采 购 需 求

项目名称：国家税务总局乌鲁木齐市税务系统2025年车辆驾驶服务项目

2025年08月

目录

[1项目概述 1](#_Toc19156)

[1.1项目背景 1](#_Toc7306)

[1.2项目内容 1](#_Toc31142)

[1.2.1项目建设思路 1](#_Toc30855)

[1.2.2采购内容 1](#_Toc21112)

[1.2.3项目实施要求 2](#_Toc13661)

[1.2.3.1实施范围要求 2](#_Toc7474)

[1.2.3.2实施时间要求 2](#_Toc19476)

[1.2.3.3实施地点要求 2](#_Toc1148)

[2投标/响应要求 3](#_Toc16226)

[2.1对服务商的要求 3](#_Toc181)

[2.1.1必备资质 3](#_Toc23799)

[2.1.2优选资质/优选指标 3](#_Toc24369)

[2.1.2.1相关证书 3](#_Toc27759)

[2.1.2.2成功案例 3](#_Toc15908)

[2.1.3是否允许联合体 4](#_Toc32044)

[2.1.4是否专门面向中小企业 4](#_Toc587)

[2.2技术部分投标/响应内容 4](#_Toc20533)

[3项目需求 4](#_Toc8914)

[3.1总体要求 4](#_Toc14685)

[3.2车辆及服务需求情况 5](#_Toc16455)

[3.2.1车辆情况一览表 5](#_Toc10967)

[3.2.2驾驶服务需求表 17](#_Toc10799)

[3.3服务内容和要求 18](#_Toc32213)

[3.4技术和服务客观指标 18](#_Toc26537)

[4人员要求 21](#_Toc20307)

[4.1总体要求 21](#_Toc26644)

[4.2管理团队 23](#_Toc26908)

[4.3优选资质/优选指标 23](#_Toc12529)

[5管理实施要求 23](#_Toc29653)

[5.1项目需求理解 2](#_Toc21615)3

[5.2服务质量保障要求 24](#_Toc21615)

[5.2.1驾驶服务规范要求 24](#_Toc3455)

[5.2.1.1服务规范 24](#_Toc3494)

[5.2.1.2行为规范 24](#_Toc5984)

[5.2.2驾驶服务质量保障要求 24](#_Toc30481)

[5.2.2.1日常管理 24](#_Toc20241)

[5.2.2.2业绩 25](#_Toc22733)

[5.2.2.3工作时效 25](#_Toc24978)

[5.2.2.4岗前培训 25](#_Toc969)

[5.2.2.5保密要求 25](#_Toc7235)

[5.2.2.6应急要求 26](#_Toc30567)

[5.2.2.7考核 26](#_Toc21111)

[5.2.2.8责任 26](#_Toc11581)

[6风险管控要求 27](#_Toc1206)

[7履约验收要求 28](#_Toc990)

[7.1验收要求 28](#_Toc32484)

[7.2考核评定内容 29](#_Toc18629)

[8其他要求 31](#_Toc3314)

[8.1必备要求 31](#_Toc8936)

[8.2付款安排 32](#_Toc8643)

[8.2.1核对服务费 32](#_Toc27248)

[8.2.2付款方式 32](#_Toc27228)

# 1项目概述

**1.1项目背景**

根据政府购买服务改革重点工作相关要求，进一步服务保障好税收中心工作，为国家税务总局乌鲁木齐市税务系统办公区干部职工提供车辆驾驶服务。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

本项目预算1104.8万元，其中，国家税务总局乌鲁木齐市税务局机关预算金额为230万元；国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局预算金额为135万元；国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局预算金额为167.8万元；国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局预算金额为200万元；国家税务总局乌鲁木齐市达坂城区税务局预算金额为107万元，国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局预算金额为265万元。通过购买车辆驾驶服务，确保国家税务总局乌鲁木齐市税务系统办公区干部职工正常公务用车服务。

### 1.2.2采购内容

提供国家税务总局乌鲁木齐市税务系统机关及各外派税务所办公区提供全年法定工作日出车任务，含早、晚班车发放(节假日根据工作情况提供出车任务)。服务需至少保障国家税务总局乌鲁木齐市税务系统201辆公务车辆同时运转，其中国家税务总局乌鲁木齐市税务局机关45辆（轿车28辆、越野车3辆、小型客车9辆、中型客车3辆、大型客车2辆）；国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局30辆（轿车15辆、小型客车5辆、中型客车9辆，大型客车1辆）；国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局31辆（轿车20辆、小型客车6辆、中型客车5辆）；国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局35辆（轿车16辆、小型客车5辆、中型客车13辆，大型客车1辆）；国家税务总局乌鲁木齐市达坂城区税务局14辆（轿车9辆、小型客车2辆、中型客车2辆，大型客车1辆）；国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局46辆（轿车30辆、小型客车6辆、中型客车7辆，大型客车1辆，越野车2辆）。

### 1.2.3项目实施要求

#### 1.2.3.1实施范围要求

国家税务总局乌鲁木齐市税务系统各需求单位范围内各办公区。

#### 1.2.3.2实施时间要求

自合同约定的实施之日起一年。

#### 1.2.3.3实施地点要求

**1.2.3.3.1国家税务总局乌鲁木齐市税务局**

|  |  |
| --- | --- |
| 车辆驾驶服务地点（合计1处） | 人民路246号机关办公区 |

**1.2.3.3.2国家税务总局乌鲁木齐市税务局天山区税务局**

|  |  |
| --- | --- |
| 车辆驾驶服务办公地点（合计11处） | 1.民主路108号机关办公区 |
| 2.人民路33号瑞达国际大厦5层办公区 |
| 3.天池路10号2层办公区 |
| 4.英阿瓦提路111号1层办公区 |
| 5.新华南路140号2层、10-12层办公区 |
| 6.三道湾路7号办公区 |
| 7.前进路150号2层办公区 |
| 8.后泉路202号1层办公区 |
| 9.青年路164号1层办公区 |
| 10.后泉路202号1层办公区 |
| 11.大湾北路1097号2-3层办公区 |

**1.2.3.3.3国家税务总局乌鲁木齐市税务局水磨沟区税务局**

|  |  |
| --- | --- |
| 车辆驾驶服务地点（合计6处） | 1.红山路577号机关办公区 |
| 2.新民西街168号办公区 |
| 3.西虹东路417号办公区 |
| 4.南湖东路北二巷66号办公区 |
| 5.七道湾南路1689号办公区 |
| 6.准噶尔街299号益民大厦办公区 |

**1.2.3.3.4国家税务总局乌鲁木齐市税务局沙依巴克区税务局**

|  |  |
| --- | --- |
| 车辆驾驶服务地点（合计7处） | 1.友好北路730号昊泰机关办公区 |
| 2.西虹路20号办公区 |
| 3.宝山路386号和枫雅居小区西2门旁办公区 |
| 4.钱塘江路382号国贸大厦办公区 |
| 5.克拉玛依东路183号凯悦大厦F3层办公区 |
| 6.伊宁路44号办公区 |
| 7.平川路33号办公区 |

**1.2.3.3.5国家税务总局乌鲁木齐市税务局达坂城区税务局**

|  |  |
| --- | --- |
| 车辆驾驶服务地点（合计1处） | 1.温泉西路南四巷51号机关办公区 |

**1.2.3.3.6国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局**

|  |  |
| --- | --- |
| 车辆驾驶服务地点（合计3处） | 1.新华南路61号机关办公区 |
| 2.南湖南路143号办公区 |
| 3.后泉路192号天泉大厦办公区 |

# 2投标/响应要求

## 2.1对服务商的要求

### 2.1.1必备资质

投标服务商应遵守国家法律法规和条例,国家有关规定或者招标文件对投标服务商资格条件有要求的，投标服务商应当具备规定的资格条件。

### 2.1.2优选资质/优选指标

#### 2.1.2.1相关证书

无。

#### 2.1.2.2成功案例

提供2023年1月1日（含）至投标截止日（以合同签订时间或中标通知书出具的时间或成交通知书出具的时间为准），服务商独立承担的车辆驾驶服务类项目案例，给予加分。

### 2.1.3是否允许联合体

否。

### 2.1.4是否专门面向中小企业

是。

## 2.2技术部分投标/响应内容

本项目技术需求书的完全响应，具体包括：项目需求理解、项目管理人员、服务人员要求、服务质量保障、应急保障方案、验收方案。

**2.2.1**项目需求理解，服务商应详细阐述对本包整体技术业务需求内容的理解，深入分析并提供详细的需求分析说明。

在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。基于对#、△指标项的应答，根据项目特点和采购需求，对如何实现指标要求提出具体措施，制定完整、详细、可操作性强的方案。

**2.2.2**项目管理人员的具体要求见“4.人员要求”。

**2.2.3**服务人员的具体要求见“4.人员要求”。

**2.2.4**服务质量保障的具体要求见“5.2服务质量保障要求”。

**2.2.5**应急保障方案的具体要求见“5.2服务质量保障要求”。

**2.2.6**验收方案的具体要求见“7.履约验收要求”。

# **3项目需求**

## **3.1总体要求**

服务商要承诺严格遵守采购人各项规章制度，服从采购人统一管理，接受采购人对服务商所属员工工作配合度、工作质量、服务质量等进行监督、检查、考评。

## **3.2服务需求情况**

**3.2.1国家税务总局乌鲁木齐市税务局**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **车辆类型** | **车辆数量** | **驾驶证准驾类型** |
| 轿车 | 28辆 | C1及以上 |
| 越野车 | 3辆 | C1及以上 |
| 小型7-9座客车 | 9辆 | C1及以上 |
| 中型10-14座客车 | 3辆 | B1及以上 |
| 大型24座客车 | 2辆 | A1驾驶证 |

**3.2.2国家税务总局乌鲁木齐市税务局天山区税务局**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **车辆类型** | **车辆数量** | **驾驶证准驾类型** |
| 轿车 | 15辆 | C1及以上 |
| 小型7-9座客车 | 5辆 | C1及以上 |
| 中型10-14座客车 | 9辆 | B1及以上 |
| 大型24座客车 | 1辆 | A1驾驶证 |

**3.2.3国家税务总局乌鲁木齐市税务局水磨沟区税务局**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **车辆类型** | **车辆数量** | **驾驶证准驾类型** |
| 轿车 | 20辆 | C1及以上 |
| 小型7-9座客车 | 6辆 | C1及以上 |
| 中型10-14座客车 | 5辆 | B1及以上 |

**3.2.4国家税务总局乌鲁木齐市税务局沙依巴克区税务局**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **车辆类型** | **车辆数量** | **驾驶证准驾类型** |
| 轿车 | 16辆 | C1及以上 |
| 小型7-9座客车 | 5辆 | C1及以上 |
| 中型10-14座客车 | 13辆 | B1及以上 |
| 大型24座客车 | 1辆 | A1驾驶证 |

**3.2.5国家税务总局乌鲁木齐市税务局达坂城区税务局**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **车辆类型** | **车辆数量** | **驾驶证准驾类型** |
| 轿车 | 9辆 | C1及以上 |
| 小型7-9座客车 | 2辆 | B1及以上 |
| 中型10-15座客车 | 2辆 | B1及以上 |
| 大型24座客车 | 1辆 | A1及以上 |

**3.2.6国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **车辆类型** | **车辆数量** | **驾驶证准驾类型** |
| 轿车 | 30辆 | C1及以上 |
| 小型7-9座客车 | 6辆 | C1及以上 |
| 中型10-14座客车 | 7辆 | B1及以上 |
| 大型24座客车 | 1辆 | A1驾驶证 |
| 越野车 | 2辆 | C1及以上 |

## **3.3服务内容和要求**

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

### **3.4技术和服务客观指标**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标种类** | **指标名称** | **指标内容** | **重要性** | **是否需要证明材料** |
| 1 | 技术指标 | 服务总体要求 | 服务商根据本项目情况能提供服务方案（同时包括1对于用户需求的理解程度；2对于项目重难点的把握和解决措施；3整体服务目标；4项目运作流程；5针对本项目提出切实可行的建议和意见）的。 | ★ | 否 |
| 2 | 技术指标 | 服务总体要求 | 1.服务方案阐述清晰，整体服务目标详细、可行性高，项目运作流程符合采购需求，有利于项目实施的；2.服务方案阐述较清晰，整体服务目标较详细、可行性较高，项目运作流程部分符合采购需求；3.服务方案阐述不清晰，整体服务目标粗略、可行性较低，项目运作流程不符合采购需求。 | ★ | 否 |
| 3 | 技术指标 | 服务质量要求 | 车辆安全行驶规范：①每周至少进行一次车辆安全检查并做好台帐登记，发现车辆故障及时上报维修，不让车辆带病上路；②无主要责任交通事故，各种交通违章罚款，均由驾驶人员自行承担；③严禁将办公车辆借与他人使用；④无车辆违停被拖车情况发生；⑤平稳驾驶，行车途中不急加速、急刹车、急转弯；⑥按时完成车辆年度审验，车辆年检费用由采购人承担。 | # | 否 |
| 4 | 技术指标 | 服务质量要求 | 车辆维护保养规范：①车辆内外干净整洁；②车辆无外观碰刮、划痕；③定期进行车辆保养。 | △ | 否 |
| 5 | 技术指标 | 服务质量要求 | ①爱护车辆，保管好随车证件，熟悉掌握车辆的技术构造、性能特点；②工作期间严禁饮酒；③无公车私用现象发生（含行车途中）；④工作时间穿着得体大方，不穿奇装异服；⑤文明礼貌用语，不与甲方乘车人发生口角及肢体冲突；⑥车厢内严禁脱鞋、吸烟、饮食；⑦服务好乘车人，主动提拿行李；⑧不发生被乘车人投诉的情况。 | # | 否 |
| 6 | 技术指标 | 服务质量要求 | ①为保证服务质量，投标人须提供详细的项目需求理解方案，内容包含但不限于：项目概述（理解）、预期效果等。②投标人应当制定车辆调度方案，内容包括但不限于日常工作用车调度方案、夜间及休息日临时车辆调度方案等；③投标人应制定车辆管理方案，内容包括但不限于日常养护、车辆事务办理（如审验）、车辆日常管理方案等，做好相关资料数据的记录保存。 | # | 否 |
| 7 | 技术指标 | 服务质量要求 | 保障7\*24小时提供驾驶服务，不得出现无故不能出车情况；出车前提前5分钟到位，人不离车；无出车任务时须将车辆按要求停靠在指定车位，并在值班室待命，工作时间不得擅离职守；日常行车中应选择最佳行车路线，高效出行；正常工作时间为：工作10:00-13:30,15:30-19:00，视工作情况须提供加班及延时服务，延时服务及加班服务的费用由中标人承担，采购人不额外支付费用。 | △ | 否 |
| 8 | 技术指标 | 服务质量要求 | 投标人投入本项目的服务人员在服务过程中须按照采购人的要求完成日常工作，服务人员上岗前经过相关培训，投标人应制定岗前培训管理方案，培训内容须贴合税务机关工作实际。 | △ | 否 |
| 9 | 技术指标 | 服务质量要求 | 服务人员在入职前须与投标人及采购人签订三方保密协议（保密协议由采购人提供）若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，投标人须承担全部责任。保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务。 | ★ | 是 |
| 10 | 技术指标 | 服务质量要求 | 投标人应建立完善的相关服务应急预案，内容包含但不限于以下内容：车辆突发故障；雨雪或其他极端天气安全保障；交通事故处理；人员工伤应急响应机制及劳动争议解决方案等。 | # | 否 |
| 11 | 技术指标 | 服务质量要求 | 投标人应按照采购人的要求，对项目服务人员进行日常管理和考核工作。须制定考核管理方案，内容包括但不限于基础管理考核；安全行车考核；工作质量考核；车辆维护考核；文明行车考核；其它考核等。 | △ | 否 |
| 12 | 技术指标 | 服务质量要求 | 如发生交通事故或其他在服务过程中出现的财产损失、人员伤亡、违反规定等事宜，确定责任方为服务人员全责由中标人承担全部责任。 | ★ | 是 |
| 13 | 商务指标 | 人员服务要求 | ①投标人须配备熟练掌握相关服务项目管理人员，负责日常管理、服务规范化管理以及内外工作协调，按照采购人要求及时调整工作内容及进度，配合各项服务；②负责服务人员日常管理考核、工资表制作、做好突发事件处理等工作。项目管理员须保持24小时电话畅通；③项目管理员因故不能投入工作的，中标人应及时告知采购人，并及时安排临时负责人员管理本项目。 | # | 否 |
| 14 | 商务指标 | 人员服务要求 | ①项目管理员应熟练掌握驾驶员及车辆管理相关业务，拥有五年以上驾龄；具有2年以上的相关项目管理经验；②项目管理员应具有团队协作精神、组织协调能力和表达能力；③有一定的综合写作及文字表达能力。 | # | 是 |
| 15 | 商务指标 | 人员服务要求 | 具有中华人民共和国国籍，拥护党的方针政策，热爱祖国，遵纪守法。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录，需在上岗前向采购人提供无犯罪记录证明 | # | 是 |
| 16 | 商务指标 | 人员服务要求 | 投标人投入本项目的驾驶人员，需具有5年以上驾龄，满足我单位车辆驾驶执照标准。 | # | 是 |
| 17 | 商务指标 | 人员服务要求 | 具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录，需在上岗前向采购人提供无犯罪记录证明；身心健康，无传染病，需提供入职前一个月内体检报告。 | ★ | 是 |
| 18 | 商务指标 | 人员服务要求 | 服务人员须和提供服务单位签订正式劳务合同，并将劳务合同复印件报采购人备案。 | # | 是 |
| 19 | 商务指标 | 人员服务要求 | 为提高采购效率，确保服务商具备履行合同的能力，需提供2023年1月1日至投标文件递交截止时间前类似业绩，确保采购符合服务要求。 | # | 否 |
| 20 | 商务指标 | 人员服务要求 | 投标人应提供人员保障方案，内容包括但不限于人员招录及辞退措施、保证人员稳定性的方案、人员补替方案等。 | △ | 否 |
| 21 | 商务指标 | 人员服务要求 | 投标人应登记资产使用台帐并建立资产管理制度，内容包括但不限于车辆日常维修保养方案、车辆落实单车核算方案、车辆非正常损坏损失处理方案、车辆非工作时间封存管理方案等。 | # | 否 |
| 22 | 商务指标 | 服务承诺要求 | 服务商根据本项目情况能提供服务承诺：服务承诺阐述清晰，服务保障详细、可行性高，有利于项目实施的。 | △ | 是 |
| 23 | 商务指标 | 服务承诺要求 | 服务商根据本项目情况提供经费预算方案：预算明细清晰，可能性支出详细、可行性高，有利于项目实施。 | # | 否 |

# 4人员要求

## 4.1总体要求

服务商建立针对本项目的规范、明确的人员管理方案，做好所属员工的培训、考核、调配工作。

服务商所属员工要牢固树立服务宗旨，以良好的职业道德，主动热情、周到的做好服务工作，努力提高车辆驾驶服务，密切配合车辆管理人员，虚心听取乘车人员意见，不断改进提高工作质量，接受乘车人员的监督和评议。

## 4.1.1基本要求

4.1.1.1身体健康、五官端正、年龄≥18周岁（以2025年9月1日为标准时间）。

★4.1.1.2具有中华人民共和国国籍，拥护党的方针政策，热爱祖国，遵纪守法。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录，需在上岗前向采购人提供无犯罪记录证明（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

4.1.1.3投标人投入本项目的驾驶人员，需具有5年以上驾龄，满足我单位车辆驾驶执照标准。

4.1.1.4身心健康，无传染病，需提供入职前一个月内体检报告。（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

4.1.1.5服务人员须和提供服务单位签订正式劳务合同，并将劳务合同复印件报采购人备案。

4.1.2人员行为规范

统一着工装，春夏季浅色短袖衬衣深色外裤，秋冬季深色套装，着装干净整洁，并按规定佩带标志；因私外出时应着便服。

4.1.3人员政治素质

热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录。

4.1.4人员职业素质

4.1.4.1知晓迎客、迎宾礼仪，礼貌和蔼、举止端庄、语言得体、不得与乘车人员发生争执。

4.1.4.2随时做好车辆出行前的准备工作，始终保持车辆状况良好和车容车貌整洁卫生。

4.1.4.3驾驶员要严格遵守工作纪律，服从工作安排，准时出车，热情服务。

4.1.4.4驾驶员要做到服务主动、准时，热情，不得出现以下行为，包括但不限于：甩人、漏人、野蛮驾车、发牢骚、催促等不文明服务行为。

## 4.2管理团队

①投标人须配备熟练掌握相关服务项目管理人员，负责日常管理、服务规范化管理以及内外工作协调，按照采购人要求及时调整工作内容及进度，配合各项服务；②负责服务人员日常管理考核、工资表制作、做好突发事件处理等工作。项目管理员须保持24小时电话畅通；③项目管理员因故不能投入工作的，中标人应及时告知采购人，并及时安排临时负责人员管理本项目；④项目管理员应熟练掌握驾驶员及车辆管理相关业务，拥有五年以上驾龄；具有2年以上的相关项目管理经验；⑤项目管理员应具有团队协作精神、‌组织协调能力和‌表达能力；⑥有一定的综合写作及文字表达能力。

## 4.3优选资质/优选指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 人员类别 | 人员岗位 | 人员要求 | 是否作为加分项 |
| 1 | 技术团队 | 驾驶员 | 80%及以上的人员具有5年及以上车辆驾驶经验，予以加分。 | 是 |
| 2 | 技术团队 | 人员团队 | 承诺服务期限内优先聘用采购人现有服务人员，予以加分（承诺比例越高，加分越多） | 是 |

# 

# 5管理实施要求

**★5.1项目需求理解**

**5.1.1**服务商根据本项目情况能提供**服务方案**，包括①对于用户需求的理解程度；②对于项目重难点的把握和解决措施；③整体服务目标；④项目运作流程；⑤针对本项目提出切实可行的建议和意见的。

**5.1.2**根据项目特点和采购需求，对如何实现指标要求提出具体措施，制定完整、详细、可操作性强的方案。包括①服务方案阐述清晰，整体服务目标详细、可行性高，项目运作流程符合采购需求，有利于项目实施的；②服务方案阐述较清晰，整体服务目标较详细、可行性较高，项目运作流程部分符合采购需求；③服务方案阐述不清晰，整体服务目标粗略、可行性较低，项目运作流程不符合采购需求。

**5.2服务质量保障要求**

**5.2.1驾驶服务规范要求**

**5.2.1.1服务规范**

5.2.1.1.1车辆安全行驶规范：①每周至少进行一次车辆安全检查并做好台帐登记，发现车辆故障及时上报维修，不让车辆带病上路；②无主要责任交通事故，各种交通违章罚款，均由驾驶人员自行承担；③严禁将办公车辆借与他人使用；④无车辆违停被拖车情况发生；⑤平稳驾驶，行车途中不急加速、急刹车、急转弯；⑥按时完成车辆年度审验，车辆年检费用由采购人承担。

5.2.1.1.2车辆维护保养规范：①车辆内外干净整洁；②车辆无外观碰刮、划痕；③定期进行车辆保养。（车辆保养维修须在采购人定点维修机构进行，费用由采购人承担。）

**5.2.1.2行为规范**

①爱护车辆，保管好随车证件，熟悉掌握车辆的技术构造、性能特点；②工作期间严禁饮酒；③无公车私用现象发生（含行车途中）；④工作时间穿着得体大方，不穿奇装异服；⑤文明礼貌用语，不与甲方乘车人发生口角及肢体冲突；⑥车厢内严禁脱鞋、吸烟、饮食；⑦服务好乘车人，主动提拿行李；⑧不发生被乘车人投诉的情况。

**5.2.2驾驶服务质量保障要求**

5.2.2.1日常管理：①为保证服务质量，投标人须提供详细的项目需求理解方案，内容包含但不限于：项目概述（理解）、预期效果等。②投标人应当制定车辆调度方案，内容包括但不限于日常工作用车调度方案、夜间及休息日临时车辆调度方案等；③投标人应制定车辆管理方案，内容包括但不限于日常养护、车辆事务办理（如审验）、车辆日常管理方案等，做好相关资料数据的记录保存。

5.2.2.2业绩：为提高采购效率，确保服务商具备履行合同的能力，需提供2023年1月1日至投标文件递交截止时间前类似业绩，确保采购符合服务要求。

5.2.2.3工作时效：保障7\*24小时提供驾驶服务，不得出现无故不能出车情况；出车前提前5分钟到位，人不离车；无出车任务时须将车辆按要求停靠在指定车位，并在值班室待命，工作时间不得擅离职守；日常行车中应选择最佳行车路线，高效出行；正常工作时间为：工作10:00-13:30,15:30-19:00，视工作情况须提供加班及延时服务，延时服务及加班服务的费用由中标人承担，采购人不额外支付费用。

5.2.2.4岗前培训：投标人投入本项目的服务人员在服务过程中须按照采购人的要求完成日常工作，服务人员上岗前经过相关培训，培训内容需包括车辆基本维修、安全行车规范、车辆管理、人员服务标准等。投标人应制定**岗前培训管理方案**，内容包含但不限于：师资力量、培训内容、培训时间安排、培训方式、培训成果考核等，培训内容须贴合税务机关工作实际。

★5.2.2.5保密要求：投标人投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密。投标人应当建立**保密制度**，内容包含但不限于保密制度及警示案例的学习、签订保密协议、泄密处理条例等。服务人员在入职前须与投标人及采购人签订三方保密协议（保密协议由采购人提供）若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，投标人须承担全部责任。保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务。如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

5.2.2.6应急要求：投标人应建立完善的相关服务**应急预案**，内容包含但不限于以下内容：车辆突发故障（①故障应急处理、②应对措施、③服务保障、④事后排查）；雨雪或其他极端天气安全保障（①研判计划、②预防措施、③实施保障、④事后反馈）；交通事故处理（①事前预防、②事故处理、③事后跟踪、④舆情处置）；人员工伤应急响应机制及劳动争议解决方案（①事前预防、②纠纷处理、③事后跟踪、④后续事项处理）。

5.2.2.7考核：投标人应按照采购人的要求，对项目服务人员进行日常管理和考核工作。须制定**考核管理方案**，内容包括但不限于基础管理考核；安全行车考核；工作质量考核；车辆维护考核；文明行车考核；其它考核等。

★5.2.2.8责任：如发生交通事故或其他在服务过程中出现的财产损失、人员伤亡、违反规定等事宜，确定责任方为服务人员全责由中标人承担全部责任。（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

5.2.2.9人员保障：为保障服务质量，投标人所提供的人员须具有稳定性及连续性，不得擅自更换人员，如果有人员更换的情况须提前15日向采购人书面说明原因，并及时补充人员，妥善办理交接手续，因人员擅自离岗造成的损失由中标人承担。对不能胜任工作、违反采购人工作制度或出现重大失误的人员，采购人有权要求投标人进行人员更换，投标人须按照采购人的要求在5个工作日内及时予以补充人员并承担退回人员的安置及费用。投标人应提供**人员保障方案**，内容包括但不限于人员招录及辞退措施、保证人员稳定性的方案、人员补替方案等。

5.2.2.10资产管理：本项目使用的车辆及其他工作设备由采购人提供，服务人员须按照使用规范使用存放车辆、物品，下班后锁存重要办公用品，非正常原因造成的车辆、设备损坏由投标人负责赔偿。投标人应登记资产使用台帐并建立**资产管理制度**，内容包括但不限于车辆日常维修保养方案、车辆落实单车核算方案、车辆非正常损坏损失处理方案、车辆非工作时间封存管理方案等。

5.2.2.11服务承诺：服务商根据本项目情况能提供服务承诺：①服务承诺阐述清晰，服务保障详细、可行性高，有利于项目实施的；②服务承诺阐述较清晰，服务保障较详细、可行性较高；③服务承诺阐述不清晰，服务保障不详细、可行性低。

5.2.2.12项目经费预算方案：服务商根据本项目情况能提供**经费预算方案**①预算科目明细清晰，可能性支出详细、可行性高，有利于项目实施的②预算科目明细较清晰，可能性支出较详细、可行性较高；③预算科目明细不清晰，可能性支出不详细、可行性低。

# 6风险管控要求

**6.1**服务商中标后收取履约保证金，履约保证金为中标价格的5%，合同到期后，采购方根据服务情形进行退还。

有下列情形之一的，采购人有权按照以下约定及合同违约相关条款处理：

（1）因车辆驾驶服务人员发生重大事故并造成重大影响的，出现一次终止合同，扣除履约保证金的50%；

（2）凡经相关部门认定，因车辆驾驶服务人员发生安全事故的，服务商除必须承担全部的法律责任外，还要全额承担因事故发生所造成后果的一切费用；

（3）除不可抗力及采购人原因外，因车辆驾驶服务人员个人原因导致服务不到位，出现三次终止服务合同，扣除履约保证金的50%；

（4）凡服务商向采购人提供车辆驾驶服务人员不能满足采购人要求，并拒绝替换的，出现一次终止服务合同，扣除履约保证金的100%；

（5）采购人将不定期组织专人对车辆驾驶服务人员进行考核，若发现服务不符合考核办法及标准，采购人有权要求予以更换人员；

（6）违反承诺函内容的，根据情形扣除履约保证金。

**6.2**服务商有下列情形之一的，采购人有权解除合同，由服务商承担全部经济损失和相关责任：

①服务商以书面、微信、短信等方式通知采购人不再提供车辆驾驶服务；

②服务商虽未通知采购人不再提供车辆驾驶服务，但24小时内没有提供服务；

③服务商未经采购人同意单方面要求增加服务费的。

# 7履约验收要求

## 7.1验收要求

采购人根据投标人投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对投标人定期进行监督、记录、考核和通报，以作为日常验收依据。中标人以月报的形式汇报日常管理、考核等工作开展情况，以备采购人检查。

采购人相关部门在每月最后一周对中标人当月服务情况进行考核（结合日常监督情况），考核为百分制。考核得分≥90分，全额拨付当月服务费用；90分＞考核得分≥80分，只拨付当月服务费用的95%；80分＞考核得分≥70分，只拨付当月服务费用的90%；70分＞考核得分≥60分的，只拨付当月服务费用的85%；考核得分＜60分，只拨付当月服务费用的80%。

中标人一季度内连续两次或一年内累计四次月考核得分＜60分的视为中标人违约,采购人有权解除合同并追究中标人违约责任。

管理团队、服务团队需填报《车辆驾驶服务考核表》，并提供相关证明材料，经双方确认后执行。（以下提供的《车辆驾驶服务考核表》供参考，中标后由采购人与中标人按实际情况共同制定）

**7.2考核评定内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **车辆驾驶服务考核表（xxxx年xx月）（仅供参考）** | | | | |
| 序号 | 项目 | 细则 | 扣分 | 备注 |
| 1 | 工作配合度（50分） | 不服从采购人管理的，或不配合采购人加班等相关工作的，或采取各种方式欺瞒、应付采购人的，按次扣10分。 |  |  |
| 未按要求将工作人员及时配备到位的，每人次扣5分。 |  |  |
| 当月未将90%服务费足额用于本项目工作人员的，按人次扣1分，超过10人次（含10次）的扣15分。 |  |  |
| 未按要求对员工开展安全、保密培训并签订保密协议的，按人次扣1分。 |  |  |
| 未按要求对本项目工作人员进行体检的（检查项目包括但不限于各类传染病、心脏疾病、血液疾病相关检查），不能出示有效期内体检报告的，扣15分；检查项目不符合要求的，扣10分。 |  |  |
| 未按要求提供本项目工作人员相关履历证明材料或者提供虚假证明材料的，按人次扣5分，超过3人次（含3次）的，扣15分。 |  |  |
| 未做好本项目工作人员档案管理，出现问题不能及时溯源的，按次扣5分。 |  |  |
| 未经采购人同意擅自聘用、调整、辞退本项目工作人员的，按人次扣5分。 |  |  |
| 制定完善的内部管理机制、培训管理方案、车辆管理方案、车辆调度方案、应急预案、保密制度、人员保障方案，每缺失1项扣2分，每有1项制度存在缺陷未按采购人要求完善扣1分，每有1项制度未按规定执行扣1分。 |  |  |
| 做好车辆相关证照档案的保存和管理，按时登记车辆维修、加油、单车运行费用台帐，未提供每项扣2分，信息不完善每项扣1分。 |  |  |
| 2 | 工作质量（30分） | 工作人员迟到、早退的按人次扣1分，旷工的按人次扣2分。 |  |  |
| 工作人员未向采购人报备报备擅自离岗的，按人次扣1分；未经采购人批准自行离职的，按人次扣5分。 |  |  |
| 每周一次车辆安全检查并做好台帐登记，发现车辆故障及时上报维修，不带病车上路，未按要求执行按次扣3分。 |  |  |
| 行车途中不得急加速、急刹车、急转弯，被乘车人投诉，按次扣3分。 |  |  |
| 车辆内外干净、整洁，无外观碰刮、划痕，未按要求执行扣3分/辆。 |  |  |
| 发生主要责任交通事故，按次扣5分。 |  |  |
| 出现车辆违停被拖车事项，按次扣5分。 |  |  |
| 未完成车辆年度审验，按次扣3分。 |  |  |
| 未按时完成车辆保养，按次扣3分。 |  |  |
| 3 | 服务质量（20分） | 保障7\*24小时提供驾驶服务，出现无故不能出车情况按次扣2分。 |  |  |
| 工作期间饮酒按次扣15分。 |  |  |
| 公车私用现象发生（含行车途中），按次扣10分。 |  |  |
| 出车前提前5分钟到位，人不离车，出现耽误行程被乘车人投诉的情况或通过问卷调查等途径反馈的，经查实按人次扣3分。 |  |  |
| 工作时间穿着得体大方，不穿奇装异服，未按要求执行按人次扣3分。 |  |  |
| 文明礼貌用语，不与甲方乘车人发生口角及肢体冲突，未按要求执行按次扣3分。 |  |  |
| 车厢内严禁脱鞋、吸烟、饮食，未按要求执行按次扣3分。 |  |  |
| 不得向他人透露采购人、乘车人的信息及相关机密，未按要求执行按次扣3分，情节严重的扣10分。 |  |  |
| 4 | 一票否决 | 发现饮酒驾车的，采购人有权提前终止合同并保留追究责任的权利。 |  |  |
| 未按承诺函履行承诺，购人有权提前终止合同并保留追究责任的权利。 |  |  |
| 因服务商劳务纠纷，或服务商克扣采购人已足额支付的服务费等，造成采购人负面舆情的，采购人有权提前终止合同并保留追究责任的权利。 |  |  |
| 服务商工作人员违反保密规定，擅自将工作场景、工作内容等信息通过互联网及其他介质发布或存储的，造成采购人负面舆情的，采购人有权提前终止合同并保留追究责任的权利。 |  |  |
| 因服务商原因，发生车辆被盗窃或异常损耗的，采购人有权提前终止合同并保留追究责任的权利。 |  |  |
| 其他未明确列举但实质上损害采购人合法利益的行为。 |  |  |
| 5 | 特别说明 | 采购人有权根据项目运转实际情况对本表进行优化。 |  |  |
| 扣分合计 | | |  |  |
| 得分合计 | | |  |  |
| 采购人考核人员（签字）： | | | | |

# 8其他要求

## 8.1必备要求

8.1.1本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

8.1.2本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

8.1.3本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由服务商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交服务商响应文件、采购合同等对中标/成交服务商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

## 8.2付款安排

## 8.2.1核对服务费

每月15日前中标服务商按照原始单据主动与采购人核对上一个月的服务费。

## 8.2.2付款方式

服务商依据服务费用结算金额于每月15日前向采购人提供发票及相关资料，采购人对服务商提供的结算单据进行初步审核，采购人审核后于每月7个工作日内支付服务费。

每次办理付款时，服务商应提供发票、服务考核表和合同约定的其他资料，服务商必须对发票及结算单据的真实性负责。采购人在收到服务商结算单据、发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，履行报销手续，采购人原则上应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的服务商账户，双方另有争议除外。对账、开票、付款日遇节假日顺延，采购人遇不可抗力因素延长付款时间可通过书面、微信、短信、电话或其他双方约定的联络方式通知服务商。采购人因预算资金未到位暂不能按时支付的，根据预算资金到位情况及时支付，不视为违约。