

- (๒) จัดเตรียมแผนในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้พร้อมบริหารจัดการระบบ
- (๓) จัดเตรียมแผนการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้พร้อมบริหารจัดการระบบ

๒.๑.๒ การเตรียมความพร้อมด้านการปฏิบัติงาน

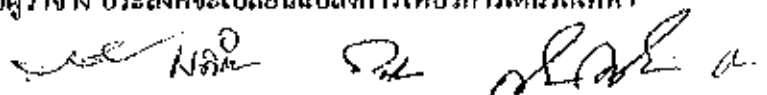
พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค ด้านราคา และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเดินรถ เพื่อนำเสนอให้แก่การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อบริหารการเดินรถและสถานี
- ระดับการให้บริการ (Level of Service) รวมถึงการกำหนดตารางการเดินรถที่เหมาะสม
- ระดับความปลอดภัย (Level of Safety) ที่เหมาะสมในการให้บริการเดินรถ
- คุณภาพการให้บริการ (Quality of Service) ที่เหมาะสมในการให้บริการเดินรถ
- แผนการดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน ๔ ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) และด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- แผนการซ่อมบำรุงระบบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal) พร้อมวงเงินงบประมาณที่ต้องใช้ในการซ่อมบำรุงฯ
- ข้อกำหนดและข้อบังคับที่ใช้กำกับผู้โดยสารและบุคคลอื่น
- มาตรการและขั้นตอนทั่วไปในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ รวมถึงการบริการต่าง ๆ ในกรณีฉุกเฉิน ที่จะต้องประกอบรวมในแผนการเดินรถในกรณีฉุกเฉิน (Emergency Operating Plan) และมีกำหนดระยะเวลาในการฝึกทบทวน
- มาตรการและขั้นตอนทั่วไปในการส่งเสริมความปลอดภัยของการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal)

๒.๑.๓ การเตรียมความพร้อมด้านสำนักงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดให้มีสำนักงาน พร้อมเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ ให้เพียงพอในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานการบริหารการเดินรถไฟฟ้า โดยจะต้องมีการทำงานตามระยะเวลาให้บริการของทุกสถานี และบุคลากรปฏิบัติงานด้วยสำนักงาน รวมถึงบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานซ่อมบำรุงที่นอกเหนือเวลาการให้บริการ

๒.๒ ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถ และแผนการเดินรถที่ตกลงกันไว้ โดยเคร่งครัด ในกรณีที่ผู้รับจ้างหรือผู้ว่าจ้าง ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงการให้บริการเดินรถไฟฟ้า



ไม่ว่าจะเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาเดินรถไฟฟ้า ความถี่ของการบริการเดินรถไฟฟ้า หรือการเปลี่ยนแปลงอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้โดยสารรถไฟฟ้า หรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินการอื่นใด ภายในขอบเขตของงานที่จ้าง ผู้รับจ้างหรือผู้ว่าจ้าง จะต้องแจ้งเป็นหนังสือให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบล่วงหน้า มีกำหนดไม่น้อยกว่า ๓๐ (สามสิบ) วัน กรณีผู้รับจ้างเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อนจึงจะดำเนินการเช่นว่านั้นได้ หากเป็นกรณีผู้ว่าจ้างประสงค์จะเปลี่ยนแปลงฯ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตามที่ผู้ว่าจ้างแจ้ง โดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น

กรณีเป็นการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวเนื่องจากเหตุอันตราย เหตุฉุกเฉิน หรือเหตุผลในการซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า ผู้รับจ้างอาจดำเนินการได้ตามที่เห็นสมควร แต่ต้องแจ้งเหตุให้ประธานคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือผู้แทนทราบ โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือวิธีการอื่นใด ภายใน ๖๐ (หกสิบ) นาที นับแต่มีเหตุต้องเปลี่ยนแปลงการเดินรถชั่วคราวนั้น

๒.๓ ผู้รับจ้างจะให้บริการเดินรถไฟฟ้า โดยกำหนดเปิดให้บริการเดินรถ ตั้งแต่เวลา ๐๕.๓๐ น. ถึงเวลา ๒๔.๐๐ น. ยกเว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น โดยต้องจัดพนักงานให้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามสัญญา และมีการทำงานตามระยะเวลาการเปิดให้บริการของทุกสถานี รวมถึงพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานซ่อมบำรุงที่นอกเหนือเวลาการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมถึงกิจกรรมสนับสนุนการเดินรถไฟฟ้า เช่น การซ่อมบำรุง การประชาสัมพันธ์ ตามรายละเอียดที่กำหนด โดยไม่น้อยไปกว่ารายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ ให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยมีความถี่ไม่เกิน ๔ (แปด) นาที ในช่วงเวลาเร่งด่วน และความถี่ไม่เกิน ๑๕ (สิบห้า) นาที นอกเวลาเร่งด่วน

๒.๓.๒ ให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถในวันเสาร์อาทิตย์และวันหยุดราชการ โดยมีความถี่ไม่เกิน ๑๕ (สิบห้า) นาทีตลอดช่วงเวลาให้บริการ

ยกเว้นกรณีเกิดเหตุขัดข้องอันเป็นเหตุให้ไม่สามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งรายละเอียดที่เกิดขึ้นให้ประธานคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือผู้แทนทราบ โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือวิธีการอื่นใด ภายใน ๖๐ (หกสิบ) นาที นับแต่เกิดเหตุขัดข้องนั้น และต้องนำส่งรายงานเหตุการณ์ (Incident Report) ให้ประธานคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือผู้แทนทราบ ภายใน ๒๔ (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือ โทรสาร หรือวิธีการอื่นใด

๒.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามหลัก Balanced Score Card ซึ่งเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและช่วยให้องค์กรนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง (Strategic Implementation) โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นตอนของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และนำมาสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์โดยดำเนินการทั้งหมด ๔ ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Perspective)

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) และด้านลูกค้า (Customer Perspective) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ผู้ว่าจ้างกำหนดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานในเมือง โดยใช้เกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ทั้ง ๔ ด้าน มาเป็นเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดทั้งหมด ๑๑ (สิบเอ็ด) ตัวชี้วัด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๔.๑ ตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Perspective)

- (๑) การดำเนินงานตามรายงาน และแผนงานการจัดสรรงบประมาณไว้ ประเมินผลจากการดำเนินการได้ตามรายการแผนงานของผู้รับจ้าง วัดผลจากการดำเนินการตามผลการเบิกจ่ายรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณลงทุนไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ (เก้าสิบ) โดยรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนงานของผู้รับจ้างรายไตรมาส โดยให้จัดส่งภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป (เดือนมกราคม, เดือนเมษายน, เดือนกรกฎาคม)

๒.๔.๒ ตัวชี้วัดด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process)

- (๑) ความตรงต่อเวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๗.๕ (เก้าสิบเจ็ดจุดห้า) จากตารางการเดินรถ โดยประเมินจากความล่าช้า เกิน ๕ (ห้า) นาที ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) การเดินรถไฟฟ้ามหานครต้องเป็นไปตามตารางการเดินรถไฟฟ้า โดยเก็บข้อมูล หรือเปรียบเทียบเวลาความล่าช้า หรือความตรงต่อเวลา ที่สถานีกลางฯ ณ สถานีปลายทาง จะต้องไม่เกิน ๕ (ห้า) นาที โดยวัดผลเป็นร้อยละ ในภาพรวมของการให้บริการในแต่ละเดือน
- (๒) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Service Reliability) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ (เก้าสิบห้า) จากจำนวนเที่ยวที่ให้บริการจริงต่อจำนวนเที่ยวตามตารางการเดินรถ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ หมายถึง จำนวนเที่ยวที่ให้บริการจริง ต่อจำนวนเที่ยวที่กำหนดตามตารางการเดินรถ โดยวัดผลเป็นเปอร์เซ็นต์ ในภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด
- (๓) ความพร้อมของรถไฟฟ้ามหานครที่ให้บริการ (Train Availability) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ (เก้าสิบห้า) จากจำนวนรถไฟฟ้ามหานครที่ให้บริการตามสัญญาว่าจ้างที่
- (๔) ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger) วัดผลจากจำนวนผู้โดยสารบาดเจ็บจากอุปกรณ์ หรือความบกพร่องจากการให้บริการ ๑ (หนึ่ง) คน ต่อผู้โดยสาร ๑ (หนึ่ง) ล้านคน โดยรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร หมายถึง ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารในเมือง (Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal) ที่ไม่ได้รับความ



บาดเจ็บจากอุปกรณ์ หรือความบกพร่องจากการให้บริการของผู้รับจ้างที่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง บาดเจ็บร้ายแรง สาหัส หรือเสียชีวิต ทั้งนี้ ไม่นับรวมถึงเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุการณ์ทางภัยธรรมชาติต่าง ๆ และเหตุการณ์การก่อจลาจล เป็นต้น

- (๕) การเพิ่มยอดบัตรโดยสาร วัดผลจากจำนวนของบัตรใหม่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า เป็นจำนวนร้อยละ ๑๐ (สิบ) รายงานผลงานเป็นรายเดือน วัดผลเป็นรายปีงบประมาณ
- (๖) การควบคุมเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้าของระบบปรับอากาศ ระบบลิฟต์และบันไดเลื่อน รวมทั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ที่สถานีรถไฟฟ้ามหิดล และสถานีรถไฟฟ้ามหานคร โดยลดลงให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๑๐ (สิบ) [ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๕ ให้หน่วยงานราชการดำเนินมาตรการลดพลังงานการใช้ไฟฟ้าลงอย่างน้อยร้อยละ ๑๐] จากข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยย้อนหลัง ๓ (สาม) ปี

๒.๔.๓ ตัวชี้วัดด้านลูกค้า (Customer Perspective)

- (๑) คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ วัดผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร คะแนน (๑-๕ คะแนน) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การตรงต่อเวลา ความสะอาด ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ โดยรายงานผลในเดือนมีนาคมและเดือนกันยายน
- (๒) การร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complaint) โดยวัดผลจากการร้องเรียนของผู้โดยสารในแต่ละเดือน ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๕๐ และหนังสือร้องเรียน โดยจะต้องมีจำนวนการร้องเรียน ไม่เกิน ๑๖ (สิบหก) ครั้งต่อจำนวนผู้โดยสาร ๑,๐๐๐,๐๐๐ (หนึ่งล้าน) คนต่อเดือน และต้องตอบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยรายงานผลเป็นรายเดือน
- (๓) ความพึงพอใจต่อการถือบัตรโดยสาร และกิจกรรมการตลาด วัดผลจากการสำรวจความเห็นจากผู้โดยสารถึงความพึงพอใจในกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ คะแนน (๑-๕ คะแนน) โดยรายงานผลในเดือนมีนาคมและเดือนกันยายน

๒.๔.๔ ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้ การพัฒนาองค์กร (Learning & Growth)

จัดให้มีการอบรมพนักงานตามมาตรฐานการฝึกอบรมในแต่ละตำแหน่งงาน รวมถึง คำสั่ง ระเบียบและข้อบังคับของการเดินรถไฟฟ้า เพื่อพัฒนาศักยภาพในสายงาน/ที่เกี่ยวข้องต่อองค์กร ไม่น้อยกว่ารายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้ และประเมินผลการฝึกอบรมตามมาตรฐาน

โดยจัดให้มีการอบรมภายในหรือเชิญหน่วยงานภายนอกเข้าให้การอบรมกับพนักงาน หมายถึง การอบรมทุกหลักสูตรที่เกิดขึ้นภายในองค์กรสำหรับพนักงานของ ผู้รับจ้าง เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เช่น Refreshing Training, Coaching, In-house training และรวมถึงการเชิญวิทยากรภายนอกเข้าให้ความรู้

กับพนักงาน

จัดให้มีการอบรมหลักสูตรที่สำคัญด้านเทคนิคและปฏิบัติการ ให้แก่พนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย เมื่อได้รับการร้องขอ

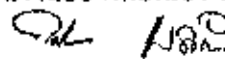
- ๒.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการทางด้านการเงิน กำไร (ขาดทุน) จากการดำเนินงานก่อนหัก ค่าเสื่อมราคา รายจ่ายตัดบัญชี ดอกเบี้ยจ่าย และรายจ่ายบำเหน็จบำนาญ (EBITDA) โดยให้แสดงรายละเอียดรายได้และค่าใช้จ่ายทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เป็นรายไตรมาส โดยให้จัดส่งภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ทั้งนี้ กรณีค่าใช้จ่ายบางประเภทให้ใช้ตัวเลขประมาณการได้
- ๒.๖ ผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการซ่อมบำรุงระบบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal) ตามแผนงานการซ่อมบำรุงที่กำหนด ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยให้เงินจากงบประมาณของสำนักงานบริหารโครงการระบบรถไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย
- ๒.๗ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการรักษาความปลอดภัย การจัดการจราจร รวมทั้งมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดการบุกรุกพื้นที่ ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal)

๓. หน้าที่และเงื่อนไขที่ทางผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติ

- ๓.๑ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเหตุอันตราย ไม่ว่าจะเป็นเหตุที่เกี่ยวข้องกับการเดินรถไฟฟ้าหรือไม่ก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ประธานคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือผู้แทนทราบ โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือวิธีการอื่นใด ภายใน ๖๐ (หกสิบ) นาที นับแต่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือเหตุอันตรายนั้น เพื่อพิจารณาสั่งการ และผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานถึงสาเหตุรวมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นหนังสือให้ประธานคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือผู้แทนทราบ ภายใน ๒๔ (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง นับถัดจากเวลาที่เหตุฉุกเฉินหรือเหตุอันตรายนั้นได้เกิดขึ้น

หากผู้รับจ้างมิได้ดำเนินการตามที่กล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้าง อย่างไรก็ตามในกรณีดังกล่าวไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างที่จะบอกเลิกสัญญา

- ๓.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพสูง โดยปฏิบัติตามมาตรฐานหรือปฏิบัติเหนือกว่ามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ มีการบริหารจัดการในชั้นสูง มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค นำวิธีการเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- ๓.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น ซึ่งจะเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- ๓.๔ ผู้รับจ้างต้องทำการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการให้บริการ

เพื่อประสิทธิภาพและคุณภาพที่ดีกว่า

- ๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีมาตรการในการตรวจสอบติดตามผลงาน และประสิทธิภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ
- ๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดทำไปรษณียบัตรเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ของทางผู้รับจ้างให้พนักงานทราบเพื่อส่งเสริมการจัดบริการอย่างมีคุณภาพ

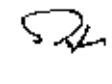
๔. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

- ๔.๑ ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานตลอดระยะเวลาจ้างงาน
- ๔.๒ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบและปฏิบัติต่อพนักงานของผู้รับจ้างให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน ทั้งที่บัญญัติไว้ในปัจจุบันหรือที่จะใช้บังคับในโอกาสต่อไป รวมทั้งกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ หรือที่จะใช้บังคับในโอกาสต่อไป ที่รัฐพึงมีให้แก่ลูกจ้าง
- ๔.๓ พนักงานที่ทางผู้รับจ้างจัดเข้ามาปฏิบัติงาน จะต้องมีความสมบูรณ์ดี มีความชำนาญงาน และผ่านการอบรมความรู้ในงานและเครื่องมือที่จะได้รับมอบหมาย
- ๔.๔ ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่พนักงานของผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่ต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่พนักงานของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว
- ๔.๕ ผู้รับจ้างจะต้องดูแลรักษาสถาปัตยกรรมซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ ขบวนการ ระบบให้บริการเดินรถไฟฟ้ามหานครและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทรัพย์สินอื่น ๆ ของผู้ว่าจ้าง ที่อยู่ในความครอบครองของผู้รับจ้างให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและสามารถใช้งานได้ดี ตามแผนงานการซ่อมบำรุงที่กำหนด โดยใช้เงินจากงบประมาณของสำนักงานบริหารโครงการระบบรถไฟฟ้าการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

ความเสียหายใด ๆ ที่เกิดแก่ทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างอันเกิดจากการกระทำของผู้รับจ้างหรือพนักงานของผู้รับจ้าง แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัย เว้นแต่กรณีอันเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง หรือพนักงานของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่ โดยหักค่าจ้างที่ผู้ว่าจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างชดเชยค่าเสียหายนั้นจนครบจำนวน

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ หรือภัยอันตราย หรือความเสียหายใด ๆ อันเกิดแก่ร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง หรือของบุคคลภายนอก ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างหรือพนักงานของผู้รับจ้าง

กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่างงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเพื่อบำรุงอาคารสถานที่ตามข้อนี้ ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือผู้แทนทราบด้วย และไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

๕. การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างประสงค์จะส่งพนักงานของผู้ว่าจ้าง เพื่อเข้าเรียนรู้เทคโนโลยี หรือฝึกฝน การดำเนินงานของผู้รับจ้างไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานด้านปฏิบัติการเดินรถ ด้านการซ่อมบำรุง หรือ ด้านอื่นใดก็ตาม ผู้ว่าจ้างจะแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าเป็นคราว ๆ ไป ผู้รับจ้างจะต้องให้ความร่วมมือ โดยจัดวิทยากรมาให้ความรู้ คำแนะนำ พร้อมทั้งต้องรับผิดชอบในการ ฝึกงานของพนักงานของผู้ว่าจ้างตามระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบ

๖. การประเมินผลการดำเนินงาน

ในการปฏิบัติงานตามสัญญาจ้าง ผู้ว่าจ้างจะประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างตามดัชนี วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ตามข้อ ๒.๔ กำหนดเกณฑ์ผ่านแต่ละหัวข้อ ไม่ต่ำกว่าระดับ ๓ จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

๗. การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งให้สำนักงานบริหารโครงการระบบ รถไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

๗.๑ รายงานประจำเดือน ประกอบด้วย

(๑) รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ประกอบด้วย

ก. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process)

- ความตรงต่อเวลา ตามข้อ ๒.๔.๒ (๑)
- ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Service Reliability) ตามข้อ ๒.๔.๒ (๒)
- ความพร้อมของรถไฟฟ้าที่ให้บริการ (Train Availability) ตามข้อ ๒.๔.๒ (๓)
- ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger) ตามข้อ ๒.๔.๒ (๔)
- การเพิ่มยอดบัตรโดยสาร ตามข้อ ๒.๔.๒ (๕)

ข. ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

- การร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complaint) ตามข้อ ๒.๔.๓ (๒)

(๒) รายงานผลการดำเนินการ โดยในรายงานอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

- จำนวนผู้โดยสารทั้งหมด และต้องระบุจำนวนของผู้โดยสารแต่ละสถานีด้วย
- จำนวนเที่ยวการเดินรถและความถี่ของการเดินรถในแต่ละช่วงและวัน
- ผลการประเมินความตรงต่อเวลาในการให้บริการเดินรถ
- ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการเดินรถ รวมทั้งการดำเนินการแก้ไข
- ยอดรายได้และยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือน
- ความเห็นและข้อเสนอแนะ
- อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

- (๓) รายงานผลการปฏิบัติการณ์รายวันที่จัดทำขึ้นโดยอัตโนมัติโดยระบบควบคุมการเดินรถกลาง
- ๗.๒ รายงานประจำรายสามเดือน (เดือนธันวาคม, เดือนมีนาคม, เดือนมิถุนายน และเดือนกันยายน) กำหนดให้จัดส่งภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- (๑) รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ด้านการเงิน (Financial Perspective) การดำเนินการตามรายงาน และแผนงานการจัดสรรงบประมาณไว้ ตามข้อ ๒.๔.๑
- (๒) รายงานผลการดำเนินการทางการเงิน กำไร (ขาดทุน) จากการดำเนินงานก่อนหักค่าเสื่อมราคา รายจ่ายคັต้บัญชี ดอกเบี้ยจ่าย และรายจ่ายบำเพ็ญบำนาญ (CBADA) โดยให้แสดงรายละเอียดรายได้และค่าใช้จ่ายทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ตามข้อ ๒.๕
- ๗.๓ รายงานประจำรายหกเดือน (เดือนมีนาคม และเดือนกันยายน) กำหนดให้จัดส่งภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- (๓) รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ประกอบด้วย
- ก. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process)
- การควบคุมเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ที่สถานีมีกักขัง ตามข้อ ๒.๔.๒ (๖)
- ข. ด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามข้อ ๒.๔.๓ (๑)
 - ความพึงพอใจต่อการถือบัตรโดยสาร และกิจกรรมการตลาด ตามข้อ ๒.๔.๓ (๓)
- ค. ด้านการเรียนรู้ การพัฒนายองค์กร (Learning & Growth)
- การจัดให้มีการอบรมพนักงาน ตามรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้ ตามข้อ ๒.๔.๔

๘. การส่งมอบงานและการตรวจการจ้าง

ผู้รับจ้างต้องจัดทำหนังสือส่งมอบงานพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๖ รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง และใบแจ้งหนี้ จัดส่งให้สำนักงานบริหารโครงการระบบรถไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป โดยคณะกรรมการตรวจรับพัสดุที่การรถไฟแห่งประเทศไทยจะได้แต่งตั้งขึ้น จะทำการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างในแต่ละเดือน

๙. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างตามสัญญาจ้าง โดยถือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงเป็นเกณฑ์ และกำหนดจ่ายเงินเป็นรายงวด ๆ ละหนึ่งเดือน ตามเดือนแห่งปีปฏิทิน โดยผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างให้ผู้รับจ้างหลังจากได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับมอบงานที่ส่งมอบในแต่ละงวดเรียบร้อยแล้ว โดยมีเงื่อนไขดังนี้

การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างในแต่ละงวด ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตามที่

กำหนดไว้ในร่างขอบเขตของงาน ข้อ ๗ (ผนวก ๑) จัดส่งให้สำนักงานบริหารการเดินรถไฟไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ลงนามรับรองโดย กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด โดยไม่ต้องจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการเงินใด ๆ ประกอบการขอเบิก จ่ายเงินค่าจ้าง ทั้งนี้ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จะต้องรับผิดชอบในความถูกต้องของเอกสารทางการเงินเอง ให้เป็นไปตามวิธีการทางบัญชีที่ถูกต้อง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุไม่ต้องตรวจสอบ รับรองเอกสารทางการเงินใด ๆ ทั้งสิ้น

๑๐. เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้รับจ้างสิทธิเสนอขอรับเงินล่วงหน้า ในอัตราไม่เกินร้อยละ ๒๕ (ยี่สิบห้า) ของราคาค่าจ้าง ทั้งหมด

ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามข้อ ๙ ผู้ว่าจ้างจะหักคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าในแต่ละงวด เพื่อชดเชยคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้จำนวนร้อยละ ๒๕ (ยี่สิบห้า) ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวด จนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าจากผู้รับจ้างได้รับไปแล้ว ยกเว้น ค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

เงินจำนวนใด ๆ ก็ตามที่ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือเพื่อชดเชยความรับผิดชอบต่าง ๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก่อนที่จะหักชดเชยคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

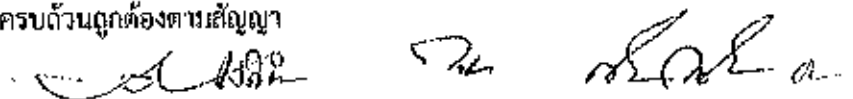
ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงินที่ผู้รับจ้างจะได้รับหลังจากหักชดเชยในกรณีอื่นแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายคืนเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง ภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๑๑. การปรับ

๑๑.๑ ค่าปรับจากการบริหารระบบ

หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา หรือผลการประเมินฯ ตามข้อ ๖ ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีสาเหตุโดยตรงจากความบกพร่องโดยจงใจหรือโดยประมาท เลินเล่อของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างต้องจ่ายค่าปรับเป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของราคางานจ้างทั้งหมด

ในกรณีอื่น ๆ หากการรถไฟแห่งประเทศไทยเห็นว่าผู้รับจ้างไม่ดำเนินการใด ๆ ตาม สัญญา และการรถไฟแห่งประเทศไทยได้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างดำเนินการ หากผู้รับจ้าง ไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาหรือในหนังสือที่การรถไฟ แห่งประเทศไทยแจ้ง ผู้รับจ้างต้องจ่ายค่าปรับเป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของราคางานจ้างทั้งหมด นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนด ในสัญญาหรือวันที่การรถไฟแห่งประเทศไทยมีหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ จนถึงวันที่ผู้รับจ้าง ได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จครบถ้วนถูกต้องตามสัญญา



๑๑.๒ ค่าปรับจากการบริหารจัดการเดินรถ

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการเดินรถทุกวันโดยไม่มีวันหยุด โดยกำหนดมาตรฐานการตรงต่อเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๗.๕ (ค่าเฉลี่ยรายเดือน) โดยจะประเมินผลความตรงต่อเวลา ณ สถานีปลายทาง ซึ่งความล่าช้าจะต้องไม่เกิน ๕ (ห้า) นาที นับจากระยะเวลาห่างระหว่างขบวนถัดไป (Headway) ที่กำหนด

หากการให้บริการเดินรถต่ำกว่ามาตรฐานดังกล่าว โดยมีสาเหตุโดยตรงจากความบกพร่องโดยจงใจหรือโดยประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของราคางานจ้างทั้งหมด โดยมีรายละเอียดการประเมินดังนี้

การประเมินความตรงต่อเวลา

การประเมินความตรงต่อเวลา การรถไฟแห่งประเทศไทยจะพิจารณาจากรายงานผลการปฏิบัติการเดินรถรายวัน ที่จัดทำขึ้นโดยอัตโนมัติโดยระบบควบคุมการเดินรถกลาง (Central Traffic Control, CTC) โดยคิดเมื่อเกิดความล่าช้าไม่เกิน ๕ (ห้า) นาที นับจากระยะห่างระหว่างขบวนถัดไป (Headway) ที่กำหนด

กรณีปกติ

เมื่อค่าที่คำนวณได้ในแต่ละเดือนมีค่าไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๗.๕ (เก้าสิบเจ็ดจุดห้า) ให้ถือว่าผู้รับจ้างบริการได้ตามมาตรฐานและไม่มีค่าปรับ

กรณีไม่ปกติ

ความล่าช้าที่เกิดจากเหตุการณ์ต่อไปนี้ จะไม่นำมาประเมินและคำนวณค่าการตรงต่อเวลา

- ก) ความล่าช้าที่เกิดจากอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม
- ข) ความล่าช้าที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย การก่อความไม่สงบ การชุมนุมประท้วง วิกฤตภัย และภัยทางธรรมชาติ

๑๑.๓ ค่าปรับจากการบริหารจัดการทั่วไป

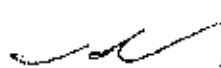
หากผู้รับจ้างส่งมอบรายงานพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตามรายการละเอียดที่ระบุในข้อ ๘ ล่าช้ากว่ากำหนด ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตรา ร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของราคางานจ้างทั้งหมด นับถัดจากวันที่ครบกำหนดส่งมอบรายงาน จนถึงวันที่ได้ส่งมอบรายงานครบถ้วนถูกต้องแล้ว โดยถือวันที่รับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบริหารโครงการระบบรถไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นหลัก



๑๒. ระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญา

ระยะเวลา ๑๒ (สิบสอง) เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

.....

 นสอ.   น.