

服 务 方 案

承包（服务）商：

日期： 2019 年 5 月 7 日

第一章 租赁的机械设备的详细情况

根据本次招标采购技术规范书中工程概括，本次主要是特种车辆技术咨询服务、起重、装卸、施工等大、中、小型特种车辆的租赁。

按照采购人要求，我公司根据公司车辆储备情况及同行业合作单位车辆储备情况，科学合理配备特种车辆。车辆配备情况表见附表。

第二章 机械设备交付进度

为了保证工程在计划工期内完成，租赁的特种机械设备及司机按时到位，我公司需要提前组织采取相应的措施，才能确保机械设备交付进度的实现。

1、根据工程实际情况建立对应的项目部，选择一批业务素质好、技术水平高的特种司机，派专人指挥管理。从上到下、精明强干、职责分明、政令畅通。

既保证管理人员的领导权威性，又发挥职能部门的主观能动性，齐心协力作好本机械设备交付的每一阶段的任务。

2 为了打好每一仗，必须使整个机械设备租赁工作制度化、规范化，做到有章可循，有法可依，保证整个集体强大的战斗力。制定严格的岗位责任制度、质量和安全保证制度以及机械设备维修制度等等。

3、在工期紧张情况下，如遇到休息日连续作业时，应保证机械设备完好率达95%以上，及时更换和修复已坏机械，提高机械利用率，发挥机械化施工的优势，保证项目中的机械设备按时交付，为工程顺利完工保驾护航。

第三章服务方案、服务承诺及合同条件响应

一、服务方案

(一)机械设备安全保障能力方案

1. 我公司承诺提供机械设备合法合规，车况良好，符合机械设备安全行驶条件；

公司会针对该项目成立机械设备自检小组，定期检查机械设备健康情况，并第一时间进行处理，保证供给机械设备数量满足用车需求。

2. 承诺机械设备按时年检，且按车型保养规定定期保养和维修，近3年均无重大维修记录；

3. 按通行标准及租用机械设备实际行驶公里数对租用机械设备进行定期维修和保养，以保证租用机械设备在甲方使用期间始终保持良好适用的外在及内在状态；实施对租用机械设备的保管、维修及保养不应影响甲方使用租用机械设备；

所有供给机械设备完全按照国家规定进行年检，并按相应品牌型号说明书及时进行保养维修，对于出现重大维修的机械设备予以淘汰，保证供给机械设备车况优良，满足用车需求。

4. 承诺机械设备按国家要求按时投保相应的机械设备保险种类，同时投保机动车辆司乘人员人身意外伤害保险，赔付费用标准不低于2万元/座，

(二)驾驶员配置服务方案

1. 驾驶员准入资格必须符合相应机械设备技术性能相关标准，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

安全生产例会，利用多种形式将知识传授给驾驶人员，杜绝人为事故发生。

3. 安全管理人员在管理机械设备中要严格检查、不徇私情，要有高度的责任感，对待机械设备人员要一视同仁，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. 提供的驾驶员具有良好的专业素养及丰富的行车经验，足以胜任根据甲方要求驾驶租用机械设备的工作的专业驾驶员，提供有效必要证件供甲方进行核查；有五年以上的驾龄，3年内无重大交通事故，持有公安机关交通管理部门核发的机动车驾驶证，持有体检证明，年龄在55岁以下。

8. 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。

（三）驾驶员培训学习方案

1. 每月组织对驾驶员进行安全教育，及时传达交通管理部门的精神内容；督促驾驶员严格遵守交通法规，确保安全行车，杜绝事故发生。

2. 每月对驾驶员进行检查考核，严把检查考核关，确保驾驶员知识及技能及时更新。

3. 对违章、违规的驾驶员要做好登记，并进行登记，作为驾驶员年终考核的一个重要因素。

4. 加强职业道德培训，通过视频案例总结经验教训，使驾驶员充分认识到文明驾驶的重要性，培养驾驶员的职业道德。

5. 在甲方使用租用机械设备期间负责对驾驶员的管理，并按国家或当地有关规定定期对驾驶员进行安全服务的教育，确保驾驶员驾驶资质、经验丰富且能够向甲方提供安全优质的服务。

（四）服务方案

1. 针对该项目选派公司组织协调能力强，驾驶经验丰富的驾驶管理人员两名，担任专属客户经理及助理。

2. 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。

3. 客户经理助理职责

- (1) 协助客户经理筛选处理客户重要问题；
- (2) 协助客户经理及客户做好相关活动的实施工作；
- (3) 协助客户经理做好驾驶员专业技能培训活动；
- (4) 协助客户经理及时处理客户的意见和建议。

4. 对甲方在用车期间提出的合理意见和建议应及时做出整改，接受甲方对机械设备及驾驶人员的考核并整改至甲方满意为止。

5. 在租车期间，按甲方要求在有高速公路的路段必须行驶高速公路。

6. 租用机械设备应按甲方的要求进行使用，驾驶员应按甲方的要求驾驶租用机械设备，驾驶员驾驶机械设备时应遵守国家或当地及其他地区的交通法规；

7. 在甲方使用租用机械设备期间，驾驶员应负责租用机械设备的机械设备合理停放。租用机械设备应停放于合适的安全的地点，包括但不限于属于乙方使用的停车地点、属于甲方使用的停车地点、合适的公共停车场等场所；租用机械设备具体停放地点由乙方或乙方提供的驾驶员根据自己的判断选择，但在甲方认为必要的情形下，乙方应当根据甲方的要求与甲方协商确定具体的停车地点；

8. 机械设备有效证件配备齐全，包括驾驶证、行驶证及国家或当地公安机关机械设备管理部门要求随车配备的证件等。

二、服务承诺

我公司对本次投标承诺如下：

1、对设备质量、供应时间承诺：我公司将严格按照采购人的要求提供工程所需规格型号的特种机械设备。

2、在供货过程中出现设备故障问题我公司将及时组织维修，一般问题在 2

两小时内解决，较大问题 4 小时内解决。最多不超过 8 小时，如因设备故障问题而造成工期延误，我公司承诺接受每延误一天以人民币 300 元的罚款，该罚款直接从租赁款中扣除。

在设备使用过程中保证：

1、服务承诺：我公司将以良好的服务态度、饱满的工作热情和遵纪守法的工作作风做好对采购人的服务，让项目部和采购人满意。

2、租赁款支付方面的承诺：我公司对采购文件的合同协议条款完全接受和遵守。

3、对招标文件的合同协议条款承诺：我公司承诺，由于采购人原因造成的 10 天内的不能按合同约定付款表示理解并与采购人协商解决，不诉诸法律解决。

我公司将严格遵守上述各项承诺。

第四章承包(服务) 商企业管理水平

随着公司逐步的发展，公司经营策略逐渐规模化、正规化，为业主提供高效、优质的特种机械设备租赁服务。

1、更新经营观念：选用具有专业知识年轻的技术接待人员，统一着装，带牌服务，通过专业培训，热情、专业的接待顾客，为顾客及时提出的问题得到解答。

2、增加机械设备种类和数量：增加起重、装卸、施工等大、中、小型特种机械设备的种类及数量。3、完善服务制度：根据不同的客户需求，制定对应的服务制度，以一对一的服务争取优势。