# 采购内容及技术要求

## 一、项目概述

中国进出口银行浙江省分行国内国际机票订单总数约1200张/年，差旅消费总金额在200-220万元,平均月度差旅消费金额约17万元，国内国际占比基本持平。分行员工在预订国内机票时，使用频次较高的航空公司分别是国航、南航，东航与厦航。其中，国航的预订占比约为65%，占比最高。

本次拟采购供应商：可提供垫资月结服务的专业TMC商旅管理公司。服务期限拟签订3年，总体基本服务费率控制在2%以内。

## 二、服务诉求

中标供应商除需向分行提供国内国际机票预订服务外，还应具备提供酒店预约、接送机接送站等商旅服务供分行员工选择性使用。此外，具备后台差旅数据的统计与分析能力，可以季度为单位向分行提供差旅使用报告与年度报告及差旅改进意见建议。

## 三、服务工作内容

1. 提供航程咨询

2. 提供机票预订及退改签服务。

3. 提供座位预订服务。

4. 提供应急协助。

5. 提供中英文电子行程单和增值税发票。

6. 提供机票分析报告。

7. 员工信息安全：服务商应采取各种措施加强内部人员管理和网络安全管理，保证招标人员工信息的安全，确保员工行程不外泄。

8. 访问权限安全：服务商应严格控制信息访问权限，保证招标人的所有信息不被非法截获。

9. 数据信息安全：服务商应保证系统内数据信息不会因系统问题导致丢失；对于涉密数据可按照高保密等级进行安全加固。

## 四、服务工作要求

（一）服务能力

1、能够提供免费的24小时中文查询服务，呼叫接通率90%以上，呼叫等待时间20秒以内。

2、能够在3分钟内完成点对点的航程机票报价黑/白屏指令操作，1小时内提供至少两套备选书面报价（包含行程、价格、限制条件、出票时限等内容）。

3、能够提供所有允许提前预定机上座位的航空公司的航班预定座位。但不包括以下情形：（1）与其他航空公司代码共享的航班。（2）部分经济舱较低折扣的航班。

4、能够在预订无票时，候补、追位，提供符合要求的最低价格机票。

5、能够通过手机短信提供关于航班信息的通知。

6、能够提供出票时限提醒、预订延期及再预订服务,而且点对点航程机票退改签在半个工作日内完成。

7、能够提供24小时航班情况检查服务,在获知航班信息变更时,能够在10分钟内以电话、短信和邮件方式通知乘机人,并提供改票、出票、退票、应急酒店及航班安排等协助服务。

8、能够每月提供机票分析报告，根据甲方需求及时提供相应差旅报告，根据历史数据、行业基准数据，各项差旅花费、航空公司销售量排名、旅行目的地使用量、舱位等级、部门花费统计、前10名航空公司、大客户协议使用情况、出差费用节省情况、出差人预定习惯等，对甲方的机票政策提出合理化建议。

9、能够与航空公司直接联系沟通。

10、能够提供根据甲方机票数量推荐与航空公司签署大客户协议，帮助甲方分析、量化可获取最大优惠折扣，协助甲方进行供应商谈判，帮助甲方记录、追踪大客户协议的使用情况及数据，根据历史数据提供大客户协议优化方案服务。

11、能够在甲方客户提出退票需求1天内完成退票处理，并及时向航空公司和银行提交退款需求，协助客户催促相关机构尽快退款。

12、能够提供航空公司会员累积里程服务。

13、能够每季度或半年提供客户满意度调查。

14、投诉发生后，能够在1小时内确认受理，在24小时内提交解决方案。

15、满足甲方信息保密相关要求并签署相关保密协议。

16、能够在春运、暑期等旺季时段提供订票保障。

17、禁止使用里程积分等形式兑换机票。

（二）结算方式

支持多种结算方式，包括但不限于预存、现付、赊销月结等。

（三）应急处理

1、如发生不可抗力或人为事故（如订票系统故障等），能够保证在5分钟内通知甲方联系人，在30分钟内为甲方客户完成订票。

2、能够全天24小时监控及搜索全球影响差旅的不安全事件并及时通知甲方。

3、能够搜索预订记录，及时提供甲方受国际事件影响的人员名单。