

服务方案

1. 我公司配备与经营范围和经营规模相匹配的组织管理机构、岗位设置和人员，全部符合要求。

2. 除按国家规定投保的交强险外，我公司有风险控制措施，投保承运人责任险等其他险种、采用安全保障基金等风险管理措施进行自保或内保。同时承诺按法律确定的责任履行赔偿义务。

3. 我公司应按照合同要求，选派相应资质的驾驶员和安全技术性能良好的车辆提供客运服务，如需临时调换（但不允许转包）须征求用户意见。

（二）车辆要求

1. 联合体牵头方自有营运车辆 5 辆及以上（新能源），车辆使用性质登记为租赁，提供车辆行驶证。（标项 2 适用）

2. 应保持车容整洁，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，我公司应妥善解决，提供换车服务，保障用户需求。

（三）驾驶员要求

1. 具有 3 年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过 60 周岁，品性端正，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。

2. 持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

（四）其他要求

1. 我公司设有专线电话，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。提供 24 小时叫车服务，公布 24 小时叫车电话。对于租赁服务，若车辆出现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，将提供替换车为用户提供客运服务。



2. 我公司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. 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。

4. 对于用户提出的车辆租赁服务需求，应结合现行政策及用户条件，制定充分可行的服务方案。

5. 我公司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；对采购单位的公务出行车辆租赁业务建立采购单位档案，档案内容应有需求一览表、验收单，实行“表单合一”管理，开展跟踪服务。

6. 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。

7. 严格履行投标承诺的各种特惠和延伸服务；积极创新，满足并探索公车租赁（租赁服务）服务新方式。

8. 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。

9. 响应方应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。

