2025年南方医院工会夏秋游需求

**一、总体要求**

1.个人出行：投标人须提供金额为400元/人的不少于10条路线的广东省内一日游路线及方案。路线服务质量不得低于市面各大旅行社提供的服务标准。采购人可根据需要从10条路线中进行选择，2家中标人仅为入围资格，采购人不保证中标人的承接工作量，由采购方职工自行选择参团路线方案，每条路线的出团数量根据职工会员选择的情况确定。

2.团体出行：中标人允许按采购人团体出行要求制定同等价位（400元/人）的广东省内一日游路线及方案，并协助预定外出参观活动场地及有关配套安排。根据用户确定的行程预定车/船票、购买旅行保险、安排导游服务、用车等，做好外出参观活动团组的接待工作。

3.用餐：每条出游线路中必须包含2正餐（午、晚餐），用餐标准须不超过40元/人/餐（不含酒水）且不低于37元/人/餐（不含酒水）；食物要求新鲜卫生，餐馆必须持证经营。

4.景点要求：各出游线路中不得含有国家相关部门明令禁止的风景名胜区或未经开发的景点。

5.出团时间：个人或团体出行，所有线路必须当日往返，并在采购人指定的上下车停靠地点安排接送。

6.出发地点：南方医院本部、南方医院增城院区或采购人指定地点。

**二、项目服务实施要求**

1. 保险：须购买旅行社责任险；为每位出游旅客购买旅游意外伤害险，不低于人民币10万元/人。

2. 购物：全程不安排购物消费。

3. 旅游途中发生人身意外或突发事件，导游、司机及成交供应商必须全力协助处理或解决。

4. 成交供应商应告知采购人，使其知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。

5. 成交供应商须按照约定的行程表的内容和标准，兑现旅游产品和服务。

6. 采购人有权拒绝成交供应商的转团、拼团行为，有权拒绝导游强迫的购物及另行付费旅游项目安排。

7. 成交供应商出团前应将有关出团注意事项及行程中须特别注意的内容明确告知采购人。

8. 成交供应商应当按照合同的约定履行义务，不得擅自变更旅游行程安排，不得降低服务标准。各大景点游览时间可根据实际情况作相应调整。如遇国家政策调整或重大节庆活动，造成不可抗力影响，须保证在不减少景点数量的情况下,在征得旅客同意后，可根据具体实际情况相应调整。

9. 成交供应商对可能危及采购人的人身、财产安全的项目和须注意的问题，应当事前向采购人作出真实说明和明确警示，并采取防范危害发生的措施；在采购人的人身、财产权益受到损害时，应采取保护和救助措施将损失情况减至最低。

10. 成交供应商应妥善保管采购人交其代管的证件和行李等物品，依法对采购人信息保密。

11. 成交供应商不得在旅游行程中解除合同。

12. 成交供应商在行程开始前7日以内提出解除合约的，或者采购人在行程开始前7日以内收到供应商不能成团通知，不同意转团、延期出团和改签线路出团而解除合约的，成交供应商须向采购人退还已收的全部旅游费用。

13.成交供应商在行程中甩团（是指违反合同约定，中止对采购人提供交通、用餐、游览等服务的行为）的，采购人可以解除合同，成交供应商应当向采购人赔偿采购人回程所需合理的交通费及其他相关损失，并向采购人支付旅游费用20%的违约金；造成采购人人身损害、滞留等严重后果的，采购人还可以要求成交供应商支付旅游费用总额1倍以上3倍以下的赔偿金。

14.成交供应商不得部分转让或全部转让其履行的合同义务，同时保证采购人有获得优先服务的权利，做到热情周到，方便快捷，提供优质服务。

**三、车辆及服务人员配备要求**

1. 负责接送参加活动人员的大巴车辆要求为不少于50座的空调旅游大巴（根据出团人数定，需保证每人有一个座位），空调旅游大巴车龄不超过5年。

2. 每辆车要求配备不少于1名司机和1名导游。

3. 驾驶车辆的司机必须有较好的驾驶技术，年龄在50岁以下（含50岁），且具有3年以上（含）大客车的驾驶经验（出游前须提供司机的身份证明及驾驶资格证明），必须素质高、责任心强、健康状况良好并无重大交通责任事故记录及刑事犯罪记录。

4. 导游人员要求熟悉导游工作，责任心强，工作认真细致，具备相应的资格和业务水平，且具有从事导游工作（带团）5年以上（含）工作经验。（响应文件中须提供导游人员的导游证书复印件）。

**四、服务要求**

1. ★供应商需根据各线路特点和采购人需求作出行程安排，并在响应文件中提供每条线路详细的行程方案，至少应包含行程时间段安排，景点简介，用餐、用车、门票、导游等服务标准及注意事项。该行程方案将作为合同附件之一，成交供应商必须按其响应文件中所承诺的行程方案为采购人提供服务，如服务过程中经采购人发现有不一致之处，采购人有权单方面解除合同。具体的出行时间、出行次数、出行人数、出行路线等由采购人另行通知，如因不可抗力原因需调整出行线路中的景点或行程安排的，成交供应商应根据采购人要求进行方案调整，且方案须经采购人审核确认后方可实施，但是不得随意调整每条线路的价格。
2. 工会会员夏秋游项目服务期间，成交供应商全权负责参加活动人员的交通、景点门票、餐饮、导游等服务接待工作。
3. 报价费用需包含往返交通费、午晚餐餐费、导游服务费、景点门票、个人意外保险10万元（含）以上/人、旅行社责任保险、游客饮用矿泉水、全额税费、合同实施过程中的应预见和不可预见的一切费用。
4. 按采购人的要求进行报名信息收集、组织参加人员实名签到、负责拍集体照、宣传横幅、旗帜及费用报销相关资料准备等；提供优质全陪导游服务；车辆配备充足，车况良好、干净整洁，司机熟悉线路和路况，确保安全第一。由此所产生的一切费用均包含在出行费用中。
5. **★响应供应商必须承诺在组织出团旅游或服务的过程中，严格核实参与人员身份，确保参与人员为可享受此项福利待遇人员；全程不安排购物；在职责范围内必须尽全力保证出游人员在活动期间的人身和财产安全。（响应时提供书面承诺函，并加盖公章）**
6. 成交供应商根据采购人每次出行的要求编制工作方案，提出合理的建议行程和特色服务方案，并根据采购人相关意见作出调整、完善和落实，保障出游活动行程的顺利开展。供应商需无条件协助解决活动中的一些临时要求。
7. 成交供应商应提供目的地基本背景情况及安全注意事项，协助出游人员做好安全防范工作。
8. 成交供应商根据出游活动具体情况需要，派熟悉目的地情况的全陪领队带团并做好相关的协助工作，派出的随团服务人员应具有较强的沟通协调能力，遇到突发事件时有较好的应急能力。
9. 成交供应商应安排相应的项目专案小组，便于与采购人就项目细节等方面进行适时沟通联系。为使项目按质、按量、按时、有序实施，本项目必须有一个完善且固定的策划组织和管理人员，响应供应商须在响应文件中详细列清参与本项目的人员名单、职务、职称、从事专业及年限。

10.成交供应商须根据《关于严禁党政机关到风景名胜区开会的通知》、广东省总工会文件粤工总〔2018〕5号《广东省总工会关于印发<广东省基层工会经费收支管理实施细则（试行）>的通知》的相关规定提供服务。
 五、**商务要求**

1. **结算、付款方式**

1. 成交供应商凭以下有效文件与采购人结算：合同复印件、出团凭证复印件、成交通知书复印件、满意度评价考核总表、质量评估总表、出行签名表、活动照片、结算书。

2. 成交供应商须根据要求提供结算书，分开列明每项费用，包括但不限于交通费、午晚餐餐费、导游服务费、景点门票、意外险10万元（含）以上/人、旅行社责任保险、游客饮用矿泉水、全额税费、合同实施过程中的应预见和不可预见的一切费用等。

3. 安排外出活动所需资金均全部先由成交供应商垫付，每批活动结束后，按实际参加人数结算活动费用，经双方确认无误，采购人在收到响应供应商提供的有效发票后1个月内全额对公转账。

4. 参与出行的职工将按照《职工旅游满意度调查问卷》（详见附件2）于旅程结束后对成交供应商服务进行考核。根据采购人对成交供应商进行的质量评估结果（详见附件1）及职工满意度调查结果对结算款进行核算，若发生不可抗力情形导致旅程被中止或取消的，可不进行考核且视为考核合格。具体要求如下：

4.1每趟行程结算应支付金额=每趟出行费用总金额（线路定价×出行人数）×分数区间对应的管理考核系数（支付比例）。

4.2考核总分=采购人对成交供应商进行的服务质量评估结果得分×40%+职工满意度调查总得分（算术平均值）×60%

4.3管理考核系数如下：

（1）100分≥考核总分≥95分，管理考核系数为100%;

（2）95分＞考核总分≥90分，管理考核系数为100%-[（95-考核总分）（不足一分的按一分算）] \*1%；

（3）90分＞考核总分≥85分，管理考核系数为95%;

（4）85 分＞考核总分≥80分，管理考核系数为90%；

（5）80分＞考核总分≥75 分，管理考核系数为85%；

（6）75分＞考核总分≥70分，管理考核系数为80%；

（7）70分＞考核总分≥65分，管理考核系数为75%；

（8）65分＞考核总分≥60分，管理考核系数为70%；

（9）考核总分＜60分的，管理考核系数为65%，且采购人有权单方面解除合同。

1. **合同履约要求**

1. 合同期内成交供应商发生重大旅游安全责任事故或因严重违规经营被旅游行政管理部门处罚的，采购人有权单方面解除合同。

**★2. 成交供应商必须遵守如下条款（供应商须针对以下条款提供承诺函加盖公章并附在响应文件正本中提交，如合同履行期间出现与承诺函承诺内容不一致的，采购人有权单方面解除合同）：**

1. 必须服从、配合采购人对合同期内所有出行活动实施的统一管理。
2. 必须严格核查参与人员身份。

（3）供应商不得擅自更改规定路线服务内容。

（4）供应商不得部分转让或全部转让其履行的合同义务。

（5）保证采购人会员获得优先服务的权利，并根据采购人的通知及时提供相关的信息，做到热情周到，方便快捷，提供优质服务。

（6）应设有相对独立的服务热线电话和服务质量投诉电话，并指定专人负责本项目业务。

（7）采购人执行本次服务的业务统计表、发票联、银行结算单据等资料，要专档、齐全保存至合同期满后五年，以备采购人进行监督检查（如相关部门出台新规定，供应商须根据新规定制定相应的管理制度）。供应商须根据采购人的具体要求提供相关资料。

3. 成交供应商在服务期间出现下列情况之一，经调查属实，采购人有权单方面解除合同。

（1）违反法律法规和行业规范要求，被有关部门作出行政处罚的；

（2）违反采购人内部管理规定的；

（3）有占用他人名额参加活动的；

（4）考核总分一次低于60分的；

（5）将合同转包给其他旅行社的；

（6）确定出行线路后5日内不主动与采购人对接或启动服务的；

（7）若因成交供应商服务不到位、组织不好等自身原因，采购人收到职工投诉且确认情况属实满3次的。

**附件1：服务质量评估（由采购人工会组织考核管理小组填写）（满分100分）**

|  |
| --- |
| 线路名称： |
| 出行日期： |
| 一、协助制定外出活动方案的服务：□91－100 □81－90 □71－80 □61－70 □60及以下 |
| 二、行前说明会的安排：□91－100 □81－90 □71－80 □61－70 □60及以下 |
| 三、餐饮安排：□91－100 □81－90 □71－80 □61－70 □60及以下 |
| 四、交通安排：□91－100 □81－90 □71－80 □61－70 □60及以下 |
| 五、突发事件的处理：□91－100 □81－90 □71－80 □61－70 □60及以下 |
| 六、投诉处理：□91－100 □81－90 □71－80 □61－70 □60及以下 |
| 七、领队服务：□91－100 □81－90 □71－80 □61－70 □60及以下 |
| 八、导游服务：□91－100 □81－90 □71－80 □61－70 □60及以下 |
| 备注：1、请在上述各评分项对应的分值区间前“□”填写具体分值；2、服务质量评估得分（四舍五入取整数）=上述得分汇总÷8； 分。 |
|  签 章 年 月 日 |

**附件2：职工旅游满意度调查问卷（由出行人员填写）（满分100分）**

|  |
| --- |
| 本问卷旨在调查各位职工对本次旅游组织的满意度及反馈意见。 |
| Q1：您觉得本次旅游行程安排（本项目最高20分）□ 行程合理、景点丰富、精彩（15-20分）□ 行程一般，可以达到基本的旅游需要（10-14分） □ 行程不合理，时间匆忙且景点平淡（1-9分）□ 不满意（0分），请说明原因： | Q2：您对本次旅游出行车辆满意度（本项目最高20分）□ 非常满意（15-20分）□ 满意（10-14分）□ 一般（1-9分）□ 不满意（0分），请说明原因： |
| Q3：您对本次旅游地就餐满意度（本项目最高20分）□ 非常满意（15-20分）□ 满意（10-14分）□ 一般（1-9分）□ 不满意（0分），请说明原因： | Q4：您对本次导游服务满意度（本项目最高20分）□ 非常满意，待人亲切，热情好客，专业能力较强，主动提供协助（15-20分）□ 满意，待人亲切，工作尽责（10-14分）□ 一般，态度不够热情，专业能力一般（1-9分）□ 不满意（0分），有强制购物或多次言语暗示，态度恶劣 |
| Q5：您对本次旅游的整体感受（本项目最高20分） □ 风景优美程度（0-5分）□ 出行快乐程度（0-5分）□ 行程精彩程度（0-5分）□ 服务满意程度（0-5分） | 其他反馈建议（如有）： |
| 备注：1、请在上述各评分项对应的分值区间前“□”填写具体分值。2、满意度调查得分=上述得分汇总（四舍五入取整数）； 分。年 月 日  |