶操作规程。

10.严格执行车辆磨合期、换季期，特殊条件下的使用规定，确保车辆的合理使用。

11.建立健全车辆技术档案和台帐，实行强制性定期维护，编制车辆维护计划，按时进行维护和保养。

3、服务质量保障管理制度

（一）服务质量的检查与评定制度

1.公司设置服务质量监督检查机构，定期对公司的质量管理及驾驶员、调度的服务情况进行监督、检查与评定，以保证公司的服务质量。

2.及时搜集用户的反馈意见，根据用户的反映，不断改进服务工作。

3.建立健全服务质量的检查与评定制度，定期对服务质量检查评比，奖优罚劣。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，满足用户的需要；其次是对不合格项目的根本原因进行分析，采取必要的纠正措施，防止问题再次发生。

4.各级行政管理部门和用户，依据本标准对提供的各类汽车租赁服务质量进行监督检查。

5.各级质量监督管理机构，可依据本标准受理用户对我公司各类汽车租赁服务质量的投诉。