

九、服务方案

（一）公务出行用车服务方案

1. 设立公务出行用车服务工作小组，专人负责管理

(1) 设立**项目负责人**，负责运车辆调度、指挥和协调工作。

项目负责人：杨意国，电话:13777112244

(2) 设立**投诉受理员**，负责 24 小时服务电话进行投诉处理。

投诉受理员：杨意国，24 小时服务电话 13777112244

(3) 设立**车辆安全员**，负责车辆维护检修，定期检查车辆设备情况与整洁度。合理安排车辆验车检验和保养等措施。

车辆安全员：胡锦涛，电话：13957894848

(4) 设立**驾驶员调度员**，负责九座以下车辆租赁时的驾驶人员调度工作。

驾驶员调度员：王阳，电话：13777977877

2. 公务出行用车服务的安全配套设施及设备情况

(1) 车辆要求：

1) 联合体牵头方自有营运车辆 10 辆及以上，车辆使用性质登记为租赁，提供车辆行驶证。

2) 应保持车容整洁，车辆各部件完好有效。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，供应商应妥善解决，提供换车服务，保障用户需求。

(2) 驾驶员要求：

1) 拟提供服务驾驶员持有相应的驾驶证，具有 3 年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过 60 周岁，品性端正，无犯罪记录，3 年内未发生过重大事故，普通话听讲流畅，配备联络工具，全天内能保持联络，积极配合调度，服务意识好。

2) 持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

3. 公务出行用车服务标准

(1) 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。

(2) 除按国家规定投保的交强险外，拥有风险控制措施，如向保险公司投保承运人责任险等其他险种、采用安全保障基金等风险管理措施进行自保或内保。

同时承诺按法律确定的责任履行赔偿义务。

- (3)按照合同要求，选派相应资质和安全技术性能良好的车辆和人员提供客运服务。如需临时调换（但不允许转包）须征求用户意见。
- (4)我方承诺协助有关部门做好对采购单位经办人的廉政工作，防止腐败现象的出现。
- (5)设有专线服务电话 7*24 小时服务（13777112244），不论业务量大小，随时响应采购单位的各项要求，并按采购单位要求免费提供上门服务。提供 24 小时叫车服务，公布 24 小时叫车电话。对于租赁服务，若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，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。
- (6)建立用户投诉和回访制定。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（13777112244）；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 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。
- (7)重大活动服务应按照政府相关组织部门任务要求，申请供应商提供客运服务保障。
- (8)建立车辆详细档案以及客户档案，提供及时维修、检修及保养服务，确保租赁服务车辆具有良好的技术状况；对公车租赁业务建立采购单位档案，档案内容应有需求一览表、验收单，实行“表单合一”管理，开展跟踪服务。
- (9)严格履行响应承诺的各种特惠和延伸服务；积极创新，满足并探索公车租赁服务新方式。
- (10)保证采购单位获得优先服务的权利，积极主动与采购单位配合，并在不超过承诺的公车租赁服务期限内完成公车租赁工作。对承接的公车租赁服务业务，单独建立帐户核算。
- (11)按采购单位提出的需求制定详细的服务方案，并与采购单位签订服务合同，内容应包括承运时间、起止地点、线路、承运人员、日程安排、费用及结算方式、双方权利和义务、违约责任、意外风险（应包括意外风险承担方式、承担种类及金额）等条款。其中，对于采购单位提出的新能源车租赁服务需求，应结合现行政策及用户条件，制定充分可行的服务方案。

（二）卫生保洁承诺书

致宁波市政务服务中心：

宁波浙东旅游客运有限公司和宁波顺尧国际旅游有限公司联合体参与“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购”项目（采购编号：NBZFCG2025060K）”的投标，并作出如下承诺：

1.联合体牵头方所提供的车辆符合国家规定的安全环保等要求，车厢内外整洁卫生，车窗明亮，座椅保持洁净。

2.联合体成员方所投入驾驶员在每日出车前及出车后对车辆内外进行清洁，做到每日清洁。

3.联合体牵头方投入车辆每月将去固定场所进行内外部清洁，并有专人进行检查。

投标单位（**盖章**）：宁波浙东旅游客运有限公司

日 期：2025 年 08 月 20 日

（三）应急保障承诺

致宁波市政务服务中心：

宁波浙东旅游客运有限公司和宁波顺尧国际旅游有限公司联合体参与“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购”项目（采购编号：NBZFCG2025060K）”的投标，并作出如下承诺：

1. 联合体根据相关法律法规的要求，为适应突发事件应急救援的需要，特制定各项应急预案。
2. 联合体将定期对应急预案做出有效修改并审核。
3. 联合体每年将组织员工及驾驶员进行至少四次应急演练，确保应急预案的及时性及有效性。通过各项应急演练，将进一步加强联合体应急指挥部各成员单位之间的协同配合，提高应对突发事件的组织指挥、快速响应及处置能力，营造安全稳定的氛围。

投标单位（**盖章**）：宁波浙东旅游客运有限公司

日 期：2025 年 08 月 20 日

（四）重大活动服务保障承诺

致宁波市政务服务中心：

宁波浙东旅游客运有限公司和宁波顺尧国际旅游有限公司联合体参与“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购”项目（采购编号：NBZFCG2025060K）”的投标，并作出如下承诺：

1. 响应政府及相关组织部门任务要求，在重大活动服务时将及时提供客运服务保障，听从相关部门指挥。

2. 响应政府及相关组织部门任务要求，在重大活动服务时将及时提供人员服务保障，听从相关部门指挥。

投标单位（**盖章**）：宁波浙东旅游客运有限公司

日 期：2025 年 08 月 20 日

（五）客户投诉受理承诺

致宁波市政务服务中心：

宁波浙东旅游客运有限公司和宁波顺尧国际旅游有限公司联合体参与“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购”项目（采购编号：NBZFCG2025060K）”的投标，并作出如下承诺：

1. 设立 24 小时服务电话

手机号：13777112244；负责人：杨意国。

在接到投诉在 1 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。

2. 投诉受理、处理和违约赔偿

（1）投诉处理人员设立

投诉处理的目的是为了杜绝投诉事件发生；一方面是为了维护客户利益，另一方面是帮助驾驶员深刻认识错误行为，改正其服务方式，提高其服务理念。因此，处理投诉必须做到公正、合理。

- 1) 专门指定人员负责受理和处理，受理员姓名：杨意国
- 2) 投诉电话白天为 0574-87238623，晚上为 13777112244。
- 3) 投诉电话保持 24 小时开通；下班时，电话转接到个人手机。
- 4) 投诉电话张贴在车辆车厢内明显处，客户也可向 12328 投诉。

（2）投诉处理制度

- 1) 由投诉受理员专门负责接受和处理乘客投诉事件，1 小时内调查核实情况。
- 2) 旅客可以采用信函、电话或直接到本公司等方式进行投诉；受理员应及时填写《乘客投诉处理表》。留下姓名、联系方式，
- 3) 受理员负责接待投诉人，听取他们的意见，并耐心细致地做好解释工作。
- 4) 取得投诉人意见后，受理员对投诉事件应迅速展开调查；情况属实应实事求是地依照有关规定妥善处理；如果与实际情况不符，则向投诉人作出详细说明。
- 5) 投诉受理员应将投诉事件及处理结果逐个进行登记归档。
- 6) 一般投诉事件的处理不得超过 2 天，特殊投诉事件的处理不得超过 3 天。

- 7) 处理结果应于 3 个工作日内将处理结果及时反馈给投诉人，涉及赔偿的，应及时把赔款交给投诉人。
- 8) 对每件投诉事件及其处理结果，在安全教育与业务培训会上向与会驾驶员通报，发动大家来探讨解决方案，以期共同提高服务水平。
- 9) 对有争议的投诉事件，如投诉受理员调解不成，则应及时上交公司经理室处理，亦可转报宁波市运管局处理。
- 10) 建立用户回访。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。
- 11) 服务应急电话必须 24 小时开通
应急电话：13646611000

投标单位（盖章）：宁波浙东旅游客运有限公司

日期：2025 年 08 月 20 日

（六）车辆保险方案承诺

承 诺 书

致宁波市政务服务中心：

宁波浙东旅游客运有限公司和宁波顺尧国际旅游有限公司联合体参与“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购”项目（采购编号：NBZFCG2025060K）”的投标，关于车辆保险方面，我公司作出如下承诺：

1. 联合体牵头方为投入车辆投保交强险；
2. 联合体牵头方为投入车辆投保车损险（车损险内已包含车上人员（乘客）责任险及附加（车上人员乘客）不计免赔率特约保险、玻璃险、盗抢险、发动机涉水险、无法找到第三方特约）；
3. 联合体牵头方为投入车辆投保第三者责任险 200 万，附加医保外用药 10 万；
4. 联合体牵头方为投入车辆投保承运人责任险保额 150 万/座；
5. 联合体成员方为投入驾驶员保有雇主责任险每座 100 万+10 万；

特此承诺！

投标单位（**盖章**）：宁波浙东旅游客运有限公司

日 期：2025 年 08 月 20 日

（七）驾驶员承诺

承 诺 书

致宁波市政务服务中心：

宁波浙东旅游客运有限公司和宁波顺尧国际旅游有限公司联合体参与“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购”项目（采购编号：NBZFCG2025060K）”的投标，关于拟投入驾驶员，我公司作出如下承诺：

联合体成员方承诺拟提供服务驾驶员持有相应的驾驶证，具有 3 年及以上驾驶服务工作经验，年龄不超过 60 周岁，品性端正，无犯罪记录，3 年内未发生过重大事故，普通话听讲流畅，配备联络工具，全天内能保持联络，积极配合调度，服务意识好。

驾驶员持有与拟提供服务车型相适应的驾驶证。

特此承诺！

投标单位（**盖章**）：宁波浙东旅游客运有限公司

日 期：2025 年 08 月 20 日

（八）救援服务承诺

致宁波市政务服务中心：

宁波浙东旅游客运有限公司和宁波顺尧国际旅游有限公司联合体参与“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购”项目（采购编号：NBZF CG2025060K）”的投标，对于救援承诺，我公司作出如下承诺：

联合体牵头方承诺为采购人提供服务时，若出现机械故障或异常等情况，无法正常行驶，将及时提供救援服务，若 1 小时内不能修复，提供同等档次的替换车辆，以保障车辆使用单位的用车服务。

如承诺不实，我公司愿承担相应责任！

特此承诺！

投标单位（**盖章**）：宁波浙东旅游客运有限公司

日 期：2025 年 08 月 20 日