

磋商项目技术、服务、商务及其他要求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

3.1 采购项目概况

军休干部实践研学活动采购项目，主要功能或目标：落实军休干部两项待遇，保持军休干部思想与时俱进，丰富军休干部精神文化生活和促进军休干部队伍和谐稳定。需满足的要求：确保军休干部教育活动具体行程有序实施，并做好安全保障。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额(元)：320000.00

采购包最高限价(元)：320000.00

供应商报价不允许超过标的金额

(招单价的) 供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额(元)	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品	是否实施本国产品政策
1	军休干部实践研学活动采购项目	1.00	320000.00	批	租赁和商业服务业	否	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：军休干部实践研学活动采购项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1		<p>一、接待要求：</p> <p>供应商须严格遵守本次军休干部教育实践服务标准，全程提供规范化、人性化、安全化专属接待服务，无强制购物、无自费项目、无隐形消费，全程一价全含，严格服从甲方统筹安排，保障军休干部出行安全、舒适、有序。具体要求如下：</p> <p>1、合同签订要求</p> <p>供应商确认服务线路及出行方案后，须按照甲方规范要求签订正式服务合同，明确服务内容、标准、权责、结算及售后条款，保障双方合法权益。</p> <p>2、出行通知及备案要求</p> <p>团队出行方案、时间、地点确定后，供应商须配合甲方逐一完成人员通知</p>

工作，确保全员通知到位，同步做好人员信息、出行信息备案登记，做到信息清晰、台账齐全、可查可溯。

3、交通出行要求

出行采用的交通工具均由供应商负责，并承担所有费用。出行必须采用国家规定的正规车队车辆和三年内无重大交通事故的驾驶大型客车的经验驾驶员。车辆运营手续完备，车况、车龄和安全性良好，司机经验丰富、综合素质高，出行前需提供车辆年审合格证明等证明车况良好的相关材料。供应商应为每次出行配备应急保障车（预防突发事件紧急护送）。车辆行驶途中按需就近安排休息、如厕，全程人性化服务。

4、住宿服务要求

住宿安排酒店，酒店地理位置优越、客房空间宽敞通透，配备独立餐厅。客房卫生间需做好防滑处理，标配防滑垫，配齐全套免费洗漱用品，设施完好、干净整洁、无异味、无安全隐患。酒店容量要足够，可同时容纳 150 人左右同时入住和早餐使用的酒店。供应商配备不低于 2 名导游协助解决食宿相关问题，采购人提供不低于 5 名单位工作人员，具体情况可由双方共同协调解决。

5、餐饮服务要求

全程为出行人员配备无限量饮用水。就餐餐厅环境整洁卫生、通风良好。每桌正餐标准要求至少 12 菜 1 汤，荤素菜品配比均衡，米饭、馒头、面食等主食不限量、管饱供应，每桌标配茶水、餐巾纸，餐后配备时令果盘，全方位保障用餐品质。

6、导游及现场服务要求

每次出行按实际人数安排车辆，全程配备持证专业导游每车不少于 2 名，讲解专业到位、服务态度热忱周到，上下车全程搀扶帮扶。工作人员在老干部入住后，逐间排查客房设施设备完整性、安全性，及时处理问题。每日 22:00 前，甲乙双方各派不少于 2 名工作人员联合查房，逐一核对人员在位情况；若活动行程顺延，须当日完成查房工作，确保所有出行人员安全归位、全员在岗。服务过程中使用尊称，耐心细致对待每一位老干部，提供暖心人性化服务。

7、安全保障及保险要求

甲方配备专业随队医生，全程跟踪关注军休干部身体健康状况，及时预判、处置突发身体不适情况，随队配备外伤处理用品及常用基础药品。供应商须为每批次出行人员统一代办旅行社责任险及旅游者人身安全意外险，包含在报价内，全方位筑牢出行安全防线。

8、现场应急保障要求

每批次出行团队须配备资深专职领队随行，具备丰富的老年群体出行服务经验，拥有较强的现场组织协调、突发事件应急处置能力，可快速高效处理行程中的各类突发问题，保障行程平稳推进。

9、人性化服务要求

全程落实贴心化、适老化服务，严格执行上门接送、上下车搀扶帮扶服务，全程耐心细致、主动服务，尊重关怀老干部，杜绝敷衍、怠慢等服务问题，让老干部出行无忧、体验舒心。

10、结算统计要求

供应商须精准做好每批次出行人员统计工作，制作专项人员名单统计表、费用汇总表，清晰标注门票减免、实际支出等明细内容，所有费用据实结算，台账清晰、数据准确、有据可查。

11、行程取消退费规则

出行人员提前 48 小时及以上临时取消行程的，不收取车辆、导游、保险相关损失费用；出行人员 48 小时以内临时取消行程的，按照实际产生的车辆、导游、保险成本据实收取对应损失费用。

12、满意度回访要求

每批次出行团队至少留存 2 份服务意见单，活动结束后一周内，供应商需向支部负责人进行专项满意度调查回访，收集服务反馈，持续优化服务质量。

13、出行频次要求

供应商须全力配合甲方工作，严格按照各支部出行需求，在服务期限内不限次数、按时保质完成各批次出行接待任务。

14、报价及线路调整要求

本次接待报价为一价全含模式，无购物、无自费、无任何隐形消费。若因市场情况需对线路进行微调，由甲乙双方协商确定，调整后服务价格不得高于本次中标投标报价。

二. 服务要求

序号	线路	天数	交通	行程	餐食及住宿	最高限价（元/人）
1	杨振廉政教育基地+潼关古城	1 日	大巴	早上出发，参观杨振廉政教育基地，中餐，中餐后游览潼关古城，结束行程返回	一正餐	330
2	照金革命纪念馆+药王山	1 日	大巴	早上出发，参观照金革命纪念馆，中餐，中餐后游览药王山景区，结束行程返回	一正餐	330
3	考古博物馆+大唐芙蓉园（观看演出鼓）	1 日	大巴	早上出发，参观考古博物馆，中餐，中餐后游览大唐芙蓉园（观看演出鼓）结束行程返回	一正餐	350
4	咸阳红色记忆博物馆+伟大远征VR沉浸式体验展示馆	1 日	大巴	早上出发，参观咸阳红色记忆博物馆，中餐后伟大远征VR沉浸式体验，结束行程返回	一正餐	350

5	陕南人民抗日纪念馆+三沈纪念馆+凤堰古梯田	2日	大巴	早上出发，参观汉阴抗日纪念馆，午餐，餐后游览三沈纪念馆，晚餐，安排入住。第二天早餐后参观凤堰梯田，中餐后结束行程返回。	一住宿 二早餐 三正餐	760
6	凤县革命纪念馆+红光沟+灵官峡	2日	大巴	早上出发，午餐后参观凤县革命纪念馆，随后参观游览灵官峡，晚餐，安排入住。第二天早餐后参观红光沟（参观展馆），中餐后结束行程返回。	一住宿 二早餐 三正餐	760
7	洛川会议旧址+黄帝陵+壶口瀑布	2日	大巴	早上出发，参观洛川会议旧址，午餐，餐后游览黄帝陵，晚餐，安排入住。第二天早餐后参观黄河壶口瀑布，中餐后结束行程返回。	一住宿 二早餐 三正餐	780

备注：项目最终结算总额不得超过本次采购核定总预算额度。最终参与人数，以实际报名人数为准。供应商报价不允许超过标的单价。

3. 其他要求

(1) 服务方须指派专属人员与采购人联系服务事宜，服务响应时间应根据采购人实际安排随时调整。

(2) 服务方需根据服务实际情况编制服务方案、服务总体设想、管理方案、服务计划、服务流程、质量控制、应急措施方案等方案措施。

(3) 服务过程中，严格遵守各种管理规定及规章制度，做到奉公守法、诚实守信、廉洁自律、安全文明；服务过程中如发生工伤及意外事故由服务单位负责。

(4) 服务方拟投入的服务人员对于在工作中获悉的一切工作的信息应严格保守秘密，不得泄露；对于违反者，给采购人单位造成不良社会影响的，或给采购人单位造成损失的，由服务方承担赔偿责任。

(5) 严格按照国家、陕西省、西安市有关规定及采购人要求进行服务，不得随意更改或者变换服务内容，每项服务内容实施前应先取得采购人的落实后方可实施。

		<p>(6) 项目服务完成后，要妥善保管有关各方提供的各类资料，按采购人要求提供相关资料并进行收集、整理、装订成册，交付采购人归档保存。</p> <p>三、服务标准：</p> <p>(1) 各项服务符合国家、省、市（行业）强制性标准及采购人要求的合格标准。</p> <p>(2) 服务、产品（如有）执行的标准、规范：必须执行国家、行业强制性标准；没有国家、行业强制性标准的按①国家标准、规范→②行业标准、规范→③地方标准、规范→④团体标准、规范→⑤企业标准、规范类推顺序执行；凡涉及的相关规范，国家有最新标准的以最新标准为准，所有标准哪个标准高执行哪个标准。</p>
--	--	---