**中山大学附属肿瘤医院**

**交通车服务项目**

**用户需求**

**一、项目概况**

1、服务项目：中山大学附属肿瘤医院交通车服务项目。

2、服务期限：合同签订之日起两年，或结算总金额达到本项目采购预算700万元，以两者之一先到为期限，按用途分为日常服务模式，预算为685万元；其他服务模式预算为15万元，按采购人实际发生的用车量及金额计算费用；

3、服务范围：中山大学附属肿瘤医院越秀院区（广州市越秀区东风东路651号）往返黄埔院区（广州市黄埔区中新广州知识城开阳五路1号）交通车服务、广州市核心城区内交通车服务、广州市核心城区外交通车服务。

4、费用包括：车辆相关保险、年审、维修保养、税费、管理费、司机工资福利及餐费、路桥费、燃油费、利润、充电费用、购置足够额度车上责任险及乘客意外事故险第三者商业责任险等一切费用。如中标人在中标并签署合同后，在项目实施过程中出现的任何遗漏，所产生的一切费用均由中标人负责，采购人不再支付任何费用；

5、本项目报价为人民币含税等一切费用，合同期内采购人不再支付任何费用；

6、\*承接业务方式：采购人按实际需求，将根据实际情况向中标人采购所需服务，但采购人不保证采购的具体数量，允许采购人增减交通车数量。

7、\*投标人派驻本项目的车辆必须是投标人公司的车辆，一经发现非投标人的车辆即终止合同。

8、\*投标人拟投入的用于日常服务车辆将作为合同车辆附件，合同执行中需派合同车辆，同时提供行驶证、运营证查验及定期的车辆维护保养单查验，如确因车辆故障等原因需要更换，必须书面提交变更函，待采购人审核同意后才可进行变更。

9、投标人需具有平时车辆发生故障时应急调配车辆的能力。

10、服务内容

（1）用途为日常服务模式服务内容：

日常服务包括双院区交通车使用，工作日、节假日均需按照采购人通勤车排班要求提供车辆服务；也包括采购人因活动、会议等要求临时加派车辆服务，服务范围仅限两个院区间的通行。院区周围3公里范围内落客点需无条件响应，如黄埔院区周围的腾飞园实验室、合景天骏公寓、定点合约酒店等。临时加车根据投标人实际派车情况，如单独派车按照往返首班车单价结算，如使用正在运行的通勤车中间加跑，则按照中间车单价结算。

* + 1. 服务时间：周一至周日（全年无休，投标人中标后投入车辆，采购人根据车辆运行情况调整，不保证使用数量）
		2. \*服务内容（通勤车发车时间为暂定时间，采购人可根据实际情况做必要调整，包括车辆班次的增减。）
		3. 通勤车服务一般由越秀院区发车往黄埔院区，采购人如因活动、会议等要求需要增加临时班次需从黄埔院区发车往越秀院区，费用结算参照越秀院区往返黄埔院区价格，不另外增加费用。

①.周一至周五（工作日）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **越秀院区****出发** | **出发时间** | **预计到达时间** | **黄埔院区****出发** | **出发时间** | **预计到达时间** |
| 往黄埔院区 | 7:00 | 7:50 | 往越秀院区 | 6:45 | 7:45 |
| 往黄埔院区 | 7:05 | 8:05 | 往越秀院区 | 8:30 | 9:30 |
| 往黄埔院区 | 7:10 | 8:10 | 往越秀院区 | 9:15 | 10:15 |
| 往黄埔院区 | 7:15 | 8:15 | 往越秀院区 | 11:30 | 12:30 |
| 往黄埔院区 | 7:15 | 8:15 | 往越秀院区 | 12:45 | 13:45 |
| 往黄埔院区 | 7:20 | 8:20 | 往越秀院区 | 13:15 | 14:15 |
| 往黄埔院区 | 7:20 | 8:20 | 往越秀院区 | 16:00 | 17:00 |
| 往黄埔院区 | 7:20 | 8:20 | 往越秀院区 | 16:45 | 17：45 |
| 往黄埔院区 | 9:15 | 10:15 | 往越秀院区 | 16:45 | 17:45 |
| 往黄埔院区 | 9:50 | 10:15 | 往越秀院区 | 16:50 | 17:50 |
| 往黄埔院区 | 12:25 | 13:15 | 往越秀院区 | 17:00 | 18:00 |
| 往黄埔院区 | 12:45 | 13:15 | 往越秀院区 | 17:00 | 18:00 |
| 往黄埔院区 | 14:00 | 15:00 | 往越秀院区 | 17:30 | 18:30 |
| 往黄埔院区 | 15:00 | 16:00 | 往越秀院区 | 18:30 | 19:30 |
| 往黄埔院区 | 17:50 | 19:00 | 往越秀院区 | 19:30 | 20:30 |
| 往黄埔院区 | 20:00 | 21:00 | 往越秀院区 | 21:15 | 22:15 |

拟中途停靠点，采购人根据时间情况调整：

上班7:05通勤车停靠岗顶地铁站附近，上班7:10通勤车停靠燕塘地铁站附近，上班7:15①通勤车停靠燕塘地铁站附近，②通勤车停靠岗顶地铁站附近，

上班7:20①通勤车停靠燕塘地铁站附近，②通勤车停靠岗顶地铁站附近；下班16:45①通勤车停靠燕塘地铁站附近，②通勤车停靠岗顶地铁站附近，下班16:50通勤车停靠燕塘地铁站附近

，下班17:00停靠岗顶地铁站附近，下班17:30停靠燕塘地铁站附近。

②.周六日/节假日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **越秀院区出发** | **出发时间** | **预计到达时间** | **黄埔院区出发** | **出发时间** | **预计到达时间** |
| 往黄埔院区 | 7:20 | 8:20 | 往越秀院区 | 9:15 | 10:15 |
| 往黄埔院区 | 8:30 | 9:30 | 往越秀院区 | 12:30 | 13:30 |
| 往黄埔院区 | 14:00 | 15:00 | 往越秀院区 | 17:00 | 18:00 |

上班7:20通勤车停靠燕塘地铁站附近，上班8:30通勤车停靠岗顶地铁站附近；下班12:30通勤车停靠岗顶地铁站附近，下班17:00通勤车停靠岗顶地铁站附近。

③.商务车（不含司机），每月固定使用，由采购人提供司机，每月基本行驶不限制里程，期间的燃油费和路桥费由中标人承担，由中标人提供中国石化加油卡和粤通卡，采购人根据需要刷卡，中标人需根据实际使用情况定期向油卡和粤通卡充值。

(2)用途为其他服务模式的服务内容：

其他服务内容包括采购人因工作需要，前往广东省内各地区，报价分广州市核心城区内、广州市核心城区外用车，其中广州市核心城区包含天河区、越秀区、海珠区、荔湾区、白云区、番禺区、黄埔区。

广州市核心城区内报价采用日包干形式，单价包含一切相关费用；广州市核心城区外用车采用里程综合单价模式，含过路费等一切相关费用，按实结算。如司机跟随用车人在外过夜，采购人提供食宿，不再另行支付司机过夜补贴等费用。

（3）本项目的交通车服务是满足中心职工两个院区的通勤、工作、会议等用车需求。除工作日/节假日通勤外，如采购人有其他临时派车需求，会至少提前半天以上通知中标人，中标人必须立即响应派车需求（15分钟内），并在采购人要求到达的时间内开车到指定地点等候，紧急情况下要求接到派车通知后1小时内到达出发地。

**二、车辆要求：**

1. \*投标人提供的车辆必须与报价清单的车辆类别一致，投标人必须承诺投入服务的所有车辆，符合国家规定的安全环保、年审、运营、合法行使等要求，车辆在使用期间如确需日常保养、年审、接受定期检审及其它经采购人认可的合理因素而造成需要暂停运行时，投标人必须及时调派同等条件或以上的车辆提供使用，必须提前一天以上通知采购人并征得采购人同意，后续需要提供一份维修或保养等相关记录。
2. 车辆性能状况良好，如使用电车，必须保证有充足的电量，采购人不提供充电服务；车辆设备（含遮阳窗帘、安全带、脚踏板等）正常使用，车辆外观整洁，无明显灰尘，车厢内宽敞明亮、干净整洁、坐感舒适、无异味；每日清扫车厢，每月至少清洗消毒一次，如车上有乘客呕吐物或垃圾等到达采购人院区后由中标人负责清洁消毒。整车配备有制冷空调，大巴车厢内应配备应急小药箱、未过有效期的灭火器（每辆车至少配置两个或以上）等应急安全设备，严禁车辆带故障上路；投标人须严格遵守医院规定的时间、地点、路线行驶。
3. \*投标人车辆必须在规定时间准时到达起点站，若因故未能及时到达起点站，中标人须有负责人全程进行跟踪处理并及时向采购人汇报，立即做好应对措施，且必须保证所有乘客的安全，其间所发生费用由投标人负责；如车辆途中故障排除需时超过20分钟的，高速路段及黄埔路段需在1小时内、市区在30分钟内安排其他车辆运送乘客，如乘客采用其他交通工具到达目的地，所发生的车费由投标人负责，故障处理完成后需形成记录报告合并至每次的结算月报里面。
4. 投标人车辆须按各班次时间、人数等要求进行接送；各班次因医院工作安排存在调整的可能性，投标人必须无条件满足要求。
5. \*拟投入本项目的车辆需具有合法客运营运资格，符合客运安全标准，车况良好，且为中标人拥有自有产权且营运年限在规定年限以内的粤A牌车辆，使用年限5年以内，其中商务车（不含司机）车龄不得大于2年，证照齐全，必须已购置车辆保险（含交强险、第三者商业责任险、车上责任险）。投标人为车辆所配备的保险：大巴车承运人责任险（限额≥50万元/座）、交通强制险和第三者责任险（限额≥200万元）。交通强制险和第三者责任险（限额≥100万元）、机动车辆损失保险、机动车辆全车盗抢险（全额）。投标人为拟投入车辆购置保险需提供承诺函，签订合同前提供保险单。
6. 商务车（不含司机）：中标人投入的车辆如有违章及罚款的，需处理完毕后方可交付采购人使用。中标人需提供最近一年内的维修保养记录，以及安全综合服务管理平台的“违法”、“扣分”的查询截图，以上资料均为复印件加盖供应商公章。
7. 商务车（不含司机）日常使用时存放在采购人指定地点，维修保养时由中标人把替代车辆开到采购人指定地点替换车辆；维修保养须在24小时内完成，并把原车辆开回采购人指定地点。
8. 合同执行期间，中标人行车载客必须遵守交通规则，如造成交通事故或乘客损伤，中标人应先行垫付相关费用，用户有权向中标人索赔，由中标人承担所有责任。
9. 投标人需做好采购人乘车码核销工作。
10. 投标人承诺大巴行李箱处可提供220V电源，供采购人鼓风机和车载冰箱等使用（约1千瓦）。

9. 服务车辆需安装卫星定位汽车行驶记录仪，并做好管理，费用由中标人负责，投标人承诺投入车辆可以提供至少72小时及以上车内监控视频。

**三、司机服务要求**

1. 礼貌待人，不与乘客冲突争吵；
2. 发车前巡车一遍，检查车辆设备情况，提醒乘客佩戴安全带，登记乘车人数；
3. 车辆停放医院期间，服从院方管理，不乱停放、乱摁喇叭等;
4. \*如采购人需要统计乘车人数或查验乘车凭证，由投标人司机负责人数统计及查验凭证。
5. 采购人有权要求投标人更换司乘人员。
6. \*司乘人员必须按照采购人要求的线路行车，不得随意更改行车路线。
7. \*司机需配合采购人标本及其他物资运送交接签名工作，确保物资运送安全送达。

**四、响应服务要求**

1. 投标人有制定完善的管理办法、服务流程、规章制度、安全行车规范、质量保证体系及措施（提供相关资料），定期对司乘服务人员进行安全教育培训，并提交培训记录；
2. \*车辆及司乘服务人员如非院方要求，需保持长期稳定；
3. \*中标人因车辆保养或故障需要临时更换车辆或司乘服务人员，需提前通知院方，除上述两种情况外，不能进行车辆更换，若出现违反约定的情况，采购人将进行扣分，年度超过三次，采购人有权终止合同，如因擅自更换车辆或司机引发通勤车误点或投诉等系列问题，采购人有权视情节严重程度，对乙方作相应罚款。
4. 拟投入服务的驾驶人员驾驶经验、从业资格、事故记录等方面情况综合评价（需提供相关证明材料如驾驶证、道路运输从业资格证，社保证明材料、交通管理部门或单位证明文件等复印件）；
5. 投标人具有完善的处理突发事件的应急方案；
6. 投标人根据采购人需求制定针对性的整体服务方案（提供相关资料），如无条件响应采购人需求进行班车车身和车窗改造，每天车辆消毒记录、车上消防器材有效期检查记录、车内提供雨伞、充电宝、定期开展季度满意度调查等；
7. 投标人根据采购人需求拟派车辆配备方案（提供相关资料）；
8. 投标人根据采购人需求可提供的个性化服务方案（提供相关资料）；
9. 投标人应建立健全的管理制度，管理到位，提供安全、高效快捷、文明的服务。现场应设置一名负责人，积极全力配合响应采购人管理部门受理相关的业务咨询、办理、跟踪服务及质疑、投诉。
10. 投标人无条件响应采购人早班车服务要求，自行解决司机住宿问题，不得另外加收费用。
11. 采购人有条件情况下，在院内为司机提供一处休息点，供应热水、空调等。如因医疗用房空间需求无条件提供，投标人须自行解决，不进行费用调整。
12. 商务车（不含司机）合同期内出现交通事故，采购人应及时向交警报案并通知中标人报保险公司，并协助中标人处理，若采购人负有事故责任（以交警开出的《道路交通责任认定书》为准），采购人承担保险公司赔偿外的其余费用，并承担车辆在事故处理期间及维修期间的租赁费（另行协商）。车辆维修期间中标人需安排配置不低于同等类型的广州牌照（粤A）应急替代车辆供采购人使用。
13. 投标人必须及时响应采购人的需求。

**五、结算方式**

1. 计划范围内的保障行程，严格按照报价清单进行结算；
2. 所有车辆免收押金，先保障用车，后支付租赁费用，经医院相关部门审批后投标人才予以派车；
3. 每月结算一次，按采购人实际用车数量，双方确认，填写月度考核表，根据考核表情况及用车数量确定支付金额。采购人收到中标人开具的合法发票，并附用车清单，后30个工作日内以银行转账方式支付租金。
4. 中标人凭以下有效文件与采购人结算：

（1）用车清单（加盖中标人公章）；

（2）大巴车辆消毒记录（加盖中标人公章）；

（3）月度总结，须包含当月的车辆巡查、主要问题改进、次月具体的工作计划、司机培训等（加盖中标人公章）；

（4）中标人开具的合法发票；

（5）合同。

**月度服务考核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **内容** | **评测方法** | **扣分** |
| 安全行车 | 采购人院区内服从管理，按规定地方停车 | 乱停乱放每次扣2分 |  |
| 按规定路线驾驶及中途停靠 | 未经采购人同意擅自更改路线或未按规定地点中途停靠，每次扣5分 |  |
| 遵守交通法规，不违章 | 违章驾驶每次扣2分，如因成交供应商司机原因造成交通事故，根据严重程度可扣10-100分，如发生严重交通事故，采购人有权终止合同 |  |
| 车辆故障应急车辆调配时间（高速及个黄埔路段不超过1小时，市内不超过30分钟） | 超过时间每次扣5分 |  |
| 保证电车电量充足，不影响用车 | 如发现因车辆电量不足，导致候车超过10分钟，每次扣10分 |  |
| 提醒并检查乘客佩戴好安全带 | 未提醒未检查每次扣1分 |  |
| 司机严禁疲劳驾驶 | 发现一次扣5分 |  |
| 服务管理 | 遵守发车时间 | 违反1次扣3分，根据误点导致的后果严重程度可扣10-100分 |  |
| 日常管理发现的问题整改 | 未在规定时间内整改每次扣2分 |  |
| 司机礼貌待人，不与乘客发生冲突 | 违反1次扣5分 |  |
| 每半年对司机进行安全教育培训，新入住司机需进行安全教育培训后方可驾驶车辆 | 无培训记录每次扣2分 |  |
| 车辆到达停靠点或终点站后进行告知提醒 | 未告知提醒每次扣2分 |  |
| 司机仪表、仪态规范，穿着规范 | 如乘客投诉每次扣2分 |  |
| 车辆清洁 | 车辆外观整洁干净，无明显灰尘 | 外观不整洁每次扣1分 |  |
| 车厢内整洁卫生无污迹，座椅无破损 | 有污迹座椅破损每次扣1分 |  |
| 车厢内无异味 | 如乘客投诉有异味每次扣1分 |  |
| 车辆保养 | 保证车辆制动效果良好，其中 商务车每3个月或每行驶5000公里（以先到者为准）强制保养一次，提供车辆的保养记录 | 无保养记录每次扣4分 |  |
| 出车前常规检查车辆，做好出车准备 | 未检查每次扣2分 |  |
| 其他 | 统计乘车人数及核销凭证 | 未统计与核销每次扣2分 |  |
| 及时响应采购人合同内要求 | 响应不及时每次扣3分 |  |
| 供应商需根据实际使用情况定期向油卡和粤通卡充值。 | 如采购人需要使用油卡或粤通卡是，发现余额不足而无法使用，每次扣5分。 |  |
| 响应情况 | 根据响应文件响应投入的车辆 | 未按响应文件响应投入所要求的车辆或者更换车辆未经采购人同意且低于响应文件要求的，扣20分 |  |
| 根据响应文件响应配备的司乘人员 | 未按响应文件响应配备所要求的司乘人员或者更换司乘人员未经采购人同意且低于响应文件要求的，扣15分 |  |
| 一票否决项 | 1. 司机酒后驾驶
2. 提供虚假用车清单。

（若出现上述情况，采购人有权不支付当月费用，所发生的一切损失由中标人负责，采购人有权终止合同） |
|  |  | 扣分合计 |  |
|  |  | 总得分=基础分100分-扣分 |  |
| 特别违约处罚 | 1、响应延时 | 第 次，处罚金额： |
| 2、不服从调度管理 | 第 次，处罚金额： |

备注：1、基础分100分，总得分=基础分100分-扣分，总得分95分以上（含95分）全额支付租车费用，总得分95分以下每扣1分即扣200元租车费用（如90分即扣1000元租车费用），1年内累计考核总得分≤80分的达三次，或1年内总得分≤50分达一次，采购人有权终止合同。