技 术 标 文 件

（格式）

一、开标一览表

标题	内容
投标人名称：	新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司
项目名称：	新乡学院 2024-2026 年科研教学用车租赁服务项目（三次）
分包编号：	新乡政采招标采购-2024-64 / 2024ZBDL080号-5
报价金额（小写）：	583000元
报价金额（大写）：	伍拾捌万叁仟圆整
服务期限：	自合同签订之日起 2 年

投标人：新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司（电子签章）

法定代表人：程许（电子签章）

日　期：2024 年 08 月 15 日

填写说明：

开标一览表中的“投标总价”应包括招标文件规定的招标范围的全部内容；

二、投标报价明细表

价格单位：人民币元

第1标段

车型	单价(元/天+元/公里*里程数)		天数	合计(元)
	元/天	元/公里		
9-27座车	650	2.4	100	89000元
35-39座车	800	2.8	200	216000元
50-59座车	1100	2.9	200	278000元
总价合计				583000元
里程数：7座以上车型按照100公里/天计算。				

投标人：新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司（电子签章）

法定代表人：许[illegible]（电子签章）

日　期：2024年10月15日

注：1. 表中公里单价“元/公里”作为报价得分评审因素由投标人自主填报，“元/天”、“天数”、“里程数”为固定数值。投标人用以上数值，根据第五章“新乡学院汽车租赁需求明细以及最高限价计算方法”说明中的公式，计算各种车型的合计金额及总价合计，总价合计应与开标一览表中的“报价金额”保持一致。

2. 表中“天数”、“里程数”均为预估值，结算价款以实际发生的里程数及服务天数为准进行结算；

3. 各标段投标人分标段制作投标文件，[illegible]标段填写报价明细。

三、服务承诺

在车辆行驶安全保证方面，为保障安全出行，我司制定如下措施：

1.驾驶员准入资格必须符合相应车辆技术性能相关标准,并有极强的责任感与工作能力，勤奋负责，热爱本职工作。

2.严格检查驾驶员的任职资格，严把准入关，加强职业道德教育，定期召开道路安全培训，利用多种形式将知识传授给驾驶员，杜绝人为事故发生。

3.安全管理人员在管理车辆中要严格检查、不徇私情，要有高度的责任感，对待车辆人员要一视同仁，坚决不使用过激的语言与应急保障车队人员讲话，办事不推诿、不扯皮，做到文明规范服务。

4.对现有驾驶员按照驾龄及无事故经历进行资历排行,安排驾驶年限长且无任何重大安全事故的驾驶员进行驾驶。

5.合理安排驾驶员，做到驾驶员年龄结构合理，保证工作经验丰富，也要保证适应不定期高强度驾驶工作。

6.在协议期内，若驾驶员驾龄、年龄等因素达到协议要求的上限，自到达之日起，我方不再提供该驾驶员供甲方使用。

7.确保驾驶员做到文明驾驶，上车之前做好对驾驶员的检查，确保不出现酒驾，开情绪车等现象

服务质量检查、验收方法和标准：

仪容仪表

◆仪容：

1、面容整洁，仪表端庄；

2、男士忌留胡须，养成每日修剪胡须的良好习惯；

3、女士画淡妆，以淡雅、清新、自然为宜；不浓妆艳抹，口红颜色不宜过重，以自然色系列为主；不得喷洒过浓或刺激性大、有异味的香水。

◆仪表：

1、驾驶人员上岗或参加集体活动必须按规定统一着装，并保持制服平整合体，整洁大方，纽扣齐全，不准挽袖，戴袖套，卷裤腿、披衣、敞怀；

2、衬衣袖口需扣上，前襟纽扣一律系至上起第二枚，衬衫内只可穿低领内衣，不准将内衣露在外面，不准穿高领毛衣；

3、裤长以穿鞋后离地面 1 厘米为宜，裤线笔挺，皮鞋鞋面保持光亮整洁，无破损。

◆发式：

1、驾驶人员需清洁且梳理整齐，保持清爽、干净，无头皮屑，以自然色和黑色为宜，不准染红、黄、绿等鲜艳颜色。

2、女士不准留奇异发型，长发要用统一配置的头花盘起，头花高度不准低于后衣领，刘海不过眉，短发要合拢在耳后，不准披头散发。

3、男士不许留长发，长度不得超过 3 厘米，做到前不掩额、后不角领，侧不掩耳；以背头、平头、分头为标准发型；不准蓄胡须，留长鬓角，鼻毛不外露。

◆姿态：

1、坐姿：上身自然坐直，立腰，两肩放松，双腿自然弯曲，双脚平落地上，双膝、脚跟并拢(男士可稍分开，但分开间距不得超过肩宽)摩椅面的 2/3 左右，手臂自然弯曲，双手自然交叠，掌心向下。

2、站姿：男士双脚自然分开，与肩同宽，双手后背自然交叉，可根据自身情况开肩；女性双脚并拢，双手自然交叉放于身前，右手搭在左手上贴在腹部。

车辆上站后，司乘人员各就其位，分立车前两侧，迎候旅客。

车容车貌

◆车辆卫生达到“五净”

1、车身净：车身漆色光亮，文字、图案清晰可见，不得有污物及灰土粘附。

2、地板干净、整洁，不得有明显痕迹或污损;头套污浊处不得有与本色明显区别的印记，且不得有头发等附着物存在:座垫套应整洁，完好，不得有明显脏污，破损。行李架整齐、有效，摆放行李安全、有序：内壁及顶部色泽光亮无污物:窗帘干净整洁，无破损:车厢内空气保持清新、无异味。

3、玻璃净:前、后风挡玻璃及倒玻璃均应光亮无破损，可视性强，不得粘附除检验合格证之外的任何影响视线的遮挡物。

4、工作台净:驾驶员工作台不得摆放除线路牌及支架之外的任何物品，并保持整洁干净无灰尘;仪表盘表面清晰，可视性强;后风挡玻璃前应干净整洁，不得堆放任何物品。

5、规格，号码清晰，不得有泥污遮掩:轮胎胎面不得粘附杂物，轮辋干净，显现本色，不得有泥土或油污粘附。

服务设施、安全设施标准

1、座位序号齐全、明显，便于旅客入座，不得有缺损。

2、针线包、晕车药、创可贴配备齐全、有效，摆放便捷、有序。

3、意见本完好，不破损、缺页，按规定位置摆放明显。

4、垃圾桶放置得当、便利，保持卫生整洁。

5、灭火器数量配置齐全、使用有效。

6、铁锹、三角木、防滑链、破窗锤和三角警示牌等齐全。

7、自动灭火装置性能良好。

8、GPS 全球卫星定位系统使用正常、性能良好。

服务过程标准

1、每日发车前必须按公司规定进行安检，杜绝车辆带病营运。

2、按公司规定进行定期检查，确保车辆技术状况良好。

3、按公司规定保持车容车貌整洁干净，卫生达标。

4、车内服务设施、安全设施及各种证件齐全、有效。

5、按车站有关站务管理规定，依次完成报班、销号、结算等业务，按时发车，不得压班、压点。

6、严禁擅自将车辆交给其他人驾驶及超员，超速等违章行为。

7、严禁播放淫秽和低级庸俗的影像制品。

8、正确处理紧急及突发事件的发生，确保旅客生命财产安全。

9、运行即将结束，向乘客致欢送词，协助乘客搬卸行李。

10、收车后及时清洁车辆卫生，盘点当日工作。

11、收车后必须按规定将车辆停放在安全场所。

12、收车后不得承运与当日任务无关的其它业务。

微笑服务标准

◆面部表情

1、面部表情和蔼可亲，伴随微笑自然露出牙齿，嘴角微微上翘;微笑注重“微”字，笑的幅度不宜过大。

2、微笑时真诚、甜美、亲切、善意，充满亲和力。

3、口眼结合，嘴唇、眼神含笑。

◆眼睛眼神

1、面对乘客目光友善，眼神柔和，亲切坦然，眼睛和蔼有神，自然流露真诚。

2、眼睛礼貌正视乘客，不左顾右盼，心不在焉。眼睛是心灵的窗户。心灵有了亲和力的理念，就自然会发出神采奕奕的眼光，就很容易形成具有磁性的亲和力的眼神，拉近与旅客间的距离。

◆声音语态

1、声音要清晰柔和，细腻圆润，语速适中，富有感染力。

2、语调平和，语音厚重温和。

3、视车内外环境控制说话音量，让乘客听得清楚。

4、说话态度诚恳，语气流畅，不卑不亢。

服务用语标准

◆服务用语使用规范

1、司乘人员文明用语使用亲切、流利，普通话标准。

2、服务全程始终坚持使用文明用语，要求使用完整、规范。

3、服务过程中始终坚持唱报站点、温馨提示、有问必答，要求咬字清晰，声音适度，语速适中。

4、节假日需使用相应的节日情景问候语，活跃气氛，融洽关系。

◆礼貌用语

常用礼貌用语 11 个:请!您!谢谢!对不起!请原谅!没关系!不要紧!别客气!您早!您好!再见!

响应时间

我公司为贵单位提供本项目专属客户经理及客服专员，并且提供7*24小时服务，两部服务热线：15537252951,15937378584。

专属客户经理职责：

（1）了解客户需求、解决客户问题;

（2）为专属客户传达公司相关活动通知;

（3）组织驾驶员专业技能培训活动;

（4）记录客户意见和建议，及时反馈客户的意见和建议。

（5）做好驾驶员专业技能培训活动;

（6）及时处理客户的意见和建议。

车辆出现故障、出现事故时的换车服务：

车辆发生故障，我方承诺车辆停止使用并立即更换同等档次车辆一旦车辆发生故障，我方承诺要尽快调派车辆确保采购方员工到达终点如在30 分钟内未能调派车辆将由我方报销采购方另行租车的费用。

在服务期间如需维修、保养、年审、接受定期检审及其采购方认可的合理因素，我方承诺提前报备采购方车辆管理部门，同等车型临时替换采购方的车辆和驾驶员：

承诺帮助采购人做好各项协调工作、减轻采购人负担、保证工作顺利进行：

突发用车应急预案车及措施

为确保采购人根本利益，全面提高应对服务过程中突发用车需求，我司坚持以服务为主，用户至上的原则，最大限度减少用户损失。应急预案如下：

1、公司成立突发用车应急工作小组。组长由客户经理担任，副组长值班调度担任，负责突发用车应急工作的统一指挥和综合协调。

2、制定突发用车的措施，决定启动和终止应急状态和应急响应行动，接收上级应急指令，快速启动应急方案，组织对突用车应急培训和演练。

3、接到突发用车派遣指令后，立即启动应急方案。

4、根据指令的要求，科学合理安排补救措施，在最短时间内调度安排更替车辆赶赴现场。

5、贯彻落实应急处理领导小组交办任务，保通讯联系畅通，确保运输安全、及时、准确、高效。

6、突发用车到位，在接到应急处理领导小组的解除信息后，方可结束应急活动。

7、对突发用车迟到、谎报、隐瞒和漏报事件重要情况或者应急管理工作中有其他失职、渎职行为的，已依法对有关责任任给与行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

投标人：新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日 期：2024 年 10 月 15 日