

合同协议书

甲方：温州市公安局

乙方：温州国旅旅游有限公司

温州市公安局 采购的 温州市公安局 2025 年度民警职工疗休养项目标项二、ZJDFZB-2025020108（项目名称、项目编号）在国内以公开招标方式采购，经评标委员会决标温州国旅旅游有限公司为中标人。根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方经协商一致，就本项目签订本合同。

1. 合同文件

下列文件构成本合同的组成部分：

- (1) 补充协议（如有的话）
- (2) 合同协议书
- (3) 合同条款
- (4) 中标（成交）通知书
- (5) 采购文件
- (6) 投标文件
- (7) 其他合同文件

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。

上述文件相互补充和解释，如有不明确或不一致之处，以上述次序在先者为准；双方关于合同内容的会议纪要等书面文本视为本合同的组成部分。合同签订后，双方签订的补充协议也是本合同的组成部分。如双方签订的补充协议与其他文件发生矛盾或歧义时，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。

2. 服务要求

(1) 本合同提供的采购内容和服务要求详见本合同附件 1。

(2) 项目组人员组成、旅行社责任险保单总额保险承诺、投诉处理、服务响应时间承诺、优惠条件及增值服务、服务相关承诺等内容均详见本项目投标响应文件，以投标人承诺的方案及承诺内容为准，为本合同组成部分。

3. 合同价（含税）

合同预算金额：2400000 元（大写：贰佰肆拾万元整），具体人数以温州市公安局核定为准，按照实际组团的人次结算。

本项目线路每人综合单价详见下表，合同执行线路每人综合单价不变，暂定总人数 800 人，甲方有权对参加本项目疗休养活动人数进行调整，最终按实际成行人数进行结算（实际出行人数*线路每人综合单价）结算。对口支援城市线路超出 3000 元部分费用由参加疗休养人员承担，乙方自行向参加疗休养人员收取。

序号	线路名称			固定报价	职工个人补差报价单价（含税）	线路每人综合单价（含税）	备注
1	温州市域线路			3000 元	0 元	3000 元	
2	浙江省内疗休养合作城市线路			3000 元	0 元	3000 元	
3	周边省市线路			3000 元	0 元	3000 元	
4	对口支援城市线路	重庆双飞 6 日（涪陵）	淡季	3000 元	1300 元	4300 元	
			旺季	3000 元	1700 元	4700 元	
		青海省双飞 6 日（格尔木）	淡季	3000 元	2400 元	5400 元	
			旺季	3000 元	3800 元	6800 元	
		四川成都四姑娘山双飞六日（阿坝州）	淡季	3000 元	1500 元	4500 元	
			旺季	3000 元	2100 元	5100 元	
		西藏双飞 8 日	淡季	3000 元	5500 元	8500 元	
			旺季	3000 元	6700 元	9700 元	

4. 付款方式

本合同的付款方式详见合同条款。

5. 服务时间及地点

本合同的服务期限：至 2025 年 12 月 31 日止，地点详见合同条款。

6. 合同生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签署并盖章后生效。

7. 其他

本合同一式 肆 份，甲方执 贰 份，乙方执 贰 份，具有同等效力。

甲方：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签章）

地址：

电话：

传真：

开户银行：

帐号：

日期：2025.4.16

乙方：温州国际旅游有限公司（盖章）

法定代表人或授权代表：（签章）

地址：温州市锦源路 1 号 2 楼

电话：

传真：

开户银行：

帐号：

日期：2025.4.16

(2) 合同条款

第一条 疗休养的时间安排：

本合同的服务期限：至 2025 年 12 月 31 日止；

第二条 疗休养的地点及每个疗休养景点的时间安排：

每批次疗休养活动前，乙方应将该批次疗休养活动的具体方案报甲方确认，乙方所报线路品质及优惠措施不得低于投标时所承诺的内容，同时甲方有权根据实际情况要求乙方进行调整，乙方应积极配合。

第三条 导游服务：

乙方为甲方提供导游服务，服务内容：根据合同负责接待疗休养职工、安排交通、食宿及参观游览景点；为疗休养职工讲解景点文化和旅游资源；解答疗休养职工的疑问，帮助疗休养职工处理疗休养旅途中遇到的问题等。

第四条 疗休养的交通工具：

乙方为甲方提供交通工具。高铁、飞机、空调旅游大巴等交通工具都由乙方联系、提供，并保证甲方的疗休养安全。

第五条 疗休养的费用及付款方式：

1、本项目疗休养活动线路每人综合单价（含税）详见合同协议书。

2、支付方式：

（1）预付款：在合同签订时乙方明确表示无需预付款。

（2）合同款项根据每批次出行人数按照中标单价进行结算，乙方开具结算发票后 7 个工作日内付至该批次款项的 90%，尾款待所有路线完成且履约验收合格后，甲方在乙方开具发票后一次性付款。乙方承诺其开具发票的形式与内容真实、合法、准确、完整、有效，不开具或开具不合格发票的，甲方有权延迟支付应付款项且不承担违约责任，直至乙方开具合格的经甲方审核无误的发票，在此期间乙方仍应按照合同的约定履行合同的义务。

疗休养综合单价费用包括：

- （1）交通费；
- （2）住宿费；
- （3）餐饮费；
- （4）旅行社统一安排的景区景点的门票费；
- （5）行程中包含的项目活动费用；
- （6）导游服务费和旅行社（含疗休养目的地地接旅行社）的其他服务费用；
- （7）期间各项保险费；
- （8）其他（包括但不限于利润、税费、以及其它相关费用）。

疗休养费用不包含：

- （1）合同未约定由乙方支付的费用，包括但不限于行程以外非合同约定活动项目所需的费用、自行安

排活动期间发生的费用；

(2) 行程中甲方自行发生的费用及其家属发生的费用。

标段二合同费用双方其他补充约定：

住宿：温州市域线路，双方约定为一人一间，无单房差，住宿酒店按投标文件承诺执行。

温州市域线路、浙江省内疗休养合作城市线路及周边省市线路、对口支援城市线路住宿具体成团的酒店以供应商编制并获得采购人认可的方案为准。实际安排的住宿如与投标文件方案中不一致时，需征求甲方书面同意后，方可安排不低于原投标文件上的住宿酒店标准；乙方擅自更换住宿酒店标准或具体成团的酒店方案甲方无法认可的，甲方有权终止合同。

餐饮：温州市域线路、浙江省内疗休养合作城市线路及周边省市线路、对口支援城市线路具体餐饮标准以供应商编制并获得采购人认可的方案为准。实际餐饮安排的与投标文件方案中不一致时，需征求甲方书面同意后，方可安排不低于原投标文件上的餐饮方案；乙方不得擅自更换，若存在无法安排集体用餐时，餐费按投标文件中承诺的价格（或获得采购人认可的方案中的价格）退返给个人。乙方擅自更换餐饮标准或具体餐饮方案甲方无法认可的，甲方有权终止合同。

交通：温州市域线路、浙江省内疗休养合作城市线路及周边省市线路、对口支援城市线路具体交通出行方案以供应商编制并获得采购人认可的方案为准，每条高铁线路车次和每条飞机团航班班次必须经业主方同意后开团。实际交通安排与投标文件方案中不一致时，需征求甲方书面同意后，方可安排不低于原投标文件上的交通出行方案；乙方擅自更换交通出行方案或交通出行方案甲方无法认可的，甲方有权终止合同。

第六条 双方的权利义务

一、甲方的权利

- 1、要求乙方按照合同约定履行相关义务；
- 2、拒绝未经事先协商一致的转团、拼团行为；
- 3、有权自主选择疗休养产品和服务，有权拒绝乙方未与甲方协商一致或者未经甲方要求而指定购物场所、安排甲方参加另行付费疗休养项目的行为，有权拒绝乙方的导游强迫或者变相强迫甲方购物、参加另行付费疗休养项目的行为；
- 4、在支付疗休养费用时要求乙方出具增值税普通发票；
- 5、人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰得到尊重；
- 6、在人身、财产安全遇有危险时，有权请求救助和保护；人身、财产受到损害的，有权依法获得赔偿；
- 7、在合法权益受到损害时向有关部门投诉或者要求乙方协助索赔；
- 8、《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规赋予甲方的其他各项权利。

二、甲方的义务

- 1、配合乙方如实填写游客安全信息卡等各项内容，告知与疗休养活动相关的个人健康信息，并对其真实性负责，保证所提供的联系方式准确无误且能及时联系；

- 2、按照合同约定支付疗休养费用；
- 3、遵守法律、法规和有关规定，不在疗休养行程中从事违法活动，不参与色情、赌博和涉毒活动；
- 4、遵守公共秩序和社会公德，尊重疗休养目的地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护疗休养资源，保护生态环境，遵守《中国公民国内旅游文明行为公约》等文明行为规范；
- 5、对国家应对重大突发事件暂时限制旅游或疗休养活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施予以配合；
- 6、妥善保管自己的行李物品；
- 7、在疗休养活动中或者在解决纠纷时，应采取措施防止损失扩大，不损害当地居民的合法权益；不干扰他人的旅游活动；不损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益；
- 8、自行安排活动期间，应当在自己能够控制风险的范围内选择活动项目，遵守疗休养活动中的安全警示规定。
- 9、甲方应遵守乙方在本次疗休养当中设定的安全事项及其他合理要求，不得擅自单独行动。

三、乙方的权利

- 1、根据甲方人员的身体健康状况及相关条件决定是否接纳甲方报名参团；
- 2、核实甲方提供的相关信息资料；
- 3、按照合同约定向甲方收取疗休养费用；
- 4、疗休养团队遇紧急情况时，可以采取安全防范措施和紧急避险措施并要求甲方配合；
- 5、要求甲方健康、文明疗休养，劝阻甲方违法和违反社会公德的行为。

四、乙方的义务

- 1、按照合同约定的内容和标准为甲方提供服务，未经甲方同意不得擅自变更疗休养行程、酒店、餐饮安排；在疗休养过程中维护甲方人员的人身财产权益，承担相应的安全保障责任；
- 2、向合格的商家订购疗休养相关产品和服务；
- 3、不以不合理的低价组织疗休养活动，并通过安排购物或者另行付费疗休养项目获取回扣等不正当利益；
- 4、组织、接待甲方，不指定具体购物场所，不安排另行付费疗休养项目，但是，经双方协商一致或者甲方要求，且不影响其他游客行程安排的除外；
- 5、在出团前如实告知具体行程安排和有关具体事项，具体事项包括但不限于所到疗休养目的地的属地规定、风俗习惯；疗休养活动中的安全注意事项和安全避险措施、甲方不适合参加疗休养活动的情形；乙方依法可以减免责任的信息；应急联络方式以及法律、法规规定的其他应当告知的事项；
- 6、按照合同约定，为甲方安排符合《中华人民共和国旅游法》、《导游人员管理条例》规定的持证导游人员；
- 7、妥善保管甲方交其代管的证件、行李等物品；
- 8、为甲方发放用固定格式书写、由甲方填写的安全信息卡（包括甲方的姓名、血型、应急联络方式等）、禁止离团承诺书等；

- 9、甲方人身、财产权益受到损害时，应当采取合理必要的保护和救助措施，避免甲方人身、财产权益损失扩大；
- 10、积极协调处理甲方疗休养行程中的纠纷，采取适当的措施防止损失扩大；
- 11、购买具有一定抵抗风险的商业保险，包括但不限于旅行社责任险和个人旅游人身意外险（保额根据投标文件承诺内容执行）；
- 12、依法对甲方个人信息保密；
- 13、疗休养行程中解除合同的，乙方应当将甲方人员带回出发地或者甲方指定的合理地点，由于乙方的原因导致合同解除的，返程费用由乙方承担；
- 14、在甲方自行安排活动期间，乙方未尽到安全提示、救助义务的，应当对甲方的人身损害、财产损失承担相应责任；
- 15、疗休养期间所有的安全责任由乙方承担；
- 16、乙方不得将本项目疗休养服务转包、分包。

第七条 项目考核与违约责任

- 1、本项目考核分为每批次考核，考核以《满意度调查表》统计结果为准，当期出团满意调查表“差评率”达到一定比例按规定扣除当期疗休养费用，规则详见采购需求《扣除费用计算表》，如差评率达到50%以上，采购人可终止合同。
- 2、乙方未经甲方同意不得擅自减少疗休养景点或缩短疗休养时间；不得擅自降低疗休养方案标准（包括但不限于住宿、餐饮、交通工具、导游等实质性内容）；不得违反“合同条款第五条、标段二合同费用双方其他补充约定”的相关要求。如乙方违反约定，应每次向甲方支付当批次疗休养费用总额10%的违约金，同时甲方有权要求乙方按约定继续完成疗休养服务，乙方不提供的，甲方可以自行疗休养，支出的合理费用，由乙方承担，且乙方不得以此拒绝承担安全保障和维护责任；乙方自行增加游览景点的，增加的费用由乙方承担。
- 3、乙方具备履行条件，经甲方要求仍拒绝履行本合同义务的，甲方取消乙方本年度剩余疗休养服务资格。如遇特殊情况乙方无法按约履行，乙方应采取同等级别的住宿、用餐、交通等补救措施的，费用由乙方承担。乙方造成甲方人身损害、滞留等严重后果的，甲方有权要求乙方支付该批次疗休养费用一倍以上三倍以下的违约金并赔偿甲方全部损失。
- 4、乙方有以下情形之一的，甲方有权在疗休养行程结束后30日内，要求乙方为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费疗休养项目的费用；甲方有权要求乙方支付该批次疗休养费用一倍以上三倍以下的违约金，且甲方有权解除合同：
 - （1）乙方以不合理的低价组织疗休养活动，并通过安排购物或者另行付费疗休养项目获取回扣等不正当利益的；
 - （2）未经甲方同意，乙方指定具体购物场所或者安排另行付费疗休养项目的。
- 5、甲方违反安全警示规定，或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游或疗休养活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合，造成乙方损失的，应当依法承担相应责任。

6. 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 1/8 计算，最高限额为本合同总价的 5/100；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

7. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在 5 个工作日 内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

8. 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

9. 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

10. 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

第八条 其他责任

1、由于地接社、履行辅助人的原因造成甲方人身损害、财产损失的，甲方可以要求地接社、履行辅助人承担赔偿责任，也可以要求乙方承担赔偿责任。因乙方不履行协助义务致使甲方人身、财产权益损失扩大的，乙方还应当就扩大的损失承担赔偿责任。

2、由于公共服务经营者的原因造成疗休养人员人身损害、财产损失的，由公共服务经营者依法承担赔偿责任，乙方应当协助疗休养人员向公共服务经营者索赔。

第九条 不可抗力

1、不可抗力事件

不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时所不可预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，包括但不限于战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策等。

2、不可抗力事件处理

受阻一方应在不可抗力事件发生后应立即电话通知对方，尽快用传真或邮件确认，并于事件发生后 7 天内将有关当局出具的证明文件书面呈递或特快专递寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 15 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

受不可抗力事件影响的一方应尽合理的努力减少不可抗力事件的影响，包括根据上述措施可能产生的结果支付合理的金额。双方应协商制定并实施补救计划及合理的替代措施以消除不可抗力事件带来的

影响，并决定为尽量减少不可抗力事件的影响给每一方带来的损失应采取的合理的手段。

声称受到不可抗力事件不利影响的一方在不可抗力事件消除之后应尽快恢复履行本合同下的义务。

3、不可抗力事件造成的终止

如甲乙双方就如何恢复履行本合同的义务达成一致，则双方应遵守达成一致的处理办法。

除上述情况外，如果任何不可抗力事件阻止一方履行其义务的时间自该不可抗力事件发生日起连续超过 15 天，双方应协商决定继续履行本合同的条件。

如果自不可抗力事件发生后 30 天之内双方不能就继续履行的条件或提前终止达成一致意见，任何一方有权向另一方发出解除通知，解除本合同。合同解除后，甲方应当及时与乙方结算。

第十条 本合同在执行期间，如有未尽事宜，甲乙双方协商同意后，签订补充协议，与本合同具有同等效力。

第十一条 履约担保：无。

第十二条 争议解决

1. 在履行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端，由甲方直接与乙方进行处理，双方应通过友好协商的办法进行解决。

2. 如协商不成，甲、乙双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 在法院审理期间，未审理部分应继续履行。

附 1：本合同提供的采购内容和服务要求

一、每标项民警职工疗休养具体结算人数以疗休养出行实际人数进行结算，乙方需考虑由此产生的风险。具体要求如下：

（1）线路：根据上述线路要求，乙方应考虑民警职工疗休养的公平性、均衡性为民警职工提供合理的疗休养方案，乙方的疗休养方案应获得甲方的认可，甲方保留对乙方的某一线路指定其他方案的权利。在项目实施阶段，民警职工可任选任意标项的任一条线路参加疗休养活动。出行费用总额按照实际的疗休养天数报销，以最高 600 元/人·天标准测算，最多 5 天，单位报销预算总额最高不超过 3000 元（其中，市域、省内及周边省市线路预算为 3000 元/人；对口支援（飞机）线路除预算为 3000 元/人外，超出部分由民警职工个人补差）。

（2）时间：民警职工疗休养时间（含在途时间）最多不超过 5 天，飞机线可适当延长在途时间，但工作日最多占用 5 天。组团按甲方计划实施，具体出团及返回时间根据乙方编制并获得甲方认可的方案为准。

（3）餐标：在正规饭店或农家乐就餐，可采用 10 人一桌或自助餐的形式。入住酒店必须包含早餐，市域内线路、省内、周边省市线路中餐不低于 50 元/人、晚餐不低于 80 元/人，且每人餐费总额不低于 570 元；对口支援线路每人正餐餐费标准不低于 50 元，且每人餐费总额不低于 450 元。具体供应正餐次数以乙方编制并获得甲方认可的方案为准。

（4）住宿：

温州市域线路、浙江省内疗休养合作城市线路及周边省市线路，住宿标准原则上应安排挂牌五星或相当于五星标准的酒店以上（或度假村、民宿等同标准住宿，下同）（酒店未评挂星的，应提供相关酒店网站截图、评分资料或其他相关证明资料供评委评审认定）；对口支援城市线路住宿标准应按照挂牌四星或相当于四星标准的酒店以上（或度假村、民宿等同标准住宿，下同）（酒店未评挂星的，应提供相关酒店网站截图、评分资料或其他相关证明资料供评委评审认定）；市域线路住宿原则上安排一人一间，其他线路住宿为标准间，遇特殊情况甲方与乙方可协商解决。住宿要求尽可能在同一楼层，房间干净，各个设施齐全且能正常使用，24 小时供应热水。乙方方案应列出每一线路的酒店名称、具体地点、网评分（网页截图）、单人房补差的费用等，具体成团的酒店以乙方编制并获得甲方认可的方案为准。

特别说明：

1、若乙方安排的酒店既有星级也有钻评级，则该酒店的星级标准不得低于招投标文件要求。

（5）交通：市域内路线采用空调旅游车；省内、周边省市采用高铁（或动车组，下同）从温州至线路目的地就近的车站（个人出发点至温州高铁站点的来回路费由个人自理，如乙方主动提出人员接送的除外），其余采用空调旅游车（包括从车站至疗休养酒店或安排的景点、景区内交通等）。高铁为二等座；飞机线路采用飞机（个人出发点至温州机场来回路费由个人自理，如乙方主动提出人员接送的除外），其余采用空调旅游车（包括从机场至疗休养酒店或安排的景点、景区内交通等）。空调旅

游车应提供车况好（2022 年 1 月以后登记上牌）、内饰干净、下部有行李箱的车辆；驾驶员应具备准驾车型三年或以上驾龄。乙方方案应对此作出承诺，并预备不同人数团队的适配车型，并应获得甲方认可；团队出发前需提供高铁车票（机票）、旅游车辆及驾驶员信息；报团出行人按乙方要求提早提供相关身份证信息，以供购买高铁（机）票。

（6）景点：包含线路安排的主要景区，省内线路、省外线路、对口支援至少包括一处 5A 级景区（如目的地无 5A 级景区的，必须包括一处 4A 级景区），其他沿途景点或周边景点以乙方编制并获得甲方认可的方案为准，不得安排购物点。景点门票包括大门票和景点内必游的小门票，以及索道（如有）、电瓶车（如有）、游船（如有）等，线路行程外的自费娱乐项目除外。方案应针对每条线路具体编制，并列出具体的参观景点及计划参观时间等。

（7）服务人员：设本项目服务专员（项目负责人），要求具备一定的资历资格和丰富的从业经验，加强双方沟通，根据甲方要求及时调整方案并获得甲方认可，应急处理相关事务等。具体出团全程配导游，要求不少于三年导游经验，引导、讲解景点山水、典故等，解决旅途中可能出现的突发事件，并给予游客食、宿、行等方面的帮助。

（8）组团：甲方内部公布线路和乙方方案后，由民警职工自由报名组团[车 53 座（每团最少安排 45 人，每团人数范围 45 人至 50 人）或车 37 座（每团最少安排 30 人，每团人数范围 30 人至 34 人）；不足 30 人时可与甲方协商提供其他较少座位数车辆，但必须保证车辆足够舒适，乙方可提前在标书中做好预案供甲方参考]，最低组团人数不低于 20 人（已报名成团的，因临时退团不足 20 人的，该团继续出行，退团人员按退团规定补退团费用即可），乙方可提出更灵活更优惠的方案。因甲方工作的特殊性，组团后可出现临时退团的情形，乙方应允许出团前 4 日内由职工本人承担已产生的相关费用后给予退团，退票费用按国家规定执行（各航空公司规定不同航空不同折扣，四折以下均不退票）由退团民警职工自负；出团前第 2 日至第 4 日内提出退团的，按退团人数补乙方 500 元/人的退团费用（总补偿费用为退团费用 500 元/人+高铁车票或机票退票费用），当天提出退团的，按退团人数补乙方 1000 元/人的退团费用（总补偿费用为退团费用 1000 元/人+高铁车票或机票退票费用），乙方保证不得降低该团原约定的疗休养标准，由以上原因产生的风险由乙方综合考虑。出团时如临时替换人员的，被更换人员应承担高铁和机票变更费用。

除上述外，乙方还应提出相应的应急方案，如出团前 4 个工作日内提出退团的或因退团导致出团人数过少的解决方案或应急措施，以乙方编制并获得甲方认可的方案为准。

（9）费用：包括以上参团民警职工吃、住、行及景点门票费、导游费、保险费（旅游全程保险费）、服务人员（导游、司机等）吃、住、行费用、乙方预计的其他费用和 risk 费用。乙方应根据自身编制的方案并考虑民警职工疗休养的公平性、均衡性，对响应线路分别综合考虑。

（10）另外民警职工本人门票未消费的费用可退回至本人，民警职工个人团体餐费未消费的，需补充到全团消费。

（11）实施过程中出现有效投诉 2 次以上的（含）或乙方违规操作被核实且情节严重，甲方有权终

止合同。

(12) 每次完成当次疗休养服务后，必须让出行人员填写《满意度调查表》并签名，出团回程后由乙方交给甲方作为报销依据，当次满意调查表出现差评时，应扣除当次出行费用（具体参照以下扣除计算表），差评比例由《满意度调查表》中 7 项调查内容评价比例相加得出百分比，差评达到 50%以上，扣除当期出行费用 20%，且甲方可终止合同。

(13) 其他要求：符合温州市总工会《温州市职工疗休养工作管理办法（试行）》及其后续出台的补充意见的规定执行。

二、温州市疗休养接待点（基地）安排

民警职工因公无法报名参加约定的线路进行疗休养的，可零星安排在温州市总工会公布的温州市范围内疗休养接待点（基地）进行疗休养（具体由民警职工自行选择），其余参照以上疗休养线路的要求实施。

三、验收标准

(1) 按《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》、《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）、《浙江省财政厅关于印发浙江省政府采购合同暂行办法的通知》（浙财采监〔2017〕11 号）、《温州市政府采购履约验收办法》（温财采〔2020〕6 号）等相关法律法规、规定执行。

(2) 乙方在确认履约验收结果后需由甲方相关部门进行“决（结）算前审计”，通过“决（结）算前审计”后，采购项目视为最终通过履约验收，“决（结）算前审计”不通过的，需根据审计意见整改并经审计确认后，再次开展履约验收直至合格，产生的履约验收费用均由乙方承担。

四、结合满意度调查表确认（满意度调查表详见附表一）

合同附表一

1、每期完成疗养服务后，必须让出行代表填写《满意度调查表》，

《满意度调查表》

疗养地点								
疗养时间	____年__月__日至__月__日							
线路安排	好		较好		一般		差	
住宿满意度	好		较好		一般		差	
餐饮满意度	好		较好		一般		差	
车辆状况	好		较好		一般		差	
司机服务	好		较好		一般		差	
导游服务	好		较好		一般		差	
整体评价	好		较好		一般		差	

对本次疗休养的整体评价及建议
出团人员签名:
出团人员联系电话:
日 期:

2. 当期出团满意调查表“差评率”达到一定比例按下列规定扣除当期疗休养费用计算表，简称《扣除费用计算表》。

《扣除费用计算表》

序号	差评率	当期出行费用扣除比例
1	5%-10%以内（含）	扣除 2%
2	10%-20%以内（含）	扣除 4%
2	20%-30%以内（含）	扣除 6%
3	30%-40%以内（含）	扣除 8%
4	40%-50%以内（含）	扣除 15%
5	50%以上	扣除 20% (注：如差评率达到 50%以上，甲方可终止合同)
如调查表发现弄虚作假，发现一次当期出行费用扣除 20%，出现二次甲方可终止合同。		

3. 报价为含税单人总价，即在承包本次民警职工疗休养所需的一切人员工资、车、住宿、门票、餐费、交通、保险、导游、税费、利润等等完成合同所需的一切不可或缺的工作开支以及政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任、采购代理服务均由乙方承担。



温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

(一) 项目负责人

1、项目负责人情况表

标项名称：温州市公安局 2025 年度民警职工疗休养项目 项目编号： ZJDFZB-2025020108

1、一般情况					
姓 名	施菲菲	年 龄	49	学 历	本科
毕业学校	南京大学	专 业	旅游管理	职务	总经理
导游资质	高级导游	拟任何职	项目负责人	参加工作时间	1996 年
2、个人简历					
时 间	专业工作经历				
1998 年-2003 年	温州国旅旅游有限公司导游、办公室负责人、产品计调经理、外联部经理、销售部经理等旅行社各岗位				
2003 年-2007 年	温州中旅旅游有限责任公司担任出境部副经理				
2007 年-2013 年	温州国旅旅游有限公司担任客服销售中心总经理、营销总经理				
2013 年-至今	温州国旅旅游有限公司总经理				
3、相关业务经验					
序号	项 目 名 称			该项目中任何职	
1	鹿城区总工会鹿城区职工疗休养线路采购(2019-2020, 2024 年度)			项目负责人	
2	瓯海区总工会职工疗休养线路采购（2018-2022 年度）			项目负责人	
3	温州经济技术开发区管委会职工疗休养服务（2018-2022 年度）			项目负责人	
4	温州市龙湾区行政事业单位职工疗休养服务(2018-2022 年度)			项目负责人	
5	瑞安市行政事业单位职工疗休养(2018-2022 年度)			项目负责人	
6	永嘉县总工会疗休养服务经营单位定点采购(2018-2022 年度)			项目负责人	
7	乐清市行政事业单位职工疗休养服务定点单位(2018-2021 年度)			项目负责人	



	苍南县职工疗休养服务经营单位定点采购(2018-2022 年度)	项目负责人
9	泰顺县职工疗休养服务经营单位定点采购(2018-2022 年度)	项目负责人
10	平阳县职工疗休养承办服务(2020-2022 年度)	项目负责人
11	温州理工学院教职工疗休养(2022-2023 年度)	项目负责人
12	温州医科大学职工疗休养(2019-2020; 2021-2023 年度)	项目负责人
13	浙江交投高速公路运营管理有限公司(2021-2023 年度)	项目负责人
14	温州市公用事业投资集团有限公司职工疗休养(2018-2022 年度)	项目负责人
15	中国电信温州分公司员工疗休养服务(2019-2022 年度)	项目负责人
16	温州市铁投集团运营分公司职工疗休养项目(2019-2020 年度)	项目负责人
17	中铁通轨道运营公司职工疗休养服务项目(2019-2021 年度)	项目负责人
18	浙江省烟草公司温州市公司职工疗休养(2018-2025 年度)	项目负责人
19	温州市瓯飞开发建设投资集团职工疗休养项目(2020-2023 年度)	项目负责人
20	浙江浙能温州发电有限公司职工疗休养(2019-2023 年度)	项目负责人
21	温州燃机发电有限公司职工疗休养服务项目(2021 年度)	项目负责人
22	温州港集团有限公司职工疗休养承办单位采购(2018-2021 年度)	项目负责人
23	浙江幸福轨道交通运营管理有限公司疗休养项目(2021 年度)	项目负责人
24	温州机场集团有限公司职工疗休养项目(2018-2022 年度)	项目负责人
25	温州滨海新城投资集团有限公司(2021-2022 年度)	项目负责人
26	中国铁塔股份有限公司温州市分公司(2021-2022 年度)	项目负责人
27	温州医科大学教职工疗休养服务线路(2018-2022 年度)	项目负责人
28	温州医科大学附属第一医院职工疗休养(2022 年度)	项目负责人
29	温州医科大学附属第二医院职工疗休养、春秋游(2020-2023 年度)	项目负责人
30	温州大学教职工疗休养服务(2018-2022 年度)	项目负责人



温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

近三年从事相关工作经历及业绩：

1、专业素质、技术能力、资源调动能力

担任温州国旅旅游有限公司总经理、职工疗休养项目负责人。持有旅行社总经理资格证书（原国家旅游局统一考核、颁发）、国家高级导游员、浙江省旅行社登记评定星评员、旅游定制师等专业资质。浙江政采云入库专家（330399100000165041）工作期间项目负责人经验丰富、结构完整，调动各项资源的能力强。

在施菲菲带领下公司依托专业化分工、标准化作业、规模化发展、规范化管理、品质化经营，业务流程再造，提升服务质量。公司现拥有大批专业产品研发人员，有机组合国内外旅游资源，缔造精致完美的旅游服务产品。以品质产品为导向，整合签证、境内外景区、机票、酒店、交通、接待服务等旅游产业链各要素资源，以及与各国驻华使领馆、各国（地）旅游局、各航空公司、境内外地接社、酒店均保持着良好的合作关系，在行业内享有很高的声誉。公司重视对上游资源整合、旅游产品研发、销售渠道建设和疗休养团队运作等业务关键环节进行管理，提高了运营效率，更好地响应和满足客户个性化和多样化的需求。公司坚持以顾客满意为宗旨，以优质服务为核心，为疗休养职工提供优质服务和品质产品，以服务社会、服务疗休养职工为己任。

2、资历资格、担任社会职务：

中国旅行社协会理事
温州市鹿城区人大常委会教科文卫工作委员会会员
温州市旅行社行业协会第四、五届常务副会长
温州女企业家协会常务理事
浙江省青年文明号号长
浙江省巾帼文明岗岗长
温州市旅游联合会专家咨询委员会委员
温州市旅游联合会常务副会长
温州市青少年研学旅行协会常务副会长
温州市养老服务协会旅居康养工作委员会副主任
南汇街道商会副会长
中国旅游合作联盟常务副会长

温州市第十二次妇女代表大会代表

鹿城区企业联合会会员

浙江工贸学院兼职教师等

上海迪士尼乐园假期顾问

研学旅行指导师

高级茶艺师等

3、荣获多项荣誉称号：

浙江省旅行社优秀经理人

温州市服务行业名师名家称号

温州市（鹿城区）高层次人才（E类）

温州市旅游休闲行业十大青年新锐人物

鹿城区劳动模范

温州十路英才百名“最美女性 旅游达人”

温州“十佳最美巾帼电商”

皇家加勒比国际邮轮“游轮专家”称号

日本旅游专家称号、澳大利亚旅游专家

4、个人简历、从业经验

1998年-2003年担任温州国旅旅游有限公司导游、办公室负责人、产品计调经理、外联部经理、销售部经理等旅行社各岗位

2003年-2007年温州中旅旅游有限责任公司担任出境部副经理

2007年-2013年温州国旅旅游有限公司担任客服销售中心总经理、营销总经理

2013年-至今 温州国旅旅游有限公司总经理

注：随本表附评标办法所需的证明材料，在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

投标人名称(电子签名)：

日期： 2025年3月17日





(二) 项目组人员

1、项目组人员组成一览表

标项名称：温州市公安局 2025 年度民警职工疗休养项目 项目编号： ZJDFZB-2025020108

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称/资格	导游年限	备注
1	林爱蕾	男	40	大专	高级导游	19 年	公司工会委员，温州市疗休养大赛三等奖。
2	施菲菲	女	49	本科	高级导游/总经理资格证书	26 年	温州市服务行业名师名家、温州市旅游休闲行业十大青年新锐人物、温州市高层次人才（E 类），持有总经理资格证书等
3	潘达敏	男	44	大专	高级导游	19 年	2022 年度温州市优秀导游
4	陈张新	男	41	大专	中级导游	17 年	
5	程黎华	女	41	大专	中级导游	17 年	
6	胡远达	男	34	大专	中级导游	13 年	
7	蒋丽琴	女	30	大专	中级导游	10 年	温州市教育系统职工疗休养精品线路方案设计大赛二等奖
8	郑秋晓	女	35	本科	中级导游	12 年	温州市十佳优秀导游，鹿城区十佳导游（二等奖）；鹿城区青年岗位职业能手
9	欧阳星星	女	34	大专	中级导游	12 年	2020 年度温州市优秀导游
10	章飞飞	女	30	大专	中级导游	10 年	
11	黄玉英	女	34	本科	中级导游	13 年	温州市教育系统职工疗休养精品线路方案设计大赛二等奖
12	俞芳芳	女	43	本科	中级导游	21 年	公司工会委员，温州优秀导游，浙江省领队日志二等奖
13	王琴	女	28	大专	中级导游	8 年	鹿城区十佳导游
14	徐步游	男	28	大专	中级导游	8 年	
15	蔡馨翊	女	26	大专	中级导游	6 年	鹿城区十佳导游



16	潘蓉蔓	女	52	大专	导游	27 年	中共党员，温州市三八红旗手、温州市旅游局先进个人、企业首席质量官证书。持有部门经理资格证书
17	潘建胜	男	46	本科	导游/总经理资格证书	25 年	民建会员（基层主委），温州国旅工会主席，浙江省优秀经理人、浙江省导游词创作大赛“最具创新力”奖、温州市高层次人才（E 类）、温州市服务行业名师名家、温州市旅游休闲行业十大青年新锐人物等，持有总经理资格证书、企业首席质量官证书等
18	陈胜亮	男	49	硕士	导游	26 年	浙江省优秀导游，资深导游、产品计调
19	张银丹	女	44	专科	/	12 年	中共党员，温州市十佳疗休养产品设计师，温州市教育系统职工疗休养精品线路方案设计大赛一等奖
20	王春	男	43	本科	/	18 年	鹿城区鹿城区特色文旅线路设计大赛二等奖、鹿城十佳旅游线路设计者等；温州市教育系统职工疗休养精品线路方案设计大赛二等奖
21	魏强	男	42	本科	导游	18 年	温州市优秀共青团员，温州市旅游休闲行业十大青年新锐人物
22	楼超	女	38	大专	导游	13 年	温州市教育系统职工疗休养精品线路方案设计大赛优秀奖
23	陈僖梦	女	29	专科	导游	9 年	温州市优秀导游，鹿城区线路大赛三等奖
24	黄惜今	女	51	大专	/	26 年	资深旅游产品计调



25	陈雅婷	女		大专	导游	8 年	资深旅游产品计调
26	丁冰汝	女		大专	导游	13 年	资深旅游产品计调

注：随本表附评标办法所需的证明材料，在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

投标人名称(电子签名)：温州国旅旅游有限公司

日期：2025 年 3 月 17 日





温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

十一、保险承诺

1、疗休养意外保险措施

本公司为本项目提供以下保险方案承诺，具体方案详情附后。

1、疗休养意外保险。

为各参加疗休养职工投保旅游安全人身意外伤害保险的保额：每人 200 万元保额。

参考保障方案：中国人寿温州分公司职工人身意外保险（含意外身故、意外残疾、意外医疗费用补偿、急性病身故、交通意外等，详见下文附件）。

2、旅行社责任险。根据《旅游法》为旅行社过失原因造成疗休养职工损失强制性保险（详见下文附件），每人每次伤亡责任限额 150 万元。每次事故及累计责任限额：800 万元；

3、交通工具投保的第三人责任险。由旅游汽车公司投保车辆安全保险等（强制性），最高责任险额度为 100-200 万元保额（不同公司有差异）。



温州国旅旅游有限公司
WENZHOU INTERNATIONAL TOUR TRAVEL CO., LTD.

十一、保险承诺

2、2025 年度旅行社责任险方案

承诺：旅行社责任险每次事故及累计责任限额：800 万元；每人每次伤亡责任限额 150 万元，财产损失责任保险 2 万元，合计 152 万元。（详见年度保险方案）



EEZF-WZ00230 No.3300240061436158

中国人民财产保险股份有限公司 旅行社责任保险统保示范项目保险单（电子保单）

保险单号：PZFW2024J3070000E70431
鉴于投保人已向本保险人投保旅行社责任险，并依本合同约定交付保险费，保险人同意按照《旅行社责任保险统保示范项目保险条款》的约定承担保险责任，特立本保险单为凭。

投保人及被保险人名称		温州国旅集团有限公司	
投保人及被保险人地址		浙江省温州市鹿城区车站大道111号10楼1012室	电话：13906690783
营业执照编号		L-2J-CJ00017	统一社会信用代码/组织机构代码
是否持有出境游经营资格		☒ 有出境游资格 ☐ 无出境游资格	旅行社风险管控制度因子分值比例（以旅游行政管理部门提供为准）
是否设有分社		☒ 无 ☐ 有分社	
项目	责任保险类别		责任保险金额
基本险	每次事故责任限额及累计责任限额		每次事故责任限额：8000000.00元 累计责任限额：8000000.00元
	每次事故每人责任限额		每次事故每人人身伤亡责任限额：1500000.00元 每人有责任财产损失责任限额：20000.00元 每人有责任医疗费用责任限额：20000.00元
	财产损失责任限额		每次事故每人财产损失责任限额：20000.00元
	法律费用责任限额		每次事故责任限额的30%
	无赔偿费用责任限额		每次事故责任限额的10%
附加险	☐ 紧急救援费用保险责任限额		每次事故及累计责任限额：0元
	☒ 旅行社责任保险责任限额		每次事故及累计责任限额：100000.00元
	☒ 旅行社取消损失保险责任限额		每次事故及累计责任限额：100000.00元
	☒ 扩展费用保障保险责任限额		每次事故及累计责任限额：300000.00元
	☒ 旅行社附加赔偿责任限额		每次事故及累计责任限额：100000.00元 每次事故每人责任金额责任限额为20万元人民币
免赔额	每次事故每人绝对免赔额为人民币200元（以适用条款中约定的免赔额为准），其他损失无免赔。		
保险费（人民币元）	人民币（大写）肆万陆仟贰佰伍拾捌元玖角伍分 Y：76258.05元（其中：不含税保险费总计：71042.40元，增值税额总计：4916.55元）		
保险期间	自2025年01月01日零时起，至2025年12月31日二十四时止		
追溯期	自2024年01月17日 零时起		
特别约定			

尊敬的客户：1. 如您有任何疑问或咨询，请拨打江都保险经纪股份有限公司客户服务热线400-016-1169。
2. 如您需要查询保单信息，请通过文惠保（www.chinatourism.com）或本公司网站（www.picc.com）、95518客服电话、附近的营业网点查询，如对查询结果有异议，请通过以上三种渠道联系本公司。

承保公司信息 营业场所地址及业务网络

地址：浙江省金华市中山路300号

邮编：

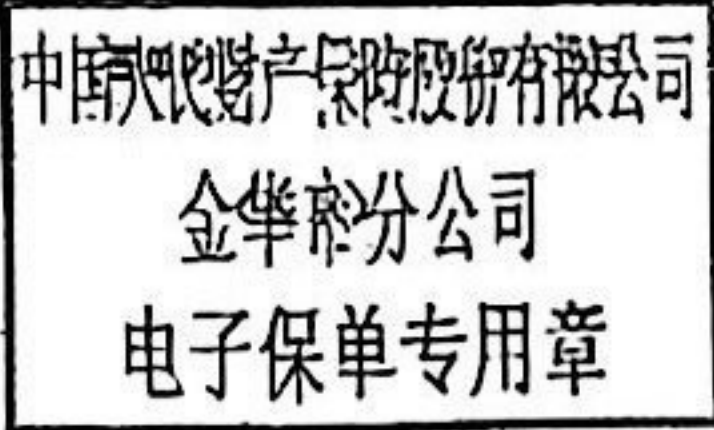
电话：0570-82316830

传真：

承保：自动承保

制单：70103

经办：陈林芳





3、职工疗休养意外险方案

承诺：为各参加疗休养职工投保旅游安全人身意外伤害保险的保额：200 万元/人。

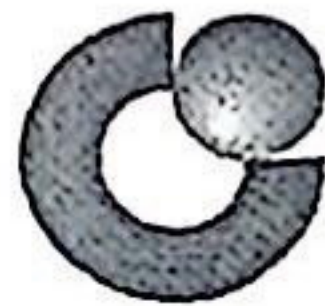
保险方案 1：中国人寿温州分公司豪华版方案（参考）

保障内容	保险责任描述	保障金额
意外伤害保障	意外伤害（身故或伤残）	200 万元
	公共交通工具意外伤害（身故或伤残）	200 万元
猝死保障	急性病风险保障	50 万元
医疗保障	意外及急性病医疗（有医保报销的，剩余部分医保范围之内医疗费用，免赔额 0 元，给付比例 100%，医保范围以外的医疗费用，免赔额 200 元，给付比例 50%；无医保报销，医保范围之内的医疗费用，免赔额 100 元，给付比例 100%；医保范围以外的医疗费用，不予赔付）。	20 万元（医保范围以外的医疗费用以 4 万元为限）
	意外及急性病住院津贴（最长 180 天）	200 元/天，最高 3.6 万元
紧急救援保障	救护车费用及医院转诊的用车费用	
	近亲属探望食宿费（最高 10 天）	
	旅行社和医护人员前往处理的食宿费用（最多提供 2 人，限 10 天）	
	近亲属探望交通费	一套往返交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销。
	随行未成年人返程费用	一套单程交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销。
	随行长者返程费用	一套单程交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销。
	旅行社和医护人员前往处理的交通费	提供旅行社和医护人员各 1 人，1 套往返交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销。
	因出险导致行程延迟需支出的费用	一套单程交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销，食宿费 200 元/天（限 10 天）



温州国旅旅游有限公司
WENZHOU INTERNATIONAL TOUR TRAVEL CO., LTD.

十一、保险承诺



中国人寿保险股份有限公司
China Life Insurance Company Limited

中国人寿保险股份有限公司温州分公司

旅游意外保险投保确认书

尊敬的客户：

您在本公司汇交的 20241210800142 号保单，本公司已完成承保手续。
现将本公司承保的具体情况通知如下：

- 一、旅行社名称：温州国旅旅游有限公司
- 二、保险期限(出团时间)：2024-12-21 00:00:00 起至 2024-12-22 23:59:59
- 三、受益人：身故保险金受益人为法定继承人，除身故保险金外的其他保险金受益人为被保险人本人。
- 四、目的地：温州 团队号：暂无 计调：暂无
- 五、保险责任：1、意外身故保险金额200万/人；2、意外伤残保险金额200万/人；3、急性病身故保险金额50万/人；4、医疗（意外伤害/突发急性疾病）保险金额20万/人（有医保报销含医保范围外医疗费用4万/人）；5、意外伤害/突发急性疾病住院津贴3.6万元/人；6、乘坐交通工具意外身故保险金额200万元/人；7、救护车费用及医院转诊的用车费用1500元；8、近亲属探望食宿费（最高10天），300元/天，最高3000元；9、旅行社和医护人员前往处理的食宿费用（最多提供2人，限10天），300元/天/人，最高6000元；10、近亲属探望交通费，一套往返交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销；11、随行未成年人返程费用，一套往返交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销；12、随行长者返程费用，一套往返交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销；13、旅行社和医护人员前往处理的交通费，提供旅行社和医护人员各1人，1套往返交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销；14、因出险导致行程延迟需支出的费用，一套单程交通工具费用（机票限经济舱），凭交通费票据按实报销，食宿费200元/天（限10天）；15、航班延误（含包机）保额600元，航班每延误4小时赔付保额的50%，累计赔付以保额600为限。
- 六、保险特约
1、旅行意外医疗保险责任，且高以保额为限。有医保报销的，剩余部分医保范围之内的医疗费用，免赔额0元/每次医疗事件，给付比例100%，医保范围以外的医疗费用，免赔额200元/每次医疗事件，给付比例50%，医保范围以外的医疗费用以4万元为限；无医保报销的，医保范围之内的医疗费用，免赔额100元/每次医疗事件，给付比例100%，医保范围以外的医疗费用，不予赔付。2、本保险的保险期间，旅游者自其在约定时间登上由旅行社安排的交通工具开始，直至该次旅行结束离开旅行社安排的交通工具为止。被保险人自行终止旅行社安排的旅游行程，其保险期间至其终止旅游行程时止。3、伤残程度根据《人身保险伤残评定标准及代码》(JR/T 0083-2013)(中国保险监督管理委员会发布，保监发[2014] 6号)确定。4、急性病：指被保险人突然发病，经二级以上(含级)医院或本公司认可的其他医疗机构确诊为急性病，必须紧急救治方能避免或减少损害身体健康的疾病。其中，急性病是指严重突发医疗状况或临床症状，并在该状况或临床症状发生二十四小时内，被保险人需要立即接受护理和治疗，以防其生命受到威胁。5、根据中国保监会《关于父母为其未成年子女投保以死亡为给付保险金条件人身保险有关问题的通知》(保监发[2015] 90号)要求，对于被保险人不满10周岁的，在本公司、其他保险公司有效身故保险金额及本合同的身故保险金额总和不得超过人民币20万元；对于被保险人已满10周岁但未满18周岁的，在本公司、其他保险公司有效身故保险金额及本合同的身故保险金额总和不得超过人民币50万元。
- 七、全国统一客户服务电话：95519
- 八、客户可登陆至www.e-chinalife.com查询本公司最新偿付能力信息、保单信息及上述相关条款内容。

中国人寿保险股份有限公司温州分公司



温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

十二、投诉处理、服务响应时间承诺

(一) 投诉处理

1、突发问题、投诉的处理承诺

为保证本项目在疗休养过程服务的品质和规范，我公司依据招标书要求及本公司投标服务承诺，在《旅游法》和职工疗休养相关规定规范下，为处理出行前、行程中、返程后的相关投诉，特承诺如下：

1、我司在组织疗休养服务时，将针对疗休养服务过程可能遇到的各种投诉事件情况，在编制组织设计和方案时，制定有针对性的措施及预案，以备在紧急情况发生时执行。（详见下文具体附件）。

2、在疗休养服务过程中如发生质量投诉事件及其他各类型的突发事件，我司承诺将会立即采取应急措施、执行预案、及时处理，并在第一时间通知组织单位；如发生较大的投诉事件或意外情况，我公司相关负责人或委派地接负责人第一时间赶到现场，当场快速解决问题。

3、投诉如涉及第三方履行辅助人（地接社、酒店、餐厅、景区等）的，还将根据需要第一时间通知当地相关管理部门。因当地履行辅助人责任过错的，我公司可作为职工的代理人全力维护职工的权益，向第三方追责。

4、我司承诺本着“及时发现、及时处理、及时报告”的原则处理疗休养过程中发生的突发事件，因我公司处理不当的由我公司承担责任。

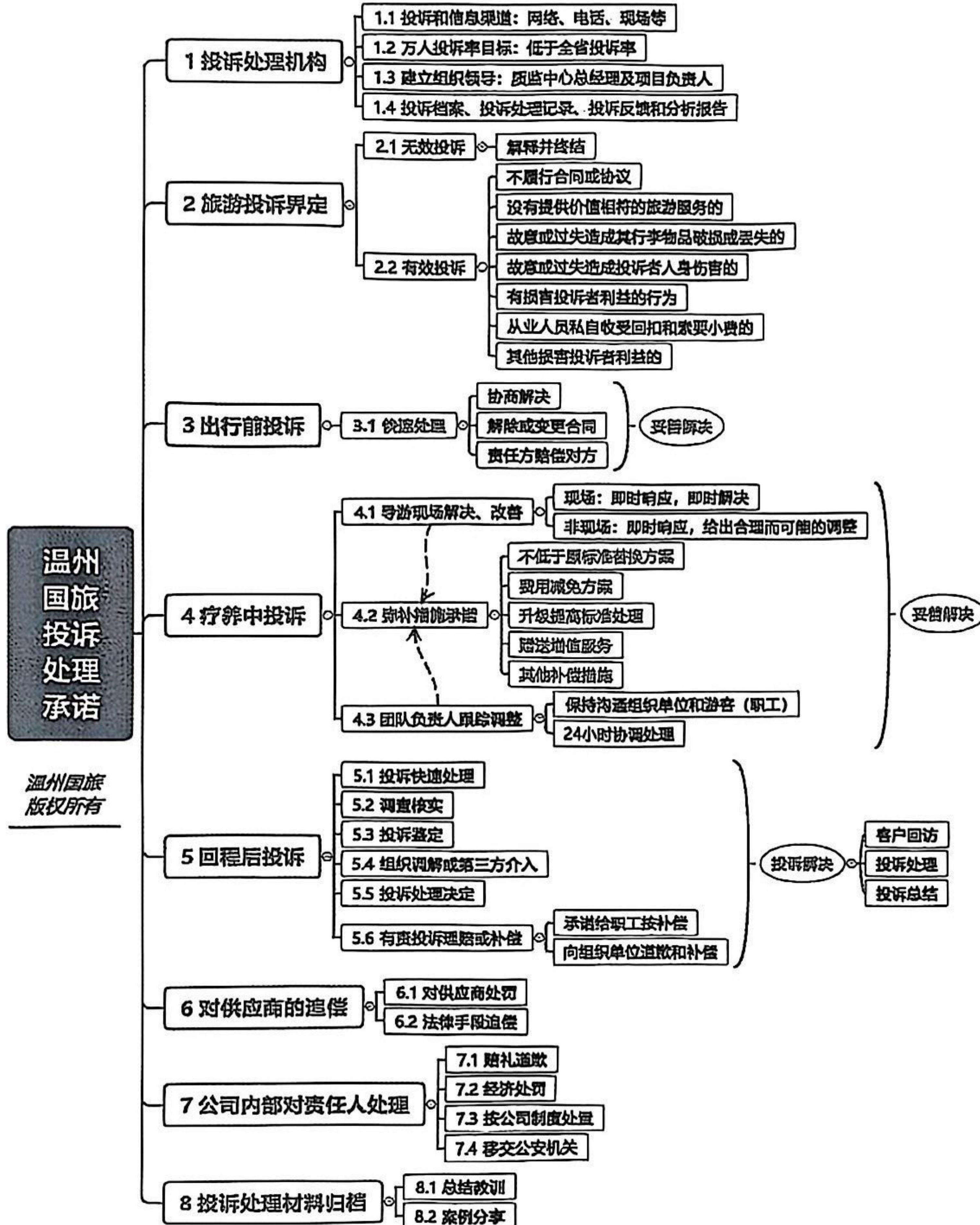
5、在职工疗休养过程中发生投诉、纠纷等不满意情况时，立即积极处理妥善处理，职工和组织单位满意为止。如因我司拖延处理，迟延报告甚至瞒报的，所造成的损失，均由我司承担。

我公司将不断吸取组织单位和职工各种反馈的问题或投诉情况，改进服务方法，提高品质。特此承诺！



2、旅游投诉处理制度

温州国旅投诉处理及承诺（简图）。 本图配合《投诉管理制度》





温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

投诉和信息渠道

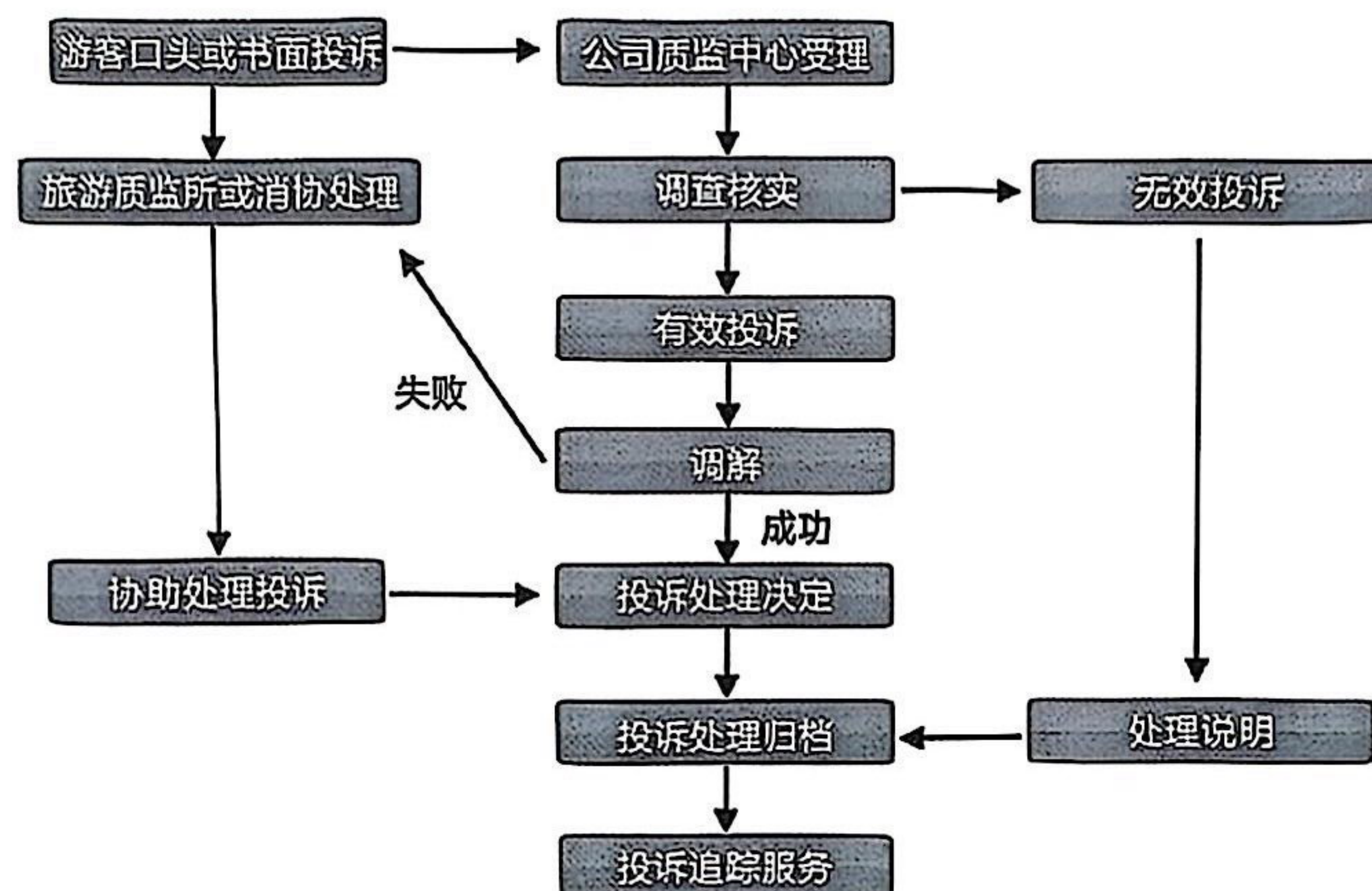
设立专门的质量监督、投诉电话 88157123

24 小时专属客服保持信息畅通，保持拨打畅通。

(二) 万人投诉率目标

公司万人投诉率低于全省的投诉率。

(三) 投诉档案、投诉处理记录、投诉反馈和分析报告



本制度首先对本公司认可的旅游投诉进行界定，将旅游投诉分为有效投诉和无效投诉，规定有效投诉的处理时效，并设立内部投诉机构，设定投诉处理的基本原则及处理流程，制定了相关责任人的处罚办法，并使投诉材料有具体的归档管理办法。

1 旅游投诉界定

旅游投诉，是指旅游者、旅游经营者对本公司旅游服务存在的问题或本公司的承诺未予兑现，而以书面或口头形式向本公司或旅游行政管理部门提出投诉，请求处理的行为。

投诉必须具备下列条件：

- 1.1 投诉者是与本公司有直接利害关系的旅游者、旅游经营者和从业人员。
- 1.2 有明确的被投诉者，具体的投诉请求和事实依据。
- 1.3 属于国家旅游局相关投诉条例规定的投诉范围。具体为：
 - 1.3.1 认为本公司不履行合同或协议的。
 - 1.3.2 认为本公司没有提供价值相符的旅游服务的。
 - 1.3.3 认为本公司故意或过失造成其行李物品破损或丢失的。
 - 1.3.4 认为本公司故意或过失造成投诉者人身伤害的。



1.3.5 认为本公司有损害投诉者利益的行为。

1.3.6 本公司从业人员私自收受回扣和索要小费的。

1.3.7 其他损害投诉者利益的。

2 投诉处理机构

2.1 旅游投诉质监中心

为加强本公司旅游服务质量管理，切实维护旅游者、与本公司有业务往来的旅游经营商的正当利益，及时监督有关部门和人员处理旅游投诉，本公司成立旅游质量监督部门。

主任：质量中心总经理

副主任：导游中心经理、国内操控中心经理、出境操控中心经理

成员：各业务中心经理、公司投诉管理专员、各业务中心投诉处理专员。

投诉电话：0577-88157123

公司旅游质量监督部门的职责

2.1.1 制定本公司投诉管理的规章制度并组织实施。

2.1.2 指导、监督、检查各业务中心的旅游投诉管理工作。

2.1.3 对收到的投诉，可以转相关责任部门处理，也可以直接组织调查并做出处理。

2.1.4 协调投诉者和相关责任部门的意见，缩小双方的分歧，解决投诉难题。

2.1.5 组织交流投诉管理工作的经验与信息。

2.1.6 管理旅游投诉的其他事项。

2.2 各业务中心投诉处理小组

组长：业务中心经理

成员：业务中心分管干部、业务中心投诉处理专员

3 投诉处理的基本原则

3.1 对于客户现场提出的抱怨和投诉，第一经办人应立即受理和安抚。安抚过程包括表达歉意、倾听、解释说明、记录、商定跟进时间、表示感谢等六步骤；

3.2 对情绪激动的客户或需一定时间处理的客户，安排客户到独立的空间进行处理；

3.3 对于现场安抚不成功的一般投诉、紧急投诉和重大投诉，要立即上报本级投诉管理责任人处理。

4 投诉处理程序

4.1 投诉受理

投诉可能是投诉者直接向本公司有关部门投诉，也可能是旅游质监所转来的投诉；投诉可能是电话投诉，也可能是登门投诉，来信投诉，E-mail 投诉。

4.1.1、关于投诉的受理。

4.1.1.1 投诉对象是旅行社的相关部门，相关工作人员例如导游，或者是旅游过程中的相关部门，通过我公司投诉电话投诉到我公司办公室或者相关部门类投诉事件，处理流程采



温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

用《温州国旅旅游者投诉登记表》（表格1）。

4.1.1.2 投诉对象是本旅行社，通过质监局发文而受理的投诉事件，处理流程采用《温州国旅旅游者投诉登记表》（表格1）。

4.2 投诉处理专员接到投诉后，首先进行投诉受理，记清以下事项。

4.2.1 投诉者姓名、性别、国籍、职业、年龄、单位（团队）名称及地址。

4.2.2 被投诉者的单位、名称或姓名，所在地。

4.2.3 投诉请求、根据、事实与理由。

4.2.4 证据。

关于投诉的受理，公司采取首问负责制，接到投诉者首先填写受理表。

4.2 调查核实

受理投诉后，投诉处理专员应认真、客观、公正地进行调查与核实，弄清基本事实，获取相关证据。

调查核实阶段时间控制在5天之内：

4.2.1、投诉对象是旅行社的相关部门，相关工作人员例如导游，或者是旅游过程中的相关部门，通过我公司投诉电话投诉到我公司办公室或者相关部门类投诉事件，处理流程采用《温州国旅旅游者投诉调查处理表》（表格2）。

4.2.2、投诉对象是本旅行社，通过质监局发文而受理的投诉事件，处理流程采用《温州国旅旅游者投诉调查处理表》（表格2）。

在核查事实的过程中，如客人来电咨询，必须对客人的回复准确及时，尽量当日事当日毕，对较为复杂的长期案件，要求做到至少每周回复1次，同客人保持联系，让客人随时了解案件调查处理的进展。

4.3 投诉鉴定

根据公司对投诉的界定，确定此项投诉为有效投诉或无效投诉。

针对有效投诉，按照处理流程，进入第四步调节阶段。

针对无效投诉，视情况电话联系旅游者，并给予解释，情况严重者，可由质检中心安排人员登门拜访，做具体的解释。

此阶段时间控制在2天内。

4.4 调解

旅游投诉处理，能够调解的，应当在查明事实、分清责任的基础上进行调解，促使投诉者与旅行社互相谅解，达成协议。调解协议必须在双方自愿基础上达成，不得强迫。

4.4.1 投诉对象是旅行社的相关部门，相关工作人员例如导游，或者是旅游过程中的相关部门，通过我公司投诉电话投诉到我公司办公室或者相关部门类投诉事件，处理流程采用《温州国旅旅游者投诉调查处理表》（表格2）。

4.4.2 投诉对象是本旅行社，通过质监局发文而受理的投诉事件，处理流程采用《温州



《温州国旅旅游者投诉调查处理表》（表格 2）。

关于调解的进程，同客人达成调解意向后，对较大的案件要求旅游者填写《理赔协议书》；不能自行和解的，及时移送旅游投诉管理机关，由旅游质监所审查处理。

此阶段时间控制在 10 天以内。

4.5 投诉处理决定

4.5.1 投诉对象是旅行社的相关部门，相关工作人员例如导游，或者是旅游过程中的相关部门，通过我公司投诉电话投诉到我公司办公室或者相关部门类投诉事件，处理流程采用《温州国旅旅游者投诉处理结案表》（表格 3）。

4.5.2、投诉对象是本旅行社，通过质监局发文而受理的投诉事件，处理流程采用《温州国旅旅游者投诉处理结案表》（表格 3）。

应当以事实为根据，以相关法律法规为准绳。在事实清楚、证据充分的基础上，经沟通、调解，可以分别做出如下决定：

4.5.2.1 属于投诉者自身过错的，可以决定撤销立案，通知投诉者并说明理由。

4.5.2.2 属于投诉者与本公司有关部门或人员共同过错的，由双方各自承担相应的责任。

4.5.2.3 属于本公司被投诉者过错的，由被投诉者承担责任。可以责令被投诉者向投诉者赔礼道歉或赔偿相关损失。

投诉处理决定，应在调查核实与充分调解的基础上做出。一般投诉可由各业务中心投诉处理小组做出处理决定，报公司投诉处理办公室审批、备案；重大投诉，由公司投诉处理办公室做出。一旦做出投诉处理决定，应当与投诉者签订调解协议。在协议中应载明事实经过、责任认定，赔偿金额和方式；协议必须由双方签字认可。尽量做到既保护旅行社权益又维护客人利益；

由旅游质监所转来的投诉，处理结束后，应将双方签字认可的处理协议报告，应反馈给旅游质监所。

5 处理投诉时效

5.1 投诉处理全过程不超过 60 天。

5.2 到受理期限，能及时向客人通报处理情况，并继续办理投诉直至处理结果。

6 投诉处理材料归档

投诉处理结束后，应将受理投诉表、调查材料、协商意见、处理结果及最终调解协议等相关文档进行归档。建立旅行社内部的《投诉档案案例库》。每个案例汇集成册，发放到旅行社各个部门，在培训中学习。

投诉档案由办公室管理。办公室将每个投诉的《温州国旅旅游者投诉登记表》、《温州国旅旅游者投诉调查处理表》、《温州国旅旅游者投诉处理结案表》以及切结书归档，供以



温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

后培训学习。

7 投诉结案后追踪服务

结案后，定时为投诉者提供超常服务，如赠报、发致歉意信等，以吸引更多的回头客。分管副总每月统计分析本公司客户投诉情况，汇总编制投诉分析报告和投诉案例指引，提交改进服务建议，跟踪改进情况，并汇报总经理。

8 相关责任人处罚办法（表格 4）

8.1 对发生投诉事件，经调查属实，事由原因为本公司操作失误者，

第一责任人：事件的当事人，按规定赔偿相关损失的 40%到 100%。

第二责任人（直接上司）：直接领导、财务或办公室等相关监管人员视情况轻重，分别给予通报批评及损失部分 10 %到的赔偿。

第三责任人（分管副总或总经理）：分管领导（分管副总或总经理），视情况轻重，处以损失部分 5%的赔偿。

实习生过失由其指导老师（本公司员工）或业务交办人员承担责任，处理标准按第 2 点规定执行。

此外，对于导游（领队）在带团中，所引起的旅游者投诉，并因导游责任而造成公司经济损失的，根据事实及不同的损失程度处罚，具体参照《导游服务质量管理奖惩制度》。

8.2 在处理投诉过程中，出现不文明用语，态度粗暴，有损企业形象等行为，每发现一例，处当事人 50 元罚款，并给予警告。

8.3 导游在带团过程中，出现任何一次投诉者，将无权参与月度优秀导游的评比。

9 对供应商的追偿

投诉涉及供应商责任的，由质监部门连同操控中心，根据《供应商筛选机制》向涉及的供应商进行追偿或取消合作。

追偿方式为直接追偿赔款或通过法律手段进行追偿。



温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

旅游者投诉调查处理表 投诉编号:

调查结论	经办人员： 年 月 日		
调解情况 （可附页）	年 月 日	调解情况	备注
	年 月 日		
	年 月 日		
	年 月 日		
	年 月 日		
调解 处理 结果	经办人员： 年 月 日		
中心经理 意见	签名： 年 月 日		
质监部门 意见	签名： 年 月 日		
总经理室 批示			

*由业务部门填写《投诉处理表》，委派经办人员负责处理投诉并按程序调解处理，要求提供合同复印件、收据等材料，并将处理意见上交质检中心。投诉处理结果由总经理审批后，填写《投诉处理结案表》。



旅游者投诉处理结案表 投诉编号：

结案总结 (可附页)	
经验教训 (可附页)	
内部处理	
结案备注 档案整理	

签名： 年 月 日

*本页由质监部门填写。如有责任赔偿的，应填报《投诉事件结案责任人处罚单》



温州国旅

浙江省五星级品质旅行社 ★★★★★ | 浙江省文化和旅游梯队培育计划“骨干企业”
全国文明旅游先进单位 | 浙江省青年文明号 | 浙江省巾帼文明岗 | 浙江省百强旅行社

投诉事件结案责任人处罚单 投诉编号：

部门			姓名		
职位			日期		
投诉情况	当 事 团 号			投诉人	
	投 诉 原 因				
内部处理	☐ 总结教训 ☐ 批评教育 ☐ 部门通报 ☐ 公司通报 ☐ 拟辞退				
经济处罚	公司承担		%	分摊金额	元
	部门责任		%	处罚金额	元
	个人责任		%	处罚金额	元
对处罚处理记录签署					
被处罚人			中心总经理 或主管副总		
质量监督中心			总经理室		
财务中心			人力资源部 或办公室		

注：责任人处罚单是针对有责任投诉的处理，无责任或无赔偿事宜可不填写。本表质监中心保留原件，提供复印件给：财务中心留档。



4、疗休养工作满意度跟踪

温州市职工疗休养工作满意度测评表

承办单位											
时 间	年 月 日- 年 月 日										
线 路											
评分项目	满意度评价（请您在认为的分值选项空格内打勾）										
满意度评分 (分)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
线路安排											
目的地周边环境 及体验											
酒店环境及设 施											
酒店入住体验											
酒店住宿条件											
餐饮菜品											
餐饮口味											
车辆状况和司 机服务											
导游服务											
疗休养整体体 验											
总体评分											
对这次疗休养吃住行等方面的评价及建议： 签名：联系电话 年 月 日											

注：总体评分≥90 分的为满意。



(二) 快速响应服务能力

服务响应承诺函

本公司接到业主单位服务需求，能立即响应并派人员到采购人协商地点。

我公司建立响应服务标准各项服务精准到分钟，高效率响应各项服务，并当场解决所有问题。

本公司距采购人及各单位最近的营业场所覆盖鹿城区、龙湾区、瓯海区，可就近为各单位提供服务。具体服务人员情况、人员数量详见本标书项目服务人员。

投标人名称(电子签名): 温州国旅旅游有限公司

日期: 2025 年 3 月 17 日





温州国旅职工疗休养服务快速响应要求规范（简图）

