广州市环境技术中心（广州市水与海洋环境监测站）网约车租赁服务采购需求说明书

一、采购需求内容

（一）服务地址

广州市海珠区滨江西路海鸣街6号

（二）服务时间

合同生效之日起三年

二、服务要求

（一）车辆要求。

车辆应具备我市有关交通行政主管部门核发的有效《网络预约出租汽车运输证》或《道路运输证》，属于我国国内生产的自主品牌汽车或中外合资品牌的新能源汽车，且购车价格、排气量符合国家《党政机关公务用车管理办法》等有关要求，轴距不低于2750mm。车内环境和车身整洁，车辆无故障、无异响、无异味。

（二）服务响应。

供应商应在广州市专门设立服务团队，安排1名项目经理，设置并公布服务投诉电话，提供7×24小时的专人专线服务，及时响应采购方相应服务需求。在远程不能处理问题的情况下，必须在接到采购方通知后4小时内提供现场服务，实地解决问题。服务期间解答用户疑问、解决服务事项、应急救援及处置投诉等。

供应商应指定人员负责对网约车驾驶员安全行驶、文明驾驶等进行监督指导。

供应商应安排专人负责财务结算等服务，负责人必须由供应商的在职人员担当，提供负责人职务、联系方式等信息，便于采购方与其进行联络。负责人在协议期内有人事变动，应当及时书面通知采购方。

（三）档案管理。

供应商应实时将用车订单的起点、终点、途经点、网约车接单及实际到达时间、用车费用、行程轨迹、路桥费等，以及网约车系统对此订单的预计用车信息（包括但不限于预计行程轨迹、用车费用、路桥费等），通过采购方指定的信息系统，提供给采购方。

（四）保密要求。

供应商应当遵守有关网络和信息安全管理的规定，不得将可能采集到的采购方出行信息向第三方机构或人员提供，不得泄露地理坐标、标志物建筑、车内录音录像等敏感信息。供应商及提供服务的相关人员应遵守政府信息保密工作要求，妥善保管采购方提供的一切工作资料及文档，不得擅自泄露、告知、公布、发表、出版、传授、转让给任何第三方。

供应商违反保密规范，造成严重后果的，采购方有权按照合同约定解除合同，同时供应商应承担相应的法律责任和经济责任。

（五）具体事项。

| 类型 | 项目及要求 |
| --- | --- |
| 用车需求 | 供应商应提供7×24小时全天候的按次约车服务，并支持即时用车、预约用车（至少提前1小时）、代他人即时或预约用车等用车模式。供应商应承诺采购方发出的即时用车订单，发出订单至网约车实际到达接驾地点的时间，每月平均在10分钟（含）以下，单次应在15分钟（含）以内；预约用车订单，供应商应承诺安排车辆在约定时间到达接驾地点。供应商应根据采购方反馈，对于用车成功率较低或网约车到达时间较长的地区，采取有效措施提升用车成功率或降低网约车到达时间。采购方可根据驾驶员服务情况、车辆整洁程度等情况，在用车前筛选可接单的网约车。支持采购方屏蔽特定车辆、驾驶员不得接单。支持采购方共享启用其他采购方特定车辆、驾驶员屏蔽名单。 |
| 数字化管理 | 1. 供应商应确保所提供的客户端具备安全性和稳定性，在系统出现故障后及时修复。若等待系统修复完成期间，采购方因需要须立即出行的，供应商应采取其他方式保障采购方用车需要，具体方式由供应商与采购方协商约定。2. 用车审批：供应商所提供的客户端必须满足采购方的日常管理需求。客户端须对接并嵌入采购方指定的信息系统。内嵌客户端应支持即时用车、预约用车、代他人用车等用车模式，支持添加或修改途经点、修改终点、修改路线等行程管理。 |
| 行程安全 | 1. 供应商应当遵守广州市交通运输有关规定，具备完善的车辆安全管理制度、驾驶员管理制度及服务管理考核制度，定期对车辆进行维修保养、对驾驶员开展安全驾驶教育工作。2. 隐私保护：在保障网约车服务正常履行的前提下，供应商不得向驾驶员提供乘车人的真实姓名、手机号等个人信息。3. 事故处置：若发生交通事故、车内冲突等与网约车服务关联的事故，按法律规定应由供应商承担责任的，由供应商依法进行赔偿。事故影响行程的，供应商应调度其他同等档次的网约车至事故地点，或者按供应商与采购方协商约定的方式完成行程，并由供应商负责此次行程费用。 |
| 驾驶员服务 | 驾驶员应严格遵守广州市交通运输有关规定，具备广州市交通运输局核发的有效《网络预约出租汽车驾驶员证》或《巡游出租汽车驾驶员证》。驾驶员应具有3年（含）以上驾龄，没有发生重大交通事故，接单后及时与用车人主动联系对接，服务过程保持仪容整洁、文明礼貌、亲切友善、安全驾驶，保持车内环境干净且无异味、无异响。 |
| 保险 | 供应商应为乘客购买保险金额不低于20万元/座的[承运人责任险](https://baike.baidu.com/item/%E6%89%BF%E8%BF%90%E4%BA%BA%E8%B4%A3%E4%BB%BB%E9%99%A9/7952258?fromModule=lemma_inlink" \t "_blank)，保证车辆具有营业性机动车交通事故责任强制保险，营业性第三者责任险保险金额不低于100万元。 |

#### 三、报价要求

供应商报价不高于向社会公布的价格。（需提供向社会公布的价格有关文件并加盖公章）

#### 四、支付方式

1. 网约车使用发生的所有费用（含高速费、路桥费、停车费等第三方费用），均由供应商先行结算，后续由采购方支付供应商。
2. 车辆服务费用采取按月结算的方式：供应商在每月10日前将上月费用明细报采购方核对。核对无误后供应商出具正规发票（发票金额应当包含路桥费、停车费等据实附加费用），采购方在收齐票据后10个工作日内以银行转账方式支付扣减违约金后的月服务费用。