

第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

3.1、采购项目概况

按照《城市轨道交通服务质量评价管理办法》(交运规〔2022〕5号)、《城市轨道交通服务质量评价规范》(交运规〔2019〕43号)、《成都市城市轨道交通运营服务规范》(成交发〔2023〕42号)、《成都市城市轨道交通运营安全管理及服务考核办法(暂行)》(成交发〔2019〕18号)等文件要求，成都市交通运输局拟委托第三方专业机构对成都市2024年度、2025年度、2026年度城市轨道交通运营服务质量进行评估，发布运营服务质量年度评价报告，并对运营单位服务绩效进行考评。

3.2、服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额(元): 530,000.00

采购包最高限价(元): 530,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额(元)	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	成都市城市轨道交通运营服务质量评价经费	1.00	530,000.00	项	交通运输业	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称: 成都市城市轨道交通运营服务质量评价经费

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	一、工作范围

		<p>成都市城市轨道交通运营线网。</p> <p>二、工作内容</p> <p>(一) 按照交通运输部有关文件要求, 分季度对成都市城市轨道交通运营服务质量进行评价, 工作内容为当年三季度起至次年二季度止, 共 4 个季度 (2024 年、2025 年、2026 年工作内容分别为 2024 年三季度起至 2025 年二季度止, 2025 年三季度起至 2026 年二季度止, 2026 年三季度起至 2027 年二季度止), 评价范围是成都市已开通运营 1 年以上的城市轨道交通线路及线网。通过问卷调查、实地体验、资料查阅、数据调取等方式, 从乘客满意度、服务保障能力、运营服务关键指标三个维度进行评价, 并对评价结果进行梳理分析; 每季度形成运营服务质量评价报告, 每年共 4 个季度报告。</p> <p>(二) 整理分析 2024 年 4 个季度评价结果 (2024 年一至二季度评价报告由采购人提供), 梳理分析运营中存在问题并提出合理的建议措施, 编制形成 2024 年度、2025 年度、2026 年度成都市城市轨道交通运营服务质量评价报告, 并编制可对外公布的年度简版。</p> <p>(三) 按照《成都市城市轨道交通运营安全、服务质量和运营成本管理考核暂行办法》(成交发〔2019〕43 号) 和《成都市城市轨道交通运营安全管理及服务考核细则》等要求, 整理运营单位运营安全、服务质量和运营成本管理等指标数</p>
--	--	--

		<p>据，用于采购人对运营单位进行考核评价。</p> <p>(四)邀请行业内专家，组织项目验收评审会。</p> <p>三、工作要求</p> <p>(一) 供应商应具备丰富的服务经验，对相关工作和专业内容较为熟悉，严格保证项目开展的质量；</p> <p>(二) 严格按照国家、省、市法律法规要求开展运营服务质量评估工作，确保调查、暗访、评估结果客观公正，并最终形成科学合理的评估报告。</p> <p>(三) 评估报告应客观、公正、全面，包含考核内容、考核方法、调查研究、数据采集及处理、结果分析等内容，并应提出合理化的建议措施。</p> <p>(四) 项目启动后，项目组应与采购人要加强沟通和技术交流，每月应组织不少于 1 次的现场对接会，每次对接项目负责人必须到会，项目负责人需由具有 3 年(含)以上从业经验(不包括实习经历)的人员担任。</p> <p>(五) 项目组成员包括项目负责人 1 名以及团队成员，项目组成员应与响应文件中的人员一致，因故需对项目组成员进行调整的，须征得采购人同意。</p> <p>四、履约要求</p> <p>(一) 履约能力</p> <p>针对本项目组建项目服务团队，至少包含项目负责人(项目负责人具有类似履约经验)、专家团队。</p> <p>2、供应商具有类似项目履约经验。</p> <p>(二) 服务方案</p>
--	--	---

		<p>1. 项目理解包括但不限于以下内容：①项目背景分析、②工作目标分析、③工作内容理解。</p> <p>2. 重难点分析包括但不限于以下内容：①评价内容、②样本构成、③专家组构成、④可能出现的问题、⑤重难点应对措施内容。</p> <p>3. 实施方案包括但不限于以下内容：①项目实施方法及步骤、②检查内容设定、③人员部署安排、④时间节点计划、⑤与采购人沟通及服务方案内容。</p> <p>4. 项目保障包括但不限于以下内容：①工作进度保障措施、②工作质量保障措施、③保密措施、④人员安全保障措施等内容。</p> <p>5. 服务承诺(供应商在本项目工作内容及要求的基础上额外提供的与城市轨道交通服务质量评价相关的其他咨询服务)。</p>
--	--	---

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

详见采购文件 3.2.2 服务要求

3.2.4 设施设备要求

采购包 1:

详见采购文件 3.2.2 服务要求

3.2.5 其他要求

采购包 1:

(一) 政府采购合同签订时间及要求: 供应商自成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订政府采购合同。★(二) 供应商应严格执行《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动

合同法》及项目所在地最低工资标准等相关法律、法规并依法与服务人员签订劳动合同，并办理各种用工手续，如因用工不当，给采购人及服务人员造成的损失由供应商承担。（提供承诺函并签章）★（三）供应商服务从业人员在服务期间发生伤亡事故，或在服务过程中造成第三人伤亡的，责任由供应商承担。（提供承诺函并签章）★（四）供应商在项目执行过程中定期及时向采购人通告本项目重大事项及其进度。（提供承诺函并签章）★（五）接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。（提供承诺函并签章）★（六）本项目采购过程和合同履行过程中的风险严格按照采购人的风险控制管理要求执行。（提供承诺函并签章）

3.3、商务要求

3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 1095 日

3.3.2 服务地点

采购包 1:

采购人指定地点

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

1.验收组织方式：专家评审会 2.是否邀请专家：是 3.履约验收程序：一次性验收 4.履约验收时间：服务完成后 30 日内。 5.验收标准：本项目采购人将参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205 号)、《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22 号)的要求及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容，组织验收。按本项目国家及地方有关规定，以及响应文件的相关质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺与本项目合同约定标准进行验收。 6.项目验收结果不合格且拒不整改的，采购人将不予支付采购资金，对于已支付的采购资金将予追回，同时还可能上报本项目同级财政部门按照政府采购法律法规及《四川省政府采购当事人诚信管理办法》(川财采〔2015〕33 号)等有关规定给予行政处罚或者以失信行为记入诚信档案。

3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

3.3.5 支付约定

采购包 1： 付款条件说明： 采购合同签订生效且收到发票后 ， 达到付款条件起 10 日内， 支付合同总金额的 50.00%。

采购包 1： 付款条件说明： 供应商根据合同要求完成年度所有工作任务后 ，达到付款条件起 99 日内， 支付合同总金额的 50.00%。

3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包 1:

一、违约责任 （一）如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。（二）供应商提供的服务不符合本合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付本合同总价 1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约 5 次以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已收取的费用。（三）除供应商未及时提供符合采购人要求的发票致使采购人延迟付款外，采购人逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的_1_%向供应商偿付违约金,但累计违约金总额不超过应付而未付款金额的 10 %。（四）供应商保证本合同产品的权利无瑕疵，包括产品所有权及知识产权等权利无瑕疵。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对上述产品主张权利，由供应商承担经济责任的，供应商除应向采购人返还已收款项及利息外，还应另按合同总价的 30 % 向采购人支付违约金并赔偿因此给采购人造成的一切损失,包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费等费用。（五）如果供应商违反保密条款，给采购人造成经济损失或负面影响，或者供应商因此受到行政或刑事处罚的，采购人有权解除本合同并要求供应商赔偿合同总金额 30 %的违约金，供应商还应退还采购人已支付的全部款项。供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。（六）供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。二、解决争议的方法 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

3.4 其他要求

一、★服务期限：（一）履约时间：政府采购合同签订生效后三年(当年全部工作内容应于当年 12 月 31 日前全部完成)，根据采购人审查要求按时完成履约,合同一年一签。（二）每年度委托服务合同到期后，采购人根据合同约定内容对供应商履约情况进行考核评估。若供应商能够按照合同约定事项完成全部服务内容，且履约信用及服务良好，未出现严重影响项目进度的事宜，采购人可以同供应商共同协商下一年度续签事宜。若供应商服务内容或履约能力不能满足采购人要求，采购人有权决定不再续签下一年度合同。（因系统固化无法调整，本项目 3.3.1 服务期限不适用，以本处为准）二、★支付约定：采购合同签订生效且收到发票后 10 日内支付合同总金额的 50%，供应商根据合同要求完成年度所有工作任务后最迟于 2025 年 12 月 31 日前收到发票后 10 日内支付合同总金额的 50%。后续每年度参考上述支付方式。注：①采购人不得向供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向供应商付款的条件。②采购人不得以机构变动、人员更替、内部程序、政策调整、单位放假等为由延迟付款，采购人无故拒绝或者延迟支付政府采购合同款项的，应当依照采购合同约定承担违约责任。

③每次付款前，供应商须向采购人出具合法有效完整的增值税发票及凭证资料后进行支付结算，付款方式均采用公对公的银行转账，采购人接受转账的开户信息以合同载明的为准。如因供应商未按照要求提供合法有效的发票导致逾期付款的，不视为采购人违约，采购人不承担任何责任。（因系统固化无法调整，本项目 3.3.5 支付约定不适用，以本处为准）三、★包装：若供应商提供的货物、服务、工程涉及商品包装和快递包装的，按照《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 号的要求执行。（注：《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)》的标准详见“http://www.ccgp.gov.cn/zcfg/mof/202007/t20200703_14587250.htm”中国政府采购网。四、★争议管辖：经协商 30 日不能解决的争议，双方可选择向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼；诉讼产生的一切费用应由败诉方承担。五、预算金额：本项目预算金额 53 万元系指 53 万元/年。六、★本项目 3.3 商务要求和 3.4 其他要求一、二、三、四属于实质性要求，以“商务应答表”响应为准，如需提供证明材料或承诺的应另附。采购文件 3.3 与 3.4 的内容不一致时，以 3.4 要求为准。