**前提：本章采购需求中标注“\*”号的条款为本次磋商采购项目的实质性要求，供应商应全部满足。**

**1. 项目概述**

本项目一个包，为保证大运村各项运行计划落到实处，确保各项筹备工作顺利开展，需要全面、系统、专业的培训工作提供基础保障。按照执委会人力资源部《第31届世界大学生夏季运动会执行委员会培训工作计划（2020-2021年）》要求，结合大运村工作的实际情况拟招第31届世界大学生夏季运动会运动员村工作人员基础培训服务供应商一名，需具备相关服务能力。

**2.项目清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 标的名称 | 数量 | 所属行业 |
| 01 | 第31届世界大学生夏季运动会运动员村人员基础培训服务 | 1 | 其他未列明行业 |

**3.服务要求**

**3.1培训目的**

为深入贯彻落实“绿色、智慧、活力、共享”的办赛理念，坚持“简约、安全、精彩”、“绿色、节俭、必须”办赛原则，在新冠肺炎疫情常态化防控背景下，全面围绕大运村重点工作、突出重要环节，增强大运村工作人员的理论素养、专业知识和实践技能，确保大运村从前期筹备到赛时运转的高质高效，打造一支政治觉悟高、业务技能精、应变能力强、服务水平高的大运村运行团队人才队伍。

**3.2培训对象**

按照执委会各工作部下沉大运村人员及岗位设置预计配备管理人员122人、工作人员317人、志愿者841人，预计培训人数1280人（最终以采购人提供人员名单为准）。

**3.3服务内容**

3.3.1.基础理论培训。主要包括学习习近平新时代中国特色社会主义思想，党的十九大精神，国家、省、市领导关于大运会筹办工作的重要讲话精神，党风廉政教育等内容。

3.3.2.通用知识培训。主要由综合知识、通用技能两大内容模块构成。

综合知识类：包括大运会知识，成都大运会基本知识，大运会竞赛知识，安全意识、保密意识、公共安全知识培训，宣传与外事纪律等工作规范、疫情防控要求与规范、急救实操以及大运会所需的其他基本知识和规范要求（包括工作人员的行为规范、服务意识、国际礼仪等）。

通用技能类：包括团队领导力和执行力、危机应对能力、项目管理能力、沟通协调能力、通用外语能力等。

3.3.3.大运村运行知识培训。包括大运村基本情况及运行任务、场馆准入、注册分区及证件管理政策、物流及资产管理、突发事件处理和媒体宣传政策、大运村运行政策与程序、应急预案等；大运村功能分区、周边交通和环境等场馆信息，大运村现场服务、工作流线、工作流程、团队组织架构等方面培训。

3.3.4.外语应用培训。主要结合大运村工作人员的工作需求，开展关于欢迎接待、市情介绍、场馆介绍、赛事咨询、问候外宾等主题外语培训，帮助工作人员提高外语应用能力和水平。

3.3.5.培训教材编写。按照培训计划课程编写《成都大运会大运村运行团队工作人员手册》、《大运村场馆运行知识基本读本》、《成都世界大学生运动会运动员村基本知识读本》、《大运村日常英语运用手册》等培训课程所需的材料。

3.3.6.制定《培训服务疫情防控方案》。疫情防控服务：成交供应商应按相关防疫政策要求做好培训期间疫情防控工作，确保参加培训人员培训期间安全，有效处理突发情况，防止疫情传播。防疫物资由采购人保障。

**3.4.培训计划**

3.4.1.专家授课（线上/线下）

邀请具有奥运会、大运会、亚运会、青奥会、军运会等大型综合性体育赛事筹办工作经验的专家，以及其他相关领域专家及人员进行集中授课辅导、座谈交流和面对面指导。

3.4.2.实践学习

按照课程的实际需要，安排大运村各点位、流线等实践学习，并结合大运村试运行、预开村等活动，组织现场观摩、实践锻炼。

3.4.3.网络教学

按照执委会人力资源部、村委会培训工作统一要求，由供应商开展教育视频培训。

3.4.4.培训场地

采购人指定培训场所，涉及场地相关费用及培训所需设备（至少包括：话筒、音响、笔记本电脑、投影仪、照相机等）由成交供应商提供，做好培训组织工作。

**3.5.其他要求**

3.5.1.按照采购人要求，根据培训目标，结合在职学习的特点，制定具体的培训实施方案及计划。

3.5.2.制定科学完善的培训管理制度，严格考勤管理。

3.5.3.培训项目管理团队需具备相关项目培训管理经验。有项目负责人1人，配备项目管理人员驻场服务。

3.5.4.严格过程管理，重视培训效果，注重成果固化。（做好各种培训组织实施环节的纸质、影像等档案、培训资料制作、安全保证、后勤保障等工作。）

3.5.5.做好培训总结工作。

3.5.6.供应商根据赛时人员培训实际需要，在征得采购人同意后，可调整培训内容及教材的编制。

3.5.7.采购人有权对供应商进行监督管理，不定期开展检查，未达到要求有权要求供应商整顿。

附件：第31届世界大学生夏季运动会运动员村人员基础培训计划

附件

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **第31届世界大学生夏季运动会运动员村人员基础培训计划** | | | | | | | | | |
| **培训类别** | **课程内容** | **参考**  **学时** | **培训方式** | **培训教材** | **配合部门** | **培训对象** | **预计培训人数** | **培训时间（2022年）** | **备注** |
| **基础理论培训** | 习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大精神，国家、省、市领导关于大运会筹办工作的重要讲话精神，党风廉政教育等。 | 根据实际情况 | 面授课/网络教学 | 相关学习材料 | 大运村部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| **通用知识培训** | 成都大运会竞赛信息和场馆介绍  1.竞赛项目介绍  2.竞赛日程  3.参赛国家及运动员情况  4.场馆竞赛服务与大运村服务的关系 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 《成都大运会竞赛项目知识读本》 | 竞赛部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 保密工作要求 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 相关学习材料 | 综合部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 国家安全要求 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 相关学习材料 | 安保部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 大运村消防安全与紧急疏散 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 相关学习材料 | 安保部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 志愿者 | 841人 | 4-5月 |
| 新闻宣传工作规范及相关纪律要求 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 《大运会场馆团队新闻宣传工作规范与纪律要求》 | 新闻宣传部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 外事纪律与对外交往礼仪 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 《大运会礼宾指南》 | 外联部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 大运村疫情防护知识与技能 | 3学时 | 专家授课/网络教学 | 《疫情防护知识与技能手册》 | 医疗部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 志愿者 | 841人 | 4-5月 |
| AED急救理论知识 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 相关学习材料 | 医疗部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 大运村团队工作要求及行为规范 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 《成都大运会大运村运行团队工作人员手册》 | 大运村部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 团队领导力与执行力 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 相关学习材料 | 大运村部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| **大运村运行知识培训** | 大运村场馆运行知识介绍  1.场馆运行基本概念  2.注册分区与证件管理 | 3学时 | 专家授课  （线上/线下） | 《大运村场馆运行知识基本读本》 | 大运村部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 大运村基本情况介绍  1.大运村概况、布局和分区  2.大运村设施、功能、路线和场馆周边环境  3.大运村客户群介绍 | 6学时 | 专家授课  /实践学习 | 《成都大运会大运村指南》、《成都大运会大运村运行团队工作人员手册》 | 大运村部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 志愿者 | 841人 | 4-5月 |
| 大运村场馆运行团队介绍  1.场馆团队简介  2.场馆组织结构  3.各业务口简介 | 6学时 | 专家授课  （线上/线下） | 《成都世界大学生运动会运动员村基本知识读本》 | 大运村部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
|
|
| 大运村运行政策与程序、应急预案 | 6学时 | 专家授课  （线上/线下） | 《大运村总体运行方案运行子计划汇编》 | 大运村部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 工作人员 | 317人 | 4-5月 |
| 志愿者 | 841人 | 4-5月 |
| **岗位专业培训** | 本业务口工作简介  1.任务目标  2.人员情况  3.汇报机制  4.常见问题处理  5.突发应急事件处理 | 不少于8学时 | 团队培训/实践学习 | 相关学习材料 | 业务口所在部门/大运村场馆团队各业务 | 工作人员/志愿者 | 各业务口确定 | 4-5月 | 岗位专业培训按照各业务口培训计划自行安排，不限于此课程内容。 |
| 业务口岗位职责及要求  1.岗位职责及工作任务  2.工作流程/标准规范/服务要求  3.专用工具/技术的使用 | 工作人员/志愿者 | 各业务口确定 | 4-5月 |
| **外语应用培训** | 大运村赛时服务主题外语培训  1.欢迎接待  2.市情介绍  3.场馆介绍  4.赛事咨询  5.问候外宾 | 3学时 | 专家授课/网络教学 | 《大运村日常英语运用手册》 | 大运村部 | 管理人员 | 122人 | 3月 | 统筹安排 |
| 大运会基础外语知识培训 | 3学时 | 团队培训 | 《第31届世界大学生夏季运动会汉英公示语汇编》 | 外联部 | 工作人员/志愿者 | 各业务口确定 | 4-5月 | 外语应用培训根据各业务口实际情况自行安排 |

**\*4、商务要求：**

4.1.服务地点:根据采购人要求，提供驻场服务。

4.2服务期限：

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 服务期限 |
| 教材编制 | 2022年3月31日前完成 |
| 项目执行总体方案及计划 | 2022年2月28日前完成 |
| 培训课程 | 2022年5月31日前完成 |
| 收尾工作 | 大运会收尾工作结束 |

4.3. 教材编制：

4.3.1.完成时间：2022年3月31日前完成。

4.3.2.内容：需适用于第31届世界大学生夏季运动会运动员村运行管理需要。内容包含《成都大运会大运村运行团队工作人员手册》、《大运村场馆运行知识基本读本》、《成都世界大学生运动会运动员村基本知识读本》、《大运村日常英语运用手册》等。

4.3.3.要求：每本教材不少于100页排版，图文并茂，字迹清晰，彩色打印汇编成册，每本教材需不少于100本留存。（根据培训工作实际需要，需双方协商，达成一致。）

4.3.4 培训任务：从签订合同之日起至2022年5月31日前完成。其中，项目执行总体方案及计划于2022年2月28日前完成。

4.4.付款方式：

4.4.1. 自签订合同后15日内采购人向成交供应商支付合同总金额的40%款项作为首款，2022年3月31日前教材编制验收合格并收到发票后15日内支付合同总金额20%的款项，赛事结束供应商如约完成全部合同义务后，采购人对项目服务成果成效性进行评估（详见大运村人员培训成效考核办法），根据最终考核结果并收到发票后15日内向成交供应商支付尾款。

4.4.2.采购人每次付款前，供应商均应出具同等金额增值税发票，否则采购人有权顺延付款，且不承担违约或赔偿责任。

4.5.验收标准:成交供应商与采购人应严格按照相关行业标准及财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见（财库〔2016)205号）相关规定执行的要求进行验收。

4.6.培训总结收尾工作，具体时间按采购人要求为准。供应商应做好培训总结工作，整理移交相关培训工作组织实施的视频、图片、文字类相关档案材料等其它工作。

4.7.本项目所有保险、培训税费等相关费用均包含在报价中，采购人不承担成交价外的任何费用。（不含参培人员产生的餐费、住宿费和因疫情防控产生的其他费用。）供应商承诺在项目的培训过程中，凡出现事故，供应商依法承担相应法律责任和经济赔偿责任。

4.8.项目费用结算

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 总参培人数 | 支付费用比例（中标价） |
| 1 | ＜1000人 | 90% |
| 2 | 1000-1200人 | 95% |
| 3 | 1200-1400人 | 100% |
| 4 | ＞1400人 | 另行签订补充合同，金额不超过原合同的10%。 |

4.9.培训成效考核。

评价内容主要包含两个层面，共计100分。（详见《大运村人员基础培训服务项目成效考核实施》办法）

4.9.1.基础分60分。该项培训以招标文件要求及项目合同约定内容为前提，完成既定培训工作，包括但不限于教材编制情况、培训内容设计、培训学时落实、培训组织与实施。

4.9.2.增值分40分。根据教材编制情况和培训期间的教学实施情况、学员学习成效、培训管理、服务满意度及收尾工作进行综合评定。

4.9.3.考核时间：大运会结束。

4.10.考核指标

4.10.1.基础分指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估指标 | 指标描述 | 分值 |
| 1 | 教材编制 | 完成4本教材的编制（2分）；每本排版不少于100页（规格大小根据实际需要协商）（2分）；图文并茂、字迹清晰、彩色打印汇编成册（2分）；每本教材需不少于100本留存（2分）；内容参考学习性强，适用于成都大运村实际情况，具有一定的指导性和专业性（2分）。 | 10分 |
| 2 | 培训内容设计 | 培训内容应包含基础理论内容（5分）、通用知识内容（5分）、大运村运行（5分）等内容（包括但不限于培训计划内容）。 | 15分 |
| 3 | 培训学时落实 | 管理人员不低于48学时（8分）、工作人员不低于33学时（6分）、志愿者不低于12学时（6分）（每门培训课程不低于3学时）。 | 20分 |
| 4 | 培训组织与实施 | 有健全的管理制度（5分）、配齐管理及服务人员（5分）、提供必要的学习资料、收集培训过程材料等（5分）。 | 15分 |

4.10.2.增值分指标

培训成效评估指标共有6个指标，具体指标如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标 | 指标描述 | 分值 |
| 1 | 教材编制 | 教材汇编精美（2分），纸质质量好（1分），教材汇编100页以上（2分）。 | 5 |
| 2 | 培训教学实施 | 培训安排时间合理（2分）；培训内容全面系统、针对性强、具有实际操作指导性（3分）。 | 5 |
| 3 | 培训学习成效 | 参培人员满意度调查达90%满意。 | 5 |
| 4 | 参培人员考核 | 参培人员考核合格达95%。 | 10 |
| 5 | 管理与服务 | 管理服务团队配置完备；考勤制度落实到位；培训全过程无投诉。 | 10 |
| 6 | 收尾工作 | 培训过程性材料齐全，按要求完成收尾工作材料归档。 | 5 |

4.10.3.考核结果

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 档次考核得分 | 实际支付费用比例（中标价） |
| 1 | 得分≥90分 | 100% |
| 2 | 90分＞得分≥80分 | 90% |
| 3 | 80＞得分≥70分 | 80% |