**项目技术规范和服务要求**

按照2020年度省市区相关疗休养规定精神，中共杭州市委党校将组织2020年度杭州市委党校工会会员疗休养工作。磋商供应商须以合理的服务流程和服务人数、优良的服务质量、稳定的服务队伍、优惠的价格来制订详细的服务方案，充分体现自身的实力，发挥自身优势，为采购人提供全方位、一体化的专业服务保障。

**一、组团天数**：5天4晚或4天3晚

**出团时间：当月完成。因采购人工作需要，需调整出团时间或改为其他月份出团的，则以采购人要求为准，成交服务商不得以任何理由更改成交价格，否则视为违约，将上报上级主管部门处罚。**

总人数：约140人。

**二、标项划分：**

**线路一：杭州市委党校2020年度职工疗养线路1：淳安千岛湖镇（全程住宿为同一个酒店，住宿标准四星级及以上酒店）**

景点：由供应商根据线路策划，提供方案。

**线路二：杭州市委党校2020年度职工疗养线路2：淳安龙川湾（两晚住在龙川湾+两晚住在千岛湖镇，为同一酒店，住宿标准四星级及以上酒店）**

景点：由供应商根据线路策划，提供方案。

**三、疗休养费用：（本次疗养报价必须满足本磋商文件约定的服务内容及要求，最低报价不是中标的唯一依据。）**

费用不超过每人3000元，包括游线景点门票、交通费、餐费、住宿费、人身意外保险费等费用。

注：每条线路最低人数为25人，满25及以上不得收取最低团费，若不足25人相应费用在磋商时明确。

**四、疗休养内容：**休息养生、参观学习、组织交流、乡村体验、文娱活动等。

**五、服务要求及期限：**

**（一）服务要求：**

1、住宿：住宿标准为每人间一间，具体要求交通便利、环境较好、干净卫生、服务优质，有较强接待能力，同时配套设施齐全、使用方便安全。

2、交通用车：全程空调旅游车，车况好，座位充足，空调效果好，司机服务态度好、技术好，确保行程安全，要求出厂三年内设施好的空调大巴车。司机要求具有8年及以上驾龄的客车经验，要求线路熟悉。

3、用餐：中、晚餐餐标不低于70元/人/餐。

4、门票：行程所含景点门票（包含景区内需要产生的小门票和景区小交通），尽量不产生自费项目，如包含自费项目需单独说明。

5、导游：全程优秀导游讲解服务（含地接导游服务）。

6、保险：旅行社责任险、人身意外险（保额不低于100万元/人）。

7、购物：不得强行推销自费项目、全程零购物。

8、要求举行行前会议，制定应急预案，发放《行程安排表》和《注意事项》、《满意度调查表》。如遇意外突发事件，成交供应商必须及时妥善处理，并做好善后处理工作。

9、每条线路提供矿泉水一瓶/天/人。

10、参加疗休养人员名单和个人信息不得外泄。

11、每条线路结束前进行满意度测评，满意度低于80%的，扣当批疗养费用的10%，低于70%的，扣20%，低于60%的，扣30%，低于50%的，扣40%，低于40%的，扣60%，低于30%的，扣70%并扣除履约保证金全款。

12、行程中的相关安全事宜（住宿、交通、饮食等）全部由成交供应商负责，如出现任何安全事故，则由成交供应商承担相关经济赔偿与法律义务。

**（二）服务期限：**

1、本项目的合同为一年一签，第一年服务期满后，采购人对于成交供应商考核满意，则续签第二年合同，服务期限最多不超过三年。

六、质量标准（不限于以下标准，国家有新的文件标准按最新的执行）

GB/T15971—1995 导游服务质量

GB/16153—1996 饭店（餐厅）卫生标准

GB/T19004.2—1994 质量管理和质量体系要素

LB/T 002—1995 旅游汽车服务质量

idt ISO 9004—2：1991服务指南

GB16153餐馆

GB/T15971导游人员的基本素质及服务

（国家、省、市发布的最新文件）

七、服务质量要求

1、响应及时、服务高效、技术先进、质量可靠、科学安全的服务队伍；

2、具有完整的技术方案和较强的实施能力；

3、具有完善有效的组织管理流程、应急处理机制，并严格按照流程处理相关故障；

4、具有完善的应急事故处理机制；

5、具有一支高效的管理、服务团队；

6、能够提供满足项目要求的各种服务机制。

**八、磋商供应商须在响应文件中对以下服务内容进行明确**（服务包括但不仅限于以下各项）：

1、疗休养策划方案；

2、服务实施计划，包括与地接人员衔接服务计划；

3、交通工具选择情况（包括车型等）安排情况；

4、安排入住酒店。

5、用餐服务计划；

6、针对突发情况的预案。

7、免费超值服务。

**九、其他相关要求**

本项目需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

通过满意度测评和成交供应商提供总结报告的方式进行验收。