

9. 服务方案

9.1 供应商配置

(1). 供应商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。

企业组织机构图



安全运营制度和措施评价

①安全生产制度

为确保公务出行用车服务企业的安全生产，提高员工的安全意识，制定以下安全生产制度：

1. 实行安全生产责任制：企业负责人是安全生产第一责任人，负责制定和实施安全生产政策，将安全生产纳入企业发展规划。
2. 安全生产教育培训：定期对员工进行安全生产教育培训，提高员工的安全意识和安全操作技能。
3. 安全检查制度：定期进行安全检查，发现和排除安全隐患，确保车辆和设备的安全运行。
4. 应急预案：制定应急预案，明确应急处置措施和责任人，确保在突发事件发生时能够及时响应和处理。
5. 安全行车规定：制定安全行车规定，明确驾驶员的安全行车规范，防止交通事故的发生。
6. 定期维护保养：对车辆和设备进行定期维护保养，确保其安全运行。
7. 安全宣传：通过多种形式的安全宣传活动，提高员工的安全意识和安全操作技能。

②经营管理措施

为提高公务出行用车服务企业的经营管理水平，制定以下经营管理措施：

1. 建立完善的组织架构：建立完善的组织架构，明确各级职责和权限，确保企业高效运行。
2. 规范化管理：制定规范化管理制度，明确各项管理要求，确保管理工作的规范化、标准化。
3. 完善车辆调度制度：建立完善的车辆调度制度，合理调度车辆，确保满足公务出行的需求。

4. 提高服务质量：建立服务质量管理体系，提高服务质量，确保满足客户的需求。

5. 建立绩效考核制度：建立绩效考核制度，对员工工作绩效进行评估，激励员工积极工作。

6. 加强成本管控：加强成本管控，降低企业运营成本，提高经济效益。

7. 建立客户关系管理系统：建立客户关系管理系统，加强与客户的沟通和联系，提高客户满意度。

③管理措施

为确保公务出行用车服务企业的管理工作顺利进行，制定以下管理措施：

1. 规范管理流程：制定规范的管理流程，明确各项管理要求和工作步骤，确保管理工作有序进行。

2. 加强员工培训：加强员工培训，提高管理人员的管理水平和专业技能，确保管理工作的高效实施。

3. 建立监督检查机制：建立监督检查机制，对管理工作的实施情况进行监督检查，及时发现问题并整改。

4. 加强沟通协调：加强内部沟通和协调，及时解决问题和矛盾，确保管理工作顺利进行。

5. 建立风险管理机制：建立风险管理机制，及时识别和评估风险，制定应对措施，防范突发事件的发生。

6. 加强企业文化建设: 加强企业文化建设, 提高员工的凝聚力和向心力, 营造良好的企业氛围。

7. 建立信息化管理平台: 建立信息化管理平台, 实现管理信息的共享和交互, 提高管理效率。

企业安全基础建设及具体措施

①安全管理制度

1. 建立公务出行用车服务企业安全管理规程, 明确企业各级管理人员的安全职责和义务。
2. 制定安全培训计划, 包括驾驶员、车辆管理人员以及全体员工的安全培训。
3. 制定应急预案, 包括交通事故、车辆故障等突发事件的应对措施。
4. 建立安全审计制度, 定期对企业安全管理工作进行审查和评估。

②车辆安全标准

1. 车辆必须符合国家安全技术标准, 定期进行车辆安全技术检验。
2. 车辆必须购买法定保险, 确保事故赔偿能力。
3. 根据需要, 为企业定制具有安全防护装置的专用车辆。

③驾驶员安全培训

1. 驾驶员必须经过专业培训, 熟悉道路交通安全法规和驾驶技能。
2. 定期对驾驶员进行安全教育, 提高安全意识。
3. 制定驾驶员安全行驶奖励制度, 鼓励驾驶员遵守安全规定。

④车辆维护与检查

1. 制定车辆维护计划, 确保车辆始终处于良好状态。
2. 车辆必须进行出车前、行车中和收车后的安全检查, 及时发现和处理安全

隐患。

3. 定期对车辆进行保养和更换零部件，保证车辆性能。

⑤路线规划与管理

1. 根据客户需求，合理规划出行路线，避开危险路段。
2. 结合路况信息、天气预报等，及时调整出行路线。
3. 提供出行路线的安全状况说明，帮助乘客了解路况信息。

⑥安全应急预案

1. 针对可能出现的突发事件，制定相应的应急预案。
2. 配备应急设备，确保在突发事件发生时能够及时处理。
3. 对应急预案进行定期演练，提高应对突发事件的能力。

⑦乘客权益保护

1. 明确乘客的安全权益，在合同中予以保障。
2. 建立乘客安全事故赔偿机制，确保乘客得到合理赔偿。
3. 设立客服热线，方便乘客在出行过程中随时联系企业。

⑧安全审计与监控

1. 建立安全监控中心，对车辆和驾驶员进行实时监控。
2. 运用科技手段，如 GPS 定位系统、视频监控等，对车辆行驶状况进行实时跟踪和记录。

3. 对企业安全管理工作进行定期审计，确保安全管理工作的有效性和持续性。

⑨事故处理与责任追究

1. 建立事故报告制度，及时向上级管理部门报告事故情况。
2. 对事故进行详细调查和分析，找出原因并制定相应的改进措施。
3. 对事故责任进行追究，对违规操作和失职人员进行严肃处理。

⑩安全管理评估与改进

1. 定期对企业的安全生产管理工作进行评估，找出不足之处并进行改进。
2. 借鉴其他行业和企业的安全管理经验，不断完善自身的安全管理体系。
3. 不断优化安全管理措施，不断提高企业整体的安全水平。

A. 总则

1. 为规范公务出行用车服务车辆维护、技术管理，提高车辆使用效率，降低车辆运行成本，根据公司有关规定，结合公司实际，制定本规定。
2. 本规定适用于公司公务出行用车服务车辆维护、技术管理。
3. 车辆维护、技术管理实行统一领导、归口管理、分级负责、责任到人的管理体制。
4. 车辆维护、技术管理遵循依法、务实、高效的原则，严格执行国家有关法律、法规和公司有关规章制度。

B. 车辆维护

1. 车辆维护实行计划保养制度，按照车辆保养规程，适时进行车辆保养。
2. 车辆保养计划根据车辆状况、使用任务和实际情况制定，按月、季、年实施。
3. 车辆保养周期根据车辆制造厂家规定和实际使用情况确定，按里程或工作年限执行。
4. 车辆保养程序：
 - 4.1 驾驶员根据车辆状况和实际使用情况，提出车辆保养计划，报车管部门审批。
 - 4.2 车管部门根据车辆保养计划，统一安排保养时间、保养项目和维修厂。
 - 4.3 驾驶员按照安排的时间、地点和项目进行保养，不得擅自改变保养

项目。

4.4 保养完成后，由车管部门进行验收，验收合格的，出具验收单据。

4.5 驾驶员持验收单据到财务部门报销相关费用。

5. 车辆保养内容根据车辆制造厂家提供的保养手册和国家有关规定进行，主要包括：

5.1 更换机油、机滤、空滤等润滑剂；

5.2 检查制动系统、转向系统、传动系统、轮胎等安全部件；

5.3 检查灯光、仪表、空调等辅助设备；

5.4 进行车身清洁、紧固、润滑等日常保养；

5.5 其他根据实际需要进行的保养项目。

6. 车辆保养费用按照国家和公司有关规定执行，不得超过规定的标准。

7. 车辆保养过程中发现故障或损坏的，应当及时修理或更换，确保车辆安全运行。

C. 技术管理

1. 车辆技术管理实行科学、规范、高效的原则，按照国家和公司有关技术标准进行管理。

2. 车辆技术管理内容主要包括：

2.1 车辆基本资料管理，包括车型、发动机号、车架号等；

2.2 车辆技术档案建立，包括维修保养记录、年检记录等；

2.3 车辆安全性能检测，包括制动性能、侧滑性能等；

2.4 车辆故障诊断和排除，包括电器故障、机械故障等；

2.5 车辆事故现场勘查和处理，包括事故原因分析、责任认定等；

2.6 其他根据实际需要进行的车辆技术管理项目。

3. 车辆技术管理程序：

- 3.1 驾驶员发现车辆故障或损坏后，及时报告车管部门；
- 3.2 车管部门进行故障诊断和排除，必要时进行维修或更换；
- 3.3 需要进行安全性能检测的，由车管部门统一安排检测；
- 3.4 检测合格的，出具检测报告，报经主管领导批准后安排上路使用；
- 3.5 驾驶员按照批准的报告上路使用，不得擅自改变使用性质和范围。
4. 车辆技术管理费用按照国家和公司有关规定执行，不得超过规定的标准。

D. 用车服务

1. 公务出行用车服务应当遵循公平、公正、公开的原则，满足公务出行的需要。
2. 公务出行用车服务实行统一安排、统一调度的管理方式。用车单位应当根据实际需要，提前向车管部门提出申请，说明用车时间、地点、人员等事项。
3. 车管部门根据用车申请和车辆状况，制定用车调度方案，明确用车时间、地点、人员等事项，并及时通知驾驶员和用车单位。
4. 驾驶员应当按照用车调度方案，按时到达指定地点接送人员。如因特殊情况不能按时到达的，应当及时通知用车单位说明原因。
5. 驾驶员在提供公务出行用车服务时，应当遵守交通规则和安全操作规程，确保行车安全和车辆安全。不得私自改变行车路线、停车地点和用车时间。
6. 用车单位应当合理使用车辆资源，不得超标使用和浪费车辆资源。不得将公务出行用车用于私人活动和旅游等非公务出行目的。

E. 监督与处罚

车管部门应当对公务出行用车服务进行监督和管理，发现违规

⑫ 人员聘用及培训制度

A. 聘用

1. 公文出行用车服务人员的聘用应遵循公平、公正、公开的原则，确保招聘过程透明、招聘标准明确。

2. 公司需设立或委托第三方机构进行招聘考试，包括笔试和面试。
3. 招聘标准应包括但不限于身体状况、沟通能力、诚信度等方面。
4. 聘用合同应明确工作内容、薪酬、工作时间、休假制度等，双方需签字确认。

B. 培训

1. 对新聘用的公务出行用车服务人员进行专业培训，包括但不限于公司文化、业务知识、服务技巧等。
2. 培训结束后，进行考核，合格者方可正式上岗。
3. 在职公务出行用车服务人员应定期进行业务更新和技能提升的培训。
4. 培训过程中应鼓励公务出行用车服务人员提出问题和建议，以提高培训效果。

C. 岗位责任和权限

1. 公务出行用车服务人员应对公司车辆进行日常维护，保证车辆安全、整洁。
2. 根据公司安排，准时准点完成公务出行用车服务。
3. 为客户提供优质的出行服务，确保客户满意度。
4. 对公司车辆事故、违规处理等进行及时汇报，不得隐瞒。

D. 薪酬和福利

1. 公务出行用车服务人员的薪酬应依据公司制度和市场水平进行合

理制定。

2. 公司应为员工提供完善的社会保险和福利待遇。

3. 根据员工表现，对薪酬和福利进行定期调整。

E. 绩效评估和晋升

1. 公司应定期对公务出行用车服务人员进行绩效评估，评估标准包括但不限于工作质量、工作效率、客户满意度等。

2. 根据评估结果，对表现优秀的员工给予奖励和晋升机会。

3. 公司应设立明确的晋升通道，鼓励员工提升自身能力，实现个人价值。

F. 投诉和纪律处理

1. 公司应设立投诉渠道，接收和处理员工和客户的投诉。

2. 对违纪的员工，根据情节轻重，按照公司制度和相关法律法规进行严肃处理。

3. 对投诉属实、情节严重的员工，进行相应的纪律处分，直至解除聘用关系。

G. 制度修订和解释权

1. 本制度的修订和解释权归公司所有。

2. 公司修改本制度时，应提前通知员工，并征询员工意见。

3. 对制度的解释，以公司的为准。如有争议，最终解释权归公司所有。

本制度自发布之日起生效，全体公务出行用车服务人员需严格遵守。通过建立完善的聘用和培训制度，提高公务出行用车服务人员的素质和服务水平，以实现公司的发展目标。

日常业务管理与业务流程

①制定目标

我们的目标是提供一个高效、便捷、优质的公务出行用车服务。为实现此目标，我们致力于实现以下具体目标：

1. 提供准时、安全的车辆服务，确保公务出行的顺利完成。
2. 建立和完善车辆调度和派遣机制，提高车辆利用率，降低成本。
3. 加强对车辆的维护和保养，延长车辆使用寿命，降低维修成本。
4. 优化公务出行用车服务的业务流程，提高工作效率。
5. 加强对员工的管理和培训，提高服务质量。

②明确流程

为了更好地实现上述目标，我们需要明确公务出行用车服务的业务流程和管理流程。

1. 车辆调度流程：接受用车申请、确认用车信息、派车、车辆调度、用车结束汇报等。

2. 车辆维修保养流程：定期维修保养、紧急维修保养、维修保养记录等。

3. 车辆加油流程：申请加油、审批加油、加油记录等。

4. 员工管理流程：招聘、培训、考核、奖惩等。

③规范管理

为了确保公务出行用车服务的顺利进行，我们需要建立和完善规范的管理制度。

1. 制定车辆管理制度，明确车辆的使用、维修、保养、报废等规定。
2. 制定车辆调度制度，明确车辆调度的程序和标准。

3. 制定加油管理制度，明确加油程序和标准。

4. 制定员工管理制度，明确员工的职责和权利。

4 优化流程

在规范管理的基础上，我们需要不断优化公务出行用车服务的业务流程，以提高工作效率。

1. 通过引入先进的信息化技术，优化车辆调度流程，实现快速、准确的车辆调度。

2. 通过加强与车辆维修保养机构的合作，优化车辆维修保养流程，提高维修保养质量和效率。

3. 通过制定合理的加油计划，优化加油流程，降低加油成本。

4. 通过加强对员工的培训和管理，优化员工管理流程，提高服务质量。

5 监督执行

为了确保公务出行用车服务的顺利进行，我们需要建立监督执行机制。

1. 制定监督检查制度，定期对车辆、员工、管理工作进行检查和评估。

2. 建立投诉和建议渠道，及时处理和解决用户反馈的问题和意见。

3. 建立奖惩制度，对表现优秀的员工进行奖励，对工作不力的员工进行惩罚。

4. 定期对公务出行用车服务的管理工作进行总结和评估，发现问题并及时解决。

6 订单受理与处理机制方案

A. 订单接收与验证

1. 订单接收：设定 24 小时服务热线，或通过电子平台接收订单。接

线员或系统应能接收、解析并记录订单信息，包括出发地点、目的地、出行时间、乘客数量、行李要求等。

2. 订单验证：根据预设规则验证订单的有效性，包括检查时间、地点、乘客数量等是否符合标准，以及订单是否在预算范围内。验证未通过的订单应被拒绝，并向客户说明原因。

B. 车辆调度与路线规划

1. 车辆调度：根据订单信息和车辆状况，自动或手动调度适当的车辆。应考虑车辆的续航能力、载重限制、舒适度等因素。

2. 路线规划：根据实时交通信息和订单要求，规划出最优的出行路线。考虑因素包括路程长度、预计出行时间、交通状况、路况等。

C. 服务派工与执行

1. 服务派工：根据订单的详细信息，将任务分配给合适的司机或团队。应包括对司机或团队的专业技能、经验、驾驶记录等进行评估。

2. 服务执行：司机在执行任务时，应严格遵守服务标准和流程，包括安全驾驶、准时到达、友好服务等。在服务过程中，应保持与客户的及时沟通。

D. 客户反馈与评价

1. 客户反馈：在服务完成后，应主动收集客户的反馈，包括对服务质量的评价、建议等。可通过电话、在线平台等方式进行。

2. 客户评价：在每个订单完成后，为客户提供评价机会，包括服务满意度评价、司机表现评价等。评价结果应被系统记录，作为改进服务的依据。

E. 服务质量改进与优化

1. 问题分析：定期分析服务质量问题，包括客户反馈、服务失误、投诉等。找出问题的根本原因，并制定相应的改进措施。

2. 流程优化：根据服务质量问题和改进措施，优化服务流程，提高服务效率和质量。例如，优化调度算法、改进客户服务流程等。

3. 培训与发展：针对服务中暴露出的技能问题，对司机进行针对性培训，提高其专业素质和服务能力。同时，为司机提供职业发展路径和激励制度，提高其工作积极性和满意度。

F. 安全保障与应急处理

1. 安全保障：对司机进行定期的安全教育和培训，提高其安全意识。同时，配备先进的安全设备，如定位追踪系统、紧急报警装置等，确保乘客的安全。

2. 应急处理：制定针对不同类型紧急情况的应急处理预案，如交通事故、自然灾害等。预案应包括应对措施、人员配备、物资保障等方面。

3. 安全演练：定期进行安全演练，提高员工和司机的安全意识和应对能力。

G. 数据分析与决策支持

1. 数据收集：收集服务过程中的各种数据，包括订单信息、乘客反馈、车辆行驶数据等。

2. 数据分析：利用数据分析工具，对收集到的数据进行深度分析，找出服务中的问题、趋势和潜在机会。

3. 决策支持：根据数据分析结果，为管理层提供决策支持，包括优化服务流程、调整资源配置、制定营销策略等。

4. 数据可视化：将数据分析结果以可视化的形式展示，方便管理层

和理解。

H. 总结

本方案从订单接收与验证、车辆调度与路线规划、服务派工与执行、客户反馈与评价、服务质量改进与优化、安全保障与应急处理、数据分析与决策支持七个方面构建了公务出行用车服务订单受理与处理机制。该机制旨在提高服务效率和质量，提升客户满意度，同时保证服务过程的安全性。通过对服务数据的深度分析，可以进一步优化服务流程，调整资源配置，制定更有效的营销策略，推动公务出行用车服务的持续改进和升级。

