

二、报价一览表

项目编号：建安政采竞磋商字（2023）6号

项目名称：建安区涉案车辆停放场地租赁项目（二次）

单位：元（人民币）

标段	项目名称	投标报价	交付（服务、完工）期限	备注
第三标段	建安区涉案车辆停放场地租赁项目（二次）	大写：壹拾肆万柒仟元整 小写：147000.00	自合同签订之日起3年	/
...				

供应商名称：（公章）：许昌创营汽车服务有限公司

供应商法定代表人（或授权代表）签字：李营锋

日期：2023年 4月 17日

注：1. 交付（服务、完工）时间指完成该项目的最终时间（日历天）。

2. 如招标公告明确项目交付日期以年为单位，本表应填写完成该项目的年限。



李营锋

4.2 技术方案（实施方案）

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

一、总体策略

根据停车场现场情况，制订符合本项目运营管理模式，打破始终不变的停车场旧有原则和方法，精简工作人员，避免用工荒，有效控制和降低运营成本，增加经营利润。

（1）利用我司的技术优势，本着以设备替代或减少人工的经营理念，充分发挥我司完全自主知识产权的智能管理系统的功能优势，提高服务品质和工作效率，确保设备设施的正常运行和及时到位的维护保养工作，打造良好用户体验。

（2）组建有停车场运营管理服务经验的资深项目经理、相关技术及工程项目经理，以及车管员、收费员、技术员等骨干人员构成的经营团队，贯彻和执行各项工作任务，确保本项目停车场的高效和安全运营。

二、技术方案

（一）服务技术、人员、设备配置方案

1、停车场管理系统建设策略

（1）智能收费系统、停车引导及车位照明系统、行车道节电照明系统的功能、性能以及项目标准需求要求。在此基础上，对智能收费系统、停车引导及车位照明系统进行功能扩展，使之兼有出入口实时监控、入场车辆外观拍照、场内实时监控及突发事件录像、收费过程监控录像等功能，从而达到既对管理服务过程实施品控，以提高服务品质和加快突发事件的快速响应能力，又可大幅减少场内巡视岗或车管员数量，减少或杜绝出口收费的跑冒滴漏现象，有效控制或降低管理成本。

2、降低设备维护费和系统升级策略

（1）加强停车场管理员、安全员对智能化管理设备的操作技能培训，减少因操作不当而造成的设备故障以及由此引起的维修费、停车收入损失等。委派专业技术人员定期检查设备运行状况，避免单点故障引起整体故障而造成大额维修费。利用我司技术优势，定期组织专家实地考察制订更加适于本场运营特点的设备使用方案，并且，根据设备和停车场运行过程中暴露出的问题，对系统设备进行升级改造，以使其更具成本控制能力。

李营锋

3. 组织机构及人力资源策略

- (1) 组建专业的经营团队，负责本场正常运营的各项管理工作。
- (2) 先期委派经验丰富的收银员、车管员队伍，确保本场迅速进入正常运行状态之后，以先期队伍为骨干，逐步替换或扩大管理队伍。

(二) 人员、设备配置方案

1. 对部门经理负责并接受部门经理领导，以身作则，为下属树立良好的形象。
2. 组织班前例会，及时传达上级下达的各项工作措施和要求，并组织落实，保障管理系统的畅通。
3. 组织实施施收队车辆的安全操作规程，监督所属员工有无违章现象，实行质量管理，避免安全隐患。
4. 对违反车辆操作规程和纪律的人和事进行纠正和处理，并如实向部门经理汇报。
5. 负责对所属车辆设备、设施等进行检查，确保工作性能良好、车辆车身洁净。
6. 征询所属员工的各种意见、要求，了解所属员工的思想动态，及时总结并汇报。
7. 督导所属员工的出场意识，确保出场及时、准确，不误导，避免相关上级部门调查和客户投诉。
8. 负责协调和准确调拨施救车辆，保证及时到达现场。
9. 督导所属员工出场前的着装，车辆警用设备使用纪律，车辆拖回途中的安全意识，避免外界投诉。
10. 督促所属员工对事故车辆入场后的登记和摆放工作，避免漏记、忘记和车辆摆放混乱的现象发生。
11. 负责检查所属卫生区、寝室、停车场卫生。
12. 清障施救车辆属于特种车辆，专管专用。原则上只能用于清障施救、正常巡逻。有特殊情况用车，需经领导审批。
13. 清障施救车辆由指定专人驾驶，车辆必须按规定停放指定位置，并确保安全。
14. 车辆交接前必须保持车辆内外清洁，保持车辆整洁。四、车辆不得停放公共娱乐场所。
15. 驾驶员每天上班前必须进行例行检查，做好车辆每日保养工作，确保清障车经常保持良好的技术状况，确保安全行驶。检查内容如下：

李营锋

- 31 -

- (1) 燃油、润滑油、冷却水、电池液是否正常，制动器（含手制动）、离合器是否正常。
 - (2) 方向盘、转向器、传动轴及转向横拉杆连接是否牢固有效。
 - (3) 轮胎（含备胎）气压是否正常，轮胎螺丝是否牢固；喇叭、灯光、雨刮器、示警灯、音响是否正常。
 - (4) 车窗、门锁是否正常，随车工具是否齐全。
 - (5) 各种仪表、示警灯是否正常工作，发动机声音有无异响。
 - (6) 车外观是否整洁，有无脱漆碰撞痕迹，车内是否整齐干净。
16. 日常清障施救工作，不得违章行车，必须确保行车安全。发现车辆出现问题，及时向中队领导汇报。
17. 需要进行例保及中、大修时，向中队领导汇报计划，待批准后方可修理。
18. 建立车辆管理档案，一车一档。建立车辆使用、维修，定期例检台帐。

三、质量控制

- (1) 停车场内逐车建立信息记录卡，详细记载车辆号牌、类型、识别代码、入场时间、停放区域和经办民警等内容，一式两份，一份粘贴或放置安全、醒目位置，一份与车辆钥匙等连体存放，妥善保管。进出实行详细登记，大队与暂扣车辆停车场均建立台帐，总台帐与明细帐做到帐帐相符，各明细帐与暂扣车辆帐实相符，并定期对账。各停车场内均安装监控设备，落实防雨、防晒、防火、防盗、防腐蚀等“五防”措施。场地划分为汽车类、摩托类、非机动车及重点车辆停放区。设置停车棚，小型汽车、摩托车以及需要检验鉴定的车辆依次停放在棚区；大型货车一般停放在棚区外，遇有需防雨的物品时会停放在棚区内。在醒目位置设立明显的收费公示栏，公开营业执照、管理制度、收费标准和监督电话，配备专职管理人员维护。
- (2) 办案人员依法扣留、扣押暂扣车辆后，在规定时间内移交交警大队暂扣车辆停车场，办理移交手续。移交时，办案人员须持有关法律文书当场查验核对、登记入册，与办案人员共同签名，因鉴定、辨认、检验、检查等办案工作需要调用暂扣车辆的，须经办案部门负责人批准，由办案人员持法律文书到停车场详细登记调用人、审批人、时间、事由、期限、调用的暂扣车辆状况等事项。归还暂扣车辆时，经管理人员检查、核对无误后，予以封存管理。车辆保管期满后，经办案部门负责人批准后，制作返还物

李营锋

- 32 -

品清单一式两份，由办案民警、领款人分别签字或者盖章，一份交领款人，一份附卷，并留存领款人的身份证复印件，手续完备后，依法放车。支队定期与停车场结算费用。

(3)、对指定的停车场，由大队监督其制定暂扣车辆进场、出场、登记、审批、管理等工作流程，实行规范管理，分类有序停放暂扣车辆，切实履行好管理责任。停车场妥善保管停放车辆，并依法承担被盜、损毁、灭失的赔偿责任。同时，拓展外部监督渠道，在停车场设立不收费公示牌，公开监督电话，切实维护当事人合法权益。

服务质量管理体系

- 1) 我公司将根据文件的要求，建立健全监督检查机制，设立服务监督卡，并公示服务质量、投诉电话号码等有效联系方式，设立监督服务电话，安排 24 小时值班，随时处理用户投诉，接受用户建议和意见，加以修正。
- 2) 为了提升公司服务质量，我公司接受贵方各级领导机关部门及社会群体的监督，并建立服务质量持续改进体系。
- 3) 我公司将制定《随车物品管理办法》、《车辆安全管理办法》、《车辆交通安全应急预案》、《车辆安全巡查检查计划》、《车辆调度管理办法》、《车辆运行及停放管理办法》、《驾驶员安全责任书》等规章制度，为提升服务质量提供制度保障。

(3) 服务质量管理体系运行

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，服务质量和服务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，包括工作时间的安排、手续的办理等方面的各项工作。服务策划以及贵方需求为导向，制定工作的方针和计划，以达到满足贵方的需求。我公司将根据服务质量手册规定的服务质量目标和要求，对服务工作进行统一的规划、安排，并及时传达给工作人员予以执行。

2) 与用户的沟通

在服务的过程中，我公司将尽力为贵方提供专业的服务，通过用户满意度调查信息以及用户的各种反馈信息，电话或面谈，获取用户对服务的具体要求或潜在要

李营锋

- 33 -

求，并采取相应的措施，达到实现贵方满意的服务程度。

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。

(4) 服务质量保障措施

1) 积极地与客户保持良好的沟通和互动

公司在提供服务前听取客户的建议；在客户用完后收集客户的反馈信息；在客户用车过程中与其保持联系，随时为其提供帮助。每一位员工对客户所给到的任何信息都要认真记录、快速反馈给相关责任部门，并且快速将结果反馈给客户知晓。

研究表明，对客户的咨询、投诉和建议是否有反馈，以及反馈是否及时，是影响客户满意度的重要因素。我公司建立了快速反馈机制来提高客户满意度，各部门各层级的人都将客户放在首位，快速帮客户解决问题。

对于客户的咨询，现场能够回答的，最好现场回答，现场不能回答的，1 个小时之内必须给客户答案。对于客户的投诉，24 小时内必须将解决方案告诉客户。

2) 建立多种双向沟通渠道，方便双方交流

① 我公司已开通即时咨询热线，保证 24 小时有人接听，可以随时回答客户的咨询。

② 公司建立了 24 小时投诉热线，客户有投诉时随时有人帮助处理。

③ 进行客户满意度调查，客户每次用完车，都可以直接进行评分或者由公司每三个月发放一次满意度调查问卷进行，也可以通过电话访问进行。

四、计划安排及保证措施

服务任务

1. 保证场地、设备、人员数量满足实际的服务需求、以保证最终服务的高质、高效。
2. 配合管理，做好暂扣车辆的信息录入工作。

李营锋

- 34 -

- 3、建立完善的财务管理制度，杜绝在服务过程中弄虚作假现象的发生。
- 4、建立完善的安全管理制度，杜绝在服务过程中安全事故的发生。
- 5、采取必要的风险控制措施，防止在停放及保管过程中发生的不可预见的损失。
- 6、采用人工巡视与视频监控相结合的方式，昼夜对存放的被扣留交通违法行为车辆进行检查，核对车辆数目，检查是否存在火灾等安全隐患。

场地管理

- 1、暂扣车辆停车场须为地面，单层平面停车场，保证封闭空间，只作为涉案车辆停放专用，不对社会车辆开放，出入口独立并方便拖移车辆进出，四周有围墙，场地具备必要的排水设施。
- 2、暂扣车辆停车场内有足够的使用面积可供办案单位扣留拖移车辆停放，存放扣留拖移车辆的区域将进行硬化，地面平整，并利用围栏、标线进行明示；停车位须以白色标线施划清晰，小型车辆停车位的规格为 600 cm×250cm，大（中）型车辆停车位的规格为 1560 cm×325cm。

设施设备管理

涉案停车场入口明显位置设立停车场标志牌，规格为 60 cm×180cm；具有火灾处置能力，具备足够的灭火器、灭火毯（石棉被）、消防栓、水带、水枪等消防设施，并保证有效；

在停车场内四周及停车场出入口安装照明和视频监控设备并保证全天候有效，保证照明、监控无死角，确保暂扣车辆出入和存放有明确记录和清晰影像并保存 15 天以上，定期将电脑存储的影像数据按照时间顺序刻录成盘（数据时间连续）；

配备联网计算机、移动硬盘、数码相机、塑封机等设备用于建立电子台账数据统计，有专用业务办公用房，用于办理车辆存取手续。业务办公用房内安装视频监控设备。明显位置张贴或悬挂《扣留（拖移）机动车停车费缴费提示》（规格将不小于 45 cm×90 cm，由案管单位制作）及有效的《公共停车场经营备案表》、《企业法人营业执照》、《税务登记证》。业务办公用房门前设立停车场收费标准标志牌；

配备足够的防盗铁门、铁窗，用于存放扣留拖移车辆相关的账本、档案、凭证等物品；配备防盗的钥匙柜（用于存放扣留拖移车辆的钥匙）；

李营译

- 35 -

成影响。

- 2、建立完善的安保系统，设 24 小时值班的保安室，且有保安人员定时巡查，非保管工作人员不得随意进入暂扣车辆停放地。
- 3、保管场地四周将设置 2.2 米高围墙，保管场地不对社会车辆开放。场内设置好必要的安全警示标注。
- 4、保管场地将配备防雷设备，按照有关规定，每年进行一次场地防雷检测，并做好相关记录。
- 5、保管场地设置服务厅，提供办事群众等候休息室。
- 6、建立完善的内部业务管理及协调机制，配合好车辆管理工作。
- 7、配备电脑、打印机及基本的通讯工具，保证有足够的照明系统及消防设施。

车辆技术保障

- 1) 车辆手续保障，除上级交警部门、运管部门的车辆年审、季检、月检外，公司还每周召开一次安全例会，对车辆的安所有位即刹车、转向、灯光、喇叭等及车容、车貌、车内外卫生等进行检查，不及格者当场整改。
- 2) 为提高驾驶员的安全意识、规范驾驶员的服务行为，为确保车辆手工艺状况良好，对长期租赁的车辆每周公司派出安技人员到现场对车辆的安所有位及车容、车貌、车内外卫生等进行检查，并对驾驶员进行安全及服务规范教育。对短期租赁车辆（一周以内）计调部门接到计划，肯定车辆后，安技人员对车辆安所有位、车容车貌、车内卫生检查及格后，告诫驾驶员安全服务注意事项方能派出车辆。
- 3) 车辆发生故障时，驾驶员或用车单位拨打值班电话，值班人员立即作出反应，问清故障原因。30 分钟内派技术人员到达现场。车辆短时间不能修复立即派出备用车辆更换。

规章制度

驾驶员除遵守国家规定的法规和主管部门规定外，公司还制定了完善的规章制度和处罚规定约束驾驶员的驾驶行为和服务规范，保证车辆安全运行和优质服务。

技能培训

为提高驾驶员的安全意识和服务质量，公司每年举办两次安全、服务培训。

五、安全保证措施

李营译

- 37 -

按办案单位需求提供车衣、苫布、车棚等，能够对扣留拖移车辆给予妥善保管。

制度及人员管理

- ①具有严格完善的车辆停放安全监管措施、服务规章制度；
- ②停车场内暂扣车辆及物品统一由我方负责保管。我们将对车辆实施监护，任何单位和个人不得侵占、挪用、调换或者损毁停车场存放的车辆（含零部件）及物品；
- ③暂扣车辆及物品进入停车场时，停车场值班人员会同当事人（当事人不在场的会同交警、路政等部门工作人员）对车辆、物品进行清点核对，认真填写物品保管登记表，并与当事人共同签字确认。停车场值班人员会提醒当事人关锁好车门窗、切断电源，将车内贵重物品随身带走；
- ④当事人要求放车、提取物品时，停车场值班人员将认真核实开具的放车凭证等有关材料，经贵方负责人签字同意后，会同当事人检查车辆、清点物品，核对无误后双方签字方放行。
- ⑤统一安排，认真做好 24 小时轮流值班。停车场值班人员不得擅离职守，一旦发现可疑人员，立即前往对可疑人员进行查问，同时巡视检查停放的所有车辆有无损伤、撬痕，如有特殊情况立即上报，严格执行交接班制度，认真填写好《值班记录》防治责任不明造成的损失。
- ⑥定期检查消防设施是否完好、有效，如有损坏，要及时维修更换，以确保停车场内的设备、设施和停放车辆的安全，保证场内整齐有序，做好停车场内的清洁卫生。
- ⑦停车场管理人员具有较强的执行力和良好的服务态度，能够认真遵守公安局和办案单位制定的相关制度和规范，积极配合检查督导；
- ⑧停车场管理人员具有电脑操作能力，能够全天候随时办理车辆存取手续，我们将配备足够的值班人员对被扣留拖移车辆停放安全进行 24 小时巡视并按要求制作巡视记录。

进度计划及保证措施

若我方有幸中标，我方将按照投标文件的规定的时限，提前做好停车场的建设工作，保证停车场能够快速投入使用。

- 1、做好场地平整工作并铺设良好的排水系统，保证汛期、雨季对停车场均不造

李营译

- 36 -

（一）安全操作规程

- 1、认真查验租客的驾驶人驾驶资格，保证其准驾资格与租赁车辆相符。
- 2、交接车辆前检查刹车、方向盘、喇叭、照明、信号灯等主要装置是否齐全完好，消除隐患。

（二）安全责任

- 1、管理人员对设备运行实施安全管理，承担相应的安全管理责任。
- 2、按照设备管理规范的要求，对设备运行中的安全保障措施及应急预案进行巡视和平行检查等形式，对设备运行进行安全、有效的管理
- 3、发现问题，应立即进行整改，对于不听劝阻者，问题严重的，应视其情节严重与否进行处理。

（三）停车场管理规定

- 1、车辆出入停车场时，车速不得超过 5 公里，听从指挥行驶；
- 2、违章车辆必须按照停车场管理人员制定位置停放，不得私停乱放；车辆摆放应井然有序；
- 3、车辆停放好后，应拉紧手刹，确保车辆处于熄火状态，提醒车主（司机）将贵重物品带走，锁好门窗后方可离开；
- 4、若驾驶室损坏变形严重，停车场管理人员有义务用篷布遮盖驾驶室，以确保事故损失降到最低；
- 5、停车场内严禁烟火，若装有危险品、易燃品、易爆品的车辆被拖入场内，管理人员应及时向主管领导汇报；
- 6、禁止在场内加油或车与车过油，除指定地点外不得在场内清洁，冲洗、维修车辆；
- 7、停车场消防器材必须摆放齐备，管理人员应熟悉灭火器、消防设备的使用，夜间经常巡视，注意防火防盗；
- 8、爱护停车场内设施，如有损坏，当事人须承担赔偿责任；
- 9、进入停车场车辆应由拖车人员详细登记现场施救情况，管理人员应检查车辆基本装备（如：轮胎数量、点检装备情况等），作好记录并双方签字；
- 10、停车场管理人员不得见到公司放行手续方可放行违章、事故车辆，私自放行车辆者，一切后果由当事人承担。

李营译

- 38 -

- 11、管理员不得向违章、事故车辆索要财物，一经发现，予以除名；
12、停车场仅提供看管车辆整车安全，恕不保管贵重财物；

六、安全保证措施

安全检查管理制度

- 1、不定期到设备现场巡回检查，发现问题，及时解决。
2、每月 10 号设备安全检查，由全体安全员参加，每月不少于一次。
3、发现设备安全隐患及时提出整改措施，指定专人负责，或与设备供应方联系，妥善解决，排除后进行复查，记载存档。
4、重大问题及时向设备供应方汇报，落实排除。
5、检查中发现“三违”情况，应立即纠正，给予当事人批评教育，情况严重的召开专门安全教育课。
6、设备检查情况均应在台帐中反映，以便开展工作。
7、充分发挥专职安全员的作用，定期设备安全大检查，对查出重大安全隐患落实整改，确保设备安全运行。

服务的目标、任务

制定及落实停车场管理规范，完善停车场的安全管理，保障车辆停放安全，辖区交通顺畅，出入有序，确保车场设施设备之运转正常安全，防止盗窃、火灾事故发生。做好暂扣车辆及物品安全保管工作，保护公民、法人和其他组织的合法权益，避免车辆停放期间引发纠纷和投诉。

管理人员岗位职责、纪律和职业道德

1. 停车场主管职责
2. 对保安主管负责，服从上级安排，听从指挥做到令行禁止，依法循章对交通、车辆进行管理。
3. 经常视察车场，并确保各停车位正确使用，保证车道、车场出入口周围道路畅通。
4. 熟悉掌握车辆进出情况，车位情况，合理布置安排。
5. 安排和调整属下员工的班次，合理分派所有工作给予属下员工，确保他们严格遵照指示工作，提高工作效率。
6. 负责监督和落实员工的岗位职责，对员工进行岗位职责、工作规程、车管仪器操

李国峰

- 39 -

作等相关知识的培训和法制教育及职业道德教育，并安排定期对员工进行考核，提高员工的工作技能及服务素质。

7. 负责每日工作检查，并做好相关记录。

8. 负责对外协调与联系，处理车辆管理方面的问题和客户投诉。

9. 熟悉停车场内的信道结构、安全系统、消防设备及通风系统、辖区道路，车位使用情况，负责车场内公共设施、车管系统的运行情况清洁等监管工作，以确保车场管理工作顺利及有效开展。

10. 负责执行现场监管制度，对任何员工涉及违反纪律事情应该迅速及彻底调查，并及时上报并提出处理建议。

11. 定期召开班组会议，检讨工作表现，并藉此沟通现场管理人员。

停车场安全保证措施：

- 1.1 车辆按顺序停放，不得阻塞消防通道和堵压消防栓；车辆之间保持一定的安全疏散距离。
1.2 电源线绝缘套管不被挤压，与灼热部位保持一定的安全距离。
1.3 驾驶室、车厢的车门(包括安全疏散门)开启灵活，门锁完好。
1.4 车上备有相应的消防器材。
1.5 进场车辆和司机要保持场内清洁，禁止在场内乱丢垃圾及弃置废弃物，禁止场内吸烟。
1.6 进场司机必须遵守安全防火规定。用过的油棉纱等废弃物，必须及时清理，不准存放在停车场、停车库内。
1.7 在停车场内禁止以超过规定的速度行驶。
1.8 进场车辆严禁在场内加油、修车、试刹车，禁止任何人在场内学习驾驶车辆。
1.9 进场司机必须遵守安全防火规定，严禁载有易燃易爆、剧毒等危险品的车辆进入停车场。
1.10 不损坏停车场(库)内消防设施、电器、供水等场地设施。
1.11 在停车场(库)出入口处设置防撞设施，必要位置设置路障和防护栏。
1.12 停车场内按配置要求配置消防器材，配备灭火器，配备相应种类和数量的消防器材，定期检查维护，保持完好。

涉案停车场内部安全制度

李国峰

- 40 -

一、值班保安要按时交接班，接班保安未接班，交班人员不得离开岗位，交接班要核对钥匙数量并移交需要继续承力的事项。

二、值班保安实行岗位责任制。

三、负责单位内部巡查工作，值班保安必须按照机关规范化管理建设相关要求，每天巡查并做好相关记录。

四、夜间每两小时巡查一次并做好值班记录，对紧急事项或重大突发事件，必须及时报告分管民警，并采取紧急措施处理。

五、值班保安应自觉维护值班室秩序，禁止无关人员进入值班室，管理好值班室设备和用具，做好值班室及门厅内外的清洁卫生工作。

六、接受上级领导对值班工作的检查，做好场地的安全保卫工作。

应急处置提供方案

紧急火警处理

(1) 发现火警值班人员立即前往现场查看火势。火势较小应立即扑灭，火势较大无法控制时，立即报告项目经理和物业公司、停车管理部、公安消防队。项目经理应立即组织员工灭火救人。同时通知车主赶到现场。

(2) 灭火操作规程：灭火器灭火：喷射干粉，对准燃烧物体的根部平行喷射，如果燃烧区火焰面积较大，可将干粉枪停在距火源 5 米距离的上风或侧上风的位置，操纵干粉枪向左右两侧平行摆动，使灭火剂完全覆盖燃烧区，向有遮盖物的燃烧物体喷射干粉，应居高临下进行喷射。

(3) 消防栓灭火：应把水流喷射到火焰根部，在看不见火焰的情况下，不要盲目射水，要根据火场燃烧情况及时变换射流。断电：当电气设备着火，并引燃附近可燃物时，应先关闭总电源开关，切断电源，再用灭火设备进行灭火。防爆：防止易爆物体受热而产生爆炸(如车辆油箱)，对离火源较近的车辆应重点进行保护或疏散，若是可移动物品则迅速将其转移到安全地带。

车辆停放时刮刮、蹭或剐蹭情况的处理

(1) 车辆在停车场指定位置静态停放时，受其它车辆刮蹭致伤，若当场发现，应扣留责任人车辆，并通知项目管理人员到场处理。

(2) 项目管理人员通知发现车辆车主到场，按车辆损伤程度，要求责任人做出赔偿。不能解决时，可移交交通管理部门或当地派出所处理。

(3) 未发现肇事车辆，而被刮蹭的车辆(事故)，属我方管理责任，经与车主协商由我方进

李国峰

- 41 -

行赔付的，应填写《一次性赔偿协议书》，注明车辆损伤原因、所停放位置、车辆受损程度、车辆型号、车牌号、行驶证号、车主姓名、交费情况等并由车主签字确认，报停车管理部，按车辆出险理赔流程处理。

服务应急预案

1. 组织机构及职责

公司成立以总经理为总指挥，公司安全生产领导小组为成员的应急领导小组，做到统一指挥、分工合作、全面协调、密切配合，使各项政令畅通、及时、高效有序开展各项应急救援工作。日常工作由公司综合管理部负责，安排专人 24 小时监控车辆动态值班，电话 24 小时开通。

七、技术培训方案

员工培训实施方案

- (一)、职业道德基本知识
(二)、专业理论和技能培训内容

- 1、发动机维护
2、发动机修理
3、诊断与排除发动机故障
4、汽车底盘维护
5、汽车底盘修理
6、诊断与排除汽车底盘故障
7、汽车电器设备维护
8、汽车电器设备检修
9、诊断与排除电器设备故障

安全管理培训：

1. 保证车辆安全、人身及财产安全
2. 为消费者提供更加优质的服务

员工培训的基本原理

1、训练员工的能力，素质不足是差一项检查总结。换句话说训练之前要先找到培训的重点(关键点)检查的方法可依照下列几点来做。

(1) 首先分为能力和素质教育对员工的能力和素质等大致上进行分类，再从各项分类仔细地去做。

李国峰

- 42 -

(2)再细分为知识、技术、态度三方面将能力、素质再分为知识、技术、态度三部分。因为能力是知识、技术、态度等综合表现出来的一种力量。

(3)将知识不足的部分列出来既然分为知识、技术、态度三个方面，就必须将各方面欠缺的部分列举出来。首先关于知识方面，这方面必须分为工作上必要的知识和在人际关系上必要的知识两种。特别是在工作上必要的知识，一定要实事求是地总结，才能明确地知道教育的需求内容。

(4)技术的熟练度，技术就是指工作的技巧。知识是用头脑去记的东西，但技术却必须以知识为基础，而由亲身体会去积累的东西。并且，这可以说是一种工作熟练的程度。

(5)态度的总结无论知识、技术多么的优良，若是工作态度不好，就不能算是优秀的作业人才。

员工业务培训熟悉各岗位职责流程

1、管理人员岗位职责、纪律和职业道德

(1)停车点班工作职责

对秩序维护员主管负责，服从上级安排，听从指挥做到令行禁止，依法循章对交通、车辆进行管理。

经常视察车场，确保停车位正确使用，保证车场出入口周围道路畅通。熟悉掌握车辆流动情况，车位情况，合理部署安排，安排和调整属下人员的工作时间，合理分派所有工作给予属下员工，确保他们严格遵照指示工作，提高工作效率。

负责监督和落实员工岗位职责，对员工进行岗位职责、工作规程、车管仪器操作等相关知识的培训和法制教育及职业道德教育，并安排定期对员工进行考核，提高员工的工作技能及服务素质。

负责每日工作检查，并做好相关记录。

负责对外协调与联系，处理车辆管理方面的问题和客户投诉。

负责执行现场监管制度，对任何员工涉及违反纪律事情应该迅速及彻底调查，并及时上报并提出处理建议。定期对停车场组会议，检讨工作表现，并藉此沟通现场管理人员。

根据工作需要和上级的指示，有权调动下属人员加强某区域的管理工作，定时向上级主管汇报工作。

李营峰

- 43 -

八、优惠条件和服务承诺

1、停车场安防条件：

(1) 停车场实行全封闭物理隔离，地面硬化符合停车需要，设有满足大型车辆进出的通道，建有固定的办公业务用房。

(2) 建有全覆盖停车区域的高清视频监控镜头，其中进出口通道和分类划分的停放区域至少各安装1个镜头，且视频储存满足6个月以上。

(3) 停车场内应按涉案车辆类别（如事故车辆、违法车辆、“僵尸”车，重点涉案车等）划分停放区域，设置固定标识指示牌。同时在停车场内应设置专门的特殊案件侦办的重点车辆停放区200平米，建有防雨防尘固定设施。

(4) 停车场应配备必须的符合消防管理法规的消防器材和防火设施，能够预防涉案车辆发生火灾，且能够保障涉案车辆在发生火灾时得到及时有效的处置。

2、车辆救援设备条件：供应商应当具备24小时扣留、拖移、救援涉案车辆的能力。10吨或以上的重型拖车1台，5吨以下的中型拖车1台，拖移设备、车辆应当是供应商自购，购置配备必须的事故救援工具、交通警示牌，反光锥桶和夜间事故现场照明设备。

3、其他条件：我公司安排专门的人员保持24小时通信畅通，在接到执法机关工作人员任务后，在5分钟内出发。停车场应当安排专人24小时负责值守，并按涉案车辆类别建立扣留、放行登记台账，扣留车辆现场交接登记表册。建立完善停放和救援管理制度，工作人员岗位职责，经保险公司认可向投保事故车辆收费的拖车费、吊装救援费标准均应公示上墙。

4、积极配合贵方做好相关车辆保管、存放和返还工作，落实好各项规章制度，进一步完善涉案车辆的清查和登记工作，做到涉案车辆管理底数清、情况明、手续完善、车辆扣留和放行工作有条不紊。

5、服务任务

①保证场地、设备、人员数量满足实际的服务需求，以保证最终服务的高质、高效。

②配合管理，做好有损车辆的信息录入工作。

③建立完善的财务管理制度，杜绝在服务过程中弄虚作假现象的发生。

④建立完善的安全管理制度，杜绝在服务过程中安全事故的发生。

李营峰

- 44 -

⑤采取必要的风险控制措施，防止在停放及保管过程中发生的不可预见的损失。

⑥采用人工巡视与视频监控相结合的方式，昼夜对存放的被扣留交通违法行为车辆进行检查，核对车辆数目，检查是否存在火灾等安全隐患

⑦服从贵方管理，积极配合贵方的监督检查，并对检查出的问题及时进行整改。巡视检查将书面记录，白天（7时至20时）每小时记录一次，夜间（20时至次日7时）每3小时记录一次。

⑧24小时配合贵方工作，按规定接受拖移至保管的违法违规车辆，并按照规定停放及保管。

⑨我方在接受车辆时，将对车辆进行拍照。核对好车辆状况，并在拖移车辆交接单上签字确认车辆入场。

供应商名称（并加盖公章）：许昌创鑫汽车服务有限公司
签署日期：2023年4月17日



李营峰

- 45 -