CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHƯƠNG ÁN TỔ CHỨC VÀ VẬN HÀNH ĐOÀN XE ĐƯA ĐÓN

Đơn vị cung cấp dịch vụ: Công ty TNHH Green Leaf Việt Nam (GLV)

Với mục tiêu mang đến những chuyến đi "An toàn - Trách nhiệm - Chuyên nghiệp", GLV trân trọng đệ trình phương án kiểm soát chất lượng và vận hành chi tiết dành riêng cho đoàn xe của các công ty như sau:

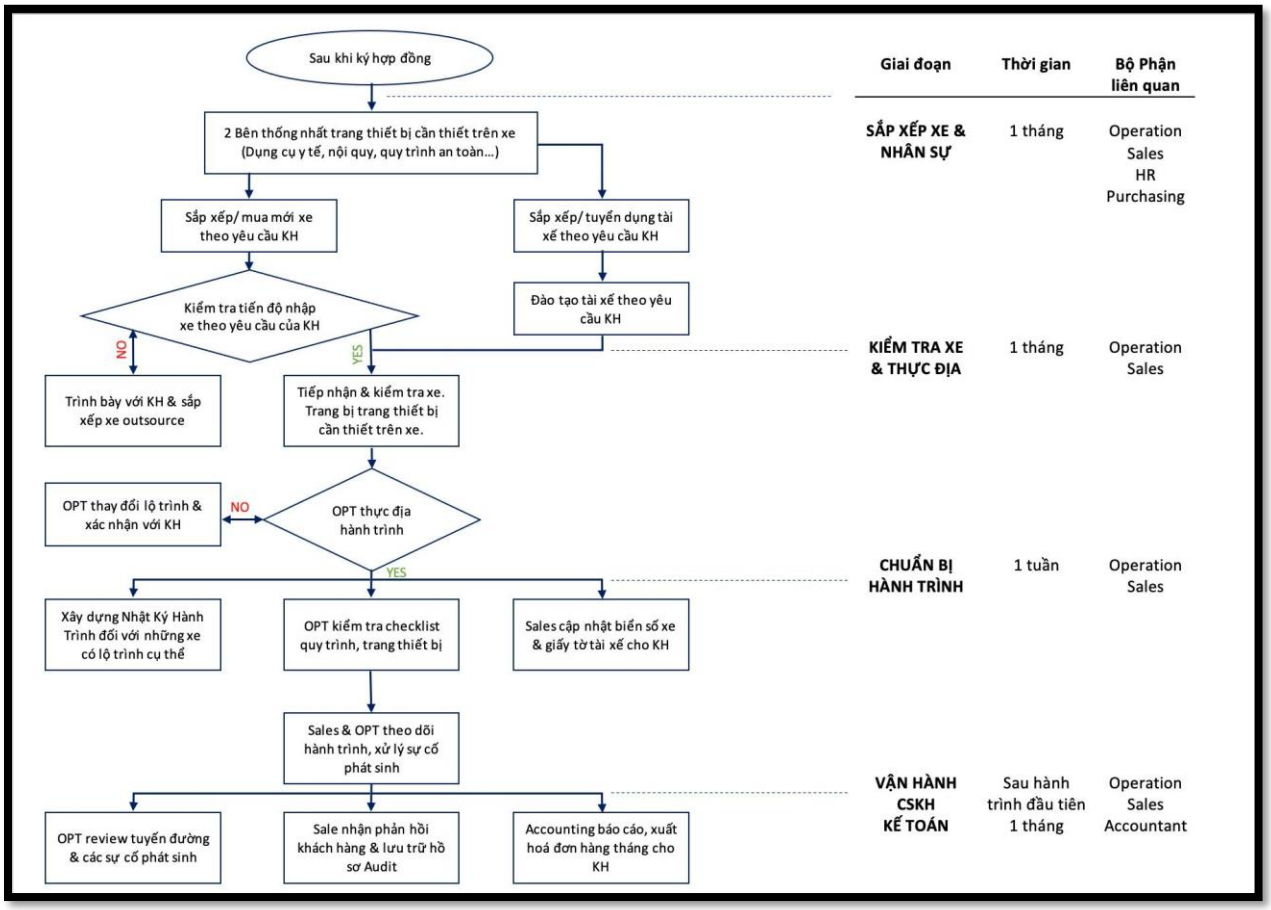
GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ NHÂN SỰ & PHƯƠNG TIỆN

1. **Quy trình phỏng vấn & Tuyển chọn tài xế theo chuẩn**
   Nhân sự là yếu tố cốt lõi. GLV áp dụng quy trình tuyển dụng và đào tạo tài xế khắt khe, tuân thủ tuyệt đối các tiêu chuẩn về An toàn - Sức khỏe - Môi trường và Xã hội của Quý khách hàng:

- **Sàng lọc hồ sơ:** 100% tài xế có dấu hạng D/ E hợp lệ với tuyến xe bus, trên 3 năm kinh nghiệm lái xe bus lớn, lý lịch tư pháp trong sạch.
- **Kiểm tra sức khỏe:** Khám sức khỏe định kỳ, test ma túy và chất kích thích trước khi nhận việc và test đột xuất trong quá trình làm việc.
- **Đào tạo & Sát hạch:** Tài xế phải vượt qua bài kiểm tra tay lái thực tế và khóa đào tạo về: Văn hóa giao tiếp, Kỹ năng lái xe an toàn, và Tiêu chuẩn phục vụ riêng biệt của Quý khách hàng.



2. **Quy trình hướng dẫn vận hành xe**
Ban điều hành GLV sẽ tổ chức buổi hướng dẫn nội bộ, phổ biến chi tiết lộ trình, điểm đón/trả, thời gian chờ và các quy định kỷ luật trên xe.
Tài xế được thực hành thực địa toàn bộ tuyến đường trước ngày vận hành chính thức để đo lường thời gian và nhận diện các điểm mù/điểm rủi ro trên tuyến.



GIAI ĐOẠN 2: KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG HÀNG NGÀY

3. Quy trình kiểm tra xe đầu ngày Để đảm bảo an toàn tuyệt đối trước khi lăn bánh, tài xế và bộ phận kỹ thuật GLV phải thực hiện check-list hàng ngày:

- **Bên ngoài:** Kiểm tra áp suất lốp, hệ thống đèn chiếu sáng, đèn tín hiệu, phanh, gương chiếu hậu và tình trạng rò rỉ dưới gầm xe.
- **Bên trong:** Kiểm tra hệ thống điều hòa, búa thoát hiểm, bình chữa cháy, độ sạch sẽ của ghế ngồi, sàn xe và rèm cửa. Xe chỉ được phép xuất bến khi mọi chỉ số đạt 100%.



4. Quy trình bảo dưỡng định kỳ

- GLV áp dụng phần mềm quản lý để theo dõi lịch sử bảo dưỡng của từng xe (29 chỗ & 45 chỗ).
- Xe được bảo dưỡng định kỳ theo đúng khuyến cáo của nhà sản xuất (thay dầu nhớt, kiểm tra hệ thống treo, thay lọc gió...) hoặc ngay khi chạm mốc KM quy định.
- Các xe đến hạn bảo dưỡng sẽ được tự động thay thế bằng xe dự phòng để không làm gián đoạn lịch trình của Quý công ty.



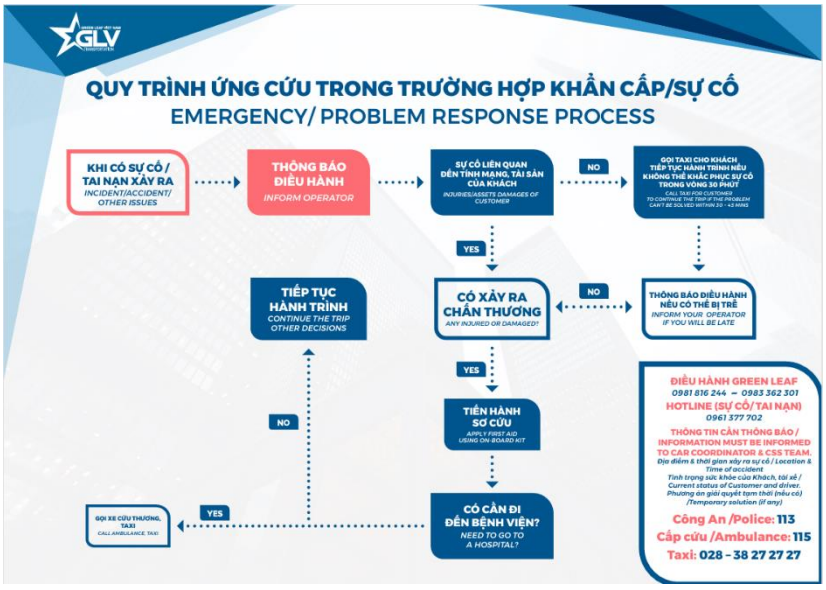




GIAI ĐOẠN 3: QUẢN TRỊ RỦI RO & CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

5. Quy trình ứng cứu khẩn cấp (Emergency Response Plan) GLV thiết lập sẵn các kịch bản để xử lý mọi tình huống phát sinh trên đường:

- **Sự cố kỹ thuật (Hỏng xe):** Bộ phận điều hành 24/7 lập tức xác định vị trí qua GPS và điều động **xe dự phòng (Backup Bus)** gần nhất đến thay thế trong thời gian tối đa [~ 45-60 phút].
- **Sự cố tai nạn/Y tế:** Kích hoạt đường dây nóng, ưu tiên cấp cứu y tế, phối hợp với cơ quan chức năng và cử đại diện GLV đến ngay hiện trường để trực tiếp giải quyết. Mọi hành khách đều được bảo hiểm theo đúng quy định.



6. Quy trình tiếp nhận & Phản hồi khách hàng

Chúng tôi coi trọng mọi ý kiến đóng góp để hoàn thiện dịch vụ:

- **Kênh tiếp nhận:** Cung cấp Hotline 24/7 (1800 6300), Email và nhóm Zalo điều hành trực tiếp giữa GLV và Bộ phận nhân sự/Admin của Quý công ty.
- **Cam kết xử lý:** * Xác nhận thông tin và đưa ra hướng xử lý tạm thời trong vòng **30 phút**.
    - Giải quyết dứt điểm các khiếu nại về tài xế/chất lượng xe trong vòng **24 giờ** (Bao gồm việc thay đổi tài xế nếu vi phạm nghiêm trọng quy định của khách hàng).
- **Báo cáo định kỳ:** Cung cấp báo cáo hoạt động hàng tháng/ bảo dưỡng, đánh giá mức độ hài lòng.



Cam kết của Green Leaf Việt Nam: Với hệ thống quản lý bài bản và đội ngũ tâm huyết, GLV cam kết mang lại sự an tâm tuyệt đối, góp phần đảm bảo sức khỏe và hiệu suất làm việc cho cán bộ nhân viên của Quý công ty.

Trân trọng kính chào!

ĐẠI DIỆN GREEN LEAF VIỆT NAM

CÔNG TY TNHH VẬN TẢI GREEN LEAF VIỆT NAM
GIÁM ĐỐC
Trần Quốc Tuấn