

提供针对本项目的技术和服务响应方案

1 . 总则:

为规范我公司的服务操作,提高本公司服务质量,维护我方和旅游者的合法权益,促进我我公司服务水平的提高,特制定本规范。

2. 范围:

本规范规定了我公司向旅游者提供优质、便捷、人性的客运服务过程中应当注意服务要求。

本规范内容包括驾乘人员服务标准、驾乘人员礼仪标准、行车安全管理标准、客户评价与投诉处理标准、车容车貌管理标准和服务标识管理标准等六个标准内容。

本规范适用于接待国内外旅游者的各类旅游客运企业。

旅游客运驾乘人员是指以旅游客运车辆的驾驶员以及随车服务人员。

3. 驾乘人员:

3.1 旅游汽车驾驶员要有高度责任心和事业尽职尽责、爱岗敬业,热情周到地为客人供正点和安全舒适的细微服务。在服务过程中做到诚实守信,不卑不亢自觉维护企业形象和信誉。

3.2 旅游大客车驾驶员必须具备5年以上的驾驶经历,小轿车驾驶员必须具备3年以上驾驶经历。旅游汽车驾驶员必须车证相符,并持有交通管理部门颁发的营运车辆上岗证。驾驶员在营运时必须携带道路运输证、驾驶证,类准驾证等证件。驾驶员资质应符合《浙江省道路运输管理条例》与《道路旅客运输及客运站管理规定》的要求。

3.3 驾乘人员应着装整洁,发型整齐,仪表仪容端庄,精神饱满,举止文雅。

3.4 驾驶员在派车前应记清用车单位、时间、地点、联系人姓名和电话,并及时联系沟通。要预先了解行程安排、旅客情况,提前掌握天气情况、交通线路、所达地点的路况、地形等。

3.5 驾驶员应根据运输合同的规定,前到达用车地点,打开空调,调整好车内温度,等候乘客。

3.6 乘客乘车时,驾乘人员要面微笑,在车门一侧,打开车门,照顾乘客上车,帮助乘客提拿放置行包,帮助老、弱、病、残、孕旅客解决疑难问题。开车前,驾乘人员要面向乘客,用普通话简明扼要说明本次行车安排、沿途风景、途中注意事项,提醒坐在前排的乘客系好安全,注意乘车安全。

3.7 发车前应协助导游清点乘客人数,防止漏乘。驾驶员按运输合同规定线路、景点运行、停车并合理安排途中休息,等候乘客要耐心,不得远离车辆,以方便乘客上车。游客离车后,驾驶员要及时检查门窗是否关闭妥当,确保游客物品安全,同时要及时清理车厢,保持车辆干净整。

3.8 驾乘人员在服务过程中应热情大方、彬彬有礼、重乘客的宗教信仰和风俗习惯,不得与乘客争吵,不得索要小费

3.9 旅游客车在营运途中如发生故障不能行驶时,应向乘客说明原因,请乘客等候,及时检修排除故障,如故障时无法排除,应立即联系其他旅游客车转运。

3.10 旅游客车驾驶员在营运时应根据乘客的要求使用空调、音响等设备,不得无故拒绝,视听设备播放内容应健康文明。

3.11 运行结束时应主动征求乘客的意见,仔细查看有无乘客遗失的物品。如发现遗失物,要及时归还失主或交公司登记处置。

3.12 旅游汽车驾驶员在服务时应讲普通话,做到语言文明、态度和蔼微笑服务。同时应能听懂客人用外语表达的旅游景区点、机场、车站、饭店等常去的公共场所。

4. 驾驶员礼仪

4.1 驾驶员要有良好的素质和职业道德,不得违反规定索要回扣或提出其他非正当要求。不得有损害旅行社合法经营的言谈举止。

4.2 驾驶员岗时着装整洁,仪表端正,男性司机不准着短裤,不得单穿背心,不得赤足光膀。

4.3 对游客要主动热情耐心周到说话和气举止端庄,不得怠慢、刁难、顶撞游客和导游。

5. 行车安全管理

5.1 我公司建立健全安全管理,完善有关安全管理和安全培训等规章制度经常开展安全警示教育,使驾驶员牢固树立“安全第一”的思想,自觉遵守交通法规,做到知法、懂法、守法。

5.2 我公司按规定加强对旅游车辆的安全管理建立专门的安全管理档案,坚决达不到安全标准要求的车辆以及报废车和非法拼装车辆从事旅游客运。

5.3 严格遵守车辆安全检验规定。旅游大型客车月度进行不少于三次安全技术检验,未经检查或者不合格车辆严禁上路行驶。

5.4 驾驶员要坚持出车前行驶中和收车后的一日三检制度,保证车辆技术状况的完好。

5.5 驾驶员要坚持安全操作、安全行驶和安全礼让,严禁酒后开车,确保行车安全和客人的生命财产安全。

5.6 驾驶员在行驶中要经常注意仪表和车辆的工作情况,发现异常情况应立即停车检查,找出原因,及时排除。

5.7 行驶中,驾驶员要严格遵守会车、让车、超车的规定,不得超速行驶,严禁脱档滑行。

5.8 遇冰雪、雨等特殊天气时,要根据特殊天气的特点,采取必要防范措施,确保行车安全。

5.9 旅游车辆在单程 400 公里以上时,必须配备两名驾驶员,每位驾驶员连续驾驶不得超过 4 小时,24 小时内驾驶时间累计不得超过 8 小时。

5.10 车辆停放时,受须按规定挂好档,拉紧手制动器。

5.12 汽车公司要建立完善旅游安全事故应急预案。

6. 客户评价和投诉处理

6.1 我公司企业设置服务质量监督检查机构,设专人负责,定期对企业的质量管理及司机、调度的服务情况进行监督、检查与评定,

保证旅游汽车的服务质量

6.2 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，满足旅者的需要；其次是对不合格项目的问题原因进行分析，采取要的纠正措施，防止问题再次发生。

6.3 我公司应及时搜集乘客的反馈意见，在旅游汽车上设“乘客意见卡”或“游客意见本”每团次游客代表和导游对驾驶员的服务质量给与书面评价，并签字确认。根据乘客正反面的反映，不断改进服务工作

6.4 我公司设置专门专人负责叫车及处理投诉工作，24 小时叫车及投诉电话：乐 13958304151。

6.5 我公司承诺接到投诉在 1 小时内联系企业当事人员并核实情况，经核实确属企业相关当事人员责任的照规定予以处理并于 2 个工作日内将处理结果告知投诉人。

6.6 投诉事件处理完毕后，记录存档。

7. 车容车貌

7.1 车身完好无损，车貌美观，车内外清洁卫生，前后车辆牌照号整洁、清晰。车内卫生清洁，无异朱、无浮土、无杂物，车厢内设有禁烟标志，车门、车窗开闭自如、锁止可靠。

7.2 侧窗窗帝、座椅座套、头套、脚垫、座位后清洁袋齐全、整洁并定期更换。

7.3 所有灯具、仪表、倒车藐、后照镜、装饰件及覆盖件完好。

7.4 音响、麦克风使用良好,空调机使用正常,风口调节灵活。

7.5 座椅牢固靠背调节灵活,车厢内行李架牢固不松动,窗帘、垫套整洁,地毯清洁不破损。

7.6 车内外无任何可能致人受伤的尖锐凸起物体;车内饰应软化处理。

7.7 驾驶台不堆放杂物,清洁车厢卫生用的扫把、拖把等不得堆放在车厢内

2、业务操作流程



1. 概述:

为了提高公务用车的效率和服务质量,我们制定了以下的接单流程。

2. 步骤一: 接收订单

通过电话、邮件或者在线平台等方式接收订单请求。

3. 步骤二：确认信息

核实乘客姓名、联系方式、出发地点、目的地、乘车时间等关键信息。

4. 步骤三：车辆分配

根据乘客需求和车辆可用情况，分配合适的车辆。

5. 步骤四：司机指派

根据司机的工作状态和位置，指派最适合的司机进行服务。

6. 步骤五：订单确认

向乘客再次确认订单细节，包括车辆型号、车牌号码、司机姓名及预计到达时间。

7. 步骤六：车辆准备

司机检查车辆的燃油、轮胎、灯光等状况，保证车辆安全运行。

8. 步骤七：上车服务

司机准时到达指定地点，提供礼貌、专业的服务，确保乘客舒适、安全地到达目的地。

9. 步骤八：订单完成

在乘客到达目的地后，司机核对订单信息并结束服务。

10. 步骤九：反馈与改进

收集乘客反馈，分析服务过程中的优点和不足，持续优化服务质量和流程。

11. 附加注意事项：

每个订单都应有详细的记录，包括乘客信息、车辆信息、服务时间等。

司机应遵守交通规则，确保行车安全。

在特殊情况下（如恶劣天气、道路封闭等），需要及时与乘客沟通，协商解决方案。

12. 结论：

通过上述流程，我们可以更好地满足乘客的需求，提升公务用车的服务水平。

3、信息管理系统

我公司使用蓝水平台旅游包车管理系统，来实现信息化车辆管理管理。

