1. **院内停车场社会化服务用户需求书**

说明：标注“★”的条款为评标时重要条款不允许偏离，不满足者将作为无效投标。

（一）项目概况

1.项目名称：广东省第二人民医院院内停车场社会化服务管理项目

2.承包期限：2年

3.基本情况：现院内医疗区停车场车位约86个（不含目前西门建设临时占用6个车位；出入院办占用7个车位）**。生活区车位约125个，因三旧改造即将启动，本次仅对医疗区停车位进行社会化服务管理，合同执行期间，若生活区三旧改造还未启动（车位未被占用），则按照医疗区停车位社会化服务管理合同 元／车位／月（根据现场实际车位数量）上缴相应管理费。**凡参加投标者都视同已经实地踏勘，确认了拟出租范围并认可拟出租设施、物品现状。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 位置 | 已划线车位（个） | 未划线车位（个） | 合计 |
| 医疗区 |
| 1 | 三号楼前 | 16 | ／ | 16 |
| 2 | 南楼 | 9 | ／ | 9 |
| 3 | 门诊前（喷水池） | 38 | ／ | 38 |
| 4 | 西门转栏 | 16个临时占用6个 | ／ | 10 |
| 5 | 7号楼前 | 16个临时占用7个 | ／ | 9 |
| 6 | 放射科、门诊前临时车位 | ／ | 4 | 4 |
| 生活区 |
| 7 | 生活区28、29单元过道旁 | 12 | ／ | 12 |
| 8 | 生活区原篮球场 | 38 | ／ | 38 |
| 9 | 生活区马路 | 36 | ／ | 36 |
| 10 | 生活区3单元前马路 | 8 | ／ | 8 |
| 11 | 工程板房马路两边 | 31 | ／ | 31 |

4.停车场用途：用于招标人本院员工、来院就诊病人和探视病人家属等车辆有偿停放，原则不对外开放经营。

5.预约停车位。提供10-20个向公众开放的停车位用于网上预约停车，并根据预约车位的不同时间段，安排专人进行现场协调，确保预约车进场有位可停。

6.停车位数量变化：因招标人院内改扩建及其他原因造成的车位数量变化，在以86个车位为基础增加（增加或减少）2％（即2个车位），不改变承包服务管理费。若超出2％比例，则按成交总价利益受损方有权申请按总承包服务管理费金额相应比例（减除2个车位后）增加或减少相应承包租金。

(二)收费标准及要求

1.停车场为招标人配套服务，中标者必须严格执行物价局核准的收费标准，不得擅自提价或违规收费。

★2.执行公务的军车、警车、消防车、救护车、环卫车、工程抢险车、市政维护车（上级单位、主管部门及兄弟单位专家来院经医院相关主管部门批准的车辆）等免收停车服务费。

（三）承包费用及支付方式

★1.承包服务管理费报价要求：本项目每年最低服务管理费为人民币103.2万元/二年，供应商必须考虑所有成本及管理等费用，并报不低于最低服务管理费作为本项目的价格计算依据。

2.服务管理费支付方式和时间：由双方签订的合同从生效之日起，根据中标服务商的中标价计算，营运期间每一年的每月营运期管理费金额，在每月25日前缴交当月服务管理费到招标人财务指定的账户。

（四）停车场社会化服务管理要求

1.人员配置及服装要求

★1.1 根据招标人停车场社会化服务管理要求，岗位配置服务管理人员16人。车辆疏导人员须持有广州市公安局印制和广东省公安厅监制的《广州市保安员资格证》和《广州市保安员上岗证》，除项目经理、收费岗位外，管理人员其它具体岗位由招标人安排。

1.2 车辆疏导员，年龄要求18—50周岁，身体健康，品行端正，工作勤恳，无犯罪或不良行为记录。

1.3 收费岗位员，年龄要求18—45周岁，身体健康，品行端正，工作勤恳，无犯罪或不良行为记录。

1.4 车场车辆疏导员、车场收费人员服装，由招标人指定。

2.车场管理人员工作要求

2.1 按规定统一着装（按采购人要求配置），佩戴工作证，衣冠整洁。

2.2精神饱满，姿态端正，形象良好。

2.3 举止文明，指挥手势端正。

2.4 不袖手或将手插入袋中。

2.5 说话和气，礼貌待人，文明服务。

2.6 主动热情，耐心周到地为业主服务。

2.7服从领导，听从指挥。

2.8 不在岗位上吸烟、吃零食、看书报、听音乐、不做与工作无关的事情。

2.9 处理问题讲原则、讲方法、以理服人。

2.10 按车位停车，严禁车辆违章停放在绿化地、人行道、路口消防通道上。

2.11 保持进出路口畅通，行驶有序，上下班高峰期要主动指挥交通。

3.车场交通管理要求

3.1认真执行门岗及车场管理制度，维持招标人院内及北、西大门入口周边正常交通秩序，严禁“五类车”和共享单车进入、车辆乱停乱放、阻塞交通和消防通道，确保道路、出入口畅通、秩序良好。

3.2按招标人管理要求提供服务，及时处理各类投诉或事件。加强巡视，无因管理不当造成的车辆失窃、刮损。

3.3按招标人管理要求做好车辆停放管理，不得私自收费或乱收费。

3.4车场管理员应熟练掌握交通指挥、车辆管理方面的专业知识，做到指挥自如。提供专人停车带位指引服务，维护停车场的秩序，确保停车场的车辆安全、整齐、有序。

3.5指挥车辆按规定的路线行驶，禁止车辆乱停乱放，正常工作时间控制大型车辆的进入，避免造成交通堵塞，应确保招标人医疗救护通道畅通，以及方便病人就医。

3.6车场管理员要定期巡视检查一次区域车辆是否正常，如有车被损坏、车门未关、车未上锁、漏油漏水等情况应即时通知车主处理。未通知到车主时，应做好书面记录，及时报告。

3.7对准备驶出车场的车辆和司机有疑问时，应机智地上前盘查，在核对中发现有问题，应即时扣留车辆，同时报告班长或经理，并与公安部门联系。

3.8机动车辆在停车场内行驶，时速不得超过10公里，严禁超车、鸣号。禁止在停车场内洗车、修车、练习等。

3.9机动车辆严禁损坏路牌、防撞桩、人行护栏、各类标识、路面及公用设施。如有损坏应作价赔偿及时更换。

3.10在车场停放的车辆被盗或被损坏，服务商应主动协助车主报案，配合公安机关和保险公司作好调查处理。

3.11车场管理员应维护车场内一切设施完好无损和督促做好卫生整洁工作。

3.12当出现不可抗力的自然灾害时，值班车管员应及时通告车主，尽快调度车辆出场，将损失减少到最低。

3.13协助处理招标人大型活动或领导来访时的车辆停放工作。

3.14指挥、引导车辆使用人在指定位置停放车辆。停车场满位时自动不予再放车入场，并作相关提示。

3.15发现可疑人员在车场范围内逗留，应礼貌地予以盘查，如无特殊情况应劝其离开。

3.16制定车场突发事件应急预案，所有工作人员熟悉车场突发事件应急处理流程。

3.17安排2名保安员采取定点值守与巡逻管控相结合方式，着交通指挥背心负责对院区大门出入路口及周边车辆进行引导，缓解入口拥堵。

(五)车场管理人员服务考评

1、当班时间仪表不端，当班值勤时没有穿保安制服、没有按规定佩带保安标志；每人次扣（5）分。

2、值班执勤保安员打瞌睡、睡觉、打闹和聚众闲谈等，每一项次扣（2）分。手插衣裤袋、看书报、玩手机、做其他私事、吃零食、吸烟，每一项次扣（0.2）分。

3、执勤期间粗暴无礼或者其行为有损医院整体形象被群众举报的，一次扣罚（3）分。

4、发现不安全隐患，不及时报告，或者处置不当的一次扣（5）分。给医院造成经济损失的，视情况加倍处罚。

5、未按车位停车，车辆违章停放在绿化地、人行道、路口消防通道上，一次扣罚（5）分。

6、未保持进出门口畅通，上下班高峰期未安排专人指挥出入口交通，一次扣罚（5）分。

7、发现有不按规定停放的机动车辆（非停车位内停放），一次扣罚（3）分。

8、自行车、电动车管理未按规定集中停放在自行车、电动车停放点，一次扣罚（3）分。

（六）总体要求

★1.服务商须办理经营医院停车场营运许可等的相关证件，院方提供力所能及的帮助，相关费用服务商负责。

2.服务商应当将《营业执照》、《组织机构代码证》、《税务登记证》、广州市经营服务性收费许可相关证明、价格主管部门统一印制的标价牌等有关证照统一、规范悬挂于停车场收费亭内显眼位置。并按国家有关规定缴纳税金、工商管理费，如未交纳，则由承包人承担相应处罚。

3.服务商经营项目、收费标准等均须与投标书中方案一致，否则，招标人有权要求终止承包合同，并没收押金。

★4.服务商不得进行违法经营活动，不得改变停车场的用途用于其它经营，承包期间因违法经营或各项安全措施不合格而被有关部门责令停业，招标人有权提前终止承包合同，没收承包押金。

★5.承包期间，服务商不得将承包停车场转租或以承包等各种形式变相转租。一经发现，招标人有权要求终止承包合同，并没收押金/履约保证金。

6.招标人将承包停车场按现状移交服务商，服务商如需对承包停车场进行装修改造时，应先征得招标人的书面同意，方可动工，否则所造成的一切后果均由服务商承担。

7.如招标人有公务接待、会议或大型公益活动时，服务商需无条件配合招标人工作，免费提供车位给参加接待、会议等外来车辆停放；如需在院内户外大型活动时，服务商根据招标人需求提供场所。

★8.服务商对停车场内电动车及自行车停放施行24小时管理，收费标准须统一按广州价格制定部门的规定执行，同样不得向招标人职工收取费用。

★9.服务商在管理停车场期间不得进行乱收费，如被发现或被相关人员投诉，经确认属实后，须向招标人缴交罚金（月承包管理费10％）以示惩戒，如出现类似情形三次，招标人有权终止本管理合同，一切损失由服务商负责。

★10.承包服务期间，服务商负责做好承包停车场的日常安全和消防安全工作，承担管理停车场的所有设备设施维修和养护（含所有出入道闸系统升级、车位线更新、出入口道闸维护费）；承担所有相关管理费用（含停车场水电费、管理人员工资、车辆财产安全保险、消防设施设备配备维护等项目费用），并负责配置更换出入口指示、禁鸣标识、限速标志、减速带、防护栏、防撞桩、车场管理须知、收费标准等。服务商独立核算，自负盈亏。因服务商使用和管理不当，造成停车场设施设备损坏、缺失和失效的，服务商负责修复或赔偿。

★11.服务商每日应配备不低于16名全职管理人员负责停车场社会化服务管理，以确保招标人停车场的管理正常。收费人员应负责车辆的疏导以及有序停放，不阻塞道路交通。如人员不足，每日每人按月承包管理费5％进行扣罚。

12.服务商的车场从业人员应在签约时向医院提供身份证复印件，并按规定签订履行合同责任书。承包服务期间，招标人如发现管理方从业人员有违纪违章或违反有关规定不服从管理的，招标人有权责成管理方换人，管理方应及时更换。且管理人员和收费人员应保证仪容仪表整洁，工作期间必须佩戴收费袖章和胸牌，保持态度和蔼。

★13.服务商须根据管理需求，自备制服（结合招标人情况定制制服）、对讲机、电筒、交通设施等。

14.实行优质服务，优质管理，为招标人提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足招标人服务质量的要求。

15.如服务商车场管理员工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失价值5倍处罚服务商，且服务商须开除当事员工。

16.停车场范围内的一切车辆（包括招标人职工以及外来的车辆）丢失、刮伤、赔偿、交通事故等事件均由服务商处理，并承担所有的赔偿和法律责任。

17.服务商应加强车辆管理，根据招标人停车位容纳实际情况放入机动车辆，确保招标人院内道路畅通，凡发现有不按规定停放的机动车辆（非停车位），招标人将处罚车场承包人100元／辆。

18.服务商应加强所有进入招标人院区的自行车、电动车管理，确保进入招标人院内自行车、电动车集中停放在停放点，招标人一旦发现车场服务商管辖范围内（道路、通道、楼梯口、绿化带等）自行车、电动车乱停乱放，将处罚30元／辆。

19.承包服务期间，服务商负责经营范围内整洁、卫生，实行“三包”管理。配合院方线上平台推出代客泊车服务,从根本上解决部分看病就医停车难问题。

20.合同期满，停车场是否继续进行社会化服务管理由招标人决定。如原服务商不继续管理或未取得社会化服务管理权，应在合同到期日的前一个星期内将属于自身的物品全部搬出,对逾期不搬的货物，归属招标人处置。

21.服务商须提供符合招标人切实可行的停车场社会化服务管理经营方案（含车辆管理规定、停车场守则、车辆管理工作标准、停车场负责人职责、停车场收费人员职责、交通意外事故处理预案等管理制度）、停车场服务管理承诺、经营优势和近三年的经营管理业绩及相关说明材料。

★22.服务商自行负责其所有车场员工的一切工资及福利待遇（包括：管理员工资、各类保险费用、住宿费用、餐费补助、劳保福利、加班费、服务和奖金、服装费用等），且员工的基本工资（不包括员工社保、医保、福利以及加班工资等）不能低于广州市规定的最低工资标准。服务商必须承诺不能发生拖欠员工工资的问题，一经发现，招标人有权解除合同。

★23.服务商负责支付院内车场出入口道闸系统月供费、维护费等每月约1300元（具体金额以实际发生为准），车场系统与市政府停车场管理平台联网费每月约1000元（具体金额以实际发生为准），直到合同终止。

★24.本项目投标最低限价为每年人民币103.2万元/二年，不含支付每月出入口道闸月供、维保费和与市政府停车场管理平台联网费，低于此价格的视为无效竞标。

★25.服务商负责停车场一体化车牌自动识别系统升级；信息引导系统；停车服务（包括但不限于就诊群众预约停车、代泊停车等）平台；交通指示标牌、隔离桩、车位划线标号等维护及保养。

（七）履约保证金

1. 履约保证金缴纳人：中标人

2. 履约保证金金额：所签订采购合同金额的5%或合同年度2个月管理费标准

3. 缴交时间：中标人与招标人签约前十个工作日内。

4. 缴纳方式：由招标人另行通知。

5. 退还政策：

合同期满且能完成下期合同正常交接之后，招标人一次性无息返还给中标人；合同期间如履约保证金有部分款项被扣除，中标人须在七个工作日内将扣除的部分补齐以保证履约保证金的完整性。

6.履约保证金的没收及扣减：

6.1未满2年经营期限，中标人自行终止合同执行的，没收剩余的履约保证金；

6.2在2年经营期限内，中标人将此项目转包给其它独立法人、组织或个人的，招标人将没收其全部履约保证金；

6.3、中标方应自行办理经营收费许可等相关手续，因中标方自身原因未能办理相关经营证的，院方将不予退还中标方已支付投标保证金。

6.4在2年经营期限内，招标人在任何时候都有权利对车场经营管理进行突击检查，若发现以下情况之一，有权利从履约保证金中以罚金形式扣除人民币5000元，作为处罚措施；如果事故造成的经济损失大于人民币5000元的，则按实际经济损失从履约保证金中以罚金形式扣除。

a、中标人未执行在投标文件中对于停车场外包服务的范围、方法及要求方面的承诺。

b、中标人未严格执行投标文件中的服务管理方案、管理制度，存在重大偏差的。

c、中标人在经营管理中有重大失误的。

d、本合同在解除或终止时，中标人不按合同约定与招标人办理有关的退场交接手续。