

9.服务方案

一、服务目标

提升出行效率：确保车辆调度响应时间 ≤ 15 分钟，准时接送率达98%以上。

保障出行安全：驾驶员安全培训覆盖率100%，车辆年检合格率100%，事故率低于行业平均水平。

助力节能减排：新能源车在服务车辆占比达100%，单车年均碳排放减少30%。

提高服务质量：客户满意度 $\geq 95\%$ ，投诉处理时效 ≤ 2 小时，个性化需求满足率 $\geq 90\%$ 。

二、服务团队与资源配置

（一）服务团队

1. 汽车租赁服务团队：宁波捷邦汽车服务有限公司现有团队成员8人，组织架构完整，专业经验丰富，协作能力强。管理、风控、调度、客服各部门各司其职，管理岗成员从业经验均大于10年，熟悉行业政策及市场动态，能提供最稳定的服务支撑。

2. 驾驶服务团队：宁波享趣电子商务有限公司提供服务的驾驶员男女都有，均具有5年及以上驾驶服务工作经验，年龄在50周岁以下，品性端正，无犯罪记录，五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，熟悉宁波及周边路况。并用以上要求不断招募.培养团队新成员，更好满足服务需求。

（二）车辆资源

1. 车辆类型与数量：宁波捷邦汽车服务有限公司现自有车辆226台，涵盖5座（60%）、7座（30%）、8/9座（10%）。新能源占比：插混车30%、纯电车65%、燃油车（备用）5%，可以根据实际用车需求给客户调配合适的车型。

2. 车辆来源与采购计划：宁波捷邦汽车服务有限公司车辆均为自有车辆，并计划向比亚迪.吉利.腾势.东风岚图.北汽等品牌厂商继续采购五座新车.7座/9座新车，预计扩规模20%。

3. 车辆维护与保养体系：宁波捷邦汽车服务有限公司车辆已建立定期检查与应急维修机制，并与各大品牌官方售后渠道建立长期合作，根据用车手册进行定期洗护.保养，时刻保障车辆健康，性能稳定。

三、服务内容

九座及以下新能源车辆现有车型

为响应国家号召，宁波捷邦汽车服务有限公司从2016年起开始采购新能源车（插混/纯电）用于公务出行用车服务项目，现有车型齐全，车龄新，道路运输车辆综合技术检测均为一级：

车型类别	代表车型	座位数	续航
舒适轿车	比亚迪秦 dmi.	五座	2100km
	秦 Lev.	五座	545km
	吉利帝豪 ev	五座	400km
舒适越野车	比亚迪元 ev	五座	401km
行政轿车	比亚迪汉 ev.	五座	610km
	吉利银河 E8ev. 北	五座	575km
	汽极狐 a Sev.	五座	525km
商务 MPV	腾势 D9ev	七座	600km
	岚图梦想家 ev	七座	650km
	别克 GL8phev	七座	1450km
	翼真 L380ev	八座	675km

四、服务与管理

（一）服务响应

宁波捷邦汽车服务有限公司配备 7*24 小时服务热线：13805877558，和客服微信，不论业务量大小，随时响应采购单位的各项要求，提供免费上门叫车服务。如发生意外导致不能继续履行服务，立即提供救援，若评估 30 分钟内不能完成修复，我司提供同型号或更高级车型替换车，保障客户需求。

（二）服务监管与安全保障

宁波捷邦汽车服务有限公司已有完善的运营体系，出车收车时专人整理清洁车容，检查车辆各项性能，定期保养。并配备安全设备：GPS、行车记录仪等。

我司已配置使用智能后台，构建起覆盖服务全流程的数字化管控与优化体系。调度专员能实时监控获取服务车辆的 GPS 定位、行驶轨迹、车况数据及驾驶员状态（如驾驶时长、操作规范），确保每一辆服务车辆的运行动态都能精准呈现，一旦出现偏离预设路线、车辆异常或驾驶员疲劳驾驶等情况，系统会立即推送相关人员可第一时间介入干预。

我司①承诺为政府采购提供服务的车辆投保承运人责任险；②承诺为本次政府采购提供服务的车辆投保车上人员（乘客）责任险及附加（车上人员乘客）不计免赔率特约保险；③承诺按法律确定的责任履行赔偿义务。

（三）服务质量监督与反馈

宁波捷邦汽车服务有限公司已实施“三级质检”模式：一线服务人员自查、风控主管抽查（每日不低于 15% 订单量）、管理团队抽查。针对高价值客户、长租订单及投诉风险订单实施 100% 全检，且专人回访客户对本次服务意见建议，并完成记录，确保服务标准一致性。

针对客户反馈，宁波捷邦汽车服务有限公司的分层级响应机制：

常规建议：3 小时内确认接收，1 个工作日内反馈处理方案

服务投诉：1 小时内响应，1 小时内给出服务解决方案

重大质量问题：启动紧急预案，半小时内专人对接，5 小时内形成处理报告

并在每月召开全司月度安全会议，汇总反馈数据及质检结果，识别高频问题，制定针对性改进措施。将改进成效与相关人员考核挂钩，确保优化措施落地。

（四）安全管理

宁波捷邦汽车服务有限公司的安全生产经营制度和管理措施包括安全责任制、培训与教育、检查与隐患排查、设备和防护措施、应急预案和演练、记录和统计、安全意识和文化建设，以及安全监控。

我司已建立健全的资料管理制度，①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；②对车辆建立详细的档案存储（包括电子版+纸质文件），记录定期进行的维修检修保养，确保租赁服务车辆具有良好的技术状况；③对司机建立专人档案，并实行动态资料更新，每月参加 1 次安全月会，每季度进行身体与心理健康评估。

五、未来展望与持续改进

宁波捷邦汽车服务有限公司计划每季度召开“公车租赁服务创新研讨会”，邀请客户单位代表参与，收集服务改进建议及新需求（如特定场景用车、新上市车型），积极创新并深度探索，公务出行用车服务的新方式。

我司将以“履约守信、安全出行、服务至上”为核心，全面落实到公务出行用车服务全流程，接受客户单位的全程监督，若未达到方案内的服务标准，自愿按照合作协议约定承担相应责任，全力打造“让客户单位放心、满意”的公务出行用车服务企业。

法人签名：

公司盖章：

日期：2025 年 8 月 20 日