

宁波市立优汽车租赁服务有限公司

经营管理制度

一、租赁公司管理：

（一）我们公司会在经营场所或者服务平台以显著方式明示服务项目、租赁流程、租赁车辆类型、收费标准、押金收取与退还、客服与监督电话等事项；

（二）我们公司会按照合同约定将租赁车交付承租人，交付的租赁汽车在租赁期间应当符合《中华人民共和国道路交通安全法》规定的上路行驶条件，车内设施设备功能齐全正常，外观内饰完好整洁；

（三）我们公司会随车配备租赁汽车机动车行驶证；

（四）我们公司会按照国家有关规定对租赁汽车进行检测、维护，确保技术性能良好；

（五）我们公司会建立救援服务体系，租赁汽车在租赁期间出现故障或者发生事故时，按照合同约定提供救援、换车服务；

（六）我们公司会建立租赁经营管理档案，保存租赁经营信息，并按照要求报送相关数据信息。

二、承租人管理：

（一）承租人为自然人的，应当持其机动车驾驶证租赁汽车；承租人为法人或者其他组织的，应当持实际驾驶人的机动车驾驶证租赁汽车；

（二）上路行驶期间，随车携带租赁汽车机动车行驶证；

（三）按照操作规范驾驶租赁汽车，遵守道路交通安全相关法律。

宁波市立优汽车租赁服务有限公司

服务规程

一、客户预约

客户通过电话或现场直接与我们的服务人员联系，提出租车需求，并预约合适的时间和地点。我们的服务人员会热情地为客户解答疑问，并根据客户的需求提供相应的租车方案。

二、租车手续办理

客户在约定时间抵达租车门店后，需要提供有效的身份证件、驾驶证和信用卡，并签订租车合同。我们的工作人员会协助客户完成这些手续，以确保整个流程顺利进行。

三、车辆选择

根据客户的需求，我们会为客户提供多种车型供客户选择。客户可以根据出行人数、行李数量、路况等因素选择最适合的车型。

四、车辆交付

在客户选定车辆后，我们的工作人员会为客户详细介绍车辆使用方法、保养知识以及相关费用明细。顾客需对车辆进行检查，确保车辆状况良好，无任何损坏。确认无误后，客户需要在租赁合同上签字确认。

五、用车服务

客户可以使用租赁的车辆在约定的时间内进行自驾游或商务出行。在人力使用过程中请注意安全驾驶，遵守交通规则，确保行车安全。如有任何问题或故障，请及时与我们联系。

六、归还车辆

当客户用完车辆后，请按照约定的时间和地点将车辆归还到租车门店。在归还车辆时，请确保油箱中的油量与客户租车时一致，如需加满油，需支付相应的油费。此外，客户还需要对车辆进行清理，确保车辆整洁。

七、后续服务

在客户归还车辆后，我们会对客户租用的车辆进行检查，确保无任何损坏。如有问题，我们将及时与客户联系，协商解决方案。如无问题，客户只需支付相应的租金和费用即可完成整个租车流程。

宁波市立优汽车租赁服务有限公司

应急救援预案

- 应急资源储备：**本公司会储备必要的应急物资和设备，确保在突发事件发生时能够迅速投入使用。
- 应急预案培训和演练：**本公司会定期开展应急预案培训和演练，提高管理人员应对突发事件的能力和意识。
- 应急响应机制：**本公司会建立完善的应急响应机制，确保在突发事件发生时能够迅速启动应急响应程序，采取有效措施降低损失。
- 科学决策：**本公司会基于数据分析和风险评估，制定科学的应急策略和措施。
- 有效沟通：**本公司会及时与客户、相关部门和媒体进行沟通，传递准确信息，消除恐慌和误解。
- 持续改进：**本公司会对应急预案进行定期评估和改进，提高其针对性和有效性。
- 事后处理和总结：**本公司会及时处理事后工作，总结经验教训，不断完善应急预案体系。

宁波市立优汽车租赁服务有限公司

安全管理制度

一、车辆安全管理

1、车辆保养与巡检

- ①我们公司会定期进行保养，保证车辆的正常运行。
- ②我们公司会建立巡检制度，对每辆租赁车辆进行定期巡检，确保车辆的安全状态。

2、车辆质检与维修

- ①新购车辆应经过严格质检，办理租赁备案后方可投入租赁使用。
- ②我们公司会建立完善的维修体系，及时对车辆进行维修和检修，确保车辆的安全运营。

3、车辆违章管理

- ①我们公司会加强对车辆违章行为的监管，对违章记录进行及时处理和整改。
- ②我们公司会与交通管理部门建立沟通渠道，共同打击和防范车辆违法行为。

二、租赁用户安全管理

1、资质审核

- ①我们公司会对租赁用户进行资质审核，包括驾驶证、身份证等相关证件的合法性验证。
- ②我们公司会建立用户信用记录，对用户的历史租赁记录进行评估。

2、用户教育与安全提示

- ①我们公司会向用户提供租赁车辆的相关使用说明和安全提示，确保用户具备安全驾驶的基本知识。
- ②我们公司会定期组织用户培训和安全教育活动，提高用户的安全意识。

3、用户行为管理

- ①我们公司会建立用户行为管理制度，对用户的不良行为进行处罚或限制。
- ②我们公司会及时处理用户投诉和意见，并做出合理的解释和处理。

三、公司安全管理

1、合同签订

- ①我们公司会与用户签订明确的租赁合同，明确租赁期限、费用等关键信息。
- ②我们公司会在合同中应明确租赁车辆的责任归属及使用规定，确保租赁过程中的权益得到保障。

2、保险购买

- ①我们公司会为租赁车辆购买必要的保险，包括第三者责任险、车辆损失险等。
- ②我们公司会向用户详细解释保险条款和责任范围，确保用户在出现事故时能够得到有效保障。