**用户需求书**

**一、 项目概述：**

（一）采购内容：**广州市天河区中医医院2024年秋季健康生活方式活动服务项目**

（二）说明：

（1）投标人须对本项目为单位的采购标的或服务内容进行整体响应，任何只对其中一部分采购标的或服务内容进行的响应都被视为无效投标。

（2）本项目用户部门为广州市天河区中医医院工会委员会，合同签署主体及支付方为广州市天河区中医医院工会委员会。

**（3）“**★**”号条款**

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致报价无效。本需求部分有可能根据实际情况在比选过程中进行实质性修改。

**二、采购项目技术规格、参数及要求：**

1、采购项目需求一览表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务内容** | **服务期限** | **单价最高限价** | **预算金额** |
| 主要线路1：从化山水大地艺术园+卓思道温泉一天 | 自合同生效之日起至2024年12月31日 | 350元/人 | 人民币15万元  **（最终以实际参加人数结算）** |
| 主要线路2：英西峰林+洞天仙+峰林晓镇一天 |
|  |

2、活动项目要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **品目** | **具体要求** |
| 1 | 活动时间、费用 | 省内当天往返游；★费用不超过350元/人。 |
| 2 | 出发时间 | 自合同生效之日起至2024年12月31日。由采购人确定服务期内任意出游时间 |
| 3 | 出发地点 | 广州市天河区中医医院 |
| 4 | 行程要求 | 根据活动的要求编制工作方案，提出合理的建议行程，保障活动行程安全顺利。要求线路计划中明确线路主题、景点区域、门票价格、行程安排项目(供采购人选择)、车程距离等，成交后则按此需求和标准执行。活动计划在采购人同意的前提下可稍作调整。 |
| 5 | 用餐标准 | 含一午餐和晚餐正餐，餐标不低于45元/人。 |
| 6 | 用车标准 | 车况优良，须说明车型、每车核定人数。车辆标准不低于金龙、宇通 35座大巴车 |
| 7 | 景点、行程 | 按采购项目需求中2条线路提供一日游详细计划（有团建要求的线路要包含团建项目）。活动费为全包费用（个人消费除外） 。 |
| 8 | 特色服务要求 | 响应人应结合报价线路的特点、特色，在响应文件中提供相关特色服务方案及承诺。 |
| 9 | 费用报价 | 本项目报价中必须包含采购服务项目所有内容(包括但不限于往返交通费、导游服务费、景点门票、旅游人意外伤害保险（保额：20万元及以上）、旅行社责任保险、游客饮用矿泉水、餐费、服务费、团建拓展项目活动费、摄影师旅拍服务费全额含税发票、合同实施过程中的应预见和不可预见的费用等所有项目费用、优秀导游服务（需持初级及以上导游证）），有团建要求的线路要提供团建服务。 |
| 10 | 其他 | 提供活动基本背景情况及安全注意事项，协助团组人员做好安全防范工作。安排相应的项目专案小组，便于与招标人就项目细节等方面进行适时沟通联系；有完善且固定的策划组织和管理人员。 |

**三、服务要求：**

1.根据活动的要求编制工作方案，提出合理的建议行程，保障活动行程顺利。

2.按要求协助预定活动场地及有关配套安排。

3.无条件协助解决活动中一些临时要求，包括垫支有关费用、协助提供活动地点当地信息等。

4.提供活动基本背景情况及安全注意事项，协助团组人员做好安全防范工作。

5.根据活动具体情况需要，派熟悉情况的导游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。

6.保证采购人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，为组团单位提供优质服务，不能索要小费。

7.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。供应商须在响应文件中列出详细的人员（包括项目负责人及业务经办人员）名单，包括姓名、学历、职务、从事专业、从业年限及从业经验简介。

8.由于采购人工作安排等不确定因素，结算以实际出游人数为准。

9.购物：无强制性购物消费。

10.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。

11.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。

13.本项目将通过院内比选方式经综合评价选定一个服务供应商，最低报价不是中标的唯一依据。

14.具体活动分配由采购人按会员的需求统筹安排。采购人不保证项目实际发生的业务量，由不可抗力因素导致工作量的减少或增多所带来的风险由响应人自行承担。

**四、商务要求**

1.经验要求：供应商在经营范围内响应，且近年来资信良好，履约能力强，没有违法记录。

2.报价要求：本项目报价中必须包含采购服务项目所有内容(包括但不限于往返交通费、导游服务费、景点门票、旅游意外伤害保险、旅行社责任保险、游客饮用矿泉水、餐费、服务费、团建拓展项目活动费、摄影师旅拍服务费全额含税发票、合同实施过程中的应预见和不可预见的费用等所有项目费用)。响应人应按用户需求书中所列每条线路单项报价。

3.付款方式：双方约定活动服务费用的支付方式为按次出行结束后结算给予结算。支付款项前，需经双方确认出行名单无误，由成交供应商先向采购人提供与支付金额相符的有效发票，且收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。采购人在收到发票后的 20 个工作日内向成交供应商支付经审核确认的活动服务费用。

4.同意采购人以任何形式对响应人的响应文件内容及采购人认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证。

**五、综合评分（总分100分）**

采用“综合评分法”的评审方法，在最大限度地满足响应文件实质性要求前提下，按服务、商务和价格三部份分别打分的方式进行评分。**三项总分为100分，服务得分占55分，商务得分占25分，价格得分占20分。**

1.价格评分：各有效供应商的评审价中，取最低者作为基准价，各有效供应商的价格评分统一按照下列公式

计算：价格评分＝（基准价÷评审价）×20

2.服务评价：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 技术部分（55分） | | | |
| **序号** | **评审因素** | **评分细则** | **分值** |
| 1 | 总体服务方案 | 根据供应商的总体服务方案进行评审：  方案描述详细，思路清晰、明确，可行性高，得15分；  方案描述完整但不详细，思路清晰、明确，具有一定的可行性，得10分；  方案描述思路较为清晰、明确但不具完整，可行性一般，得8分；  方案描述思路不清晰，可行性较差，得2分；  未提供方案的，不得分。 | 15 |
| 2 | 安全控制方案 | 根据供应商的安全控制方案进行评审：  清楚、详尽地描述措施，考虑周全完整，切实可行，得10分；  清楚、能完整地描述措施但不具详细，考虑较为周全但完整性不足，具有一定的可行性，得8分；  措施描述较为完整，考虑不具周全性，可行性一般，得4分；  措施描述不具完整性，考虑不具周全性，可行性较差，得1分；  未提供方案的，不得分 | 10 |
| 3 | 对用户需求书中的各活动路线的规划情况 | 1.从化山水大地艺术园+卓思道温泉线:  时间安排合理、活动安排有条理性、内容丰富、趣味性高、实现度高8分；  时间安排较为合理、活动安排具有一定的条理性、具有一定的可实现度5分；  时间安排较为合理、活动安排条理性不强、实现度一般3分；  时间安排不合理、活动安排缺乏条理性、实现度较低1分；  未提供活动规划的，不得分 | 10 |
| 1. 英西峰林+洞天仙+峰林晓镇线：   时间安排合理、活动安排有条理性、内容丰富、趣味性高、实现度高8分；  时间安排较为合理、活动安排具有一定的条理性、具有一定的可实现度5分；  时间安排较为合理、活动安排条理性不强、实现度一般3分；  时间安排不合理、活动安排缺乏条理性、实现度较低1分；  未提供活动规划的，不得分 | 10 |
| 4 | 应急方案 | 根据供应商提供的应急方案（包括但不限于出游途中发生故障、突发事件应对措施等内容）进行评审：  应急方案详细、对可能出现的应急状况罗列清晰、应对方案及补偿方案周全的，得10分；  应急方案详细、对可能出现的应急状况罗列相对清晰、应对方案及补偿方案相对周全的，得5分；  未提供应急方案或其他情况的得0分。 | 10 |
|  | 合计 |  | 55 |

3、商务评价：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 商务部分（25分） | | | |
|  | **评审因素** | **评分细则** | **分值** |
| 1 | 同类项目经验 | 投标人自2022年至今已完成的同类项目业绩：一个得2分，满分6分  （注：提供合同关键页或中标通知书或发票复印件并加盖公章，缺证明文件不得分） | 6 |
| 2 | 用户评价 | 投标人每提供一份客户满意评价或相当于“满意”的，得2分，最高得5分。  注：须提供加盖客户公章的满意度评价证明，不提供不得分。 | 5 |
| 3 | 接送车辆情况 | 接送车辆良好，整体环境舒适，司机经验丰富，得14分  接送车辆较好，整体环境比较舒适，司机经验较丰富，得9分  接送车辆一般，整体环境一般，司机经验一般，得5分 | 14 |
|  | 合计 |  | 25 |