

## 汽车租赁服务方案

为了提高小型客车租赁服务质量，满足用户的用车需求，确保用户生命财产的安全，车改部门（单位）定点租赁汽车服务机构的小型客车租赁服务做如下响应和承诺：

(1) 公司严格遵守国家法律、法规和相关规定，诚实、守信，合法经营，自觉维护用户的利益，全面履行投标承诺，杜绝不正当竞争行为，加强管理，积极开展业务，优先服务用户，确保服务质量，圆满完成车辆租赁服务工作。

(2) 优先使用国产自主品牌，不提供进口或豪华车型。所投入服务车辆具有行驶证、机动车登记证书等合法有效手续，按用户对车辆要求。

(3) 提供租赁服务的车辆实行公司化经营，统一管理，统一调度，统一结算，所有权归我公司完全拥有，在符合现行政策及用户需求的情况下，我公司可优先提供租车服务。

(4) 中标后，我公司提供的服务车辆全部购买以下车险：即机动车交通事故责任强制保险（交强险）、机动车第三者责任险（保额 30 万元以上）、机动车损失保险、机动车车上人员责任保险（含驾驶员和用户）、机动车全车盗抢保险、不计免赔率险，及符合营运车辆要求的其他保险险种。

(5) 中标后，我公司按承诺的险种及保额投保，并承担全部保险费用；用户承租的车辆发生保险事故时，由我公司负责索赔事宜，并承担相应法律责任。

(6) 我公司专门设立服务团队，并配备专人负责受理服务期间相关咨询、业务分办、项目疑议及服务投诉等事宜。

(7) 在随车的服务监督卡上公示服务监督、投诉电话号码或互联网网址等有效联系方式；服务监督电话 24 小时有人值班。及时处理用户投诉，接受用户的意见和投诉，在 5 个工作日内将处理结果告知用户。

(8) 公司具有健全、完善的安全生产经营制度和管理措施。经营场所、车辆等设备设施符合国家安全生产规定要求，服务人员能够按照安全生产的规定要求规范操作，并具备处理突发情况的能力。

(9) 用车期间，保证、保持服务车辆的良好车况，在车辆达到规定的里程或时限需要技术维护保养时，及时召回进行有效维护并提供同档次的替换车。如车辆租赁期间，出现机械故障或异常等情况，无法正常行驶，公司保证及时提供救援服务，若 1 小时内不能修复，保证提供同档次的替换车辆，以保障用户用车服务。公司在收到用户求救信息后及时到达救援现场并提供免费救援服务。

(10) 如用户需要，可推荐资质良好的第三方司机服务，不以任何形式捆绑销售司机服务。

(11) 对于各种租赁车辆，如用户需要，公司对租赁车辆加装卫星定位装置并为用户提供卫星定位数据管理支持并做到为用户保密。

(12) 选派符合相应资质且安全技术性能良好的车辆提供租赁服务。如临时调换（但不允许转包）须征得用户同意。

(13) 自觉接受采购人的监督检查和管理，按照竞争性谈判文件要求提供服务。

(14) 公司在特定时间内对社会举办的优惠活动，用户有权参加其优惠活动并享受其优惠政策；设施设备、服务质量等符合国家规定标准，不因价格优惠而减少服务项目、降低服务质量。

(15) 中标后，我公司名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时，及时通知采购人并按照采购人要求报送相关材料，出现不能联系到我公司的情况所造成的影响由我公司承担。

(16) 我公司保证各项设备、设施完好，具备履行合同的能力。向用户提供技术性能良好、符合安全行驶条件的车辆以及该车行驶必备的有关证件、备件、工具。其中，车辆钥匙、机动车行驶证、车辆保险单及灭火器、备胎、故障警示牌是随车必备物品。如设备、设施发生足以影响服务能力的重大变化，在变化发生后十个工作日内书面通知用户，用户根据实际情况有权决定是否继续履行协议。

(17) 定期对驾驶员进行安全培训和教育，严格遵守国家各项法律法规，确保行车安全，减少由于违章、肇事、违法等行为所产生的不良影响。车辆不超速超载运行，驾驶员不疲劳驾驶、酒后驾车、违章行驶。

(18)

我公司保证投标报价为裸车租赁费用，不含司机及租赁期间发生的燃料费、停车费、过桥费、过路费等费用。租赁期间发生的燃料费、停车费、过桥费、过路费等费用根据实际使用情况，由用户和我公司协商确定。

(19)提供服务的驾驶员身体健康，无传染性疾病，并定期体检。在工作服务期间着装整洁，使用文明用语，佩证上岗，热情服务，规范作业，接受监督，并保持车辆清洁卫生及车内空气清新。

(20)保证安全服务，认真贯彻《安全生产法》、《道路交通安全法》等各项国家规章制度，坚持安全第一、预防为主的方针，实行安全生产责任制，明确各岗位人员职责。

(21)我公司承诺在参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录

### **车辆保养维修服务内容**

自公司质量管理体系发布实施以来，公司在生产经营工作中把服务质量管理工作作为重点，按照服务质量手册的标准，严格执行程序文件的规定，认真落实服务质量管理的各项措施和要求，结合服务质量管理体系制定的服务质量方针和服务质量目标，做好各项日常工作，在管理和经营上，取得了显著的成绩。

#### **一、服务质量体系运行情况**

在服务质量管理体系运行中，公司按照服务质量管理体系的标准和要求，加强服务管理，充分调动各方面的积极性，服务质量和工作效率得到了大幅度的提升。

#### 1、服务质量管理体系运行的策划

服务策划主要针对服务过程的各个环节，包括租赁时间的安排、手续的办理等方面的各项工作。服务策划以市场调查为依据，以顾客需求为导向，制定工作的方针和计划，以达到满足用户的用车出行需求。

公司根据服务质量手册规定的服务质量目标和要求，对租赁服务工作进行统一的策划和安排，于每月 28 日公司例会传达给各科室、驾驶员执行。

## 2、与用户的沟通

在服务的过程中，介绍服务的范围，回答用户的咨询，帮助用户做出正确的选择。服务结束后，通过用户满意度调查信息以及用户的各种反馈信息、电话或座谈，获取用户对服务的具体要求或潜在要求，并采取相应的措施，达到实现用户更满意的服务程度。

3、服务的提供按照服务质量管理程序的要求，将服务提供的过程完全置于受控条件下，在日常工作中，严格按照质量手册的规定，以服务业务流程为具体依据，按照工作程序文件有关规定及具体操作规程要求进行服务，并指定各项管理制度，建立健全服务质量记录，使各个服务环节“有章可循、有据可查”，真正在受控的条件下完成服务过程，保持较高的服务质量，以此赢得用户的信赖。

## 二、服务质量管理体系业绩情况

在生产管理工作中，各科室认真学习、全面贯彻服务质量管理体系文件和标准，提高服务质量，根据服务质量管理体系规定的服务质量方针和目标，努力为用户提供优质的汽车租赁服务，以满足广大用户对用车出行的需要。

近年来的服务质量目标平均完成情况：

- 1、用户满意率目标 99.98%
- 2、正班正点率目标 100%
- 3、用户投诉处理率目标 100%
- 4、安全事故率 0%

车容车貌质量标准

车身外观质量标准：

1、车身每天收车清洗一次，车身无污渍、水印、车辆号牌清晰，车门间缝隙无灰尘，车辆无污泥。

2、车容车貌美观，车辆灯罩无裂痕，车身无刮痕，无锈浊，无脱漆。

3、风挡、车窗玻璃、反光镜清洁、透明、无破碎和裂痕。发动机仓、行李仓质量标准：

- 1、发动机仓内整洁、无污物、无漏油现象，无易燃杂物。
- 2、行李仓内整洁、干净无灰尘、油污及杂物。

车内标准：

- 1、驾驶区及仪表台清洁、无杂物。
- 2、在指定位置放置服务质量监督卡或用户意见簿。

- 3、车内卫生整洁，侧壁、顶部、地板无污渍及杂物。
- 4、座椅、遮阳板整洁干净，座套、头套随时更换。

5、车辆钥匙、机动车行车证、车辆保险单及灭火器、备胎、故障警示牌随车必备物品配备齐全。

6、用户的废弃物应统一装袋，到达目的地后集中处理，不得随意向窗外丢弃。

### 服务质量保障措施

制定乘车注意事项、服务监督牌、服务质量监督电话。意见簿按规定存放，接受用户监督。

车身漆皮、玻璃、装饰件整洁光亮，轮胎无泥污。

车内无浮土、无杂物、无异味。

车内装有显示屏、录音机等音响设备，工作性能好。

配备标准灭火器、备胎、故障警示牌等随车必备物品。

定期更换座套，确保车容车貌卫生整洁。

由用户需求推荐的资质良好的第三方驾驶员，公司按自由驾驶员

服务标准进行要求：着装整洁、证章齐全、思想端正、举止端庄、微笑服务、言语礼貌。解答问题及时、准确、耐心，出车前提前打开空调，调好车内温度，准时发车，手续证件齐全，不绕行、不超员、不超速，定期对车辆进行安全检查，安全驾驶，保证行车安全。

配备专职车辆技术人员和维护人员，定期对驾驶、维护人员进行技术培训，持证上岗，熟练掌握了解，所用车型车辆的构造性能，技术指标，使用要领。

监督指导驾驶员及时对车辆进行日常维护和保养，严格遵守车辆驾驶操作规程。

严格执行车辆磨合期、换季期，特殊条件下的使用规定，确保车辆的合理使用。

建立健全车辆技术档案和台帐，实行强制性定期维护，编制车辆维护计划，按时进行维护和保养。

#### 违约赔偿及补救措施

公司向社会和广大用户郑重承诺：因服务质量差，态度恶劣，造成影响被用户投诉的，按《公司生产运行管理办法》给予处罚并通报批评，责令责任人向当事人赔偿道歉。

因车辆故障造成误点误用的及时调整同等级别车辆替换，造成损失的给予赔偿。

从业人员故意刁难用户，不按用户指定服务范围执行的按《公司生产运行管理办法》处理，情节严重的给予除名。

- ①严格执行行程，不准擅自更改。
- ②正班正点发车，杜绝欺诈瞒骗。
- ③文明规范服务，安全舒适快捷。
- ④车内卫生整洁，情系广大用户。
- ⑤违背以上承诺，最低赔偿运费 30%。

服务指标：在日常的租赁服务中，我公司将严格遵照服务标准，认真主动地为用户做好服务，力争达到运行准点率 100%，用户满意率 100%，顾客投诉率 0 %，完好车日达到 100 %，安全事故率 0%。努力打造优质租赁品牌。

#### 车辆租赁期内发生故障或突发状况时处置预案

## 1 紧急情况的应急处置原则

车辆发生紧急情况时，驾驶人应头脑冷静、机智沉着，迅速做出判断，果断采取措施。在采取措施时，应掌握一定的应急处置原则。

### (1) 迅速传递危险信号

当车辆发生紧急情况时，驾驶人应在第一时间把危险信号传递出去，提醒其他行人、车辆注意避让。传递危险信号的方式为打开危险报警闪光灯、鸣喇叭或者挥手示意等。

### (2) 避重就轻

发生紧急情况且损失不可避免时，应尽量避免损失较重或危害较大的一方，向着损失较小或危害较小的一方避让。

### (3) 先保人后保物

发生紧急情况且人或物将面临损失时，应首先考虑人的安全。在危险时刻发生时，必须确保人身安全。

## 2 紧急情况的应急处置方法

### (1) 制动失效

行车中突然发现制动失效时，驾驶人应开启危险报警闪光灯并尽快停车。普通车辆应快速把挡位降至低挡，但应注意避免发动机熄火；装有发动机排气制动器或缓速器的车辆可以利用上述辅助制动装置减速；同时，观察行车地形条件，利用坡道或天然障碍物辅助停车。如果车辆行驶在临崖、桥梁和盘山公路上时，驾驶人还应握稳转向盘，避免坠崖、落水等危险情况发生。制动失效应急处置口诀：

制动失效别发憊，抢挂低档减车速；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/308075033010007031>