附件1

**琼海市人民医院车辆维修保养服务需求书**

**一、项目概况**

结合本项目实际需求，本项目以公开招标方式进行车辆维修资格定点服务采购，并择优确定1家中标单位。本次入选的中标单位只作为获得后期发生服务时的维修资格，在任何情况下，采购人不保证服务期内的服务次数及中标人在服务周期内所发生的业务额。投标人需考虑项目风险。

**二、车辆维修范围**

琼海市人民医院在用公务车辆维修、保养服务。

**三、车辆维修服务项目**

包括：车辆日常维护、一级维护、二级维护；汽车大修、总成修理、汽车小修和汽车专项修理、二十四小时车辆救援服务（包括全年节假日车辆救援服务）；代办车辆年审、保险和其他有关的汽车维修服务项目。

投标人凭采购人开具的《车辆进厂维修审批表》中的申报项目进行维修服务，投标人不得擅自增减维修项目。投标人在对车辆进行维修过程中，若发现车辆有申报项目之外的问题，并有影响车辆行驶安全，确需增加维修项目的，应当通知采购人并征得采购人书面同意后，方可增加车辆的维修项目。

**四、车辆维修完成时限**

投标人保证优先对采购人送修的车辆进行维修，按照采购人与中标人协商的时间内完成车辆的维修。

**五、维修费用**

1．维修费用包括：工时费、材料费、发票。

2．维修报价由投标人按照本次招标所列项目进行报送。按照所有项目价格之和综合维修厂基本情况确定中标公司。

**六、服务条款及要求**

1.投标人必须严格遵守琼海市汽车维修企业四个规定，即《优质服务规范》、《接车规范》、《现场生产管理规范》和《竣工交车规范》。

2.场地、设施、施工人员要求：投标人具有一类维修厂维修资质（提供备案证明），投标人到医院综合距离短为佳。

1）店面符合国家规定的安全标准，并且交通便利（或设有合理、明显的指示标志）；

2）厂区整洁，厂方洁净，主生产厂房面积不小于800平方米，且至少有一个大型客车维修工位（车槽）；

3）修理车间布局合理、车间设施良好、修理工位标示明确；

4）厂区内标志清晰、业户资质证明、员工资格证明、营业时间要明确展示；

5）保留足够的停车场地和接待区，接待区要有满足客户登记和休息的设施；

6）维修厂需有3名及3名以上有资质的维修人员。

3.设备要求：

车身及车架检测、整形设备，汽车电控系统检测诊断设备，车辆举升设备，适用高强度钢惰性气体保护焊接设备，外出急修设备，符合行业标准的通用设备、专用设备、试验检测设备、计量仪具、手工工具。

4.企业的服务项目、服务收费、服务承诺等应向采购人公开。在业务接待室的显眼处公布企业的有关证照、质量保证规定、监督投诉电话。

5.投标人日常运作（接车、生产、交车、结算、投诉、索赔）要做到规范化、制度化，实行定人定岗定现，严格落实岗位责任制度，形成岗位责任追究制度，促进生产管理活动有秩序地进行。

6.采购人出示公务车的《车辆行驶证》或车辆单位证明，才能按照公务车收费标准和服务标准进行报价、维修和结算。

7.投标人接受委托维修时，维修项目和维修费用（工时费和材料费）都必须是客户签名认可的，投标人在标价时，应编制维修工时明细表，确保采购人对维修内容及其细节的知情权。

8.投标人要严格按照维修合同的交车时限来安排生产，不能在规定时限内交车的，要提前与采购人联系，取得采购人的同意。

9.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。

10.业务员制作估价单后，应详细向客户说明维修的项目、作业的内容、配件的来源渠道及价格、维修时间和维修费用。

11.配件质量：原则上使用原厂配件，不得使用假冒伪劣配件；或者按使用单位意见购买配件。机动车维修配件实行追溯制度。机动车维修供应商应当记录配件采购、使用信息，查验产品合格证等相关证明，并留存配件来源凭证。 配件来源凭证是竣工验收和竣工结算的依据，其复印件加盖供应商印章后作为竣工结算的附件提交给采购人。

12.维修人员更换配件时，应以旧件换取库房的新件，同时旧件应交库房保存，维修人员不得私自保存。车辆竣工出厂后时，旧件应归还采购人，采购人不需要时，按维修企业的制度处理。

13.汽车竣工出厂后，投标人应建立用户档案（包括用户名称、地址、电话、联系人、车牌号、送修公路数、维修明细资料等），以便今后联系、调查和服务。

14.汽车竣工出厂后，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。

15.在质量保证期内，因维修质量造成的车辆故障或损坏，投标人应负责及时返修，由于维修质量问题造成的车辆异常损坏或车辆机件事故，由投标人负责。

16.应严格执行在投标文件中提出的服务承诺。

17.必须接受、配合采购人检查工作，每季度组织一次综合检查。

18.投标人具有自有的救援拖车，且给予采购人公务车在琼海市区范围内免费提供24小时救援服务的能力，2小时内需响应到达指定地点。

19.投标人不得驾驶采购人的公务车作其它用途。

20.采购人给每个定点维修企业一个管理账户及一个电子邮箱。定点维修企业每个月都通过电子邮件的形式将当月的公务车维修情况及金额发送给采购人，采购人将派专人分析统计。

**七、质量保证**

采购人送修的车辆经中标人维修合格出厂后，应当接中华人民共和国交通运输部令[2016]第17号《机动车维修管理规定》第三十七条规定的机动车维修实行竣工出厂质量保证期制度；车辆质量保证期不少于下列规定：汽车和危险货物运输车辆整车修理或总成修理质量保证期为车辆行驶20000公里或者100日；二级维护质量保证期为车辆行驶5000公里或者30日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶2000公里或者10日。质量保证期中行驶里程和日期指标，以先达到者为准。机动车维修质量保证期，从维修竣工出厂之日起计算。在质量保证期内，发现有维修质量问题，采购人有权要求投标人无偿返工，直至符合质量要求为止。

**八、车辆验收**

采购人送修的车辆经投标人修理后交付采购人前，必须经采购人的司机和车管员验收，并在中标人的结算清单及采购人的《琼海市人民医院机动车辆进厂维修审批表》上签名确认。

**九、结算及款项支付**

1、当没有相应标准的车型时，结算时按相近的车型计算。

2、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或采购人鉴定后进行结算。

3、中标人为采购人维修车辆的费用在次月据实结算并支付（车辆质量保证期整车大修和总成大修100天和二级维护30天后结算）。结算时，中标人须提供采购人规定统一格式的电脑维修结算清单，并开具正规发票，采购人以支票或转账形式支付车辆维修费用，因采购人相关财务制度和财务封账期需要，结算日期顺延至开账后次月内结算。

**十、双方的权利义务**

**（一）采购人的权利义务：**

1.采购人有权要求中标人给予优先的维修服务；

2.中标人所修好的车辆不符合质量标准的，采购人有权拒绝验收；

3.采购人有权要求中标人按时按要求提供采购人公务用车的维修情况报表；

4.采购人应提供送修车辆的《车辆行驶证》或车辆单位证明；

5.采购人应当按时与中标人结算车辆维修费用；

**6.采购人有权要求对中标人的投标文件、投标文件的响应情况、资质材料等进行核实，包括但不限于：资质材料的原件、主维修场地、维修设备、人员配备、相关管理制度等情况。届时，若中标人不能提供资料原件或与核实到的实际情况不相符的，则视为中标人虚假应标，核实的相关情况将报监管部门备案，由此引发的一切后果责任由中标人承担。**

**（二）中标人的权利义务：**

1.中标人在维修竣工且采购人验收后有权要求采购人按时结算车辆维修费用；

2.中标人不得将采购人委托修理的公务车辆转到其他厂维修；

3.中标人应当给予采购人公务车辆优先的维修服务；

4.中标人应当按时、按要求完成采购人公务车辆的维修工作；

5.中标人为采购人修理公务用车，必须保证使用具备有关资格证的维修技术人员，保证维修质量；

6.中标人必须保证所使用的配件符合国家质量标准的全新原厂配件，不得未经检验随意更换汽车配件；

7.已维修竣工的车辆，中标人应用电脑填写维修清单，注明维修人员、竣工时间、维修项目及工时、材料价格和维修总费用，随时接受采购人的查验；应当建立机动车维修档案。机动车维修档案主要内容包括：维修合同、维修项目、具体维修人员及结算清单，并在结算单上登记车辆公里数。机动机维修档案保存期为两年。

8.中标人必须按时向采购人报送采购人公务用车的维修情况；

9.采购人的车辆需维修的，中标人在采购人需要时，可派具有驾驶送修车辆准驾车型司机接送采购人需维修的车辆，采购人的车辆进入中标人修理厂后，按要求必须进行正常的检测作业、故障分析判断或路试等项目外，中标人不可以其任何借口动用采购人的车辆，未经采购人允许中标人不可将采购人的车辆开出厂试车，绝不允许作其他用途。

10.采购人送修的车辆经中标人修理完毕交付采购人后，车辆油料表显示的数据要与送修前基本保持一致（在采购人同意进行故障分析判断或路试等项目的除外）；

11.采购人车辆在进厂维修期间所发生的交通违法行为和交通事故由中标人负全责；

12.中标人对采购人的信息资料要严格保密，绝不能泄露；同时签订保密协议，保密条款在合同有效期结束后继续生效。采购人向中标人提供的任何资料，在中标人服务结束后，中标人均应及时交还采购人，属电子文档的应从电脑存储设备上永久清除。中标人违反保密规定的，应承担相应法律责任。

**十一、其他服务**

除采购人提出的各项服务要求外，投标人可根据自身条件，说明可提供的特色服务或增值服务；投标人提供的特色服务或增值服务必须是符合国家相关规定与服务项目相关的内容。

**十二、违约责任：**

1.采购人委托修理的车辆在中标人维修期间，中标人必须保证其安全，若出现采购人委托修理的车辆丢失或损毁，中标人应承担赔偿责任；

2.因中标人维修质量问题造成采购人车辆事故和人员损害等经济损失，中标人应承担赔偿责任；

3.采购人发现中标人擅自使用非原厂配件，以次充好或者随意更换汽车配件的，以配件的十倍价格处罚，并取消定点厂资格。

**十三、争议的解决办法**

双方在履行协议的过程中若发生纠纷，应尽量协商解决，协商不成的，任何一方可以依法向琼海市人民法院提起诉讼。

**十四、服务承诺（以下内容包含在本次服务内容中，采购人不再另行支付其他费用）**

**包括但不限于如：**

1.全年24小时，琼海市区免费拖车救援服务；

2.提供上门接送车服务；

3.建立车辆详细维修档案，定期跟踪回访，开展提醒服务，提供日常保养和技术咨询培训服务，确保车辆具有良好状况；

4.为完工出厂车辆提供清洁、吸尘服务；

5.严格执行合同约定的收费标准；