

9.服务方案

1、项目概述与背景

本项目响应宁波市政务服务中心发布的《2025-2027年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目》（项目编号：NBZFCG2025060K），旨在为宁波市各级党政机关、事业单位、团体组织提供全面高效的公务出行服务。宁波百翔汽车运输有限公司基于以往服务经验，结合宁波地区公务出行特点，制定本服务方案。

根据征集公告要求，本项目服务期限为2025年9月1日至2027年8月31日，共两年时间。

服务范围涵盖四大类公务出行需求：

9座以上包车服务

9座以上新能源包车服务

我公司深刻理解公务出行服务不仅关系到政府行政效率，更直接影响政府形象和公共资源使用效益。我们将充分发挥在本地区服务经验优势，依托标准化管理体系、现代化车队资源和智能化调度系统，为宁波市公务出行提供安全、高效、绿色、经济的交通解决方案。

2、公司资质与服务理念

2.1 公司资质实力

宁波百翔汽车运输有限公司成立于 2006 年，是浙江省道路运输行业协会会员单位。公司近年来入围政府公务出行服务项目，如 2023-2025 年度北仑区公务出行用车服务项目，积累了丰富的公务出行服务经验。

公司现有各类营运车辆 25 台，全部车辆均符合国五国六排放标准及以上环保要求。公司拥有专业管理团队 10 人，专职驾驶员队伍 30 人，所有驾驶员均持有相应车型驾驶资质和从业资格证。

2.2 服务理念与目标

我们秉持“安全第一、服务至上、高效节约、绿色环保”的服务理念，针对宁波市公务出行需求，制定以下具体服务目标：

车辆安全保障目标：全年交通事故率为零，车辆故障应急响应时间不超过 30 分钟。

服务及时性目标：市区范围内用车响应时间不超过 1 小时，准时率达到 99%以上。

客户满意度目标：用户服务满意度保持在 98%以上，投诉处理及时率 100%

我们将通过数字化管理系统、标准化服务流程和专业化团队建设，确保上述目标得以实现，为宁波市公务出行提供优质服务保障。

3 车辆配置与服务标准

3.1 车辆资源配置

根据项目要求,我公司计划投入 25 辆各类车型服务于宁波市公务出行:

19-24 座中巴车: 4 辆

38-50 座大巴车: 21 辆

所有车辆均配备: 北斗定位系统、行车记录仪和车载灭火器, 新能源车辆额外配备: 紧急断电装置和电池安全监测系统。

车辆内饰和外观将保持: 统一的公务用车标识, 符合政府公务用车形象要求。

3.2 服务标准要求

基于我公司多年公务出行服务经验, 我们制定了详细的公务用车服务标准:

预约响应标准: 工作日 8:00-18:00 期间, 接单响应时间不超过 15 分钟; 非工作时间紧急用车需求, 30 分钟内响应确认

车辆调度标准: 根据用车单位级别、事务紧急程度、乘坐人数和行驶距离等因素, 合理调配车辆, 遵循“先急后缓、先重后轻”的原则

驾驶员服务标准: 驾驶员需统一着装, 提前 10 分钟到达指定地点, 协助乘客放置行李, 保持车内安静整洁, 不传播未经证实的信息

行车安全标准: 严格执行限速规定 (高速公路不

超过 100 公里/小时，普通公路不超过 80 公里/小时），
严禁疲劳驾驶、酒后驾驶和接打电话

费用结算标准：按照框架协议约定的优惠率（传统车辆 10%，新能源车辆 10%）执行，提供明细账单和正规发票，支持按月结算

针对特殊公务需求，如大型会议、紧急公务、接待活动等，我们将设立专项服务小组，提供定制化出行方案，确保公务活动顺利进行。

