

2025 年无桩公共自行车运管项目合同

合同编号：

确认书号：

甲方（采购人）：绍兴市柯桥区公共自行车服务有限公司

乙方（供应商）：绍兴市欣享科技有限公司

甲、乙双方根据浙江鼎峰工程咨询管理有限公司项目，项目编号为绍柯企{2024}1132号-1的2025年无桩公共自行车运管项目（第二次）项目的政府采购交易结果，签署本合同。

一、服务内容及标准

1. 服务内容：柯桥区 400 个无桩公共自行车站点及其附属设施、系统的运营、管理及维护（包括：站点现场管理、车辆现场调度、站点车辆及环境卫生、故障报修及维修处理、一线运营人员日常管理（含招聘、培训、考核、调度）、宣传等）

2. 运营要求

(1) 基本要求：运维人数不少于 8 人，调度车辆不少于 3 辆；

(2) 服务要求：24 小时自助借还车；24 小时热线电话服务；15 小时后台监控；15 小时运营调度。

(3) 响应时间要求：乙方应在 10 分钟内响应，在 20 分钟内赶到故障现场进行维护服务（包括维修配件到达服务现场），轻微情节的修理应立即排除；一般情节的故障修理须 2 小时内排除；重大情节的故障修理须 8 小时内排除；特殊情节（交通事故等突发事件）的故障修理不得超过 24 小时。如设备损坏严重无法修复，立即更换同类或者更优化产品。

(4) 保密要求：乙方对在 2025 年无桩公共自行车运管项目运行期间获得的信息有保密义务，包括人员的姓名、身份证号码、家庭住址、联系方式等信息。乙方对获得公共自行车登记使用人的信息应当严格保密，有专门的部门和人员负责，如果外泄，涉及民事责任及赔

偿、刑事责任均由乙方承担。

(5) 其他要求：乙方应建立内部应急突发事件的处置预案，乙方在服务过程中发生的一切安全事故，均有乙方负责，甲方不负责承担任何责任和费用。

3. 运营考核：考评采取每月固定考核与日常监管抽查相结合的方式，对公共自行车服务体系的站点管理、设施维护、车辆状况、运转调度、站点卫生、客户服务、用户反情等方面进行监督考核，汇总评分，满分 100 分。当月考核得分在 90 分以上为合格，不扣款；低于 90 分，每少一分扣 200 元；低于 80 分，每少一分扣 500 元；低于 70 分，每少一分扣 1000 元，每月扣罚费用，在半年度运营费中体现；半年度月平均分低于 60 分，当期运营费用不支付，连续两次考核平均分低于 60 分，采购方有权解除合同。同时对公共自行车服务体系的用户投诉进行监督，有效投诉与考评结果挂钩。

二、服务价格

合计金额：1424000。合计金额大写：壹佰肆拾贰万肆仟圆整

三、技术资料

1. 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供与本项目有关的技术资料。

2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

1、乙方应保证所提供的货物与服务均不会侵犯任何第三方的知识产权。

2、乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

五、转包或分包

不允许转包。

不允许分包。

六、履约保证金

1. 履约保证金 7120 元，可以保函等形式提交。

七、项目服务期限及实施地点

1. 服务期限：1 年。

2. 实施地点：柯桥区

八、付款

付款方式：根据考核情况半年支付一次。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝验收项目的，甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。

2. 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3. 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4. 乙方所履行的服务质量或服务数量不符合合同规定及采购文件规定的，甲方有权中止接受服务，单方面解除合同，且相关损失由乙方承担。

5. 解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案。

十一、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十三、合同生效及其他

1. 合同经甲、乙双方签名并加盖单位公章后生效。
2. 采购文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
4. 本合同一式五份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执二份，采购代理机构一份。

甲方（盖章）

地址：

法定（授权）代表人：

签名日期：2024 年 12 月 27 日



乙方（盖章）

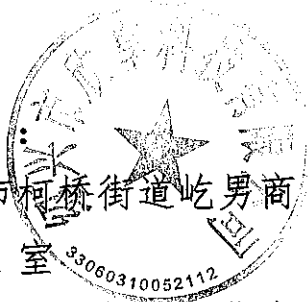
地址：绍兴市柯桥街道屹男商业广场 108-1 室

开户行：中国银行绍兴柯北支行

开户账号：388378997092

法定（授权）代表人：杨冬芬

签名日期：2024 年 12 月 27 日



附件一：公共自行车运营管理绩效评价表

序号	考核项目	考核内容	扣分	备注
一	制度建设 (15分)	1、建立健全设备运行、维护、应急、台账管理等各项制度，明确岗位职责，制定考核办法；		
		2、建立并完善各项日常台账。		
		每缺一项扣1分，扣完本项分值为止。		
二	人员管理 (15分)	1、定期开展岗位培训，包括职业道德教育，服务技能培训等，培训要有记录，有考核。每年不少于2次，少1次扣1分。		
		2、工作人员应遵守各项规章制度，恪守职业道德，举止文明，不做与上班无关的事，如有违反，每发现一次扣0.2分。		
		3、工作人员统一着装，统一挂牌上岗；发现未按要求着装、挂牌的，每次扣0.1分。		
		4、有工作人员日常考核机制（1分）做到日检查、月考核、年总结，并且有详细的台帐记录（1分）		
		5、按合同规定配备、招录人员和发放工资，严格遵守《劳动法》等法律法规。未按约定执行扣3分。		
三	设备管理 (20分)	1、站点完好率 除站点迁移，人为恶意破坏及不可抗力外，区域内站点完好率达到99%，如出现站点故障不能正常使用，从后台系统显示或监管部门发现问题向运营公司通报开始计时，给予24小时的整改时间。运营公司如未按期限排除故障，每个站点每超时一天（24小时）扣1分，直至恢复正常使用，（因非运营公司责任的客观因素而产生站点大面积瘫痪的问题，恢复期限协商解决）。		
		2、站点设施维护 站点设施保持完好，标识清晰，无严重锈蚀、破损现象，如出现上述及类似问题，应于2个工作日内解决，超期处理的，视情况每处每天扣1分，特殊情况限期整改。		

		<p>4、自行车维护</p> <p>自行车应定期和不定期进行检修，车况完好率应大于98%。凡刹车失灵、前后轴紧固螺丝松动，铃铛失灵等故障的车辆不得投放使用。抽查50辆，视故障性质和程度每辆扣0.5分，自行车本身出现严重锈蚀等有损外观形象等问题，原则上一周（7天）内修复或调换（批量出现类似问题，修复周期另行商定），如超期修复，每辆车每天扣0.5分，直至修复使用，修复期如超一周，运营公司应调度同数量自行车弥补缺额，必须保证公共自行车的额定投放量。</p>		
		<p>5、设备清洁保养及站点秩序</p> <p>站点设施包括站牌、自行车等设施保持清洁（下雨、下雪等恶劣天气除外），无积泥、无污垢、无严重浮灰、站点区域内环境卫生保持干净，以及站点车辆摆放秩序，车辆是否倒伏。如抽查发现不达标，每处扣0.5分。</p>		
四	调度管理 (15分)	<p>运营公司应基于后台自动监控系统平台，结合我区公共自行车使用规律和特点，实施科学有效的调度运转管理；要根据每个站点的用车规律，考虑高峰及非高峰时段的潮汐现象，做到重点保障，兼顾一般，合理调度网点车辆配额。</p>		
		<p>1、站点的自行车投放率80%以上，每年低于1个百分点扣0.1分。</p>		
		<p>2、在保障重点的前提下，一般站点出现全部空车情况下，不能高于3%，并在规定时间内完成调度，若高出3%，超出1个百分点扣0.5分。</p>		
		<p>3、调度车外观整洁规范，车辆驾驶人员安全驾驶，不违章乱停（2分）</p>		
五	客服管理 (15分)	<p>1、客服人员应严格遵守客服岗位制度，为市民提供微笑、主动、热情、细致、快速、准确的客户服务，如有投诉，经确认经营方有责任的；视影响程度扣分，如同一事项非恶意重复投诉三次，一次性扣0.5分。</p>		
		<p>2、服务热线需12小时畅通，做到有问必答，不能及时解答或解释的问题告知原因及处理时限，用户投诉处理需在当日内完成。</p>		
六	用户反馈 (20分)	<p>每月通过12345及其他渠道进行用户满意率统计，用户满意率在80%以上为合格，每低1个百分点扣1分，受到市级以上媒体公开正面报道，每次可加1分；受到市级以上主管部门表彰每次可加1分。</p>		

注：甲方如有要求可调整考核办法。