**中山大学附属肿瘤医院**

**交通车服务项目**

**用户需求**

**一、服务项目概述**

本项目为中山大学附属肿瘤医院交通车服务项目，旨在为医院提供高效、安全、便捷的交通服务，满足医院职工及患者家属在越秀院区与黄埔院区之间的通勤需求，以及广州市核心城区内外的交通服务。

**二、服务期限与结算方式**

1. 服务期限自合同签订之日起为期三年，或当结算总金额达到本项目采购预算1266万元时，以两者中先到者为准。
2. 费用结算将根据实际发生的用车量及金额进行，确保公平合理。

**三、服务范围**

1. 提供越秀院区（广州市越秀区东风东路651号）与黄埔院区（广州市黄埔区中新广州知识城开阳五路1号）之间的往返交通车服务。
2. 涵盖广州市核心城区内的交通车服务需求。
3. 满足广州市核心城区外的交通车服务要求。

**四、费用包含与责任**

1. 费用全面涵盖车辆相关保险、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、充电费用等一切必要开支。
2. 中标方需承担项目实施过程中出现的任何遗漏所产生的费用，采购方不再额外支付。
3. 报价为人民币含税等一切费用，合同期内采购方不再支付其他任何费用。
4. **履约保证金**
5. 采购方根据采购合同履行需要，要求中标方在采购合同签订前提交30万元的履约保证金。
6. 履约保证金应以银行转账方式提交至指定账户。
7. 若中标方未能履行或未能完全履行合同义务，采购方有权扣除相应的履约保证金作为违约金或赔偿金。在中标方履行完采购合同主要义务后，采购方将按照合同约定原额无息退还履约保证金。
8. **服务内容**

1.**日常服务（通勤）模式**：

（1）**服务范围与要求**

* + 主要服务于越秀院区与黄埔院区之间的通勤需求，同时灵活满足医院因各类活动、会议等临时增加的用车需求。
  + 服务范围限定在两个院区及其周边3公里内的指定落客点，包括但不限于黄埔院区的腾飞园实验室、合景天峻公寓、定点合约酒店，以及越秀院区的华泰宾馆、青菜岗等地。
  + 服务时间为全年无休，从周一至周日持续提供。中标后，投标人需按需投入车辆，采购方将根据车辆实际运行状况调整使用数量，但不对具体数量作出保证。
  + 通勤车发车时间暂定，采购方保留根据实际情况调整班次及时间的权利。
  + 临时加车费用将根据实际派车情况结算，单独派车按往返首班车单价计费，利用运行中通勤车加跑则按中间车单价结算。

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 | 6:40 | 7:40 |
| 往黄埔院区 | 7:05 | 8:05 | | 往越秀院区 | 6:45 | 7:45 |
| 往黄埔院区 | 7:10 | 8:10 | | 往越秀院区 | 8:30 | 9:30 |
| 往黄埔院区 | 7:15 | 8:15 | | 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 | 7:20 | 8:20 | | 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 | 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 | 16:45 | 17:45 |
| 往黄埔院区 | 12:25 | 13:15 | | 往越秀院区 | 16:50 | 17:50 |
| 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 | 17:00 | 18:00 |
| 往黄埔院区 | 15:10 | 16:10 | | 往越秀院区 | 17:30 | 18:30 |
| 往黄埔院区 | 17:50 | 19:00 | | 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 | |

工作日通勤车停靠点安排：

上班时段：

* 7:05 岗顶地铁附近
* 7:10 燕塘地铁附近
* 7:15 燕塘/岗顶地铁（各一趟）
* 7:20 燕塘/岗顶地铁（各一趟）

下班时段：

* 16:45 燕塘/岗顶地铁（各一趟）
* 16:50 燕塘地铁附近
* 17:00 岗顶地铁附近
* 17:30 燕塘地铁附近

注：具体停靠以采购方实际调整为准。

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 |

周六日/节假日通勤车停靠点安排：

上午时段：

7:20 燕塘地铁附近

8:30 岗顶地铁附近

下午时段：

12:30 岗顶地铁附近

17:00 岗顶地铁附近

注：停靠点及时间以实际情况为准。

（2）**关于7座车（不含司机）的月度固定使用服务**

* 主要用于临时通勤、应急保障及紧急医疗会诊等场景。
* 司机由采购方指派，车辆月度行驶不设里程限制。
* 中标方需承担所有运行成本，包括但不限于燃油费（或电动车充电费）、路桥费、每月两次洗车费及必要停车费。
* 提供中石化加油卡（电动车则为充电卡）及粤通卡，并保持卡内余额不低于200元，不足时采购方有权根据实际情况扣款。
* 中标方需定期充值，确保服务连续高效。

1. 其他服务模式

（1）广州市核心城区内外服务

* 核心城区内采用日包干形式，单价包含所有费用。
* 核心城区外采用起步价+里程综合单价模式，含过路费等，超出起步价150公里部分按每公里额外计费。
* 司机跟随用车人过夜时，采购方提供食宿，不另付补贴。

（2）临时派车响应

* 采购方提前半天以上通知，中标方需在15分钟内响应，并按要求时间到达指定地点。紧急情况下1小时内到达。

**六、车辆要求与优化**

1、现有车辆投入与验证

（1）★投标人拟投入的车辆在合同约定的服务期限内将严格遵循以下配置原则：确保车辆总数中，有一半车辆的购置年限不超过3年，另一半车辆的购置年限则在5年以内。同时，所计划使用的车辆类型将严格匹配投标报价清单中的详细分类，该清单将作为合同不可分割的车辆配置附件，任何对车辆类型的调整均需遵循合同规定的程序进行。

（2）投标人派驻本项目的20座以上车辆必须为投标人公司所有，需提供行驶证以证明车辆所有权。

（3）7座车如非投标人自有产权，需确保符合国家规定的安全环保、年审、运营、合法行使等要求，且车龄自合同执行之日起不得超过3年。

（4）每次派遣前提供行驶证、运营证原件或复印件供采购方验证。

2、车辆维护与监督

（1）定期提交维护保养记录，确保车辆状态良好。

（2）采购方有权监督检查，违规者将受处罚。

3、车辆更换与故障处理

（1）更换车辆需提前书面申请，经采购方同意后方可实施。未经批准擅自更换车辆的，采购方有权拒绝并记录在案，同时采取相应的扣罚措施。

（2）故障时迅速响应，确保乘客安全，在高速路段及黄埔路段1小时内、市区30分钟内调配其他车辆转运乘客，或承担乘客选择其他交通工具的费用。

4、车辆性能与设施

（1）车辆需保持良好性能，电动车电量充足。

（2）车内设施完好、整洁，定期清扫消毒，每月至少一次清洗空调过滤网，配备制冷空调、应急小药箱、垃圾袋及有效可用灭火器。

（3）严禁故障车辆上路。

5、车内空气质量维护

（1）应确保每季度至少进行一次大巴车内空气深度治理工作。治理工作应在每季度结束前的最后一个月内完成，具体时间由中标方与采购方协商确定。

（2）中标方需采用专业设备和技术，对大巴车内部进行深度清洁，包括但不限于座椅、地板、天花板、车窗、空调系统等易积聚灰尘和异味的区域。

（3）中标方应使用环保、无害的清洁剂和消毒剂，确保治理过程不对乘客健康造成任何负面影响。

（4）使用空气净化设备或喷洒空气治理剂，以有效清除车内异味，提升空气质量。

（5）每次治理工作完成后，中标方应提供治理报告，详细说明治理过程、使用的材料、设备以及治理后的空气质量检测结果。采购方有权对治理效果进行抽查和评估，如发现空气质量未达标或异味未得到有效清除，中标方需立即进行整改，并承担由此产生的检测及整改等所有费用。

6、合法运营与保险

★车辆需具备合法客运营运资格，符合安全标准，且营运年限在规定年限以内的粤A牌车辆，保险齐全，

1. 其中7座车（不含司机）合同签订之日起车龄不得大于3年，证照齐全，必须已购置交强险、商业险（含车损、机动车第三者责任保险、座位险）。
2. 中标方为20座以上车辆所配备的保险：机动车交通事故责任强制保险、道路客运承运人责任保险（50万元/座）、机动车第三者责任保险。中标方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。

7、定位与监控

（1）安装卫星定位记录仪，确保采购方可随时查找车辆信息。

（2）提供至少72小时车内监控视频。

8、乘坐舒适性

（1）▲48座大巴车身长度≧11米，座椅靠背间距≧72cm。

（2）提供220V电源供临时用电器如车载冰箱等使用（用电总功率约1千瓦）。

（3）配合安装采购方乘车核销设备及预留电路接口。

（4）▲中标后，投标人应提供综合条件优秀的7座车服务车辆，包括车辆品牌、车身尺寸、驾乘舒适性等方面均表现良好的车型，具体要求如下：

* 中标人应提供至少3种不同品牌的车辆供采购方选择，这些品牌应在市场上享有良好的声誉，且车辆性能稳定可靠。
* 提供的车辆应满足采购方的空间需求，车身尺寸应适中，既不过于庞大影响驾驶和停车，也不过于紧凑影响乘客的舒适度。
* 驾乘舒适性：车辆应具备舒适的座椅、良好的隔音效果、稳定的悬挂系统等，以确保乘客在行驶过程中的舒适度。

9、7座车特殊要求

（1）确保无未处理违章及罚款记录。

（2）提交最近一年的维修保养记录及安全查询截图。

（3）日常停放在采购方指定地点，每3个月或行驶5000公里（以先到者为准）进行强制性的维修保养。

（4）在维修保养期间，中标方需提供配置不低于同等类型的广州牌照（粤A）应急替代车辆给采购方使用，维修保养工作必须三个工作日内完成，并将原车辆开回采购方指定地点。

（5）交通事故处理需配合采购方，若采购方被认定为事故责任方（以交警出具的《道路交通责任认定书）为准，则采购方需承担保险公司赔偿范围外的费用，并承担车辆在事故处理及维修期间的租赁费用（具体费用需另行协商）。

**七、司机服务要求与优化**

1、礼貌服务与发车前检查

司机需保持礼貌，严禁与乘客发生冲突或争吵，发车前进行巡车检查，提醒乘客佩戴安全带，准确登记人数。

2、医院停放与乘车管理

严格遵守医院管理规定，协助统计乘车人数及查验凭证。

3、司机更换与行车规范

（1）采购方有权根据服务质量要求更换司机。

（2）司机需按指定路线行车，不得随意更改。

4、物资运送与安全驾驶

（1）严格遵守物资运送流程，确保安全准确。

（2）司机需守法驾驶，严禁违法行为。

5、要求

（1）司机必须持有有效的驾驶证，并具备一定的驾驶经验、熟悉广州市交通道路和良好的服务态度。同时，司机应熟悉道路交通安全法律法规，确保行车安全。

（2）司机需接受采购方的其他管理要求，确保服务质量的持续提升。

（3）司机需保持车辆外观、车内环境卫生整洁，无明显灰尘，如乘客在乘车过程中发生呕吐，车辆清洁及消毒由中标方负责。

**八、响应服务要求与优化**

1、管理体系与职责清单

（1）▲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、应急保障预案、常态化的安全隐患排查机制、突发事件与投诉处理机制。

（2）▲设置一名中专学历或高中及以上的驻场负责人，明确职责，包括但不限于车辆调度、司机管理、乘客服务、安全检查、应急处理、回复乘客人员的信息、配合开展满意度调查等方面，全力配合采购方管理部门受理业务咨询、办理、跟踪服务及质疑、投诉。

2、突发事件处理时间考核

（1）所有突发事件需立即报告，15分钟内响应，使事件得到控制，并在当天提交书面报告，采购方将根据中标方的响应时间和处理效率进行考核，突发事件包括但不限于交通事故、车辆故障、恶劣天气影响等。

（2）交通事故24小时内完成初步调查，车辆故障1小时内安排替代车辆，其他突发事件需在采购方要求的时间内得到有效控制。

（3）如中标方被发现存在不作为或隐瞒不报的情况，采购方有权对中标方进行处罚，包括但不限于罚款、暂停服务资格、解除合同等。

3、采购方损失评估

（1）采购方损失包括但不限于因交通车服务中断导致的职工迟到、缺勤、生产效率下降等直接经济损失，以及因职工通勤不便导致的满意度下降等间接损失。

（2）采购方将根据实际损失情况，结合交通车服务的相关条款，对损失进行合理评估。

（3）若因中标方原因导致采购方遭受损失，中标方应根据评估结果承担相应的赔偿责任。同时，中标方应提出有效的补救措施，防止类似事件再次发生。

4、安全教育与路线熟悉

定期对司机进行安全教育培训，中标方在签署合同后，需指派司机提前熟悉行车路线及停靠站点，确保司机对路线了如指掌。

5、长期稳定与违规处理

（1）车辆及司机需保持稳定，擅自更换将受处罚。

（2）若因司机对路线不熟悉引发投诉，采购方将依据情节轻重采取罚款措施，并保留终止合同的权利。

6、增值服务与个性化服务

提供班车车身改造、车辆消毒、提供伞具、充电宝或USB充电等增值服务，根据需求制定个性化服务方案。

7、住宿与休息点

（1）无条件响应早班车服务要求，自行解决司机住宿问题。

（2）采购方有条件时提供休息点，无条件时由投标人解决。

8、交通规则遵守与事故责任

中标方需遵守交通规则，造成事故或损伤时先行垫付费用并承担责任。

1. **结算方式**

1. 结算依据

保障行程需严格按照报价清单进行结算。

2. 押金及用车安排

（1） 所有车辆免收押金，先提供用车服务，后支付租赁费用。

（2）经医院相关部门审批后，投标人才可派车。

3. 结算频率

（1）每月进行一次结算，按采购方实际用车数量结算。

（2）如需按里程结算，需提供公里数，双方确认后填写服务考核表。

（3） 根据考核表及用车数量确定支付金额。

（4）采购方将在收到中标方开具的合法发票及用车清单后，30个工作日内通过银行转账支付租金。

4. 结算所需文件

中标方需凭以下有效文件与采购方进行结算：

1. 用车清单（加盖中标方公章）

2. 月度总结（加盖中标方公章）

3. 中标方开具的合法发票

4. 合同

5. 服务考核表及满意度评价

5. 季度服务考核

（1）3个月进行一次季度服务考核，季度有效满意度需不低于85%，问卷数量不少于30份。

1. 前两个月全额支付，第3个月的服务费将根据服务考核结果进行结算。

**服务考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 扣分原则 | 备注 | 扣分 |
| 整体满意度 | 根据乘客扫码收到的问卷调查及采购人随机收取的调研结果等，一个季度最低样本数量不低于30份（问卷内容包括但不限于司机服务态度、发车前提前半小时开空调、车辆卫生清洁、座椅复位、回复乘客人员信息、及时处理乘客人员反馈投诉等） | 满意度在85分以上不扣分（含85分）；满意度在80-85分之间扣2分；满意度在75-80分之间扣4分；满意度低于75分扣7分 | 记录检查 |  |
| 满意度调研 | 有专人配合按季度开展满意度调研 | 缺少一次扣5分 | 定期检查 |  |
| 安全行车 | 遵守交通规则，无违章行为 | 违章一次扣5分 | 交通记录 |  |
| 行车平稳，无急刹车、急加速 | 发现一次扣5分 | 乘客反馈 |  |
| 轮胎、刹车、灯光、安全带、灭火器等关键零部件完好或在有效期内 | 发现一项不合格或发生乘客投诉一次扣5分 | 乘客反馈/实地检查 |  |
| 每日进行车辆安全检查，并记录 | 未检查或未记录扣3分 | 记录检查 |  |
| 遵守配合院方的管理制度如上车前核销、物资运送、发车前确认无物品遗漏方可发车等 | 未遵守配合一次扣5分 | 乘客反馈 |  |
| 司机疲劳驾驶 | 发现一次扣10分 | 乘客反馈/监控核查 |  |
| 司机无带病驾驶现象 | 发现一次扣10分 | 健康检查 |  |
| 准确停靠站点，无漏停、错停 | 漏停或错停一次扣5分 | 站点记录 |  |
| 上岗前需指派司机提前熟悉行车路线及停靠站点 | 不熟悉导致投诉一次扣5分 | 乘客反馈 |  |
| 按照规定时间准时发车 | 迟到一次扣5分 | 发车记录 |  |
| 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5分 | 乘客反馈 |  |
| 维修保养 | 按时进行车辆保养，无漏保现象 | 漏保一次扣5分 | 记录检查 |  |
| 每月车辆发生的故障频率 | 若车辆每月发生故障次数超过三次，则扣除10分 | 记录检查 |  |
| 车内环境 | 车身内外整洁，无污损、划痕 | 发现一处扣5分 | 定期检查 |  |
| 定期开展车内空气深度治理工作和检测 | 缺少一次扣5分 | 记录检查 |  |
| 车辆内部整洁，无异味，温度适宜 | 乘客反馈或采购方巡查发现，一次扣5分 | 乘客反馈 |  |
| 服务管理 | 驾驶员服务态度良好，有礼貌 | 乘客投诉一次扣5分 | 乘客反馈 |  |
| 各类记录完整、准确、及时 | 记录不完整或不准确扣2分 | 记录检查 |  |
| 突发事件按照要求立即汇报、立即响应，使事件得到有效控制 | 1、未按照合同规定时限汇报或隐瞒不报的情况扣5分； 2、超时响应扣10分； 3、突发事件无法在规定时间内得到有效控制扣20分； 突发事件造成甲方损失，轻微的扣3分，一般损失扣10分，重大损失扣15分，特别重大损失扣20分 | 用户反馈/检查 |  |
| 乘客投诉及时回应并妥善处理 | 投诉处理不当扣5分 | 投诉记录 |  |
| 响应情况 | 及时响应合同内要求 | 响应不及时每次扣5分 | 记录检查/乘客反馈 |  |
| 应急响应机制 | 未建立并维护有效的应急响应机制以应对突发事件，如车辆故障、交通事故等扣15分 | 定期检查 |  |
| 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15分 | 记录检查 |  |
| 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 | 记录检查 |  |
| 其他 | 乙方需根据实际使用情况定期向油卡（电动车则为充电卡）和粤通卡充值 | 如采购方需要使用油卡（电动车则为充电卡）或粤通卡，发现余额不足而无法使用，每次扣10分 | 用户反馈 |  |
| 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） | | |
| 表扬加分 | 1、好人好事 | | |  |
| 2、其他表扬 | | |
| 3、提出合理化建议并被采纳 | | |
|  |  | 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：根据服务情况，考核表可重复扣分，扣分将累积计算，考核周期为每月一次；

基础分100分，总得分=基础分100分-扣分，总得分在90分或以上时，不扣减费用；总得分在90分以下，扣减（90-总分）\*500元；在1年内，若总得分低于80分的情况出现一次，采购方有权终止合同。