

# 服务方案

## 一、租赁服务方案

我公司可提供自有车辆 21 辆，车型涵盖 19 座到 50 座不等的豪华空调客车，车龄短，车况性能良好，车辆行驶里程较少，为宁波市市级国家机关、事业单位、团体组织等公务用车单位方提供安全、舒适、准时、便捷的运输服务。

中标后，我们将按照用车单位方规定的行驶线路、停靠站点及时间完成接送任务，如果出现变化或调整，也会提前与用车单位方联系人沟通交流，确定后予以实施，用车单位方有额外需求或变更的，只要在我公司承受范围内的，原则上均会响应，且可以满足用车单位方的使用要求。

为了更好地服务本项目，本公司配备了项目经理一名，专门协调处理用车单位的各项用车需求，其职能还包含车辆的调度与分配工作，按照合同约定的时间地点调配指定车辆和驾驶员前往，当出现指定车辆因维修、事故等意外情况时，及时调配其他同等次车辆前往接送，满足用车单位和车上乘客一切合理的要求。

本公司为本项目精心挑选并配备了 17 名驾驶员，全部为 60 周岁以下，持有 A1 驾照，有 10 年及以上的大客车驾驶经验，近 3 年内未发生过重大安全行车事故，无犯罪记录，这 17 人均具有道路旅客运输从业资格证书，具有多年的旅客运输工作经验，专业技术优良，业务服务能力俱佳，能为本项目提供安全准点、清洁舒适的运输服务。本公司保证在服务合同期内，可以保证驾驶人员的相对固定，如出现人员更换也将提前通知用车单位，并提供相关资料交用车单位审核，通过后方进行更换。

## 二、管理制度

我公司制订有详细的安全生产责任制度、安全管理制度、车辆管理制度、驾驶员管理制度、动态监控制度、隐患排查与治理制度、事故调查与处理制度、风险管控制度、职业健康管理制度等一系列规章制度，为我公司的生产经营及行车安全均带来了制度保障，同时还明确了各自的职责和行为规范。（相关制度内容可以参阅我公司的制度汇编）

## 三、安全保障措施

为了确保行车安全，我公司采取了一些列多的保障措施来确保驾驶过程中的安全性。主要有以下一些措施：

①车况性能检查：在每次出行前，对车辆进行全面检查，包括轮胎、刹车系统、转向系统、灯光、机油、水箱等，确保车辆处于良好的工作状态。

②驾驶员安全学习教育：每月召开安全活动，向驾驶员传递灌输安全驾驶的要求、技巧、经验、方法等，还定期进行安全知识及驾驶技能的培训与教育工作，不断增强驾驶员的安全意识和安全驾驶水平。

③智能技术系统应用：利用智能技术提高行车安全性，如使用智能动态监控系统、全景影像存储系统、智能疲劳驾驶预警系统等。通过科技手段，及时掌握

驾驶员驾驶行为及车辆运营情况，一旦发现车辆运行轨迹偏差或驾驶员存在危害驾驶行为，第一时间予以干预，从而预防事故的发生。

④严格控制运营车速：车辆装有 GPS 定位系统，实时反馈车辆运营车速等信息，一旦出现超速苗头，会立即采取报警措施，提醒驾驶员控制车速，避免超速行驶。在恶劣天气或路况不佳的情况下，应适当降低车速，确保行车安全。

⑤保持安全车距：与前车保持足够的安全距离，以便在紧急情况下有足够的时间和空间做出反应。

⑥避免疲劳驾驶：合理安排驾驶时间，避免长时间连续驾驶。长途行驶时应每隔两小时休息一次，保持良好的精神状态。

⑦安全辅助系统的使用：现代车辆通常配备有各种安全辅助系统，如防抱死制动系统（ABS）、车身稳定控制系统（ESP）、牵引力控制系统（TCS）等。这些系统能够在紧急情况下提供额外的安全保护。

⑧应急处理技能：在发生交通事故时，应立即停车并采取必要的应急措施，如拉紧手制动、切断电源、开启危险报警闪光灯等。同时，要及时报案并保护现场，为救援和调查提供便利。

## 四、车辆状况介绍

本公司为本项目配备的 21 辆车中车龄在 3 年以内的新车有 14 辆，行驶里程均较短，我公司承诺在合同期内如有更新车辆，将优先满足用车单位用车要求，以此提升用车单位的乘车体验感。

本公司配备的车辆均为豪华空调客车，车上配备有冷暖空调、减震六气囊、卫星定位系统、车载视频监控系統、行车记录仪、车载影音播放系统、真皮座椅等，设施设备齐全，并保证车况性能优良，车容车貌干净整洁，乘坐车辆舒适安逸。

## 五、项目联系人

本公司的项目联系人为公司的总经理贺淼磊先生，任何用车需求及建议或意见均可以来电咨询，有任何投诉意见也可以拨打该电话，电话号码为 13777235884。

在用车过程中，还可以与车队负责人进行联系，安排车辆路线、停靠站点及时间等，联系电话：13566308699，联系人：秦军涛

## 六、应急措施

本公司将对本项目的车辆故障提供 7×24 小时的现场救援保障，具体流程如下：

1、如果发生车辆因故障抛锚，无法继续行驶，驾驶员在 3 分钟内判断车辆是否可以及时修复并继续安全行驶，如果能修复，则要求在 10 分钟内解决故障并上路行驶，如果不能修复，则将立即汇报给调度人员，说明车辆故障原因及处置要求，等待下达指令；

2、调度人员接到汇报后，启动应急响应程序，马上调配替补驾驶员驾驶备用车辆赶赴故障现场，在最短时间内抵达故障现场；

3、如果调度人员认为故障现场因路途遥远，备用车辆无法在规定的时间内抵达，会影响到用车单位员工按时到达目的地的，则向现场驾驶员下达寻求社会运力解决运输任务指令；

4、现场驾驶员将协助用车单位采用打出租车、网约车、搭乘公交车、拼过往车辆等方式送往目的地；

5、因我公司原因导致车辆故障而无法正常运行时，用车单位改乘其他交通工具出行而产生的运费，由我公司承担；

6、行驶过程中如发生交通事故，无论事故大小如何，在确保用车单位人身安全的前提下，采用其他车辆运送的方式将人员送往目的地，由此所产生的费用均由我公司承担。

## 七、车辆保养维修方案

我公司为本项目配备的车辆均按照公司的车辆管理规定进行维修保养工作。

### 1、日常维护（三检）

由驾驶员负责车辆的日常维护作业，是以清洁、补给和安全检视为作业内容，对车辆外观、发动机外表进行清洁，保持车容整洁；对汽车各部件润滑油（脂）、燃油、冷却液、制动液、各种工作介质、轮胎气压进行检视补给；对汽车制动、转向、传动、悬挂、灯光、信号等安全部位及发动机运转状态进行检视、校准，确保行驶安全。一般为每日的出车前、行车中、收车后进行。

### 2、一级维护

我们将按照车辆厂方规定的行驶时间间隔或行驶里程数，按时到指定的汽车维修厂或 4S 店完成车辆的一级维护工作，车辆一级维护主要是对汽车多个关键系统和部件进行清洁、润滑、紧固、调整、添加等，并检查车辆的制动、转向等操纵部件的安全性能，确保车况性能和安全装置能正常运行和使用。

### 3、二级维护

我们会为每辆车做好车辆技术档案，并根据车辆运行周期及行驶里程，定时安排车辆前往具有资质的汽车维修企业进行二级维护作业，作业内容严格按照国家的有关规定进行，并出具二级维护竣工单，做好相应的记录工作。

### 4、季节性维护

当出现季节性转换时，或即将出现高温、高寒、高湿等恶劣天气环境时，我们会针对性地对车辆进行季节性养护和保养工作，提前做好应对措施，消除可能存在的安全运行隐患，确保车况性能能满足各种季节各种天气状况的要求。

### 5、走合期维护

如购置新车时，会存在 5000 公里或 6 个月的车辆磨合期时间，在此期间车辆将进行走合期维护，确保车辆在行驶过程中各零部件摩擦表面相互研磨，提高配合精度，增加车辆的使用寿命。

上述在车辆定期和非定期维修保养期间，我公司将错时进行，并提供备用车辆供用车单位使用，备用车辆也为同档次同规格的自有车辆，具有正规运营手续，保证用车单位员工通勤班车使用需求。车辆的保养、维护、修理所产生的费用全部由本公司承担。

