

9.服务方案

一、车辆承诺

- 1、我公司承诺此标书提供的所有资料均真实有效，无虚假。
- 2、我公司承诺所有车辆均是公司自有车，均在公司名下落户，无社会车辆挂靠，无个体车辆挂靠，杜绝隐蔽的风险。
- 3、我公司承诺提供的租用车辆合法合规，车况良好，符合车辆行驶条件，保证车辆证件齐全有效。
- 4、我公司承诺所有的车辆均按时年检，且按各车型厂家技术规定进行定期的保养和维修，近三年无重大维修记录。
- 5、我公司承诺提供给甲方的租用车辆按车辆实际公里数进行定期的保养和维修，保证在租用期间保持良好的车况，并在租用车辆维修和保养期间提供免费的代步车以保证甲方正常工作。
- 6、我公司承诺所有车辆均按国家要求按时进行保险，提供给甲方的租用车辆按甲方要求进行所保险，交强险和承运人险必保。
- 7、我公司承诺给甲方配备车辆安全管理员和客服人员，保证车辆在租用期间时时了解甲方的需求及处理相关的投诉和意见，24 小时服务热线：13248584609.
- 8、我公司承诺公司的团队配置合理、服务品质上乘、日常管理健全、业务流程娴熟、安全运营科学。
- 9、我公司承诺设有定点的维修保养点，并实行专人专车维护。
- 10、我公司承诺不定期采购新车，以供甲方使用，提升客户驾乘舒适度，提高客户满意度。



二、司机服务守则

1. 驾驶员必须按规定着装，仪表整洁，不留长发、长须。
2. 驾驶员发车前必须提前 5 分钟站立车门旁，文明礼貌，态度和蔼，微笑服务。
3. 驾驶员在客户面前严禁谈论不利于本公司，用车公司或第三方形象的话，严禁在任何时间任何地点谈论或泄露客户的商业机密。
4. 驾驶员在接到公司业务派车通知后，必须检查车辆各部件良好的出车状态，并做好出车前车辆的保洁工作，保持车厢内外整洁，及时换洗座套，保持车内空气清新。做好车辆的维修保养工作，保证安全行车。
5. 驾驶员在接到公司业务派车通知后，必须立即与用车公司或客户联系，确认当天或次日用车的时间，地点，行程是否正确。
6. 驾驶员在接到公司业务派车通知前一天内严禁喝酒、或长时间熬夜，必须保持充足的睡眠和良好的精神状态，避免疲劳开车。
7. 驾驶员在接到公司业务派车单后，必须准时到达客户指定的地点。到达客户指定地点后必须立即告知客户，以免耽误客户用车时间与行程。
8. 驾驶员在车辆运营中必须严格按照交通法规安全行驶，车厢内严禁吸烟，中途休息严禁喝酒。
9. 驾驶员在为客户服务期间，严禁挪用或翻阅客户放在车厢内的任何物品。一经发现立即除名，并追究其法律责任。
10. 服务结束后，提醒客户勿忘随身携带的物品。客户下车后须及时检查是否有遗留物品，发现遗留物品必须及时通知并立即送至客户或上交公司，不得私吞。一经发现处罚同上。
11. 客户用车开始。驾驶员必须告知当时车的实际公里数或复零。用车结束。所有用车费用包括，路，桥，停车费等，以及超时超公里费用必须让客户签字认可。
12. 客户用车结束后必须立即告知公司，以便公司临时调派，并告知公司客户此用车金额，以便公司更快开票快递。
13. 每月按时参加公司为驾驶员组织的外语礼仪培训课程，如特殊情况提前通知，以便另行安排时间培训。
14. 驾驶员必须做到对客户有礼貌。用车结束不得向客人索要小费。
15. 用车公司或客户三次投诉。一次教育，二次给机会，三次除名。

