附件1：  **用户需求书**

**总则**

1、成交供应商必须按国家、行业的标准及采购文件的要求对本项目提供相应的货物及服务。

2、《用户需求书》中凡有“★”标识的内容条款(如有)被视为实质性响应项目、指标；响应供应商必须对此做出回答并完全满足这些要求不可以出现任何负偏离，如果出现负偏离将被视为无效响应。凡有“▲”的内容（如有）为重点评审项目，供应商必须对该标识项目按照要求进行真实应答描述。

3、本项目由成交供应商负责采购文件对成交供应商要求的一切事宜及责任。响应报价中不得包含采购文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减；若响应报价有缺漏项的，缺漏项部分的价格视为已包含在响应报价中，成交后不作任何调整，采购人将不再支付任何费用。

4、本项目不允许提交备选方案，不允许联合体响应、转包或分包。

**一、项目概况**

1、行程路线：中山-佛山南海-中山；

2、服务内容：工会会员一日游活动服务，包括但不限于行程规划、往返交通、景点门票、旅游意外保险、旅行社责任保险、导游服务费、矿泉水、用餐(午餐)、导游介绍跟拍、税费等一切可预计的项目相关费用。

**二、项目需求**

1、提供服务项目方为旅行社等有合法资质的文旅单位。须具有独立承担民事责任的能力和履行合同的能力，遵守国家法律法规，具有良好的信誉和诚实的商业道德，符合国家、行业标准和条件。近三年的商业活动中无违法、违规、违纪、违约行为。

2、秋游时间：自签订合同之日起2个月内，由采购人统筹决定旅行人数和批次，采购人提前3天将出游名单告知供应商，供应商按采购人定好的时间和出游名单组织出游。每批次活动时间：一天，当天往返。出发时间为8点30分。

3、活动地点：佛山南海西樵山听音湖、广东千古情。

4、活动内容：上午欣赏听音湖景点，中午午饭，下午前往广东千古情游览。供应商须按照采购人选定的地点设计行程方案。

5、秋游人数：分6批次出行，每批约125人（参与秋游总人数约750人，具体人数以实际参加人数为准）；

6、交通工具：空调大巴车或空调中巴车，车辆干净整洁，无异味；

7、用餐及住宿：全程含1早1正，午餐餐标不少于40元/人/餐；不住宿；

8、门票：成交供应商负责行程内景点首道门票，园中园门票旅客自理（如有）；

★9、成交供应商购买旅行社责任险及个人意外险，其中为采购人秋游人员购买的个人意外险赔付金额不少于20万元/人。在活动中发生伤害时由旅行社督促或代履行垫付或赔偿费用，事后采购人协助旅行社补办相关手续。

**三、服务要求**

★1、供应商近两年内无旅游安全责任事故，未收到旅游、交通、市场监管等相关部门的行政处罚，无旅游投诉、行业通报，无影响较大的负面报道（提供承诺书，格式自拟）。

★2、供应商无因民事经济、合同纠纷被法院冻结或划拨旅游质保的现象，且无拖欠款行为的举报（提供承诺书，格式自拟）。

3、路线行程：根据选定的景点路线设计和安排行程，活动过程中要按照制定的方案执行，如调整须经采购方同意。不得强迫到购物点购物，不得擅自组织进行其他与行程不相符的活动。供应商须在职责范围内尽全力保证旅客的人身和财产安全。

4、每批次出团前，需提供当天出团批次购买的保险凭证及保险人员名单。

5、用餐标准：午餐保证新鲜、卫生，不少于八菜一汤（菜单附在相关方案）。就餐餐厅应具备营业执照和食品经营许可证，具体餐厅和餐标菜式需经采购人和供应商双方共同协商核准为准并不得改变。

6、供应商根据行程的要求编制工作方案，提出合理的建议行程和优惠报价，保障旅行的顺利。

7、供应商根据采购人确定的行程，安排工作人员、用车等，联系落实目的地工作人员，做好接待工作。

8、供应商必须服从、配合采购人对旅程内所有活动实施的统一管理。

9、供应商应设有相对独立的服务热线电话和服务质量投诉电话，并指定专人负责本项目业务。

**四、人员配置**

1、项目负责人（领队）1名负责统筹整个项目，每次需随车同行。

2、导游服务：每辆车均需配备一名专业导游提供服务并全程陪同，专业导游需持有效资质证件上岗并持团旗以便辨认；提供矿泉水两支（上、下午各一支）。

3、按每部车派出司机1名，司机必须是55周岁(含)以下具有5年以上驾驶大客车经验，责任心强、无交通责任事故记录。

**五、车辆配备**

1、供应商提供采购人使用的车辆车况和运营资质须符合国家的检验标准，在市公安局交通警察支队车辆管理所注册、登记。车辆正常行驶所需的各种证件及规定缴费证齐全，车上配备灭火器及警示性标志牌，干净整洁无异味。

2、供应商向采购人提供的自营或租赁车辆须购买必要的商业险种包括但不限于交强险、第三者商业责任险（每辆车保险赔偿限额不低于300万）、座位险（司机责任险、乘客责任险）（每个座位保险赔偿限额不低于50万）等，理赔的所有相关责任均由供应商承担和支付。供应商应提供车辆保险等相关文件，须承诺在出车前提供车辆及驾驶人相关证件的复印件到采购人处备案，保险期限至少应涵盖服务期。

3、行车应急响应方案：如发生意外事故（交通事故、机件故障），供应商应立即采取应急措施（报警、报险或叫救护车等）并立即通报采购人，1小时内派专人抵现场处理事故相关事宜及安排车辆接送随车人员。

4、所有车辆必须于采购人要求的时间前30分钟到达采购人指定接送地点。

**六、付款方式**

根据本项目实际出行总人数一次性结算，结算前成交供应商开具等额发票给采购人，采购人收到发票后30日内以银行转账的方式支付费用。