**浙江省肿瘤医院退休职工疗休养旅行服务****要求**

1. 报名资质要求

1、具有独立法人资格的企业或其他团体组织；

 2、特定资格条件：具有旅游经营范围；
 3、所有证照均需齐全、在有效时间内、且无超范围经营现象；

4、本项目不接受联合体投标。

二、质量标准

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

三、范围

本次职工疗休养时间2019年6月1日至2019年12月31日，约200人次，分批次组织。

本次疗休养预算费用900元/人次。

四、时间地点、行程安排等基本要求

（一）时间、地点、人数

在浙江省内（每批3天2晚）。每批出发时间为周一上午出发至周三中餐后返回杭州。每次安排50人左右，具体批次和出发日期和时间由招标人视情况而定。

（二）行程安排

第一天至第三天：组织疗休养人员活动（如主题讲座、养生锻炼活动等）、参观游览（4A级及以上景点）等，行程安排符合疗休养特色主题，在确保安全的前提下力求做到动静结合，贴近需求。第三天发放和回收满意度调查表，返回杭州。

要求：行程安排及景区参观路线可根据天气等实际情况调整。

行程路线：省内4条、（路线仅限于本次招标报价，每条行程线路按照50人规模报价。）

省内休养线路4条：（每条线路至少包含3个景点）

路线1：千岛湖休养

线路2：宁波普陀休养

线路3：湖州长兴休养

线路4：东阳休养

**注：本次议价提供的四条线路作为本次议价入围评审，项目实施过程中医院可根据实际需求确定每批次具体线路行程（包括但不限于这四条路线）。**

**（三）以上行程基本要求**

1、交通：旅游大巴。含当地旅游车、杭州指定地点到疗养地点接送、景区交通等。

2、用车：提供承载车辆提供方资质证明。旅游车使用年限不超过5年，座位按照人数1：1.2比例配备。全程空调旅游车。要求车况好，车位充足，空调效果好，司机服务态度好、技术好，确保行程安全。旅行社应为每辆旅游车的旅游者配备至少1名导游人员。

3、住宿：住宿标准为两人一间，主要安排标准间（如因男女人数为单，须安排一人一间）。宾馆要求4星级或相应标准，交通便利、环境较好、干净卫生、服务优质，有较强的接待能力，同时配套设施齐全、使用安全方便。行程中按照约定住宿酒店入住，不得发生分酒店入住现象。

4、门票：行程所含全部景点门票。

5、用餐：早、中、晚餐全部桌餐。每天两正餐（午餐和晚餐），每天两正餐按不低于50元/人标准，食物要求新鲜、安全。要求每批次每餐菜品多样，不雷同。餐厅交通便利，环境较好。

6、导游：每团必须安排至少一名全陪导游和一名地接导游全程服务。全程陪同，陪同导游持证上岗。导游员统一着装和佩戴胸卡，做到热情周到、礼貌待客。地陪服务，负责联系当地优秀资质公司有导游资格的专业导游讲解服务。

7、保险：按照相关法律、法规的规定投标人投保旅行社责任保险。购买疗休养人员的保险：旅游安全人身意外伤害保险≥30万元/人。投标文件中提供投保保险公司名称。

8、行程可辐射周边地域，但不得有自费的景点或活动，无商业广告及各类产品推销。

9、围绕疗休养主题，行程安排符合老年人疗养特色。每天上午安排景点，下午休息。

10、购物：全程不进购物点。

11、每批安排随队医生一名，其有关费用含入投标报价。

12、每批每人配发疗养证一张、帽子一顶、矿泉水二瓶/天、集体照（塑封8寸）一张。

**（四）、其它要求**

1、投标人需确定一名项目负责人，具有类似疗休养项目经验，负责与招标人就每批次安排具体事宜联系，一旦中标不得随意更换。

2、制定应急预案，发放《行程安排表》和《注意事项》。如遇意外突发事件投标人要在第一时间内进行妥善处理，处理结果要及时与招标人汇报和沟通，并积极配合有关单位做好善后处理工作。

3、做到有问必答。对疗休养人员反映的情况或投诉，不回避矛盾、不推卸责任，对发生的问题予以及时处理，将问题解决在旅途中。

4、如有会议或培训负责联系落实会议室事宜，会议室提供茶水。

5、参加疗休养人员名单和个人信息不得外泄。

6、提供测评表样表，每批结束前进行满意度测评，测评表统一交给随行招标人领队。

7、增值服务方案，围绕疗休养主题，贴近医院的文化背景。