

7、服务方案

一、服务团队组建

1.1 团队架构搭建

成立专门的 2025-2027 宁波市级公务出行用车服务项目组，由项目经理全面负责，下设车辆调度部、安全科、后勤保障组、客户服务组等多个职能小组。各小组分工明确，协同作业，确保服务的高效运行。项目经理具备丰富的汽车租赁及服务管理经验，曾成功主导多个大型用车服务项目，能够有效协调各方资源，应对各种突发情况。

1.2 人员选拔与培训

司机选拔：严格筛选司机，要求其拥有至少 5 年以上实际驾龄，具备丰富的本地及周边地区驾驶经验，熟悉宁波及周边的道路、交通情况，能够迅速规划最优出行路线。所有司机必须无重大交通事故记录，经过严格的背景审查，确保政治可靠、品行端正。

培训：每月组织司机进行安全教育培训，内容涵盖礼仪规范、沟通技巧、安全驾驶知识等。通过案例分析、模拟演练等方式，提升司机的服务水平和应急处理能力。培训结束后进行考核，考核合格后方可上岗服务。

应急培训：针对可能出现的突发情况，如交通事故、车辆故障、恶劣天气等，组织司机进行应急培训。制定详细的应急预案，明确各环节的处理流程 and 责任人。定期开展应急演练，确保司机在面对突发情况时能够迅速、冷静、有效地进行应对，保障乘客的安全和行程顺利。



二、车辆管理

2.1 车辆选型与配置

车型配备：根据宁波市级公务出行的需求，配备丰富多样的车型。9 座及以下车辆包括舒适型轿车、商务型 7 座车等，满足不同人数的出行需求。9 座以上车辆配备豪华大巴、中型客车等，用于大型会议、团队出行等活动。同时，积极响应绿色出行号召，逐步增加新能源车辆的比例，为客户提供环保、节能的出行选择。

车辆品质：所有车辆均为正规渠道购置，手续齐全，车况良好。车辆使用年限严格控制在规定范围内，定期进行全面检测和维护，确保车辆性能可靠、安全舒适。车内配备舒适的座椅、空调、音响等设施，满足乘客的多样化需求。

安全配置：车辆配备齐全的安全设备，如安全气囊、ABS 防抱死系统、ESP 车身稳定系统、倒车雷达等。同时，安装行车记录仪和 GPS 定位系统，实时监控车辆及驾驶员行驶状态，保障行车安全。定期对安全设备进行检查和维护，确保其正常运行。

2.2 车辆维护与保养

日常维护：建立严格的车辆日常维护制度，要求司机每天出车前、收车后对车辆进行全面检查，包括车辆外观、轮胎、刹车、灯光、油液等方面。填写车辆检查记录，发现问题及时报告，由后勤保障组安排维修人员进行处理。

定期保养：按照车辆厂家规定的保养周期，制定详细的车辆定期保养计划。定期将车辆送往专业的 4S 店或维修厂进行保养，包括更

换机油、机滤、空气滤芯、空调滤芯等，对车辆的发动机、变速器、制动系统等关键部件进行检查和维护。保养记录详细存档，以便跟踪车辆的维护情况。

维修管理：建立高效的车辆维修管理流程，当车辆出现故障时，司机应立即停车，确保乘客安全，并及时报告给车辆调度组。调度组及安全科安排专业维修人员前往现场进行抢修，如无法现场修复，及时安排救援车辆将乘客转移至目的地，并将故障车辆拖至维修厂进行维修。维修厂应在最短时间内完成维修工作，并对维修质量进行严格检验，确保车辆恢复正常运行。

三、服务流程规划

3.1 用车预订流程

线上预订平台：便捷的线上用车预订平台，与宁波市级公务用车管理信息化平台进行无缝对接。用户可通过政采云平台随时随地提交用车需求，包括用车时间、地点、人数、车型要求等信息。平台自动对用户需求进行审核，并在 1 小时内给予用户反馈，确认是否预订成功。

电话预订服务：设立 24 小时服务热线，15088822777，安排专业人员接听电话。用户可通过电话进行用车预订，客服人员详细记录用户需求，并及时录入预订系统。对于紧急用车需求，客服人员将优先处理，确保在最短时间内为用户安排车辆。

3.2 车辆调度与接送服务

智能调度系统：运用先进的智能调度系统，根据用户的用车需求、

车辆位置、司机状态等信息，进行科学合理的车辆调度。确保在接到用户订单后，能够迅速匹配最合适的车辆和司机，规划最优的行驶路线，提高车辆的使用效率和服务质量。

准时接送服务：司机在接到调度任务后，提前做好车辆准备工作，确保车辆整洁、性能良好。按照预订时间提前到达指定地点等候乘客，如遇交通拥堵等特殊情况，及时与乘客沟通，说明情况并重新规划路线，确保准时接送乘客。在接送过程中，司机应热情服务，主动帮助乘客搬运行李，引导乘客上车就座。

3.3 行程跟踪与反馈

行程实时监控：通过 GPS 定位系统和行车记录仪，实时监控车辆的行驶状态和位置信息。客服人员可随时查看车辆的行驶轨迹、速度、停留时间等数据，确保车辆按照预定路线行驶，保障行程安全。如发现车辆行驶异常，及时与司机取得联系，了解情况并进行处理。

乘客反馈收集：在行程结束后，通过线上平台或短信方式向乘客发送满意度调查问卷，收集乘客对服务的评价和建议。对乘客提出的问题和意见，及时进行整理和分析，反馈给相关部门进行整改。定期对乘客反馈进行总结，不断优化服务流程和质量，提高乘客满意度。

四、应急处理机制

4.1 应急预案制定

针对可能出现的交通事故、车辆故障、恶劣天气、突发公共事件等紧急情况，制定详细的应急预案。预案明确了应急响应流程、各部门和人员的职责分工、应急处理措施等内容。定期对应急预案进行评



估和修订，确保其科学性和有效性。

4.2 应急资源储备

救援车辆储备：配备一定数量的应急救援车辆，停放在市区多个交通便利的位置，确保在紧急情况下能够迅速出动。救援车辆配备齐全的救援设备和工具，如千斤顶、扳手、拖车绳、灭火器等，随时准备应对车辆故障和事故救援。

应急物资储备：储备充足的应急物资，包括食品、饮用水、急救药品、雨具、保暖用品等，以应对突发公共事件和恶劣天气等情况。定期对应急物资进行检查和更新，确保其处于良好状态。

应急人员培训：组织应急救援人员进行专业培训，包括交通事故救援、医疗急救、消防灭火等方面的知识和技能。提高应急救援人员的应急处理能力和协同作战能力，确保在紧急情况下能够迅速、有效地开展救援工作。

4.3 应急响应与处置

事故应急响应：当发生交通事故时，司机应立即停车，开启危险警示灯，确保乘客安全。第一时间拨打报警电话和急救电话，并向车辆调度组报告事故情况。调度组接到报告后，立即启动应急预案，组织应急救援人员和车辆赶赴现场进行救援。协助交警部门进行事故处理，及时安排其他车辆将乘客送往目的地。

故障应急响应：车辆出现故障时，司机应将车辆移至安全地带，开启危险警示灯，并及时向车辆调度组报告故障情况。调度组安排维修人员前往现场进行抢修，如无法现场修复，及时安排救援车辆将乘

客转移至目的地，并将故障车辆拖至维修厂进行维修。

恶劣天气应急响应：在遇到恶劣天气，如暴雨、暴雪、台风等，提前通过短信、电话等方式通知司机和乘客，提醒做好防范措施。根据天气情况和交通状况，合理调整车辆调度计划，必要时暂停部分线路的运营。对于正在行驶的车辆，要求司机减速慢行，注意安全，确保乘客安全抵达目的地。

突发公共事件应急响应：发生突发公共事件时，严格按照政府相关部门的要求和应急预案进行处理。积极配合政府部门开展应急救援和人员转运等工作，为应对突发公共事件提供有力的车辆保障。

五、费用管理

5.1 费用标准制定

根据市场行情和成本核算，制定合理的用车费用标准。费用标准公开透明，在与客户签订的服务合同中明确列出，确保客户清晰了解各项费用的构成和计算方式。对于不同车型、不同行程、不同服务要求的用车需求，制定差异化的费用标准，满足客户的多样化需求。

六、服务质量监督与考核

6.1 监督机制建立

内部监督：成立专门的服务质量监督小组，定期对车辆状况、司机服务、运营管理等方面进行检查和评估。通过实地检查、电话回访、数据分析等方式，及时发现服务中存在的问题，并提出整改意见和建议。对整改情况进行跟踪监督，确保问题得到有效解决。

外部监督：设立投诉热线和意见箱，广泛接受客户和社会的监督。

鼓励客户对服务不满意的地方进行投诉和建议，对投诉内容进行详细记录，并在规定时间内进行调查处理和回复。将客户投诉和建议作为改进服务质量的重要依据，不断优化服务流程和质量。

6.2 考核指标设定

车辆状况考核：考核车辆的整洁度、性能可靠性、安全设备配备等方面。定期对车辆进行检查，根据检查结果进行评分，确保车辆始终处于良好的运行状态。

司机服务考核：考核司机的服务态度、礼仪规范、驾驶技能、安全行驶等方面。通过乘客满意度调查、日常检查、事故记录等方式进行考核，对表现优秀的司机进行表彰和奖励，对存在问题的司机进行培训和处罚。

运营管理考核：考核车辆调度的及时性、准确性，服务流程的顺畅性，费用结算的准确性和及时性等方面。通过数据分析、客户反馈等方式进行考核，不断提高运营管理水平。

6.3 考核结果应用

将考核结果与服务团队和司机的绩效挂钩，对表现优秀的团队和个人进行表彰和奖励，包括奖金、荣誉证书、晋升机会等。对考核不达标的团队和个人进行批评教育和处罚，如扣减绩效奖金、警告、辞退等。通过考核结果的应用，激励服务团队和司机不断提高服务质量，为客户提供更加优质、高效的用车服务。

