附件1

**用户需求书**

**（黄色部分是比第一次调研增加的内容）**

一、项目概况

采购人的专线通勤车每趟都满座，环保且减少医院周边停车位的压力，需要上下班交通车租用服务；为解决江门市中心医院就医停车难问题，开通连接江门市中心医院站至江门市中心医院蛇山P3停车场站的通勤接驳车循环专线，接送市民和采购人员工从江门市中心医院蛇山P3停车场往返到江门市中心医院就医和上、下班，P3停车场接驳交通车租用服务。

1、上下班交通车租用服务，用于满足法定工作日（周一至周五）及采购人临时决定上班的双休日或节假日职工上下班往返需求。在工作日发车，行车路线共1条，每天2班次，按实际发车数结算，提供满足采购人需求的车辆及汽车驾驶员。

2、P3停车场接驳交通车租用服务，提供满足采购人需求的车辆及汽车驾驶员。工作日：在7:20-8:30和17:20-18:30安排一辆员工上下班专车，在7:00-24:00安排一辆网红接驳车，每一趟15分钟，每天共128班次。非工作日：在7:00-19:00安排一辆接驳车，7:00-8:15每一趟15分钟，17:00-18:00每一趟20分钟，其他时间段每一趟30分钟，每天共58班次。员工上班时间段接驳车在P3停车场准时发车，下班时间段在江门市中心医院门诊公交站准时发车。接驳车在行驶路线过程中在甘化公交站和江门市中心医院五号门上落站可提供采购人员工和其他人员免费上落车。

合同金额包括：车辆相关保险、年审、轮胎、维修保养、路桥费、年票、税费、租赁费、管理费、司机工资福利及餐费、燃油费、车辆购置费、利润、停车费、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。如服务单位在成交并签署合同后，在项目实施过程中出现任何遗漏，均由服务单位负责，采购人不再支付任何费用。

本项目最终结算金额不超过项目采购预算，如需增加结算金额的，甲乙双方签订补充合同，补充结算金额不超过原合同金额的10%。

二、服务范围

采购人聘请服务单位提供以下服务：

1．服务说明：

1.1租赁服务期限和时间

暂定1年。乘车方式：采购人的员工及其他人员免费乘车。

1.2行车服务路线、站点、时间

（1）上下班交通车租用服务：早上发车时间7:10，途径公交站点的顺序：江门市五邑医院—财政局—西区邮局—市政府—档案局—农林东路—公汽中心站—体育场—东湖广场—凤凰山—东华一路—东华大桥北—东华大桥—仲裁委—东炮台—江门大桥—甘化厂—江门市中心医院；

下午发车时间17:20，途径公交站点的顺序：江门市中心医院—甘化厂—培英小学—江门大桥—东炮台—江华二路—东华大桥北—凤凰山—东湖广场—体育场—农林东路—档案局—市政府—江门市五邑中医院。

（2）P3停车场接驳交通车租用服务：江门市中心医院P3停车场—甘化厂公交站—江门市中心医院；江门市中心医院—江门市中心医院P3停车场，可根据实际运行情况需要再作调整，满足乘客的乘车需求。中心医院P3停车场—中心医院运行时间如下：

2.1江门市中心医院P3停车场“工作日”发车时间

上午：

7：00、7：10、7：20、7：25、7：35、7：40、7：50、7：55

8：05、8：10、8：20、8：25、8：40、8：55

9：10、9：25、9：40

10：10、10：30

11：00、11：30、11：45、

下午：

12：00、12：15、12：30、12：45

13：00、13：15、13：30、13：40、13：50

14：00、14：10、14：20、14：40、

15：10、15：45、15：55、

16：25、16、55

17：00、17：10、17：15、17：25、17：30、17：40、17：45、17：55

晚上：

18：00、18：15、18：20、18：35、18：55

19：25、19：55

20：25、20：55

21：25、22：05

22：25、22：50

23：10、23:30、23:50

2.2江门市中心医院门诊公交站“工作日”发车时间

上午：

7：05、7：15、7：25、7：35、7：40、7：50、7：55

8：05、8：10、8：20、8：25、8：35、8：50

9：05、9：20、9：35、9：50

10：20、10：40

11：10、11：35、11：50

下午：

12：10、12：20、12：35、12：50

13：05、13：20、13：35、13：45、13：55

14：05、14：15、14：25、14：50

15：20、15：50

16：05、16、35

17：05、17：10、17：20、17：25、17：35、17：40、17：50、17：55

晚上：

18：05、18：10、18：25、18：30、18：45

19：10、19：35

20：05、20：35

21：05、21：35

22：15、22：35

23：00、23::20、23:40

24:00

2.3江门市中心医院P3停车场“非工作日”发车时间

上午：

07:00、07:15、07:30、07:45

08:00、08:15、08:45

09:15 09:45

10:15 10:45

11:15 11:45

下午：

12:15 12:45

13:15 13:45

14:15 14:45

15:15 15:45

16:15 16:45

17:00 17:20 17:40

晚上：

18:00 18:30

19:00

2.4江门市中心医院门诊公交站“非工作日”发车时间

上午：

07:05 07:20 07:35 07:50

08:05 08:20 08:50

09:20 09:50

10:20 10:50

11:20 11:50

下午：

12:20 12:50

13:20 13:50

14:20 14:50

15:20 15:50

16:20 16:50

17:05 17:25 17:45

晚上：

18:05 18:35

19:05 17:20、17:40

备注：

1）如遇路况堵车无法按此时间运行，司机能尽快在路况正常情况下恢复此时间运行。

2）在合同执行期间，采购人有权根据实际需要调整下上述车辆路线的中途上落点和具体开车时间。

2．具体服务要求

2.1项目基本要求

（1）服务单位负责采购项目内容中列出的所有工作内容，以及其他隐含的配套工作。服务单位应充分考虑影响报价的各种因素和风险，采购人不再支付其余任何费用。

（2）服务单位拟投入本项目的大巴车（29座以上）服务车辆须具有统一外观、具有营运证，所有车型车龄在5年（含）以内，行驶里程30万公里（含）以内（附有效期内的行驶证证明），车容车况良好，车身有统一的公司标识，符合安全行驶有关规定要求。

（3）服务单位拟投入本项目的中巴车（14-26座）服务车辆须具有营运证，所有车型车龄在5年（含）以内，行驶里程30万公里（含）以内（附有效期内的行驶证证明），车容车况良好，符合安全行驶有关规定要求。

（4）服务单位拟投入本项目的服务车辆，必须购买保险（至少包括交强险、三者险、乘客座位险）、证件齐全、合法、有效（指一年服务期内均需满足本条要求）。

（5）采购人有权根据实际情况向服务单位租用其他类型的车辆，费用由双方另行协商。此种情形较少，经费预算在总预算之内。

2.2服务车辆要求

（1）汽车车容要求“三洁”--车头清洁、车身光洁、车厢和座位干净整洁无异味，车貌保持整洁，车内设施齐全，性能良好，卫生整洁，安全舒适。提供的车辆各项机械电气性能正常无故障，座椅、空调等设施无故障，每张座椅需配置安全带，并按规定配置灭火器、救生锤、安全警示牌等。

（2）车辆技术状况必须良好，办理好服务车辆正常行驶所需的各种证件及规定缴费证齐全，车上配备灭火器及警示性标志牌，车身喷涂公司名称，标志统一。

（3）提供给采购人的车辆必须符合下列条件：

1）经指定的检测站检测，符合国家技术规范的客运车辆；

2）在相关车辆管理所注册、登记；

3）符合采购人要求。

（4）有以下情况的车辆不能作为服务用车：

1）已到报废年限、非法改装，非法营运，无牌证、假牌证、套牌、伪造证件的车辆；

2）未在相关车辆管理所注册、登记；

3）不符合采购人要求；

4）不按工商等部门的有关规定印制单位名称、广告、装饰品的车辆；

5）存在其他安全隐患的车辆。

（5）每个车窗位置需保证有遮光帘，且需定期清洗，保证干净卫生。

2.3驾驶员要求

（1）驾驶员必须符合以下条件

1）身体健康，遵纪守法。

2）服务司机为50岁（含）以下，具有5年（含）以上驾驶车辆经验（需提供身份证及经验证明材料），品行良好，责任、安全意识强，并无交通责任事故记录。

（2）有以下情况的司机不能作租车司机

1）没有与准驾车型相符的驾驶证和旅客运输从业资格证书的司机；

2）一年内交通违法6分以上或者发生过负主要责任以上一般事故的司机；

3）近3年内发生伤亡交通事故负主要以上责任的司机；

4）任一记分周期累计交通违法记分满12分的司机；

5）酗酒成性、身体欠佳或有其他不良行为的司机。

2.4服务保障要求

（1）服务单位服务车辆需在规定时间准时到达起点站，乘客候车时间超过10分钟或车辆行驶途中出现故障，排除故障时间超过20分钟，需第一时间调配同等条件、车况的备用车辆到现场转换继续完成接送工作。类似情况若累计超过3次，则采购人有权单方面终止本合同，并没收履约保证金。同时采购人有权采取其它方式(如：乘坐出租车等公共交通工具)接送所有当事车辆乘员至目的地，因此所发生费用全部由服务单位负责。如因车辆故障造成采购人的乘车人无法按时到达目的地而因此受到经济损失的，服务单位需向采购人的乘车人按全额进行赔偿。

（2）服务单位每次车辆行驶的运输线路需是选用的市内各快捷交通枢纽道路接驳方式和按照采购人指定的道路运输线路行驶，在最短的时间内将采购人的乘车人送达目的地。

（3）服务单位调配符合要求的驾驶员安全、文明、合法、合规地驾驶车辆。接送过程中因驾驶员引发的违章或交通事故，由服务单位承担赔偿责任和法律责任。

（4）因服务单位调度、司机、车辆等问题影响正常接送，服务单位必须在规定的一小时内临时调度同类型、同要求的车替代，或以备用车完成接送，该趟次的班车费用减半；如未能另外派车，或未能按采购人要求完成接送任务的，采购人有权扣减两倍的当日该趟次车辆租金；造成的一切不良后果，均由服务单位承担。

（5）服务单位提供服务的车辆必须是状况良好，设备齐全，具备有效的行驶证以及国家要求缴纳的各项规费凭证；服务单位提供的资料应保证真实有效，否则就此产生的责任均由服务单位承担。

（6）服务单位派出人员的工资、福利、医疗、保险均由服务单位与其员工商定。如发生劳资纠纷，由服务单位解决，采购人不承担任何责任。

（7）按经营旅游运输乘客险的标准为采购人的乘客购买该车核定的乘客险（大巴及中巴）：人民币80万元/人，使采购人的乘客一旦发生意外时得到保障。所有费用包含在报价内。

（8）服务单位应提交如下整体管理服务方案：

1）管理服务目标

a）严格按照采购人医院安排，保证用车服务。

b）严格遵守交通法规，确保无重大交通事故，避免一般事故，杜绝客伤事故。

c）提供方便、及时和舒适的人性化服务，让采购人满意、用车人满意。

2）管理服务保障方案

服务单位要针对采购人特点和实际情况，围绕加强管理，提供优质服务的目标，制订并向采购人提供服务保障方案。方案主要内容包括：

a）制度保障。体现加强安全管理，实施规范服务、优质服务的各项规章制度、保证措施和服务承诺等。

b）车辆保障。包括车型、车龄、车内设备设施等情况，并附班车外貌照片、有效的行驶证证明。

c）人员保障。所配备班车驾驶员的身份证、驾驶执照（与准驾车型相符）等有效证件证明。

3）管理服务考核

服务单位需确保向采购人提供专业化、标准化的租车服务，采购人有权对服务单位的管理服务工作进行检查、考核，如其服务质量未达到约定的要求，采购人将对服务单位的违约行为，发出书面整改通知，逾期未整改或整改无明显效果，处以500-2000元的违约罚款。对中期（半年期考核）考核不合格的，采购人有权终止服务单位的服务合同。

采购人不定期进行监督抽查，发现服务单位有因误班、失班，服务态度恶劣，拒载等服务质量问题而产生的有效投诉，第一次作出警告，第二次起每次向采购人支付贰佰元作为违约金（车辆机件故障、驾驶员突发疾病等特殊情况除外），并有权拒绝支付当次误班、失班的服务费用。对采购人的投诉，服务单位应及时处理和整改。

2.5其他要求

（1）采购人如遇重大改革或不可抗力，可以变更或终止合同。

（2）采购人有权根据服务单位服务情况选择用车。

注1 一般用车：

1、价格含税费、各类保险费、路桥费、停车费、空驶费等各项可预见及不可预见费用。司机出车住宿随采购人活动标准。

2、行驶过程中，服务单位不能随意更换车辆，若有特殊情况必须更换车辆的，需提前向采购人申请并取得采购人同意。

注2 采购人有权根据实际情况调整或增加点对点线路，具体价格由双方协商。如遇重大改革、机构调整或其他不可抗力因素，采购人有权根据实际情况直接调整点对点线路。

三、采购人服务单位的权利和义务

1.采购人按时支付租车费用给服务单位，有权对服务单位的服务承诺和服务质量进行日常监督，并有权向服务单位提出在运输过程中需改进的建议意见，督促服务单位做好安全管理工作，确保运输安全。

2、如原定的车辆不能正常出车，服务单位应当在不耽误线路班次的前提下调派其它同等的车辆进行运输，并在各班次发班前1小时内要提前通知采购人。

3、服务单位须保证采购人员工的安全，如发生交通事故应按相关交通管理条例和保险条例处理。车辆在运输期间非因采购人原因造成的交通事故及意外事故的理赔责任由服务单位承担。

4、服务单位加强对驾驶员安全行车的教育及班车运行秩序的管理，严格按双方确定的路线、时间、站点运行。采购人不定期进行监督抽查，发现服务单位有因误班、失班，服务态度恶劣，拒载等服务质量问题而产生的有效投诉，第一次作出警告，第二次起每次向采购人支付贰佰元作为违约金（车辆机件故障、驾驶员突发疾病等特殊情况除外）。对采购人的投诉，服务单位应及时处理和整改。

5、合同履行期间，租车车辆的燃料费、维修保养费用、违章罚款及日常费用等由服务单位承担。租车车辆的维修及保养义务由服务单位负责，确保用车车辆运输安全。

四、服务期间

暂定一年期。

五、付款方式

1、按每月实际行程次数计算。每月第一周，采购人对租赁车辆服务进行审核，根据用车记录和租赁公司开出的正式税务发票每月支付一次租车费，并在收到正式发票之日起30个工作日内办理。若有被投诉或违约事项，则根据合同条款相应处罚。

2、对于满足合同约定支付条件的，采购人应当自收到发票后30个工作日内将资金支付到合同约定的服务单位账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向服务单位付款的条件。