

2025 年龙游公共自行车营运管理服务外 包项目合同

采购方（甲方）： 龙游县交通运输局 （盖章）

承包方（乙方）： 浙江日佳环境管理有限公司 （盖章）

签 订 时 间： 2025 年 7 月



2025 年龙游公共自行车营运管理服务外包项目采购合同

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，且依据 2025 年龙游公共自行车营运管理服务外包项目（项目编号为：LYCG2025TY-035）采购项目的招标文件和乙方中标的投标文件，现甲乙双方就 2025 年龙游公共自行车营运管理服务外包的事宜签订本协议，以兹信守。

一、项目名称:2025 年龙游公共自行车营运管理服务外包项目

项目编号：LYCG2025TY-035

二、项目采购内容及服务范围：

为保障龙游公共自行车租赁服务系统项目可持续健康发展，进一步提升社会效益，为市民提供更好的低碳环保出行的惠民便民服务发挥积极作用，对于公共自行车后期运维，现由乙方就龙游公共自行车租赁服务系统 151 个服务站点、3200 辆自行车的日常运营管理向甲方提供营运管理服务，营运服务范围包括以下：

- （一）运营服务人员的管理（含招聘、培训、调配、上岗管理等）；
- （二）151 个公共自行车租赁服务站点的日常现场管理服务（含自行车车辆及各站点设施环境卫生保洁、站点巡检、自行车车况巡检、市民租还车现场服务等）；
- （三）151 个公共自行车租赁服务站点的自行车车辆日常调运调配；
- （四）无桩站点设施设备及 3200 辆自行车的日常巡检、维护检修及保养；
- （五）后台客服与运营调度及监控；
- （六）其它与公共自行车系统日常运营相关的服务工作（如公益活动、迎检、突发应急事件、安全管理、疫情防控等）。

三、合同服务期及合同金额：

（一）合同服务期限：从 2025 年 7 月 2 日起至 2026 年 7 月 1 日止。

（二）一年合同金额为（大写）：壹佰贰拾捌万叁仟伍佰捌拾元；小写：¥1283580 元

项目名称：2025 年龙游公共自行车营运管理服务外包项目						
项目编号：LYCG2025TY-035						
						人民币：元
序号	合同项目	单位	合同数量	合同单价（元）	单位	一年金额小计（12 个月）

1	公共自行车有桩站点营运管理服务费用	站点	83	711	元 / 站点·月	708156
	公共自行车无桩站点营运管理服务费用	站点	68	540	元 / 站点·月	440640
2	客服调度监控人员服务费	人	3	3744	元 / 人·月	134784
合计金额:		大写: 壹佰贰拾捌万叁仟伍佰捌拾				小写: ¥1283580

备注: 1、公共自行车站点现场管理服务费用(含保洁设备、耗材及作业工具)、自行车调运服务费用(含驾驶员工资和车辆费用)、自行车调运服务费用(含驾驶员工资和车辆费用)、自行车维护检修服务费用(含维保车间、维修工具,不含自行车零配件材料)、客服人员劳务费、工具维修费、作业机械设备、劳动保护费、人员工资及加班费、保险(第三方责任险、工伤保险、安全责任险等)、安全责任、日常办公管理及耗材、技术培训、税费及依照有关法规涉及的保障费用等为完成本项目服务可能发生的全部费用,以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险。

2、单项一年金额小计=中标合同单价×合同数量×12月;合计金额为各分项一年金额小计之和。

3、合同实施数量可能根据甲方的实际需求发生变化,最终按实际营运情况有效数量为准,并作为支付月度营运服务费结算依据之一。

4、在表内未有明确列述的项目费用应视为包括在合同金额之内。

5、合同为固定不变价。在合同期内,合同单价不应市场价格变动等一切因素而改动。

6、服务期内点位增加,其服务价以中标单价*实际数量计算。

(三) 付款方式:

该合同营运管理服务费按月结算。每月经甲方考核核定月度营运管理外包服务费后,甲方以银行转账方式拨付给乙方,乙方需提供有效等额税务发票。

当月实际所得营运管理服务费用=[中标成交总价/年÷12个月-相应月度考核处罚款-(停运站点数量×站点营运管理服务费用的成交单价)+(新增站点数量×站点营运管理服务费用的成交单价)]。站点考核数量以当月实际运营的数量为准,停运站点的认定依据:按该站点因迁移、市政施工等原因导致停运30天以上的或在建且未正式营运的认定为停运站点。

2、经甲方扣除的考核处罚金,直至合同结束,甲方均不再补该笔费用。

3、乙方提供经甲方确认的相应金额的税务发票后,甲方需在14个工作日内予以支付。

4、甲方由于规划建设或其他原因,需要增加或减少公共自行车服务站点的,按每服务站点运营管理服务费的成交单价的标准增加或减少相应营运管理服务费用(包括有桩改无

桩)。具体变更依据政策变动或者双方协商确定,并签订补充合同。

5、乙方与甲方月度结算时需提供凭以下有效文件(或凭证):合同复印件、中标通知书复印件、月度考核评分表、乙方开具的正式发票。

四、组成本合同的有关文件

下列关于本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文件包括但不限于

- (一)招标文件;
- (二)投标文件;
- (三)中标通知书;
- (四)乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清;
- (五)甲乙双方商定的其他文件等。

五、营运服务工作人员、调运车辆及维保车间场地等配备要求

(一)服务工作人员配备要求

乙方须构建组织框架结构,人员配备必须满足各岗位人员需求,本项目设定各岗位服务人员下限20人,上不封顶。在满足以下各岗位人员最低配备原则下,乙方可自行根据人员、工作量等实际需求另行配置:

1、各岗位服务人员类别配备表:

序号	各岗位人员类别配备	人员数量	服务工作内容
1	项目负责人	1人	1、负责与甲方及各部门的沟通协调工作等; 2、负责与站点人员的服务与保障工作; 3、负责各类日常运营管理台账汇总统计、人员管理及调配工作;
2	站点现场管理员	10人	1、负责各所辖片区公共自行车服务站的设施环境及自行车车辆的卫生保洁、站点巡检、车辆上下架、市民租还车服务等现场管理服务工作。 2、配合车辆调运、车辆维修、客服调度等岗位的相关协调、互助工作。
3	调运人员	3人	1、负责所有营运站点的自行车日常调运工作; 2、负责故障车辆或遗失车辆的回收搬运工作; 3、负责处理应急事件的协调、处理和调度工作; 4、配合现场管理、车辆维修、客服调度等岗位的相关协调、互助工作。

4	维保人员	3 人	1、负责公共自行车车辆（含车辆智能锁）、无桩站点设施设备的日常维护检修及保养工作； 2、配合现场管理、车辆调运、客服调度等岗位的相关协调、互助工作。
5	后台客服与调度监控人员	3 人	1、负责受理市民的现场或热线电话咨询、租还车处理、投诉和建议； 2、负责监控公共自行车智能调度管理系统、视频监控系统及各类反馈信息； 3、负责现场管理、车辆调运、车辆维修、系统设备维护各岗位之间的工作指令传达、协调派单、车辆调运、车辆报修、系统设备维修等调度指派工作。
6	合计	20 人	具体工作内容参照[六、营运服务工作内容及要求]

注：乙方人需为该项目提供不少于 20 人的固定服务工作人员（人数以劳动合同为准）；本项目公共自行车服务站点数量暂定为 130 个，后续根据实际情况每增加 13 个站点，乙方应相应增加 1 名现场管理人员。

2、服务工作人员上岗要求：乙方必须依法用工，不得使用临时工或小时工；所有员工必须经过岗前培训、操作技能和维保培训，具备职业道德和操守。人员岗位和工资待遇须符合国家用工要求（如因用工纠纷产生不良影响则视为违约，因不良影响产生的一切后果和损失由乙方承担，甲方有权提出违约索赔）。

2.1 项目负责人：具有 3 年以上服务类管理经验且有较好的声誉。有较好的协调、指挥能力，能适甲方要求，能进行良好的沟通及密切的配合，有创新精神、事业心强。

2.2 其余人员：吃苦耐劳、工作认真，学历要求能满足公共自行车各服务网点的露天服务的要求。身体健康，无传染性疾病及精神疾病史，无故意犯罪记录等，具体要求如下：

①男性年龄在 60 周岁以下，女性年龄在 55 周岁以下，身体健康，具备从事本项目的有关工作的劳动能力。

②站点现场管理人员要求会使用智能手机，能适应户外工作，有一定的沟通能力；调运人员应具有行驶调运车的有效驾驶证；自行车维修人员应具备基本的机械类维修技能，动手能力强；客服调度监控人员要求有良好的语言表达和沟通能力，具备基本的计算机操作技能，能熟练使用 office、金山 WPS 等基础办公软件。

③遵守甲方各项规章制度，敬业爱岗，忠于职守，勤奋工作，及时完成甲方交办的各项工作任务。

2.3、工作人员需服从和遵守甲方的公共自行车各服务岗位管理规定及工作标准，实行扣分考核制，具体详见考核细则。

2.4、乙方应按《民法典》规定办理相关用工手续，所有服务人员必须与乙方签订有效

的相关合同，缴纳保险；并自觉接受采购方的监督。

2.5、所有服务工作人员严禁擅自将工作卡借给与公共自行车工作无关的人员使用；严禁擅自用工作卡或金通性 APP 下架公共自行车给非工作人员使用；严禁利用工作卡或 APP 替他人打卡签到或签退；严禁饮酒后上岗或当班时饮酒。

2.6、合理安排工作人员分工，并为工作人员配备足够的作业工具及车辆。工作人员必须统一穿着工作服并持工作证上岗。

2.7、合同期间，服务人员一切的违规违法行为或劳务纠纷均由乙方自负。

（二）调运车辆及维保车间场地等配备要求

1、调运车辆的配备：公共自行车调运专用车辆由乙方提供并承担车辆保险。要求每个调运岗位配备一辆调运车（每辆车的配置要求单次运输量 ≥ 10 辆自行车、续航里程 $\geq 200\text{km}$ ），且要求调运车辆仅用于公共自行车的调运作业。乙方应确保车辆的安全完好及正常使用，若由于乙方的原因造成的一切损失均由乙方自行承担。

2、维保车间场地的配备：拥有独立的且不少于 100 平米室内空间的维修车间。

3、高压清洗机配备：高压清洗机(或车) 2 辆。

（三）合同期间，合同期间，所有服务人员劳务工资、福利及保险、维保车间场地租金、调运车辆与高压清洗机运营油耗、修理及保险、保洁耗材及工具、人员服装、自行车维修工具、安全责任、日常办公、台账资料、技术培训及其它所有费用均由中标人自行解决。

六、营运服务工作内容及要求

（一）工作内容及要求

全面负责龙游公共自行车日常运营管理服务，涵盖网点、车辆、人员、服务管理等。制定详细运营管理计划和应急预案，确保在各类情况下能迅速有效应对，保障服务正常运行。定期总结汇报运营管理工作，及时反馈问题和建议。

1、人员培训与管理制度

1.1、配备充足专业工作人员（项目负责人、站点现场管理员、调运人员、维保人员、后台客服调度监控人员等），定期开展培训，提升员工业务技能和服务水平。建立完善人员考核制度，量化考核员工工作表现，激励员工积极工作。加强职业道德教育，确保员工遵守法律法规和行业规范，树立良好服务形象。

1.2、建立健全人员管理、岗位工作流程、营运管理、考勤、应急、安全、台账系统等各项制度，明确各岗位职责，制定内部考核办法，做到日有检查、月有考核、年有考评。

1.3、健全各岗位当班人员日常考勤、站点现场管理日志（含巡查、卫生保洁等台账记

录)、车辆调运、无桩站点设施设备及车辆巡检和维修保养记录、客服调度等各项日常台帐。

2、站点现场管理服务:

站点管理工作是做好 151 个服务站点所辖片区各服务站点的设施环境及自行车车辆的卫生保洁、站点巡检、站点车辆上下架以及市民租还车服务等现场管理服务。执行客服调度中心的工作指令,保障站点设施完好、站点区域内环境卫生干净整洁、自行车车况良好车体整洁、墩位无空、满桩现象。帮助市民处理好租还车过程中所遇到的问题;配合现场管理、车辆维修等岗位的相关协调、互助工作。

2.1、做好所辖片区服务站点区域内的卫生清洁消毒工作,备足保洁工具(扫帚、畚斗、水桶、抹布、喷壶等常用清洁工具)及清洁耗材,做到站亭(棚)无垃圾、橱窗玻璃亮、地面净,擦拭车桩、机柜、驿站牌、视频监控、墩位锁止器、底板、底槽等,做到无小广告、无卫生死角,站点区域内环境卫生保持干净;确保营运中自行车车辆卫生清洁,做到车身净、钢圈钢丝亮、轮胎黑,鞍座、车把、龙头锁、智能锁、挡泥板无污迹、车筐干净无垃圾。

2.2、每天对所辖区域站点及自行车进行至少一次的保洁工作,并进行站点打卡签到登记。每季至少一次集中进行自行车全车清洁保养;每年至少二次对各站点站棚(亭)顶棚树叶等垃圾进行全面清理保洁。

2.3、日常巡检所辖片区各服务站点营运中的自行车车况(刹车、车铃、胎压、鞍座、链条、智能锁等)。检查在架车辆是否锁牢或排放是否有序整齐、自行车智能锁二维码及墩位二维码是否清晰、无破损;检查站点设施设备及墩位设备是否正常工作、车辆或站点设施设备是否有破损有故障、有无其他车辆占用自行车位等现象,发现问题或故障及时处理或上报反馈【其中涉及管理亭、停车棚、有桩系统设备、视频监控、有桩墩位等故障的,其归公共自行车服务中心设备科负责维修处理;自行车车辆、无桩设施(含驿站牌、站点电子设备、蓝牙地桩、无桩停车架等)、车辆智能锁、太阳能充电装置等故障的归中标人负责维修(其中零配件由采购方提供)】,不能现场处理的及时反馈上报客服调度中心报备(故障车辆移至故障停放点,待调运人员拉回维保车间)。

2.4、日常巡检所辖片区各服务站点在架车辆的储备情况,在架车辆数以额定投放量(站点停车位总数)的 80%-20%为上下限控制标准(无桩站点上限车辆数可放宽至 120%),高于或低于该标准时,应及时上下架(最迟 20 分钟内完成),确保市民骑行时能随租随还;做好所辖服务站点每次上下架车辆清点核实登记工作,做到有记录可备查、准确无差错、上下架车辆不缺失。

2.5、各站点(指有桩站点)当天的备车,原则上当天上架,最多不能超过 3 天。对于各站点备车过多或无备车(无桩站点除外)情况,及时反馈客服调度中心调运。另现场管理人员需根据站点实际营运情况要有预判意识,在当班下岗前合理分配好各站点在架自行车存

量，确保每个营运站点 24 小时没有空满桩现象。

2.6、服从公共自行车服务中心日常管理和临时交办的其他其它保洁任务。保持通讯畅通，随时执行客服调度中心工作指令，做到随叫随到。保洁期间，发现站点桩位异常或车辆故障及时上报客服调度中心。

2.7、树立良好的服务形象，现场帮助骑行市民解决租还车过程中所遇到的问题。做好骑行市民反映的意见、需求信息收集并及时上报反馈给客服中心。

2.8、做好日常站点现场管理服务工作的当班记录，台账记录填写要准确、规范，不得瞒报、谎报数据。

3、车辆调运服务

自行车车辆调运服务工作应采取“自主调配为主，后台指令为辅”的调运原则，负责所有网点的自行车调度、搬运、安全检查，保证及时调运。凡调入、调离站点的自行车都必须进行登记并及时上报客服中心备档。根据每个站点的用车规律和特点，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，合理调度各站点车辆配额；负责故障车辆或遗丢车辆的回收搬运工作；配合现场管理、车辆维修等岗位的相关协调、互助工作。

3.1、对于自行车日常调运工作，调运人员要有预判意识，时刻关注各站点车辆储备情况。调运人员可根据站点实际营运情况，合理调度、分配各站点自行车数量(含有桩站点备车)，尽量提高车辆的骑行使用率，确保每个营运站点 24 小时没有空满桩现象。一般站点车辆数以额定投放量（站点停车位总数）的 80%-20%为上下限控制标准（无桩站点上限车辆数可放宽至 120%），高于或低于该标准时，应在 30 分钟内完成车辆调运。

3.2、在早中晚高峰时间段(原则上早上：7：30-8：30，中午：11：20-12：20、13：30-14：40，晚上：16：30-18：00)，在站点车辆出现空(满)位且站点无备车可上架的情况下，在接到客服调度中心指令后，必须在 20 分钟内调运完毕（恶劣天气情况除外）。

3.3、自行车车辆调运前须检查调运的自行车车辆性能车况，清洁车辆卫生，仔细检查车辆各机件的完好性，发现故障或异常情况，及时送修，确保调运的车辆性能完好、安全并能满足日常调运的需求。

3.4、装运（摆放）自行车时，做到轻搬轻运、摆放整齐；投放备车或上架车辆时必须刷卡操作。

3.5、调运车保持外观整洁规范，车辆驾驶人员安全驾驶，规范作业，不违章乱停；调运车上必须始终保持载有备用自行车 10 辆以上，以备及时调运。

3.6、树立良好的服务形象，现场帮助骑行市民解决租还车过程中所遇到的问题。做好骑行市民反映的意见、需求信息收集并及时上报反馈给客服中心。

3.7、每天应进行各管辖片区自行车站点调度巡查不少于2次，并进行站点打卡签到登记。做好日常调运服务工作的当班记录台账工作，台账记录填写要准确、规范，不得瞒报、谎报数据。凡调入、调离站点的自行车都必须进行登记并及时上报客服监控调度中心。

3.8、负责处理应急事件的协调、处理和调度工作。服从公共自行车服务中心日常管理和临时交办的其他工作安排。保持通讯畅通，随时执行客服调度中心工作指令，做到随叫随到。

3.9、接到故障车辆电话后，应在30分钟内把故障车从故障区接出，当天送到维修场地。

3.10、负责对流入到湖镇、溪口区域内的龙游公共自行车车辆调运拉回(每月至少一次)。

4、公共自行车维护检修

公共自行车维护检修服务主要是负责公共自行车车辆、公共自行车无桩设施(含驿站牌、站点电子设备、蓝牙地桩、无桩停车架等)、车辆智能锁、太阳能充电装置等日常巡检、维护维修工作。维修工作做到快捷响应、精准、安全，确保维修质量。维修好车辆后，需对车辆进行清洁，确保车辆卫生整洁。配合现场管理、车辆调运等岗位的相关协调、互助工作。

4.1、站点设施及自行车的日常维护，应定期和不定期进行常态化巡检、维修、保养。其中对自行车车辆的刹车、车铃、鞍座、脚踏、把手、轮胎、智能锁、太阳能充电板等零部件的完好率及整车车况安全性能进行巡检，特别是刹车失灵、前后轴紧固螺丝松动、铃铛失灵、链条脱链、立脚损坏、轮胎漏气、智能锁亏电等故障现象，应及时发现并维修。做到每天巡检一次(恶劣天气除外)、车况完好率应大于98%。

4.2、每半年须对营运中的所有自行车进行集中回收、全面地强制性维护保养一次。维修保养项目包括：全面检查车辆各连接部件紧固情况，紧固、调整前轮轴、后轮轴和中轴的轴承间隙，并加注润滑脂；检查、调校车辆中轴主动齿盘，紧固及校正脚踏板螺栓及脚踏板；检查、调整自行车刹车系统，检查抱闸制动灵活性；检查、调校车圈钢线，保证车圈正圆不摇摆；检查铃铛、链条、立脚、鞍座、快拆、挡泥板、龙头锁、智能锁、太阳能板等部件完好性；检查车辆轮胎安装和磨损状况；检查自行车智能锁扫码灵敏性及太阳能板充放电情况。自行车检修要做到：检修自行车车架、前叉、把横、把立，确保不变形，不松动；检修脚踏、车盘曲柄、飞轮、中轴、链条等传动部分，确保转动灵活，功能正常；检修车轮部分、前后轴，确保胎压正常，转动灵活；检修前后刹车，确保闸把功能正常，闸线不断裂，刹车等不松动，确保刹车功能正常有效；检修自行车智能锁扫码、充电或机械故障，确保扫码开锁闭锁灵敏、存电量充足；检修后须对公共自行车进行卫生清洁，确保车辆整洁后投入使用。

4.3、维修人员在接到车辆维修任务后，应在规定时间内(20分钟内)到达现场进行维修。对于一般故障，应在规定时间内(如半小时内)修复车辆，确保车辆能够正常投入使用；

对于较为复杂的故障，应及时上报且存档，在规定时间内（4 小时内）尽快修复车辆。对于站点设施的维修，应根据设施的损坏情况，在合理时间内（如 24 小时内）完成维修工作，确保站点设施正常运行。

4.4、做好故障车辆的日常接收和登记备档工作，及时回收且修复。送到维保车间的故障车辆必须及时（48 小时内）修复，库存故障车辆日均不得多于 10 辆，确保修复的车辆能投入正常运转。在维修过程中，要以节约为主，做到能修复的尽量不换，必须要换配件的应当做好备档登记，并按规定填写相应的领料报表，协助仓管人员做好配件材料领用登记工作。维修完毕后及时清理维修现场，检验维修质量并做好台账记录。

4.5. 仓库领取备件材料应签字登记，取得仓管人员同意后方可领取。领料原则上以旧换新，如有特殊情况，说明原因。

4.6. 维修作业要求制定完整维修机制和流程，所有自行车车辆完好率不低于 98%，建立健全维修保养档案台账。做好故障车辆接收登记、维修车辆的维修记录以及材料消耗登记等当班记录工作。台账记录填写要准确、规范，不得瞒报、谎报数据。

4.7、服从公共自行车服务中心日常管理和临时交办的其他工作安排。保持通讯畅通，随时执行客服调度中心工作指令，做到随叫随到。

5、客服与调度服务

客服调度人员主要负责受理市民的现场或热线电话咨询、租还车异常处理、投诉和建议等解答服务；负责监控公共自行车智能调度管理系统监控观测、视频监控系统观察与监督及各类反馈信息；负责现场管理、车辆调运、车辆维修、系统设备维护各岗位之间的工作指令下达、协调派单、车辆调运、车辆报修、系统设备维修等调度指派工作。

5.1、客服调度人员须熟练掌握业务技能和服务水平，熟悉电脑常规操作，熟知各网点位置及公共自行车服务指南基本常识。应严格遵守客服调度岗位制度，保持服务热线畅通，为市民提供微笑、主动、热情、细致、快速、准确的在线或现场服务。

5.2、客服调度人员应在当班期间对于公共自行车各站点营运情况作出预见性指挥，及时通报站点异常情况，下达工作指令（必须以电话通知为主，微信为辅），并做好记录与跟踪。

5.3、对于公共自行车智能调度管理系统、视频监控系统出现站点高低储、离线、异常、视频监控无图像等异常情况，应及时发现且反馈处理。

5.4、做好日常客服当班记录台账工作。当班记录填写要准确、完整、规范，不瞒报、漏报或谎报记录。

5.5、服从公共自行车服务中心日常管理和临时交办的其他工作安排。

（二）、人员在岗服务作业时间安排

龙游公共自行车租赁服务系统具有 24 小时全天候租还车服务功能，日常运营管理服务时间为每天 7:00 时至 21:00 时，其它时间为市民自助服务时间段。

- 1、现场管理人员在岗服务作业时间：每天 7:00 时至 21:00 时。
- 2、调运人员在岗服务作业时间：每天早上 7:00 时至晚上 21:00 时（所有服务站点至少每班次巡检二遍）。
- 3、维修人员在岗服务作业时间：每天早上 8:00 时至下午 5:00 时。
- 4、客服调度监控人员在岗服务作业时间：（7:00 至 21:10）。
- 5、如遇突击情况、重大节日或举行社会活动时，乙方的服务时间及工作人员的安排必须满足甲方承担的社会公众服务管理工作的需要。
- 6、乙方在承诺并履行各岗位服务人员以上的每天在岗服务作业时间外，须错开市民租还车高峰期时间段，合理安排各岗位服务人员就餐时间，要求午餐晚餐时间岗位不断人，保障公共自行车各服务站点正常运营。

七、其他要求

（一）乙方在不违反国家法律、地方法规及本合同条款的前提下，以甲方监管、乙方自主运营、自负盈亏的形式向甲方提供营运服务，并独立承担民事责任，运营期内所有税费和所产生的一切债权、债务和事故责任等均由乙方全部负责，甲方概不负责；

（二）安全生产要求：乙方必须高度重视安全生产及教育。合同服务期间，由于管理不善或服务人员操作不规范等因素造成的安全事故，均由乙方自行承担一切责任和损失。

1、车辆安全保障：强化公共自行车车辆安全管理，定期检测安全性能，确保刹车、车铃、车架、车轮等关键部件安全可靠。维修时严格遵循工艺和标准，保证维修质量，防止因车辆故障引发安全事故。定期清洁消毒车辆，为市民提供安全卫生骑行环境。

2、站点设施安全：确保公共自行车服务站点设施安全稳固，定期检查维护停车架、智能锁、标识牌等设施，及时修复或更换损坏设施，防止设施倒塌、坠落等安全事故。

3、人员安全管理：加强工作人员安全教育培训，提升安全意识和应急处理能力。为工作人员配备必要安全防护装备，确保工作过程中人身安全。制定完善安全管理制度，明确各岗位安全职责，加强工作现场安全监督管理，及时消除安全隐患。

（三）乙方需按时发放员工工资，按照劳动部门的规定承担购买员工社会养老保险、工伤保险和医疗保险的义务，所产生的劳资纠纷由乙方自行负责。

（四）考勤与岗位职责要求：

1、各岗位服务人员由业主单位进行日常考勤，上岗当班期间，要求本人上岗且始终保持良好的身体和工作精神状态；要求按时上下岗，穿戴整齐，佩带上岗证，举止文明。遵守劳动纪律，不得无故迟到早退；上下岗必须打卡签到、签退；严肃当班岗位人员顶、替、休岗管理制度，规范替班报备流程，不得出现一岗顶多岗现象。

2、当班期间，各岗位不得缺岗、串岗，空闲时必须在各管辖片区管理岗亭或客服中心待命（维修岗人员可在维保车间当班），遇事（病）假须提前由乙方另派遣人员顶岗到位，并报甲方备案。

3、自觉维护甲方、乙方和骑行市民的权益，树立诚信服务形象，严禁态度冷漠，严禁与市民发生争执。

（五）营运管理服务响应时间要求：各岗位运营服务人员应在 5 分钟内响应、20 分钟内赶到现场提供相应服务。

（六）产权归属及移交要求：本项目所有有关公共自行车的设备、软硬件及设施产权归甲方所有。本项目合同实施前将与乙方进行交接工作，交接前甲方将进行一次全面维修和保养，并提供移交清单，确保所有设备设施及软件系统性能满足使用要求，所有设备及系统可以满足乙方中标后正常开展营运管理服务工作的。营运服务期结束按原清单移交还给甲方。如出现非正常资产损失（折旧等属于正常损耗），乙方须按照资产原值进行赔偿。

八、考核办法和考核标准

本项目服务期限为 1 年，合同期内，乙方的营运管理服务须达到甲方的各项考核目标。

（一）本项目考核办法由甲方结合龙游本地实际情况，以正式文件形式确定和修订。乙方必须依照《龙游公共自行车运营服务考核办法》接受甲方日常考核。

（二）甲方有权根据运营期间的实际情况，特别是市民意见较大而本招标文件及合同没有明晰的服务条款，适度调整、完善考核办法及考核评分表。

（三）本项目服务考核采取日常检查与定期抽查相结合方式，实行台帐检查与现场抽查相结合方式，对乙方的制度建设、人员管理、岗位考勤、安全管理、站点管理、车辆性能状况、车辆调运、无桩设备及车辆检修维保、车辆卫生、站点卫生、客服服务、用户反馈等方面进行监督考核。考核以月度为单位进行，年度进行综合考评。甲方根据考核情况有权终止合同（同一营运年度内连续两个月考核得分低于 80 分的或连续 6 个月中累计两个月考核得分低于 80 分的）。若在合同期限内，乙方有严重违约行为，甲方有权提前终止合同，由此造成的一切后果和损失由乙方承担。具体考核内容及标准依照《龙游公共自行车营运管理外包服务考核办法》、《月度考核评分表》。

九、权利保证

乙方应保证甲方在合同履行期限内不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

十、质量保证

乙方应按招标文件规定的服务要求、技术要求、质量标准向甲方提供服务。

十一、验收

验收标准：按招标文件所规定的服务标准和乙方投标文件的承诺，根据《龙游县政府采购验收管理暂行办法》程序组织验收，费用由乙方承担。

十二、甲乙双方权力和义务

(一) 甲方应按合同约定向乙方支付各项服务费用。

(二) 甲方负责对乙方服务工作的内容、范围和标准，进行全面监督、检查和考核，配合乙方全面做好本合同各项服务工作。甲方有对乙方不合格工作人员建议辞退的权利。

如乙方工作人员工作不能达到甲方满意，则甲方可责令乙方工作人员随时进行整改，直至达标为止。

(三) 甲方对乙方工作人员在工作中出现的一切安全事故不承担任何责任。

(四) 乙方认真完成规定的作业项目和标准，达到甲方满意。

(五) 乙方派遣人员的工资、保险、人身安全等均由乙方负责承担。

十三、发现以下问题，甲方有权终止合同；

1. 甲、乙双方应严格履行合同，如在合同期内乙方无正当理由不得无故终止合同，否则违约方应向对方支付违约金伍万元，甲方有权提前终止合同，由此造成的一切后果和损失由乙方承担。

2. 乙方连续 2 年考核不合格将取消其营运外包服务资格，且终止合同。

3. 连续两个月考评得分低于 80 分的或连续 6 个月中累计两个月考评得分低于 80 分的，甲方有权终止承包合同且合同清算不作任何支付，由此造成的一切后果和损失由乙方承担。

4. 合同期间因管理不善或决策失误造成重大损失而减少或不提供公共自行车服务的。

5. 发生重大群众有责投诉或媒体曝光责任事件，多次考评不合格或服务管理不力造成重大不良影响。

6. 未履行合同（协议）条款，不服从业主监管、多次整改不到位、私自转包他人等情况。

十四、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

2. 甲方无故逾期进行月度考核或办理款项支付手续的，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. 乙方未按要求履行合同的，由此对甲方造成损失的，由甲方向乙方进行索取。

十五、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。

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。

十六、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。

十七、下列文件为本合同不可分割部分

- 1、政府采购招标文件（包括澄清、修改）；
- 2、乙方的投标响应文件；
- 3、中标（成交）通知书；
- 4、乙方在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件；

十八、合同生效及其他

1、合同由甲、乙方法定代表人（或者被授权代表）签字并加盖单位公章，本合同自签订之日起生效。

2、本合同未尽事宜，双方协商决定。

3、本合同正本一式五份，其中甲乙双方各二份，泰宇建筑工程技术咨询有限公司一份，具有同等法律效力。

附件一：龙游公共自行车营运管理外包服务考核办法

甲方（盖章）：

法定代表人或委托

代理人（签字）：

联系电话：

签订日期：2025 年 7 月 2 日

采购代理机构（盖章）：

日期：2025 年 7 月 2 日

乙方（盖章）：

法定代表人或委托

代理人（签字）：

联系电话：

签订日期：2025 年 7 月 2 日

附件一：龙游公共自行车营运管理外包服务考核办法

龙游公共自行车营运管理外包服务考核办法

为落实龙游公共自行车营运管理外包服务（站点管理、车辆调运、车辆维保、客服调度等）的考核制度,保障各服务站点设施环境整洁、自行车车况性能完好、车辆调运快捷,进一步提升外包服务质量，完善公共自行车长效管理和监督考核体系。按照“明确岗位责任、强化流程管理，落实量化考核、按质付费，绩效管理”的原则，依据服务要求、合同协议等特制定本考核办法。

一、考核对象

公共自行车营运管理外包服务营运商。

二、考核目的

监督、检查外包服务营运商在龙游公共自行车日常营运管理服务中的各项工作，不断改进和提升服务质量，充分发挥效能，保障公共自行车租赁服务系统正常营运，为市民提供优质高效的公共出行服务。

考核工作的指导思想是：发扬“以合同管理为基础、奖优罚差为导向、稽查考核为手段、优质服务为目的”的市场化管理理念，坚持“客观公正、科学合理、严格标准、分类考核”的考核原则，

三、考核实施

龙游县公共自行车服务中心负责公共自行车服务系统的日常稽查、考核和评价，受理、督办、协调解决公共自行车营运管理中出现的相关问题。县交通运输局负责根据相关协议和考核结果情况拨付营运外包服务费（按月支付）。

四、考核办法

考核实行百分制考核，满分为 100 分(不含加分项)，采取日常检查与定期抽查相结合、台账检查与现场抽查相结合的方式，对营运服务商的制度建设、人员管理、站点现场管理（含卫生保洁、现场租还车服务、站点巡检等）、自行车调运、自行车与无桩设施维护保养、客服调度与监控、安全管控、用户反馈等方面进行监督考核。

（一）日常考核：由公共自行车服务中心负责开展日常稽查工作（每日开展）。发现问题当场拍照留底后及时通知外包服务商到现场确认并落实整改；发现严重问题除拍照外，还须现场签字确认，并书面告知，形成检查记录，同时根据考核细则进行相应处罚扣分。

（二）月度考核：原则上每月检查一次，由公共自行车中心分管领导牵头，组织考核小组成员及营运商项目负责人对辖区各外包站点按照一定比例随机抽查，采取现场检查的方式，结合日常考核情况按照考核评分表进行综合打分，形成月度考评的成绩，作为支付月外包服务费的依据。

（三）公众监督：对被上级通报、群众投诉、媒体曝光、叮嗒出行 APP 反映的问题，

干净整洁、自行车车况良好车体整洁、墩位无空、满桩现象；帮助市民处理好自行车租还过程中所遇到的问题；配合车辆调运、维保检修、客服调度等岗位的相关协调、互助工作。

1.做好所辖片区服务站点区域内的卫生清洁工作，备足保洁工具（扫帚、畚斗、水桶、抹布、喷壶等常用清洁工具）及清洁耗材，确保对各站点设施、站点区域及自行车车辆进行每天至少一次的全面保洁服务，未做到一次扣1分；做到站亭（棚）无垃圾、橱窗玻璃亮、地面净，擦拭车桩、机柜、锁柱、底板、底槽等，做到无小广告、无卫生死角，站点区域内环境卫生保持干净；营运中自行车车辆卫生清洁，做到车身净、钢圈钢丝亮、轮胎黑，鞍座、车把、龙头锁、智能锁、挡泥板无污迹、车筐干净无垃圾。日常稽查或月底考核中，抽查站点若发现不符合要求的，从第二处起，每查实一处扣1分，若抽查发现车辆卫生不达标，5%（含）以内不扣分，超过5%的，每辆扣0.5分。发现广告位有破损的或有小广告未及时向反馈的，每处扣1分。

2.巡检所辖片区各服务站点营运中的自行车车况（刹车、胎压、鞍座、链条、智能锁、脚踏板等），在架车辆须下架检查，未做到的查实一次扣1分；发现故障车辆应拖至故障车停放区域或挂故障牌，未做到的查实一次扣0.5分/辆车；检查在架车辆是否锁牢、无桩在位车辆是否上锁、摆（停）放是否有序整齐，未做到的查实一次扣0.5分/辆车；检查站点设施设备及墩位设备是否正常工作、车辆或站点设施设备是否有破损有故障、有无其他车辆占用自行车位等现象，发现问题及时处理（其中涉及管理亭、停车棚、系统设备、视频监控、有桩墩位故障的及时上报反馈，其归公共自行车服务中心设备科负责维修处理，不作考核，自行车车辆、无桩设施设备、无桩停车架、车辆智能锁等故障归外包营运商负责维修），不能处理的应及时反馈上报客服调度中心报修，若未及时发现、未及时处理或上报反馈的，视情况查实一次扣1-2分。

3. 巡检所辖片区各服务站点在架车辆储备情况，在架车辆数以额定投放量（站点停车位总数）的80%-20%为上下限控制标准（无桩站点上限车辆数可放宽至120%），高于或低于该标准时，应及时上下架（最迟20分钟内完成），未达要求的，每查实一次扣2分/站点。确保市民骑行时能随租随还，在服务时间内，因站点管理人员原因造成市民不能租还车10分钟以上的，每查实一次扣1分。上下架车辆时必须刷卡操作，因操作不当而未锁好，发现一次扣1分/辆。

4.各站点（指有桩站点）当天的备车，原则上当天上架，最多不能超过3天，超过3天的，查明原因，原因不清责任不明的，扣0.2分/辆；对于各站点备车过多或无备车（无桩站点除外，无桩站点不许设有备车停放位）情况，及时反馈客服调度中心调运，未做到的每次扣1分；现场管理人员须根据站点实际营运情况要有预判意识，在当班下岗前把各站点在架自行车存量调整在合理范围，未做到的扣1分/站点。

5.服从公共自行车服务中心日常管理和临时交办的其他工作安排。保持通讯畅通，随时执行客服调度中心工作指令，做到随叫随到。未做到的每次扣1分/人。

6.树立良好的服务形象，现场帮助骑行市民解决租还车过程中所遇到的问题。做好骑行市民反映的意见、需求信息收集并及时上报反馈给客服中心，未做到的每次扣1分/人。

7.做好日常站点现场管理工作的当班记录工作，台账记录须填写准确、规范，不得瞒报、谎报数据，发现弄虚作假的，发现一次扣 1-5 分/笔。

8. 未尽事宜，在以后工作中继续补充。

(四)调运管理(20 分)

车辆调运管理工作应采取“自主调配为主，后台指令为辅”的调运原则。要根据每个站点的用车规律和特点，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，合理调度各站点车辆配额；负责故障车辆及遗失车辆的回收搬运工作；配合现场管理、车辆维修、客服调度等岗位的相关协调、互助工作。

1.对于自行车日常调运工作，调运人员要有预判意识，时刻关注各站点车辆储备情况。调运人员可根据站点实际营运情况，合理调度、分配各站点自行车数量(含有桩站点备车)，尽量提高车辆的骑行使用率，确保每个营运站点 24 小时没有空满桩现象。一般站点车辆数以额定投放量（站点停车位总数）的 80%-20%为上下限控制标准（无桩站点上限车辆数可放宽至 120%），高于或低于该标准时，应在 20 分钟内完成车辆调运，未达要求的，每次扣 1 分/站点。

2.在早中晚高峰期时间段(原则上早上：7：30-8：30，中午：11：20-12：20、13：30-14：40，晚上：16：30-18：30)，在站点车辆出现空(满)位且站点无备车可上架的情况下，在接到客服调度中心指令后，必须在 20 分钟内调运完毕（恶劣天气情况除外），未达要求的，每次扣 1 分/站点。

3.自行车车辆调运前须检查调运的自行车车况，清洁车辆卫生，仔细检查车辆各机件的完好性，发现故障或异常情况，及时送修，确保调运的自行车车况性能完好、安全并能满足日常调运的需求。发现故障及时处理，若发现有故障车辆而投放营运的，查实一次扣 2 分/辆。

4.装运（摆放）自行车时，做到轻搬轻运、摆放规范整齐，若有野蛮装卸、摔扔现象等，发现一次扣 2 分；投放备车或上架车辆时必须刷卡操作，因操作不当而未锁好，查实一次扣 1 分/辆。

5.调运车保持外观整洁规范，车辆驾驶人员安全驾驶，规范作业，不违章乱停，未达要求的，每次扣 1 分。

6. 树立良好的服务形象，现场帮助骑行市民解决租还车过程中所遇到的问题。做好骑行市民反映的意见、需求信息收集并及时上报反馈给客服中心。未做到得每次扣人 1 分。

7.做好日常调运管理的当班记录台账工作。台账记录填写须准确、规范，不得瞒报、谎报数据，发现弄虚作假的，查实一次扣 2-5 分/笔。

8.服从公共自行车服务中心日常管理和临时交办的其他工作安排。保持通讯畅通，随时执行客服调度中心工作指令，做到随叫随到。未做到每次扣 1 分/人。

9.未尽事宜，在以后工作中继续补充。

(五)维保检修（20 分）

负责公共自行车无桩设施设备（视频监控系统设备除外）及自行车日常维保检修工作；配合现场管理、车辆调运、客服调度等岗位的相关协调、互助工作。

1、每天在维修车间至少全面的强制性维保检修自行车 20 辆以上，无故未完成的每次扣 1 分。

2.每半年须对营运中的所有自行车进行全面的强制性维护保养一次。维修保养项目包括：全面检查车辆各连接部件紧固情况，紧固、调整前轮轴、后轮轴和中轴的轴承间隙，并加注润滑脂；检查、调校车辆中轴主动齿盘，紧固及校正脚踏板螺栓及脚踏板；检查、调整自行车刹车系统，检查抱闸制动灵活性；检查、调校车圈钢线，保证车圈正圆不摇摆；检查铃铛、链条、立脚、挡泥板、龙头锁、智能锁、太阳能板等部件完好性；检查车辆轮胎安装和磨损状况。未按时完成的扣 10 分/次。

由于车辆原因造成骑车人受伤且被查实的扣 10 分/辆。

3、做好故障车辆的日常接收和登记备档工作，未履行的扣 1 分/次。

4.仓库领取维修配件材料时应先签字登记，取得仓管人员同意后方可领取。原则上须以旧换新，如有特殊情况，说明原因。违者视情每次扣 1-2 分。

5.做好故障车辆接收登记、车辆维修记录、无桩设施设备维修记录、以及配件材料更换使用情况登记等当班记录工作。台账记录填写要准确、规范，不得瞒报、谎报数据，发现弄虚作假的，发现一次扣 2-5 分。

6.服从公共自行车服务中心日常管理和临时交办的其他工作安排。保持通讯畅通，随时执行客服调度中心工作指令，做到随叫随到。未做到的每次扣 1 分/人。

7.未尽事宜，在以后工作中继续补充。

(六)客服管理(20 分)

客服调度管理人员主要负责受理市民的现场或热线电话咨询、租还车处理、投诉和建议；负责监控公共自行车智能调度管理系统、视频监控系统及各类反馈信息；负责现场管理、车辆调运、车辆维修、系统设备维护各岗位之间的工作指令传达、协调派单、车辆调运、车辆报修、系统设备维修等调度指派工作。

1.客服调度人员应严格遵守客服调度岗位制度，保持服务热线畅通，为市民提供微笑、主动、热情、细致、快速、准确的在线或现场服务，如有投诉，经确认有责任的，视影响程度扣 1-3 分/次；

2.客服调度人员应在当班期间对各站点营运情况作出预见性指挥，及时通报站点异常情况，下达工作指令（必须以电话通知为主，微信为辅），并做好记录与跟踪，如未及时通知或未通知而造成不利后果的，每次扣 2 分。

3.对于公共自行车智能调度管理系统、视频监控系统出现站点高低储、离线、异常、视频监控无图像等异常情况，未及时发现且反馈处理的，或发现异常情况却瞒报不处理、不反馈的，视影响程度每次扣 0.5-3 分。

4.做好日常客服调度当班记录台账工作。台账记录填写要准确、完整、规范，不得瞒报、漏报、谎报记录，发现弄虚作假的，查实一次扣 2-5 分/笔。自行车出入库，必须登记，

未作登记者，每次扣 1 分/辆。

5.服从公共自行车服务中心日常管理和临时交办的其他工作安排。未做到得每次扣 1 分/人。

6.未尽事宜，在以后工作中继续补充。

六、附则

（一）发生下列情况之一，龙游县公共自行车服务中心有权终止外包服务商的服务资格：

1.甲、乙双方应严格履行合同，如在合同期内乙方无正当理由不得无故终止合同，否则违约方应向甲方支付违约金伍万元，甲方有权提前终止合同，由此造成的一切后果和损失由中标人承担。

2.乙方连续 2 年考核不合格将取消其营运外包服务资格，且终止合同，

3.连续两个月考评得分低于 80 分的或连续 6 个月中累计两个月考评得分低于 80 分的，采购人有权终止承包合同且合同清算不作任何支付，由此造成的一切后果和损失由中标人承担。

4.合同期间因管理不善或决策失误造成重大损失而减少或不提供公共自行车服务的。

5.发生重大群众有责投诉或媒体曝光责任事件、服务管理不力造成重大不良影响。

6.未履行合同（协议）条款，不服从业主监管、多次整改不到位、私自转包他人等情况的。

（二）如有投诉，经确认有责任的，视影响程度扣分，用户一般投诉在承诺期限内完成处理，紧急投诉处理需在当日内完成，若未及时处理而造成用户向相关部门投诉，经查实有责的扣 2-5 分/件。

七、本办法自发文之日起试行。

八、本办法由龙游县公共自行车服务中心负责解释。

龙游县公共自行车服务中心

2025 年 5 月 8 日

