第八章　用户需求书

第八章　用户需求书

1. **服务内容**
2. **项目概况**
	1. 深圳市公安消防支队现有公务车180余台，本次招标维修服务的对象为深圳市公安消防支队公务用车本市范围内的车辆保养，车辆配件更换、小修、总成和整车大修、轮胎更换、救援服务等（车辆在外阜的维修、保险维修、新购车辆免费维护保养除外），本轮协议维修服务期限1年（具体时间以合同约定为准）。
	2. 深圳市公安消防支队公务车定点维修项目预算总支付上限为人民币￥1,780,000.00元，此支付上限为宝安区、龙岗区、中心区（福田罗湖南山）共三个公务车定点维修项目总额，各区具体维修支付上限以实际维修结算情况为准。
3. **项目服务基本要求**
	1. 常规维修服务响应时间安排。
	2. 各投标人根据招标项目要求情况拟定整体项目服务方案。
	3. 投标人提供深圳市24小时免费拖车服务；节假日修车服务；应客户要求提供免费上门接送车服务。

投标企业在须在中心区（福田罗湖南山），属于市政府公务车维修定点供应商，且具有一类维修资质。

1. **维修服务基本要求**

以下为本轮协议维修服务的基本要求，对要求中的每一条款，投标单位必须承诺遵守并在投标文件中明确具体措施，对本轮协议维修服务任意条款的偏离，该投标人的投标文件都将废标处理，此项规定为评定委员会进行评审时的重要内容。

* 1. 公示制度。在厂内明显位置公示：中标的公务车维修收费报价、服务承诺等，以便监督。
	2. 收费标准。严格履行公务车协议维修服务合同及投标文件中对收取维修服务费用所作的相关承诺。
	3. 维修程序。积极配合送修单位按规定填写公务车中心区定点维修服务项目送修确认单，表格填写不符合要求的，维修企业不得修理。
	4. 建立公务车维修档案。协议维修企业要建立公务车维修档案。做到一车一档，档案要完整齐全，电子档案和纸质书面档案需对应。
	5. 维修配件质量保证制度。所采用的零部件、配件等材料必须符合国家颁布标准，不得使用假冒伪劣产品或以次充好，以旧顶新。维修时，重在修理，以节省支出；确需更换零配件时，必须使用合格产品或正品。
	6. 公务车维修专柜制度。必须设立公务车维修专门联系人、服务专柜和专用联系电话，有专人提供从接车到送车出厂的全过程服务。为公务车提供优先服务，确保在规定时间内完成维修项目，保障送修单位用车需要。公务车专门服务人员的联系方式如有变更，必须及时通知采购中心和送修单位。
	7. 报表制度。严格每月报表报送制度。每月25日前，必须按照要求，准时将维修数据上报至采购单位。中标维修企业需承诺积极配合并提供采购单位需要的相关统计数据。
	8. 报价对比。
		1. 对于送修公务车报价超过5000元的维修项目，采购单位会自行进行询价。对于维修价格差异在30%的维修项目，采购单位有权要求中标单位按照市场平均价格进行调整。
		2. 中标单位每季度月初将常用零配件价格清单报采购单位确认留档， 待采购单位确认零配件价格后方可按清单价格供应。
		3. 如零配件市场价格出现浮动，需将最新价格报采购单位，待采购单位确认后，方可按最新价格进行供应及结算。未经采购单位确认的价格变动，采购单位可视为无效价格。
		4. 采购单位将不定期派代表对零配件市场的价格进行考察，如发现中标人的零配件供应价格高于市场平均价格，采购人有权要求中标人按照市场平均价格进行调整；如中标人拒绝调整，采购单位将取消其供货资格并马上终止合同，并保留追究其法律责任的权利。
	9. 基本服务承诺。此为最低服务承诺要求，投标方必须满足，在此基础上投标方可提供其他更多的服务承诺。
1. **监管及处罚规定**
	1. 服从监管部门的监督。为加强管理，做好公务车协议维修工作，中标企业必须接受采购人的监督检查，采购人将设有专门的监督管理小组，负责对维修企业的履约情况进行监督和管理。中标企业须承诺接受监督小组对公务车维修事项所作出的决定。
	2. 价格和技术争议的裁定方法。对于技术方面的纠纷，定点维修企业应当接受由采购人委托的车辆维修行业的主管部门---市交通局和市质量技术监督局进行的技术鉴定；价格纠纷由相关技术专家、受委托的会计师事务所以及采购人监督管理小组组成的小组共同审定。
	3. 监督检查范围。公务车协议维修服务监督管理小组将不定期对协议维修企业进行检查。检查将涉及维修质量、服务质量、价格、用户反馈意见等多个因素，对检查中出现的违章或违反有关合同规定等现象，将给予曝光，并视情节轻重给予处罚。
	4. 处罚措施。
		1. 违规处罚。在公务车维修期间，出现违规情形者，经查属实并报监督管理小组批准后，对违规企业将作如下处理：采购单位有权终止采购协议合同，并保留追究其法律责任的权利。
		2. 违规情形
			1. 违反法律法规及本实施办法有关规定要求被有关部门查处的；
			2. 在公务车协议维修执行期间，维修企业被深圳市交通局降低资质的；
			3. 超范围经营经查实的；
			4. 无正当理由，拒绝对公务车进行维修达两次的；
			5. 没有按照价格优惠要求，擅自抬高收费价格经查实的；
			6. 虚假修车或虚报维修项目经查实的；
			7. 未按采购单位监督管理小组要求及时提交维修月报表或数据不全，经采购单位提示后，拒不改正的；
			8. 因维修质量、服务问题被投诉经查实的；
			9. 擅自转由其他关联企业维修的；
			10. 弄虚作假，提供虚假材料的；
			11. 通过给回扣或变相给回扣等不正当方式招揽生意经查实的；
			12. 以假充真，以次充好，使用假冒伪劣产品经查实的；
			13. 其他严重违规行为。
2. **报价要求**
	1. 维修人工费报价中的工时单价为最高限价，在实际执行中，允许中标单位向下调低工时单价，但不得向上调高；
	2. 维修人工费报价和维修材料管理费率报价两项报价都需要完整填写，且每项报价只能是唯一确定的报价，上述两项报价是重要的评分标准之一；
	3. 投标人报价应充分考虑公务车维修成本。为防止恶意竞争，如投标人报价经评委会认定为低于正常成本报价，该投标人报价及投标文件将做无效处理；
	4. 外协加工费应包含在维修项目的工时或维修材料管理费中，结算时，维修企业不得重复收取该费用。
3. **服务期**

服务期限：1年

1. **付款方式**

以每月维修单汇总月结，具体结算以实际维修情况为准。采购方不承担因维修变动带来的任何损失，中标人应予以理解。