**第四部分 服务采购需求**

**合同包1定点保险征集内容及采购需求：**

一、保险范围及内容

（一）保险范围：咸阳市渭城区所有行政事业单位纳入公务用车管理范围内的机动车辆。

（二）服务内容：交强险、商业险{机动车损失保险（机动车全车盗抢、玻璃单独破碎险、自燃损失险、发动机涉水、无法找到第三方、不计免赔）、第三者责任保险、车上人员责任险司机、车上人员责任险乘客。其中：第三者责任险保额单位为200万元的标准，车上驾驶员责任险保额为10万元的标准，其他乘客责任保险保额为每人2万元的标准，车辆损失险以实际价值为投保金额（改装车辆按改装后的实际价值为投保金额）,全车盗抢险以实际价值为投保金额，保费按投保金额计费。

（三）服务期：2年。

二、服务要求

（一）预设服务措施如下：

1、按照被保险单位的安排及要求及时、准确提供续保车辆信息及保费预算，在保险到期前出单；

2、保险公司建立渭城区车辆统一保险项目理赔服务绿色通道，按照陕西保险行业协会规定的理赔服务承诺为被保险人提供优质理赔服务；

3、设立24小时保险服务专线电话，随时接受被保险人的出险报案，并迅速处理；

4、接到报案后需要进行现场查勘的，应立即指派专人到达事故现场，咸阳市辖区内30分钟内到达；

5、如被保险人需要，应及时提供车辆审验所需保险的相关资料；

6、如被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案，在不影响查勘定损的情况下，公司认可被保险人事后出具的书面说明，并视同为及时报案；

7、提供上门送单及收取索赔资料的服务；

8、因暴风、暴雨、冰雹等灾害造成保险车辆损失的案件，免气象证明；

9、对于损失金额在10000元以内的单方事故或损失金额在10000元以内责任明确的多方事故，被保险人可免于提供事故证明，在通知保险公司现场查勘定损后，可直接办理理赔；

10、为被保险人提供预赔付服务，各单项保险的预赔付比例不低于50%。

11、对于同一被保险人的保险车辆发生双方或多方事故，同意视同各方互为第三者予以赔偿；

12、为被保险人提供人伤案件的医疗跟踪援助服务；

13、咸阳市区内需提供免费非道路事故救援服务；

14、如被保险人需要，应提供事故拖车服务，并根据相关条款和规定赔偿施救费用；

15、车辆出险后，被保险人可自选资质合格的修理厂（一般应为咸阳市渭城区政府采购定点维修厂）及专修厂修理受损车辆，公司予以认可；

16、受损车辆的维修以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件（如：刹车系统、转向系统），应同意一律予以更换。受损车辆更换零部件应为原厂配件；

17、制定具体可行的异地出险服务措施；

18、异地出险案件有专人负责协调，及时处理；

19、针对本项目制定投诉处理办法；

20、针对本项目制定具体的回访服务和培训服务方案；

21、定期、按时提供保费预决算、理赔情况等车辆统一保险的有关统计数据。

22、保险事故相关的各项鉴定费用由保险公司承担。

三、报价方式：

折扣率应为固定值，不能采用区间报价，否则视为报价无效。报价不得高于最高限价（费用标准），即供应商所报折扣率应≤100%，否则视为报价无效。

四、商务要求：

（1）支付方式： 一次性付清

（2）支付时间和条件：乙方根据被保险单位的通知，应及时上门与相关被保险单位签订机动车辆保险单，并凭单据与被保险单位逐笔结算。

（3）考核（验收）标准和方法：由采购人确定

（4）违约责任：由采购人与入围经销商合同确定

（5）解决争议的方式：

1）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，采购单位有权终止合同，并对中标人的违约行为进行追究。

服务人员组成要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务人员组成要求 | 资质要求 | 数量 | 计量单位 |
| 1 | 有相关工作经验的专业人员至少3人，所有人员必须为本单位固定职工且人证合一。 | 相关工作经验的专业人员 | 3 | 人 |

**合同包2定点加油征集内容及采购需求：**

一、加油范围:

咸阳市渭城区所有行政事业单位纳入公务用车管理范围内的机动车辆。

二、加油卡办理

1、加油卡只限于征集人在拟选定供应商所属的品牌使用。

2、加油卡必须统一标识、区别于其他加油卡。

3、加油卡实行实名制，即卡内信息必须与车辆信息一致。

4、加油卡具备限定本卡只能在指定地区或指定的油品加油的功能。

5、加油卡具备限定本卡每天加油次数、加油量的功能。

6、加油卡具备限定本卡只能选择卡内指定的油品加油，非指定油品，不予加油的功能。

7、加油卡具备查询油品挂牌价、加油情况明细、加油总金额、油品优惠率的功能。

8、加油卡能实现二次优惠功能，即各框架协议供应商在作活动优惠时，可以在响应承诺优惠率的基础上进行再次优惠。

三、采购服务期限

自合同签订之日起2年。

四、采购要求

1、采用凭卡加油的管理方式，严格执行一车一卡。

2、加油供应商在受理加油业务时，首先要检验加油卡的真伪，发现假加油卡要及时予以没收。

3、使用加油卡时，供应商工作人员要认真核对实际加油车辆车牌号码、加油机上所显示的车辆信息是否与加油卡的信息一致，如有一方面不一致的不予加油。

五、管理制度

（一）资金结算

1、加油卡实行预付费制，必须事先预存资金方可用于加油，未经充值无法使用。各车辆单位可随时持主卡到任意发卡网点办理充值业务，并从发卡网点取得发票。充值完成后，还需持主卡在发卡网点将所充资金分配到各副卡上，方可使用。

2、以现金办理充值的，资金即时充入加油卡并生效；以转账办理充值的，款项到账后加油卡才能生效加油。

3、资金额度各车辆单位可根据自身情况存储，资金结算执行本条第1、第2条执行。

（二）监督管理

1、各车辆单位不得向框架协议加油供应商提出超出其服务承诺以外的不合理要求，加油卡内资金不得用于兑换现金或在框架协议加油单位开设的便利店从事购物等其他非加油项目。各车辆单位要定期监督框架协议加油供应商履行框架协议规定的各项义务和承诺。

2、在框架协议加油执行过程中，如框架协议加油供应商存在不按框架协议规定提供服务的行为，采购单位可将其相关违规行为报政府采购监督管理部门，一经查实，将按框架协议规定追究相关供应商的违约责任。同时，各车辆单位也要注意保护框架协议加油供应商的合法权益，不得借政府采购之名为其它单位或个人办理加油卡，不得向框架协议加油供应商提出超出框架协议规定的不合理要求。

3、形成举报查询制度

（1）各框架协议入围供应商所属各加油站，在执行框架协议加油过程中，若发现异常加油情况（如车卡不一、使用加油卡为非公务车辆加油等情况）的，加油站工作人员应对公务车辆驾驶员做好提醒工作，存好监控录像，做好相关记录，形成情况通报交征集人备案，征集人将情况核实后，报相关监督部门查处。

（2）各框架协议供应商所属各加油站，在执行框架协议加油过程中，若发现异常加油情况（如车卡不一、使用框架协议加油卡为非公务车辆加油等情况）的，加油站工作人员没有做好提醒工作，而是默认或配合公务车辆加油的，一经举报，经行业监管部门核查属实，暂停该加油站点的加油服务资格，成交供应商应进行整改，并按政府采购法相关规定追究其责任。

4、各车辆单位和各框架协议加油供应商自觉接受财政、纪检监察、审计等部门的监督检查。

六、服务要求

1、加油供应商须为公务车辆单位提供印有【陕西省咸阳市渭城区公务车辆】标识的专用加油卡，并为我区各车辆单位公务车辆提供24小时加油服务。无正当理由，不得拖延或擅自停止对我区预算单位公务车辆的加油服务。当油品供应紧张时，必须首先满足公务用车加油需求。

2、供应商需定期做好公务车辆加油明细统计工作（至少包括加油地点、时间、数量、金额等信息），保证监督部门、车辆使用单位及时、准确了解加油情况。

3、办理框架协议加油卡按《征集内容及采购要求》相关内容落实。

4、提供所属加油服务网点信息(名称、地址、联系方式等)。

5、自觉接受政府采购监督管理部门和其他职能部门的监督检查。

七、质量保证

（一）供应商提供油品来源证明文件（包括代理油品来源的授权书或协议书等。

（二）质量要求

1、框架协议供应商应严格遵守征集文件规定，认真履行服务承诺。

2、油品质量符合国家最新强制标准，不掺杂使假、以次充好。

3、加油设备计量符合新国家强制标准政策，不缺斤短两。严格遵守加油站计量监督管理办法(2020年市监总局令第31号)有关要求。

4、加油站内区域划分合理，标志醒目，人员职责明确，管理规范，环境整洁。

5、稳定油源渠道，保证不停供、不断油，特殊情况除外。

6、认真落实消防安全责任制，确保加油车辆在加油时的安全。如因安全生产措施不力，造成加油车辆损失的，应负赔偿责任。

八、报价方式：

折扣率应为固定值，不能采用区间报价，否则视为报价无效。报价不得高于最高限价（费用标准），即供应商所报折扣率应≤100%，否则视为报价无效。

九、商务要求：

（1）支付方式： 一次性付清

（2）支付时间和条件：IC加油卡预存充值金额

（3）考核（验收）标准和方法：由采购人确定

（4）违约责任：由采购人与入围经销商合同确定

（5）解决争议的方式：

1）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，采购单位有权终止合同，并对中标人的违约行为进行追究。

服务人员组成要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务人员组成要求 | 资质要求 | 数量 | 计量单位 |
| 1 | 有相关工作经验的专业人员至少3人，所有人员必须为本单位固定职工且人证合一。 | 相关工作经验的专业人员 | 3 | 人 |

**合同包3定点维修征集内容及采购需求**

一、维修范围

咸阳市渭城区所有行政事业单位纳入公务用车管理范围内的机动车辆。

二、技术要求

1、能够快速诊断公务车辆故障并及时进行维修；

2、能够按车辆保养需求对公务车辆进行保养服务。

三、服务要求

（一）设施条件

1、维修厂房必须符合《中华人民共和国土地管理法》《中华人民共和国城乡规划法》等法律法规的规定，无违法占地及违法建设等违规行为。

2、交通便利或设有合理、明显的指示标志。

3、维修厂房面积应满足《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739.1-2014国家标准）相关要求；维修厂房内应设有总成维修间并设置总成维修所需的工作台、拆装工具、计量器具等；维修厂房内应设有预检工位，预检工位应有相应的故障诊断、检测设备。

4、修理车间布局合理、各功能区标志清晰；车间设施良好且齐全、修理工位标示明确；具备常用备件库房、工具库房；各类维修设备及计量设备应合格有效。

5、具有与承修车型、经营规模相适应的合法停车场地，地面平整坚实，区域界定标志明显，保证车辆行驶通畅。

6、接待室应整洁明亮，明示各类证、照、主修车型、作业项目、工时定额及单价等，并应有供客户休息的设施。

（二）设备条件

具有符合《汽车维修业开业条件》（GB/T 16739.1-2014国家标准）的仪表工具、专用设备、检测设备和通用设备，各种设备应能满足加工、检测精度的要求和使用要求，并应符合相关国家标准和行业标准的要求、喷漆、烤漆符合国家相关环评要求。并配备有车辆救援的专用设备及车辆。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 序号 | 设备名称 | 备注 |
| 仪表工具 | 1 | 万用表 |  |
| 2 | 气缸压力表 |  |
| 3 | 燃油压力表 |  |
| 4 | 液压油压力表 |  |
| 5 | 真空表 |  |
| 6 | 空调检漏设备 |  |
| 7 | 轮胎气压表 |  |
| 8 | 外径千分尺 |  |
| 9 | 内径千分尺 |  |
| 10 | 量缸表 |  |
| 11 | 游标卡尺 |  |
| 12 | 扭力扳手 |  |
| 13 | 气体压力及流量检测仪（针对燃气汽车维修企业） |  |
| 14 | 便携式气体检漏仪（针对燃气汽车维修企业） |  |
| 检测设备 | ▲1 | 尾气分析仪或不透光烟度计 |  |
| ▲2 | 汽车前照灯检测设备 | 可用手动灯光仪或投影板检测 |
| ▲3 | 侧滑试验台 | 可用单板侧滑台 |
| ▲4 | 制动性能检验设备 | 可用制动力、制动距离、制动减速度的检验设备之一 |
| 通用设备 | 1 | 计算机 |  |
| 2 | 砂轮机 |  |
| 3 | 台钻（含台钳） |  |
| ▲4 | 气体保护焊设备 |  |
| ▲5 | 压床 |  |
| ▲6 | 空气压缩机 |  |
| ▲7 | 抢修服务车 |  |
| 类别 | 序号 | 设备名称 | 小型车 | 备注 |
| 专用设备 | 1 | 废油收集设备 | √ |  |
| 2 | 齿轮油加注设备 | √ |  |
| 3 | 液压油加注设备 | √ |  |
| 4 | 制动液更换加注器 | √ |  |
| 5 | 脂类加注器 | √ |  |
| 6 | 轮胎轮辋拆装设备 | √ |  |
| ▲7 | 车轮动平衡机 | √ |  |
| ▲8 | 四轮定位仪 | √ | 二类允许外协 |
| ▲9 | 汽车空调冷媒回收净化加注设备 | √ |  |
| ▲10 | 总成吊装设备或变速箱等总成顶举设备 | √ |  |
| ▲11 | 汽车举升设备（应通过交通产品认证） | √ | 二类应不少于2个。汽车举升机或具有安全逃生通道的地沟 |
| ▲12 | 汽车故障电脑诊断仪 | √ |  |
| 13 | 冷媒鉴别仪 | √ |  |
| 14 | 蓄电池检查、充电设备 | √ |  |
| 15 | 车身清洗设备 | √ |  |
| ▲16 | 打磨抛光设备 | √ |  |
| 17 | 除尘除垢设备 | √ |  |
| ▲18 | 车身整形设备 | √ |  |
| ▲19 | 车身校正设备 | √ | 二类允许外协 |
| ▲20 | 悬架试验台 | √ | 允许外协 |
| ▲21 | 喷烤漆房及设备（应通过交通产品认证） | √ |  |
| ▲22 | 喷油泵试验设备（针对柴油车） | √ | 允许外协 |
| ▲23 | 喷油器试验设备 | √ |  |
| ▲24 | 调漆设备 | √ | 允许外协 |
| ▲25 | 自动变速器维修设备（见GB/T16739.2-2014中5.5.4） | √ | 允许外协 |
| ▲26 | 氦气置换装置（针对燃气汽车维修企业） | √ |  |
| ▲27 | 气瓶支架强度校验装置（针对燃气汽车维修企业） | √ | 允许外协 |
| 注1：√表示要求具备，-表示不要求具备。允许外协的设备，应具有合法的合同书，并能证明其技术状况符合国家标准和行业标准的要求。注2：标▲的设备将进行实地考察。 |

（三）人员条件

具有符合《机动车维修从业人员从业资格条件》（GB/T21338-2008国家标准）的企业负责人、技术负责人、质量检验员、维修业务员、维修价格结算员、机修人员、电器维修人员、钣金（车身修复）人员和喷漆、烤漆（车身喷漆、烤漆）人员等从业人员，并取得行业主管部门及相关部门颁发的从业资格证书，持证上岗。

|  |  |
| --- | --- |
| ★人员类别 | 维修企业 |
| 维修质量检验员 | 应与其经营规模相适应，至少应配备1名维修质量检验员 |
| 机修人员 | 应至少各配备1人 |
| 电器维修人员 |
| 钣金人员 |
| 喷漆、烤漆人员 |

（四）组织管理措施

1、具有健全的组织管理机构，设置经营、技术、业务、质量、配件、检验、档案、设备、生产和安全环保等管理部门，并落实责任人。

2、具有健全的质量管理体系，维修管理制度、财务管理制度、岗位责任制度、质量控制制度健全、有效、合理。

3、具有规范的业务工作流程，公开服务项目、服务收费、业务受理程序、服务承诺和用户抱怨受理程序等，并明示经营许可证、标志牌、配件价格、工时定额和价格标准等。同时，向送修单位公开公务车维修的工时费优惠率和维修材料管理费率、质量保证规定、监督投诉电话。

4、人员着装整洁、佩带标牌、能够提供文明、优质的服务。

5、有符合规定的质检工序。

6、有合理、有效的安全管理措施。

（五）服务标准

定点维修服务商应严格遵守《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/T 816-2011）、《交通运输部关于修改<机动车维修管理规定>的决定（交通运输部令2016年第37号）》等相关规定。

1、日常运作（接车、维修、交车、结算、投诉、索赔）要做到规范化、制度化，实行定人定岗，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。

2、接受委托维修时，维修项目和维修费用（工时费和配件费）都必须由送修单位签名认可，定点维修服务商在标价时，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。

3、严格按照交车时限来安排维修服务，不能在规定时限内交车的，要提前与送修单位联系，取得送修单位的谅解。

4、检验人员应在现场对车辆进行诊断，初步确定维修项目，并要充分征求送修单位的意见。

5、维修完毕后，定点维修服务商严格按照合同规定的收费标准结算车辆维修费，送修单位。

6、汽车竣工出厂后，定点维修服务商应建立送修单位档案（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。

7、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。

8、在质量保证期内，因维修质量造成的车辆故障或损坏的，定点维修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，由定点维修服务商负责。

9、应服从有关部门的监督、管理，不得将送修单位的车辆转厂维修，不得代开发票、收取开票费。

10、定点维修服务商不得以任何借口动用公务车，未经送修单位允许不得将车开出厂试车或作它用。

11、严格执行在投标文件中提出的服务承诺。

五、质量及环保要求

（一）质量要求

1、维修车辆时所使用的零配件，必须是正厂零配件，确因特殊情况需使用副厂合格零配件的，应事先告知用户，并在维修单中注明。严格禁止使用假冒劣质零配件。在取得送修单位同意并保证车辆正常安全行驶的情况下方可使用，但车辆的关键部位，如：发动机、离合器、变速箱、转向系统、制动系统等禁止使用副厂零配件。

2、被修车辆出厂，必须符合国家有关质量标准，没有国家标准的，要达到行业部门标准，并对出厂车辆实行质量保证制度，凡因修理质量问题造成车辆故障或机件损坏，服务商负全部赔偿责任。若用户和维修单位对维修质量发生分歧，由汽车维修行业管理部门或质量技术监督部门进行鉴定，鉴定费用由责任方承担。

3、被修车辆维修完成后，必须经专门的质检技术人员按规定的程序进行检测，并列明详细的维修清单，规定质保期。

4、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。车辆维修完成后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《交通运输部关于修改<机动车维修管理规定>的决定（交通运输部令2016年第37号）》的标准（服务商可对此提供更优的方案）。

5、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，由定点维修服务商负责。

6、汽车维修过程符合《汽车维护、检测、诊断技术规范》（GB/T 18344），所有维修车辆完成后应达到《机动车运行安全技术条件》（GB 7258-2012）等国家安全技术标准及车辆维修标准。

（二）环保要求

严格按照《汽车维修业污染防治技术规范》开展机动车维修工作，鼓励推广应用机动车维修环保、节能、不解体检测和故障诊断技术，推进行业信息化建设和救援、维修服务网络化建设，提高机动车维修行业整体素质，满足社会需要。

六、报价方式：

折扣率应为固定值，不能采用区间报价，否则视为报价无效。报价不得高于最高限价（费用标准），即供应商所报折扣率应≤100%，否则视为报价无效。

七、商务要求

（1）服务期限：2年

（2）支付方式：一次性付清或分批支付

（3）支付时间和条件：车辆维修后，乙方为用户开具维修单，经用户签字确认，乙方为用户开具合法的汽车维修行业专用发票。乙方据维修单、发票直接与用户结算。结算方式和期限由用户与乙方具体协商约定。维修单位负责与维修企业结算，结算方式可一次性付清，也可分批支付。服务周期短的项目原则一次付清，服务周期长的项目可按月、季、半年分批支付。

（4）如发生外出施救、拖车、背车的情形时，定点维修服务商应与送修单位按报价标准结算费用，并出具正规完税发票。

（5）考核（验收）标准和方法：由采购人确定

 （6）违约责任：由采购人与入围经销商合同确定

（7）解决争议的方式：

 1）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

 2）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，采购单位有权终止合同，并对中标人的违约行为进行追究。