# 用户需求书

1. **说明：**
2. **供应商须对本项目的采购内容进行整体响应，任何只对其中一部分内容、数量进行的响应都被视为无效响应。**
3. **采购需求一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **项目实施****时间** | **采购预算(人民币 元)** |
| 广东省韶关监狱2024年离退休人员外出参观学习项目 | 1项 | 2024年4月 | 人民币92498.00元【含税、往返交通、导游服务、景区门票、酒店住宿费用、旅游意外保险，餐费及增值赠送等一切可预计及未能预计的项目相关费用，以实际参加人数结算（已含采购方6名陪同工作人员费用，不另行支付费用）】。 |

1. **服务内容**

**（一）线路概况：**

**线路一：**参加人数约220人，多彩韶钢、张九龄纪念公园一日游，单价最高限价人民币229元/人（含往返交通、导游服务、景区门票、景区游览车、旅游意外保险、两个正餐（餐标60元/人）、每人二支矿泉水）；

**线路二：**参加人数约50人，红军粤北长征念馆、乳源蓝山源岭南东方温泉两天游，单价最高限价人民币650元/人（含往返交通、导游服务、景区门票、酒店住宿费用、旅游意外保险、四个正餐（餐标60元/人）和一个早餐、每人四支矿泉水）。

 **备注：因采购人参观学习人员为离退休老干部，采购人需要安排医生护士等工作人员陪同随行，线路一和路线二每辆旅游大巴各安排1名工作人员陪同，总计6名工作人员不另行支付费用。**

**（二）线路具体行程**

**线路一：**多彩韶钢、张九龄纪念公园一日游。

08：00指定地点集中集合，乘车前往[广东省韶关钢铁集团有限公司](https://baike.so.com/doc/6545022-6758766.html)；12：00-13：30在韶钢里面餐厅享用午餐（自助餐）；14：00-16：30前往韶关【天空之城张九龄纪念公园】；16: 30 集合乘车前往餐厅享用晚餐，餐后返回韶关市区和单位。

**线路二：**红军长征粤北纪念馆、乳源蓝山源岭南东方温泉两天游

8:30于约定地点集中出发，前往红军长征粤北纪念馆；12:30-13:30午餐；15：30前往蓝山源岭南东方温泉酒店（车程约2小时左右），抵达后用晚餐，晚餐后入住酒店，晚上自由泡温泉。

第二天：早餐后自由活动，11:30退房；12：30-13：30午餐；午餐后前往市区；下午16：30停车场集中，乘车返回韶关享用晚餐。

1. **服务标准**
2. **交通标准**

车辆要求：选用有正规、合法营运资质的空调旅游大巴。旅游大巴需为30座以上且为3年内购置的车辆，确保车辆状况良好，车内新净卫生无异味。 根据出游人数选用适配的车型，保证每人有一个座位且不超员超载。因春游对象为离退休人员，每批次出行需提供应急车一辆（轿车或商务车），随线路车辆同行。

车内配矿泉水（550毫升）2支（上下午各1支）/人、帽子/人，司机和随车导游各1人。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），且具有三年以上大客车的驾驶经验（签订合同时须提供司机的身份证明及驾驶资格证明，原件备查），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。导游人员要求熟悉导游工作，责任心强，工作认真细致，具备相应的资格证书和业务水平（签订合同时须提供导游的身份证明及导游资格证明原件备查），且具有从事导游工作（带团）3年以上工作经验。

1. **用餐标准**

1.标准60元/人/餐。餐食保证新鲜、卫生，并提供不少于7样荤菜（须含鸡、鸭、猪、鱼类等菜色）、3样素菜、1汤、米饭及纸巾。

2.除工作餐外成交供应商需提供一份价值15元/人的点心。

3.就餐餐厅应具备营业执照和食品经营许可证，具体餐厅和餐标菜式需经采购人和成交供应商双方共同协商核准并不得改变。成交供应商应保证出行人员吃得饱，吃得卫生、吃得安全。

1. **责任保险**

旅行社责任险不少于人民币100万元/人，人身意外伤害险不少于人民币20万元/人。在活动中发生伤害时由旅行社督促或代履行垫付或赔偿费用，事后采购人协助旅行社补办相关手续。

1. **路线行程**

根据提供的景点路线安排行程，活动过程中要按照制定的方案执行，如调整须经采购人同意。不得强迫到购物点购物，不得擅自组织进行其他与行程不相符的活动。

1. **导游服务**

各旅游线路需配备至少一名优质导游提供服务并全程陪同，导游需持有效资质证件上岗并持团旗以便辨认。

1. **开展时间**

具体出行日期以采购人通知为准。

1. **报价要求**
2. 报价方式：采用“下浮率（%）”的方式，供应商须对2条线路进行报价（即2条线路为同一下浮率），不得只对其中一条线路进行报价。
3. 成交方式：平均价成交法。所有供应商最终报价中最接近报价平均值者，即报价与平均值相减的绝对值最小者（如出现两个或两个以上绝对值相同的情况，由我单位市场比价小组对绝对值相同的供应商采用摇号的方式确认）选定为成交候选人。
4. 结算方式：对应的旅游线路单价最高限价（含税）×（1-成交下浮率）。
5. **其他要求**

1、所有出行路线均要以高速优先、减少路途时间且安全第一的原则。线路回程中要分别安排车辆送参观学习人员回单位及韶关市区，并在韶关市区内需设2-3个上下车点。

2、成交供应商将在每次出行中向出行人在晚餐时发《满意度调查表》（见附件1，由旅行社负责打印），由采购人和旅行社共同统计满意度。出行人“总体满意度”高于95%（不含）的，按合同总价100%结算费用；“总体满意度”低于95%（含）的，按合同总价的97%结算费用；“总体满意度”低于90%（含）的，按合同总价的90%结算费用（“总体满意度”低于67%的，则将成交供应商列入往后三年不得参与采购人所有出游活动）。“总体满意度”调查在双方见证下公平公正的进行，参观学习人员每人一票，满意票数除以总票数等于“总体满意度”。

1. **付款方式**

（一）合同价按成交单价（ 元/人），以实际出团人数进行结算。

（二）本服务项目无履约保证金，无预付订金。乙方按甲方要求完成春游事项后，以实际出团人数并视乙方违约情形结算。

（三）春游活动整体结束后经甲方双方核准实际参加人数无异议并无违约条款后，乙方开具符合甲方要求的发票等报账资料，经甲方审核无误后，30日历天内付款。

（四）本合同款项以人民币方式结算支付，乙方凭以下有效资料与甲方结算：

1.对公账号（银行开户许可证）；

2.项目合同；

3.开具的增值税发票；

4.实际参加活动人员确认表（需双方签字认可）。

附件1:满意度调查表

|  |
| --- |
| **满意度调查表** |
| **亲爱的会员：** |  |  |  |  |  |  |
|  非常感谢您参与本次调查，我们期望通过本次调查问卷来了解旅行社的服务质量，以便我们往后组织此类的活动提供一定的经验参考，请您认真阅读问卷中的每一道题目，并根据自身的实际情况填写。（请您在相应项目后面“□”内打“√”） |
|  您的回答对于我们的调查研究很重要，希望能得到您的配合与支持，谢谢！ |
|  填表日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |
| 旅游批次：  |
| 1、你对旅行社的总体满意度如何？ | 　 | 　 | 　 | 　 |
| □满意 |  | □一般 | □不满意 |  |  | 　 |
| 2、你对本次旅行导游的服务： |  |  |  |  | 　 |
| □满意 |  | □一般 |  | □不满意 |  |  | 　 |
| 3、你对此次行程安排： |  |  |  |  | 　 |
| □满意 |  | □一般 |  | □不满意 |  |  | 　 |
| 4、你对旅行社提供的旅游车辆及司机服务： |  |  | 　 |
| □满意 |  | □一般 |  | □不满意 |  |  | 　 |
| 5、你的旅行社安排的餐饮质量： |  |  |  | 　 |
| □满意 |  | □一般 |  | □不满意 |  |  | 　 |
| 6、你的旅行社安排的娱乐活动： |  |  |  | 　 |
| □满意 |  | □一般 |  | □不满意 |  |  | 　 |
| 7、你对旅行社的安全保障工作： |  |  |  | 　 |
| □满意 |  | □一般 |  | □不满意 |  |  | 　 |
| 8、此次旅行社有没有以下行为？（如有则填） |  |  | 　 |
| □（1)缺乏亲和力，不能与游客很好的沟通和交流 |  |  | 　 |
| □（2）导游甩团 |  |  |  |  |  | 　 |
| □（3）导游索要小费 |  |  |  |  | 　 |
| □（4）景点游玩时间不足 |  |  |  |  | 　 |
| □（5）缺少处理突发问题的能力 |  |  |  | 　 |
| □（6）缺少专业知识能力 |  |  |  |  | 　 |
| □（7）行为和语言缺乏应有的个人素质 |  |  |  | 　 |
| □（8）擅自改变约定行程  |  |  |  |  | 　 |
| 再次感谢您的支持与配合！ |
|  |  |  |  |  |  | 政治处 |
|  |  |  |  |  |  | 2024年4月 |