**附件二：采购需求方案**

**采购人需求书**

**一、商务要求**

1.报价要求：报价应为服务期内完成服务的全过程含税价，包含但不限于人员、设备、材料等费用。项目价格按维修工时费下浮率和维修材料管理费率报价。

（1）维修工时费下浮率，即以《广州市公务车维修项目工时费明细表》**（见附件三）**为基准，报出下浮率。

（2）维修材料管理费率：维修材料管理费率是指材料实际购进价格（以进货发票为依据）和销售价格的差价与材料实际购进价格之比。

（3）维修工时费下浮率与维修材料管理费率必须为固定的报价（如15%），不得存在区间值（如12～15%）。

|  |
| --- |
| 包租一：救护车 |
| 维修总价 | 维修工时费下浮率 | 维修材料管理费率 |
| 　 | 　 | 　 |
| 包租二：行政车 |
| 维修总价 | 维修工时费下浮率 | 维修材料管理费率 |
| 　 | 　 | 　 |

2.结算要求：服务商严格按照国家、地方部门及行业规定完成服务，采购人每季度据实向服务商结算服务费。服务商凭双方签字的故障问题及维修完成材料办理结算手续，采购人在25个工作日内向服务商支付服务费。服务商需在收款前向采购人出具正规发票（普通发票即可）。

费用计算：维修费总金额＝维修项目工时费＋维修材料费

（1）维修项目工时费＝维修项目工时费收费标准×（1－维修工时费下浮率）

（2）维修材料费＝材料实际购进价格（以进货发票为依据）×（1＋维修材料管理费率）

（3）其他说明：当没有相应标准的车型时，结算时按相近的车型计算；无相应标准的特殊结构作业项目以及在交通事故中损坏较严重的车辆，维修费用按保险公司标准或经采购人鉴定后的费用进行计算。

3.服务期限：一年，自合同签订之日起计算。

4.履约保证金

（1）成交服务商须在合同签订后5个工作日内缴纳合同金额的3%为履约保证金；项目完成，无质量问题且双方无异议后，采购人在20个工作日内无息返还。

（2）供应商/服务商未在约定时间内完成交付/服务的，每延期一天，采购人有权按合同金额的3‰扣罚（据实结算项目按已发生金额的3‰扣罚），扣罚金额从履约保证金中直接扣除。履约保证金额不足的，供应商/服务商须在5个工作日内补足。

5.服务商充分理解并接受合同条款。

**二、服务要求**

**项目名称：车辆维修服务**

1.服务内容

（1）负责采购人车辆的一、二级保养，小修、中修、大修、整车修理、总成修理、整车维护，维修救援、代办年审、维修车辆送场、出场。

（2）按实际公里数或保养周期（6个月）对车辆定期进行保养。

（3）车辆概况：车辆共29台，其中珠江院区17台，儿童院区12台，详情如下：

行政车：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 车牌号 | 车型 | 车辆类型 | 使用日期 | 排量 | 燃油种类 |
| 1 | 粤A002HR | 奥德赛HG6481BAA | 小型普通客车 | 2010/6/7 | 2.35L | 汽油 |
| 2 | 粤AE1L17 | 奥德赛HG6481BAA | 小型普通客车 | 2011/8/2 | 2.35L | 汽油 |
| 3 | 粤A402GV | 金杯SY6483L2 | 小型普通客车 | 2010/4/29 | 2.35L | 汽油 |
| 4 | 粤A356GV | 金杯SY6483L2 | 小型普通客车 | 2010/4/29 | 2.35L | 汽油 |
| 5 | 粤A367GV | 金杯SY6483L2 | 小型普通客车 | 2010/4/29 | 2.35L | 汽油 |
| 6 | 粤A435GV | 金杯SY6483L2 | 小型普通客车 | 2010/4/29 | 2.35L | 汽油 |
| 7 | 粤A441GV | 金杯SY6483L2 | 小型普通客车 | 2010/4/29 | 2.35L | 汽油 |
| 8 | 粤A342GV | 金杯SY6483L2 | 小型普通客车 | 2010/4/29 | 2.35L | 汽油 |
| 9 | 粤AG8288 | 四川丰田SCT6702TRB53LEX | 大型普通客车 | 2009/9/16 | 2.69L | 汽油 |
| 10 | 粤AD0139 | 四川丰田SCT6702TRB53LEX | 大型普通客车 | 2009/9/4 | 2.69L | 汽油 |
| 11 | 粤AS2521 | 汇众牌(SH6530) | 中型普通客车 | 2007/12/17 | 2.29L | 汽油 |
| 12 | 粤AS2523 | 金杯（SY6521G2S3BG) | 中型普通客车 | 2011/10/12 | 2.69L | 汽油 |
| 13 | 粤ADL1366 | 小鹏牌HMA7002S688EV | 小型轿车 | 2020/3/17 | 0 | 电车 |
| 14 | 粤A2R31P | 传祺牌GAC7152B2A6A | 小型轿车 | 2020/3/17 | 1.50L | 汽油 |
| 15 | 粤AFR552 | 金旅牌XML6700J26 | 大型普通客车 | 2023/3/3 | 2.78L | 柴油 |
| 16 | 粤AGT087 | 金旅牌XML6907J16Y | 大型普通客车 | 2024/5/20 | 6.23L | 柴油 |
| 17 | 新大巴 | 金旅牌XML6907J16Y | 大型普通客车 | 未上牌 | 6.23L | 柴油 |

# 救护车：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 车牌号 | 品牌型号 | 车辆类型 | 使用日期 | 排量 | 燃油种类 |
| 1 | 粤AE2P57 | 北地牌ND5044XJH | 小型专用客车（救护车) | 2011.8.22 | 3.50L | 汽油 |
| 2 | 粤AS0Z88 | 八达牌XB5037XJH4 | 小型专用客车（救护车) | 2012.12.6 | 2.69L | 汽油 |
| 3 | 粤AT299B | 八达牌XB5037XJH4 | 小型专用客车（救护车) | 2012.11.23 | 2.69L | 汽油 |
| 4 | 粤A1B7P9 | 广客牌GT25040XJH-3H | 小型专用客车（救护车) | 2017.4.21 | 3.50L | 汽油 |
| 5 | 粤A2B8P5 | 广客牌GT25040XJH-3H | 小型专用客车（救护车) | 2017.4.21 | 3.50L | 汽油 |
| 6 | 粤A1B2P0 | 广客牌GT25040XJH-3H | 小型专用客车（救护车) | 2017.4.21 | 3.50L | 汽油 |
| 7 | 粤A9B1S2 | 广客牌GT25040XJH-3H | 小型专用客车（救护车) | 2017.5.3 | 3.50L | 汽油 |
| 8 | 粤A3B9S0 | 广客牌GT25040XJH-3H | 小型专用客车（救护车) | 2017.4.28 | 3.50L | 汽油 |
| 9 | 粤A1Z11E | 白云牌BY5049XJH | 小型专用客车（救护车) | 2021.2.5 | 2.20L | 柴油 |
| 10 | 粤A1B74M | 白云牌BY5050XJH | 小型专用客车（救护车) | 2021.2.5 | 2.20L | 柴油 |
| 11 | 粤A71JA2 | 白云牌BY5051XJH | 小型专用客车（救护车) | 2021.4.28 | 2.20L | 柴油 |
| 12 | 粤A82FF3 | 白云牌BY5052XJH | 小型专用客车（救护车) | 2021.4.29 | 2.20L | 柴油 |

2.质量要求

（1）所采用的零部件、配件等材料必须符合国家或部颁标准和行业标准以及汽车维修相关标准。进货渠道必须合法，不得使用假冒伪劣产品或以次充好。经采购人同意，可以用替代件或旧件的（以购货发票为依据），服务商必须在材料清单中加以注明，否则不得使用替代件或旧件。

（2）被修车辆达不到规定的质量标准和技术要求的，返修不得再计价收费。车辆竣工出厂执行质量保证期制度，不能低于中华人民共和国交通部所颁布的《机动车维修管理规定》（2005年第7号令）的标准（服务商可对此提供更优的方案）。

（3）责任保障期限及车辆质量保障按照国家有关部门颁发的最新标准执行。在质量保证期内，因维修质量造成的直接经济损失，由服务商负责。

（4）车辆返修率控制在5%以内，并建立汽车维修档案，认真记录车辆维修情况。

（5）所有维修车辆出厂时必须达到《机动车运行安全技术条件》GB7258-2017等国家安全技术标准及车辆维修标准。

3.服务要求

（1）必须严格遵守《广州市机动车维修管理规定》、《中华人民共和国交通运输行业标准机动车维修服务规范》JT/T816-2011等相关规定。

（2）场地及设施符合国家规定的标准要求，修理车间布局合理、车间设施良好、修理工位标示明确。

（3）设备符合GB/T 16739.1-2004标准，并配备有车辆救援的专用设备及车辆。

（4）采购人及相关监督管理部门将不定期对服务商进行抽查，一旦发现服务商的维修材料进货价虚高，采购人有权无条件终止合同并扣除履约保证金。

（5）维修服务期内，服务商应每月向采购人报送详细车辆维修记录。

4.维修要求

（1）接受委托维修时，维修项目和维修费用（工时费和配件费）须由采购人签名认可，在标价时，服务商应编制维修项目明细表，确保送修单位对维修内容及其细节的知情权。

（2）提供24小时应急响应，设立响应电话，提供专人服务。接到用户故障通知后立即响应，普通维修接通知后上门维修响应时间不超过1小时；车辆行驶过程中发生应急故障的15分钟内响应，30分钟内到达现场抢修处理（广州市区内）。车辆小修须当日完成，中大修须5日内完成，事故车及疑难故障除外。如因客观原因无法在限期内交车的，须提前一天与采购人联系，经采购人确认并同意后，才可延长车辆维修时限。

（3）检验人员必须在现场对车辆进行诊断，初步确定维修项目，并要充分征求采购人的意见。

（4）业务员在制作估价单后，应向采购人详细说明维修的项目、作业的内容、配件的来源渠道及价格（含价格证明材料）、维修时间和维修费用。

（5）在维修过程中如需追加工作单外的必要项目，维修人员应立即告知调度或技术负责人，确认后，在维修前应征得采购人同意，并追加工作单或在原工作单上补项，否则追加项目产生的费用由服务商承担。

（6）维修人员更换配件时，必须使用原厂配件更换，同时旧件应交库房保存，车辆竣工出厂后，旧件应归还采购人。

（7）汽车竣工出厂后，服务商应建立采购人维修档案（包括用户名称、地址、电话、联系人、车牌号、维修资料等），以便今后联系、调查和服务。

（8）车辆竣工出厂后，责任保障期限及车辆质量保障按照国家有关部门颁发的最新标准执行。

（9）在质量保证期内，因维修质量造成的车辆故障或损坏的，服务商应负责及时返修，由于维修质量问题造成的车辆异常损坏或车辆机件事故的，由服务商负责。

（10）服务商不得以任何借口动用采购人车辆，未经采购人允许不得将车开出厂试车或作它用。

（11）提供24小时救援服务，设立应急电话，确定紧急抢修联络人。在广东省范围内提供24小时拖车服务，拖车费由服务商承担。

（12）免费提供洗车。

（13）不得将采购人的车辆转厂维修。

5.考核要求

（1）考核周期：本项目实行年度考核，年度合同结束前，采购人对服务商进行一次年度考核。

（2）考核标准及措施：考核得分≥80分，则可续签下一年度合同；考核得分＜80分，采购人有权无条件终止合作，并扣除履约保证金。

（3）考核细则

**车辆维修服务考核表**

服务商名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 考核得分 | 备注 |
| 1 | 维修响应（30分） | 提供24小时应急响应，设立响应电话，提供专人服务。接到用户故障通知后立即响应，普通维修接通知后上门维修响应时间不超过1小时；车辆行驶过程中发生应急故障的15分钟内响应，30分钟内到达现场抢修处理（广州市区内）。车辆小修须当日完成，中大修须5日内完成，事故车及疑难故障除外。未按时效要求完成，一次扣5分，总分30分。 |  |  |
| 2 | 服务质量（70分） | 维修过程中，出现同一故障反复维修的，每出现一次扣1分，总分15分。 |  |  |
| 未按实际公里数或保养周期（6个月）对车辆定期进行保养的，每出现一次扣5分，总分15分。 |  |  |
| 未每月向采购人报送详细车辆维修记录的，每出现一次扣2分，总分10分。 |  |  |
| 维修过程中，出现应修而未修情况的，每出现一次扣2分，总分10分。 |  |  |
| 维修过程中，如需更换配件，应更换原厂配件，同时返还所换旧件，未按要求执行的，每出现一次扣2分，总分10分。 |  |  |
| 服务期内，因对维修质量及服务不满意而产生投诉的，每出现一次扣2分，总分10分。 |  |  |
| 考核人员： 考核日期： |