

## 9.服务方案

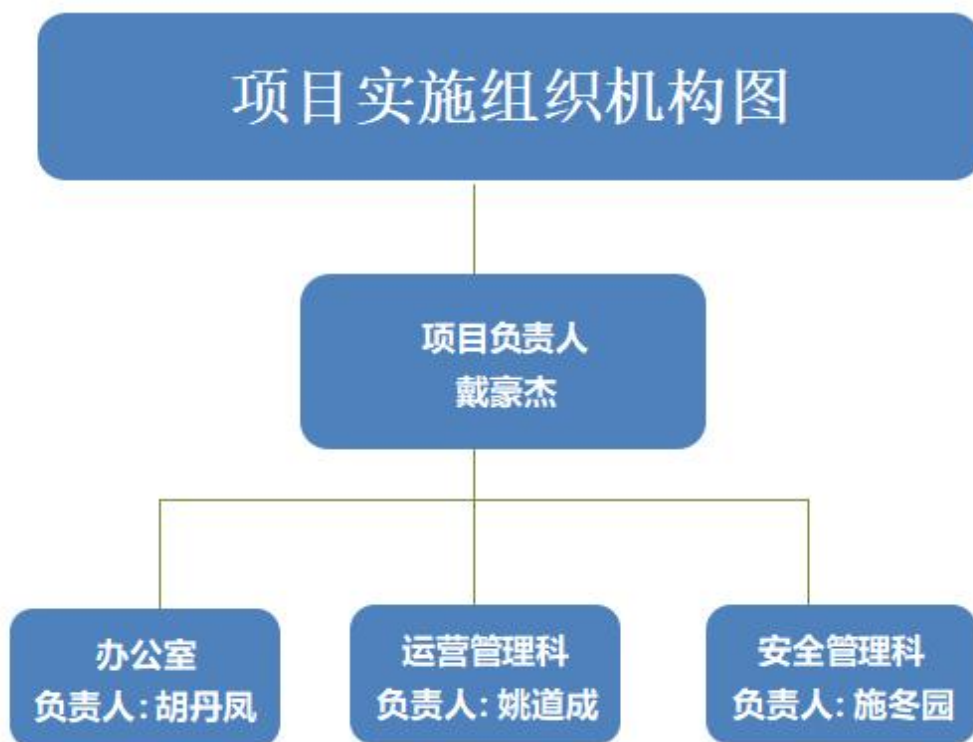
### 5.1 项目概况

项目名称：2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目

服务内容：2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务

服务期限：2025 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日止

### 5.2 项目实施组织机构图



### **（一）项目负责人：戴豪杰**

负责组建项目团队，明确各成员的职责与分工，确保团队成员的专业技能与项目需求相匹配。在团队管理过程中，需关注团队的写作能与沟通能力，提升整体工作效率。

监督项目的实施过程，确保各项目工作按照计划进行，定期召开项目进度会议，评估项目进展，及时发现并解决问题，确保项目在范围、时间和成本上的控制。

识别项目实施过程中可能出现的风险，定制相应管理策略。对于重大风险，需要及时采取相对应的措施，确保项目的顺利推进。

在项目实施过程中，需要各相关方保持紧密的沟通与协调。这包括项目内部成员、外部合作伙伴及政府部门等，确保信息的透明与沟通，保持各方对项目进展的了解和支持。

项目完成后，需对项目进行总结与评估，分析项目实施过程中的成功经验与不足之处，为今后的项目提供借鉴。

项目负责人需落实以下工作内容：

编制项目计划：

制定详细的项目计划，包括项目的时间节点、工作内容、责任分配等，确保每个环节都有明确的目标与责任人。

进度跟踪：

定期对项目进度进行跟踪和监控，确保项目按时完成。

问题解决：

在项目实施过程中，遇到问题时及时召开协调会议，分析问题原因，定制解决方案，确保问题能够得到快速有效的处理。

培训与指导：

对团队成员进行培训与指导，提升整个团队的专业技术能力和业务能力，确保整个全队的素质提升。

### **（二）办公室 负责人：胡丹凤**

1. 统筹管理公司后勤服务工作：监督后勤工作的执行，并提出改进意见；负责公司行政事务的上传下达；负责公司的印章管理；交通、招待、办公费用的审核和标准管理；负责各部门之间和项目负责人之间的协调。

2. 统筹负责档案文书管理：负责制定、完善档案文书管理的各项规章制度，并监督执行，做好保密工作。

3. 负责安排相关会议的组织，并负责检查会议决定事项的执行情况。

4. 协助项目负责人推行公司的各项规章制度，促进公司各项工作规范化管理。

5. 负责客户投诉受理工作。接到投诉后需查明原因，尽快讲结果反馈给投诉客户，做好事后道歉和弥补工作。

### **（三）运营管理经营科 负责人：姚道成**

1. 定期和不定期的对公司的车辆进行安全检查，对存在的问题要确定时间、人员解决、并按时复查。

2. 对驾驶人员进行业务知识学习、安全驾驶培训，提高单位信誉，维护单位形象。

3. 贯彻执行国家、行业关于行车安全的有关法律法规和规章制度，参与制定并完善行车安全管理规章制度及事故防范措施，对车辆运行安全管理进行安排和排查，对车辆的运行线路开发及行车安全管理工作负责。

4. 制定安全营运目标及计划、措施。定期向项目实施小组汇报生产经营和车辆安全营运等情况，提出合理化安全生产建议。坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针和“三同时”的原则，确保行车安全。

5. 全面掌握客运市场安全经营情况，对每条线路的安全状况进行认真分析、研究与评估，对线路制定运行安全管理方案，并做好路线安全行车管理台账和档案。

6. 按照国家、行业和公司关于车辆运行安全的有关规定，组织落实车辆进站发班安全、途中运行安全及驾驶人安全管理的各项管理办法和措施。

7. 负责与各相关车辆的信息互通和协调工作，及时解决消除车辆发班过程中出现的事故隐患，及时解决车辆运行过程中出现的不安全问题。

8. 组织落实车辆的安全技术管理，负责车辆安全设施设备的配置、车辆 GPS 的安装，车辆及工间安全设施设备防护用品的配置工作，督促检查车辆强制维护和车辆安全技术

状况，保证车辆处于良好技术状态，禁止车辆带“病”运行。

9、做好营运证、线路牌年度审验工作，确保车辆安全运行。

10、配合各部门进行业务培训，提高业务素质和安全意识。

#### **（四）安全管理科 负责人：施冬园**

1、贯彻执行国家安全生产工作的方针、政策、法律、法规，并结合实际建立、健全本公司安全生产责任制，完善公司安全生产规章制度和操作规程。

2、负责对本公司安全生产各个环节进行监督管理，对影响安全的行为有权制止。积极制定事故应急措施，组织应急演练。经常性开展安全检查，及时整改事故隐患。

3、负责监督营运车辆二级维护、检测、例保、年审等工作，确保车辆完好，杜绝车辆带病行驶，严防驾驶人“三超一疲”等违章行为。

4、建立健全与公司安全生产相适应的安全生产管理机制，推进年度安全生产工作计划实施。

5、督促各单位和部门开展安全宣传、教育，定期组织驾驶人、乘务员、车主和安全管理人員的学习培训。

6、监督各单位落实驾驶人日常教育、考核和聘用制度，按照公安、交通等主管部门相关要求和公司相关规定，监督各单位落实岗前培训和三级管理。

7、开展安全竞赛活动，对安全生产进行检查、屏蔽、考核，表彰先进，惩处违章违法行为，总结交流经验，学习推广安全生产先进管理办法。

8、负责本公司安全生产事故处理，按照“四不放过”原则剖析事故原因，落实整改措施。严格落实事故报告制度，及时准确地进行安全生产事故统计报告，严禁弄虚作假，严禁事故信息倒流。

9、做好车辆年审、保险（交强险、第三者责任险、座位险、自燃险）投保工作，协助各单位落实情感教育工作法。

10、加强公司内部消防管理工作。

11、在安全生产过程中有权提出建议，对不利于安全的

规定、命令、生产安排等有否决权。

12、督促落实本单位重大危险源的安全管理措施。

13、推动落实本单位安全生产标准化和安全文化建设。

### 5.3 服务组织方案

1. 针对该项目公司安排以法人为首成立项目小组，选派公司组织协调能力强，经验丰富的管理人员（经理、经理助理）。

#### 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）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）协助客户经理及时处理客户的意见和建议。

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

### 5.4 服务保证措施

我公司根据用户的要求，建立健全监督检查机制，在参加租赁服务的车辆上设立服务监督卡，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 0574-86832830，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，并立即处理结果告知用户。

为了提升公司服务质量，我公司已在经本市运输管理局备案。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。

公司卫星定位系统使用情况简介：

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《车辆安全监控管理办法》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《车辆安装安全卫星定位装置设备综合台帐》：

A、在监控平台上发布交通信息和天气情况；

B、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。

### 服务质量保障措施

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。

车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮，轮胎无泥污。

车内无浮土、无杂物、无异味。

车内装有显示屏、录音机等音响设备，工作性能好。

配备标准灭火器、备胎、故障警示牌等随车必备物品。

定期更换座套，确保车容车貌卫生整洁。

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。

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。

### 服务质量保障管理制度

#### ① 服务质量的检查与评定制度

公司设置服务质量监督检查机构，定期对公司的质量管理、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。

及时搜集用户的反馈意见，根据用户的反映，不断改进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。

各级行政管理部门和用户，依据本标准对提供的汽车租赁服务质量进行监督检查。

各级质量监督管理机构，可依据本标准受理用户对我公司汽车租赁服务质量的投诉。

## ② 对整车的技术要求制度

废气排放应符合 DB/37657-2011 的规定。

车辆噪声不超过 GB21861-2014 规定的允许噪声级。

对发动机的要求

在正常工作温度下，气缸压缩压力应符合原厂规定，各缸压力差不超过各缸平均值的 8%。

对传动系的要求

离合器踏板力不超过 300N。

对行路机构及转向系的要求

方向盘最大自由转动量从中间位置向左右各不得超过 15 度。

车辆在平坦、硬实、干燥和清洁的水泥或沥青路面上以 10km/h 的速度从直线行驶过渡到直径为 24m 的圆周行驶，施加于方向盘外缘的最大圆周力不得大于 245N。

车辆最小转弯直径、最大转向角、前轮定位值符合原厂规定。

对制动系的要求

行车制动系在产生最大制动作用时，踏板力不得超过 700N。

汽车空载时，以正反两个方向在 20%的坡道上使用驻车

制动 5 分钟以上应保持固定不动。

对车身及电气设备的要求

挡风玻璃刮水器能在-40~+50 摄氏度温度范围内正常工作。

前灯光、喇叭音响符合相应技术条件和 GB 7258-2012 中的要求。

服务质量管理体系运行

自公司质量管理体系发布实施以来，公司在生产经营工作中把服务质量管理工作作为重点，按照服务质量手册的标准，严格执行程序文件的规定，认真落实服务质量管理的各项措施和要求，结合服务质量管理体系制定的服务质量方针和服务质量目标，做好各项日常管理工作，在管理和经营上，取得了显著的成绩。

一、服务质量体系运行情况

在服务质量管理体系运行中，公司按照服务质量管理体系的标准和要求，加强服务管理，充分调动各方面的积极性，服务质量和工作效率得到了大幅度的提升。

1、服务质量管理体系运行的策划

服务策划主要针对服务过程的各个环节，包括租赁时间的安排、手续的办理等方面的各项工作。服务策划以市场调查为依据，以顾客需求为导向，制定工作的方针和计划，以达到满足用户的用车出行需求。

公司根据服务质量手册规定的服务质量目标和要求，对租赁服务工作进行统一的策划和安排，于每月 28 日公司例会传达给各科室执行。

2、与用户的沟通

在服务的过程中，介绍服务的范围，回答用户的咨询，帮助用户做出正确的选择。服务结束后，通过用户满意度调查信息以及用户的各种反馈信息、电话或座谈，获取用户对服务的具体要求或潜在要求，并采取相应的措施，达到实现用户更满意的服务程度。

3、服务的提供

按照服务质量管理程序的要求，将服务提供的过程完全置于受控条件下，在日常工作中，严格按照质量手册的规定，



以服务业务流程为具体依据，按照工作程序文件有关规定及具体操作规程要求进行服务，并指定各项管理制度，建立健全服务质量记录，使各个服务环节“有章可循、有据可查”，真正在受控的条件下完成服务过程，保持较高的服务质量，以此赢得用户的信赖。

## 二、服务质量管理体系业绩情况

在生产管理工作中，各科室认真学习、全面贯彻服务质量管理体系文件和标准，提高服务质量，根据服务质量管理体系规定的服务质量方针和目标，努力为用户提供优质的汽车租赁服务，以满足广大用户对用车出行的需要。

近年来的服务质量目标平均完成情况：

- 1、用户满意率目标 99.98%
- 2、正班正点率目标 100%
- 3、用户投诉处理率目标 100%
- 4、安全事故率 0%

