

服务方案

1、订单受理与处理机制方案：1) 设置 7*24 小时订单受理专线电话和微信公众号在线租车下单服务,24 小时专线电话:15258199088,提供 24 小时叫车服务,对外公布 24 小时叫车电话;2) 不论业务量大小,接到用车需求后,1 小时内响应,2 小时内提供完整报价单,规划用车线路和时间;3) 按约定时间将车送到指定位置待命。

2、及时参与各用户发起的询价采购活动方案:积极响应各用户线下发起的询价需求,当天完成报价任务。积极参与网上询价活动,提供价格有优势、服务有新意的报价,根据不同用户,不用车型,不同用车习惯,制定不同的用车计划方案,根据计划方案进行报价。

3、承诺配备服务质量监督岗位人员(严高云),设立 24 小时投诉电话:87770672,在接到投诉在 12 小时内联系企业当事人员并核实情况,经核实确属企业相关当事人员责任的,应按照规定予以处理,于 3 个工作日内将处理结果告知投诉人。

4、承诺提供的驾驶员具有 3 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,自开标之日起前五年内未发生过重大事故。

5、承诺积极配合招标人发起租车要求,接到询价要求 1 小时内响应,3 小时内提供询价报价单,按招标人规定时间提供所需车辆。

6、成立专属服务小组:由项目负责人、车辆调度、用车技术支持、售后服务专员、客户回访人员组成。并设立专属微信群,在线回答有关用车方面的咨询服务。



7、承诺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；公布 24 小时服务监督电话：87770672；在受理投诉 24 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，应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。

8、承诺所提供符合用户需求的车辆，车辆行驶手续齐全合法合规、各部件功能完好有效，车容整洁，配备灭火器、应急锤、急救包等应急工具。

9、承诺免费提供上门市区范围内送取车服务。

10、租赁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，市区内 1 个小时到达现场处理，若 1 小时内不能修复，将提供替换同类型车为承租人提供租车服务。

11、建立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；

12、严格履行投标承诺的各种特惠和延伸服务；

13、对于租赁服务业务，严格按照合同要求，不提供转包车辆。

14、承诺为提供招标人规定投保交强险、车损险、座位险以及商业三责责任险，第三者责任保险为 150 万（含不计免赔），除此之外承诺采用可靠的险种或风险承担方式，应对租赁服务期间的各种风险。

15、对于租赁车辆，将按规定安装并使用卫星定位系统设备，可按应招标人要求对接车辆信息管理系统，提供账号和密码供招标人实



时查询车辆动态，统计车辆行驶数据，方便招标人车辆管理。

15、免费提供矿泉水服务，出车前准备好矿泉水。

16、做好车辆后期服务，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，我公司妥善解决，提供换车服务，保障用户需求。

