

# 服务方案

## （一）供应商服务方案

我公司根据 2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目征集文件要求提供以下公务出行用车服务。

1. 我公司将配备与经营范围和经营规模相匹配的组织管理机构、岗位设置和人员。

2. 除按国家规定投保的交强险外，我公司设有风险控制措施，投保承运人责任险等其他险种、采用安全保障基金等风险管理措施进行自保或内保。同时承诺按法律确定的责任履行赔偿义务。

3. 入围供应商应按照合同要求，选派相应资质的驾驶员和安全技术性能良好的车辆提供客运服务，如需临时调换（但不允许转包）须征求用户意见。

## （二）车辆服务方案

1. 我公司将提供 10 辆以上自有营运车辆，车辆使用性质登记为租赁。

2. 每日出车前由公司责任部门保证车容整洁，车辆各部件完好有效。如发生机械故障或发生交通事故不能继续履行服务等情况，我公司将妥善解决，提供换车服务，保障用户需求。

## （三）驾驶员服务方案

1. 我公司提供驾驶员要求具有 3 年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过 60 周岁，品性端正，无犯罪记录，3 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。

2. 我公司保证我公司提供的驾驶员持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

## （四）售后服务方案

1. 我公司设有专线电话，提供 7\*24 小时服务。不论业务量大小，随时响应采购单位的各项合理要求，并按采购单位要求免费提供上门服务。并提供 24 小时叫车服务，公布 24 小时叫车电话。在服务期间，若车辆出现机械故障或发生交通事故不能继续履行服务等情况，无法正常行使，将及时提供救援服务，若 1 小时内不能修复，将提供替换车为用户提供客运服务。



2.我公司设有建立用户投诉和回访制度。在合同期内定期征求用户意见建议，并形成记录；并将公布 24 小时服务监督电话；在受理投诉 12 小时内，了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，将按照相关规定予以处理，于 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。

3.重大活动服务将按照政府相关组织部门任务要求，提供客运服务保障。

4.对于用户提出的车辆租赁服务需求，将结合现行政策及用户条件，制定充分可行的服务方案。

5.我公司建有车辆详细档案以及客户档案，提供及时的维修、检修及保养服务，确保租赁服务车辆具有良好的技术状况；并将对采购单位的公务出行车辆租赁业务建立采购单位档案，档案内容包含需求一览表、验收单，实行“表单合一”管理，开展跟踪服务。

6.我公司将对本地区及其他地区单位，提供同等优质、无差异化的服务。

7.我公司严格履行投标承诺的各种特惠和延伸服务；积极创新，满足并探索公车租赁（租赁服务）服务新方式。

8.我公司对获知的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于双方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料等）中的商业秘密或国家秘密承担保密义务。并按照用户需要签订保密协议。

9.我公司将协助有关部门做好对采购单位经办人的廉政工作，防止腐败现象的出现。

