

用户需求书

说明：

1. 响应供应商须对本项目为单位的服务进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。
2. 用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，响应供应商如有任何一条负偏离则导致磋商无效。

采购内容	服务期	最高单价限价
2018 年教职工上下班班租用服务	自合同签订生效之日起至 2019 年 2 月 28 日	人民币 800 元/台/天

一、报价要求

1. 本项目租车费最高单价限价为：人民币 800 元/台/天。
2. 投标货币为人民币，报价应包括但不限于：服务人员的工资、加班费、食宿、通讯费、服务人员的社会保险费用、服务人员的人身意外伤害保险费用；汽车租用费；所租车辆的季审、年审、接受定期检审、轮胎、维修、电池动力或燃料、保养；税金、营运费、保险费（全保，并须购买座位险）、停车费和管理费）、路桥费、招标代理服务费、各项税费、不可预见费用等完成本项目所需的一切费用。以上费用不论市场价格是否上涨，采购人都不再增加任何费用。

二、履约保证金：

1. 提交时间：合同签订前起 5 日内；
2. 金额：成交金额的 10%。
3. 方式：银行现金转账；
4. 退还说明：服务期内无发生扣罚，期满后 15 日内无息退还。

三、服务内容

1. 自合同签订生效之日起至 2019 年 2 月 28 日（约 220 天），需接送约 226 名教职工上下班。
2. 被接送的教职工均住禅城、桂城附近，需接送到的地点是佛山市南海技师学院（位于佛山市南海区狮山镇官窑禅炭路黎岗路段，距离禅城、桂城 28 公里以上）
3. 租车数量：服务期内需要租用 4 台 51 座或以上客车，1 台 33 座或以上客车（总座位数：不少于 237 座）。
4. 租车服务时间：星期一至星期五（调课另行通知），每天 6：30-8：25 从禅城区、南海区桂城街道接教职工到官窑校区上班；每天 16：30-18：30 从官窑校区送教职工回禅城区、南海区桂城街道。寒暑假及法定节假日待定。
5. 因每条班车路线路程有相差，班车运行时间以采购人实际要求的运行时间为准。

6. 服务方式为全承包方式，即合同款项中包含提供服务所发生的一切费用。

四、接送线路

1. 1号车路线

去程站点	回程站点
碧桂花城北区路口（新区、西区）	碧桂花城北区路口（新区、西区）
佛陈路 万科水晶城站	佛陈路 万科水晶城站
碧桂花城南区路口（旧区、东区）	碧桂花城南区路口（旧区、东区）
环湖花园东公交站	环湖花园东公交站
南海大道 怡翠玫瑰公交站	怡翠玫瑰
季华七路公交车站	季华七路公交车站
桂澜路桂海花园站	桂澜路桂海花园站
怡翠公园对面公交站	怡翠公园对面公交站
城市广场公交站	鹿璟村（北门）
桂澜路 雷岗地铁口	桂澜路 雷岗地铁口
桂澜路 技校路口	桂澜路 技校路口
千灯湖地铁站	千灯湖地铁站
桂澜路 万达广场	万达广场
桂澜路转（经中央大街到中海锦城汇泉路站）	万达广场
联和路口（过联和大桥）	联和路口（过联和大桥）
佛山市南海技师学院	佛山市南海技师学院
去程及回程共计 29 公里	

2. 2号车路线

去程站点	回程站点
乐从大道佛山奥园站 消防中队	光大银行
农行公交站	农行公交站
裕和路 依云水岸南公交站	裕和路 依云水岸南公交站
天成路保利东湾东站（公交车站）	天成路保利东湾东站（公交车站）
沿海馨庭站	沿海馨庭站
港口路北（黎明二路口）	港口路北（黎明二路口）
港口路天桥（魁奇二路）	港口路天桥（魁奇二路）
魁奇二路湖景路口	魁奇二路湖景路口
绿景三路 湖景路口	绿景三路
南海大道中（同济路口）星奖新区站	南海大道中（同济路口）星奖新区站
华阳桥北站	海欣农行路口
南海区政府站（南新四路口）	海欣农行路口
南海大道 农行路口	凯德广场站
南海大道（佛平路口 经委公交站）	/
佛山市南海技师学院	佛山市南海技师学院

去程及回程共计 31 公里

3. 3 号车路线

去程站点	回程站点
华远东路（侨都花园站）	市一公交站
启聪学校	市一公交站
得得原味餐饮对面（兰州拉面店）	得得原味餐饮对面（兰州拉面店）
后龙西街农行对面	后龙街农行对面
卫宁路钻石苑西门	建新路站
兆祥公园	兆祥公园
普君北路公交车站（东校区对面）	普君北路公交车站（东校区对面）
市东下路工商银行	市东下路工商银行
文庆路公交站点	文庆路公交站点
文华北（钱柜广场）	文华北（钱柜广场）
文华北（星晖园）	文华北（星晖园）
江南名居西门（华南汽车城东站）	江南名居西门（华南汽车城东站）
桂和路 江夏立交	桂和路 江夏立交
佛山市南海技师学院	佛山市南海技师学院
去程及回程共计 30 公里	

4. 4 号车路线

去程站点	回程站点
绿景西路站	绿景西路站
禅城区国税局	禅城区国税局
丽日豪庭	丽日豪庭
绿景二路（华远东路口）	绿景二路（华远东路口）
绿景二路（湛江鸡饭店）	绿景二路（湛江鸡饭店）
力迅上筑西门	文华中公交站
通济大院站	文华里路口
大塘涌公交站	大塘涌公交站
南海医院站	南海医院站
军桥站	军桥站
丽雅苑站（天桥边海四路口）	丽雅苑站（天桥边海四路口）
和基花园站	和基花园站
兴业新村站	兴业新村站
桂江桥站	桂江桥站
佛山市南海技师学院	佛山市南海技师学院
去程及回程共计 28 公里	

5. 5 号车路线

去程站点	回程站点
------	------

劳动力市场站	劳动力市场站
季华路—依丹友好中心	季华路—依丹友好中心
简村公交站	简村公交站
劳动局公交站	劳动局公交站
江湾路——佛科院站	江湾路——佛科院站
江湾二路（弼唐村站）	江湾二路（弼唐村站）
邮电技工学校站（张槎体育馆）	邮电技工学校站（张槎体育馆）
轻工路口	轻工路口
佛山大道张槎路口站	佛山大道张槎路口站
佛山大道北（乐安）站	佛山大道北（乐安）站
佛山大道（机场路嘉和新城）	佛山大道（机场路嘉和新城）
松岗公园	格力电器
松岗大道北——联表站	松岗大道北——联表站
佛山市南海技师学院	佛山市南海技师学院
去程及回程共计 29 公里	

备注：以上站点及总里程仅供参考，实际以采购人落实为准。

五、车辆要求

1. 车龄必须在 5 年内，行驶里程 10 万公里（不含 10 万公里）以下，车况良好。
2. 车辆装备必须达到国家有关部门规定的标准（如营运车辆综合性能要求和检验方法、机动车运行安全技术条件等）。
3. ★车辆必须为响应供应商自有车辆（车辆行驶证上的单位名称须与响应供应商名称一致），具有车辆营运证、车辆行驶证，并已购买交强险、商业第三者保险、车上人员乘运险（合同签订前 5 日内成交供应商须把所投入车辆的相关资料交到采购人处进行备案）。
4. ★响应供应商必须购置乘客意外事故险，每座位赔偿金额不低于人民币 20 万元（人民币贰拾万元）。
5. ★成交供应商车辆必须统一车型、外观整洁、颜色统一；车厢内外需整洁卫生、车窗明亮，且应做到每日清洁；定期对车厢进行消毒，喷洒空气清新剂；每个座椅必须配备便于拆洗方便的座套，每月更换一次，保持洁净；车厢内应配备小药箱；投入车辆如出现两次卫生条件不达标，采购人有权要求更换车辆，三次或以上整改不达标，采购人有权终止合同。

六、驾驶员要求

1. 驾驶员必须持有合法、有效且符合驾驶车辆要求的《机动车驾驶证》，身体健康。
2. 驾驶员要求具有 A1 驾驶执照并具有 3 年（含）以上大客车驾驶经验，该人员要求品行良好，负责任、安全意识强，并且无交通事故责任记录。
3. 拟投入本项目的驾驶员数量不少于 5 名（含 5 名），驾驶员必须是响应供应商单位的在

职人员，提供驾驶员 2016 年 7 月至 2017 年 12 月在响应供应商单位购买社保证明文件（成交后成交供应商须向采购人提供，社保证明文件中必须有企业名称、人员姓名、购买时间及社保部门印章，原件核查）。

4. 合同签订后，成交供应商须将拟投入本项目驾驶员的资料给采购人备案，且项目运行后，不得随意更换驾驶员，如需更换，须经采购人同意，并在更换后到采购人处备案新驾驶员资料。
5. 驾驶员出车时着统一服装，衣着整齐干净。
6. 驾驶员一定要保持良好精神风貌，遵守采购人规章制度，礼貌对待客人，保证按时到位，车容整洁，安全平稳行车，服从采购人的合理安排，并在主要行车线路上按采购人所要求上下车地点接送乘客(违反交通规则地点除外)，如有违反，采购人有权要求更换驾驶员。
7. 有以下情况的驾驶员不能成为本项目驾驶员：
 - 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驾驶员；
 - 2) 一年内交通违法 6 分以上的驾驶员；或者发生过负主要责任以上一般事故的驾驶员；
 - 3) 近 3 年内发生死亡交通事故负主要以上责任的驾驶员；
 - 4) 任一记分周期累计交通违法记分满 12 分的驾驶员；
 - 5) 酗酒成性、身体欠佳或有其他不良行为的驾驶员。

七、服务要求

1. 成交供应商所提供的车辆需符合国家规定安全环保等要求，车辆在使用期间如确需维修、保养，或年审、季审、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，成交供应商必须调派同等条件以上的车辆（需采购人认可）供采购人使用。
2. ★响应供应商必须具有固定的检测维修厂或与有资质的维修厂有维修保养合作关系，并于中标后须向采购人提供相关证明材料备案（投标时须提供承诺函作为证明材料）。
3. 成交供应商负责在班车上设置班车线路、站点、时间表的标识，并负责维持班车运行秩序。
4. 成交供应商必须提供“佛山市南海技师学院交通车”指示牌，供采购人用车时间内使用，如成交供应商在其他时间内使用采购人的交通车指示牌，由此产生的后果由成交供应商负责。
5. 根据采购人需要，经双方协商，成交供应商应根据乘车人员的变化，对班车路线、停靠站点以及线路实际乘车人数调整车型，以保证该线路乘车人均有座位为准。
6. 遇特殊情况，成交供应商应尽量满足采购临时改变的时间、车型及增加用车次数的需求。
7. 合同执行期间，成交供应商行车载客必须遵守交通规则。如违反交通规则，所有相关罚款由响应供应商负责；如造成交通事故或乘客损伤，采购人有权向响应供应商索赔，由响应供应商承担所有责任。

8. 成交供应商车辆必须准时到达接送点，乘客候车时间如超过 10 分钟，采购人可采取其它方式（四人一辆/次坐出租车）回目的地，所发生费用由成交供应商负责。
9. 如车辆途中故障而不能安全正常运行时，应马上增援车辆，并在 30 分钟内到达故障现场，将乘客安全转运，所发生的车费由成交供应商负责。
10. 所租车辆运营时间、运营路线按照采购人制定的方案严格执行，并服从采购人其它用车安排（如采购人自有车辆临时出现特殊情况未能出车的、院内各部门临时用车等情况，成交供应商需及时配合）。
11. 成交供应商派出的司机和车辆，如成交供应商人员有违反国家的法律、法令等，车辆保管及驾驶等责任均由成交供应商负责，与采购人无关。
12. 采购人有权根据需要要求成交供应商在指定接送范围内对行车路线、上、下落点、终点和时间做出调整，成交供应商不得另行收费。在特殊情况下（如修路、塞车等）采购人有权改变原定线路，成交供应商不得拒绝，所造成的路桥费用增加部分由采购人负责。
13. 成交供应商如没有依时完成合同规定任务或服务质量达不到要求，如经采购人累计三次提出书面批评意见后，成交供应商仍无改进或改进不力的，采购人有权单方面终止合同。

八、投诉跟踪服务要求

1. 成交供应商须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对采购人的投诉通知，必须按采购人指定的时间内处理完毕，若特发事件不能在短时间内解决，成交供应商必须采取应急措施，或按采购人认可的应急方案执行，不得影响采购人的正常工作业务。
2. 成交供应商必须建立完善的服务质量自检体系，对自身管理制度、服务计划和服务质量进行严格的自检，并指导驾驶员积极配合采购人填写相关数据资料，对车辆运行进行实时动态管理。
3. 合同期内，采购人有权按本项目的要求对成交供应商进行不定期抽查检查，若对不合格的服务提出警告后，仍未得到有效解决时，采购人有权终止合同。
4. 沟通机制：合同生效后，成交供应商须为本服务设立良好的沟通机制，并安排 1 名专员于每月定期与采购人进行充分沟通，以更好地了解整体服务需求和调整服务计划及制度。

九、其他要求

成交供应商必须服从采购人的监督和管理。若采购人有新的管理方案或规定出台时，成交供应商必须严格依照执行；同时，在管理服务期内，成交供应商可对管理方案进行深化，向采购人提供更优的管理服务，但对于更改或优化的内容，必须得到采购人的认可方能执行。

十、考核办法

1. ★采购人每个月对成交供应商进行 1 次服务质量考核（考核标准见附件），服务质量评分低于 60 分（不含 60 分）的，采购人有权根据合同要求扣除其履约保证金。采购人可根据服务期间的实际情况调整、完善考核评分表。

2. ★服务期间，若成交供应商提供的班车有迟发现象，采购人有权在履约保证金中扣除当班次的租车费。
3. 成交供应商在履约保证金中被扣除的金额后需在5个工作日内补充履约保证金到原额度。如未能补充履约保证金，则视为违反合同，采购人有权解除合同。
4. ★如车辆被投诉，经查核实，成交供应商必须立即整改，整改后再次被投诉的，采购人将对其实行处罚，若情节严重，采购人有权解除合同，由此造成的损失由成交供应商承担。
5. ★退出机制
 - 1) 班车服务管理考核连续2次低于60分（不含60分），采购人有权没收履约保证金并终止合同。
 - 2) 服务期间，成交供应商发生教职工接送安全责任事故的：
 - ① 交通事故中，成交供应商被认定为须要承担全部责任、主要责任、同等责任、次要责任的；负全部责任的，没收全额履约保证金；负主要责任的，扣罚履约保证金的80%；负同等责任的，扣罚履约保证金的60%；负次要责任的，扣罚履约保证金的40%。
 - ② 其他人身安全事故（交通事故除外），采购人有权没收全额履约保证金并终止合同。
 - 3) 成交供应商因破产、重组、收购、合并、债务等原因无能力对本项目进行经营管理的，采购人有权无条件终止合同，由此造成的损失由成交供应商承担。

十一、付款方式

1. 租车费用根据实际用车台数、天数的情况，按成交单价进行每月结算。每月第5个工作日前成交供应商应向采购人提供上月的租车费对账单，采购人在3个工作日内核对确认，采购人确认后并收到成交供应商合法、等额有效发票的10个工作日内向政府财政部门申请款项支付。
2. 成交供应商凭以下有效文件与采购人结算：
 - 1) 合同；
 - 2) 成交供应商开具的合法、等额有效发票；
 - 3) 考核报告（加盖采购人公章）；
 - 4) 成交通知书。
3. 因采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付，具体到账时间以政府部门审批通过后拨付为准。

十二、附件

以下考核细则仅供参考，具体考核细则将由采购人根据实际情况制定，采购人对考核细

则保持最终修改权和解释权。

服务质量考核细则

考核单位：_____		采购人（盖章）：_____				
车辆号码：_____		_____				
接载教职工总人数：_____		考核日期：201 年 月 日				
考核项目	考核内容及评分标准		分值	考核方式	得分	扣分情况及原因
班车安全 (30分)	1	经检查发现或举报查实，班车有超载和超速行为（不得超载，超载1人扣2分；不能超速，超速每次扣2分）。	6	平时检查 查阅资料		
	2	因急行、急停，致使教职工摔倒、磕碰受伤（每次扣2分）。	6			
	3	不按规定线路运营，不按规定的站点停靠（擅自改变线路每次扣2分，改变停靠站点每次扣2分）。	6			
	4	出现轻微有责事故每次2分；出现一般以上有责交通事故未造成人员伤亡的扣5分以上，重大交通责任事故或有有责事故致人员伤亡的总分计0分。	12			
班车管理 (20分)	5	班车因故障、天气、路况等擅自决定停运未及时通知采购人的，致使教职工无车可乘，造成较坏影响（每次扣2分）。	10	平时检查 查阅资料		
	6	驾驶员不服从采购人安排，影响教职工正常接送的（影响教职工正常接送的，每次扣2分；班车乱停放、不听劝阻，每次扣1分）。	5			
	7	车辆内卫生不符合采购人标准(每次扣1分)。	5			
班车服务 (30分)	8	班车运营要准时，因车辆故障或驾驶人员延误发车时间等造成班车迟发，致使教职工不能按时乘车，不能按时到校到家（每次扣10分）。	10	平时检查 查阅资料		
	9	乘车站点有教职工未到就发车的（每次扣1分）；拒载教职工的（每次扣2分）。	10			
	10	驾驶员、照管人员在服务时服务用语不规范，恫吓、呵斥、威胁教职工的（每次扣2分）。	10			
安全教育 (20分)	11	更换驾驶员之前没有书面告知采购人，并做好相关工作的交接和培训（每人/次扣2分）。	10	平时检查 查阅资料		

	12	驾驶员要劝阻、制止教职工在班车行驶过程中离开座位等危险行为（有危险行为不劝阻每次扣1分）。	5		
	13	驾驶员有违规行为，未劝阻的每次扣1分。	5		
合计得分					100