

9.服务方案

宁波市公务用车运行服务方案

一、指导思想

为加强公务用车服务管理，推进公务用车服务体系建立，本着“规范管理，执行力强，服务热忱”的原则，成立公务用车服务团队，为宁波市各级行政事业单位提供公务用车服务保障，并有专门的服务监督人员负责监督运行。

二、服务团队建设

1. 机构设置。根据职能要求在慈溪公运下属部门旅游集散中心设立公务用车管理科（车辆调度管理中心），下设车辆调度室、综合管理部、财务部、运行安全部。

2. 人员管理。设管理人员 11 名，具体负责车辆调度、政采云平台业务接待、财务核算、安全及驾驶员管理等业务。

3. 车辆安排。现有 17-56 座正规营运大巴的 46 辆。车辆严格按照公务用车管理要求，并对车辆安全性能及客运车辆投保交强险和承运人责任险，由集散中心统一调度。

三、服务模式

1. 平台实行全天候 24 小时服务，正常工作日车辆全部进入备用状态，夜间和节假日实行部分车辆值班备用制度。利用信息化管理平台，实现高效、有序的车辆调度。

2. 设立 24 小时服务热线和投诉举报电话（13968266111），加强对公务用车服务开展情况的实时监控和服务保障中投诉的处理等事宜。

3. 对于平台订单进行快速受理与处理，且及时参与各用户发起的询价采购活动，但报价不低于投标报价折扣率。

四、服务流程

1. 政采云平台预订。实行用车单位在政采云平台提前预约，



全部过程均通过平台软件系统快捷自动完成。具体流程为：预约（用车单位）→快速处理（集散中心综合管理部）→车辆派遣（集散中心调度组）→GPS 监控保障（公运信息中心）→结算→服务评价（用车单位）。遇紧急情况，集散中心安全组将提供救援府，若 1 小时内不能修复，将提供替换车为承租人提供客运服务。

2. 车辆派遣。集散中心调度组接到预约后，对用车单位公务出行目的地、时间、人数等要素进行核实，并向驾驶员下达《公务用车派遣确认单》，随后及时反馈用车单位联络员派车信息。同时驾驶员按《公务用车派遣确认单》与用车人联系并确认，按时抵达预订出发地提供服务保障。

3. 行程变化。各用车单位在用车过程中临时改变行程时，需及时上报本单位联络员，由联络员与集散调度室确认，随后通知驾驶员变更行程。

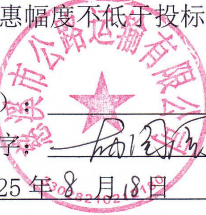
4. 结算。用车结束后，用车单位通过平台客户端进行确认，由平台管理系统自动进行费用结算。

5. 投诉。综合管理部设立服务质量监督岗位进行跟踪监督。接到投诉 1 小时内联系公司当事人员并核实情况，经核实确属公司相关当事人员责任的，则按照相关规定予以处理，于 2 个工作日内将处理结果告知投诉人。

6. 评价机制。用车结束后，旅游集散中心将会对服务进行回访，请用车单位对驾驶人员本次服务情况予以评价和打分。用车单位可优先指定服务较高的驾驶人员，与驾驶人员的绩效考核相关。

五、收费标准

根据车辆运营预算等实际运行情况、市场变化和有关规定，提供合理报价，报价的优惠幅度不低于投标优惠率。

供应商（盖章）：

供应商代表签字：_____

日期：2025 年 8 月 18 日



