

9.服务方案

一、 服务目标与原则

安全第一原则：将行车安全和服务安全置于首位，确保用车全程零事故。

高效便捷原则：提供快速响应、准时准点、路线优化的用车服务，保障公务活动高效进行。

规范管理原则：服务流程标准化、费用透明化、管理信息化，符合政府财务和审计要求。

专业优质原则：车辆状况优良，驾驶员素质过硬，服务专业周到，展现政府良好形象。

二、 服务内容与范围

服务车型：

中巴车：18-24 座，适合小型代表团、会议接待。

大巴车：30-50 座，适合大型考察团、集体活动、人员接送。

服务范围：

市内公务用车：宁波市行政区划范围内的各类公务活动。

跨市际包车：前往浙江省内其他地市的考察、交流、会议等活动。

定点班车服务：为大型会议、活动提供长期的定点接送服务。

机场/火车站接送：重要嘉宾、代表团的特需接送服务。

服务场景：

重大会议、活动接待

国内考察团调研

部门集体外出学习、培训、党建活动

应急保障用车

三、 服务流程

车辆调度：我单位接到用车单位需求后，第一时间安排相应车型和驾驶员提前到达指定地点。全程提供安全驾驶服务，服从用车单位合理的工作安排。用车单位可对服务进行全程监督。

验收结算：行程结束后，由专人与用车单位对接，根据行程单和约定，开具正式发票，跟踪办理结算手续。

四、 监督管理与应急机制

监督机制：

建立服务质量评价体系，每次服务后由用车单位进行满意度评价。

定期对定点供应商进行考核，考核内容应包括安全生产、服务质量、履约情况等。

设立投诉渠道，对有效投诉进行处理和追责。

应急机制：

车辆故障：供应商需提供应急预案，确保在车辆发生故障时能迅速调配同级或更高级别车辆替换。



交通事故：驾驶员应立即按程序上报，优先确保人员安全，并配合用车单位妥善处理后续事宜。

行程变更：因工作需要临时变更行程，用车单位与驾驶员沟通后，按新的计划执行，费用按实结算。

