

## 4.4 服务承诺

### 1、车辆养护

#### (1) 每日例行养护制度:

- 1) 检查外观从左前门起,看看全车漆面有否新的划伤;玻璃状态、后视镜、前后车灯的状况等。
- 2) 目视四个轮胎的胎压情况。如果某一轮胎胎压低,应及时补充并查明原因。
- 3) 目视车下的地面上是否有油、水迹。一旦发现有,应查明原因修复后再行驶。
- 4) 进入驾驶室,启动马达着车后,需要观察仪表盘上指示灯的工作情况,有无警告灯闪烁或常亮。
- 5) 检查雨刷片工作是否正常。
- 6) 检查转向信号灯工作是否正常。
- 7) 在启动过程中和着车后,发动机是否有异常声音。
- 8) 检查空调是否制冷、有无异常声音。
- 9) 检查车内、外卫生,是否干净,有无异味。
- 10) 行进检查,行车前,应先踩几下刹车踏板,感觉刹车踏板高度是否正常。
- 11) 检验员做好详细的检查记录,向值班领导汇报汽车技术状况,根据情况提出报修项目。

#### 12) 及时排除异常情况。

#### (2) 每周例行养护制度

- 1) 检查机油油面的高度。检查的条件:发动机水温需要达到 80℃ 以上,使发动机不运转,车辆处于水平位置,等待 3 至 5 分钟后,拔出油尺,用干净的针织布或棉丝将其擦拭干净后,再将油尺插到底,然后拔出油尺检查其油面的位置。
- 2) 检查其它各种液面的高度,发现问题,应及时解决。
- 3) 检查备胎的气压情况,标准气压值见油箱盖处。

4) 检查全车外部的灯光情况，特别是后部刹车灯，如有灯泡不亮，应及时更换。

5) 以上养护必须在每周检查一次。做到有病早知道，早预防，避免病重麻烦多。

6) 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。

7) 及时排除异常情况。

### (3) 每月例行养护制度

经过一个月的行驶，在每周的检查基础上，需要增加以下几个方面的检查。

1) 皮带的检查。有无裂纹、松紧，如出现裂纹应及时更换。

2) 发动机的密封性。主要检查发动机表面有无渗漏现象。

3) 目视水箱与冷凝器间是否有脏物堵塞。特别在夏季，如果其间隙中有脏物，将会影响到空调的制冷效果，需要用压缩空气进行清理。

4) 检查雨刷条的清洁程度和喷嘴的方向位置。在操作清理前风挡时，发现雨刷片刮不干净时，需尽快更换雨刷片。

5) 检查所有轮胎的气压，包括备胎。

6) 检查轮胎的花纹深度及磨损情况。轮胎花纹的磨损极限深度为 1.6 毫米，轮胎胎面应磨损均匀，如出现偏磨或者磨损异常，需要到维修站进行检查和调整，磨损严重，需更换轮胎。

7) 检查电瓶装头表面是否有腐蚀物，如有白色或绿色污染物，用热水冲洗即可，避免用硬物或者拆下装头进行清洁。

8) 检验员做好详细的检查记录，向值班领导汇报汽车技术状况，根据情况提出报修项目。

9) 及时排除、修正异常情况。

### (3) 强制养护制度

1) 保养空气滤清器每行驶 3000 公里要进行空气滤清器的保养，拆开空气滤清罩的盖子，取出滤芯查看，如脏得不厉害，用一小棍子轻轻敲敲滤芯掸去

污垢即可，如脏得很厉害，就要换新的滤芯了。

2) 更换机油每行驶 5000 公里要更换机油。

3) 四轮定位当车辆行驶时出现转向发沉、发抖、跑偏、不正、不归位、漂浮、颠簸、摇摆或轮胎单边磨损、波状磨损、块状磨损、偏磨等不正常的现象时，就必须进行四轮定位。

4) 刹车皮更换

车辆行驶 2—3 年，要更换新的刹车皮。

5) 更换燃油泵

车辆行驶 2—3 年，要清洗或更换燃油泵。

6) 正时皮带更换

车辆行驶 7—10 万公里，要更换正时皮带。

7) 其他

车辆行驶 4 年后，车内的各种橡胶管老化、硬化，漏机油、漏水的问题就会出现。要及时更换这些橡胶管。5 年左右车的水箱被化学物腐蚀，如果水箱漏水，要及时更换。

## 2、待租车辆标准

(1) 一格

待租车辆必须保持有一格以上的油量。

(2) 二准

时间准：准时、准确的把车送到客户手上。

(3) 三齐

证件齐：待租车所有证件要齐全有效(行驶证、购置证、养路费证、营运证等) 备件齐：待租车所有备件要齐全、完好(备胎、轮胎套筒、千斤顶 5 防盜锁、灭火器、警示牌等) 照明灯光齐：前大灯、远近灯光、转向灯、刹车灯、防雾灯、应急灯、车内灯。

(4) 四无

无故障：待租车机械性能、操作系统没有故障存在。

无残缺：待租车外表、车内、车门没有损坏、脱落等现象。

无划痕：待租车外观没有明显划印痕迹。

无异味：待租车厢内没有其它难闻的气味。

#### （5）五清

车身清洁：待租车外观清洁明亮（前后挡风玻璃、左右倒车镜、左右车门、轮胎、轮毂干净）车厢内部清洁：待租车座椅、靠背、脚垫、扶手、安全带、行李箱清洁干净。发动机清洁：待租车发动机外表必须清洁干净。仪表盘清洁明亮：待租车仪表盘必须清洁、明亮没有灰尘。随车工具及备胎清洁：待租车的随车工具、备胎清洁、干净、没有油污。

### 3、车辆出勤管理

#### （1）租赁车辆发车管理

- 1) 保证所有营运车辆符合待租标准、处于待租状态。
- 2) 接到发车信息后，立即跟接待部确认发车时间、地点、车型、价格、押金、顾客姓名、联系方式，及其他要求。
- 3) 从接待部领取所发车辆的钥匙、证件、租车合同、验车单等手续。
- 4) 主动与顾客取得联系，进一步确认发车时间、地点、车型、价格、押金等。
- 5) 提前 10 分钟到达指定地点，做好验车、发车准备。
- 6) 见到顾客后，主动向顾客问好，并检查顾客的身份证、驾驶证、来程机票或其他有效证件。通过 GPS 监控中心核对顾客的身份证和驾驶证，请顾客提供其家里的固定电话号码，以进一步确认顾客身份。
- 7) 与顾客一起验车。

详细查验车辆的外观，从车体油漆、部件、装饰、灯罩到底盘和轮胎，伤痕的长度、面积、部件的数量等，都要在验车单上做详细记录。

查验车内饰、部件的完好情况，并记录。

发动汽车，查验仪表盘的各項显示，记录公里数、存油量、机油表、水温表等各項数据。查验灯光、空调、雨刮器、音响、刹车、电动门窗和天窗是否正常。

给顾客讲解并示范该车的各項操作：空调、灯光、天窗、音响等。

打开发动机盖，给顾客讲解并示范如何检查和添加水、机油。

签定租车合同，收取押金。

给顾客安全驾驶的提示和建议。

帮助顾客解决其他问题。

8) 发车完毕后，第一时间将租车合同手续、押金交回接待部。

9) 把发车情况和顾客的其他要求告诉接待部值班人员。

## (2) 租赁车辆收车管理

1) 接到收车信息后，及时与将要还车的顾客取得联系，确定还车时间、地点、租金计算办法等内容。

2) 在租赁结算单上填好已知的收费项目和应收款金额，准备好租车合同、应退款项、违章保证金收据；安排车队人员负责收车，要当面向收车人交待清楚收车时间、地点、顾客联系方式、租金结算等事宜。

3) 收发车人员见到顾客后，首先向顾客问好，感谢顾客选择信任我公司的车辆。

4) 认真检查车辆外观、内饰、发动机、油量、里程等，并询问顾客该车在运行中存在哪些问题或故障隐患，并做好车辆状况的详细记录。

5) 根据油量、公里数，计算超油费、超公里费；并填入应收款项目。

6) 如果有车损，要及时报告车队队长，根据车损情况，确定顾客赔偿金额；严重车损或有争议的要及时到修理厂定损或报保险公司。车损情况及处理办法都要记录在验车单上。

7) 收车人必须在结算单上填写应收款项、应退款项、退还押金，并在收款人栏签名。

8) 收车结束及时将合同单、车辆交回公司接待部；接待人员审查合同手续、结算单、证件、钥匙，在收发车单上登记时间、车况，并签名。完结后将车辆钥匙、证件交专管员保管。

9) 有故障的车辆，收车人员应详细登记并向车管责任人报告故障情况，由车队另行办理送修手续。

10) 车内外不清洁的车，在交回租车合同手续后，由收车当事人负责送

洗。

### （3）代驾租车

1) 配司机的租车业务，要开据“营业派车单”，详细注明用车时间、租金、服务费、用途、结算办法等。

2) 所有出车业务都要填写发、收车登记表。

3) 带驾租车业务结束后，根据营业派车单和实际还车时间，结算租金，并做好详细的登记；填写当日报表、派车单驾驶员联作为凭证，随日报表一起交财务部门。

4) 检查证件、车况、钥匙，并在收发车登记表上验收登记。

### （4）公务用车

各部门因业务需要的公务用车，需本部门向公司领导申请，说明用车事由、时间；并由接待部开具派车单，公司领导签字同意后，接待部方可发放车钥匙和证件。

### （5）跟踪管理

1) 密切关注并掌握每一台已出勤车辆的情况。

2) 出场超过三天的车辆要主动与驾车人联系，询问车辆性能和状况。

3) 每天通过 GPS 查询车辆的位置。

4) 做好跟踪服务和温馨提示。

5) 帮助解决驾驶中遇到的各种问题。

### （6）道路救援

1) 车队每天 24 小时都要有值班或待命的司机。

2) 在接到道路救援信息后，马上与顾客确认需要救援车辆的车号、事故发生的时间、地点、基本情况。

3) 将事故信息反馈给车队主管领导，车队主管领导根据事故发生的情况，制定道路拯救方案，并向公司领导汇报。

4) 车队无法处理的情况，就通知修理厂到现场救援。

5) 到达现场后，首先安抚顾客，根据事故的现场情况确定报警、报保险公司。

6) 尽量给顾客提供替换车辆，费用的结算严格按照租车合同执行。

7) 每次道路救援后都要做好书面记录。

#### 4、车辆维修管理

(1) 车辆维修遵守“先申请，后修理”的原则

1) 车辆管理人员要对自己管理的车辆做好详细的检查，如有故障，做到以下四点：

第一、到底出现了什么故障

第二、引起这个故障的根本原因是什么

第三、有那几种解决办法

第四、你认为用那种方法合适

2) 填写故障登记表，并报车队领导核查，并确定解决方案。

3) 如果需要送修理厂的，要填写“维修申请单”，送修理厂检查。

4) 由两个以上的修理厂提供维修方案和报价单，报送车队领导审核；维修总费用在 200 元以下的，由车队领导批准并签字确定；维修总费用在 200 元以上的，车队领导必须书面报公司领导审核。

5) 紧急情况，车队领导不在场的，需有两名以上的车管人员签字，并将维修方案和报价单直接报公司领导审核。

6) 每辆车送修前，必须查阅该车历史的修车记录，查对本次故障是否和原来的修理项目相同或相关，是否还在保修期内；如果和原来的修理项目相同、相关，或还在保修期内，就由原修理厂负责免费修理或更换配件。

7) 记录送修时间，并通知接待部该车预计修复日期。

(2) 车辆修复后的出厂检查

1) 车辆维修完毕后要认真检查，保证彻底修复完成；

2) 由车管员和车队领导对该车进行验收，验收合格后，记录详细的出厂日期、公里数、维修项目、配件单、结算单、保修日期或保修里程。

3) 车辆通过验收回到公司后，车管员将《维修申请单》、《结算单》交公司领导审核。审核通过后，结算单一式两份，原件交财务部门审核，附件和《维修申请单》一并存入该车的维修档案。

### （3）保险理赔

1）需要做保险理赔或可以做保险理赔的车辆，一定要进行保险理赔。

2）为保证修车质量，进行保险理赔的车辆，要严格按照“车辆维修管理”的规定进行。

### 5、证件、档案及年审管理

（1）保证所有车辆的证件、手续齐全、有效。

（2）为每辆车单独建立车辆档案，包括：车辆照片、发动机拓号、车架拓号、行驶证复印件、购置证、保险单、营运证等所有相关手续。

（3）为每辆车单独建立车辆维修、保养记录的详细档案。包括：每天的车辆检查养护记录、车辆维修申请单、维修结算单、单车修理项目和费用的统计表。

4）车辆年检由租后服务部及业务人员负责。

5）每月 30 日业务人员接租后服务部下月《车辆年检明细》系统通知，至租后服务部领取《机动车交通事故责任强制保险单（副本）》。

6）业务人员依《车辆年检明细》自行安排车辆年检和环保检测工作，不得逾期。

7）所有车辆都要有备用钥匙，并妥善保管。

### 6、随车物证补办

1）随车物证的补办由车辆技术部及业务人员负责。

2）承租方丢失随车物证，须赔偿该物品的重置费用。丢失车辆钥匙、车辆证件、车辆号牌，业务人员应按规定收取承租方相应赔偿费用。

3）随车物证丢失，业务人员填报《设备购置申请》，经审批后由业务人员按租后服务部指定的程序办理。

### 7、车辆设备物品的申领

1）车辆设备物品购置由租后服务部及业务人员负责。

2）根据客户要求（贴膜、加装倒车雷达等）或车辆内部设施（座套、脚垫等）老旧需更换，业务人员填报《设备购置申请》，经审批后由业务人员按租后服务部指定的程序办理。



## 8、车辆安全管理

安全部门主要负责日常安全生产教育、事故处理、车辆投保、保险索赔、交通违法行为、租赁异常涉及公安机关的相关事宜的处理等工作。

### （1）公司安全教育活动：

1) 认真贯彻执行“安全第一、预防为主，综合治理”的方针，遵守国家法律法规和安全生产操作规程。

2) 宣传和贯彻政府颁布的安全法规、条例、规定，组织各项安全生产活动，保证安全生产工作的开展。

3) 组织召开安全会议，总结、分析各阶段的安全生产情况， 并针对存在问题制定相应的防范措施。

4) 组织开展驾驶员的培训和教育工作，提高驾驶员的安全生产意识。

5) 定期检查消防设施是否安全有效。

### （2）跟踪管理、通过 GPS 定位系统监控车辆

1) 坚持谁值班，谁监控，谁记录，谁负责原则，做好 GPS 监控记录。

2) 掌控不在线车辆，查明原因，及时查处屏蔽信号、干扰信号、损坏车辆等违规车辆。

3) GPS 监控人员必须认真负责，做好监控日志记录，重要事项及时报告公司领导。

投标人（公章）：许昌市建安区运通运业有限公司

投标人法定代表人（单位负责人）或授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

## 5.4 项目需求点对点应答

### 一、项目概况

租赁通勤班车，负责全区干部上下班及节假日等通勤服务，包括车辆所有费用及乘坐人员相关保障措施等。

**应答：**我公司完全了解并响应贵方招标文件上述要求条款且保证完全满足无任何偏离情况。

### ★二、采购清单

1、租赁通勤班车 30 台，每台核载人数 45-55 人，负责全区干部上下班及节假日等通勤服务。

2、服务期限 1 年，服务期间发生的司机工资、车辆保险、通勤班车充电费、维护费、燃料费、交通事故处置费、车辆折旧费、税金等所有费用及乘坐人员相关保障费用等，由成交人自行处理与承担，采购人除按合同约定支付班车服务费外不承担与此相关的其它任何费用。

本采购清单中所列技术规格或主要参数为最低要求，不允许负偏离，否则将承担其投标被视为非实质性响应投标的风险。

**应答：**我公司完全了解并响应贵方招标文件上述要求条款且保证完全满足无任何偏离情况。

### ★三、服务标准、期限、效率等要求

- 1、合同履行期限：一年
- 2、交付（服务、完工）地点：许昌市建安区
- 3、质量要求：合格（符合国家现行规范、规程、规定、标准的要求）。
- 4、驾驶人员要文明礼貌服务，严格遵守国家交通法规，保持车内卫生整洁，确保行车安全，使乘坐人员安全准时到达目的地。

**应答：**我公司完全了解并响应贵方招标文件上述要求条款且保证完全满足无任何偏离情况。

### ★四、验收标准

1、由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对成交供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情

况进行确认。验收结束后, 出具验收书, 列明各项标准的验收情况及项目总体评价, 由验收双方共同签署。

2、按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范验收。

3、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

**应答:** 我公司完全了解并响应贵方招标文件上述要求条款且保证完全满足无任何偏离情况。

**★五、采购标的的其他技术、服务等要求**

1、投标人应就本项目完整投标, 否则为无效投标;

2、本项目为交钥匙工程;

3、投标文件中须有实施(技术)方案, 否则为无效投标。

**应答:** 我公司完全了解并响应贵方招标文件上述要求条款且保证完全满足无任何偏离情况。

**★六、资金支付**

1、支付方式: 银行转账

2、支付时间及条件: 付款方式在合同签订时以双方约定为准。

**应答:** 我公司完全了解并响应贵方招标文件上述要求条款且保证完全满足无任何偏离情况。

**★七、本项目最高限价: 4681029.56 元(财政资金); 超出最高限价的投标无效。**

**应答:** 我公司完全了解并响应贵方招标文件上述要求条款且保证完全满足无任何偏离情况。