

服务方案

我公司积极响应宁波市政务服务中心采购的“2025-2027 年宁波市级公务出行用车服务框架协议采购项目”的公开招标文件要求，投入标书需求的各类车辆。公司投入的车辆将按标书要求落实，并保证车辆的各项技术符合标书文件的要求。

公司一贯奉行“旅客至上”的宗旨，“旅客的满意是我们服务的终点”，公开承诺服务内容，自觉接受旅客和社会舆论的监督，展现企业的诚信品牌形象。强化旅游运输服务质量管理，制定和完善一系列服务质量标准，规范服务行为，完善服务监督，建立投诉受理制度，把游客是否满意作为检验旅游运输服务质量优劣的最终标准，并通过制度来体现，使旅游运输工作由以我为中心转到以游客为中心上来。

对服务车辆实行统一管理、统一调度、统一标识，并承诺备有相同或接近车型的客车作为应急车辆。公司投入的车辆将按标书要求落实，并保证车辆的各项技术性能处于良好状态以及乘坐的舒适性，对车辆进行日常维护保养，保持车内整洁，并承担车辆维修、保养费用。各项技术符合标书文件的要求。

1、公司所有车辆安装卫星定位系统，并与第三方 GPS 监控平台签订合作协议，进行分控平台的监控管理，坚持源

头管理和动态管理相结合，流动监督和固定监督相结合，为旅客创造一个安全有序的良好出行环境。

2、对服务车辆实行统一管理、统一调度、统一标识，通过空港巴士有限公司的形象建设，树立宁波良好的城市形象，提高城市的档次，成为宁波一道亮丽的城市风景线。

3、我们承诺为所有提供服务的车辆投保了承运人责任险、交通事故责任强制险、不计免赔率特约险等。

4、公司实行专车专用制，用车按采购方要求。

5、保障采购方在突发性事件和重大活动等事务的用车任务。

6、遇法定假日或用车日期调整的，按采购方规定执行。

7、因特殊情况确需临时变更车辆的，提前通知采购方。

8、服务人员应具备专业的服务素质，统一着装，礼貌待人、态度随和、做事认真负责。

9、在提供服务的过程中发现问题应当场解决，出现任何突发状况，应当立即进行响应，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，无法正常行驶，应及时提供救援服务。若1小时不能修复，将提供替换车为用户提供客运服务，并及时汇报并沟通协调。

10、项目内容中所涉的接送服务过程中，确保准时、保质保量。所提供的车辆定期保养、车况良好、干净整洁；驾

驶员应具备合法驾照、丰富经验和良好的职业风貌、文明礼貌。

11、公司服务专线电话：史经理：13805891182，提供24小时叫车服务，不论业务量大小，随时响应采购单位的要求，并提供好服务。

12、做好所有费用的清单及结算单据的汇总整理，在结算环节与结算单一并提供。

投标单位：宁波空港巴士有限公司

日 期：2025 年 8 月 26 日

服务订单受理与处理机制

一、服务订单受理流程

1. 所有受理的服务订单以传真确认为准（政府机关事业单位如有紧急用车等特殊原因未能及时传真的，电话确认核实报备后，进行快速订单受理，然后按正常流程进行），全面了解用车方需求，根据需求调度合理的车辆承接订单。经保部负责在派车登记单上填写用车单位、人数、车型、行程、出发及回场时间等，确保订单快速受理。
2. 根据派车单上的信息，财务室负责将租车内容正确无误地填入公司蓝水软件登记，并在业务开始前一日与经保部核对出车信息是否准确无误，同时将保留业传真件作为结算业务款的凭证。

二、车辆调度

1. 根据派车单，提前一天通知执行任务的驾驶员，做好车辆的卫生清洁工作。
2. 经保部负责在用车前一天以电话或短信方式告知用车方，车牌号以及驾驶员联系方式。
3. 经保部负责接听用户发起的询价采购电话，做好相关记录。
4. 当日值班调度根据派车相关行程，及时把当日派车信息输

入到公司蓝水软件中，做好记录。

5. GPS 监控员在调度日记和车辆 GPS 监控管理记录台账中做好该趟任务的记录。

用户投诉与回访管理制度

第一章 总则

第一条 目的

为保障用户合法权益，规范用户投诉处理流程，主动收集用户意见建议，持续优化客运服务质量，结合巴士公司实际，制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于公司所有客运业务（含道路客运、包车客运、定制客运等）的用户投诉受理、处理、回访及意见征求工作，公司各部门均需遵照执行。

第二章 用户意见征求与记录管理

第三条 意见征求频次与方式

征求频次：在用户服务合同期内，每月至少开展 1 次定期意见征求；重大节假日（如春节、国庆）后 5 个工作日内，额外开展 1 次专项意见征求。

征求方式：采用线上与线下相结合的方式，确保覆盖 80% 以上在服用户。

第四条 意见记录要求

综合办负责意见收集与记录，建立《用户意见建议台账》，记录内容需包含：用户姓名、联系方式、合同编号、意见建议内容、收集时间、初步响应结果。

每月 5 日前，由综合办汇总上月意见建议，形成《用户意见分析报告》，报经保部，作为服务优化的依据。《用户意见建议台账》及分析报告需存档留存，保存期限不少于 2 年。

第三章 24 小时服务监督电话管理

第五条 电话公布要求

公司服务监督电话：89008311，作为用户投诉、意见建议、紧急求助的专属渠道。值守人员需准确记录来电信息，填写《服务监督电话登记台账》，不得推诿、拖延用户诉求。

第四章 投诉受理与核实流程

第六条 投诉受理范围

用户针对以下事项的投诉，均需受理：

客运车辆晚点、拒载、绕路、超载等运营问题；

驾驶员服务态度恶劣、违规操作（如行车中使用手机）等行为；

票务退改、费用收取等收费争议；

车辆卫生、安全设施（如安全带、灭火器）故障等服务保障问题。

第七条 投诉核实时限与要求

综合办在受理投诉后，需立即登记《用户投诉台账》（含投诉人信息、投诉事项、投诉时间、相关证据材料），并在 12 小时内启动核实工作。

核实工作由综合办牵头，联合经保部、安机部等相关部门开展，可通过调取车辆 GPS 轨迹、行车记录仪视频、询问驾驶员 / 同车乘客、核查票务记录等方式，确认投诉事项真实性。

核实完成后，需形成《投诉核实报告》，明确“是否属于企

业当事人员责任”及责任部门 / 人员。

第五章 投诉处理与结果告知

第八条 责任认定与处理

经核实确属公司相关当事人员责任的，按以下规定处理：

轻微责任（如服务态度不佳）：对责任人进行批评教育，责令向投诉人书面致歉；

一般责任（如车辆晚点、卫生不达标）：对责任人扣减当月绩效分 5-10 分，责任部门负责人需提交整改说明；

严重责任（如超载、拒载、违规收费）：对责任人停岗培训 3-7 天，并处 200-500 元经济处罚，情节严重者解除劳动合同。

第九条 处理结果告知

自投诉核实完成之日起，3 个工作日内需将处理结果告知投诉人，告知方式优先采用电话（需录音），无法电话联系的可通过短信、邮件（需留存凭证）。

第六章 监督与考核

第十条 内部监督

财务室每月对投诉处理、意见征求工作进行抽查，重点检查。

投诉核实是否在 12 小时内完成、处理结果是否在 3 个工作日内告知；责任人员处理措施是否落实到位。

第十一条 考核与问责

将投诉处理合规率（需达 100%）、用户满意度（需达 90% 以上）纳入部门及个人月度绩效考核，未达标者扣减绩效奖金。

对推诿拖延投诉处理、虚假记录台账、未按规定公布监督电话的部门 / 个人，予以通报批评；造成用户重大损失或企业声誉损害的，追究相关负责人责任。

宁波空港巴士公司投诉事件处理单

☐旅客☐用车公司

被投诉部门或个人		投诉者姓名	
投诉者联系电话		受理人	
投诉方式	☒ 电话 ☐ 电子邮件 ☐ 书面 ☐ 现场 ☐ 口头		

受理 时间		发生 时间		首次回 复旅客 时间		关闭 时间	
处理方式		☐ 直接处理 ☐ 管理部门调查处理 ☒ 转至相关部门					
投诉人呈述 事件经过和 要求							
投诉管理部 门要求	■ 请在接到本处理单后的 1 小时内联系投诉人，并于 3 个工作日内将处理结果书面反馈至综合办。 ☐请直接联系投诉人。 ✪投诉者表示无须回复，请在调查后将具体事实书面反馈至综合办（6791）。						
处理结果	书面回复时间：						
回访情况							
投诉管理部 门意见	☐ 无效投诉 ☐ 有效投诉签名：						
改善效果							

