

第二部分 采购需求

服务内容：

1. 服务范围

(1) 对支队机关及直属单位、全市各大队现有车辆性能进行全面检查，掌握车辆数量性能、维护周期，建立车辆电子档案和维修保养记录，承担重大灾害事故应急处置遂行抢修工作，负责提醒采购人开展维保工作。

(2) 对支队机关及直属单位现有各种品牌的指挥消防车、水罐消防车、泡沫消防车、干粉消防车、登高平台消防车、云梯消防车、举高喷射消防车、抢险救援消防车、排烟消防车、供气消防车、照明消防车、远程供水系统、排涝消防车等执勤消防车辆上装及底盘进行检修、保养。

(3) 对其他大队级单位现有各种品牌的指挥消防车、水罐消防车、泡沫消防车、干粉消防车、登高平台消防车、云梯消防车、举高喷射消防车、抢险救援消防车、排烟消防车、供气消防车、照明消防车、远程供水系统、排涝消防车等执勤消防车辆上装进行检修、保养。

2. 服务要求

投标人在检维修过程中应遵守和执行下列国家、地方性法规和标准，以保证服务质量。

(1) 国家标准局发布的机动车维修管理规定，以及机动车运行安全技术条件、机动车允许噪声及测量方法和汽、柴油车排放标准及测量方法等技术标准。

(2) 按照交通部及省、市交通部门发布的有关汽车维修技术标准（技术条件）、《中华人民共和国道路运输条例》和《机动车维修管理规定》从事机动车维修经营活动。

(3) 机动车维修、维护在国标、部标、地方标准没有涉及的维修项目，应参照原车生产厂家维修手册、使用说明书和有关维修技术资料进行维修。

(4) 维修、维护出厂的车辆，实行出厂合格证和质量保证期制度。整车修理的车辆的质量保证期不少于100天（或行驶里程不少于2万公里）；二级维护的车辆，质量保证期不少于30天（或行驶里程不少于5000公里）。在质量保证期内，因维修质量原因造成机动车无法正常使用，投标人应及时无偿返修，不得故意拖

延或者无理拒绝，车辆返修率控制在3%以内。

（5）维修企业必须建立“自检、互检、专检”制度。对维修的车辆实行自进厂签订合同、派工作业、过程检验、装配、整车检测到合格出厂等全过程质量负责制。采购人有权对维修保养的质量跟踪调查。对不按照国家规定或因过失、偷工减料提供不符合要求的产品，将取消其中标资格。造成严重后果的，应承担赔偿责任，并承担相应的法律责任。

（6）**配件及材料符合国家或行业标准且为原厂产品；**经采购人书面同意，可以选择非原厂产品。维修企业不得使用不合格或假冒伪劣配件。不得使用低级别劣质机油，不得少修多收、质价不符、擅自提高工时单价、多摊工时，不得擅自提高材料价格。一经发现，采购人有权直接取消合同。造成严重后果的，应承担赔偿责任，并承担相应的法律责任。

（7）投标人接修采购人车辆应当进行承修前检验，以便确定具体承修项目和方法，检验后要填写车辆维修前诊断检验单和维修报价单，双方确认签字后才能展开作业。投标人承修采购人车辆过程中如发现有新增的维修项目或需要延迟竣工交车日期，应当及时向采购人说明，经采购人同意后方可进行维修，否则新增项目采购人不予承认。未经采购人许可，投标人不得将车辆承修转包。

（8）车辆从进厂到出厂、配件进出库要有严格的管理制度，将相关数据登记。

（9）采购人车辆在修期间投标人负有保管责任，车辆及其附件如有丢失损坏，投标人应当负责赔偿。

（10）车辆在维修期间，投标人除必要的试车外不得擅自动用，否则产生的一切后果均由投标人承担。

（11）车辆修好后投标人应当及时通知采购人接车，车辆修好出厂双方应当履行出厂交接手续，同时投标人将相关维修资料和物品一并交采购人。

（12）投标人须全年每天24小时施救并进行维修服务，实行24小时专人值班制度，电话预约、上门服务、急修快修，在辖区遇有紧急情况立即响应，做到30分钟内到现场，并具有专业设施设备、特殊设备、救援专用拖车等专业用具，满足救援及维修需要。

（13）对采购人车辆应当优先安排维修，在规定的时限内完成维修服务，保

障车辆维修及保养服务工位用车需要。车辆保养随到随修，车辆小修1天内完工，整车修理不超过10天，总成修理不超过5天。若采购人有完工时间要求时尽最大可能满足。且经采购人有关人员验收认可。需疑难零配件的特殊车辆维修或事故出险车辆维修，应视筹措配件难易程度或车辆损伤程度，由双方协调维修工期。车辆年度检测必须合格。

（14）在质量保证期内，因维修质量原因造成机动车故障、损坏、无法正常使用或者造成他人人身、财产损害的，维修方应当及时无偿返修，不得拒绝或者故意拖延，并依法承担法律责任。

（15）在质量保证期内，机动车因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的，维修方应当负责承担赔偿责任。

（16）常用配件承修后在质保期内出现质量问题由投标人免费更换，因投标人操作失误导致的安全问题由投标人自行承担全部责任。

3、服务单位管理：

（1）投标人应按有关要求及时向采购人报表。

（2）投标人更换负责人、联系人或对外挂牌价格产生变动，应及时报采购人备案。

（3）采购人有关部门将对投标人进行不定期检查，发现有投诉的行为或不按合同规定违规操作的，将按有关规定进行处理直至取消中标资格。

4、项目风险承担

（1）服务期限内，投标人的服务人员因执行本项目出现的伤亡，由投标人负责处理，采购人不予承担任何责任。

（2）服务期限内，投标人的服务人员在执行服务中造成他人人身伤亡、财产损失的，由投标人负责处理，采购人不予承担任何责任。

（3）投标人在服务期限内违反国家相关法律法规，均由投标人负责处理，采购人不予承担任何责任。

（4）投标人须严格遵守《劳动法》与员工签订劳务合同，按时支付工资、加班费、缴纳社保、发放劳保等福利，工资不得低于烟台市最新公布的最低标准，办理相关保险。

5、其他要求

(1) 投标人应建立车辆维修档案，做到“一车一档”，包括但不限于车辆维修、配件更换台账，并按照相关规定，如实填报车辆维修登记表、车辆进厂、车辆出厂记录单，配备件进出库台账、使用记录等，落实档案管理制度，每月将相关记录档案上报，接受采购人及有关部门监督。

(2) 投标人须具有维修经营场所，须保证能够满足本项目维修保养要求，且须具有履行合同所必需的设备、专业技术能力和人员且人员数量须不少于 5 人。直接维修工人须持证上岗，维修经营场所应具有但不限于举升设备、电控汽油喷射系统检测设备、烤漆房、发动机检测专用真空表、车轮动平衡机、四轮定位仪、安全设施设备、具有车辆专业维修人员。配备不少于 2 辆现场保障服务车辆，不少于 1 台配件运输车辆，不少于 1 台装备抢修车辆。

(3) 投标人须根据本项目须制定详细、完善的服务方案（包括但不限于）：

3.1 维修、维护实施方案：车辆维修、维护流程及工艺，维修、维护设备的使用及管理，配件材料及疑难零配件配备方案，专业设施设备、特殊设备、救援专用拖车等专业用具配备方案，出厂车辆售后服务方案。

3.2 车辆维修、维护管理方案：维修技术管理制度及措施，车辆进出厂登记制度，车辆维修、维护档案管理制度及措施。

3.3 服务质量保障措施：服务质量管理标准及管理方案，维修、维护质量整体检验方案及措施，维修、维护过程检验制度及质量保障措施，出厂车辆维修、维护质量评定方案。

3.4 技术服务人员配备及维修场地情况：服务团队组织结构及组织管理，人员配备及岗位职责，服务人员岗位培训计划、方案及人职责，维修场地布局及工具摆放情况。

3.5 车辆维修、维护安全保障方案：安全维修服务制度及承诺，安全生产管理方案及措施，汽车维修、维护中的安全保障措施及方法，车辆维修、维护安全操作规程、规程。

3.6 维修、维护应急预案：维修救援与应急方案，车辆维修应急方案，应急组织体系及职责。

(4) 投标人须针对本项目制定合理、完善的内控管理制度包括但不限于行政管理制度、安全生产管理制度、服务工作规范管理制度、售后服务管理制度、机具设备管理及维修制度。