**附件二**

**采购需求**

**一、项目总体概述及背景**

北京站地区是首都重要窗口和交通枢纽，结构复杂，客流、车流流动性强，重点时期运力保障任务较多，是北京站地区运力接续的重要服务场所。项目以做好出租车调度站的运行管理工作为基础，特别是做好春运、暑运、“两会”、节假日等重点时期及应对突发情况的出租车运力接续的保障工作，既要为广大旅客提供便捷、舒适的换乘服务，又要为出租汽车提供规范经营的客运条件。

**二、服务范围及内容**

1.服务范围：

调度站运行保障区域：北京站地区出租车调度站

保障区域范围：旅客候车区域、出租车蓄车区域及涉及的相关道路、调度管理区域。

2.服务时间

全天候24小时。

3.服务内容

供应商服务保障工作内容包括但不限于以下内容：

（1）按照要求成立项目部、组建专业化管理团队，确定服务人员的职责范围，教育、督促服务人员服从相关部门监督和指导，确保服务质量达到政府有关部门、行业主管部门、北京站地区的规范要求。

（2）全面提供运行保障服务，在站内外设置清晰、明显的出租车进出引导标识和标志牌，在站内设置合理岗位，职责分工明确，引导出租车有序进出站，引导乘客按序乘车，保障出租车调度站及周边秩序及人、车安全，配合做好出租车交通疏导，缓解北京站地区交通压力，具备适合北京站地区特点的创新型、科技型、专业型服务方式。

（3）合理设置岗位，职责分工明确，在保障旅客和车辆安全的前提下，引导出租车顺序进站，引导乘客按序乘车。

（4） “暑运”、“十一”等重点时期及突发情况下，供应商能够按照采购人要求，做好出租汽车调度及调度站运营管理工作，充分保障旅客的乘车需求。

（5）供应商应积极配合采购人佩戴记录仪等取证设备，做好紧急情况下的影像记录工作，维护管理区域及指定区域内日常秩序，配合地区执法部门、监管部门开展相关工作，保障旅客合法权益不受侵害。

（6）供应商应针对北京站地区实际情况，制定调度站相关管理制度和应急预案，包含但不限于1.建立保点工作机制，主动联络出租车公司，通报调度站内情况，协调出租车快速进场保障；2.建立奖励机制，调动出租车司机积极性，及时进站候客；3.采取技术手段，建立联络渠道，及时向出租车司机发送调度站候车信息，引导司机进站保点。

（7）负责完成采购人交办的临时保障任务。

**三、服务要求**

1.供应商应配置具备一定工作经验及职业素养的管理团队，满足调度站日常运行所需人员数量，做好日常管理工作。

2.供应商应提供有效的疏导方案、应急措施、人员培训方案，具备健全的管理制度。

3.供应商投入项目的所有工作人员须统一服装，款式及材质由采购人指定。

4.供应商应在调度站区域公示投诉电话号码，及时处理旅客投诉意见，解决旅客投诉问题。

5.供应商工料全包，包括人员开支，设施设备（含锥桶、指挥棒、手电、扩音器等），扫雪铲冰、消防安全、防汛保障、疫情防控等工作的物资物料、办公用品等运行管理费用。

**四、相关要求**

1.参加比选的所有单位均须严格遵守有关保密纪律。

2.严格执行相关法律、法规和有关规定，认真履行职责，遵守职业道德。

五、服务团队及人员要求

供应商配置一定工作经验及职业素养的团队，保证调度站24小时运转，具体岗位设置为：项目经理、值班经理、调度站信息员、入口调度员、排车员、出口放车员、车辆调度员、旅客问询员、旅客引导员，按四班三运转模式进行运营。

1.设置项目经理，负责项目全部管理工作，需常驻北京站地区，健康状况良好，具备交通枢纽地区出租车调度项目或类似项目管理经验，熟悉所管理项目相关政策及法规。

2.项目管理层设置管理人员，健康状况良好，熟悉所管理项目相关政策及法规，具备相关工作岗位经验，负责项目监督检查、考核、培训、消防、治安以及协调解决现场纠纷、事故等相关工作。

3.设置专职信息报送员，要求大专以上学历，身体状况良好，负责日常报送调度站工作信息、数据、多媒体等并进行存档。

4.调度人员：要求具备熟练指挥调度的工作岗位经验，负责调度站内车辆、旅客指引工作，为旅客、出租车司机提供咨询导向服务，负责调度站运行数据统计工作，在特定时期（如暑运、十一期间等）需按采购人要求加派调度人员，以保证调度站正常有序运行。

5.秩序维护员：具有不低于初中文化程度，品行端正、身体健康，负责责任区域内秩序维护工作，重点维护旅客候车区域内秩序，为旅客提供安全的乘车环境，协助做好责任区域内非法运营车辆、呲活揽客人员劝离及共享单车清理等工作。

6．供应商应保证为本项目配备的管理人员的稳定性，如出现更换应提前一周告知采购人。

7．供应商承诺，若中标需在合同签订后1个月内提供拟派本项目所有人员的体检、政审合格相关材料（附承诺函原件并加盖供应商公章）。

**项目团队人员名单：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 身份证号 | 岗位 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**六、合同履行期限**

自合同签订之日起至2023年12月31日止。

**七、验收要求**

详见合同

**八、采购标的所属行业**

本项目采购标的属于《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）中的（十五）**租赁和商务服务业**。

**注：本项目专门面向小微企业采购**