

## 二、服务承诺（自拟）

注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

### 服务承诺

#### (1) 供应商承诺成交后不更换项目主要人员（指项目负责人）承诺书

致：新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会机关事务管理局

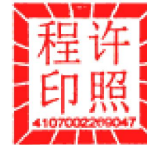
我公司承诺：我公司在本次投标中如成为贵局代理商后，成交后不更换项目主要人员（指项目负责人）我公司项目负责人：李丽霞：420522197809300846



特此承诺：

投标人：新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司（电子签章）

日期：2026 年 03 月 27 日



新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司

## (2) 积极配合采购人工作的响应措施

### 第一部分 服务总则承诺

#### 一、服务宗旨

我方始终坚持“安全第一、客户至上、优质高效、诚信履约”的服务宗旨，以甲方工作人员通勤需求为核心，以提升服务质量为目标，全力保障班车租赁服务的规范性、安全性和舒适性，做到“准时、安全、整洁、贴心”，让甲方工作人员安心乘车、舒心出行，切实解决通勤后顾之忧，助力甲方各项工作高效有序开展。

#### 二、服务依据

我方将严格依据《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国道路运输条例》《道路旅客运输及客运站管理规定》等国家相关法律法规、行业标准，以及本项目招标文件、采购需求、合同条款（若中标）、甲方相关管理要求，开展班车租赁服务工作，确保服务全过程合法合规、规范有序，不出现任何违规操作行为。

#### 三、服务范围

严格按照本项目采购需求明确的经营范围，全面承担新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会机关事务管理局班车租赁服务，具体包括：

1. 车辆租赁服务：提供符合采购需求的大巴空调客车 4 辆，其中 47 座大巴空调客车 3 辆、35 座大巴空调客车 1 辆，用于甲方工作人员往返平原示范区至新乡、平原示范区至原阳、平原示范区至郑州的通勤服务；严格按照甲方指定的 4 条通勤路线及早晚各一次的班次要求运行，不得擅自更改路线、增减班次或调整运行时间。

2. 配套服务：承担车辆的日常维护、保养、维修、清洗、消毒，驾驶员的配备、管理、培训，车辆油料供应，以及服务过程中的各项协调工作；严格按照采购需求，承担运输服务中的车辆、司机、油料等费用（过路过桥费除外），确保班车正常运行所需的各项保障到位。

3. 额外服务：按照采购需求要求，在甲方有用车集中、同时使用较多车辆或重大活动用车需求时，听从甲方公务用车平台负责人对驾驶员和车辆的调派，按时、按点、按要求完成用车任务，并按照约定收取相应服务报酬，全力配合甲方的各项临时用车安排。

#### 四、服务周期承诺

我方承诺，本项目服务周期严格按照采购需求及合同约定执行，总服务周期为二年，

合同一年一签。在每个合同年度内，我方将持续保持服务质量稳定，不得擅自中断服务、不降低服务标准；若合同到期后，甲方需要继续租赁服务且我方符合相关要求，我方将积极配合续签合同，确保服务的连续性和稳定性，无缝衔接各项通勤服务工作，不影响甲方工作人员正常出行。

## 五、服务质量总体承诺

我方承诺，本项目班车租赁服务质量达到“公路”标准，符合国家相关行业规定及甲方采购需求要求，具体做到：车况良好、安全正点、卫生整洁、优质服务，无重大安全事故、无重大服务投诉、无严重延误情况，全力保障甲方工作人员通勤出行的安全性、舒适性和便捷性，力争实现甲方工作人员满意度 100%。



## 六、诚信履约承诺

1. 我方承诺，所提供的车辆、驾驶员资质、相关手续均真实、合法、有效，无虚假信息、无伪造资质、无违规挂靠等情况，严格按照采购需求要求提供自有车辆（4 台及以上），车辆登记证书显示为我方所有，绝不弄虚作假。

2. 我方承诺，严格履行合同约定及本服务承诺，不得擅自变更服务内容、降低服务标准、拖延服务时间，不得擅自转租、转包本项目服务，不将本项目服务委托给第三方承担（经甲方书面同意的除外）。

3. 我方承诺，主动接受甲方的监督和检查考核，积极配合甲方开展服务质量评估，对甲方提出的意见和建议，及时整改、落实到位，不准诿、不推、不拖，确保服务质量持续提升。

4. 我方承诺，严格遵守国家财经纪律及甲方相关财务管理制度，规范收费行为，按照合同约定及采购需求要求收取服务费用，不得擅自提高收费标准、不额外收取任何不合理费用，确保费用结算公开、透明、合规。



## 第二部分 车辆保障服务承诺

### 一、车辆资质承诺

我方郑重承诺，本项目所提供的 4 辆大巴空调客车，均符合采购需求及国家相关行业标准，具体资质要求如下：

1. 车辆所有权：我方拥有 4 台及以上自有车辆，本项目所使用的 4 辆大巴空调客车均为我方自有，车辆登记证书显示为我方所有，无挂靠、无租赁、无抵押等权利瑕疵，确

保车辆所有权清晰，能够正常用于本项目通勤服务。

2. 车辆运营年限：所有车辆运营时间不超过 5 年（以车辆登记证书登记日期为准），车辆外观完好、无明显破损、无重大维修痕迹，车辆性能处于良好状态，能够满足长期通勤服务需求，不使用老旧、报废、临近报废或性能不佳的车辆。

3. 车辆手续齐全：所有车辆均办理了完整的车辆登记证书、行驶证、道路运输证等相关手续，手续合法、有效、齐全，且按时完成年检，年检合格，符合国家及地方相关车辆管理规定，无未处理的违章记录，无逾期未年检等情况。

4. 环保标准：所有车辆均符合国家环保标准，尾气排放达标，不使用高污染、高排放车辆，严格遵守国家及地方关于机动车环保的相关规定，积极配合环保部门的检查，确保车辆环保达标。

5. 卫星定位装置：所有车辆均安装有标准的卫星定位装置，定位准确、运行正常，能够实时监控车辆运行轨迹、行驶速度、停车时间等信息，便于甲方及我方对车辆运行情况进行监督和管理，确保车辆运行安全、可控。

6. 车辆保险：所有车辆均已购买齐全的保险，包括但不限于乘客险（每名乘客赔付限额不低于 50 万元）、车辆保险（含第三方责任险，保额不低于相关行业标准）、司机保险等，保险期限覆盖整个服务周期，确保在服务过程中发生意外情况时，能够得到充分的保险保障，切实保障甲方工作人员的人身和财产安全。

## 二、车辆配置承诺

我方承诺，所提供的大巴空调客车，配置齐全，性能良好，能够满足甲方工作人员通勤的舒适性和安全性需求，具体配置如下：

1. 车型配置：严格按照采购需求要求，提供 3 辆 47 座大巴空调客车和 1 辆 35 座大巴空调客车，车辆座位布局合理、宽敞舒适，座椅材质环保、柔软，具备良好的支撑性和透气性，确保长时间乘坐无不适感。

2. 空调系统：所有车辆均配备功能完好的空调系统，能够根据季节变化灵活调节车内温度（夏季制冷、冬季制热），空调出风口分布均匀，制冷、制热效果良好，确保车内温度适宜，为甲方工作人员提供舒适的乘车环境。

3. 安全配置：所有车辆均配备齐全的安全设施，包括但不限于安全带（每座均有，且完好可用）、灭火器（数量充足、在有效期内）、应急锤、急救箱（配备常用急救药品和器械，如创可贴、消毒棉片、绷带、退烧药等）、应急门、应急灯等，所有安全设施均定期检查、维护，确保在紧急情况下能够正常使用。

4. 其他配置：车辆配备清晰的车内标识（如座位号、安全须知、应急出口标识等），配备功能完好的音响系统、GPS 导航系统，确保驾驶员能够准确导航、安全行驶；车辆车窗透光性好、无破损，能够为乘客提供良好的视野；车辆行李架牢固、耐用，能够满足乘客放置少量行李的需求。

### 三、车辆日常维护、保养及维修承诺

为确保车辆性能良好、安全运行，我方建立了完善的车辆日常维护、保养及维修制度，承诺如下：

1. 日常维护：每日出车前、收车后，驾驶员对车辆进行全面检查，包括轮胎气压、刹车系统、转向系统、灯光系统、空调系统、油量、水箱、灭火器等，做好检查记录，发现问题及时处理，确保车辆无安全隐患后再投入运行；每日收车后，对车辆进行清洗、消毒，保持车辆内外整洁卫生。

2. 定期保养：严格按照车辆厂家要求及行业标准，对车辆进行定期保养，具体保养周期如下：每 5000 公里进行一次常规保养（更换机油、机滤、空滤等），每 10000 公里进行一次中级保养（检查刹车系统、转向系统、悬挂系统、变速箱等），每 20000 公里进行一次高级保养（全面检查车辆各部件，更换易损件），确保车辆各部件运行正常，延长车辆使用寿命。所有保养工作均由专业的维修技术人员完成，保养记录完整、规范，存档备查。

3. 维修保障：建立专业的维修团队，配备齐全的维修设备和配件，确保车辆出现故障时能够及时维修；车辆在运行过程中出现故障，驾驶员应立即停车，采取安全措施，及时联系维修人员到场维修，若故障较轻，当场修复后继续运行；若故障较重，无法当场修复，我方将立即调配备用车辆（备用车辆同样符合本项目采购需求要求）接替运行，确保不影响甲方工作人员正常通勤；维修工作完成后，做好维修记录，详细注明故障情况、维修内容、更换配件等信息，存档备查。

4. 配件保障：建立完善的配件采购和储备制度，储备足够的车辆常用易损件（如轮胎、机油、机滤、刹车皮、灯泡等），确保维修时能够及时提供合格的配件，不耽误维修时间；所有配件均为原厂或正规厂家生产的合格产品，无假冒伪劣配件，确保维修质量。

5. 车辆停放：所有车辆均停放在指定的专用停车场，停车场环境整洁、安全，配备监控设备，安排专人值守，确保车辆停放安全，防止车辆被盗、被损坏；车辆停放时，做好车辆防盗、防火、防潮措施，确保车辆完好无损。

### 四、车辆卫生保障承诺

我方承诺，所有班车始终保持整洁卫生，为甲方工作人员提供干净、舒适的乘车环境，具体卫生保障措施如下：

1. 每日清洁：每日收车后，安排专人对车辆进行全面清洁，包括车身外部（冲洗、擦拭，确保无灰尘、无污渍、无杂物）、车内内部（擦拭座椅、扶手、车窗、地板，清理车内杂物、垃圾，确保车内无灰尘、无污渍、无异味）；每日出车前，对车内进行简单清扫，检查卫生情况，确保车辆整洁后再投入运行。

2. 定期消毒：每周对车辆进行至少 2 次全面消毒，重点消毒部位包括座椅、扶手、车窗、门把手、地板、空调出风口等，使用符合国家标准消毒产品，确保消毒效果，防止细菌、病毒滋生；在流感、疫情等特殊时期，增加消毒频次，每日消毒不少于 1 次，确保乘车安全。

3. 卫生检查：建立车辆卫生检查制度，安排专人每日对车辆卫生情况进行检查，做好检查记录，对卫生不达标的车辆，立即责令整改，整改合格后再投入运行；同时，主动接受甲方的卫生检查，对甲方提出的卫生问题，及时整改到位。

4. 长效管理：加强对驾驶员和清洁人员的卫生管理培训，提高其卫生意识和责任意识，明确卫生清洁标准和职责，确保车辆卫生工作常态化、规范化，始终保持车辆整洁卫生。

## 五、车辆油料保障承诺

我方承诺，承担本项目班车租赁服务中的车辆油料费用，确保车辆油料供应充足、质量合格，具体承诺如下：

1. 油料质量：所有车辆均使用符合国家标准的正规油料（汽油/柴油，根据车辆型号确定），从正规加油站采购，确保油料质量合格，无假冒伪劣油料、无掺假油料，防止因油料质量问题影响车辆性能、损坏车辆部件或引发安全事故。

2. 油料供应：建立完善的油料供应机制，确保车辆油料供应充足，不出现因油料不足导致车辆无法正常运行、延误通勤的情况；驾驶员每日出车前，检查车辆油量，确保油量充足，若油量不足，及时到指定加油站加油，做好加油记录，存档备查。

3. 油料管理：建立油料使用台账，详细记录每辆车的加油时间、加油量、加油金额、行驶里程等信息，实现油料使用的全程可追溯；加强对油料使用的监督管理，杜绝驾驶员私自加油、挪用油料、浪费油料等行为，确保油料合理使用。

## 六、车辆调度承诺

我方承诺，严格按照甲方指定的路线、时间、班次开展班车调度工作，确保班车运行有序、准时，具体承诺如下：

1. 路线执行：严格按照采购需求明确的 4 条通勤路线运行，具体路线如下：

线路 1（47 座）：原阳：盛世佳园—高杆灯—夏庄路口—县医院—天润中学—融创—管委会—瑞和小区—教体局—生态环境局—管委会；

线路 2（35 座）：郑州：管委会—瑞和—教体局—327 国道—107 国道—花园路—刘庄地铁口；

线路 3（47 座）：新乡西线：胜利桥向南—南环路—老新原路—107—管委会；

线路 4（47 座）：新乡中线：公立医院—南环路—新飞—管委会。

我方承诺，不得擅自更改路线、增减停靠站点，若甲方需要调整路线或停靠站点，需提前书面通知我方，我方将严格按照甲方书面通知要求调整，确保路线执行准确无误。

2. 班次执行：严格按照采购需求要求，每个路线早晚各一次班次，具体发车时间、到站时间按照甲方指定的时间执行，我方将提前制定详细的班车运行时间表，发放给驾驶员和甲方相关负责人，确保驾驶员严格按照时间表发车、运行，不得擅自提前或推迟发车时间，不得擅自减少班次。

3. 临时调度：按照采购需求要求，在甲方用车集中、同时使用较多车辆或重大活动用车需求时，我方将听从甲方公务用车平台负责人对驾驶员和车辆的调派，提前做好车辆和驾驶员的调配安排，确保在约定的时间、地点完成用车任务；若甲方有临时用车需求（如加班、应急用车等），提前通知我方，我方将在最短时间内调配合适的车辆和驾驶员，全力配合甲方的临时用车安排，不推诿、不拖延。

4. 调度管理：建立完善的班车调度管理制度，安排专人负责班车调度工作，实时监控车辆运行情况，及时协调解决班车运行过程中出现的调度问题；建立调度台账，详细记录班车运行时间、路线、驾驶员、乘车人数等信息，存档备查；加强与甲方的沟通协调，及时反馈班车运行情况，主动接受甲方的调度监督。

### 第三部分 驾驶员保障服务承诺

#### 一、驾驶员资质承诺

我方承诺，为本项目配备的所有驾驶员，均符合采购需求及国家相关行业标准，具备相应的资质和能力，具体资质要求如下：

1. 驾驶证资质：驾驶员持有与所驾车型相符的驾驶证（如驾驶大巴客车需持有 A1

驾驶证), 驾驶证合法、有效, 无逾期未换证、未审验等情况, 确保驾驶员具备合法的驾驶资格。

2. 驾驶经验: 驾驶员具有 5 年以上实际驾驶经验, 且有丰富的大型客车驾驶经验, 熟悉本项目通勤路线及周边道路情况, 能够熟练应对各种复杂路况, 确保行车安全。

3. 年龄要求: 驾驶员年龄在 55 岁以下(以身份证登记日期为准), 身体健康, 精力充沛, 无妨碍安全驾驶的疾病(如高血压、心脏病、癫痫病、眩晕症等), 能够适应长期通勤驾驶工作。

4. 安全记录: 驾驶员近 3 年内无重大以上交通主责事故, 能够提供公安部门出具的三年内无重大以上交通责任事故的证明, 无酒后驾驶、超速行驶、疲劳驾驶等严重交通违法行为记录, 无重大违章记录。

5. 从业资格: 驾驶员具有道路运输管理机构颁发的驾驶员从业资格证(七座以上), 从业资格证合法、有效, 按时完成年度考核, 确保驾驶员具备相应的道路旅客运输从业资格。

6. 其他要求: 驾驶员无违法犯罪记录, 品行端正、责任心强、服务意识好, 无不良嗜好(如赌博、酗酒等), 能够严格遵守国家法律法规及我方和甲方的相关管理规定, 服从调度、听从安排。

## 二、驾驶员管理承诺

我方建立了完善的驾驶员管理制度, 加强对驾驶员的日常管理、培训和考核, 确保驾驶员规范操作、优质服务, 具体承诺如下:

1. 人员配备: 为本项目配备足够的驾驶员, 确保每辆班车至少配备 1 名专职驾驶员, 同时配备 2-3 名备用驾驶员, 应对驾驶员请假、突发疾病等情况, 确保班车正常运行, 不出现因驾驶员短缺导致班车停运或延误的情况。

2. 日常管理: 建立驾驶员档案, 详细记录驾驶员的基本信息、资质证书、驾驶经验、安全记录、培训情况、考核情况等信息, 实现驾驶员管理的规范化、精细化; 加强对驾驶员的日常监督, 要求驾驶员严格遵守交通规则和我方的规章制度, 不酒后驾驶、不超速行驶、不疲劳驾驶、不违章停车、不擅自更改路线或班次, 确保行车安全和服务质量。

3. 培训管理: 建立驾驶员定期培训制度, 每月组织至少 1 次驾驶员培训, 培训内容包括交通安全法律法规、道路运输行业规范、车辆操作技能、应急处置能力、服务礼仪、卫生知识等, 不断提高驾驶员的安全意识、服务意识和业务能力; 新入职驾驶员必须经过岗前培训, 培训合格后方可上岗; 在特殊时期(如节假日、恶劣天气、疫情等), 增加培

训频次，针对性开展培训，确保驾驶员能够应对各种突发情况。

4. 考核管理：建立驾驶员考核机制，定期对驾驶员的工作表现、行车安全、服务质量、卫生情况等进行考核，考核结果与驾驶员的工资、奖金、评优等挂钩；对考核优秀的驾驶员，给予表彰和奖励；对考核不合格的驾驶员，进行批评教育、限期整改，整改仍不合格的，予以辞退，确保驾驶员队伍整体素质。

5. 考勤管理：建立驾驶员考勤制度，要求驾驶员按时到岗、按时发车，不迟到、不早退、不旷工；驾驶员请假需提前提交书面申请，经我方批准后，由备用驾驶员接替其工作，确保班车运行不受影响；加强对驾驶员考勤情况的监督检查，做好考勤记录，对违反考勤制度的驾驶员，按照相关规定进行处理。



### 三、驾驶员服务规范承诺

我方承诺，所有驾驶员将严格遵守服务规范，为甲方工作人员提供优质、贴心的服务，具体服务规范如下：

1. 仪容仪表：驾驶员着装整洁、规范，穿戴统一的工作服，保持仪容整洁、精神饱满，不穿奇装异服、不染发、不纹身，不佩戴夸张饰品，给甲方工作人员留下良好的印象。

2. 服务态度：驾驶员待人热情、礼貌、耐心，使用文明用语（如“您好”“请上车”“请坐稳”“再见”等），主动帮助甲方工作人员上下车、放置行李。对甲方工作人员的咨询和需求，及时给予回应和解决，绝不推诿、不敷衍、不与甲方工作人员发生争执。

3. 行车规范：驾驶员严格按照交通规则行驶，平稳驾驶，不超速、不闯红灯、不强行超车、不随意变道、不鸣喇叭（特殊情况除外），确保行车平稳、安全，减少颠簸，为甲方工作人员提供舒适的乘车体验；行车过程中，不接打私人电话、不与人闲聊、不吸烟、不从事其他与驾驶无关的活动，集中注意力驾驶。

4. 车辆管理：驾驶员严格按照车辆日常维护要求，做好车辆出车前、收车后的检查和清洁工作，确保车辆整洁、安全；妥善保管车辆钥匙、证件、工具等物品，不丢失、不损坏；车辆出现故障时，及时上报并配合维修，不得擅自处理。

5. 其他要求：驾驶员严格遵守甲方的相关管理规定，在甲方指定的地点上下客，不得擅自更改上下客地点；尊重甲方工作人员的风俗习惯，不发表不当言论；保持车内安静，不播放音量过大的音乐，为甲方工作人员提供安静的乘车环境。

### 四、驾驶员安全承诺

我方承诺，所有驾驶员将严格遵守交通安全法律法规，坚守安全底线，确保行车安全，



具体安全承诺如下：

1. 严格遵守交通规则：驾驶员严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及相关法律法规，不酒后驾驶、不超速行驶、不疲劳驾驶、不违章停车、不闯红灯、不强行超车，严格按照交通标志、标线行驶，确保行车安全。

2. 杜绝疲劳驾驶：驾驶员严格遵守驾驶时间规定，每日驾驶时间不超过 8 小时，连续驾驶不超过 4 小时，休息时间不少于一小时，避免疲劳驾驶；我方将加强对驾驶员驾驶时间的监督，杜绝驾驶员疲劳驾驶行为。

3. 做好安全检查：驾驶员每日出车前、收车后，对车辆进行全面的安全检查，重点检查刹车系统、转向系统、灯光系统、轮胎气压、安全带、灭火器等，发现安全隐患及时处理，确保车辆无安全隐患后再投入运行；行车过程中，密切关注车辆运行情况，发现异常及时停车检查。

4. 应急处置：驾驶员具备良好的应急处置能力，在行车过程中遇到突发情况（如车辆故障、交通事故、恶劣天气等），能够保持冷静，及时采取有效的应急措施，保护甲方工作人员的人身和财产安全，同时及时上报我方和甲方相关负责人，配合做好后续处理工作。

5. 不得擅自搭载无关人员：驾驶员严格按照甲方要求，只搭载甲方工作人员及甲方允许的相关人员，不得擅自搭载无关人员，不超载，确保车辆乘员安全。

#### 第四部分 安全保障服务承诺

##### 一、安全管理体系承诺

我方建立了完善的安全管理体系，明确安全管理责任，加强安全监督检查，确保班车租赁服务全过程安全，具体承诺如下：

1. 安全责任落实：成立安全管理小组，明确小组负责人及成员职责，将安全责任层层分解、落实到每一位驾驶员、每一辆车辆、每一个岗位，形成“人人有责、层层负责”的安全管理格局；我方负责人为安全管理第一责任人，全面负责本项目的安全管理工作，确保安全管理各项措施落实到位。

2. 安全管理制度：制定完善的安全管理制度，包括车辆安全管理制度、驾驶员安全管理制度、安全检查制度、应急处置制度、安全培训制度等，明确各项安全管理要求和操作规范，确保安全管理工作有章可循、规范有序。

3. 安全监督检查：建立常态化的安全监督检查机制，安排专人负责安全监督检查工

作，每日对车辆安全、驾驶员操作、行车安全等情况进行检查，每周进行一次全面安全检查，每月进行一次安全专项检查，及时发现和消除安全隐患；同时，主动接受甲方的安全监督检查，对甲方提出的安全问题，及时整改到位，确保安全隐患清零。

4. 安全档案管理：建立完善的安全档案，详细记录车辆安全检查记录、驾驶员安全培训记录、应急处置记录、安全事故记录等信息，存档备查，实现安全管理全过程可追溯。

## 二、行车安全承诺

我方承诺，将全力保障班车行车安全，杜绝重大交通安全事故，减少一般交通事故，具体承诺如下：

1. 严格控制行车速度：驾驶员严格按照交通规则及道路限速要求行驶，在市区道路行驶速度不超过 60 公里/小时，在国道、高速公路行驶速度不超过规定限速，不超速行驶，确保行车安全。

2. 严格遵守交通信号：驾驶员严格遵守交通信号灯、交通标志、交通标线的规定，不闯红灯、不压线、不逆行，确保行车规范。

3. 杜绝危险驾驶行为：驾驶员不酒后驾驶、不疲劳驾驶、不强行超车、不随意变道、不违章停车、不鸣喇叭（特殊情况除外），不从事其他与驾驶无关的活动，集中注意力驾驶，确保行车安全。

4. 恶劣天气行车安全：在暴雨、暴雪、大雾、大风等恶劣天气条件下，驾驶员将严格按照相关规定行驶，减速慢行、谨慎驾驶，必要时暂停运行，确保行车安全；我方将及时关注天气变化，提前通知驾驶员做好恶劣天气行车准备，加强对恶劣天气行车的监督管理。

5. 道路安全排查：我方将定期对本项目通勤路线进行安全排查，了解路线周边道路情况、交通状况、安全隐患点等，及时提醒驾驶员注意行车安全，对存在安全隐患的路段，及时上报甲方，协商调整路线或采取相应的安全措施。

## 三、乘客安全保障承诺

我方承诺，将全力保障甲方工作人员乘车安全，切实保护乘客的人身和财产安全，具体承诺如下：

1. 安全带使用：驾驶员在发车前，提醒甲方工作人员系好安全带，对未系安全带的乘客，及时提醒其系好，确保每一位乘客都系好安全带后再发车；行车过程中，定期提醒乘客系好安全带，确保乘客乘车安全。

2. 禁止超载：严格按照车辆核定载客人数载客，不超载，确保车辆乘坐安全，杜绝因超载引发的安全事故。

3. 应急保障：每辆班车均配备齐全的应急设施（灭火器、应急锤、急救箱、应急门、应急灯等），驾驶员定期检查应急设施的完好情况，确保在紧急情况下能够正常使用；驾驶员具备良好的应急处置能力，在发生紧急情况时，能够及时采取有效的应急措施，组织乘客有序疏散，保护乘客的人身和财产安全。

4. 财产安全：提醒甲方工作人员妥善保管个人财物，驾驶员加强对车内的巡查，防止乘客财物丢失；若发现乘客丢失财物，第一时间协助寻找，必要时报警处理，确保乘客财产安全。



#### 四、安全事故处理承诺

我方承诺，在发生交通事故时，将严格按照应急处置制度，及时、妥善处理事故，最大限度减少人员伤亡和财产损失，具体承诺如下：

1. 事故上报：驾驶员在发生交通事故后，立即停车，保护现场，抢救受伤人员，及时拨打 120 急救电话、122 交通报警电话，同时第一时间上报我方负责人和甲方相关负责人，说明事故情况、人员伤亡情况、财产损失情况等，不隐瞒、不拖延。

2. 应急处置：我方负责人接到事故报告后，立即赶赴事故现场，组织开展应急处置工作，协调医疗、交警等相关部门，全力抢救受伤人员，妥善处理事故善后工作；同时，调配备用车辆接替运行，确保不影响甲方工作人员正常通勤。

3. 事故调查：积极配合交警部门开展事故调查工作，如实提供事故相关信息，协助查明事故原因，承担相应的责任（根据事故责任认定结果）。

4. 善后处理：按照相关法律法规及合同约定，妥善处理事故善后工作，对受伤人员进行及时救治和赔偿，对财产损失进行清理和赔偿，确保善后工作得到妥善解决，不引发纠纷。

5. 事故整改：事故处理完毕后，组织开展事故分析，查找事故原因，总结事故教训，制定针对性的整改措施，加强安全管理，杜绝类似事故再次发生。

### 第五部分 服务质量保障承诺

#### 一、服务质量标准承诺

我方承诺，本项目班车租赁服务质量严格按照以下标准执行，确保服务优质、高效、规范：

云南亚新旅行社

1. 准时性：班车严格按照甲方指定的时间发车、运行、到站，不得擅自提前或推迟发车时间，不延误通勤；车辆超过约定时限 10 分钟（含 10 分钟）以上者视为延误，我方将严格按照采购需求要求承担相应的违约责任。

2. 安全性：无重大交通安全事故、无重大服务安全隐患，车辆性能良好、安全设施齐全，驾驶员操作规范、无危险驾驶行为，确保乘客乘车安全。

3. 舒适性：车辆整洁卫生、无异味、无杂物，座椅舒适、空调运行正常，车内温度适宜，为甲方工作人员提供舒适的乘车环境；驾驶员服务热情、礼貌，行车平稳，减少颠簸。

4. 规范性：严格按照采购需求及合同约定开展服务，不得擅自更改路线、增减班次、调整服务内容，不降低服务标准，严格遵守相关法律法规和行业规范。

5. 便捷性：合理安排班车运行时间和路线，确保甲方工作人员能够便捷、高效地往返通勤；及时响应甲方的临时用车需求，全力配合甲方的各项用车安排。

## 二、服务质量监督承诺

我方建立了完善的服务质量监督机制，主动接受甲方的监督、检查和考核，确保服务质量持续提升，具体承诺如下：

1. 监督渠道：设立服务质量监督电话和投诉邮箱，将监督电话和投诉邮箱告知甲方相关负责人和工作人员，接受甲方工作人员的监督和投诉；监督电话 24 小时畅通，投诉邮箱及时查看、回复，确保甲方工作人员的意见和建议能够及时反馈。

2. 投诉处理：建立投诉处理制度，对甲方工作人员提出的投诉，及时受理、调查、处理，一般投诉在 24 小时内处理完毕，复杂投诉在 48 小时内处理完毕，处理结果及时反馈给投诉人，确保投诉得到妥善解决，投诉处理满意度达到 100%。

3. 定期沟通：每月与甲方相关负责人进行一次服务质量沟通，汇报本月服务情况、存在的问题及整改措施，听取甲方的意见和建议，及时调整服务方案，提升服务质量；每季度向甲方提交一份服务质量报告，详细说明服务情况、安全情况、投诉处理情况等。

4. 质量考核：主动接受甲方的服务质量考核，严格按照甲方制定的考核标准配合考核工作，对考核中发现的问题，及时整改、落实到位，确保考核合格；若考核不合格，按照合同约定承担相应的违约责任，并限期整改，整改仍不合格的，接受甲方的进一步处理。

## 三、服务改进承诺

我方承诺，将持续加强服务质量改进，不断提升服务水平，具体承诺如下：

1. 定期总结：每月对本项目班车租赁服务情况进行总结，分析服务过程中存在的问题和不足，查找原因，制定针对性的改进措施，确保问题得到及时解决。

2. 意见收集：定期收集甲方工作人员的意见和建议，通过问卷调查、座谈会、个别沟通等方式，了解甲方工作人员的需求和期望，根据意见和建议调整服务方案、改进服务措施，提升服务质量。

3. 人员培训：持续加强对驾驶员和相关工作人员的培训，不断提高其业务能力、服务意识和安全意识，确保服务质量持续提升。

4. 技术升级：根据行业发展和甲方需求，适时对车辆进行更新换代，升级车辆配置，提升车辆性能和舒适性；优化调度管理系统，提高调度效率，确保班车运行更加有序、准时。

## 第六部分 违约处罚承诺

我方严格遵守本项目采购需求及合同约定，若出现违反采购需求、合同条款及本服务承诺的行为，自愿接受相应的违约处罚，具体违约处罚承诺如下：

1. 延误违约处罚：第一次延误，我方支付违约金贰佰元/车；第二次延误，我方支付违约金伍佰元/车；所有车辆延误累计一次及以上的，每延误一次，我方支付违约金贰仟元/车；车辆超过约定时限 10 分钟（含 10 分钟）以上者即视为延误，所有违约金在结算营运费时直接扣除。

2. 卫生不达标违约处罚：车辆卫生不达标的，每次我方支付违约金壹佰元，所有违约金在结算营运费时直接扣除；若卫生不达标情况累计出现 3 次及以上，除支付违约金外，我方将限期整改，整改仍不合格的，接受甲方的进一步处理（包括但不限于中止合同）。

3. 车辆资质违规违约处罚：若我方提供的车辆不符合采购需求要求（如非自有车辆、运营年限超过 5 年、手续不齐全、保险不足、未安装卫星定位装置等），甲方有权中止合同，我方退还已收取的全部服务费用，并支付合同总金额 20%的违约金，同时承担由此给甲方造成的一切损失。

4. 驾驶员资质违规违约处罚：若我方配备的驾驶员不符合采购需求要求（如驾驶证不符、驾驶经验不足、年龄超标、有重大交通主责事故记录、无从业资格证等），甲方有权要求我方更换驾驶员，我方在 3 日内更换符合要求的驾驶员；若更换后仍不符合要求，甲方有权中止合同，我方退还已收取的全部服务费用，并支付合同总金额 10%的违约金，同时承担由此给甲方造成的一切损失。

5. 擅自更改路线、班次违约处罚：若我方擅自更改通勤路线、增减班次或调整运行

时间，每次支付违约金伍佰元，同时立即整改，恢复原路线、班次和运行时间；若累计出现 3 次及以上，甲方有权中止合同，我方退还已收取的全部服务费用，并支付合同总金额 15%的违约金，同时承担由此给甲方造成的一切损失（包括但不限于甲方工作人员通勤延误造成的损失）。

6. 服务质量不达标违约处罚：若我方服务质量不符合采购需求及本服务承诺要求，甲方提出整改后，我方未按时整改或整改仍不合格的，每次支付违约金壹仟元；若服务质量不达标情况累计出现 3 次及以上，甲方有权中止合同，我方退还已收取的全部服务费用，并支付合同总金额 20%的违约金，同时承担由此给甲方造成的一切损失。

7. 擅自中断服务违约处罚：若我方擅自中断班车租赁服务，甲方有权中止合同，我方退还已收取的全部服务费用，并支付合同总金额 30%的违约金，同时承担由此给甲方造成的一切损失（包括但不限于甲方临时租车造成的费用增加）。

8. 其他违约处罚：若我方出现其他违反采购需求、合同条款及本服务承诺的行为（如擅自转租、转包、额外收取不合理费用、驾驶员与甲方工作人员发生争执等），根据违约情节轻重，支付相应的违约金，并承担由此给甲方造成的一切损失；情节严重的，甲方有权中止合同，我方承担相应的法律责任。

## 第七部分 应急处置服务承诺

### 一、应急处置机制承诺

我方建立了完善的应急处置机制，针对班车运行过程中可能出现的各种突发情况（如车辆故障、交通事故、恶劣天气、驾驶员突发疾病等），制定了详细的应急处置预案，明确应急处置流程、责任分工和应对措施，确保突发情况能够得到及时、妥善处理，具体承诺如下：

1. 应急组织：成立应急处置小组，由我方负责人担任组长，成员包括驾驶员、维修人员、调度人员等，明确小组各成员的职责，确保应急处置工作有序开展；应急处置小组 24 小时待命，随时准备应对突发情况。

2. 应急预案：制定详细的应急处置预案，包括车辆故障应急处置预案、交通事故应急处置预案、恶劣天气应急处置预案、驾驶员突发疾病应急处置预案等，明确应急处置流程、应对措施、责任分工和注意事项，定期组织应急演练，提高应急处置能力。

3. 应急物资：每辆班车均配备齐全的应急物资（灭火器、应急锤、急救箱、应急门、应急灯等），应急处置小组配备必要的应急设备和工具（如维修工具、备用轮胎等），确保突发情况时能够及时使用。

4. 应急响应：接到突发情况报告后，应急处置小组立即启动应急处置预案，组长统一指挥，各成员按照职责分工开展应急处置工作，确保应急响应及时、高效，最大限度减少人员伤亡和财产损失。

## 二、各类突发情况应急处置承诺

1. 车辆故障应急处置：车辆在运行过程中出现故障，驾驶员立即停车，采取安全措施（如开启应急灯、放置警示标志等），及时检查故障情况，若故障较轻，当场修复后继续运行；若故障较重，无法当场修复，驾驶员立即上报我方应急处置小组和甲方相关负责人，应急处置小组立即调配备用车辆接替运行，同时安排维修人员到场维修，确保不影响甲方工作人员正常通勤；维修工作完成后，及时将车辆恢复投入使用。

2. 交通事故应急处置：驾驶员在发生交通事故后，立即停车，保护现场，抢救受伤人员，及时拨打 120 急救电话、122 交通报警电话，同时上报我方应急处置小组和甲方相关负责人；应急处置小组立即赶赴事故现场，组织开展应急处置工作，协调医疗、交警等相关部门，全力抢救受伤人员，妥善处理事故善后工作；同时，调配备用车辆接替运行，确保不影响甲方工作人员正常通勤；积极配合交警部门开展事故调查工作，承担相应的责任。

3. 恶劣天气应急处置：在暴雨、浓雾、大雾、大风等恶劣天气条件下，应急处置小组及时关注天气变化，提前通知驾驶员做好恶劣天气行车准备，提醒驾驶员减速慢行、谨慎驾驶；若天气过于恶劣，存在严重安全隐患，应急处置小组及时上报甲方相关负责人，经甲方同意后，暂停班车运行，同时通知甲方工作人员，做好通勤安排；天气好转后，立即恢复班车运行，确保甲方工作人员正常通勤。

4. 驾驶员突发疾病应急处置：驾驶员在行车过程中突发疾病，立即停车，采取安全措施，及时拨打 120 急救电话，同时上报我方应急处置小组和甲方相关负责人；应急处置小组立即调配备用驾驶员赶赴现场，接替驾驶工作，确保班车正常运行；同时，安排人员陪同患病驾驶员前往医院治疗，妥善处理后续事宜。

5. 其他突发情况应急处置：若出现其他突发情况（如道路堵塞、车辆被盗、乘客突发疾病等），驾驶员立即采取相应的安全措施，及时上报我方应急处置小组和甲方相关负责人，应急处置小组按照应急处置预案，及时、妥善处理，确保甲方工作人员的人身和财产安全，减少损失。

## 第八部分 售后服务承诺

### 一、售后服务宗旨

我方始终坚持“客户至上、服务到底”的售后服务宗旨，以甲方的需求为核心，全力做好班车租赁服务的售后服务工作，及时解决服务过程中出现的问题，确保甲方工作人员通勤出行无忧，不断提升甲方满意度。

## 二、售后服务保障

1. 24小时服务热线：设立24小时售后服务热线，安排专人值守，及时响应甲方的咨询、投诉和应急需求，确保甲方在任何时间都能联系到我方，获得及时的服务支持。

2. 快速响应机制：接到甲方的咨询、投诉或应急需求后，我方将在10分钟内响应，一般问题在24小时内解决，复杂问题在48小时内解决，确保问题得到及时处理，不拖延、不推诿。

3. 定期回访：每月对甲方进行一次售后服务回访，了解甲方工作人员对班车租赁服务的满意度、存在的问题及意见建议，及时调整服务方案、改进服务措施，提升服务质量；每季度进行一次全面回访，全面了解服务情况，确保服务质量持续提升。

4. 售后档案管理：建立完善的售后档案，详细记录甲方的咨询、投诉、回访情况及处理结果，存档备查，实现售后服务全过程可追溯，便于后续服务改进和优化。

## 三、售后服务承诺

1. 对甲方提出的咨询，我方将耐心、详细地给予解答，确保甲方能够清楚了解班车租赁服务的相关情况、流程和要求。

2. 对甲方提出的投诉，我方将及时受理、调查、处理，处理结果及时反馈给甲方，确保投诉得到妥善解决，不引发纠纷；若因我方服务问题给甲方造成损失，我方将承担相应的赔偿责任。

3. 对甲方提出的服务调整需求（如路线调整、班次调整、临时用车等），我方将积极配合，及时调整服务方案，确保满足甲方的需求，不影响甲方工作人员正常通勤。

4. 服务周期内，若车辆出现故障或损坏，我方将及时维修、更换，确保车辆正常运行；若车辆无法正常维修，我方将及时调配备用车辆，确保不影响甲方工作人员通勤。

5. 服务周期内，若驾驶员出现不符合要求的情况，我方将及时更换，确保驾驶员资质、服务质量符合采购需求和本服务承诺要求。

6. 服务周期结束后，我方将配合甲方做好服务交接工作，清理相关资料、设施设备，确保交接工作顺利完成；若甲方需要继续租赁服务，我方将积极配合续签合同，提供更优质的服务。

## 第九部分 其他相关承诺

### 一、费用结算承诺

我方承诺，严格按照本项目采购需求及合同约定进行费用结算，具体承诺如下：

1. 费用标准：严格按照合同约定的收费标准收取服务费用，不得擅自提高收费标准、不额外收取任何不合理费用(过路过桥费除外,过路过桥费按照实际发生金额由甲方承担)。
2. 结算周期：按照合同约定结算周期进行费用结算（如按月、按季度结算），我方将在结算周期结束后，及时向甲方提交结算资料（包括服务记录、费用明细等），配合甲方完成结算工作。
3. 违约金扣除：若我方出现违约行为，按照采购需求及合同约定应支付的违约金，在结算营运费时直接扣除，我方无异议。
4. 发票提供：我方将按照国家相关税务规定，为甲方提供合法、有效的发票，发票信息准确、完整，符合甲方财务报销要求。

### 二、保密承诺

我方承诺，在本项目班车租赁服务过程中，严格遵守保密规定，对甲方的相关信息（包括甲方工作人员的个人信息、工作信息、通勤路线信息、用车安排信息等）严格保密，不泄露、不传播、不用于本项目以外的其他用途；服务周期结束后及时清理相关保密信息，不留存、不泄露，确保甲方信息安全。

### 三、配合工作承诺

我方承诺，积极配合甲方的各项工作，具体承诺如下：

1. 配合甲方的监督、检查和考核工作，及时提供相关资料、记录，对甲方提出的意见和建议，及时整改、落实到位。
2. 配合甲方开展重大活动、临时用车等工作，听从甲方的调度安排，按时、按点、按要求完成用车任务。
3. 配合甲方做好班车租赁服务相关的宣传、教育工作，引导驾驶员和甲方工作人员遵守相关规定，共同维护班车运行秩序。
4. 配合国家相关部门（如交通、环保、公安等）的检查工作，提供相关资质、手续和记录，确保服务全过程合法合规。

#### 四、长期合作承诺

我方承诺，若中标本项目，将以长远合作为目标，全力做好班车租赁服务工作，不断提升服务质量，主动配合甲方的各项工作，积极解决服务过程中出现的问题，努力打造长期、稳定、友好的合作关系；若服务周期结束后，甲方需要继续租赁服务，我方将在价格、服务质量等方面给予优惠，全力配合甲方续签合同，提供更优质、更高效的服务。

#### 第十部分 承诺保障措施

##### 一、组织保障

我方成立专门的项目服务小组，由我方负责人担任组长，成员包括调度人员、维修人员、驾驶员、安全管理人员、售后服务人员等，明确小组各成员的职责分工，全面负责本项目班车租赁服务的组织、协调、管理和落实工作；小组定期召开工作会议，总结服务情况，分析存在的问题，制定改进措施，确保服务质量持续提升。

##### 二、制度保障

建立完善的各项管理制度，包括车辆管理制度、驾驶员管理制度、安全管理制度、调度管理制度、服务质量管理制度、应急处置制度、售后服务制度等，明确各项管理要求和操作规范，确保服务全过程有章可循、规范有序。所有制度均结合本项目班车租赁服务实际需求制定，贴合甲方通勤服务特点，涵盖服务全流程、各岗位，做到“有制度可依、有规范可守、有责任可究”。同时，建立制度动态更新机制，根据国家法律法规、行业标准变化及甲方需求调整，结合服务过程中发现的问题，及时修订完善各项制度，确保制度的适用性和可操作性；定期组织全体工作人员学习各项管理制度，明确岗位责任和操作流程，确保每一位工作人员都熟悉制度、遵守制度、执行制度，杜绝违规操作行为，保障服务质量稳定提升。

##### 三、资金保障

我方承诺，为本项目配备充足的专项服务资金，确保班车租赁服务各项工作顺利开展，资金使用全程规范、透明，专款专用，不挪作他用。专项资金主要用于车辆购置与更新、车辆日常维护保养、车辆维修、油料采购、驾驶员薪酬及培训、应急物资储备、售后服务、安全保障等相关费用，确保各项服务保障措施落地到位。建立完善的资金管理制度，明确资金使用流程、审批权限，加强资金使用监督，定期对资金使用情况进行核算和公示，确保资金使用合理、高效；提前做好资金预算规划，根据服务周期、服务需求，科学测算资金需求量，确保资金供应充足，不出现因资金短缺导致服务中断、服务质量下降等情况，



全力保障本项目班车租赁服务持续、稳定开展。

#### 四、人员保障

我方将组建一支专业、高效、负责的服务团队，为本项目提供全方位的人员保障，确保服务质量达到采购需求及本承诺要求。团队成员均经过严格筛选、岗前培训，具备相应的专业能力和服务意识，其中包括经验丰富的项目负责人、专业的调度人员、技术过硬的维修人员、资质齐全的驾驶员、负责的安全管理人员及贴心的售后服务人员。建立人员稳定保障机制，完善薪酬福利体系，为团队成员提供合理的薪酬待遇、良好的工作环境和职业发展空间，降低人员流失率；定期组织团队成员开展培训，不断提升其业务能力、安全意识、服务意识和应急处置能力，确保团队整体素质持续提升。同时，建立人员考核机制，定期对团队成员的工作表现进行考核，考核结果与薪酬、评优、晋升挂钩，对表现优秀的人员给予表彰奖励，对考核不合格的人员进行批评教育、限期整改，整改仍不合格的予以辞退，确保团队战斗力和服务水平。

#### 五、技术保障

我方将引入先进的技术手段，为本项目班车租赁服务提供全方位的技术保障，提升服务效率和服务质量，确保班车运行安全、有序、高效。一是优化卫星定位监控系统，对所有班车进行实时监控，实时掌握车辆行驶轨迹、行驶速度、停车时间、驾驶员操作等信息，及时发现和纠正驾驶员违规操作行为，确保行车安全。同时，为甲方提供监控权限，方便甲方实时监督班车运行情况。二是完善调度管理系统，采用智能化调度方式，合理安排班车运行路线、班次和驾驶员，提高调度效率，减少班车延误情况，确保班车准时发车、准时到站；同时，建立调度信息实时反馈机制，及时将班车运行情况、调度调整信息反馈给驾驶员和甲方相关负责人，确保信息畅通。三是建立车辆维修技术支撑体系，配备专业的维修技术人员和先进的维修设备，加强与车辆厂家、专业维修机构的合作，及时解决车辆维修过程中遇到的技术难题，提高车辆维修效率和维修质量，确保车辆性能良好。四是利用信息化手段，建立服务档案、安全档案、维修档案、调度档案等，实现各项工作的信息化管理，便于查询、统计和分析，为服务改进和优化提供数据支撑。

建立完善的各项管理制度，包括车辆管理制度、驾驶员管理制度、安全管理制度、调度管理制度、服务质量管理制度、应急处置制度、售后服务制度等，明确各项管理要求和操作规范，确保服务全过程有章可循、规范。

**特此承诺！**

投标人： 新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司（电子签章）

日期： 2026 年 3 月 27 日

**(3) 优惠承诺：结合采购人实际特点，提供合理可行的其他实质性优惠条件，全面详实、合理。**

致：新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会机关事务管理局

我公司新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司如作为本项目潜在供应商/中标供应商，深刻理解甲方作为机关事务管理部门，肩负着保障全体工作人员通勤出行、提升办公效率、节约行政成本的重要职责，结合甲方通勤路线固定、乘车人员稳定、服务需求规范且注重性价比的实际特点，在严格履行本项目招标文件、采购需求及服务承诺的基础上，特制定本实质性优惠承诺。所有优惠条件均合理可行、全面详实，全程无任何隐形消费、附加条件，切实为甲方降低通勤服务成本、提升服务体验，具体优惠内容如下：



### 一、服务费用优惠，切实降低甲方行政成本

结合甲方本项目服务周期长（二年，一年一签）、用车需求稳定的特点，我方推出阶梯式费用优惠政策，兼顾性价比与服务质量，确保甲方以更合理的成本享受优质通勤服务，具体优惠如下：

1. 基础费用优惠：若甲方按合同约定完成全年服务周期且无违约扣款，我方将给予甲方年度服务费用总额 1% 的优惠，该优惠将在次年合同签订时直接抵扣服务费用，或在年度结算时一次性减免，切实降低甲方年度行政开支。

2. 长期合作优惠：若合同到期后甲方继续选择我方提供班车服务且续签合同，我方将在原有服务费用标准的基础上，额外给予 2% 的费用优惠，即累计享受 3% 的费用减免。同时承诺不降低任何服务标准、不减少服务内容，助力甲方实现长期通勤服务成本节约。

3. 额外用车优惠：针对甲方临时用车、加班用车、重大活动用车等额外用车需求，我方承诺按原有服务费用标准的 8.5 折收取费用，且不收取任何调度费、加班费、服务费及附加费用；若月度额外用车次数累计达到 5 次及以上，额外再给予单次用车费用 10% 的减免，最大限度满足甲方各类应急、临时用车需求，同时减轻费用负担。

4. 费用减免补充：若因我方原因导致班车延误、卫生不达标等需支付违约金的情况，除按合同约定支付违约金外，若单次违约金金额累计超过 500 元，我方额外给予甲方该次违约金金额 20% 的服务费用减免，作为对甲方的补充补偿，切实保障甲方权益。

### 二、增值服务优惠，提升通勤服务体验

结合甲方工作人员通勤时间固定、乘车需求多样的特点，我方在原有基础服务之外，免费提供多项增值服务，不额外收取任何费用，全面提升甲方工作人员通勤舒适度和便捷度，具体增值服务如下：

1. 乘车便捷增值服务：每辆班车配备免费充电设备（USB 接口、充电插头），满足甲方工作人员

新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司



通勤途中手机、平板等电子设备充电需求；在班车座椅靠背配备收纳袋，方便工作人员放置文件、水杯、雨伞等物品；定期在车内投放免费饮用水、纸巾等便民物资，提升乘车舒适度。同时，为甲方工作人员提供班车实时定位查询服务，通过微信小程序或短信推送，实时告知班车当前位置、预计到站时间，方便工作人员合理安排候车时间，避免延误。

2. 安全保障增值服务：每年免费为甲方工作人员提供 2 次交通安全知识培训，邀请交警部门专业人员授课，内容包括通勤途中安全注意事项、应急避险技巧、乘车安全规范等，提升工作人员安全乘车意识；每季度免费对车内应急设施进行全面升级维护，额外配备应急毛毯、雨伞等物资，应对突发天气、突发情况；为每辆班车新增车载急救包，在原有机基础上增加血压计、血糖仪、止血带等应急医疗设备，确保突发健康问题能够及时处置。

3. 定制化增值服务：根据甲方需求，免费为班车定制车身标识、车内宣传标语（贴合甲方单位文化、工作理念），提升班车辨识度；根据季节变化，免费提供季节性服务，夏季在车内配备清凉解暑物资（如藿香正气水、清凉油），冬季提供暖手宝、保暖坐垫等物资；若甲方有特殊通勤需求（如节假日加班通勤、大型活动集中用车），我方免费提供定制化调度方案，提前调配车辆和驾驶员，确保服务精准对接。

4. 售后增值服务：免费为甲方建立专属服务对接群，安排项目负责人、调度人员、维修人员、售后服务人员全天在线，及时响应甲方咨询、投诉、需求反馈，确保问题 10 分钟内响应、24 小时内解决；每月免费向甲方提交班车运行分析报告，详细说明班车运行情况、驾驶员服务情况、车辆维护情况等，为甲方提供决策参考；每年免费组织 1 次甲方工作人员满意度调研，根据调研结果优化服务方案，提升服务针对性。

### 三、车辆与驾驶员升级优惠，保障服务品质

结合甲方对通勤安全、舒适性的高要求，我方在满足采购需求的基础上，免费提供车辆配置、驾驶员服务升级服务，不降低服务标准、不增加甲方费用，具体升级优惠如下：

1. 车辆配置升级：我方承诺，所提供的 4 辆大巴空调客车，在采购需求规定配置的基础上，免费升级车辆座椅，采用更柔软、透气、耐磨的环保材质，提升长时间乘车舒适度；免费升级空调系统，优化制冷、制热效率，降低噪音，确保车内温度快速达到适宜标准；为每辆班车免费安装车载空气净化器，定期更换滤芯，改善车内空气质量，尤其在雾霾、流感等特殊时期，保障工作人员乘车健康；免费升级车辆监控系统，增加车内监控摄像头数量，实现车内无死角监控，进一步保障乘车安全和财产安全。

2. 车辆维护升级：在原有车辆日常维护、保养、维修承诺的基础上，免费增加车辆保养频次，常规保养由每 5000 公里 1 次升级为每 4000 公里 1 次，高级保养由每 20000 公里 1 次升级为每 15000 公里 1 次；免费提供车辆全年洗车服务，由每日收车后清洁升级为每日早晚各清洁 1 次，确保车辆始

终整洁卫生；每年免费为车辆进行1次全面检测，邀请车辆厂家专业技术人员参与，及时发现和消除潜在安全隐患，延长车辆使用寿命。

3. 驾驶员服务升级：免费为所有驾驶员提供专业服务礼仪培训、应急处置培训，提升驾驶员服务意识和应急处置能力；为驾驶员配备统一的工作服、工牌，规范仪容仪表；每月评选“优秀驾驶员”，对表现突出的驾驶员给予奖励，同时将优秀驾驶员优先安排为甲方通勤服务，确保服务质量；额外配备1名备用驾驶员，应对驾驶员请假、突发疾病等情况，确保班车运行不受影响，相比采购需求要求的2-3名备用驾驶员，进一步提升服务保障能力。

#### 四、应急保障升级优惠，强化服务可靠性

结合甲方通勤服务的重要性，我方在原有应急承诺的基础上，进一步提升应急响应等级，确保突发情况能够得到更快速、妥善的处置，保障甲方工作人员通勤安全，具体升级优惠如下：

1. 备用车辆升级：除按采购需求提供备用车辆外，我方额外免费提供1辆符合采购需求的备用车辆（47座大巴空调客车），确保在车辆故障、交通事故等突发情况时，能够快速调配备用车辆，不影响甲方工作人员正常通勤；备用车辆同样享受与主用车辆相同的配置、维护、清洁服务，确保随时可以投入使用。

2. 应急响应升级：将应急响应时间由10分钟内响应缩短至5分钟内响应，应急处置小组24小时待命，确保突发情况发生后，能够第一时间赶赴现场开展处置工作；免费建立应急物资储备库，增加应急物资储备数量，包括备用轮胎、维修工具、急救药品、应急食品等，确保应急处置时物资充足；每半年免费组织1次应急演练，提升应急处置人员、驾驶员的应急处置能力，确保突发情况能够高效处置。

3. 恶劣天气保障升级：在暴雨、暴雪、大雾等恶劣天气条件下，免费提供班车延时等待服务（最长不超过30分钟），方便甲方工作人员安全候车；免费为班车配备防滑链、除雪工具等，确保恶劣天气下车班能够安全行驶；若因恶劣天气导致班车无法正常运行，我方免费提供临时用车替代方案，或协调网约车、出租车等交通工具，保障甲方工作人员正常通勤，相关费用由我方承担。

#### 五、长期合作专属优惠，深化政企协同

我方始终以长期合作为目标，针对甲方后续可能的班车租赁、临时用车等需求，提供专属优惠，深化政企协同，具体如下：

1. 后续合作优惠：若甲方在本项目服务周期结束后，继续选择我方提供班车租赁服务，除享受前文所述的长期合作费用优惠外，我方免费为甲方更换1辆运营年限不超过3年的新车（符合采购需求），进一步提升通勤舒适度和安全性；同时，免费为甲方提供班车调度管理系统使用权，实现班车运行、调度、管理的智能化，提升甲方管理效率。

2. 额外需求优惠：若甲方后续有新增班车租赁、公务用车、大型活动用车等需求，我方承诺给予甲方服务费用 8 折优惠，且优先调配优质车辆和驾驶员，确保服务质量；免费为甲方提供车辆租赁咨询服务，根据甲方需求制定合理的用车方案，帮助甲方节约用车成本。

3. 优先服务保障：将甲方列为我方核心客户，建立专属服务团队，优先处理甲方的各项需求，优先保障甲方的用车安排，无论在车辆调配、驾驶员安排、应急处置等方面，均给予最高优先级，确保甲方通勤服务不受任何影响。

## 六、优惠承诺保障措施

为确保本优惠承诺全部落地执行，我方建立完善的优惠承诺保障机制，切实保障甲方权益：

1. 专人负责：成立优惠承诺执行小组，由项目负责人担任组长，明确职责分工，全程负责优惠承诺的落实、跟踪、反馈，确保各项优惠措施按时、按质、按量执行，不打折扣、不搞形式。

2. 全程公示：每月向甲方公示优惠政策执行情况，包括费用减免金额、增值服务提供情况、车辆与驾驶员升级情况等，接受甲方监督，确保优惠执行公开、透明。

3. 违约补偿：若我方未按本优惠承诺执行相关优惠措施，每逾期一天或未执行一项，自愿向甲方支付 500 元违约金，同时在 3 日内整改到位，确保甲方能够足额享受各项优惠。

4. 动态优化：根据甲方需求变化、服务反馈，及时优化优惠措施，确保优惠政策始终贴合甲方实际需求，切实为甲方降低成本、提升乘车体验。

我方郑重承诺，本优惠承诺内容真实、有效、合理可行，全程无任何隐形消费、附加条件，所有优惠措施均在不降低本项目服务质量、不减少服务内容的前提下执行，符合国家相关法律法规及甲方相关要求，主动接受甲方的监督、检查和考核。若我方中标本项目，将严格履行本优惠承诺，与甲方携手打造安全、高效、优质、经济的通勤服务体系，助力甲方各项工作高效有序开展。

投标人： 新乡市鸿雁旅游客车运输有限公司 (电子签章)

日期： 2026 年 03 月 27 日