附件6

**用户需求书**

**一、项目需求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 子项目编号 | 项目名称 | 服务年限 | 预算金额（万元） | 备注 |
| 子项目一 | 番禺区中心医院机动车维修保养服务采购项目A | 1年 | 18 |  |
| 子项目二 | 番禺区中心医院机动车维修保养服务采购项目B | 1年 | 17 |  |
| 子项目三 | 番禺区第七人民医院机动车维修保养服务采购项目 | 1年 | 12 |  |

**二、 技术条件**

1. 机动车维修服务标准

机动车维修服务标准执行《机动车维修服务规范》（JT/T816-2021）及规范所列必不可少的文件：

GB/T5624汽车维修术语

GB/T16739.1汽车维修业开业条件第1部分：汽车整车维修企业

GB/T16739.2汽车维修业开业条件第2部分：汽车综合小修及专项维修业户

GB18597危险废物贮存污染控制标准

GB/T19596电动汽车术语

GB26877汽车维修业水污染物排放标准

JT/T774汽车空调制冷剂回收、净化、加注工艺规范

JT/T1132.1汽车维修电子健康档案系统第1部分：总体技术要求

JT/T1133机动车维修费用结算清单

2. 机动车维修材料品牌及规格型号

机动车维修材料：原厂配件（材料）或有品牌的同质配件（材料）（同质配件是指产品质量等同或高于装车零配件标准要求，且具备良好装车性能的配件）。供应商承诺对所提供的配件（材料）实行追溯制度，留存材料（配件）来源凭证。

3. 机动车维修方案

供应商应编制机动车维修技术方案，技术方案主要内容：

3.1. 经营场地、停车场面积；

3.2. 技术人员汇总表，以及各相关人员的学历、技术职称或职业资格证明等；

3.3. 维修设备设施汇总表，维修检测设备及计量设备检定合格证明等；

3.4. 维修管理制度等；

3.5. 环境保护措施等；

3.6. 与作业内容相适应的专用维修车间和设备、设施等；

3.7. 突发事件应急预案；

3.8. 安全管理人员；

3.9. 安全操作规程；

3.10. 维修服务流程；

3.11. 服务质量管理；

3.12. 维修信息至少保存1年，维修信息包括定期向采购人提供维修地址、送检原因、维修项目、维修时间、车辆行驶里程等；

3.13. 履约验收管理等。

**三、维修保养服务要求**

1. 维保服务主要内容：包含车辆日常维护、一级维护、二级维护、汽车大修、总成维修保养、汽车小修和专项修理、24小时拖车、代办年审以及相关汽车维修保养的服务，

2. 采购人提供需进行定点维修保养车辆的号牌、车型一览表给中标人备案。采购人不得将贵重物品放在送修车辆内。

3. 中标人保证优先对采购人进厂车辆进行维修保养，在双方约定时间内保质保量完成车辆的保养与维修，接受采购人的监督、检查。

4. 对采购人所有在本协议中备案的车辆，中标人须为其每月免费进行一次安全检查并提供报告，对存在安全隐患的车辆应开到修理厂进行复检。

5. 对竣工车辆，中标人保证维修保养质量，保修期按国家标准执行，保修期内如确认为中标人维修保养过的项目出现返工，中标人承诺免费修复。对竣工车辆，如采购人发现不合格、维修保养项目与送修单上记载项目不符，采购人有权要求中标人无偿维修保养至合格或符合送修单上记录项目为止。对于因不合格或者不符合送修单上的记录而要返工维修保养的，造成采购人损失，采购人有权要求中标人承担相应的赔偿责任。如对维修保养项目是否合格产生争议的，任何一方均可以委托法定检测部门进行检测，以法定检测部门的最终检测报告为准。经检测合格的，检测费用由采购人承担；经检测不合格的，检测费用由中标人承担。

6. 对采购人所有在本协议中备案的车辆可享受中标人的结算优惠。

7. 对采购人所有在本协议中备案的车辆，如发生事故或故障急需维修救援的，中标人提供电话预约、急修快修、救援、24小时服务、2小时内响应、单程150KM内24小时免费拖车、免费接送维修服务、现场服务等。

8. 对采购人所有在本协议中备案的车辆，中标人提供每辆每月两次免费洗车及车厢吸尘服务；每次送车前确保车辆干净，整洁，如发现有不整洁现象，采购人可向中标人提出每台车罚款300元，以该地区一般洗车店的一次普通洗车及车厢吸尘服务的清洁标准来衡量。

9. 根据采购人需求，中标人提供上门取车及送车服务，每次到采购人提车时必须带有中标人提车条及加盖中标人公章，提车人带工作证，采购人收车后归还提车条。

10. 维修保养项目、配件材料更换必须事先征得采购人同意方可进行维修保养换件。在维修保养过程中新增加或变更维修保养项目、配件材料的，也应事先征得采购人同意可进行增加变更。采购人应当及时协助中标人进行相关确认工作，如因采购人的原因导致维修保养延迟的，所发生的一切责任由采购人承担。

11. 中标人所采用的零部件、配件等材料必须符合国家或部颁标准，不得使用假冒伪劣产品或以次充好。经采购人同意，可以用拆车件，但中标人必须在材料清单中注明。

12. 中标人妥善保管好更换的旧件，维修保养车辆出厂时交采购人处理，未经采购人同意不得擅自丢弃。对可以维修保养的部件，不得以换代修；不得与任何人串通，虚假修车或虚报维修保养项目，损害采购人的利益。

13. 根据采购人的要求，中标人可向采购人提供代理车辆的年检、季检、违章处理等服务，所需的费用由采购人承担。如采购人车辆需购买车辆保险，中标人应以最优惠的价格为采购人车辆代理投保业务。

14. 中标人在接修采购人车辆时，应按行业规范对送修车辆做好登记，采购人车辆在中标人维修保养过程中，除正常的竣工检验需要路试的，中标人不得擅自将采购人车辆开出厂区或另作它用，如中标人在维修保养期间（从车匙交给中标人至中标人交还车匙给采购人止）发生违法、违章由中标人承担；如需外协维修保养的，必须征得采购人同意，并向采购人报告外协维修保养的时间、地点，如在中标人外协维修保养期间产生违章违法车辆的，采购人有权向中标人追究相关责任，相关损失由中标人负责。

15. 采购人因车辆维修保养或其他情况急需用车时，中标人应为采购人免费提供备用车辆。

16. 中标人对采购人备案车辆无法提供服务或因技术原因不能修理时，采购人有权选择其他合适的供应商。

17. 服务经验：投标人具备救护车维修保养能力，提供三年内曾开展救护车维修保养的佐证材料（如维保合同、经车辆所属单位盖章确认的维修工单等）。

18.维修保养服务时效要求：机动车整车维修或大修必须在7天内完成；综合小修、汽车专项维修与电瓶车车必须在3天内完成；车辆日常维护、一级维护、二级维护必须在2天内完成。（提供服务承诺函）。

19.紧急到场抢修服务：采购人番禺区中心医院为三级甲等综合医院，是番禺区危急重症救治中心及番禺区创伤中心，承担大量的紧急医疗救护出车任务。同时，番禺区第七人民医院为番禺中心医院医疗集团成员单位，承担石楼镇周边的医疗救护出车、区第七人民医院和区中心医院之间转运病人的任务。为做好医疗救护，保证出车时效，当车辆在采购人单位内停车点出现突发故障，需要紧急抢修时，中标人在接到采购人报修电话后，须在规定的时间内带备必要的维修工具及配件到达采购人停车地点，开展抢修工作。

19.1 针对子项目1、2，接到番禺区中心医院紧急抢修电话后，30分钟内到达现场（提供佐证材料及承诺函）；

19.2 针对子项目3，接到番禺区第七人民医院紧急抢修电话后，30分钟内到（提供佐证材料及承诺函）；

20. 乙方应充分考虑车况、部位、安全、经费等因素，向甲方提出合理报价及维修保养方案，如单次维修保养1000元以上，必须传真和发送信息告知甲方，单次维修保养1000元以下可电话告知，待甲方审核确认后方可维修保养。

**四、售后服务要求**

中标人对采购人的车辆维修保养质量保修承诺，原则上执行国家行业标准，除驾驶行为造成的质量问题外均列入保修范围。保修期限要求如下（先到为准）：1. 总成大修：保质期为一年或2万公里。

2. 更换正厂零部件：保质期为3个月或5千公里。

3. 小修、维护保养：保质期为10天或2千公里。

4. 电器元件、组件保质期30天。

5. 保质期内所有同一故障（旧件除外）的维修保养返工均为免费，对重复收费的返工费用，采购人有权拒付结算。

**五、报价及商务**

 1.项目预算构成：由维修项目工时费、维修材料费组成。合同期限内维修保养费总额不超预算金额。

 2.本项目报价要求

2.1 维修项目工时费：响应供应商《广州市公务车维修项目工时费明细表单价》（附件5）为最高限价，以折扣率进行报价。维修项目工时费=维修项目工时费最高限价×（1-下浮率）。清单内未包含项目、特殊车型、特殊配件由双方协商确定，经采购人同意后方能实施维修保养。

2.2 维修材料费：实际维修中，根据需更换材料进行报价。经采购人同意后方可更换。必须明码标价，不得高于同期市场平均价，不得高于官网价。供应商承诺对所提供的配件（材料）实行追溯，留存材料（配件）来源凭证备查。

2.3 供应商根据采购人机动车辆品牌型号情况，提供常用配件价目表供采购人参考

**六、结算**

 1.按季度结算，每季度结算一次。

 2.甲方核对无误并签署的维修保养结算清单为甲乙双方结算的唯一合法有效依据。甲方应在收到乙方提供的上季度维修保养结算清单及合法正式发票的5个工作日内，办理支付手续。

3. 乙方于次月5日前登录广东政府采购智慧云平台把每份维修保养单网上公示，并向甲方出具上月维修保养结算清单（每季度结束的次月5日前将上季度清单）交甲方，维修保养结算单应真实、分列清楚并具体标明当月维修保养车辆车牌号、维修保养项目名称、工时定额、工时单价、工时费、材料费（必须标明正厂或副厂件）、外加工费。

**七、机动车品牌类别一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品牌与规格型号 | 类型 | 数量 |  | 使用年限 | 车牌号码 | 存放地点 |
| 1 | 别克牌-SGM6512GL8 | 旅行车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤AWD195 | 番禺区中心医院 |
| 2 | 传祺牌-GAC6480K2M6 | 多功能用车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A2W91B | 番禺区中心医院 |
| 3 | 传祺牌-GAM7000BEVA0C | 小轿车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤ADJ9038 | 番禺区中心医院 |
| 4 | 大马牌-HKL6540E4 | 旅行车 | 1 |  | □≤6年□√＞6年～≤10年□＞10年 | 粤AN1422 | 番禺区中心医院 |
| 5 | 丰田牌-GTM7200GB-NAVI | 小轿车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤A0A4F6 | 番禺区中心医院 |
| 6 | 金杯牌-SY6521C52 | 旅行车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤AWN703 | 番禺区中心医院 |
| 7 | 柯斯达牌-SCT6704GRB53LE | 中型客车 | 1 |  | □≤6年□√＞6年～≤10年□＞10年 | 粤AN0226 | 番禺区中心医院 |
| 8 | 尼桑牌-ZN2032UBG3 | 皮卡车 | 1 |  | □≤6年□√＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A1CR31 | 番禺区中心医院 |
| 9 | 北地牌-ND5030XJH-JX6 | 救护车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A70FJ2 | 番禺区中心医院 |
| 10 | 北地牌-ND5030XJH-JX6 | 救护车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A32PE7 | 番禺区中心医院 |
| 11 | 北地牌-ND5030XJH-JX6 | 救护车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A78HP5 | 番禺区中心医院 |
| 12 | 北地牌-ND5043XJH | 救护车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤AD3F80 | 番禺区中心医院 |
| 13 | 北地牌-ND5043XJH | 救护车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A437LH | 番禺区中心医院 |
| 14 | 东风牌-DFA5040XJH4A1H | 救护车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A2FE37 | 番禺区中心医院 |
| 15 | 东风牌-DFA5040XJH4A1H | 救护车 | 1 |  | □≤6年□√＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A3FE47 | 番禺区中心医院 |
| 16 | 凯福莱牌-NBC5030XJH4 | 救护车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤A940LH | 番禺区中心医院 |
| 17 | 凯福莱牌-NBC5030XJH4 | 救护车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤A780LH | 番禺区中心医院 |
| 18 | 上元牌-GDY5038XJHF6 | 救护车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A1K89X | 番禺区中心医院 |
| 19 | 上元牌-GDY5038XJHF6 | 救护车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A7AJ95 | 番禺区中心医院 |
| 20 | 朗晴电瓶车 | 电瓶车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | / | 番禺区中心医院 |
| 21 | 朗晴电瓶车 | 电瓶车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | / | 番禺区中心医院 |
| 22 | 奥德赛-/ODYSSEYHG7232 | 小轿车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤AQ9944 | 番禺区第七人民医院 |
| 23 | 大通牌-SH6484N1PHEV | 商务车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤AFQ1818 | 番禺区第七人民医院 |
| 24 | 东风牌-LZ6516MLAEV | 商务车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤ADN7283 | 番禺区第七人民医院 |
| 25 | 金旅牌-XML5060XZD13 | 大型客车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤AK8573 | 番禺区第七人民医院 |
| 26 | 北地牌-ND5031XJH-F4 | 救护车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤AS120L | 番禺区第七人民医院 |
| 27 | 北地牌-ND5031XJH-X6 | 救护车 | 1 |  | □√≤6年□＞6年～≤10年□＞10年 | 粤A79HW3 | 番禺区第七人民医院 |
| 28 | 北地牌-ND5043XJH | 救护车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤A992JD | 番禺区第七人民医院 |
| 29 | 金杯-SY5031XJH/B2C | 救护车 | 1 |  | □≤6年□＞6年～≤10年□√＞10年 | 粤AQ9916 | 番禺区第七人民医院 |