

7.服务方案

一、 方案目的

为规范本公司承接的宁波市公务用车运营服务，确保车辆安全、高效、优质地服务于宁波市各级党政机关、事业单位及社会团体，提升公务出行保障水平，树立专业、可靠的公务用车服务品牌，特制定本方案。

二、 服务宗旨

秉承“安全第一、服务至上、管理规范、保障有力”的原则，以高度的责任感和严谨的工作态度，为用车单位提供准时、便捷、舒适、安全的车辆服务，全力保障宁波市公务活动的顺利开展。

三、 服务范围

为宁波市各级公务用车需求单位提供包括但不限于会议、调研、接待、应急等各类公务活动的车辆租赁与驾驶服务。

四、 组织架构与职责分工

本公司设立公务用车服务专项团队，成员及职责如下：

总负责人：总经理 郭斌
全面负责公务用车服务项目的领导、决策和最终责任。
监督整个服务方案的落实与执行情况。
负责与重要用车单位的沟通与协调。

安全管理第一责任人：安全员 郭枫
制定并执行安全管理规章制度、应急预案。
组织驾驶员安全教育培训、考核与日常安全提醒。
负责行车事故的调查、处理与上报。
定期组织车辆安全检查与隐患排查。

运行监控核心：动态监控员 邵伟、郭飘雪
实时监控全部营运车辆的运行状态、位置、速度等。
处理车辆运行中的异常情况报警，并及时上报与协调。
合理调度车辆，确保任务指令准确、及时传达至驾驶员。

记录车辆运行数据，生成监控报告。

服务质量监督：人事兼投诉督查 牛运春

负责驾驶员的招聘、培训及日常人事管理。

受理用车单位的投诉与建议，并进行调查、反馈与处理。

定期对驾驶员服务质量进行监督检查与考核评估。

建立服务品质档案，推动服务质量持续改进。

车辆技术保障：车辆技术管理员 朱宁宁

负责全部营运车辆的日常维护、保养、年检、维修等工作。

建立车辆技术档案，确保车辆始终处于良好技术状态。

负责车辆油料、保险、配件等的管理。

对车辆进行出车前、收车后的例行技术检查。

资源支持与结算：财务 彭明月

负责公务用车服务的费用核算、结算与报销。

管理项目相关资金、票据及账目。

现场调度与管理：车队长 杨录波

协助动态监控员进行车辆的日常具体调度与派遣。

管理驾驶员队伍，安排排班，处理驾驶员日常事务。

对驾驶员进行出车前叮嘱，检查驾驶员仪容仪表及精神状态。

是第一线运营管理的负责人，确保各项指令落实到位。

五、车辆与驾驶员管理

(1) 车辆管理

车辆状况：确保营运车辆手续齐全、证照有效、车容车貌整洁、车内设施完好、卫生状况优良。

调度管理：采用“线上动态监控调度+线下车队长协调”模式，科学调配，提高车辆使用效率。

维护保养：严格执行车辆定期维护保养制度，建立“一车一档”维修保养记录，杜绝车辆“带病”运行。

停放管理：非执行任务期间，车辆按规定地点集中停放，确保安全。

（2）驾驶员管理

资质要求：所有驾驶员均持有效驾驶证、从业资格证，驾驶技术娴熟，熟悉宁波及周边路况。

培训教育：定期进行安全驾驶、服务质量、礼仪规范、应急处置等培训。

行为规范：要求驾驶员着装整洁、言行得体、服务热情、遵守交规、保密公务信息。严格执行“五不”：不迟到、不违章、不拒载、不议价、不泄露。

六、服务流程与标准

（1）服务流程

订单受理：通过指定渠道（电话、平台等）接收用车单位订单，准确记录时间、地点、人数、要求等信息。

任务派发：动态监控员与车队长根据订单要求，综合评估后指派最合适的车辆和驾驶员。

出车准备：驾驶员接到任务后，进行车辆检查，提前到达指定地点等候。

执行任务：安全、准时完成运输任务，主动提供力所能及的帮助。

任务结束：礼貌告别，提醒乘客带好随身物品。

收车汇报：车辆归位，进行检查登记，向调度汇报任务完成情况。

（2）服务标准

准时准点：提前到达等候，确保正点出发。

行车安全：严格遵守交通法规，平稳驾驶，无责任事故。

车容整洁：车内车外干净整洁，无异味。

礼仪规范：主动问候，使用文明用语。

保密纪律：不询问、不传播公务活动内容。

七、安全与应急管理

制度建设：建立健全安全管理制度、应急预案。

动态监控：利用GPS等科技手段，对超速、疲劳驾驶等行为进行实时预警和纠正。

日常检查：坚持出车前、行车中、收车后的安全检查。

应急处理：遇突发事件（事故、故障、乘客不适等），驾驶员应立即按预案处置，并第一时间报告车队长和动态监控员，相关人员按职责启动应急响应。

八、投诉

投诉渠道：公示投诉督查牛运春的联系方式，畅通投诉渠道。

处理流程：接到投诉后，24小时内响应，及时调查核实并反馈处理结果。

投标单位（盖章）：宁波恒翼达汽车客运有限公司

司

日期：2025年8月15日