**采购需求**

**一、项目概述**

衢州市综合客运枢纽位于站前路以南、荷花中路西侧，与铁路衢州站接壤，是集公路长途客运、城市公交、农村公交、出租车和社会车辆等多种运输方式于一体的综合换乘系统，为铁路衢州站旅客提供集疏运服务，方便广大旅客实现零换乘。

本项目按一级公路客运汽车站、一级城市公共汽车枢纽站标准设计。该项目总用地面积47639㎡（71.458亩）。总建筑面积71050㎡，其中地上二层（局部六层），建筑面积33250㎡；地下一层，面积37800㎡；东边连廊1445㎡，架空发车平台7872㎡。设长途发车位12个、旅游大巴发车位4个、城市公交发车位8个、农村公交发车位12个、长途车停车位71个、农村公交停车位22个、地下小型车辆停车位737个。上述数据为设计数据，具体以实际为准。该项目概算总投资6.83亿元，其中建安费4.77亿元。于2016年底开工建设，预计2019年年中建成并投入使用。

内部功能有：换乘通道、换乘大厅、公交车出租车换乘区域；长途客运场站、农村客运场站候车大厅及发车平台；客运车辆停车场、修理房；地下小型车辆停车场；配套商业、配套设施设备等。私家车、出租车在地下层实现换乘，城市公交车在地上一层（地面）实现换乘，农村公交车和长途车在地上二层发车。

客运枢纽项目不同于一般的综合体运营管理，不仅要服务好业主单位、经营单位，提供优质的运营管理、工程维修、设备运维、秩序管理、车辆管理、安全、消防、清洁、绿化管理等基础服务，做好商业运营，确保资产安全增效。更要服务好旅客，抓好服务窗口文明创建工作，做好反恐防恐、维稳安保、稳妥处置群体事件等，为旅客营造安全、整洁、温馨、舒适的出行环境。

**二、服务区域**

衢州市综合客运枢纽项目红线范围内的所有区域（含主站房地上一层二层、地下一层；架空连廊；六层商业综合楼；室外配套等）、以及红线外明确属于客运枢纽管理区域的出站大厅、架空连廊、场站广场、绿化及四周空间等，含长途客运场站，农村客运场站、公交车、出租车管理区域、候车区域、发车平台、停车场等区域，（上述车辆运营业务由车辆经营单位自行负责）。具体事项区域范围详见图纸（图纸另册）。

**三、服务内容和职责**

**（一）服务内容**

本次采购的运营管理服务项目主要服务包含以下内容：运营管理：运行秩序管理、智能化及信息平台管理；秩序管理：安全秩序管理、消防管理；卫生管理：清洁、保洁、绿化管理；设施设备管理：资产管理、工程维护、设施设备维修；旅客服务：咨询接待、服务投诉处理；商业运营：商业招租、经营管理；行政后勤：行政后勤管理、文明创建、窗口文化建设等所涉及到客运枢纽运营管理的所有内容。

**（二）主要工作职责**

1、运营管理：负责枢纽运营工作计划的实施和日常运营管理工作，与铁路、交通、交警、运管保持工作联动；负责枢纽内各类车辆运营单位的工作协调、智能化及信息平台管理工作；负责整个枢纽场地的运行秩序管理、应急处置；服务、配合和协调好进驻场站的公交车、出租车、长途客运、农村客运等运行秩序管理，做好安防监控、综合信息发布；与高铁、客运、公交等各运营单位运作时间相互配合，保障枢纽正常运营；利用枢纽视频监控系统、保安队伍等资源优势，与属地派出所、交警、市政府广场管理处等社会治安管理力量建立枢纽安全联防控系统，共同维护枢纽安全。

2、秩序管理：负责枢纽安全秩序管理，实行全天24小时有安保人员现场值班，开展进出站旅客疏导服务，维护服务场所内的安全和正常工作秩序；负责保安人员培训管理工作，开展区域执勤、巡逻、消防巡检、车辆停放管理、人员秩序维护、消监控室值班；负责业主方固定资产、设施设备等管理，做好消火栓维护，消防器材维护，确保设备运行安全；负责反恐防恐工作，做好防火、防盗、防破坏、防治安灾害事故等安全防范工作，建立安全联防，严防重大安全责任事故的发生；预防和纠正辖区内不文明现象以及违法违章行为违章行为，处理突发性事情，超出职权范围的及时上报有关部门处理；协助并接受安全职能部门的检查监督。

3、清洁卫生管理：负责枢纽所有区域的清洁卫生管理、绿化管理；做好管理区域所有地面、墙面、门窗、楼梯、电梯、卫生间及设施的清洁卫生工作，保持公共卫生间空气清新无异味；负责垃圾清运、排污管道、集污井清理，保持整洁干净、畅通、设施完好；负责站房外观保洁，保持玻璃幕墙清洁明亮、无破损、乱悬挂等现象；做好场站外围绿化花草树木修剪，保持整齐美观，无基本病虫害，无折损现象，绿地无杂物，保持干净、卫生。

4、设施设备管理：负责房屋及配套设施、设备包括机械、通讯、电梯、变配电、暖通等设备及水电设施的管理工作；负责设备安全运行管理，制订岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度；负责制定设备管理制度和维修保养工作计划，做好供电系统、弱电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统等的日常维修保养工作；对设备设施故障及时进行分析、处理和组织应急抢修；负责设备安全运行管理工作等。

5、旅客服务：负责客运枢纽日常运行过程中旅客咨询、投诉处理、服务及接待工作；及时处理旅客投诉，在提供服务的过程中要充分考虑服务群体的多样性，针对不同的客户群体提供不同的服务；做好运营时段客服人员值班工作，设置服务电话，提供现场和远程问询服务，为旅客提供导乘服务；为旅客出行提供方便，对特殊乘客（如老人，残疾人等）要提供必要的特殊服务；做好客运枢纽文明创建和窗口文化建设工作，树立窗口良好形象。

6、商业运营：负责商业招租和经营管理工作；负责商业综合楼、场站商铺、广告位、修车厂等商业地块的招租及日常管理，制订商业招商计划方案，报业主方审核同意后组织实施；做好商户日常经营监管工作，以及水、电等费用的收缴和分摊，为商业设施提供增值运营服务；负责停车场车位的管理和停车费收缴等。

7、行政后勤管理：负责运营公司日常行政、后勤、人事及员工管理工作；开展企业文化建设、宣传工作；负责人事劳动工资、职效考核、财务管理工作；严格执行国家有关财务管理制度，按规定上交各种规费、为员工办理相关保险，自觉接受采购人监督，及时完成采购人交办的各种任务。

8、其他有关运营管理等所有事项。

**四、人员配置要求**

1、本项目须配备管理岗位：总经理、副总经理；主管岗位：秩序主管、工程主管、保洁主管、行政主管等主管岗位。

2、其他人员：配备行政综合、客服、财务、设备维修、暖通及智能化（弱电）管理、水电工及电梯管理、高配管理等岗位工作人员若干名。建议保安(含消控及监控室值班)不少于39人、保洁不少于37人。投标人若承诺可通过提高管理，提高工作效率，满足枢纽正常服务需求的前提下，在投标方案中可根据自行情况，适当调整岗位配置及人员数量和投标报价。在以后的运营管理服务中，若因人员配置满足不了正常需求（区域管理面积增加或上级特别要求除外），中标人应及时调整或增加相应人员，确保客运枢纽正常高效运行；遇重大节日、市级重大活动、重要检查等，中标人也应根据实际需要临时增加相应力量，树立良好窗口形象。中标人为满足正常服务管理需要调整或增加人员，采购人不另行调整或增加相关费用。

3、人员要求：所有配备人员必须符合国家法律法规、行业规范要求及采购人需求；同时应身体健康、体魄健全、信任本职工作，年龄符合就业要求，保安年龄要求男性 55 周岁以下（平均年龄不超出50周岁，且配备一定比例的退役军人和女保安），保洁平均年龄要求 50 周岁以下。对一些特殊岗位要持证上岗。

备注：①工作人员上岗前应经过岗位培训，掌握基本岗位业务技能，胜任本职工作方能上岗；上岗后还需持续进行培训，不断提高技术和服务水平；

②对一些特殊岗位工种需按照国家有关法律法规要求持证上岗，消控室从业人员必须持建构物消防员证上岗（每班定员不少于2人）、电工要有电工证，电梯管理员要取得电梯管理证书等。

③工作人员（特别是保安、保洁）要求统一着工作装上岗，工作装由中标人自行制订并报采购人确认。

**五、年运营补贴额**

**年运营补贴额包括运营管理的一切费用，供应商在报价时应充分考虑。年运营补贴额**分为两部分:一是年运营收支差额；二是一次性补贴费用10年摊销额。由采购人每年分四次支付给中标人。

供应商在报价时应充分考虑以下因素：

1、一次性补贴费用10年摊销额为中标运营方正常运营所需支付的一次性开办费、人员前期进驻人工费、商业免租期无收入补偿费用，抵扣首年设备免保费用等组成。

2、一次性开办费用所列设备设施、办公用品等所有财产，由中标人自行采购并负责后期保养、维修、更新，后续需要添加的设备设施由中标人自行负责并承担费用。

3、本合同总价款含所有费用及税费(包括运营成本：人员薪资福利、培训费、服装费、水电费、材料费、设备设施维护及保养、环境维护费、秩序维护费用、专用工具、行政办公杂费、保险、税金等一切费用)以及管理费和利润。

4、年运营补贴额最高限价为720万元。

**六、管理目标**

（一）管理目标

根据**客运枢纽**的功能定位，将衢州客运枢纽打造成安全便捷、秩序井然、环境舒适，富有衢州特色的“门户枢纽”，树立国内交通枢纽的标杆和典范**。**

（1）提供安全有序的运营环境，规范安全管理行为，确保枢纽运营安全。

（2）发挥“一体化管理、专业化运营”的管理优势；保持完善的设备设施和良好的运营服务，为旅客提供便利、舒适的出行环境。

（3）兼顾社会效益和企业效益，实现枢纽可持续发展。

（二）总体承诺

（1）确保无安全责任事故、无人身伤亡责任事故、无重大设备故障；

（2）管理规范、服务至上，客户服务满意率90%以上；

（3）创建环保、节能、绿色的形象服务窗口，成为衢州的城市名片。

(三)分项管理指标

分项管理指标一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标名称** | **管理指标** |
| 1 | 房屋及配套设施完好率 | 98%以上 |
| 2 | 设备设施及房屋零修、急修及时率 | 100% |
| 3 | 设施设备返修率 | 0.5%以下 |
| 4 | 维修工程质量回访率 | 重大维修100% |
| 5 | 绿化完好率 | 98%以上 |
| 6 | 清洁保洁率 | 98%以上 |
| 7 | 设备完好率 | 98%以上，消防设施100％ |
| 8 | 路灯亮灯率 | 99%以上 |
| 9 | 火灾发生率 | 0 |
| 10 | 安全责任事故 | 0 |
| 11 | 物业管理服务满意率 | 90%以上 |
| 12 | 投诉处理率 | 100% |
| 13 | 业主及上级有关部门交办工作完成率 | 100% |

**七、服务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一 | 运营管理 | 服务要求 |
| 1.运营工作计划的制订、实施和日常运营管理工作；2.市政府相关职能管理部门及车辆运营单位的工作协调；3.智能化及信息平台建设管理工作。 | 1.做好与铁路、交通、交警、运管等单位的工作联动，协调好枢纽内各车辆运营单位工作；2.确保整个枢纽运行管理有序，突发事件应急处置及时；3.消监控高配室按要求做好值班管理工作，确保运行安全；4.加强信息中心管理，服务好各车辆运营单位，正确、及时、规范发布有关信息； 5.利用枢纽视频监控系统、保安队伍等资源优势，与属地派出所、交警、市政府广场管理处等社会治安管理力量建立安全联防控系统，共同维护枢纽安全。 |
| 二 | 秩序管理 | 服务要求 |
| 1.枢纽安全秩序管理2.固定资产、设施设备管理；3.反恐防恐，综合治理，防火防盗；4.突发性事件预防和处理；5.消监控室及停车场管理； | 1.确保全天24小时有安保人员现场值班，正确规范开展旅客疏导服务，维护服务场所安全和正常工作秩序；2.严格按照工作规程及要求做好区域执勤、巡逻，不遗漏巡视事项，杜绝安全盲点，加强车辆停放管理、人员秩序维护、消监控室值班，确保管理区域固定资产、设施设备安全无遗失；3.做好消防巡检、消火栓维护，消防器材维护，确保设备运行安全，消防设施完好有效； 4.加强安全、消防及反恐防恐工作，建立安全联防机制，确保辖区内不发生安全责任事故；5.工作人员责任心强，辖区内不文明现象以及违法违章行为能得到及时制止； 6.做好安全突发性事件的预防工作，对发现的可疑人员、可疑物品、安全隐患处置得当及时，确保人身及财产安全。 |
| 三 | 清洁卫生 | 服务要求 |
| 1.环境卫生、绿化养护管理；2.所有室内外区域保洁工作；3.所有设施、家具、标识标牌、宣传牌等卫生保洁工作； | 1.管理区域干净清洁。地面无果皮、纸屑、烟蒂，无污渍、垃圾杂物，保持光洁、明亮；楼梯、电梯无尘渍、无纸屑、无痰渍，电梯轿厢保持亮丽光泽；垃圾筒干净、光洁、无污渍，及时清理；指示牌、悬挂牌无尘、无蜘蛛网，石材按养护要求最少每月养护一次；2.大楼内外观、门窗完好、整洁；玻璃幕墙清洁明亮、无破损；无乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，无违规张贴、摆放各类广告、宣传类物件，外墙每年最少清洗一次；3.公共卫生间无尘、无污渍、无纸屑、无水渍、瓷砖光亮洁净，空气清新无异味，设施完好、无渍、无垢，下水、排污管道保持畅通，集污井及时清理；4.按要求做好除“四害”工作，垃圾房保持干净并及时清运，无成蝇飞行及蝇虫孳生，定期进行卫生消毒灭杀；5.绿化花草树木及时修剪，保持整齐美观，无基本病虫害，无折损现象，绿地无杂物，保持干净、卫生。 |
| 四 | 设施设备管理 | 服务要求 |
| 1. 共用设备管理
 | 1.制订设备管理制度、设备安全运行、定期巡查等制度，并严格执行；制定设备维修保养工作计划，做好供电系统、弱电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、广告显示屏等的日常维修保养工作；2.设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求；3.保持设备良好，运行正常，无重大管理责任事故；如发生设备设施故障，须及时进行分析、处理和组织应急抢修；4、做好设备安全运行管理工作，建立设备档案。 |
| 2.供配电系统（含照明、亮化、暖通） | 1.制订用电管理制度与停电应急处理措施并严格执行，随检查供配电线路及设备，保证枢纽场站内正常供电；2.配电设备完好，配电房辅助器材具全、合格有效；3.照明设施完好无损，保持公共场所灯光通明，室外景观灯按亮化要求保持开启，灯具及线路损坏维修及时；4.暖通设备完好，按照客运场站室内温度控制要求，夏天开启制冷、冬天开启制热空调，为旅客营造舒适的出行环境。 |
| 3.弱电系统 | 1.加强弱电系统管理，确保弱电系统正常工作；2.监控、门禁、警报系统等智能化设施设备运行正常，做好值班巡查记录，资料按规定期限保存；3.监控画面不同时出现2个以上无图像或失真现象。 |
| 4.消防系统 | 1.消防控制中心24小时值班，消防系统设施设备完好无损；2.消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；3.消火栓、干粉灭火器完好、有效率100﹪；4.无火灾安全隐患，每年举办一次消防演习。 |
| 5.电梯系统 | 1.电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备有效；2.制定电梯安全运行管理制度和应急处置措施，保持电梯正常运行，旅客出站换乘电梯不得擅自关停；3.电梯安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，做好日常维保工作，如出现故障须及时排除；3.轿厢风口无尘、井道基坑无积水、机房设备无漏油、地面清洁无灰尘。 |
| 6.给排水系统 | 1.制定给排水管理制度和事故应急处理方案；2.保持给排水设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏堵，阀门启闭灵活；3.保持排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、无浸泡发生；4.集水井、集污井定期检查、及时清淤，并有详细记录；5.遇有事故，维修人员在规定时间内及时进行抢修，杜绝大面积跑水、泛水、长时间停水现象。 |
|  | 7.停车收费系统（含充电桩、机械车库） | 1.加强停车收费系统管理，按衢州市物价局批准的现行停车收费标准收费；2.制订收费设施、充电桩、机械车库维修维保计划，开展日常维护，保持设施设备安全正常运行。 |
| 五 | 旅客服务 | 服务要求 |
| 1.日常运行过程中旅客咨询、投诉处理、服务及接待工作；2.问询服务、导乘服务、特殊服务及应急服务； | 1.做好旅客咨询和引导、便民服务(提供急救用品等)、突发事件处理、社会公益活动的配合；2.做好运营时段客服人员值班工作，设置服务电话，提供现场和远程问询服务，为旅客提供导乘服务；3.场站出入口等醒目处应公示枢纽内全部相关交通工具的首末车时间、间隔时间和运营时间等信息；4.为旅客出行提供方便，对特殊乘客（如老人，残疾人等）要提供必要的特殊服务；5.做好客运枢纽文明创建和窗口文化建设工作，树立窗口良好形象。 |
| 六 | 商业运营 | 服务要求 |
| 1.经营计划的制订和实施；2.商业综合楼、场站商铺、广告位、修车厂等商业地块的招租及日常经营管理； | 1.制订商业招商计划方案，报业主方审核同意后组织实施；2.做好商户日常经营监管工作，以及水、电等费用的收缴和分摊，为商业设施提供增值运营服务。 |
| 七 | 行政后勤管理 | 服务要求 |
| 1. 日常行政、后勤、人事及员工管理工作；
2. 严格执行国家有关财务管理制度；
3. 文化建设和文明创建工作。
 | 1.加强员工队伍管理，做好枢纽宣传工作及文化建设、文明创建工作；2.做好企业内部行政后勤管理、人事劳动工资、职效考核，及时完成业主方及上级有关部门交办的各种任务；3.工作人员应按规定着装，佩戴明显标志牌上岗；保安保洁人员的招纳需符合采购人控制的年龄，且具有良好形象，服装需经采购人与运营方确认同意。4.服务人员应坚守岗位，严格遵守规章制度，举止文明、动作规范；服务用语表达规范、准确、清晰、文明、礼貌、服务主动。5.安保人员训练有素，言语动作规范，处置问题及时；6.严格执行国家有关财务管理制度，按规定上交各种规费、为员工办理相关保险，自觉接受上级有关部门的审计和业主监督。 |

备注：枢纽是一个整体，运营服务管理是系统性、全方位的，以上基本要求未能全面表达全部工作内容，如有漏项或表述不全的，在实际工作中按规范要求执行，并无条件接受采购人（在招标文件和合同框架内细化）制定的考核办法或考核细则。

**八、开荒保洁**

|  |  |
| --- | --- |
| 开荒保洁 | 服务要求 |
| 外围路面、外墙清洗、地下室、站房内部（含公共区域、室内区域） | 外墙 | 3米以下墙面：外墙面无污迹、无胶迹，边缝墙角清爽，整体目测洁净。 |
| 室外公共区域 | 道路、地面呈本色。大理石、地砖等无水泥、涂料、胶迹污染、无砂灰、边缝墙角清爽，整体目测洁净。 |
| 绿化带无杂物堆积、无砖渣石块等。 |
| 室外配套设施、设备无水泥、涂料、胶迹污染、无砂灰、整体目测洁净。 |
| 室内公共区域 | 一般地面呈本色。无涂料胶迹污染、无砂灰、边缝墙角清爽，整体目测洁净。 |
| 石材地面呈本色。无涂料胶迹污染、无砂灰、边缝墙角清爽。整体目测洁净。 |
| 墙面除腊，无污迹、无胶迹，边缝墙角清爽，整体目测洁净。 |
| 开关正面、侧面、切面光亮无灰，无涂料污迹。开关内侧及铰接处光亮无灰。 |
| 玻璃（1）室内所有玻璃内外洁净光亮无水迹、胶迹及指纹印迹。（2）玻璃边框呈本色，无胶迹、无涂料污染，光亮无尘；上下左右框槽内无污迹、无积灰。（3）通风窗侧视无积灰、呈本色。 |
| 门窗呈门窗本色，门侧、窗侧、窗槽和顶端、底端无灰，门槛无污迹、无灰，门锁光亮无灰。 |
| 栏杆扶手无油漆、涂料污染，呈本色，整体目测洁净。。 |
| 水、电、气、弱电等设备箱、设备间地面无涂料污染，内外无垃圾；各类管道无涂料、胶迹污染；整体目测洁净。。 |
| 扶梯、电梯轿厢无灰尘、不锈钢镜面整洁明亮。 |
| 地下车库 | 各类管道无涂料、胶迹污染，目测洁净。 |
| 地面无水泥油漆、无涂料胶迹污染、边缝墙角清爽。无建筑材料堆放。整体目测洁净。 |
| 水泵房、设备间等地面无涂料污染，内外无垃圾，整体目测洁净。 |

**九、服务期限**

1、服务期限：服务期限为10年，具体开始时间以采购人交付之日起计算，截止时间顺延计算。

2、中标人须承诺在枢纽正式投入运营前1－2个月内人员进场开展管理工作（具时间以采购人通知为准）。

3、服务期限结束，服务方应在到期日的下午17：00时前撤离，并提前完成移交手续。

**十、履约担保**

1、为了保证本合同的履行，中标人应在本合同签订前向采购人支付中标价的10%，作为本合同的履约担保金。履约担保形式可以银行汇票（电汇）或银行保函或保险公司保函或转账支票方式缴纳。

2、在本合同履行期间中标人有违约行为的，采购人有权直接从履约担保金中扣除违约金或赔款；采购人按约定扣除履约担保金的，中标人应在15日之内补足。

3、本合同终止后，中标人依照本合同约定移交物业、结清水电及各种费用、注销相关执照或变更营业地址等，与业主完成交接工作后，采购人在一个月内返还中标人剩余履约担保金（不计利息）。

**十一、其他说明**

1、合同生效后，如合同项目因上级政策调整造成停止，采购人有权解除合同，若中标方未开始工作的，则自动解除合同，采购人不承担违约责任，不支付任何款项。若中标方已开始部分工作，双方协商补偿费用，并对采购人已付款项予以结算。

2、本项目主要商业：商业综合楼5032平方，场站商业2832平方，停车位737个后调整为779个（含机械车位418个、地上37个），室内广告位26处共258平方（其中有7处已做好灯箱），室外灯箱广告1处四面共约222平方，电子显示屏1面123平方，修理厂房等，具体图纸由采购人提供。以上面积匀为设计提供面积和后续调整数字，具体面积以交付后实际为准。

3、采购人提供的货物保质期：扶梯、电梯为3年；房屋防水外墙面的防渗为5年；电气管线、给排水管道、空调、机械车位为2年。

4、保修期外的公共房屋、工程维护、门窗、五金、室外道路等日常维修维护（大中修除外）由中标人负责，投标人在报价中应予以考虑。

**十二、特别约定**

1、采购人在实际商业经营活动中，如准备对现有设计范围以外的商业空间进行扩展（如广告位、商业面积、停车位等）或增加商业功能，需与采购人提出书面申请，经采购人确认同意后方可实施，所产生的收益分成另行协商。

2、在服务期间因运营管理需要，需增加机械、设备及设施应征得采购人同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由采购人备案。上述所有费用由中标人自行承担。

3、中标人在收到中标（成交）通知书后签订服务合同，并要求在衢州市范围内设立全资子公司（子公司名称要经采购人同意），日常事务由中标人子公司负责处理，采购人对本项目所发生的补贴费用直接支付给子公司。母公司负责对子公司经营管理进行监督并承担连带责任，子公司无力承担经济责任和管理责任时由母公司接管并承担所有义务。

4、采购人根据设计规划方案，采购相关的设施设备进行安装验收合格后，交托给中标人使用，后期所有设施设备的保养、维修及费用由中标人自行负责并承担费用。单价2000元以上设施设备，使用年限到期无法继续使用需要更换的，由中标人提出，报采购人审批同意后，费用由采购人支付（不含商业综合楼）。在运营期内，一次性开办费所涉及的所有工具及设施设备均由中标人自行负责并承担费用。

5、运营期间，根据枢纽场站管理需要或上级对创建工作有关要求，需添加相关设施、标识标牌、附属物等，以及平时文化活动、节日装点、绿植租摆等，由中标人自行负责并承担费用。因创建工作需要，需增加相关设施或宣传广告的，单次综合费用2000元以上部分（不含人工费），由中标人提出，报采购人审批同意后另行支付（不含商业综合楼）。

6、如出现因中标人管理不善造成设施、设备的损坏或损毁，由中标人负责及时维修或更新，由此造成的经济损失由中标人承担，采购人按考核办法进行考核处理。

7、商业综合楼以酒店方式经营，由中标人自行装修（含空调等所有设备），采购人只提供土建完工现有空壳并安装好电梯，中标人装修方案须报采购人审核同意。商业综合楼装修要求原则上按1500万左右标准，第一期投入要求最低不少于1000万元，后期更新改造投入由中标人自行负责，服务期满后，中标人不得对综合楼所有固定装修设施设备予以拆除（无偿归采购人所有）。

8、中标人受托运营后，在预定通车运营前二个月及时组建团队进入装修现场，其中管理人员运营前2个月进场，普通工作人员（含保安保洁）运营前1个月进场，制定和完善运营方案，开展人员培训，熟识管理区域，重点对隐蔽工程，关键设备如中央空调主机和管道、高低压设备、电梯设备、消防设施及监控设备等前期介入交接，为后期正常顺利运营创造条件。

9、正式运营前一个月，由中标人组织人员对所有枢纽场地进行开荒，按照保洁开荒要求，确保地面、墙面、卫生间、门窗、幕墙、设施等所属服务区域卫生干净清洁，所需人工费、材料费在已列入的一次性费用中由中标人自行负责。

10、场站现有设计单位提供的商业地块仅限区域图，没有实际分隔，由中标人根据设计方提供的商业位置区域自行装修，所有涉及结构改造或增加设备必须经过原设计单位或与原设计单位具有同等资质以上的设计单位验算确认，费用由中标人自行承担。

11、中标后，中标人承诺为采购人派驻枢纽运营管理的工作人员提供20个免费停车位。

12、中标后，中标人要在签订合同后办理水电表过户手续并自负责所涉费用，采购人提供相关资料；内部燃气接入、光纤宽带接入等由中标人自行申报并承担相关费用。

13、中标人对客运枢纽的运营管理是整体性和全面性的，招标文件难以全面表达全部内容，如有漏项或表述不全的，在实际工作中由中标人自行按规范要求做好各项管理工作，自行承担相关风险，确保枢纽高效、安全运行，树立窗口良好形象。

14、采购人对本项目招标范围以外的商业功能增加（如在室外另外区域设计增加停车场、建造加油加气站等）,不属本次招标范围。采购人对枢纽场站（不含本次招标范围所指商业区域）内部功能布局、使用、划分以及管理用房分配等有决定权和支配权，必要时会同设计单位、中标方共同研究决定。

15、本项目正式运营开始时间以市政府或上级主管部门明确的公交车、出租车及地下停车库投入运营使用的时间为准。长途客运、农村客运因故推迟使用不影响整个枢纽运营管理，由于长途客运、农村客运未使用产生的商业影响可与相对应减少该处保安保洁人数、减少场站水电费等成本支出相抵消，合同价格不作另行调整。

16、其他未尽事宜涉及重大事项的双方另行商议。