

## 五、服务承诺

(根据商务标部分评审内容, 格式自拟)

致: 原阳县教育体育局

本承诺书作为我方参加政府采购项目响应文件不可分割的一部分。我方参加本项目特郑重做出如下承诺:

**1、我们承诺为所有校车客户配备行驶公里数不超过 20000 公里且购置时间不超过 2 年的车辆。**

### **严格筛选, 保障车辆品质**

在车辆采购环节, 我们建立了严格的筛选机制。专业的采购团队会对市场上的各类车型进行全面调研和评估, 优先选择那些口碑良好、性能卓越、安全配置高的品牌和型号。在确定采购目标后, 我们会对每一辆候选车辆进行详细的检查和测试, 确保其行驶公里数和购置时间符合我们的要求。

对于行驶公里数, 我们会通过车辆的里程表、维修记录等多方面进行核实, 杜绝任何篡改里程数的行为。对于购置时间, 我们会查看车辆的出厂日期和登记证书, 确保其购置时间在 2 年以内。只有经过严格筛选和检查的车辆, 才会被纳入我们的校车车队。

### **定期维护, 确保车辆安全**

除了严格筛选车辆, 我们还注重车辆的日常维护和保养。我们拥有一支专业的维修保养团队, 他们具备丰富的经验和专业的技能, 能够为车辆提供全方位的维护和保养服务。

我们建立了完善的车辆维护保养制度, 定期对校车进行检查、保养和维修。按照车辆的使用情况和厂家的建议, 我们会定期更换机油、滤清器、刹车片等易损件, 检查车辆的刹车系统、转向系统、轮胎等关键部位, 确保车辆的性能和安全性始终处于良好状态。

在每次出车前, 我们的司机都会对车辆进行全面的检查, 包括车辆的外观、内饰、灯光、仪表等, 确保车辆没有任何安全隐患。同时, 我们还会为每一辆校车配备先进的安全设备, 如 GPS 定位系统、行车记录仪、安全气囊等, 提高车辆的安全性和应急处理能力。

### **专业培训, 提升服务水平**

为了确保校车的安全运行, 我们不仅注重车辆的品质和维护, 还注重司机和

管理人员的专业培训。我们会定期组织司机和管理人员参加交通安全培训、应急处理培训等各类培训活动，提高他们的安全意识和服务水平。

在司机招聘环节，我们会严格筛选，优先选择那些具有丰富驾驶经验、良好驾驶记录、责任心强的司机。在司机入职后，我们会为他们提供系统的培训，包括校车驾驶规范、交通安全法规、应急处理技能等方面的培训。通过培训，确保司机能够熟练掌握校车的驾驶技能和安全知识，为孩子们提供安全、舒适的出行服务。

同时，我们还会加强对管理人员的培训，提高他们的管理水平和应急处理能力。在遇到突发情况时，管理人员能够迅速响应，采取有效的措施，确保孩子们的安全。

监督管理，确保承诺落实

为了确保我们的服务承诺能够得到有效落实，我们建立了严格的监督管理机制。我们会定期对车辆的行驶公里数、购置时间、维护保养情况等进行检查和核实，确保每一辆校车都符合我们的要求。

同时，我们还会接受社会各界的监督和投诉。如果您发现我们的车辆存在行驶公里数超过 20000 公里或购置时间超过 2 年的情况，或者发现我们的司机和管理人员存在服务不到位的情况，请及时向我们反映。我们会认真对待每一个投诉和建议，及时进行调查和处理，并将处理结果及时反馈给您。

**2、承诺为每辆车辆购买足额保险，至少包含交强险、第三者责任险、车上人员责任险等商业保险等。**

在车辆使用及运营期间，我公司将严格遵循国家法律法规以及相关政策规定，针对每一辆拟投入本项目运营或备用的车辆，购买足额的保险。具体涵盖的保险种类如下：

**机动车交通事故责任强制保险（交强险）：**依据国家强制要求，足额投保交强险，确保在交通事故发生时，能够为受害人的人身伤亡和财产损失提供基本的赔付保障，履行法定的赔偿义务。

**第三者责任险：**购买保额不低于采购人要求的数额的第三者责任险。当车辆在使用过程中造成第三方人员伤亡或财产损失时，该保险可有效应对可能产生的高额赔偿费用，充分保障第三方的合法权益。

**车上人员责任险：**为每一辆拟投入本项目运营或备用的车辆购置车上人员责

任险，以此保障车内乘客及驾驶员在遭遇意外事故时，因人身伤害而产生的经济损失能够得到相应的赔偿，切实减轻事故带来的经济负担。

我公司承诺，将严格按照保险合同约定，按时、足额缴纳保险费用，确保车辆保险始终处于有效状态，坚决杜绝脱保、漏保等情况的发生。

### **3、承诺专门设置学校家长沟通反馈渠道**

#### **设立专门沟通反馈渠道**

线上沟通平台：家长交流群，确保家长能够通过手机等移动设备便捷地与学校进行沟通交流。安排专人负责管理线上平台，及时回复家长的咨询和留言，做到 24 小时内必有回应。

线下沟通方式：设立家长接待室，每周固定开放时间，随时接待来访家长。同时，定期召开家长会。

意见反馈邮箱：建立意见反馈邮箱，家长可以将对我公司的管理服务等方面的意见和建议以邮件的形式发送至邮箱，我公司将在收到邮件后的 2 个工作日内进行回复和处理。

#### **确保沟通反馈渠道的有效性**

建立沟通反馈机制：制定完善的沟通反馈工作流程和规范，明确各环节的责任人及处理时限。对于家长提出的问题和建议，进行详细记录和分类整理，及时转交给相关部门和人员进行处理，并跟踪处理进度，确保问题得到妥善解决。

及时反馈处理结果：在问题处理完毕后，及时将处理结果反馈给家长，做到事事有回音、件件有着落。对于暂时无法解决的问题，向家长说明原因，并制定相应的解决方案和时间表，争取家长的理解和支持。

### **4、其他服务承诺**

#### **车辆出现故障、出现事故时的换车服务：**

- (1) 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备用车辆。
- (2) 一旦车辆发生故障，我方承诺尽快调派车辆确保师生到达学校。
- (3) 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。

#### **车辆行驶应急预案及措施**

(1) 严格执行车辆“三检”、维护度，确保车辆在技术性能、安全性能良好的条件下运行。

(2) 在调派校车执行任务前，部门领导应对气候、道路条件进行了解，尽可能避免在恶劣气候条件下派出车辆，必须出车时，在进行危险点分析后有针对性地驾驶员交待安全注意事项，做好预防措施。

(3) 驾驶员在出车前和行车中要了解和分析行车路段的气候变化规律，注意收听当地的天气预报。遇到恶劣气候时，应当首先做好人、车、物的安全防护工作，然后再考虑行车方案，必要时停车等待，不可冒险行进。

(4) 冬季来临后，对车辆必须进行季节性保养，比如更换防冻机油，检查补充防冻液等。为防范严寒和冰雪气候对行车安全的威胁，应随车携带防滑链、三角木、喷灯、草袋、锹镐等防滑、防寒和急救用品。

(5) 冬季严寒时候，发动机启动前需采取预热措施，在烤车和使用防冻液时要特别注意防火。长时间户外停车，必要时应放掉发动机冷却水，以防冻裂缸体。

(6) 冰雪路面由于附着力低不宜起步，可在驱动轮下铺垫沙土，灰草、炉渣等物，或用锹镐把驱动轮前面路面刨成沟槽，以提高附着力。如轮胎与地面冻结，应先用镐刨开，以免损坏传动部件。

(7) 在冰雪路面上行车前应提前挂好防滑链和加力挡，挂低速挡低速行驶，要精力集中，匀速行驶，不可猛踩油门，避免车速忽快忽慢，严禁猛打方向，急踩刹车，以免车辆失控。车速应控制在 20 公里/小时左右，并与其他车辆加大安全距离。

(8) 在冰雪道路上尽量避免在弯道、陡坡地段会车或停车，严禁在此路段超车，必须会车时应提前减速，选择相对宽敞、平整的地点停靠，不得在弯道、陡坡地段停车而且驾驶员须离开驾驶室时，须拉紧手制动，挂上与坡道相反的挡位，必要时垫好三角木，防止车辆溜滑。

(9) 当雪厚超过车轴时，不要行驶。遇到旋风卷成的雪堆，要清除后再前进，不可冒险行驶，以防陷车。

(10) 夏季高温多雨，车辆容易发生“开锅”、爆胎、燃油气阻等情况，因此必须采取必要的保证措施。出车前要注意携带并完善防雨设备，备带遮光眼镜及防暑药品。

(11) 夏季行车应扩大散热器的受风面积，增加发动机罩内通风，以改善降温条件。要随时注意水温表，一般不宜超过 95 摄氏度，要注意保持添加冷却水

数量。

(12) 夏季行车要经常检查轮胎状况，发现胎温、胎压过高时，应停车阴凉处使之自然降温、胎压复原，不许采取放气或泼冷水的方法降温降压。

(13) 夏季行车应注意检视制动器的效能，特别是下长坡时途中应停车休息降温，以防止因过热而导致制动失效。

(14) 途经由于山洪暴发，坍山塌方等造成的公路危险路段时，须选择安全地带及早停车，细心观察确认安全后再加速一气通过。切忌途中犹豫不决甚至停车，以防发生意外。

(15) 需通过自然灾害毁坏后临时的便道、便桥时，不宜过于靠边，无特殊情况不要在便道上停车，通过便桥时应低档缓行通过。遇险桥应停车检查，必要时减载通过。

(16) 在泥泞翻浆路面行车应选好线路，保持稳速行驶，转向动作要和缓，尽量避免使用脚制动，避免因制动力大于附着力而产生侧滑，甚至导致事故。

(17) 临时行驶在严重泥泞翻浆路面时，驱动轮上可装用防滑链，通过后应立即拆除。

(18) 大雨将至时，检视制动是否跑偏、刮水器是否工作正常。

(19) 雨中行车制动力下降，容易侧滑，特别是在泥泞路和易滑路段务必提高警惕，严格控制车速，切不可急剧转向和制动。

(20) 久雨天气或大雨行车，要注意路基是否疏松和可能出现的坍塌情况，应选择安全路面行驶，不宜靠边行驶或停车，超车、会车时要防止路肩坍塌造成事故。

(21) 雨中行车要勤按喇叭，引起行人注意。低洼积水路段，正确估计积水深度，确有把握后方可低速缓行通过。对大水漫过路面处，应充分了解路面是否被水冲坏，不得盲目通过。

(22) 遇特大暴雨，不要冒险行车，应选择安全地点停好车，并开亮小灯，引起往来车辆注意。

(23) 雾中行车，视线模糊，视距缩短，故应低速行驶多鸣号，以引起行人及车辆的注意。白天也要开亮防雾灯或视光灯。听到来车喇叭声应鸣号反应，会车时明灭灯光示意。以免相互撞车。要拉开与前车的安全距离，尽量避免超车。

(24) 雾大时，可使用刮水器或撑开挡风玻璃，以改善视线。

(25) 遇浓密大雾时可开亮小灯，紧靠路边停车，待到大雾散去，再继续行驶。

供应商名称： 原阳县启航汽车租赁有限公司 （电子签章）

法定代表人： \_\_\_\_\_ （电子签章）

2025 年 9 月 2 日