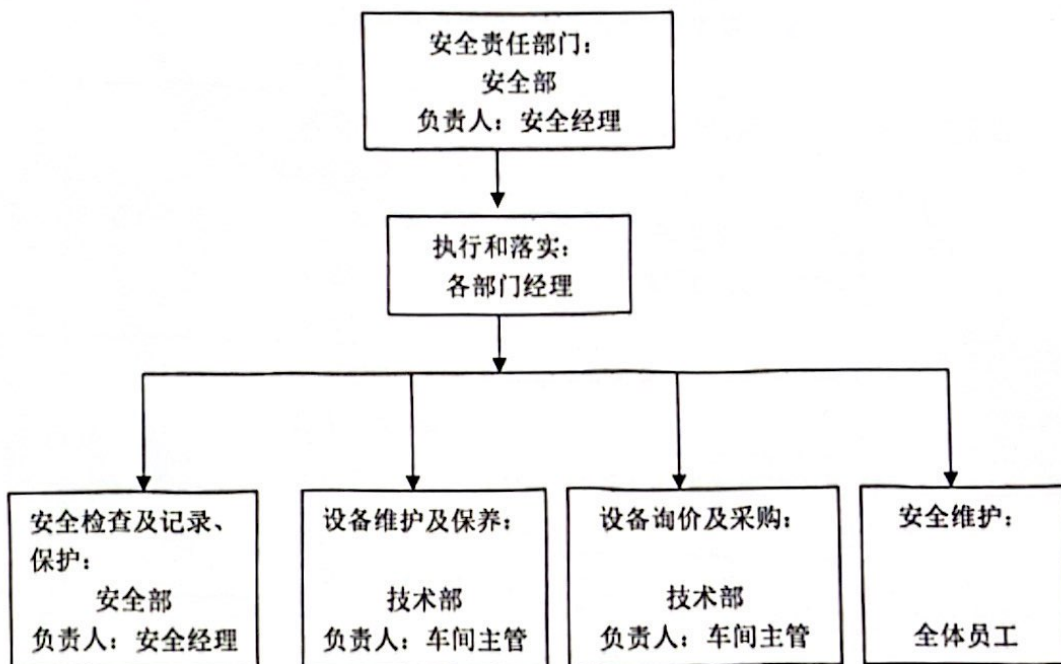


9.服务方案

1、安全运营制度和措施:

安全运营制度: 安全工作小组组织机构图:



职责划分:

安全责任部门: 负责安全运作标准和措施的制订及考核, 负责添置设备的审核及费用的申请和报销, 负责安全工作的精神传达以及安全知识的培训。

执行和落实: 负责安全运作标准和措施的落实及考核及整改工作。

安全检查及记录、保护: 做好安全巡视记录, 遇有隐患及时汇报。

设备维护及保养: 做好设备的定期维护及保养工作, 并作好维护记录。

设备询价及采购: 负责设备申请、询价及采购工作。

安全维护: 遵照安全运作标准进行操作, 并做好安全隐患的防范工作。

安全运营措施:

1、安全区域划分

1)、客户的安全; 2)、服务接待区周围的安全; 3)、办公区域的安全; 4)、经销店室外的安全; 5)、维修车间的安全; 6)、零件仓库的安全; 7)、灭火器的设置。



2、安全标准和措施的制订

1)、客户的安全:

序号	区域	标准和措施	具体责任部门
1	出入口	从路上就可以确认经销店入口, 不发生迷路	运营部
		从路上就能容易看到“IN”(入口)标示	
		不要在出入口周围放置容易倒落的看板、旗子等物品	
2	客户停车场	设置容易识别的停车场标志, 不会让客户迷路	
		保证充足的停车位	
		在停车场到展厅和服务接待区之间设置走道	
		设置停车轮挡, 避免司机因疏忽而没有完全把车停入车位	
3	展厅	不要在展厅内放置容易倒落的物品。如有类似物品应牢固支撑	运营部
		在儿童游乐区不能有突起物或有可能掉落的物体。不能设置电源插座和电线	
		儿童游乐区活动必须设员工看护	

2)、服务接待区周围的安全

序号	区域	标准和措施	具体责任部门
1	服务接待区周围	接待区域内不得有可能影响人员安全行走的突起物	运营部
		必须牢牢固定地上的电气配线	
		电脑应安装在一个稳固的位置	

3)、办公区域的安全

序号	区域	标准和措施	具体责任部门
1	办公区域	不要在通道和楼梯上放置不必要的物品	运营部
		不要在通道设置台阶	
		考虑门的关闭是否有危险	
		对易滑的地面应采取防滑措施	
		配备急救箱, 在员工受伤时能立即使用, 对伤口进行处理, 应事先让所有员工了解急救箱的位置	

4)、经销店室外的安全

序号	区域	标准和措施	具体责任部门
----	----	-------	--------



1	经销店室外	不要有遮住视线的东西	运营部
		员工停车时最好也放置轮挡	
		不要在坡道上停车。如果将车停在了坡道上，则必须放置轮挡	
		为防止会车时发生碰撞事故，应设置反射镜确保视野开阔	
		采取措施，防止洗车场湿滑	
		洗车场的软管和接线必须连接牢固。避免溅到电源和接线板上	

5)、维修车间的安全

序号	区域	标准和措施	具体责任部门
1	工位、地面	取存车辆时，要确保步行安全。比如必须事先确认地面上有没有水平差、沟沟坎坎、或凸凹等危险因素	安全部
		不要放置不必要的物品，以免成为步行或行驶中的障碍	
		需防止地面打滑。车间地面经水冲洗后很滑，因此在日常工作中需互相提醒	
		不要被升降机绊倒，应在日常工作中互相督促提醒	
		为安全作业，必须将作业场所的照明度保持在500 勒克司	
2	维修设备周边	将维修设备牢牢固定在地面上	技术部
		保持接线的长度适中，应避免绝缘线脱落的现象	
		磨床上应盖上罩子	
		要确保四轮定位仪保护罩能正常使用。必须使用保护罩进行作业	
3	维修作业中	车辆在举升机上时，如果因等待零件或休息而需要暂时中断维修作业，且在短时间内不会进行维修作业的情况下，必须从安全角度考虑，降低举升机	
		由于寒冷等原因，需要关闭大门进行作业时，应启动将汽车尾气排到室外的装置	



		在作业安全方面，明亮的环境可以有效地预防安全事故发生。工作台的照明度必须达到 500 勒克斯	
		喷漆时应佩戴专用防护面罩	
		进行磨床作业时，应佩戴防护眼罩技术部	
		进行靠近排气管的作业、类似维修悬架装置等需要很大气力的作业，或在脏污严重的部位进行作业时，必须养成佩戴手套的习惯	
		钣金修理等电弧焊接作业时，需佩戴防护面罩、安全手套、以及有色眼镜	
4	急救箱	要配备急救箱，以便在受伤时可以立即进行治疗。急救箱应放在容易辨认的场所，并让全体员工了解保管地点	
		必须在急救箱中放入止血、消毒和烫伤类药品，以及绷带、创可贴等	
		事先指定担当者，定期检查急救箱中的药品，处理过期药，并补充新的药品	

6)、零件仓库

序	区域	标准和措施	具体责任部门
1	零件仓库	将重物放置在货架下方	安全部
		使零件不会从货架上伸出来	
		要保证货架上方的零件不会掉落	

7)、灭火器的设置

序	区域	标准和措施	具体责任部门
1	办公区域	发生火灾时必须迅速进行灭火，应将灭火器放在容易看到的地方，并设置大型标识。标识高度最好在 1.5 米到 2 米左右	安全部
		应在维修车间配备多个灭火器，以便在任何地方发生火灾都能马上取出	
		训练全体员工都能够使用灭火器	
		指定担当者，按照使用期限及时更换新的灭火器	



2. 企业安全基础建设及具体措施

一、企业安全基础建设：

- 1、认真查验承租人的驾驶资格，保证其准驾资格与租赁车辆相符。
- 2、交接车辆前检查刹车、方向盘、喇叭、照明、信号灯等主要装置是否齐全完好，消除隐患。
- 3、提醒承租人按规定驾驶车辆，严禁酒后行车、超速行驶，确保行车安全。
- 4、及时做好车辆清洁、保养工作。对长期租赁的车辆，按照时间间隔提醒承租人进行保养，确保车辆技术状况良好。
- 5、认真做好例检，发现问题，及时报修。修理时，必须挂好排档，拉紧手制动，垫好三角木，以确保安全。在修理中凡接触易燃物品，必须随时注意防火。
- 6、承担接送车辆服务的驾驶人员，严格遵守交通法规，保证行车安全。
- 7、公司范围内严禁吸烟，车辆停放整齐，留有充分的安全通道，闲杂人员禁止入内。
- 8、办公区域电线线路、用电设备要定期检查，避免电源线超负荷使用引起火灾；洗车房要重点检查，防止发生漏电事故；下班后关闭电源。
- 9、财务部门要做好日清月结工作，严禁大额现金在公司存放；重点库房和房间的门窗要定期检查；监控设备要保证完好。
- 10、厨房要做好卫生管理工作，确保采购渠道正规、食物安全，餐具灶具要保持整洁卫生，把好“病从口入”关；合理安全使用电器设备，定期检查煤气罐开关、连接管，保证使用安全。

二、安全生产和岗位责任制：

公司经理是公司安全运营的第一责任者，对本企业的安全工作负全面领导责任，其工作职责是：

- 1、认真学习贯彻国家关于安全生产的方针、政策和法规、积极参加有关部门组织的安全知识和法律法规的培训，自觉执行各项安全生产规章制度。
- 2、制定企业安全管理工作规范和安全管理人员的岗位职责及工作目标。
- 3、主持制定符合本企业生产实际的安全生产规章制度和事故救援应急预案。
- 4、组织、协调企业内部各部门的安全管理工作，督促各部门、各车队全面贯彻执行各项安全管理规章制度以及开展各项安全活动。
- 5、根据企业安全生产教育培训计划，有组织地对安全管理人员和从业人员进行安全生产法律法规和安全知识教育培训，不断提高全员安全意识和企业安全管理水平。



6、发生重大及以上事故要及时赶赴现场，协助或指导事故善后工作；密切配合有关部门对事故的调查与处理，严格按“四不放过”的原则办事。对事故责任者要严肃处理。

部门领导安全管理职责：

- 1、督促各项行车安全管理制度的落实，不断创新安全管理思路，应用科技手段，规范安全管理全过程；
- 2、建立健全安全生产管理体系，明确各级安全管理的职责和权限，落实行车安全目标管理责任制，对目标责任制进行定期检查、考核、考评。
- 3、组织开展经常性的安全检查，发现事故隐患及时督促整改，消除事故隐患及违章行为。
- 4、加强车辆管理，贯彻车辆机务技术管理制度，督促各车队做好车辆维护、检测和门检例检工作，确保车辆技术状况良好。
- 5、建立、完善公司行车安全基础台帐档案管理，收集汇总各类报表、资料并及时上报。
- 6、负责公司的车辆保险、承运人责任险和安全统筹工作。督促出险车辆的事故结案率和理赔、索赔工作。

各分公司及门店经理安全管理职责：

- 1、严格执行公司的各项制度，结合本店实际，落实“安全第一，预防为主”的方针，确保行车安全。
- 2、负责各类行车事故的处理，做好事故档案工作，按事故性质大小及时上报，严格执行事故的“四不放过”原则。
- 3、经常组织车辆安全技术状况的检查，督促车辆按期维护、定期检测和车况门检。
- 4、认真做好各项行车安全管理基础档案工作，建立各类台帐和驾驶员档案，按时上报各类报表。
- 5、及时向公司汇报、反馈本单位安全生产情况。

三、安全生产监督检查制度：

（一）监督检查落实企业安全生产主体责任情况。

- 1、制定明确的各岗位安全工作职责，且在醒目位置给予公布。
- 2、监督检查公司与各职能部门签订安全运营管理责任状，与驾驶员签订道路行车安全生产责任书。

（二）监督检查从业驾驶人员的资质

- 1、监督检查驾驶人员的聘用审核和安全生产管理情况，检查驾驶员管理基础档案实行“一人一档”情况，检查对违章和事故驾驶员处理情况。



2、监督检查驾驶员的记分管理情况，要对情节严重、素质差，安全意识不强经常出事故的驾驶人员进行解聘，优化驾驶人员队伍，提高驾驶员整体素质。

3、监督检查对于超速、超载、疲劳、酒后驾驶等违法行为情节严重的，驾驶人员予以解聘的情况。

（三）监督检查应急机构和应急队伍建设情况；建立和完善生产安全事故的预防、预警、预报应急机制情况。

（四）监督检查企业安定稳定情况和防火、防爆、防毒、防尘、防盗等治安安全情况。

四、从业人员安全管理制度：

1、所有岗位工作人员必须要求作风正派，组织纪律性强，身体健康的从业人员。

2、上岗前必须经过公司业务流程、操作规范、安全管理等专业知识和技能的培训，并经过考核合格后方可上岗。

3、驾驶员应服从调度，按照规定路线行驶，连续行车不准超过4小时，杜绝各种违章行为。

4、驾驶员发生不安全情况，应及时报告本道路运输经营者安全生产管理部门，不准隐瞒事故真相，并积极配合事故的处理。

5、驾驶员要认真做好车辆日常维护工作，保持车容整洁、文明驾驶，严格遵守交通规则，树立良好的职业道德。

6、维修整备人员要熟练安全使用各种设备，并按照各项工作的操作规范工作，保证本岗工作的安全顺利实施。

7、业务人员在业务操作过程中，必须严格审核承租人的驾驶资格和信用状况，避免出现骗租现象。

8、业务人员要利用GPS系统对在租车辆进行动态监控，重点监控车辆使用的异常现象，防止承租人抵押车辆。

五、安全例会制度：

为全面推动安全管理工作，完善安全生产规章制度，公司成立安全领导小组（由法人代表主持），实行安全生产例会制度。

一、每月召开一次的安全例会，相关人员必须签名参加。

二、安全例会主要内容：

1、传达上级有关文件或指示，通报本月安全生产情况。

2、及时分析、总结上一阶段运输的安全、不安全的情况，研究布置下阶段保证安全运输的生产计划。



- 3、分析研究近期发生事故的特点和规律，制定落实防范措施。
- 4、研究安全管理工作中的薄弱环节，制定落实整改措施，修改、完善各项安全规章制度。
- 5、根据“四不放过”的原则（即：事故原因不查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过），对发生的事故进行调查、分析和处理。

六、安全培训和教育学习制度：

- 1、驾驶员要认真学习道路交通安全法规，树立良好的职业道德，增强安全意识，按时参加各类安全教育和培训，严格执行行车规则。
- 2、运营组要坚持每月二次的安全教育活动，及时传达上级和交通管理部门的有关指示精神，认真总结安全行车的经验和分析典型事故的教训，不断增强安全防范意识。
- 3、公司要定期利用一些典型的事故案例进行分析教育，认真吸取他人的教训，警示驾驶员要文明行车，严守规则，确保安全。
- 4、驾驶员对公司组织的安全教育活动，无特殊情况一律不得请假、缺席，负责人要严格考勤。
- 5、对各类培训教育要做好记录，以便备查。

七、车辆、设施、设备安全管理制度：

- 1、车辆要按照里程要求，定期做好保养工作，对长期租赁的车辆，要定期提醒承租人进行保养，保证车辆技术状况良好。
- 2、业务结束收车时，要认真检查车辆，重点检查车辆的损伤及随车附属设备的完好齐全，同时根据封点标记，检查车辆重点部件，防止客户私自维修和更换部件的现象。
- 3、维修人员对收回的车辆，要认真检查车辆技术状况，存在故障隐患要立即维修。
- 4、坚持“三检”，即出车前、行车中、收车后检视汽车的灯光、转向、制动、传动、冷却、润滑及各部机件连接的有效情况。
- 5、保持“四清”，即保持机油、空气、燃油滤清器和蓄电池的清洁。
- 6、防止“四漏”，即防止漏水、漏油、漏气、漏电。
- 7、维修和洗车设备要定期维护保养，防止漏电、机械伤人等事故的发生。

车辆的维护：

1. 在维修施工前

维修人员必须接受过车辆有关技术的培训；在收到新的维修手册、维修通讯或维修技术简报等技术资料后，技术主管两天内组织所有相关人员进行内部培训，以掌握最新的维修技



术和产品信息；维修人员应在维修前完全了解车辆故障信息(故障内容、故障发生的条件、维修方案等)，如有必要，应亲自试车检查，感受客户描述的故障现象；维修人员应在确认配件仓库有相应配件，专用工具和诊断检验设备完好的前提下实施诊断维修作业。

2. 维修施工中，维修人员的自检（一级检查）

在完成每一步维修作业后，需对该维修结果进行功能检查；维修人员需严格按照维修手册、技术通讯等技术资料的要求来完成维修并检查；在维修过程中维修技工必须严格遵循“不接受、不制造、不传递”质量缺陷的原则；维修人员必须重视修理的质量，必须采用上下道工序互检的方式，在第一时间将客户的车修好；在预计时间内必须完成 100%以上的维修工作；不能用其它工具替代维修手册指定使用的专用工具；不能擅自改变技术资料规定的诊断步骤、拆装顺序和紧固扭矩；完成检查后，在维修工单上签字。

3. 维修完工，班组长的检验（二级检查）

班组长按规定对本班组成员所完成的维修项目进行检查，并核对有无遗漏的维修项目；重要修理、安全性能方面的修理、返修等必须优先检验并做好重点记录；当发现问题时，必须采取相应措施进行纠正；检验结果反馈给维修人员，以提高维修人员的技术水平，避免再次出现同样的问题；完成检验后，在维修工单上签字。

4 质检，总检人员的终查（三级检查）

在班组长的检查后，再对车辆的维修质量进行最终检查，并做好最终检验记录；同时对完工车辆的清洁状况进行检查；对疑难杂症的车辆及一次未能修复的车辆，除了按照正常的质检规范进行外，车间主管还应组织技术骨干对车辆进行最终评估(检验)，检验方法和结果应符合维修手册及维修行业主管部门的相关规定；完成检验后，在维修工单上签字。

5 车间建立抽验制度，由车间主管对各种竣工车辆进行抽验，加强维修质量的监督

常规保养车辆与常规修理车辆的抽验。车间主管对已修理完毕的常规保养及修理车辆进行抽验，数量每月不少于 30 台，并作好相关记录。事故车修理的抽验，车间主管对已修理完毕的事故车进行抽验，数量每月不少于 10 台，并作好相关记录。

6. 返工

对于在质检中发现问题的车辆，质检人员必须做好返修记录(标明返工车辆)，随同原始工单退回维修技工进行返工，重新进行维修质检流程；技术主管应针对一些维修质检中发现的疑难杂症或新问题进行故障原因分析、记录，并及时反馈给车间主管。

7 返修



车辆出厂后，如因同一问题再次发生故障来厂检修，服务顾问应查阅上次维修记录，确认是否为返修项目；车间主管应分析返修原因，区分属于何种问题，如配件质量、维修生产质量或工作态度；返修如属于非人为原因，交给原维修人员优先安排维修；如属于人为原因，则将此维修交与其他更高水平人员完成；返修项目应开具维修工单（应标注返修标志）交车间维修，并优先安排维修；维修完成后，维修工单（应标注返修标志）交技术主管审核后方可交车。

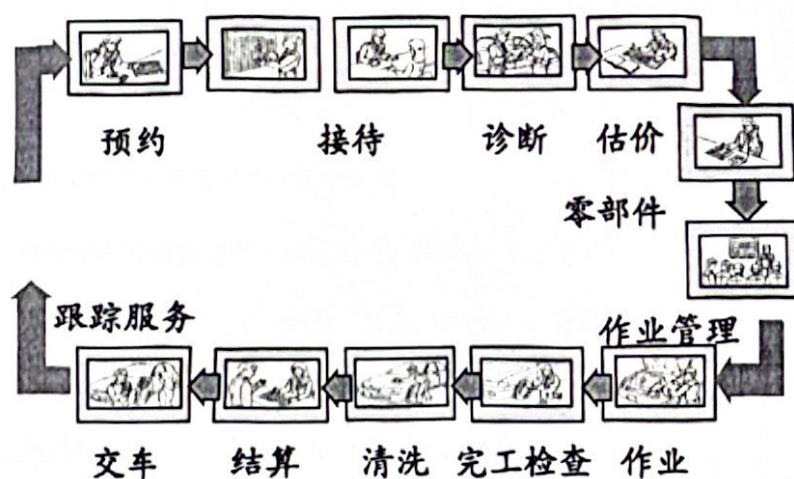
技术管理规定要求合理性：

如果车辆在因产品原材料、制造工艺等原因而引起的质量问题，我司将提供免费的质量保证服务，包括修理或更换零件配件所发生的工时和材料费用（非质量保证项目除外）。

招标成功后，将成立专人小组负责对接此项目的服务及售后事宜，专人专职，提供上门检测服务和 24 小时售后保障服务等。

严格遵照标准流程，通过 DMS 系统管控，实施维修进程实施监督，确保每一辆车维修进程处理受控状态，按照车辆维修、保养完成的承诺时间完成作业要求。

售后服务标准的流程图：



3. 日常业务管理与业务流程：

日常业务管理



为了进一步我司车辆管理，提高车辆的使用效率，保证车辆安全，提高服务水平，根据有关规定，特制定以下制度：

一、车辆管理的原则

车辆管理的原则是：归口管理，专人负责；保证公务、统一调度；统筹兼顾，重点保障；高效低耗、安全行驶；责任到人，奖优罚劣。

二、车辆租赁前车辆准备工作

- 1、保证所有营运车辆符合待租标准、处于待租状态。（PDI 检查，外观/内饰整洁，提车资料）
- 2、所发车辆的钥匙、证件、租车合同、验车单等手续合法齐全。
- 3、与租赁方一同验车，流程如下：
 - a 详细查验车辆的外观，从车体油漆、部件、装饰、灯罩到底盘和轮胎，都要在验车单上做详细记录。
 - b、查验车内饰部件的完好情况，并记录。
 - c、发动汽车，查验仪表盘的各项显示，记录公里数、存油量、机油表、水温表等各项数据。查验灯光、空调、雨刮器、音响、刹车、电动门窗和天窗是否正常。
 - d、讲解并示范该车的各项操作：空调、灯光、天窗、音响等。
 - e、打开发动机盖，给客人讲解并示范如何检查和添加水、机油。

三、车辆档案、保险及年审管理制度

- 1、保证所有车辆的证件、手续齐全、有效。
- 2、为每辆车单独建立车辆档案，包括：车辆照片、发动机拓号、车架拓号、行驶证复印件、购置证、保险单、营运证等所有相关手续。
- 3、为所有车辆提供保额为 150 万机动车辆保险。
- 4、为每辆车单独建立车辆维修、保养记录的详细档案。包括：每个车辆检查养护记录、车辆维修申请单、维修结算单、单车修理项目和费用的统计表。
- 5、所有车辆都要有备用钥匙，并妥善保管。

四、行车养护制度



每季度为租赁车辆上门专项检查车子使用情况。

- 1、皮带的检查。有无裂纹、松紧，如出现裂纹应及时更换。
- 2、发动机的密封性。主要检查发动机表面有无渗漏现象。
- 3、目视水箱与冷凝器间是否有脏物堵塞。特别在夏季，如果其间隙中有脏物，将会影响到空调的制冷效果，需要用压缩空气进行清理。
- 4、检查雨刷条的清洁程度和喷嘴的方向位置。在操作清理前风挡时，发现雨刷片刮不干净时，需尽快更换雨刷片。
- 5、检查所有轮胎的气压，包括备胎。
- 6、检查轮胎的花纹深度及磨损情况。轮胎花纹的磨损极限深度为 1.6 毫米，轮胎胎面应磨损均匀，如出现偏磨或者磨损异常，需要到维修站进行检查和调整，磨损严重，需更换轮胎。
- 7、检查电瓶装头表面是否有腐蚀物，如有白色或绿色污染物，用热水冲洗即可，避免用硬物或者拆下装头进行清洁。
- 8、检验员做好详细的检查记录，向租赁负责人汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。
- 9、及时排除、修正异常情况。

4. 询价采购业务工作流程

预定流程

客户电话咨询→门店接待/业务接听电话→在司车辆查看→询问客户需求→推荐车型→确定时间→告知客户租车所需资料→客户简单资料录入→录入完毕→系统预定成功

预定取车流程

预定客户到店→门店接待/业务查看订单→确定订单→收集客户资料→收集租金，押金→制单→出单→陪同客户取车→验车→明确伤痕→客户签字(租车单，合同，验车单)→告知注意事项(保险，车损理赔，超时，超公里。押金退还时间方式，违章代办，停运，折旧等事项)→租车完毕

门店客户租车流程

客户到店→门店接待/业务询问客户需求→推荐车型→陪同客户看车→选定车型→收集客户资料→收集租金，押金→制单→出单→陪同客户取车→验车→明确伤痕→客户签字(租车单，合同，验车单)→告知注意事项(保险，车损理赔，超时，超公里，押金退还时间方式，违章



代办，停运，折旧等事项)→租车完毕

还车工作流程

超时超公里→告知客户是否需维修→客户签字→返回门店→经理确认→本次租车完毕客户到店→接待客户→陪同验车→标注车辆是否损伤是否超时超公里→告知客户是否需要维修→客户签字→业务经理确认→本次租车完毕上门取车→告知客户收费标准→陪同验车→标注车辆是否损伤

5. 政府采购服务团队配置和服务品质：

服务团队配置：人员配置与岗位分工

总负责人：蒋威 电话：13185900703 工作职责：负责并协调此次项目的全部事宜。

营运负责人：蒋威 电话：13185900703 工作职责：负责开展业务和人员安排，租赁车辆的日常运营。

技术对接人：王景生 电话：13738829829 工作职责：负责处理车辆使用过程中的任何技术和售后问题，救援及上门检测。

服务对接人：陶颖 电话：13216826502 工作职责：负责处理车辆的保险、年检等一切车辆后续使用过程中的文书类工作。

安全对接人：张挺 电话：13486407091 工作职责：负责车辆日常维修、保养和卫生。

服务品质：以下为我公司对于租赁车辆服务品质要求目标

- 1、客户满意率目标≥98%
- 2、车辆性能良好率:100%;
- 3、用户投诉处理率目标：100%;
- 4、档案资料完好率 100%。

服务品质承诺：

- 1、我公司承诺中标后成立专门联系人负责用车联络;
- 2、用车期间，如果需要临时紧急加派车辆，采购人口头或书面发出订单需求后，我公司承诺快速响应，在市内 1 小时到达服务地点。
- 3、我公司承诺严格按照贵单位提出的用车时间、地点、车型等条件提供符合要求的车辆。

6. 服务热线设置：



本公司在业务接待区、公布 24 小时服务电话、服务投诉电话，以追求“及时处理客户抱怨，满足客户需求”。提供 24 小时叫车服务，来电及时内响应。

24 小时叫车服务（专线）电话：0574-87191988，0574-87788322，0574-87792973，

服务负责人：蒋威 联系电话：13185900703

售后维修服务负责人：张挺 联系电话：18957869061

通过拨打公司的租车服务热线，了解租车手续，选择适合车辆。租车前，先了解租赁公司可供车的车型、车况，以确定是否为己所需。

24 小时专线服务，节假日服务热线设置为专人接听。避免造成客户不必要的麻烦，以减少客户的损失，提升客户服务质量，满足客户用车需求。

7. 配备服务质量监督岗位人员：

承诺接到投诉在 12 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责任的，应按照规定予以处理，于 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。

承诺接到投诉在 12 小时内联系企业当事人员并核实情况，并立即启动投诉处理流程程序。附流程：

1) 在接到客户投诉意见后，第一时间向客户了解情况并记录投诉内容（比如时间、地点、人员、事情经过）了解投诉事件的基本信息，并初步判断客户的投诉性质，在 1 小时内上报客服经理和成立投诉处理小组，并由客户经理立即填写《客户信息反馈处理单》。

2) 客户经理立即给该《客户信息反馈处理单》进行编号并简单记录基本信息：车牌号、填单人姓名、内容概要。

3) 客服经理在 12 小时内协同被反馈部门完成责任认定并对责任人完成处理意见后，完成与客户的沟通并将《客户信息反馈处理单》转给投诉处理小组负责人。24 小时内没有联系上的客户，客户经理应在 48 小时完成上述工作。

4) 投诉处理小组在接到《客户信息反馈处理单》后，在 4 小时内根据公司文件对处理意见进行复核，对认可的处理出具过失处理意见；对有异议的，召集小组成员和客服经理进行协商并签署协商意见。在 4 个小时内，将处理结果上报项目负责人。同时将负责人的处理意见反馈给客户经理和相关部门执行。

5) 如客户重大投诉，客户经理应请示项目负责人后，上门拜访客户。

6) 最后每次投诉由客服经理负责编号进行存档，编入投诉档案。



我们有专业的客户服务部门,对于每辆租赁车辆建立电脑和纸质档案,做到“一车一档”,档案内容完整,查询方便。根据客户每一次车辆保养记录开展回访跟踪服务、车辆保养提醒服务,并由客户部做好客户的反馈和走访工作,认真听取客服的意见,并将处理结果及时反馈客户及车辆管理人员。

承诺我们的团队会认真遵守职业道德和职业规范及行业技术标准。

8. 承诺提供3年及以上驾驶服务工作人员:

承诺提供的驾驶员具有3年及以上驾驶服务工作经验,年龄在50周岁以下,品性端正,无犯罪记录,自开标之日起前五年内未发生过重大事故

驾驶人员的安全培训:定期开展驾驶人员的培训工作,以下三块培训内容①交通安全基础知识培训 ②车辆管理和使用的规定培训③驾驶人员职业道德规范培训

驾驶员安全培训可以促进驾驶员的安全意识和技能,保证车内人员和其他道路上的行人车辆的安全。

驾驶人员日常用车与常规检查培训:①出车前检查车况:车灯、水箱、刹车系统、轮胎等,核对公里数②车辆每周清洗一次,有外表严重污染及时清洗。③熟悉车辆的保险、验车、保养和维修工作,负责车辆年检和日常维护。

严格执行车辆的“三检”制度,做好车辆的日常保养,遇车辆故障及时报修,使车辆始终处于良好的状态。

驾驶人员的健康保障:我公司承诺委派的驾驶员依法取得机动车驾驶证,身体健康、符合驾驶机动车车辆要求的合格人员。公司为驾驶人提供每年至少一次健康体检。体检的项目包括:①外科:身高、体重检查,四肢和颈部运动功能检查,生理缺陷和双下肢不等长检查。②内科:询问心血管疾病病史,血压和心脏听诊辅助检查;询问神经系统疾病病史并进行神经反射检查;询问精神障碍病史。③眼科:裸眼视力、矫正视力和辨色力检查。④听力。

职业道德规范:具有与所驾驶车型相符的驾驶证照,证照齐全合法有效,服从调派;年龄50周岁以下,品性端正,身体健康;3年以上驾驶服务工作经验,熟悉交通法规,诚实守信,无吸毒史和违法犯罪记录,具有良好的执行力;服务期间保持联络畅通,配合调度,服务意识好。

委派驾驶员与贵单位之间不存在劳动或劳务关系,贵单位不承担对委派驾驶员基于劳动或劳务关系的相关义务。



公司保证驾驶员能够严格守《中华人民共和国道路交通安全法》等法律、法规、遵守职业道德和社会公德，牢固树立“安全第一”的思想，杜绝交通事故的发生，保证不从事违法和有益于采购人声誉及合法权益的行为。

禁止驾驶员以下行为：①饮酒驾驶②服用国家管制的精神药品或者麻醉药品，镇静或抑制性药品③患有妨碍安全驾驶机动车的疾病④过度疲劳驾驶⑤杜绝犯罪

9. 服务质量承诺：

根据自身情况，在基本服务质量要求外，就卫生保洁、服务质量标准化、应急方案、重大活动服务保障等四方面提出服务承诺。

一、卫生保洁

我公司严格按照标准要求对每辆车辆做到车内外清洗清洁、吸尘服务，确保车辆达到作业标准。洗车作业主要包括清洗、清扫和完检三个步骤

清洗车身



喷水



喷清洗泡沫



清洗车身



漂洗



擦干

清扫车内



清扫仪表板



真空吸尘



内车窗清洁



上轮胎蜡

完工检查



完工检查

随着社会经济的发展和人民生活水平的提高，汽车租赁行业发展迅速。然而，随着新冠疫情的影响，人们对于汽车卫生的要求越来越高。因此，我司应该采取一系列措施来保证车辆的卫生清洁，提高用户体验和安全感。

1、车内清洁

车内清洁是保证车辆卫生的关键环节。各种微生物和病毒可以在车内长时间存活，因此需要保证车内每日清洁和消毒。具体措施如下：

- I、配备专业的清洁人员，每日对车辆内饰进行清洁和消毒；
- II、更换座椅和地垫的清洗套件，保证清洁度；



III、加强通风，每日或定时开启车辆空调，增加空气流通量，保证车内空气清新。

2、外观清洁

车辆外观清洁也是保证车辆卫生的重要环节。应该采取一系列措施来保证车外的清洁卫生，具体措施如下：

I、配备专业的洗车员，负责每日对车辆外观进行清洁和消毒。

II、监测清洁水源和清洁剂是否符合相关标准。

III、定期进行车身镀膜，保护车漆质量。

3、人员防护

在汽车租赁行业中，人员防护也是非常重要的环节。租车公司应该对所有员工采取一系列措施来保证员工的健康状况和个人卫生，具体措施如下：

I、配备防护口罩和手套，保证在操作车辆的时候能够有效防止交叉感染；

II、及时通知员工接受体温检测和症状监测，并及时报告身体异常情况；

III、培养员工良好的卫生意识，主动保持身体卫生和环境卫生。

4、上门清洁

遇到重大节假日期间，我会提前预约客户，安排专业的清洁人员上门进行车内外清洁。

I、对车辆内饰进行清洁和消毒；

II、更换座椅套和地垫的清洗套件，保证清洁度；

III、对车辆外观进行清洁和消毒；

IV、对车身进行打蜡或镀膜，保证车漆光亮美观。

二、服务质量标准化

第一条、为规范租赁服务行为，确保租赁服务质量，提高租赁用户满意程度，树立企业良好的社会形象从而创立企业服务品牌，特制定本制度。

第二条、租赁用户满意度是公司生存与发展的支柱，向社会提供满意的服务既是公司自身发展的基本策略，也是公司必须承担的社会责任，更是社会和行业发展的必然，持续提高服务水平和服务质量是公司经管理的重要工作之一。

第三条、公司奉行“以顾客满意度为衡量标准，用优质并具特色的服务满足顾客期望，树立都市第一服务品牌”的服务宗旨，把“顾客满意”作为公司管理活动的终极目标。

第四条、在满足国家法律法规和地方政府行业管理要求的前提下，公司将致力于形象品牌建



设,为租赁用户提供安全、便捷、舒适、温馨的交通服务。

第五条、本制度适用于公司营运及营运管理岗位的全体员工。

第六条、公司在充分认识出租汽车行业特点并兼顾其他行业要求的基础上,制定了服务质量标准。服务质量标准包括了管理人员服务标准、驾驶员服务标准和租赁车辆规范,为规范化服务提供共同执行的蓝本。

第七条、经营管理人员服务质量标准应做到:公正廉洁、诚信务实让驾驶员放心;热情礼貌、语言规范让驾驶员舒心;及时高效、倾力而为让驾驶员称心;急之所急、想之所想让驾驶员安心;以人为本关怀温馨入微让驾驶员顺心。

第八条、工作人员基本要求:

仪态端庄,举止大方,衣着整洁,发型朴实。

按规定着适时工装,女性束发可着淡妆。

语气和蔼可亲,语言文明礼貌:普通话水平达到三级甲等

驾驶员应使用规范文明用语:

“您好!请问您到哪儿?”、“谢谢!”、“请带好您的随身物“开门请注意安全”、“再见!”,使用普通话与外地租赁用户用交流。

掌握并使用与规范用语 5 句话相对应的英文 5 句话与外籍租赁用户交流,使用恰当的礼貌称谓称呼租赁用户。

员工在租赁服务过程中不发生以下所列行为:

一、拒租,争抢租赁用户,强拉租赁用户,强迫组合租赁用户。

二、多收乱要,随意中断服务,吸烟。

三、在经营权界定范围外载客。

四、将车辆交予非本车租赁客户使用。

五、租赁报停或停业整顿或不合法车辆营运,利用车辆从事非法活动等。

第十条热情服务,细致周到。

一、主动为租赁用户提供帮助。

二、主动告知用户注意事项,耐心正确解答租赁用户提问。

三、按照租赁用户要求使用空调和音响设备。

四、因故中断服务时,应据实向租赁用户说明情况,主动帮助租赁用户转租其它车辆。

第十一条 诚信服务,童叟无欺。

一、主动了解租赁用户对服务的需求和期望并尽量予以满足,因客观原因不能满足时,应与



租赁用户沟通,说明原因,提出合理建议,引导“服务提供”与“租赁用户期望”达成一致。

二、租赁用户离车后检视车内有无租赁用户遗落物品,拾到租赁用户物品须及时交还失主或交回公司。

第十二条 安全服务, 遵章守法。

一、遵守法律、法规,安全行车,不发生酒后驾车、疲劳驾车、带病驾车、超速行驶、行驶中使用电话或吃喝、斗气等驾驶行为。

二、待出租车辆按规定秩序停放车辆

三、认真履行车辆的日常维护职责,严格遵守车辆保养制度,保持良好的车辆技术状况和安全性能。

四、认真检查确认车门关好后行驶车辆或离开。

第十三条 文明服务, 礼貌待客。

一、当非主观原因使服务提供不能满足租赁用户诉求时,须如实告知,求得谅解,并友好协商变更服务方案。

二、冷静对待矛盾或纠纷,耐心听取租赁用户意见,以诚恳的态度,从和谐稳定大局出发做好解释工作,不激化矛盾。

三、租赁用户要求送车的,到达目的地后靠路边停车,与租赁用户交接车辆,礼貌道别。

第十四条 特色服务、创立品牌。

一、执行预约服务时应严守时间并在规定时间内耐心等待二、了解公司深厚文化底蕴的相关知识,在租赁用户有需求时向其讲解。

三、掌握向不同租赁用户提供差异化服务的技能。

第十五条 租赁车辆服务质量标准:

车身(包括前后保险杠)颜色鲜亮、无明显擦痕,漆面无脱落或单点脱落但面积不超过 1cm,线条和车门字迹清晰、无缺损。

机盖中央黏贴专用图案标志平整、无卷边、无破损。

专用顶灯安装规范,灯体洁净无破损、字迹清晰,夜间明亮醒目。

仪表板、内饰板、顶棚、后隔板完好无损伤且洁净无积尘。

车内外无悬挂或张贴的广告宣传品和非行业许可的张贴物。

车内设置禁烟标志,服务设施和 GPS 车载设备完好、功能正常并安装于规定位置:服务资格证面对租赁用户无遮挡。

白色座套洁净无污渍,地板胶和脚垫干净、不卷边、无破损。



车辆技术状况良好,安全设施有效,空调音响设备功能正常。

行李箱整洁、清爽,除工具箱外无其他杂物。

第十六条、租赁服务的基本要求:车辆整洁,行为文明,待客礼貌,服务周到。

第十七条、配合上级管理部门应对自然灾害和重大事件、履行应尽的社会责任是衡量服务质量的重要方面,公司即其员工均需积极响应、努力工作。在此类活动中表现突出的员工将给予表彰。

第十八条、服务质量控制的目的是确保贯彻公司“安全便捷舒适,诚信规范温馨,确保租赁用户满意,追求持续改进”的质量方针。

第十九条、公司建立分管副总经理负责、安营部经理执行、办公室主任监督、后勤保障部经理、人力资源部经理和党工负责人协助的服务质量监督管理体系,对服务策划、服务评审、服务提供、服务监督的全过程进行管理和控制。

第二十条、服务质量监督管理体系各职能单元履行如下职责:

一、分管副总经理负责动态地组织调查租赁用户期望、评审租赁用户要求、制定服务标准、分析反馈信息,监督纠正措施的执行,保证体系协调运转。

二、安营部负责贯彻服务规范、监控服务提供过程、执行督察制度和纠正措施、评定驾驶员服务质量等级。

三、客户服务部负责调查租赁用户期望、拟定服务质量信息调查方案、收集分析服务质量反馈信息、受理处置租赁用户投诉、实施服务需求和服务质量评审、提出改进建议、评价并改进办公环境和秩序。

四、后勤保障部负责提供租赁车辆技术状况保持、车辆故障或事故救援、车容车貌整改等服务支持。

五、人力资源部负责了解培训需求、拟定并执行培训计划、验证培训效果。

六、党、工组织负责了解员工思想动态、开展有利于保持和提高服务质量的、以多样化的方式解决员工思想问题

第二十一条、公司各岗位尤其是监控岗位管理人员应忠于职守严守岗位、切实履行职责,按照规范要求做好驾驶员的服务工作和服务质量监督管理工作,按照工作流程及时高效地处置租赁服务过程中发生的问题。

第二十二条、公司相关部门应密切配合组成联合稽查组定期上线就驾驶员执行规范情况进行全面检查,检查结果如实记录、分类整理作为驾驶员考评和评价管控手段适宜性的基础数据。安营部应会同相关部门制定检查制度。



第二十三条、要充分利用 GPS 系统的实时监控功能,密切关注租赁服务过程,按照规定如实填写监控日志,发现异常立即处置或报告接报者应迅速采取有效措施予以纠正。GPS 监控日志是评价管理过程的重要记录,应予妥善保管、定期归档。

第二十四条、车队和安营部应严格执行并敦促驾驶员遵守车辆回场检查制度,并按照其规定认真检查规范执行情况,如实记录检查结果,检查中发现的异常现象依相关制度之规定执行。事后应通过内部信息共享系统将数据分类录入车辆和驾驶员档案。

第二十五条、公司对驾驶员的服务质量状况实行等级管理,安营部依据相关记录对工作人员的租赁服务状况进行评价,确定工作人员的服务质量等级,等级由高到低分为 A、B、C 三级。服务质量等级为动态管理,与之相对应的奖惩从《员工管理制度》相关条款之规定。第二十六条服务质量事故的处理从相关制度之规定。

第二十七条、公司办公室应关注租赁服务过程,抓点带面,通过公司网站、短信、内部刊物、行业刊物、宣传栏等载体及时表扬先进暴露不足,营造并保持积极向上的企业文化氛围,激励员工创优争先。

第二十八条、办公室及安营部、人力资源部、客户服务部、信息服务部等相关部门要根据不同时期的实际情况积极策划、认真组织相应的活动,以保持公司的活力和推进服务质量的持续提高。

第二十九条、客户服务部要拟定切实可行的服务质量信息调查方案并会同信息服务部予以实施。信息调查的时间间隔应能满足公司及时获取阶段性服务质量反馈信息的需要。

第三十条、公司设专人值守公司公众网站的公开论坛,进行开放式交流沟通并筛选归纳出有效信息以供制定改进措施的参考。

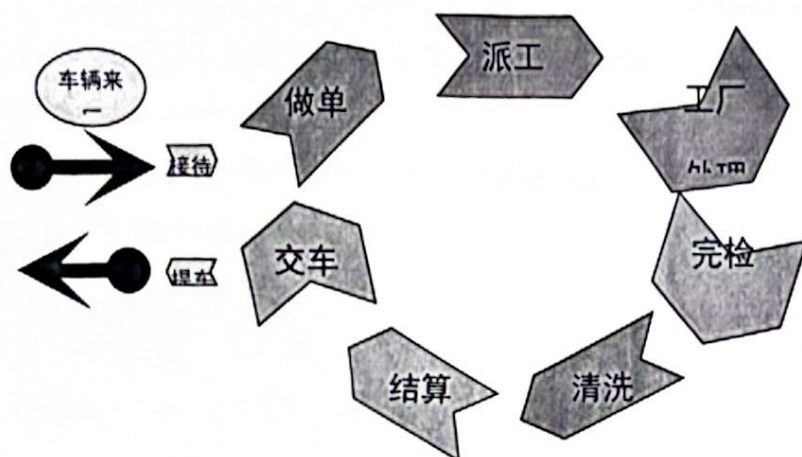
第三十一条、建立队务会和公司工作例会制度,在不同层面上提供内部交流沟通、互教互学的平台。各级管理者要开动脑筋充分利用这个平台,达到提升整体服务质量水平的目的。

第三十二条、人力资源部要发挥主观能动性,深入营运一线去发现培训需求,在分析的基础上根据实际情况组织实施针对性培训满足这种需求,并验证培训效果。

服务质量标准化作业流程



DMS 系统功能



服务电话、投诉电话设置和异议处理方案，服务接待休息室、专人接待情况和意见箱设置等提供免费接送车服务、代送修单位提供年检和修后免费清洁服务等，救援服务方案 and 市内到达现场时限等

三、应急预案：应急救援预案和应急体系管理制度

1、预案相关说明

本预案为企业处理本公司内重大事故应急救援工作的基本程序和组织原则。

本预案可作为企业处理本企业以外的其它单位事故应急救援工作联动响应预案。

事故应急处理工作，应当实行统一领导、分级负责、反应及时、区域为主、单位自救与外部救援相结合的原则。

各基层部门应当建立严格的重大事故防范和应急处理责任制，切实履行各自职责，保证重大事故应急处理工作的正常进行。

本预案所称重大生产安全事故（以下简称重大事故）是指在本企业范围内从事生产经营活动的单位突然发生，造成或者可能造成重大人身安全和重大财产损失的事故。

2、危险目标及影响

根据确定的危险目标，明确其危险性主要是各型车辆造成的重大事故，吊装重大设备事故，危险化学品发生泄漏、火灾、爆炸等重特大事故。一旦发生重大事故，将对车辆设备、人员、周围的人员、财产带来严重损失和生命安全。发生重大火灾事故将严重影响职工群众的生命、财产安全，企业车辆、设备的安全等。发生食物中毒、疫情将严重影响企业生产、职工及周边人民的生活等。



3、安全防护设施分布

企业、基层单位各办公楼、修理公司配置了足够的消防灭火器具及设施并与邻近医院建立了良好的救助关系或挂钩关系；并悬挂危险警示标牌等。

4、应急处理机构和职责

企业设事故应急救援领导小组和应急救援办公室，办公室设在生产运行部门。实行逐级负责，高效执行制度。

（1）应急救援领导小组

组 长： 蒋威

副组长： 张挺

成 员： 朱盈丰、王景生、王银江、陈翥、陶颖

（2）机构职责

负责应急救援领导小组的日常工作；

负责基层的应急案子预案的指导编制工作；

指示、监控、开展现场应急救援工作；

负责事故信息资料、数据的收集汇报工作。

（3）组长职责

抓好应急预案办公室的全面工作；

负责基层单位的预案审批工作；

负责应急救援物资、器材、技术等的工作；

负责基层单位重点设备、重点情况的检查，指导整改工作。

（4）副组长职责

协助组长抓好全面的工作；

负责事故的协调处理工作；

参与应急预案与抢险方案的制定及现场抢险指导工作；

组长不在时接替组长工作；

现场应急救援指挥职责；

负责本单位应急救援的各类资源的准备工作；

组织开展现场应急救援工作；

负责现场人员、资源配置、应急队伍的调动，接受企业、上级和地方政府的指挥调动；

根据事故救援情况，决定现场救援人员是否撤离；



根据事故发展情况及上级或地方队伍支援情况如实汇报，请求现场指挥权是否转移；

负责事故信息资料数据的上报工作。

(5) 机构：人员变化的处理

如是企业机构发生变化，相应的职能进行移交或调整；如应急救援领导小组、办公室人员发生变化予以及时调整补充；如因组长、副组长等出差或特殊情况不在岗位时，副职或成员依次接替工作，不得有任何工作疏漏。

5、报警、通讯联络方式

企业、基层单位都有足够数量保持畅通的电话以及传输信息用的传真机；管理人员、值班人员保持 24 小时开通手机；企业与上级部门随时保持有效联系。外部联系主要是与地方政府、消防部门、医疗机构、地方应急救援中心等。企业、基层单位应采取就近原则与之保持密切联系。

突发重大事故应急救援工作联系电话

企业值班电话：	0574-87788322
应急救援办公组电话：	13486407091
事故应急处置组电话：	13185900703
后勤保障电话：	13216826502

6、事故处理方案及处理程序

事故发生后，根据事故类型、危险目标的不同而不同，分别采取相应的事故控制技术方

案及措施，需其他单位协助处理的，应及时向上级主管部门和地方政府相关机构上报，请求应急救援支持。特制定本预案。

本预案规定了发生重大事故应急救援的组织、职责、范围、程序和要求。适用于企业范围内突发重大事故应急救援的日常管理和紧急处置工作。

7、应急处置基本原则

按照相关管理的原则，在当地政府和主管部门的统一领导下，企业重大事故应急救援接受当地政府和主管部门的指挥，并与当地应急联动系统和公安消防部门保持联系，合理有效利用当地政府的应急救援资源。

企业处置重大事故应急救援工作实行“统一协调、分级负责、反应及时、以快为主、就近求援”的工作原则。企业所属各部门应充分利用所属单位就近社会救援力量，建立责任明确、反应迅速、指挥有力、措施有效的处置重大事故应急救援体系。应急救援处置必须坚持



以人为本，保护环境，尽量减少人员和财产损失原则。

8、组织机构和工作职责

成立处置重大事故应急救援工作指挥组，救援指挥组负责全面指挥，决策行动、协调工作。

主要工作职责：

- (1) 负责组织编制企业重大事故应急救援工作预案。
- (2) 负责应急救援方案内的重大问题的决策，及人员装备、资源配置、力量调动等。
- (3) 负责牵头检查企业范围内应急救援方案的落实，督促整改检查中发现重大设备安全事故发生后立即抢救伤员，向单位报告；采取固定、调离、疏散等方式阻止事故扩大。
- (4) 如遇危险化学品严重泄漏失控事故发生后根据情况采取灭火、隔绝、堵漏、转移等措施；向相关部门报告、求助，配合协调处理；进行事故资料的整理上报。
- (5) 重大污染安全事故发生后采取疏散人、畜、堵漏、控制区域等措施。事故发生后立即报告火警，关闭电、气源措施，进行疏散人群，抢救人员、重点资料、重点设备，全力灭火。
- (6) 重特大设备安全事故发生后立即抢救伤员，向单位报告，采取固定、调离、疏散等方式阻止事故扩大。
- (7) 重特大污染安全事故发生后采取疏散人、畜、堵漏、控制区域等措施。火灾事故发生后立即报告火警，关闭电、气源措施，进行疏散人群，抢救人员、重点资料、重点设备，全力灭火。

9、人员紧急疏散撤离程序

事故发生后，由现场救援指挥小组组长或指派人员及时对事故现场进行人员清点、明确撤离人员撤离方式、方法，如有外来救援队伍时由双方（多方）最高指挥根据事故的危害程度，事故场所设施及周围情况制定非事故现场人员在事故扩大时紧急疏散方式、方法。各抢救人员在撤离前、撤离后及时向现场救援指挥小组组长报告情况，组长统计人员撤离情况到安全区域后报告上级指挥。

10、检测、抢险救援及控制程序

事故发生后，救援人员必须有有效的防护措施，应及时采取果断措施控制事故进一步扩大，通知整发毗邻区域单位相关人员到岗进入应急救援工作状态，应立即做好当事故可能扩大后的救援处置措施准备。

11、受伤人员现场救护、医疗救治程序

事故发生后，立即对现场受伤人员进行清点，初步确定轻、重伤病员人数，进行现场临



时救护，采取就地就近原则，通知医院，按伤病情况进行送院急救，如无救治能力时及时转移。

12、现场保护及事故处理后的恢复

事故发生后，现场当事人或抢救人员必须进行事故现场保护工作（有的需要组织人员进行事故现场保护工作），等待或协助事故原因的调查取证。事故处理完毕后，应急救援领导小组组织相关单位和人员做好现场恢复工作。

13、应急救援保障

各基层单位的人员和资源均属应急救援实施队伍和救助物资、设备。各参与救援单位和抢险人员应明确各自责任及时准备救援装备、物资、药品等，并保证通信处于 24 小时畅通。当需外部应急救援时，应及时向上级主管部门和地方政府相关机构上报，请求应急救援支持。

14、事故应急救援关闭程序

当事故应急救援工作经判定完全结束后，现场最高指挥负责请示下令应急救援程序关闭通知相关单位和人员应急救援结束，应急救援队伍撤离现场，同时向周边单位或社会人员公告。

15、应急培训计划

相关职能部门组织应急救援人员参加应急救援知识，国家相关法规，组织职工学习了解急救知识，让员工懂得事故情况下的自救、求救、互救知识。职能部门定期对周边区域进行应急响应知识的宣传和教育。

四、重大活动服务保障：

1、车辆维修保养管理制度

为加强公司车辆修理与保养管理，确保车辆修理保养、经济、特制订本制度。

- 1) 车辆维修与保养管理：①车辆修理与保养实行统一管理，自店修理。
②安全部负责公司全部车辆登记、保养、修理。车辆日常管理由责任监管人管理。
- 2) 车辆监管人职责：①日常检查、保养、维护，确保车辆平安行驶②对车辆进行清洗，保持车辆内外清洁③车辆须要修理保养，必需及时修理与保养④负责车辆年检⑤帮助运营部对全部车辆实施统一管理⑥对须要修理与保养的车辆，从技术上对修理与保养项目把关，确定修理与保养项目⑦负责与组织修理车辆的出厂验收。
- 3) 运营经理职责①组织车辆车辆监管人，确定修理与保养②负责车辆修理费用登记③车辆的运用登记管理，卫生、平安检查④会同车辆监管人对车辆修理与保养项目。



2、重大活动开展前 15 日，将参与活动车辆进行全面检查和卫生清洁。车辆外观的检查、轮胎气压检查、刹车片磨损程度的检查、机油和机滤的更换、雨刮液的补充、电气设备的安全检查等，重大活动开展前 3 日，将参与活动车辆再一次进行全面检查和卫生清洁，确保活动顺利开展。

3、公司成立活动安全、运营和驾驶人员团队，提供保障活动一切顺利进行。

4、公司可以提供活动备用车辆，以应对在活动中突发的状况。

5、在重大和特殊情况下，公司可以提供领导指挥用车，便于活动开展。

6、在重大活动前，所有参与活动工作人员。公司集中性培训工作，交代活动注意事项、安全保障和标准服务礼仪。

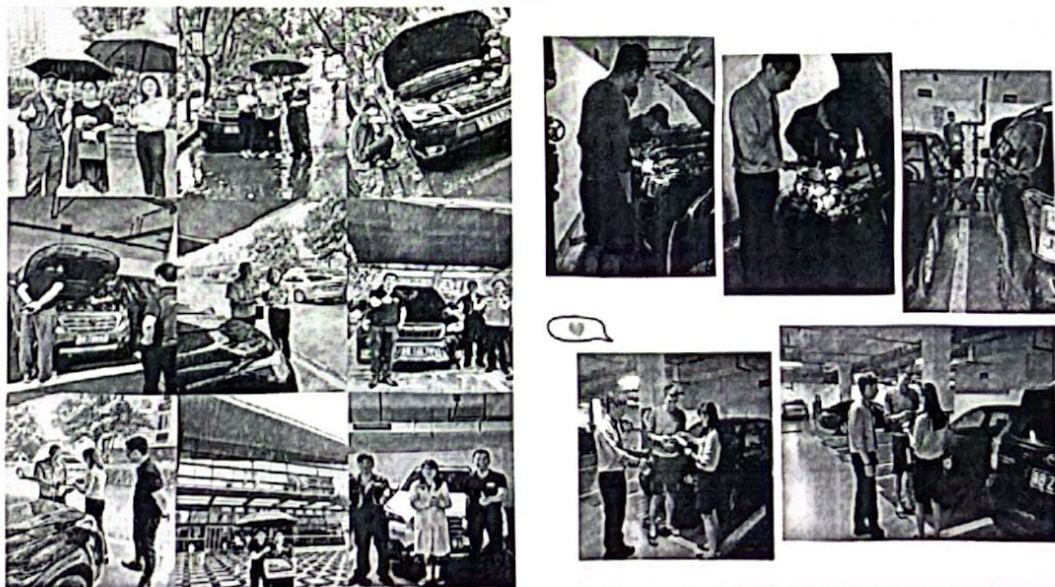
7、每辆参与活动的车辆，务必配备消防安全工具：便携式灭火器、安全锤、拖车绳等，并且所有驾驶员学习并使用灭火器。

10. 服务及时性和便利性：

救援服务方案和市内到达现场时限

我公司对市政府用车客户提供免费接送车服务，在接到送修方电话后 30 分钟内给予响应，并保证送修方按时完成工作要求；同时，我公司提供免费代办年检、罚单代交、送油服务。免费检测。每月月初周二上午上门提供车辆检测服务。

（下图为我公司给客户提供的上门检测服务照片）



1、公司有固定的服务场所，租用服务场所依法签订租用合同，土地租用房屋自建，服务场所地址与工商注册地址一致。



- 2、服务场所有明显标识，文字标志应与工商注册的名称或字号一致。
- 3、服务场所设置中文和英文双语标识。
- 4、服务场所使用品牌标志或商标。
- 5、服务场所设立接待服务、业务办理、车辆交接等功能区域接待服务区域应当公示经营服务项目、价目和租车手续、服务承诺、监督投诉事项等，备有相关的查询资料，并为承租人提供等候、咨询等便利服务。

