

## 采购需求说明书

### “★、▲”号条款

《采购需求说明书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）则应答无效。标注“▲”号的条款为重要指标，负偏离（不满足要求）将导致技术得分的损失。

### 一、项目背景

为满足基层机构员工市内因公出行用车需求，拟选取两家社会化网约车平台供应商，切实解决员工因公出行用车问题。

### 二、采购内容

（一）主要服务内容。供应商为采购方省分行本部及辖内 33 家分支机构（广东省内，不含深圳）提供其网络预约汽车平台上的出行服务产品，并提供企业使用账号、企业结算、统一对账、实时管理用车信息、使用轨迹及明细清单等企业后台管理服务。

（二）收费规则。在合同期内按供应商对公众发布的收费计价标准给予采购方固定折扣率收费。用车出行时乘车人可选择个人自付，计费同本次采购价格。

（三）入围期限。入围供应商合作协议有效期两年。

（四）入围供应商数量及选取规则。为保障服务品质、提高员工满意度、加强供应商之间的竞争，本项目拟入围两家供应商提供公务交通网约车服务。有效期内，有需求的使用机构履行相关审批手续后，选取一家入围供应商签订采购合同，采购合同期限不超过入围协议有效期。每年，供应商提供乘车人服务评价明细，使用机构综合进行后评价，后评价良好及以上的，采购合同继续履行，后评价为良好（不含）以下，使用机构有权终止采购合同。2 家及以上使用机构对同一个供应商后评价良好（不含）以下的，采购方有权终止该供应商的入围协议。

### ★三、服务要求

#### （一）基本要求

1、供应商为自营网约车平台企业（非聚合多家网约车品牌的平台），须提供由行政主管部门核发有效的《网络预约出租汽车经营许可证》。承诺所属司机和车辆应当取得《网络预约出租汽车驾驶员证》、《网络预约出租汽车运输证》。

2、提供服务的车辆必须投保交强险及承运人责任险。服务过程中发生的一切交通事故及人身伤害的，由供应商承担一切责任和后果，并承担全部赔偿责任。

3、供应商具有充足数量的归属其名下的车辆或足够的社会加盟车辆，保证能满足采购方



7\*24 小时在线预约及即时用车需求，用车类型主要是 5 座车，如有商务车等其他车型一并提供，一律享受同一折扣率。

4、供应商须有全国范围内可使用的网约车服务平台手机 APP（需支持安卓、IOS 系统）及企业端后台管理系统。采购方乘车人通过服务平台 APP 进行约车申请、审批后，可进行预约或者即时下单约车服务，支持企业支付、员工个人支付；

5、供应商需为采购方乘车订单中全部乘车人员免费配置意外险，保险期限、保障内容需满足采购方出行安全管理要求，相关费用由供应商全额承担。采购方与供应商结算金额仅包括经对账确认的订单金额合计。在合同期内，如果供应商对公众提供的收费计价标准发生调整，要在调整启动 3 个工作日内加盖印章正式函告通知采购方。

## （二）团队保障

1. 供应商应在销售、客服、对账等方面提供专属固定的服务团队，做好订单管理，有 7\*24h 的专属客服通道；供应商应提供标准化对账单和报表服务，须每月按照采购方要求提供各机构/部门订单明细、预警明细、分析报告等；

2. 供应商应建立用户投诉和回访制度。在服务期内定期征求用户意见建议，并形成记录；在受理投诉 24 小时内，了解核实情况并解决问题，经核实确属供应商自身相关当事人员责任的，应按照规定予以处理，于 7 个工作日内将处理结果告知投诉人。

## （三）安全管理

1、车辆和司机：供应商需具备车辆安全管理制度，满足国家对网约车的相关管控要求；供应商需具备完善的司机管理制度及服务管理考核制度；

2、实时定位：提供服务车辆须安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置，实时上传业务管理中台；

3、手机端安全中心：可随时共享当前位置及行程信息给予紧急联系人，系统中台会同时收到乘客信息，实时反馈；

4、车辆物理报警装置：服务车辆应配备报警装置，直接联通公安及客服安全管理专线（或能通过其他方式实现一键报警功能）；

5、全车安全摄像头/实时录音功能：车辆均有摄像头/录音功能实时监看司机行程，如有异常实时调取信息。

6、信息安全：供应商应当遵守国家网络和信息安全有关规定。供应商不得向任何第三方提供驾驶员、约车人和乘客的姓名、联系方式、家庭住址、银行账户或者支付账户、地理位置、出行线路等个人信息，不得泄露地理坐标、地理标志物等涉及国家安全的敏感信息；

7、访问权限安全：供应商应严格控制信息访问权限，保证采购方所有信息不被非法截获。



#### **（四）付款方式**

本项目由各使用机构分别与供应商开展结算付款。合同执行期间，按月结算费用。供应商于每月初按照双方约定模式发送对账单数据，包括但不限于订单明细、预警明细等。各使用机构对此予以审核，审核无异议的订单数据（金额、笔数），供应商据此开具合法有效的增值税专用发票，各使用机构在收到发票后通过转账的方式向供应商支付相应款项。

供应商开具的发票指增值税专用发票，供应商应保证发票真实、合法，各项信息全面、完整。

#### **（五）其他要求**

1. 供应商如成交不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。
2. 供应商提供服务过程中发生的一切纠纷、投诉、安全事故等，均由供应商给予处理方案并跟进解决，不能让采购方或采购方的乘车人自行去找车主或相关网约车企业处理。
3. 根据《个人信息保护法》第 13、23 条规定，供应商向采购方提供个人乘车等信息的，应当向个人告知接收方的名称、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得个人的单独同意。请供应商说明取得授权的方式并提供授权资料文本。