

广东省网上中介服务超市 采购中介服务

用 户 需 求 书

项目名称：汕尾市城区 2026 年度公交企业服务质量

考核评价项目

项目业主名称：汕尾市交通运输局直属分局

项目业主地址：汕尾市城区新港街道春晖路

联系电话：3290010

联系人：张国华

日 期：2026 年 5 月 27 日

需求内容

一、中介服务机构资质（资格）要求

1. 已在中国境内注册，在法律上、财务上独立，合法运作的独立法人，且经营范围必须满足本次公开选取范围；
2. 须具备建设行政主管部门核发的工程咨询资信证书；
3. 信用良好，近三年内无严重违法记录。

二、服务内容和 service 要求

（一）项目基本情况

为加强城市公共汽车经营企业营运服务监督管理，提升公共汽车行业服务水平和服务质量，规范城市公共汽车客运市场秩序，依据《城市公共汽车和电车客运管理规定》（交通运输部令 2017 年第 5 号）、《汕尾市人民政府关于城市优先发展公共交通的实施意见》（汕府〔2014〕51 号）和《汕尾市城区公交企业服务质量考核办法（2024 年修订）》等规定，我单位拟定了汕尾市城区 2026 年度公交企业服务质量考核评价项目，项目需对城区内 215 辆公交车及公交线路开展服务质量考核评价，并出具相关服务成果。

（二）服务内容

根据《汕尾市城区公交企业服务质量考核指标体系（2024 年修订）》要求，编制公共汽车运营服务质量考核评价总方案；

开展服务专项调查：调查司乘人员服务行为、营运秩序、车辆设施及标识等方面的规范性，编制公共汽车乘客评价体系

（包括问卷设计、调查方案设计、选题、发放问卷与现场采访、收回整理、调查数据分析及报告编写），每月发放问卷数量不得低于 100 份，并形成调查报告；

开展员工对企业满意度调查：从工作本身、工作回报、工作条件、工作群体、公司管理等方面调查驾驶员和乘务员对企业的满意程度，编制员工问卷方案，并形成调查报告；

开展线路月发车班次调查：编制各公交运营企业线路月发车班次考核评价报告（具体考核标准详见《汕尾市城区公交企业服务质量考核指标体系（2024 年修订）》第 1 条），每条线路每月抽查班次数量不低于该线路核定班次的 10%；

开展线路首末班车服务时间准点率调查：编制各线路首末班车准点情况考核评价报告（具体考核标准详见《汕尾市城区公交企业服务质量考核指标体系（2024 年修订）》第 2 条），每条线路每月抽查首末班车数量不低于 60 次，抽查月份不足 30 天的按当月实际天数执行。

（三）服务要求

进度要求：中选单位签订合同后，须在 2027 年 3 月 31 日前完成全部服务成果提交；

人员要求：项目负责人 1 名（须具备注册咨询工程师资格），其他相关专业技术人员不少于 5 名，须熟悉相关法律法规，能满足项目质量、进度等整体要求；

质量要求：服务成果应符合国家、地方现行相关法律、法规、政策及标准规范，内容完整、数据真实、结论明确；

后续服务要求：主动做好后期跟进工作，配合项目业主对服务成果的解释、修改及完善；

保密要求：中选机构须对项目有关情况严格保密，不得与项目利益相关方私下接触，保证所有资料不外泄；

成果交付：工程咨询工作完成后，中选机构应将相关成果资料完整提交项目业主。

三、合同履行地点和方式

服务地点：汕尾市城区范围内（包括现场调查、数据采集等），部分分析及报告编制工作可在中选机构办公场所完成；

服务方式：中选机构派员驻点服务与远程服务相结合，具体按项目业主实际工作要求执行。

四、公开选取方式和计价标准

公开选取方式：方案择优选取；

报价方式：报总价；

计价标准：项目预算金额为 32.57 万元。由于项目特殊，无法参照相关文件，最终服务金额以双方签订合同为准。

五、服务时间

本项目采购合同自双方盖章后生效。服务期为自合同生效之日起至 2027 年 3 月 31 日止。

六、验收

验收时间：服务成果提交后 15 个工作日内组织验收；

验收程序：双方共同验收；

验收标准：以《汕尾市城区公交企业服务质量考核指标体

系（2024年修订）》及双方签订的合同约定为准；

验收不合格处理方式：如验收不合格，中选机构应在项目业主要求的期限内进行整改或重新提交成果；逾期未整改或整改后仍不合格的，项目业主有权解除合同，并要求中选机构承担违约责任，包括但不限于支付违约金、赔偿损失等。

七、结算方式

分期付款（建议结合项目实际细化，示例如下）：

合同生效后10个工作日内，项目业主向中选机构支付合同总金额的45%作为预付款；

全部服务成果完成并经验收合格后10个工作日内，支付合同总金额的55%。

（最终结算方式以双方签订合同为准）

八、违约责任

当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

当事人一方未按照约定支付合同款的，对方可以要求其支付合同款。

当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务。

九、补充合同和解决争议方式

补充合同：采购合同中如有未尽事宜，双方协商一致后可以签订补充合同，但补充合同不得与《中华人民共和国民法典》及广东省网上中介服务超市相关管理制度相抵触；

解决争议方式：对于合同履行中出现的纠纷，双方应协商解决。协商不成的，向项目业主所在地人民法院提起诉讼。

十、备注

如监督管理部门已拟定相关“合同范本”，项目业主与中选机构应使用该范本；如无，双方应根据《中华人民共和国民法典》等法律法规自行拟定合同；

合同的实质性内容（包括标的、数量、质量、价款、履行期限、履行地点和方式、违约责任、解决争议方法等）应与采购公告、采购结果内容一致；

合同的变更、终止等，适用《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定。