

# 服务方案

## 一、公司简介

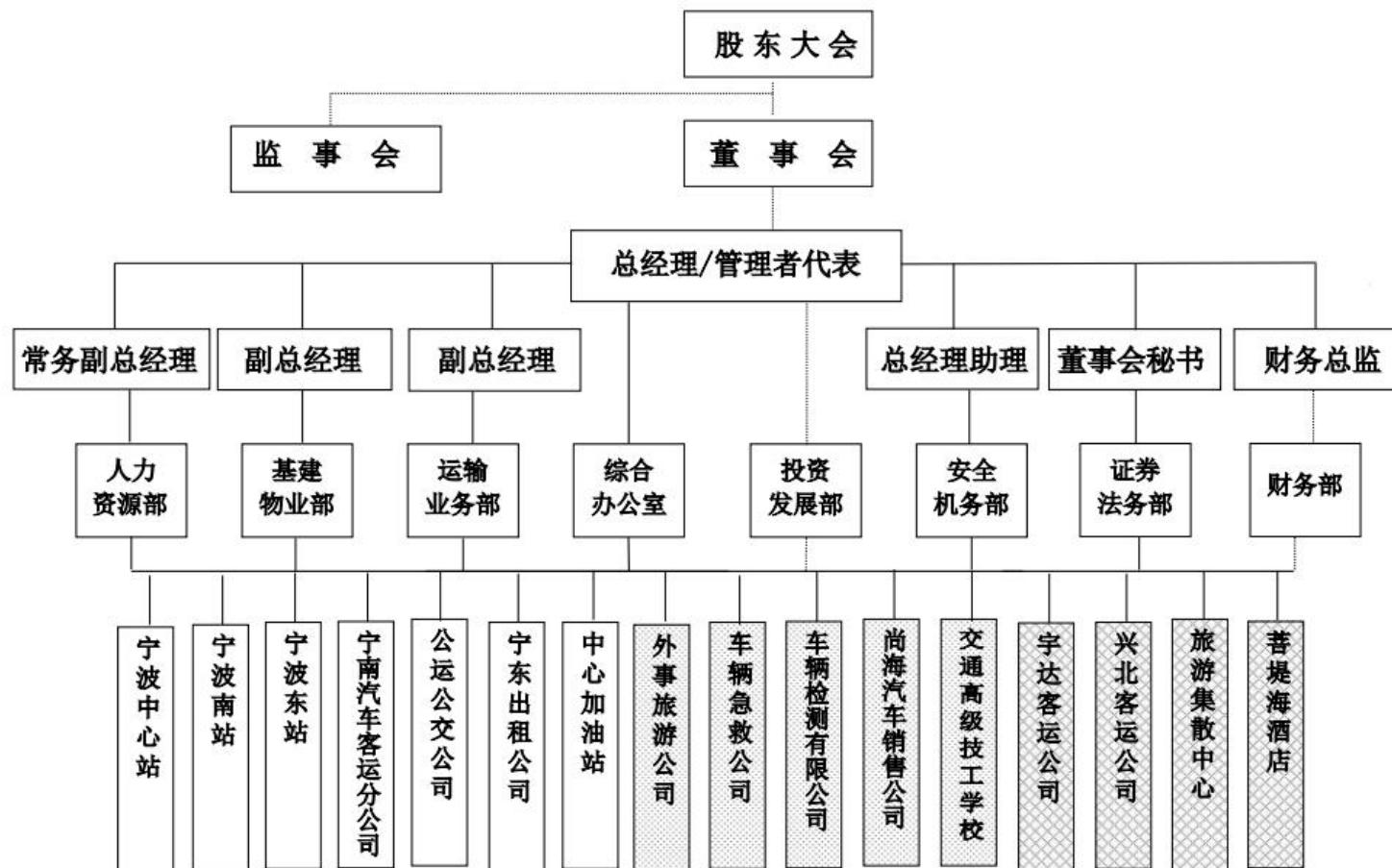
宁波公运集团股份有限公司始创于 1952 年 6 月，前身是浙江省交通公司宁波分公司，浙江省汽车运输公司宁波分公司，宁波市长途汽车运输公司。2001 年公司完成股份制改造，2015 年在全国中小企业股份转让系统(新三板)挂牌上市，2019 年宁波文旅会展集团入股公司成为第一大股东，公司实际控制人为宁波市人民政府国有资产监督管理委员会。公司拥有子公司、参股公司 75 家，总资产 20 余亿元，在职员工 1800 余人，是浙江省道路运输骨干企业、浙江省老字号企业、宁波市道路运输龙头企业。

近年来，公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极贯彻国有企业改革深化提升和供给侧结构性改革精神，统筹整合资源要素，注重建设服务品牌，大力推进基础交通资源与网络信息、智慧交通等数字化技术融合，赋能交通服务，促进转型升级，形成了道路客运、交通综合服务、文化旅游、能源贸易、职业教育等产业协调发展的经营格局。

展望未来，公司正抢抓长三角一体化发展、浙江省大湾区大花园大通道大都市区建设战略机遇，加快完善交通服务产业链，积极打造智慧交通生态圈，着力打造交通综合服务一体化新平台，努力成为国内一流的综合性交通服务集团。同时也希望能为宁波市公务出行用车贡献自己的力量---提供快捷、方便、满意的服务。

## 二、宁波公运集团股份有限公司机构图

### 宁波公运集团股份有限公司机构图



### 三、服务管理方案

公司在行业管理部门的正确引领和大力支持下，通过自身不断努力，成为浙江省道路运输骨干企业、宁波市道路运输龙头企业。我们希望通过参与本次公务出行用车服务框架协议采购项目活动，不断提升自己的经营和管理水平，为宁波市的道路客运市场发展尽自己的一份责任和义务。

#### （一）安全生产保障

我公司在上级行业管理部门、公安交警部门的正确指导和关心爱护下，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全工作方针，重点探索以加强预防型管理和加强安全生产责任制落实为主要内容的安全工作新思路，结合风险防控、隐患溯源等措施，努力构建安全生产管理长效机制，确保企业生产经营的健康、稳定、和谐发展，初步形成了“抓源头管理，抓制度落实，抓现场检查，抓实时监控”四位一体的安全管理新模式。通过努力，公司连续多年未发生重大安全生产责任事故，安全生产各项指标均低于上级下达的考核指标。

##### 1. 安全管理经验和积累

本公司成立于 1952 年，是一家专业的道路客运企业，五十多年来，积累了丰富的道路客运安全管理经验，建立了与国家法律法规、标准规范相衔接的安全生产管理制度和风险控制措施（见《安全生产和风险控制制度清单》），其中，公司于 2013 年五月启动了安全标准化达标工作，2014 年 1 月取得了安全生产标准化三级达标证书，2016 年 10 月取得了安全生产标准化一级证书。近几年，公司为进一步夯实企业安全管理基础，相继开展了客运班线的风险预防预控工作，推行了安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，实施了安全生产治本攻坚三年行动，以上种种举措，推动了公司安全生产工作的稳定，总体安全生产形势持续稳定

向好。

附：公司安全生产和风险控制制度清单

**宁波公运集团股份有限公司安全生产和风险控制制度清单**

序 号	目 录	页 码
1	综合应急预案	1
2	交通运输事故专项应急预案	15
3	消防事故专项应急预案	20
4	突发公共卫生事件专项应急预案	24
5	突发性气候专项应急预案	26
6	防恐安全专项应急预案	30
7	现场处置方案	33

附：宁波公运集团股份有限公司安全生产标准化建设一级证书



## 2. 设置安全生产管理及车辆技术管理机构

公司设置安全机务部为安全生产管理、车辆技术管理管理机构。

## 3. 按规定配备专职安全和车辆技术管理人员

公司目前拥有各类营运车辆 120 辆，配备专业安全管理人人员 4 名，专职车管员 3 名。

4. 公司除按规定投保交强险外，另外投保承运人责任险。车辆发生出险时，由本公司负责索赔事宜，所产生的一切费用均有乙方承担，并承担相应法律责任。

## 5. 客运驾驶员管理

长期以来，我公司一直注重抓好“人头、车头”管理，并建立和完善了一整套符合国家法律法规要求、符合企业实际的关于驾驶员聘用、管理、考核的规章制度，为安全生产提供了切实的保障。

根据本次采购项目要求，本公司承诺参与本次服务框架协议采购项目征集的驾驶员(详见《驾驶员汇总表》)选用：

a. 具有 3 年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过 60 周岁，品行端正，无犯罪记录，3 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。

b. 持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

c. 具有有效的《中华人民共和国道路运输从业人员从业资格证》。

d. 如需临时调换驾驶员须征求意见。

## 6. 车辆管理

本公司提供 5 辆包车车辆参与本次服务框架协议采购项目征集车辆详见《车辆汇总表》

本公司承诺参与本次服务框架协议采购项目征集的车辆技术性能良好、符合安全行驶条件，配备车辆行驶必备的

有关证件、备件、工具、安全应急设施设备，保持车容整洁，车辆各部件完好有效。如发生机械故障或发生交通事故不能继续履行服务等情况，无法正常行使，将及时提供救援服务，若1小时内不能修复，将提供同等档次的替换车为用户提供客运服务。

## 7. 应急管理

针对各种可能发生的危险因素和风险可能，公司进行了风险评估，并在风险评估的基础上，建立了应急预案管理制度和应急预案体系，应急预案体系由公司综合应急预案和专项应急预案、现场处置方案三部分组成。

目前，公司制定了一项综合应急预案、五项专项应急预案和一项现场处置方案，并向有关部门进行备案。

附图：《宁波公运集团股份有限公司应急预案清单》

宁波公运集团股份有限公司应急预案清单

序 号	名 称	页 码
1	安全生产方针与目标管理制度	1
2	安全生产奖罚制度	5
3	安全生产目标考核与奖惩制度	8
4	安全生产管理机构和人员制度	10
5	安全生产例会制度	14
6	安全生产责任制管理制度	19
7	全员安全生产责任制	22
8	安全生产法律法规识别获取管理制度	41
9	安全文件和档案管理制度	45

10	安全生产费用提取和使用管理制度	49
11	承运人责任险管理制度	56
12	车辆机务技术管理制度	57
13	安全设备设施管理制度	62
14	科技创新与信息化管理制度	64
15	车辆动态监控管理制度	67
16	安全生产培训和教育学习制度	71
17	安全生产监督检查管理制度	74
18	安全值班制度	78

## （二）优质服务

1. 本公司承诺：设有专线电话，电话号码为0574-87091218，提供7\*24小时服务。不论业务量大小，随时响应采购单位的各项合理要求，并按采购单位要求免费提供上门服务。

公司的名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时，须及时通知服务采购方并按服务采购方的要求报送相关材料，出现不能联系到本公司的情况所造成的影响及出现的一切责任，均由本公司承担。

2. 本公司承诺：成立服务小组，建立用户投诉和回访制度。在合同期内定期征求用户意见建议，并形成记录；公布24小时服务监督电话；在受理投诉12小时内，了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，应按照相关规定予以处理，于3个工作日内将处理结果告知投诉人。

3. 本公司以国家和地方法律法规为标准，全面贯彻执行行业管理部门对道路包车（旅游）客运经营管理和服务规范

的要求，严格遵照公司有关服务质量要求的文件和规定，把顾客的需求、社会的责任作为公司各项工作的重心，通过贯彻执行公司核心价值观和服务理念，全面实施服务质量提升工程，满足顾客的要求。

**本公司承诺：遇重大活动服务应按照政府相关组织部门任务要求，提供客运服务保障。**

保障措施：

1) 遇重大活动服务要求时，积极做好相关准备及配套工作：

2) 旅游客运车辆按要求投放，营造舒适优雅乘车环境

3) 旅游客运驾驶员服务规范

4. 本公司承诺：建立车辆详细档案以及客户档案，提供及时的维修、检修及保养服务，确保租赁服务车辆具有良好的技术状况。

保障措施：

1) 公司建立完善车辆机务技术管理制度。根据《道路旅客运输企业安全管理规范》、《道路运输车辆技术管理规定》（中华人民共和国交通部令 2023 年第 3 号）等要求，本公司建立并实施了《车辆机务技术管理制度》。

2) 公司建立了《营运车辆技术档案制度》，规定公司车辆均应建立技术档案，实行一车一档管理。

5. 本公司承诺：对于本地区及其他地区单位，提供同等优质、无差异化的服务。

6. 本公司承诺：严格履行投标承诺的各种特惠和延伸服务。

7. 本公司承诺：对获知的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于双方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、

软盘资料等) 中的商业秘密或国家秘密承担保密义务。并按照用户需要签订保密协议。

8. 本公司承诺：协助有关部门做好对采购单位经办人的廉政工作，防止腐败现象的出现。

本公司保证：本征集响应文件所述内容均为真实有效，愿意提供与之有关一切数据或资料，并认同据此产生的审核结果。如本公司能审核通过，将严格履行本采购征集文件规定和本响应文件所有承诺条款，承诺无条件响应征集文件的各项要求，承诺按照国家、地方最新政策标准执行，同意在审核通过发布入围结果公告后，视为签订框架协议，并同意按本采购征集文件要求进行考核和处理。