

招标文件

标书编号：ZRCZ〔2014〕1号

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标采购单位：珠海城市管道燃气有限公司

总 目 录

第一章 投标邀请书	1
第二章 投标人须知	3
第三章 投标资料表	12
第四章 合同主要条款	16
第五章 项目要求	36
第六章 投标文件相关格	37

第一章 投标邀请书

招标编号：ZRCZ〔2014〕1号

各供应商：

欢迎你单位参加珠海城市管道燃气公司、珠海港泰管道燃气公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装气中转站管理公司组织的汽车维修定点采购项目公开招标活动，现将有关事项通知如下：

1. 珠海管道燃气招标工作小组（以下简称“招标工作小组”）受珠海城市管道燃气有限公司、珠海城市管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司的委托，现邀请合格投标人就下述项目提交密封的投标。

2. 项目内容：

汽车维修定点采购。

3. 采购方式：公开招标。

4. 采购数量：暂定2家（以实际采购中标数为准）。

5. 合格投标人：

- (1). 符合《中华人民共和国采购法》第二十二条的规定；
- (2). 具有经营范围为“三类汽车维修”以上的道路运输经营许可证；
- (3). 在珠海市区有固定的经营场所。

6. 报名方法：

有兴趣的合格投标人可于2014年9月30日、2014年10月8、9日上午8:30~12:00；下午2:00~5:30到珠海城市管道燃气有限公司行政部报名（珠海香洲沿河东路103号，珠然大厦5楼）。

7. 投标文件的领取：

报名后可在珠海城市管道燃气网站免费下载投标文件，下载网址为：
<http://www.zhgas.com.cn/>；

本招标文件不得转让，没有进行合格报名的投标人，其投标文件将被拒绝。

8. 投标文件的递交：

投标文件（除纸质投标文件外，应有相同的电子文档一份）于2014年10月

24 日上午 9：00 至 11：30 递交到珠海城市管道燃气有限公司行政部，迟到的投标文件将被拒绝。

9. 投标保证金：

所有投标文件都必须附有投标保证金，金额为 10，000.00 元，并确保按投标文件规定的时间以现金或转账形式交付，未按规定提交投标保证金的投标文件将被拒绝。

10. 开标时间和地点：

2014 年 10 月 28 日上午 9：30。开标地点：珠海城市管道燃气有限公司会议室。

11. 供应商认为招标文件存在不合理条件，对供应商实行差别或者歧视性待遇，使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式提出质疑。

招 标 采 购 单 位：珠海城市管道燃气有限公司行政部

地 址：珠海香洲沿河东路 103 号，珠然大厦 5 楼

邮 编： 519000

供应商登记联系人：

联 系 电 话（传真）：

招 标 项 目 联 系 人：陈炎林

联 系 电 话：13726288918

第二章 投标人须知

目 录

- 一、说明
- 二、招标文件
- 三、投标文件的编制
- 四、投标文件的递交
- 五、开标
- 六、评标
- 七、中标人的确定
- 八、合同的签署

第二章 投标人须知

一、说明

1. 项目描述

1.1 《投标资料表》列明的采购人为依法进行珠海管道燃气采购的国有（股份制）组织。

2. 招标方式

2.1 招标将以《投标资料表》规定的公开招标方式进行。

3. 招标采购单位是指珠海城市管道燃气公司为代表的 5 家相关企业。

4. 合格投标人

4.1 除《投标资料表》及本文件另有规定外，凡符合《中华人民共和国采购法》第二十二条规定的投标人均为合格投标人。

4.2 投标人在中华人民共和国境内的投标活动均应严格遵守中华人民共和国法律和法规。

4.3 投标人应不属于本章 32 规定的有腐败和欺诈行为的不合格的投标人。

4.4 投标人授权代表系指法定代表人或受法人委托的受托人。

5. 投标费用

5.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。无论投标的结果如何，招标采购单位对上述费用不承担任何责任和义务。

二、招标文件

6. 招标文件的内容

6.1 招标文件对标的、招标过程、合同条件和技术要求作出详细规定，招标文件包含以下内容：

第一章 投标邀请书

第二章 投标人须知

第三章 投标资料表

第四章 合同主要条款

第五章 项目要求

第六章 投标文件相关格式

第七章 投标人的资格文件

6.2 投标人应检查招标文件中所有的须知、格式、条款、项目要求和其它资料。如果投标人没有按照招标文件的要求提交全部资料，或者提交的资料没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致其投标被拒绝，该风险由投标人承担。

7. 招标文件的澄清

7.1 要求对招标文件进行澄清的投标人应以书面或传真方式（以下传真一词包括传真、电报和电传）通知招标采购单位。对投标截止期 5 日以前收到的对招标文件的澄清要求，招标采购单位以书面或传真方式予以答复，同时该答复提供给每个招标文件的购买方（答复中不标明问题的来源）。

7.2 经采购人的允许，投标人的指定代表可以按《投标资料表》规定的时间对标的的工作现场进行考察。投标人为准备投标文件和签署合同收集资料及考察现场所需的费用由投标人承担。投标人及其代表不得在考察中使采购人承担任何责任。

8. 招标文件的变更

8.1 招标采购单位可因任何原因，在投标截止期前对招标文件进行必要的澄清或修改，但应在招标文件要求提交投标文件截止时间至少 3 日前，在珠海城市管道燃气有限公司网站上发布更正公告，以书面形式通知所有招标文件的收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

8.2 招标文件的澄清或修改将以书面或传真方式通知所有下载招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应立即向招标采购单位回函确认。无论是否回函，投标人将被视为编制投标文件时已考虑了上述修改。

8.3 招标文件的修改将考虑给予投标人合理的时间制作相应的投标文件。招标采购单位可酌情延长截标日期，但至少应在招标文件要求提交投标文件截止时间三日前，并以书面或传真方式通知招标文件收受人。

三、投标文件的编制

9. 投标文件的语言

9.1 投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的往来函电均应使用《投标资料表》规定的语言书写，如果使用其它语言应译成中文，否则无效。

10. 投标文件的构成

10.1 投标文件的构成以《投标资料表》中的要求为准。

10.2 投标文件中的“投标人资格证明文件”的构成以《投标资料表》中的要求为准。

本项目不允许联合投标。

11. 投标函和价格表

11.1 投标人按本章 12、13 的要求，以招标文件指定的方式完整地填写《投标函》和《开标一览表》。

12. 投标价格

12.1 根据《项目要求》规定的供货和责任范围，投标人应按《开标一览表》、或《投标资料表》指定的格式报出投标报价。

12.2 投标人应按照招标文件规定的商务、合同和技术责任进行报价。如投标人作出偏离，应在《偏离表》中列出。

12.3 在所有价格表中，投标报价应为标的到工作现场的价格（成品价包含措施费）。

12.4 投标人所报的价格在合同执行过程中是固定的，不得以任何理由予以变更。投标人提交滑动价格的投标文件将作为非响应性投标而予以拒绝。

12.5 投标人只能提交一个投标价格，投标人提交多个价格的投标文件将作为非响应性投标而予以拒绝。

13. 投标货币

13.1 所有投标均以人民币报价。

14. 投标保证金

14.1 投标人应按《投标资料表》的规定提交投标保证金。

14.2 投标人需交纳 10,000 元的报价保证金，保证金以现金或转账的形式与投标文件同时提交，当场未提交报价保证金的，视为自动放弃投标。

14.3 投标结束后，被确定为成交人的，投标保证金自动转作履约保证金，并由报价人存入以下账户：

账户名称：珠海城市管道燃气有限公司

开户银行：交行珠海景山路支行

账 号：4440 0091 9018 1700 48759

其他投标人的投标保证金在招标活动结束后退还。

14.4 投标人有下列行为之一的，其保证金将不予退还：

14.4.1 在报价有效期（3 天）之内撤回报价；

14.4.2 或未能在《成交通知书》规定的时间内签定汽车维修采购合同的；

14.4.3 不能按珠海城市管道燃气公司采购合同履约的。

14.5 在珠海城市管道燃气有限公司采购合同履约完成后 5 日内，珠海城市管道燃气有限公司将退还成交供应商的履约保证金。

14.6、保证金在珠海城市管道燃气有限公司存放期间不计利息。

15. 投标有效期

15.1 投标有效期以《投标资料表》的规定为准。投标有效期不足的将被视为非响应性投标而予以拒绝。

15.2 特殊情况下，在投标有效期截止之前，招标采购单位可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标采购单位的这种要求，其投标保证金将不会被没收。接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会要求其相应地延长其投标保证金的有效期。

16. 投标文件的制作和签署

16.1 投标人应编制投标文件正本一份及《投标资料表》中规定数目的副本。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。如正本和副本不符，以正本为准。

16.2 每份按本章 10 规定编制的投标文件正本和所有副本均需打印或用不退色墨水书写。并由投标人或经其正式授权并对投标人有约束力的代表签字。

16.3 投标文件中任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人在旁边签字方为有效。

16.4 投标文件应装订成册，编制目录，注明页码，并在正本上逐页加盖投标人印章或由投标人代表签字，否则，招标人有权予以拒绝。投标文件的副本可以是正本的复印件。

16.5 投标文件装订的次序：见本章 10.1 的要求。

四、投标文件的递交

17. 投标文件的密封和标识

17.1 投标人应将投标文件《正本》、《副本》、《开标一览表》分开密封，封袋上应标明标书编号、《正本》、《副本》、《开标一览表》字样。

17.2 上述封袋上都应注明投标人、投标文件编号、投标项目名称。

17.3 上述封装的投标文件如没有分装，无标识，将作为无效投标而予以拒绝，如上述投标文件无密封或残破导致所有后果均由投标人承担。

18. 递交投标文件的截止日期

18.1 投标文件应于《投标资料表》规定的截止日期之前送达《投标资料表》规定的地点。

18.2 招标采购单位可以酌情延长投标截止期。在此情况下，招标采购单位和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

19. 迟交的投标文件

19.1 招标采购单位将拒绝并退回在本章 18.1 规定的截止期后递交的任何投标文件。

20. 投标文件的修改和撤回

20.1 投标人可以对其已递交的投标文件进行修改或撤回，招标采购单位在投标截止期之前收到的修改文件或撤回通知有效。

20.2 投标人的修改文件或撤回通知应按本章 16、17 的规定编制、签署密封、标记和发送，并在外装信封上明显标明“投标文件修改书”或“投标文件撤回通知”字样。

20.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标做任何修改。

20.4 从投标截止期至投标有效期结束为止，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本章 14.5 的规定被没收。

五、开标

21. 开标

21.1 招标采购单位在《投标资料表》规定的时间和地点开标。开标包括本章 20.1、20.2 规定的“投标文件修改书”和“投标文件撤回通知”。

21.2 在开标时，招标采购单位工作人员出示投标人所投标书，然后交再当众开启，宣读投标人名称、修改和撤回投标的通知、投标价格、折扣声明、是否提交了投标保证金，以及招标采购单位认为合适的其他内容。除了按照本章 19 的规定原封退回迟到的投标之外，开标时将不得拒绝任何投标文件。

21.3 无论是什么原因，在开标时没有启封和宣读的投标文件，在评标时将不予考虑。

21.4 招标采购单位将按本章 21.3 规定的开标时宣读的内容填写开标记录。

六、评 标

22. 评标工作职责

评标工作由招标采购单位负责组织，具体评标事务由招标采购单位依法组建的公司招标工作小组成员负责，并独立履行下列职责：

- （一）审查投标文件是否符合招标文件要求，并作出评价；
- （二）要求投标供应商对投标文件有关事项作出解释或者澄清；
- （三）推荐中标候选供应商名单，或者受采购人委托按照事先确定的办法直接确定中标供应商。

23. 投标文件的初审

23.1 珠海管道燃气招标工作组将对投标文件进行检查，以确定投标文件是否完整、是否提交了投标保证金、文件是否已正确签署、投标文件的总体编排是否有序等。

23.2 投标文件中开标一览表内容与投标文件中明细内容不一致的，以开标一览表为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

23.3 珠海管道燃气招标工作组可以允许投标文件中存在不构成实质性偏差的，微小的不正规、不一致或不规范。

23.4 在详细评标之前，珠海管道燃气招标工作组将判定每个投标文件是否完整以及是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应是指无实质性偏离、反对、设定条件或提出保留，与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符。实质性偏离是指：（1）实质性影响合同的范围、质量和履行；（2）实质性违背招标文件，限制了买方的权利和中标人合同项下的义务；（3）不公正地影响了其它作出实质性响应的投标人的竞争地位。

23.5 珠海管道燃气招标工作组对投标文件响应性的判定基于投标文件本身

的内容，而不寻求外部的证据。

23.6 如果投标实质性没有响应招标文件的要求，其投标将被拒绝，投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质性响应的投标。如发现有下列情形之一的，其投标将被拒绝：

- (1) 资格证明文件不完整的或未完整提供资格证明文件原件核查的；
- (2) 投标文件未按招标文件要求加盖公章的；
- (3) 投标文件中的法定代表人授权书未有效签署的；
- (4) 投标有效期不足的；
- (5) 不满足项目要求书中主要参数和超出偏差范围的；
- (6) 未按招标文件要求装订成册和密封的。

23.7 珠海管道燃气招标工作组只对初审中确定为实质性响应的投标文件进行进一步的详细技术和商务评审。

24. 投标文件的澄清

24.1 在评标期间，珠海管道燃气招标工作组可要求投标人对其投标文件进行澄清，但澄清的要求和答复不得对投标价格等实质性内容做任何改变。有关澄清的要求和答复应以书面形式提交。

25. 投标的评审

25.1 珠海管道燃气招标工作组根据本章 23.7 规定，只对确定为实质性响应招标文件要求的投标进行评审和比较。

25.2 评标以本章 12.3 规定的价格为基础，采用《投标资料表》规定的方法评分。

25.3 珠海管道燃气招标工作组在评标时，要考虑量化《投标资料表》列明的因素。

25.4 根据本章 25.3 的规定，对《投标资料表》规定的评标因素，招标采购单位授权珠海管道燃气招标工作组根据《投标资料表》规定的权数进行评标。

26. 与招标采购单位的接触

26.1 除按本章 24 规定的澄清，从开标到中标通知书发出期间，投标人不得就与其投标有关的任何事项与招标采购单位联系。

26.2 投标人试图对珠海管道燃气招标工作组的评标、确定中标人的决定进行影响，都可能导致废标。

七、中标人的确定

27. 确定中标人的标准

27.1 招标采购单位根据《投标资料表》规定的标准确定中标候选人名单，并按顺序排列。

27.2 采购人应当按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。中标人因不可抗力或者自身原因不能履行珠海城市管道燃气有限公司采购合同的，采购人可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订珠海城市管道燃气有限公司汽车维修采购合同，以此类推。

27.3 本次招标拟定 2 家供应商，如符合条件的供应商不足 2 家，采购人有权以实际情况确定中标人数量。

28. 取消招标的权力

28.1 招标采购单位在中标通知发出之前的任何时候，有权取消本次招标，对因此而受影响的投标人不承担任何责任，也没有义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

29. 中标通知书

29.1 在投标有效期满之前，招标采购单位以书面方式向中标人发出中标通知书。中标通知书将构成合同的一部分。

29.2 采购人有权对投标人投标文件的真实性进行核实，如投标人不能提供有效文件，招标采购单位将根据客观事实，有权取消中标人，没收投标人的投标保证金；同时投标人承担相应的法律责任。

八、合同的签署

30. 合同协议的签署

30.1 中标人应在收到中标通知书后，在《投标资料表》规定的时间内与采购人签订合同协议。如中标人因不可抗力或本身原因不能签订合同的，采购人可以将合同授予排位在中标人之后第一位的中标候选人，以此类推。

31. 履约保证金

31.1 中标人应在中标后，投标保证金自动转作履约保证金。

31.2 如果中标人没有遵守本章 31.1 或本章 32.1 的规定，招标采购单位有权取消该中标决定、没收其投标保证金。在此情况下，采购人可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订珠海城市管道燃气有限公司采购合同，以此类推。

31.3 履约保证金在招标采购单位存放期间，不计利息。

32. 腐败和欺诈行为

32.1 招标采购单位、采购人、投标人等参与招投标的各方，均应在招标、采购、合同执行等过程中保持廉洁和最高的道德水准。

1、腐败和欺诈行为

① “腐败行为”系指在招标、采购和合同执行等过程中，为谋求利益，影响相关人员而提供、给予、接受或索取任何有价值物，并导致损害买方和/或招标采购单位及他人的行为。

② “欺诈行为”系指为了影响招标、采购和合同执行等过程而隐瞒事实，从而给买方和/或招标采购单位及他人造成损害的行为，其中包括投标人之间的串通行为。

2、如果被推荐的中标人有腐败和欺诈行为，将取消其中标。

3、如果投标人在任何时候，被法院及珠海城市管道燃气有限公司有关管理部门认定为有腐败和欺诈行为，招标采购单位有权拒绝其投标、取消其中标资格、撤消已签署的合同。

32.2 投标人应注意《合同通用条款》关于腐败和欺诈行为的相关规定。

第三章 投标资料表

该资料表的条款项号是与《投标人须知》中条款项号对应的，或增加的条款，是对《投标人须知》的补充、修改和完善，如果有矛盾的话，应以本资料表为准。

条款项号	内容
	一、说明
1.1	采购人名 称：珠海城市管道燃气公司、珠海港泰管道燃气公司、 珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程设计有限 公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司组织汽车维修定点采 购项目 项 目 名 称：珠海管道燃气汽车维修定点采购
2.1	本次招标采用公开招标方式进行
4.1	合格投标人： 1. 符合《中华人民共和国珠海城市管道燃气有限公司采购法》第二

	十二条的规定。 2. 具有经营范围为“三类汽车维修”以上的道路运输经营许可证。 3. 在珠海市区有固定的经营场所。
	二、招标文件
7.2	安排现场考察
7.3	不安排标前会
	三、投标文件的编制
9.1	投标文件的语言为中文
10.1 10.2	投标文件应由下列部分构成（请按照以下要求和顺序装订）： (1) 《投标函》（格式见第六章）； (2) 《开标一览表》（格式见第六章）（应与单独密封的《开标一览表》完全一致, 如不一致，以单独密封的为准）； (3) 《偏离表》（格式见第六章）； (4) 《法定代表人授权书》（格式见第六章）； (5) 投标人资格证明文件（必须提供，否则投标将被拒绝）： ① 投标人年检合格的企业法人营业执照副本复印件； ② 道路运输经营许可证（正本和副本）复印件； ③ 经营场所示意图（格式见第六章）。 (6) 珠海城市管道燃气有限公司采购车辆维修方案（内容包括：维修流程、组织机构、质量管理、人员管理、设备管理、配件管理、现场管理、安全生产等）； (7) 《相关指标一览表》（格式见第六章）； (8) 《服务承诺》（格式见第六章）； (9) 《承修车型一览表》（格式见第六章）； (10) 《投标人承诺》（格式见第六章。必须提供，否则投标将被拒绝）； (11) 评分细则中评分得分需提供的相关证明文件复印件，复印件投标时必须提供原件核查后方为有效。 注： 投标人应对以上文件的合法性、真实性负责。以上文件复印件投标时必须提供原件，并以原件核查为准，资格证明文件如不提供原件

	核查为非实质性响应投标，非资格证明文件必须原件核查后方为有效。
13.1	投标货币为人民币
14.1	投标保证金 10000 元，以现金形式提供，开标时将现场核验，退回时不计息。
15.1	投标有效期：招标文件规定的投标文件递交时间截止之日起 30 天。
16.1	投标人应制作投标文件副本 4 套。
	四、投标文件的递交
18.1	投标文件递交时间为 2014 年 10 月 24 日上午 9：00 至 11：30， 投标文件送达地点：珠海城市管道燃气有限公司行政部 联系人：陈炎林
	五、评标与开标
21.1	开标时间：2014 年 10 月 28 日上午 9：30 开标地点：珠海城市管道燃气公司会议室（三楼）。
25.2	采用综合评分法评分。
25.3	各评标因素权数详见评分细则。
	六、中标人的确定
27.1	珠海管道燃气招标工作组推荐中标候选人，中标候选人顺序按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的；按技术指标（维修设备、技术力量）优劣顺序排列。珠海管道燃气招标工作组确定 2 家中标候选人，中标候选人在珠海城市管道燃气有限公司网站上公示 3 天，无异议后确定中标人。
	七、合同的签署
30.1	中标人应在收到中标通知书 3 日内与招标采购单位签订合同协议。
31.1	履约保证金为人民币 10000 元整
附加说明	

评分细则： 满分 100

项 目	评 分 标 准	
投标人企业评价 (15分)	企业信誉 (10分)	投标文件中提供广东省交通厅运输管理局和珠海市交通局等相关部门颁发的投标人获得2013年度维修信誉企业证明的复印件，AAA级，得10分；AA级，得8分；A级，得5分；不提供的不得分。复印件投标时须提供原件核查后为有效。
	授权维修 (5分)	属于汽车生产厂家/政府机关授权维修单位的，得5分，不能提供专业授权维修证明的，不得分。本项目最高得5分，以报价人提供的授权书原件核查为准。
珠海城市管道燃气有限公司采购车辆维修方案 (10分)	根据各投标人的珠海管道燃气采购车辆维修方案（内容包括：取车送车、维修流程、组织机构、质量管理、人员管理、设备管理、配件管理、现场管理、安全生产等）进行总体评价，优得10分，良得8分，一般得5分，无方案的不得分。	
投标价格 (40分)	含税工时单价 (30分)	得分 = (最低报价 ÷ 各投标人报价) × 30分；
	材料配件进销差率% (10分)	得分 = (最低报价 ÷ 各投标人报价) × 10分；
经营场所 (5分)	按照各投标人经营场所（道路运输经营许可证中的地址，仅包括维修厂房、接待室、停车场）按规模从大到小排名，最高者得5分，按名次递减，每档次1分，最低得0分。经营场所规模以评审组现场勘验为准。	
维修设备、技术力量、 (15分)	维修设备 (8分)	对各投标人的维修设备(以2013年6月30日为准)进行评价，优得8分，良得6分，一般得4分。维修设备情况以评审组现场勘验为准。
	技术人员 (7分)	按照各投标人技术人员数量(以2013年6月30日为准)从多到少排名，最高者得7分，按名次递减，每档次1分，最低得0分。技术人员数量以评审组现场勘验为准。
维修车型适应性 (5分)	投标人在投标文件中提供《承修车型一览表》。评委对投标人维修车型适应性进行评价，适应性强得5分；适应性较强得3分；适应性一般得1分。	

与保险合作程度（5分）	与3家以上主流保险公司合作（关系）协议的得5分，每少1家减1分，0家得0分。
服务承诺（5分）	在完全响应招标文件要求的基础上高于的，经评委认定后给予加分，每项加1分，最高得5分。

所有得分四舍五入保留小数点后2位。

第四章 合同主要条款

甲方:珠海城市管道燃气有限公司

乙方（承修方、经营者）：

甲方受珠海管道燃气采购工作领导小组的委托，代表托修人（珠海城市管道燃气公司、珠海城市管道燃气公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司）与乙方达成以下车辆维修协议：

一、范围：

托修人使用的各种机动车辆。

二、车辆维修服务项目：

整车修理、总成修理、整车维护、小修、维修救援、专项修理、维修竣工检验和协助保险理赔维修工作等。

三、送修手续：

1、托修人根据各自车辆情况凭“委托维修单”与乙方联系维修事宜。

2、乙方接收维修车辆时，必须向托修人索取“委托维修单”（承修方留存联、发票附件联。格式由甲方确定。）。

3、乙方应对送修车辆进行细致检查，详细填写“委托维修单”。托修人确认后方可进行维修。

4、对确需更换或修复不经济的零部件，在征得托修人同意的前提下，方可进行更换。

四、维修服务流程：按照《广东省机动车维修服务质量规范（试行）》中相关规定执行（详见附件1）。

五、维修费用：见附表一。

乙方同意按“附表一”中确定的价格为合同期限内的最高限价。允许乙方根据实际情况自行降低价格。

六、经营行为及质量保证

1、乙方应当执行国家、行业、地方机动车维修技术标准，保证机动车维修质量。尚未制定标准的，参照机动车生产企业提供的维修手册和有关技术资料进行维修。

2、维修机动车实行机动车维修记录制度。乙方对承修的机动车应当进行修前诊断、确定故障，制定维护和修理方案，所诊断的故障、维护和修理方案、维修项目等内容应当填写机动车维修记录。机动车维修记录格式由国家和省道路运输管理机构统一规定。

3、从事整车大修、总成大修、二级维护或维修费用在 2000 元以上的维修业务，以及事故车的修理，应按国家合同法的规定与托修人签订车辆维修合同（参照省道路运输管理机构推荐的示范文本），合同内容不得与本合同相抵触。

4、在维修过程中，乙方如发现其它故障需增加维修项目、扩大维修范围或延长维修时间，应及时以书面形式通知托修人。若托修人在接到通知后 3 天内未给予同意的书面答复，则视为托修人不同意；托修人同意的，已签定车辆维修合同的要订立维修补充合同。

5、机动车维修使用的零配件、燃润料等应符合相关产品质量标准的要求。禁止使用无厂名厂址、伪造或者冒用他人厂名厂址、伪造产地、伪造或者冒用质量标志、以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品等假冒伪劣零配件维修机动车。托修人支付费用更换配件，要求取回旧配件的，乙方不得拒绝。

使用旧配件或者修复配件维修机动车的，该配件应当达到规定的质量标准，并应当征得托修人书面同意。

托修人自备配件，应当提供配件合格证明，并在机动车维修合同或者结算清单中记载。乙方在安装使用托修人提供的维修配件时，应当查验配件合格证明；无合格证明或者有表面瑕疵的，不得使用。

6、机动车维修实行质量保证期制度。

汽车整车修理或者总成修理质量保证期为车辆行驶二万公里或者一百日；二级维护质量保证期为车辆行驶五千公里或者三十日；一级维护、小修及专项修理质量保证期为车辆行驶二千公里或者十日。质量保证期从维修竣工交付之日起计算，以行驶里程或者日期指标先达到者为准。

7、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，乙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。

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，乙方应当负责承担赔偿责任。

8、乙方应当将所维修的机动车的排气、噪声污染等车辆技术性能指标纳入维修质量保证体系，按照规定配备污染检测仪器并进行检测。

涉及排气、噪声污染等维修内容的机动车修竣后，其排气、噪声污染等技术状况应当符合国家或者省有关规定。

9、乙方对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的，应当依法建立竣工质量检验制度。维修竣工质量检验合格的，由质量检验人员签发机动车维修竣工出厂合格证；未签发机动车维修竣工出厂合格证的机动车不得出厂。

禁止伪造、变造、冒用、倒卖、出租、出借或者以其他形式非法转让以及非法使用机动车维修竣工出厂合格证。

10、乙方对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的，应当建立维修档案。维修档案内容主要包括：维修合同、维修项目、具体维修人员及质量检验人员、检验单、竣工出厂合格证及结算清单等。机动车维修档案保存期限不得少于二年。

七、结算方式：

1、托修人与乙方直接结算维修费用。

2、结算时乙方应当向托修人出具机动车维修结算清单（格式以甲方要求为准）、维修记录、维修委托单和维修发票。乙方不出具的，托修人有权拒绝支付维修费用。

3、具体结算以《广东省机动车维修服务价格行为规则》要求为准。

八、甲方和托修人的权利：

1、托修人有权获得优先服务。

2、对已完工车辆，如发现不合格或与“委托维修单”不符，有权要求乙方无偿返工，直至符合要求为止。

3、有权向有关部门投诉乙方违约行为。

4、有权对乙方的财务、维修记录、维修设备等情况进行定期、不定期检查，包括但不限于：

（1）乙方财务资料；

（2）询问当事人或者有关人员，并可以要求其提供证明材料和与维修行为有关的其他资料；

（3）查询、复制与维修行为有关的台帐、单据、凭证、文件及其他资料，核对与维修行为有关的技术资料；

（4）在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，可以先行登记保存，乙方不得转移、隐匿或者销毁证据。

乙方应当予以配合，如实提供相关资料。

5、要求查询乙方所售配件的质量检验证书、产地、生产厂家的，乙方应如实提供有关资料和凭证。

6、甲方有权将本合同所有内容向托修人及社会予以公布，具体方式和方法由甲方确定。

7、甲方有权向托修人及社会公布乙方材料费、外加工费等相关的信息，内容包括不限于：材料进价、材料名称、材料规格型号、材料产地、材料生产厂家、适用车型等内容。

九、甲方的义务：

1、督促托修人将合同范围内的车辆送到乙方维修。

2、督促托修人按时接收已竣工车辆。

3、督促托修人按时与乙方结算车辆维修费用。

4、不得向乙方提出维修托修人以外车辆的要求。

十、乙方的权利：

1、有权要求托修人送修车辆时出示“委托维修单”。

2、有权要求甲方督促托修人按时结清车辆维修费用。

3、有权拒绝甲方及托修人提出的除维修服务以外的要求。

4、有权向有关部门投诉甲方的违约行为。

5、乙方在投标文件《承修车型一览表》（见附表二）中未承诺的车型可以不予承修；对于拖欠维修费用（包括拖欠其他定点维修单位）的托修人可以拒绝维修，并及时反馈到甲方，甲方将及时通报有关情况。

十一、乙方的义务：

1、设置一至二名联络员，建立联络员制度，如联络员、联系电话有变动，应在二个工作日内通知甲方（见附表三）；

2、向托修人公示收费项目、收费标准、服务承诺、珠海市交通行政监督管理机关的监督电话；采用甲方认可的方式向甲方和托修人公示零配件的价格，乙方不得在任何情况下加以拒绝，否则视为违约。

3、保证送修车辆的及时和安全，收到甲方联络员维修通知，应及时赶到故障车辆处，收取维修车辆，并保证按“委托维修单”上的要求按时、按质、按量完成维修工作；

4、已竣工车辆，乙方应逐项填写“结算清单”，机动车维修费用由材料费、工时费、加工费、维修诊断费和检测费等组成，结算时应当分项计算。

5、保存好所有的维修单据和资料，将留存的“委托维修单”、“结算清单”

和维修记录（包括材料清单和工时清单）与维修档案一并装订成册，随时接受甲方的检查。

6、保证维修材料为原厂正品、进价明细清单齐全，入库、出库单据帐目清晰，随时接受甲方的检查。

7、不得向托修人或经办人员以任何形式提供好处。

8、按服务承诺兑现各项服务措施。

9、不得拒绝维修投标文件《承修车型一览表》中已承诺的车型，未经甲方同意，不得将送修车辆转厂维修。

10、乙方不得给予甲方以外的任何单位低于本合同的优惠价格，即本合同价格是乙方的最优惠价格。

11、向甲方报送材料价格、维修情况及相关数据文件，报送方式和报送内容以甲方要求为准。定期向甲方报送材料价格资料，具体格式和要求由甲方确定。

12、在经营场所的醒目位置悬挂本合同第十二条“乙方服务承诺”内容，尺寸不得小于 60CM*90CM。

13、在接待大厅，免费向甲方和托修人提供《广东省机动车维修结算工时定额与收费指南》的查询服务，并有明确指示。

14、乙方在合同期内免费为托修人举办一至二次关于汽车维修、维护、保养等方面知识讲座或培训活动。

15、乙方的工时单价、材料进销差率和其他服务收费向价格、维修行业主管部门备案后 2 个工作日内书面抄送给甲方。

16、未经甲方同意，不使用任何珠海城市管道燃气有限公司采购相关标识。

十二、乙方服务承诺

1、全年每天 24 小时维修服务，设立应急电话，实行 24 小时专人值班制度。

2、为托修人提供 24 小时服务，在接到托修人求援电话的最短时间内（珠海市行政区域内，最长不超过 2 小时）到托修人车辆（或者抛锚）地点，并以最快的时间予以现场维修或拖至站内维修（车辆施救、停车费免收）。

3、对托修人所修车辆随到随修，急用急修，小修不过夜，大修不超过预定期限，保证托修人及时用车。

4、免费提供技术咨询服务，定期到托修人走访征求意见和建议，不断改进服务质量，以热情、高效、方便、全面的服务满足用户需要。

5、维修的车辆免费洗车。

6、四轮定位、四轮换位、更换三滤、机油、防冻液免收工费。

7、其他服务承诺详见乙方投标文件。

十三、违约责任：

1、乙方应按“委托维修单”规定的期限完成维修工作，如逾期未能完成，则乙方应向甲方每日交付该车辆维修费的 5%作为违约金。该费用从支付给乙方的维修费中扣减。

2、如托修人送修车辆在乙方维修期间出现丢失或损毁，乙方应承担赔偿责任。

3、如因乙方维修质量问题造成托修人损失的，乙方应承担赔偿责任。

4、乙方有下列行为之一，一经查实，扣除全部保证金，甲方有权单方面终止合同，乙方三年内不得参加珠海城市管道燃气有限公司采购活动。情节严重的，依法提交珠海市交通行政监督部门给予行政处罚。

(1) 违反国家规定或承诺的质量标准，以次充好，提供假冒劣质配件。

(2) 向托修人送礼品、给回扣、报销费用、多开发票等不正当竞争行为。

(3) 未按照合同价格进行优惠。

(4) 拒绝接受甲方监督检查。

(5) 材料费价格明显高于市场价格或在实际购进价的基础上再加价的。

(6) 拒绝维修投标文件《承修车型一览表》中已承诺的车型。

(7) 拒绝向甲方和托修人公示零配件的价格及服务承诺。

(8) 拒绝向甲方和托修人免费提供《广东省机动车维修结算工时定额与收费指南》的查询服务。

(9) 未经甲方同意，使用珠海城市管道燃气有限公司采购相关标识。

(10) 其他有碍合同公正履行的行为。

十四、投诉：

为了保障双方的权益，本合同建立投诉监管制度。其具体方式为：

1、托修人和乙方可就维修质量、服务等问题向珠海市交通行政监督管理部门或甲方投诉。

2、经核查，如情况属实则该投诉有效，将记录在案，并作为年度考评的主要依据。

十五、合同的修改与终止：

1、经甲、乙双方认可，可修改本合同。

2、任何一方如因发生不可抗拒事件而丧失履行合同能力，本合同可自行终止。

3、如有下列任何一种情况出现，甲方有权单方面终止合同，并向乙方追究经济赔偿。

- (1) 乙方违反本合同第十三条第四款规定的;
- (2) 未经甲方同意, 乙方将送修车辆交由他厂维修。
- (3) 因乙方维修质量问题, 导致车辆出现事故造成重大损失的。

十六、合同期限: 2014 年 月 日—2015 年 月 日。

十七、争议及解决

如双方在履行合同时发生纠纷, 应尽量协商解决。协商不成, 任何一方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十八、其它: 本合同未尽事宜, 可以以补充合同或协议的形式加以补充。补充合同或协议与本合同具有同样的法律效力。

十九、本合同一式四份, 甲、乙双方各持贰份。

二十、本合同经双方签字、盖章后立即生效。

附表一：

汽车定点维修费用执行价格一览表

序号	承修单位	资质等级	维修费用执行价格			
			工费		进销差 率%	直接计费收费系数(%)
			含税工时单价 (元/工时)	工时定额		
1				按照市交通 主管部门制 定的《珠海市 省机动车维 修结算工时 定额》下浮 10%执行		〔含税工时单价 (元/工时) / (元/ 工时)〕*90%

说明：

1、乙方同意按“附表一”中确定的价格为合同期限内的最高限价。允许乙方根据实际情况自行降低价格。

2、机动车**维修结算价格**=工时费（工时单价×结算工时定额×90%）+〔材料进价×（1+进销差率%）〕+外加工费

汽车维修费计算，以定额工时和工时单价为依据，计算公式如下：

汽车维修费总金额=[（工费+材料费）×（1+13%）]÷（1+税率）

说明：

（一）工费=工时价格×定额工时；

如有厂外加工费的，则须在定额工时中减去厂外加工件的工时。

（二）工时价格指在生产过程中单位工作小时的费用；

（三）材料费用指材料实际购进价格；

（四）式中的 13%为车辆维修的利润率；

（五）税率按税务部门规定计算；

3、**材料进价**是市场实际购入价。

4、**材料的进销差率**是指材料在采购、装卸、运输、损耗、仓储、保管、养护中所消耗的费用。托修人自备配件，乙方应免收材料进销差。

5、**外加工费**是指机动车维修经营者受技术条件限制，需要委托其它企业进行维修零配件加工或制造所发生的费用。外加工费按实际发生的净额结算。

6、**工费直接结算部分：**在《广东省机动车维修结算工时定额与收费指南》上册中没有列出工时定额的维修项目，发票合计金额=按照下册中作业项目收费*直接计费收费系数%。

7、车辆施救、停车费免收。

8、未尽事项见《广东省机动车维修结算工时定额与收费指南》。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

附表二：

承修车型一览表

序号	承修单位	承修车型	如为授权维修 请“√”
1	珠海 管道 燃气	丰田系列 尼桑系列 大众系列 上海通用 五十铃 金杯系列	

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

附表三：

汽车定点维修单位一览表

序号	承修单位	地址	负责人		联络员		报表联络员		资质等级
			姓名	电话	姓名	电话	姓名	电话	
1									

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

附件 1

广东省机动车维修服务质量规范（试行）

一、 范围

本规范规定了机动车维修服务质量的总体要求、维修服务流程及服务质量保证等方面的要求。

本规范适用于省内机动车维修经营者的维修服务质量管理，亦可作为对机动车维修经营者满足客户要求能力评价的依据。

二、 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

2.1 质量

一组固有特性满足要求的程度。

2.2 客户

接受机动车维修服务的组织或个人。

2.3 机动车维修服务

机动车维修经营者向客户提供车辆维护和修理及相关活动的总称。

2.4 机动车维修服务质量

机动车维修经营者在车辆维护和修理及相关活动中满足规定要求能力的程度。

2.5 二级维护

二级维护是指在进行清洁、补给、安全检视、润滑、紧固的基础上，以检查、调整制动系、转向操纵系、悬架等安全部件，并拆检轮胎，进行轮胎换位，检查调整发动机工作状况和机动车排放相关系统等为主的维护作业。根据机动车生产厂家规定的定程保养项目，二级维护也指执行机动车生产厂家规定的间隔里程为 10000 公里或首次保养里程 2 倍的定程保养作业。

2.6 总成修理

总成修理是指为恢复机动车总成完好技术状况（或工作能力）和寿命而进行的作业。机动车总成包括发动机、变速器、车身（车架）、驱动桥、非驱动桥等。

2.7 整车修理

整车修理是指两个以上总成用更换任何零部件的方法恢复机动车完好技术状况和寿命的恢复性修理。

三、 原则要求

3.1 经营者应依法经营、诚实信用、公平竞争、优质服务。

3.2 经营者及其人员、设备、设施、经营管理、质量管理、安全生产、环境保护、消防、卫生等应符合相应法律法规的要求。

3.3 经营者应提供与自身能力相适应的多样化服务，保证服务质量。应建立机动车维修服务信息化管理系统。提供车辆维修救援服务的，应公示 24 小时服务电话。

3.4 经营者应在经营场所悬挂机动车维修服务经营许可证件和全国统一的机动车维修标志牌。

3.5 经营者应在经营场所公示以下内容：

- a) 业务受理程序；
- b) 服务质量承诺；
- c) 客户抱怨受理制度；
- d) 企业和行业管理部门监督投诉电话；
- e) 维修工时定额标准、收费项目、收费标准及费用计算方法；
- f) 质量保证期；
- g) 企业负责人、技术负责人及业务接待、质量检验、维修（机修、电器、钣金、油漆）、价格结算人员照片及工号。

3.6 经营者应明示原厂配件、副厂配件、旧配件和修复配件，做好标识，明码标价。

四 维修服务流程

4.1 机动车维修服务流程

机动车维修服务流程见附录 A。

4.2 预约

4.2.1 预约方式

经营者应提供预约服务。预约主要通过电话预约完成，可分为经营者主动预约和客户主动预约两种形式。

- a) 经营者主动预约：根据提醒服务系统及客户档案，经营者主动预约客户进行维修保养。
- b) 客户主动预约：客户主动与经营者预约。

4.2.2 预约内容

询问客户及车辆基础信息（核对老客户数据、登记新客户数据）、询问行驶里程、询问上次维修时间及是否为重复维修、确认客户的需求、车辆故障问题、介绍特色服务项目及询问客户是否需要这些项目、确定服务顾问的姓名并确定接车时间、暂定交车时间、提供价格信息，并提醒客户携带好《机动车维修记录》等相关的资料。

4.2.3 预约准备

详细记录预约内容。根据客户预约要求，经营者做好工具、人员、材料、车位等准备工作，并优先安排服务。

4.2.4 预约确认

超过预约时间半小时，经营者应主动再次进行预约确认。

4.3 维修接待

4.3.1 业务接待员应统一着装，佩证上岗，仪容端正。

4.3.2 业务接待员应遵守礼仪规范，接待客户时做到态度热情，语言文明。推荐文明用语参见附录 B。

4.3.3 业务接待员应熟悉行业法规和各类机动车维修检测作业内容，能及时为客户提供咨询服务。

4.3.4 业务接待员应认真听取客户关于使用车况的陈述及要求，查看《机动车维修记录》，检视车辆外观、内饰、仪表和座椅等状况，填写记录并由客户确认，同时套上方向盘套、座椅套、地垫。准确识别客户要求，办理接车手续，做好维修业务接待登记，填写《机动车维修记录》相关内容，并提醒客户妥善保管物品。

4.3.5 业务接待员应协助相关人员进行故障诊断，制定维修方案，告知估价、结算方法及维修工期，与客户签订维修合同。

4.3.6 业务接待室服务设施配套齐全，具备良好的客户休息环境，并保持整洁卫生。

4.4 进厂检验

4.4.1 经营者应明确接车及进厂检验人员职责、告知事项、接车及进厂检验流程。

4.4.2 经营者应设置专用的预检工位（区域），配备必要的检测设备，并按规范实施检验。

4.4.3 进厂检验员应通过仪器、路试或经验进行诊断，判断故障原因，向客户详细说明车辆技术状况、故障诊断意见、维护与修理方案、建议维修项目、作业内容，并填写《机动车维修记录》。

4.5 估价填单

通过协商确定车辆维修项目后，经营者对维修项目的工时和配件进行估价，确定交接明细表及估价单，在客户认可后，双方签字确认并确定交车时间。

4.6 合同签订

4.6.1 业务接待员应根据进厂检验结果确定维修项目，按

规定与客户订立维修合同。签订书面维修合同的，维修合同的各项要件应填写完整，推荐使用全省统一格式的机动车维修合同示范文本。

书面维修合同应包含以下内容：

- a) 承、托修方的名称；
- b) 签订日期及地点；
- c) 合同编号；
- d) 托修车辆的车牌号码、品牌型号、车架号/VIN、发动机号码、行驶里程、注册登记日期等基本信息；
- e) 维修项目；

- f) 配件提供方式及选用配件的类型;
- g) 收费标准及预计维修费用;
- h) 维修期限;
- i) 质量保证期;
- j) 托修日期、地点、方式;
- k) 交车日期、地点、方式;
- l) 验收标准和方式;
- m) 结算方式及期限;
- n) 违约责任和金额;
- o) 双方权利和义务;
- p) 解决合同争议的方式;
- q) 双方约定的其它条款。

4.6.2 维修过程中有超出合同范围,确需增加维修项目、扩大维修范围的,应及时与客户沟通,征得客户同意后,按规定订立维修补充合同。

4.6.3 经营者应有专(兼)职人员负责合同管理,对已签订的书面合同建立登记台账并妥善保管。

4.7 维修派工

调度员根据客户确认的维修项目和交车时间,开具维修单,视情况对待修车辆安排清洁冲洗。维修单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项。

4.8 维修作业及过程检验

4.8.1 维修、检验应由具备从业资格的维修工进行作业。人员应统一着装,佩证上岗。

4.8.2 维修工按维修单内容进行作业,凭领料单到仓库领料,需备料的填写备料单。

4.8.3 车辆维修各过程应有主修人员签字,维修单随工序流转。维修过程状态应标识清楚。

4.8.4 使用旧配件或者修复配件维修机动车的,该配件应达到规定的质量标准,并应当征得客户书面同意。

4.8.5 经检验不合格的作业项目,需重新作业,不得进入下一道工序。

4.8.6 业务接待员应跟踪车辆维修情况,视需向客户反馈维修进度。如需追加维修项目,应在征询客户同意后补单,方可继续操作。工期延长或维修项目变更时,应向客户作好解释和说明。

4.8.7 经营者应依据车辆维修标准或维修手册实施车辆维修和过程检验,按规定填写并保持检验记录。

4.8.8 车辆维修完工,维修人员自检合格后,做好车辆清洁工作,并将车辆停放在竣工区域,通知检验员。

4.9 竣工检验

4.9.1 检验员应核查维修指令是否全部完成，依据车辆竣工检验标准实施竣工检验，对需路试的项目应进行路试检验，填写竣工检验记录，对检验合格的车辆做好交付准备。二级维护、总成修理、整车修理的应按规定签发《机动车维修竣工出厂合格证》。对路试或检查中发现有不合格项的车辆，填写返修返工单，交由修理人员返修。未经检验或检验不合格的车辆不得交付使用。

4.9.2 经营者应建立《机动车维修竣工出厂合格证》领用、签发登记台账。

4.10 建立档案

经营者应根据维修情况及时建立维修档案，维修档案应包括维修项目、维修合同、具体维修人员、进厂检验记录、过程检验记录、竣工检验记录、出厂合格证副本、结算清单等。

4.11 车辆交接

4.11.1 对检验合格的车辆，技术负责人应将维修项目、作业内容、车辆竣工质量检验情况、质量保证期等内容如实填写在《机动车维修记录》中。

4.11.2 业务接待员应做好交车准备(清理、清洁车辆，查看外观，清点随车物品)，通知客户验收接车，价格结算员汇总全部单据。

a) 价格结算员应了解各类机动车维修业务和相关法律法规，熟悉机动车维修服务收费标准，掌握机动车维修服务收费业务。应统一着装，持证上岗。

b) 经营者公示的维修工时定额和工时单价标准应报所在地行业管理部门备案。

c) 价格结算员对维修作业项目进行统计，审核维修诊断费、检测费、材料费、工时费、加工费及其它费用。应严格按照公示的维修工时定额、配件价格和收费标准核定维修费用。

d) 价格结算应统计准确，每项收费有凭有据，使用全省统一格式的机动车维修费用结算清单，对维修作业的维修诊断费、检测费、材料费、工时费、加工费及其它费用分项计算。结算清单中对配件应注明原厂配件、副厂配件、旧配件或修复配件。

4.11.3 业务接待员应配合客户对修竣车辆进行验收，填写验收交接记录，客户签字确认。验收通过后，业务接待员应向客户告知车辆故障原因、今后行车注意事项和质量保证期等相关内容，引导客户办理结算手续。

4.11.4 经营者应向客户出具统一格式的机动车维修费用结算清单、《机动车维修记录》和维修发票。经营者对机动车进行二级维护、总成修理、整车修理的，还应当出具《机动车维修竣工出厂合格证》。在结算过程中，价格结算员应主动向客户解释说明各项收费及依据。当客户对维修作业项目和价格有疑问时，价格结算员应认真听取客户的意见，耐心细致做好解释工作。

4.11.5 业务接待员在客户办理相应手续后应开具出门证，交付钥匙。

4.11.6 经营者承诺的质量保证期不得低于国家规定。

4.12 车辆返修

4.12.1 在质量保证期内,因维修质量原因造成车辆无法正常使用,且承修方在3日内不能或无法提供因非维修原因而造成车辆无法使用的相关证据的,维修经营者应当及时无偿返修,不得故意拖延或无理拒绝。

4.12.2 在质量保证期内,车辆因同一故障或者维修项目经两次修理仍不能正常使用的,经营者应当负责联系其他维修经营者修理,并承担相应修理费用。

4.12.3 技术负责人应接待和处理返修车辆,建立车辆返修记录,对返修项目进行技术分析,制定和落实应对措施。

4.13 异议处理

4.13.1 经营者应明确部门(或人员)负责受理、处理客户异议,应规定客户异议的受理和处理流程。

4.13.2 经营者应向客户做出办理时限承诺,并协助客户收集异议处理时所需的相关资料。

4.13.3 经营者应保持异议处理的记录,并定期进行分析、总结,作为维修服务质量改进的依据。

4.14 服务追踪

修理好的车辆出厂后,在一周内,经营者应回访客户,征询车辆维修服务反馈意见,并做好服务质量跟踪记录。

五 服务质量保证

5.1 质量管理

5.1.1 经营者应建立健全维修服务质量管理体系,并持续改进其有效性。经营者应结合实际制定质量方针,质量方针应与经营者的服务宗旨和理念相适应。

5.1.2 经营者应在相关职能和层次上建立质量目标,质量目标应可测量,并与质量方针保持一致。

5.1.3 经营者应建立并保持目标实施方案,明确措施、方法、职责、时间进度和检查考核的内容,以确保目标的实现。方案应包含对经营目标的管理。

5.2 人员管理

5.2.1 企业负责人、技术负责人及质量检验、业务接待、价格结算、维修(机修、电器、钣金、油漆)等人员条件应符合有关规定,持证上岗。经营者应聘用符合规定的上述人员。

5.2.2 人员培训

a) 经营者应针对维修服务活动和人员能力,制定培训计划,并保持培训记录。培训内容包括上岗培训、技术培训、学历教育等。

b) 经营者应对培训效果实施考核评估,以确定培训的有效性。

c) 对企业负责人、技术负责人及质量检验、业务接待、维修人员、特殊工种应进行重点培训，并定期验证人员资格的有效性。

5.2.3 经营者应定期对员工的工作业绩、能力和职业素质进行测评。

5.3 设施管理

5.3.1 经营者的设施条件(接待室、停车场、生产厂房)应符合相关规定，且维护完好。

5.3.2 厂区环境保持清洁，裸露地面有绿化，停车场地面平整，停车标识和地面划线清楚。各类指示标志和划线清楚，重要区域和特殊设备有警示标志。符合安全、消防和环境保护要求。

5.3.3 生产车间应合理布局，工位划分清楚，应有充足的自然采光或人工照明，满足生产的要求。

5.4 设备管理

5.4.1 设备、仪具规格和数量应与维修车型、生产规模和

生产工艺相适应；配备的设备应符合国家和省有关标准、规定的要求，设备标识清楚，技术性能满足生产要求。

5.4.2 经营者应制定设备、仪具维护计划，并认真实施。计量检测设备应定期检定、校准，满足生产检验要求。

5.4.3 经营者应建立设备档案，保持设备购置、验收、操作、维修保养、检定和报废处理的记录。

5.5 配件管理

5.5.1 经营者应建立配件管理档案，登记配件名称、规格型号、购买日期及供应商信息，保持配件验收、使用、更换及报废的记录。

5.5.2 经营者应实施配件验收（检验），并做好配件验收的记录，配件验收时应查验产品合格证等相关证明。

5.5.3 经营者应执行配件质保期制度。原厂配件按制造厂“三包”索赔期规定执行配件质保，副厂配件按制造厂规定执行配件质保，经营者单方承诺或者与客户协商约定的原厂配件和副厂配件的质保期限不得低于上述配件质量保证期限。修复配件和旧配件按照经营者单方承诺或与客户协商约定配件质保期限执行。配件质保期限不得低于法规规定的最低质量保证期限。

5.5.4 经营者应制定旧配件管理制度，保持旧配件的更换、使用、报废处理的记录。应统一保管更换下的旧配件，维修人员不得私自保存。车辆竣工出厂后，旧配件应归还客户，客户确认不需要时，按旧配件管理制度执行。

5.5.5 客户自带配件，经营者应做好登记，查验配件合格证明，提出使用意见，客户确认签字；无合格证明或者有表面瑕疵的，不得使用。

5.6 现场管理

经营者应制定现场管理规范，作业场所实行定置管理，工具、物料摆放整齐，标识清楚。维修作业执行“三清”（工件台、配件、工具清洁）、“三不落地”（工具、配件、废料油污不落地），保持作业场所的清洁。

5.7 文件和资料管理

5.7.1 经营者应识别和收集与维修服务相关的法律法规和要求。应具备有效的车辆维修技术标准和承修车型的相关维修技术资料。必要时，应制定车辆维修所需的各种工艺、检验指导文件。

5.7.2 经营者应对客户信息、维修档案、配件、价格结算等实行计算机管理。应明确对电子文档的管理要求。

5.8 安全生产

5.8.1 经营者应制定安全生产责任制度，建立安全领导小组，明确各级人员安全职责。

5.8.2 经营者应开展安全生产教育，提高员工安全生产意识。

5.8.3 经营者应确保生产设施、设备安全防护装置完好。经营者应按照规定配置消防设施和器材，设置消防、安全标志和安全通道。

5.8.4 有毒、易燃、易爆物品，腐蚀剂，压力容器的使用与存储应符合国家有关规定的要求。

5.8.5 作业场所应张贴岗位安全操作规程及安全注意事项。

5.9 环境保护

5.9.1 废弃物实行分类收集，按规定处理，保持废弃物处置记录。

5.9.2 废弃物贮存场所和容器应能防止二次污染，必要时应有隔离、防护措施，危险废弃物应委托专业回收部门定期回收。

5.9.3 环保设施应符合国家有关规定的要求，并维护良好。

5.10 检查和改进

5.10.1 经营者应通过对客户满意度调查、内部质量体系检查、目标的考核、岗位责任制考核，发现维修服务过程中存在的不足，采取对策，实现持续改进；对出现的各种不合格项及时采取纠正措施进行纠正。

5.10.2 经营者应确定客户满意度调查的方法、调查的内容、调查的时机，定期进行满意度调查，收集分析客户满意或不满意的信息，为维修服务质量的提高提供依据。

5.10.3 经营者应每年至少一次开展维修服务质量管理体系运转的内部检查，并记录内部检查结果。对异议尤其是对维修服务的投诉应作为内部检查的重点。对检查中发现的问题，应采取整改措施。

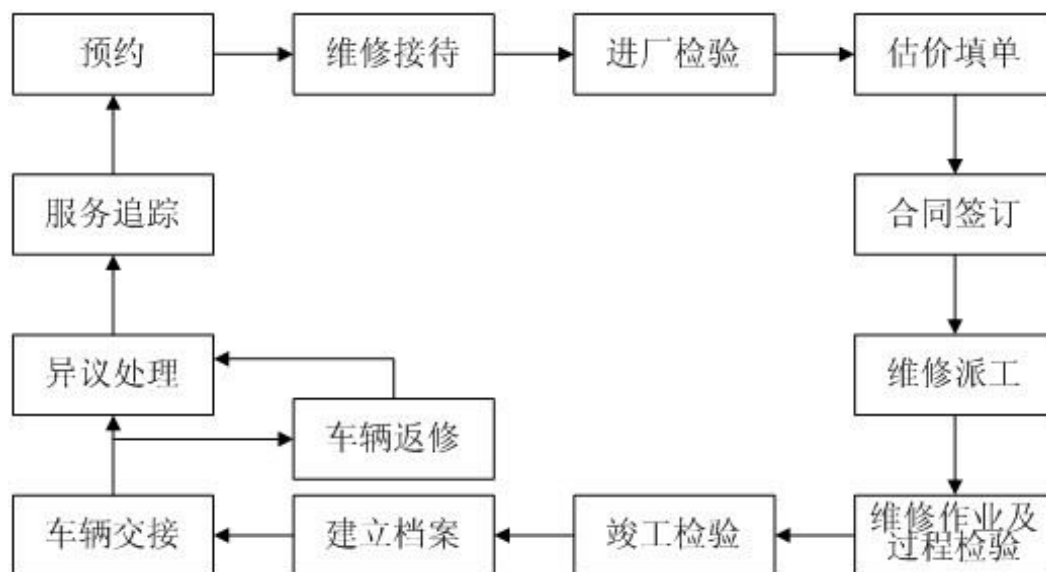
5.10.4 经营者应定期组织对质量目标进行考核。

5.10.5 经营者应制定岗位责任制考核细则，定期对工作完成情况、完成质量进行检查考核。

附 录 A:

（规范性附录）

机动车维修服务流程图



附 录 B:

（资料性附录）

推荐文明用语

工作人员在经营过程中，推荐使用以下文明用语：

- 1、早上（上午、下午）好！
- 2、您好！欢迎光临×××维修中心（店、厂、公司）。
- 3、您好！谢谢光临。
- 4、再见！欢迎下次光临。
- 5、您好！请稍候。
- 6、您好！××先生（女士），有关您的车辆维修工期（维修使用的配件）想同您商量一下。
- 7、对不起！××先生（女士），请您将车移动一下。
- 8、您好！××先生（女士），请问您有什么需要帮忙。
- 9、您好！××先生（女士），您的车出厂后有事请打我们热线电话，我们会给您最满意的服务。
- 10、谢谢您对我们工作的批评（意见、建议），我们会立即作出处理，尽快给您答复。

第五章 项目要求

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海城市管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ（2014）1号

一、技术人员要求：

1. 技术人员包括：厂长或经理、技术负责人、质量检验员、价格结算员、业务接待员、机修技术人员、钣金（车身修复）技术人员、电器维修技术人员、涂漆（车身涂装）技术人员等；

2. 技术人员必须是具有交通主管部门核发有效的相应岗位《从业资格证》、《技术等级证》，并交纳社会保障金的人员。

3. 以中华人民共和国交通部《机动车维修管理规定》（2005年第7号）要求为准。

4. 时间以2013年12月31日为准。

二、维修设备要求：以中华人民共和国交通部《机动车维修管理规定》（2005年第7号）要求为准。时间以2013年12月31日为准。

三、配件：是指机动车维修过程中更换、修理的零配件及使用的耗材（耗材含材料、漆料、燃润料等）

四、投标文件中必须提供以下文件：

①《维修金额一览表》（格式见招标文件第六章《投标文件相关格式》）；

②《技术人员名单》（要求见招标文件第五章《项目要求》，格式见招标文件第六章《投标文件相关格式》）；

③《维修设备清单》（要求见招标文件第五章《项目要求》，格式见招标文件第六章《投标文件相关格式》）；

④《维修车型一览表》（格式见招标文件第六章《投标文件相关格式》）；

五、投标人必须保证投标文件的真实性有效性，在投标文件中必须提供《投标人承诺》（格式见招标文件第六章《投标文件相关格式》）。

六、其他要求：详见招标文件第四章《合同主要条款》。

七、本《项目要求》的所有要求均为实质性要求，如有任何一项不满足或负偏离则按照无效投标处理。

第六章 投标文件相关格式

目 录

1. 投标函
2. 开标一览表
3. 偏离表
4. 法定代表人授权书
5. 维修车型一览表
6. 服务承诺
7. 维修金额一览表
8. 纳税情况说明
9. 技术人员名单
10. 维修设备清单
11. 经营场所示意图
12. 投标人承诺
13. 承修车型一览表
14. 相关指标一览表

1. 投标函

致：珠海城市管道燃气有限公司

根据贵方为_____项目招标采购标的及服务的投标邀请[招标编号：]
ZRCZ（2014）1 号 [全名、职务]_____经正式授权并代表投标人[投标人名称]
_____提交下述文件正本 1 份及副本 4 份。

1. 开标一览表
2. 偏离表
3. 法定代表人授权书
4. 招标文件规定的其它内容。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标价格表中规定的应提交和交付的标的唯一投标优惠率见《开标一览表》。

2. 投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 投标人已详细审查全部招标文件，包括第[插入编号] [补遗书][如果有的话]。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

4. 投标有效期：招标文件规定的投标文件递交时间截止之日起____天(不得低于 30 天)。

5. 投标人在投标有效期内撤回投标，其投标保证金将被贵方没收。

6. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

7. 投标人同意在授予合同后，按照投标资料表中的有关规定付给贵中心投标管理费，并向公证处支付公证费。

8. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：

电话：

传真：

投标人授权代表签字：

投标人名称：

公章：

日期： 年 月 日

2. 开标一览表

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海城市管道燃气有限公司、珠海市双
保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃
气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ（2014）1号

标人名称（公章）：_____

维修人工费报价：含税工时单价：_____元/工时；

材料进销差率：_____ % 。

注：此表应按投标人须知的规定密封标记并密封单独提交。

投标人名称（盖章）：

公章：

授权代表签字盖章：

日 期：_____年___月___日

3. 偏离表

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ（2014）1号

序号	招标文件的内容	投标文件的内容	（正/负/无）偏离	说明

注：投标人递交的投标文件中与招标文件的要求有不同，应逐条列在偏离表中，否则将认为投标人接受招标文件的要求。

投标人名称（盖章）：

公章：

授权代表签字盖章：

日 期：_____年___月___日

4. 法定代表人授权书

委托人：

地 址：

法定代表人：

职务：

法人营业执照注册号：

受托人：

性别：男（女）

年龄： 岁

民族： 族

职务：

身份证号：

兹委托（ ）全权代表我企业（公司）参与（珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购）项目（标书编号：ZRCZ〔2014〕1号）的招、投标活动及签订经济合同。（ ）以我企业（公司）名义所为的法律行为及签署的文件，我企业（公司）均予以认可。有关法律责任均由我企业（公司）承担。（ ）无转委托权。委托期限自 2014 年 月 日起至 2014 年 月 日止。

特此授权委托。

委托人（公章）：

受托人：

法定代表人（签字）：

二〇一四年 月 日

（受托人身份证复印件附后）

5. 维修车型一览表

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ〔2014〕1号

序 号	维修车型	如为授权维修 请“√”	数量	占比（%）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
...					
...					
18					
19					
20					
合计				100%	

时间：2014年 月 日—2014年 月 日

说明：“合计”数必须与招标文件第六章《投标文件相关格式》中“7. 维修金额一览表”中“维修数量”一致。

注：可自行制表，但格式不得变更。

日 期：_____年__月__日

6. 服务承诺

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ（2014）1号

（除招标文件：“第四章 合同主要条款中十二、乙方服务承诺”部分外，另外所能给予本次招标的服务）

投标人名称（盖章）：

公章：

授权代表签字盖章：

日 期：_____年__月__日

7. 维修金额一览表

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ〔2014〕1号

时间：201 年 月 日—201 年 月 日

项目名称		内容
维修规模	维修数量	
	维修金额	万元

注：可自行制表，但格式不得变更。

日 期：_____年__月__日

注：格式不得变更。

8. 技术人员名单

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ〔2014〕1号

序号	姓名	职位	持何种资格证件	发证时间	技术等级	从事工作时间
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
...	...					

说明：

1. 技术人员包括：厂长或经理、技术负责人、质量检验员、价格结算员、业务接待员、机修技术人员、钣金（车身修复）技术人员、电器维修技术人员、涂漆（车身涂装）技术人员等；

2. 技术人员必须是具有交通主管部门核发有效的相应岗位《从业资格证》、《技术等级证》，并交纳社会保障金的人员。

3. 以中华人民共和国交通部《机动车维修管理规定》（2005年第7号）要求为准。

4. 时间以2014年6月30日为准。

注：可自行制表，但格式不得变更。

日 期：_____年__月__日

9. 维修设备清单

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ（2014）1号

序号	设备名称	型号	产地	数量	购置时间	使用年限	技术状况	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

说明：维修设备要求：以中华人民共和国交通部《机动车维修管理规定》（2005年第7号）要求为准。时间以2013年12月31日为准。

注：可自行制表，但格式不得变更。

日 期：_____年__月__日

10. 经营场所示意图

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ（2014）1号

1. 经营场所地理位置示意图(地址为：道路运输经营许可证中的地址)
2. 经营场所平面示意图(地址为：道路运输经营许可证中的地址)

注：可另附图纸

投标人名称（盖章）：

公章：

授权代表签字盖章：

日 期：_____年__月__日

11. 投标人承诺

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ（2014）1号

致：珠海城市管道燃气有限公司

我单位作为珠海城市管道燃气有限公司、珠海城市管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购项目（招标编号：珠燃采招（2014）**号）的投标人在此作出如下承诺：

1. 珠海城市管道燃气有限公司有权将我单位的投标文件【招标编号：珠燃采招（2014）**号】的所有内容对社会公布，公布的方式、形式和范围由珠海城市管道燃气有限公司决定。

2. 珠海城市管道燃气有限公司有权对我单位的投标文件【招标编号：珠燃采招（2014）**号】的所有内容进行核实，珠海城市管道燃气有限公司核实的方式包括但不限于：

- （1）查阅财务资料；
- （2）询问当事人或者有关人员；
- （3）查询、复制有关的台帐、单据、凭证、文件及其他资料，核对有关的技术资料；
- （4）在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，可以先行登记保存，投标人保证不转移、隐匿或者销毁证据；
- （5）如果需要可以委派第三方进行审计。

我单位保证将积极予以配合，不以任何借口推诿。

3. 如查实我单位投标文件弄虚作假，我单位将承担一切法律责任。

投标人授权代表签字：

投标人名称：

公章：

日期： 年 月 日

12. 承修车型一览表

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ〔2014〕1号

我单位承诺所能承修的车型：

序号	承修车型	如为授权请此打“√”号	备 注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
...	...		
...	...		
...	...		
19			
20			

注：可自行制表，但格式不得变更。

投标人名称（盖章）：

公章：

授权代表签字盖章：

日 期：_____年__月__日

13. 相关指标一览表

项目名称：珠海城市管道燃气有限公司、珠海港泰管道燃气有限公司、珠海市双保管道设备安装有限公司、珠海市燃气工程研究设计有限公司、珠海港安瓶装燃气供应站管理有限公司联合组织的汽车维修定点采购

招标编号：ZRCZ〔2014〕1号

时间以：2013年1月1日—2013年12月31日为准。

投标人名称（公章）：_____

项目名称	内容	备注
2013年度维修信誉企业：AAA级，AA级，A级		
维修金额（2013年1月1日—2013年12月31日）	万元	
净资产（以2014年6月30日为准）	万元	
经营场所（道路运输经营许可证中的地址，仅包括维修厂房、接待室、停车场）面积	平方米	
技术人员数量（以2014年6月30日为准）	人	

投标人如中标，以上数据将对社会公布。投标人应对以上数据的真实性负责，如果弄虚作假，一经查实将取消中标资格，三年内禁止参加珠海管道燃气采购活动。

投标人名称（盖章）：

公章：

授权代表签字盖章：

日 期：_____年___月___日