

# 七、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

### 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) 自有营运客车 5 辆及以上，并提供《道路运输证》（经营范围含道路客运）。

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。

### 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：

我公司参与“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.我公司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.我公司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.我公司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：

我公司参与“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. 我公司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. 我公司将定期对应急预案做出有效修改并审核。

3. 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，将进一步加强我公司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：

我公司参与“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：

我公司参与“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) 对有争论的投诉事件，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：

我公司参与“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. 我公司为投入车辆投保交强险；
2. 我公司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. 我公司为投入车辆投保第三者责任险 200 万及以上，附加医保外用药 10 万；
4. 我公司为投入车辆投保承运人责任险保额 150 万/座；
5. 我公司为投入车辆随车带有雇主责任险每座 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：

我公司参与“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：

我公司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。

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：

我公司参与“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，对于救援承诺，我公司作出如下承诺：

我公司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