**用户需求书**

**一、项目要求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2023年日本秋季礼品展地接项目 | | | | | | | | |
| 地接项目预算金额 | | | 16万元 | | | | | |
| 展期接待  时间： | | 2023年9月4-9日  （6天5晚） | 接待地点： | | 日本东京 | 预计人数： | | 20人 |
| **预计行程安排** | | | | | | | | |
| 日期 | 航班/所在地 | | | 行程安排 | | | 膳食 | |
| 2023/9/4 | CZ385 CANHND 0900 1415  广州-东京 | | | 接机后按实际情况安排用餐及活动 | | | 晚 | |
| 2023/9/5 | 东京 | | | 早餐后乘车前往展馆布展，根据布展情况安排半天市场考察及用餐 | | | 早/午/晚 | |
| 2023/9/6 | 东京 | | | 早餐后乘车前往展馆全天参展，结束后乘车用晚餐后送回酒店休息 | | | 早/午/晚 | |
| 2023/9/7 | 东京 | | | 早餐后乘车前往展馆全天参展，结束后乘车用晚餐后送回酒店休息 | | | 早/午/晚 | |
| 2023/9/8 | 东京 | | | 早餐后乘车前往展馆全天参展，结束后乘车用晚餐后送回酒店休息 | | | 早/午/晚 | |
| 2023/9/9 | CZ386 HNDCAN 1545 1945东京-广州 | | | 早餐后安排市场考察，午餐后送往机场搭乘国际航班回国 | | | 早/午 | |

**住宿要求：**

地点：日本东京；

地理位置要求：车程距离展馆10公里以内，东京市区酒店。

酒店要求：当地/国际四星或以上；

数量：1家；住房原则：按同性别标准双人间安排住宿（若房型特别小可安排单人间）。

**用餐要求：**

1.早餐： 5 餐，均为酒店标准自助早餐；

2.午餐： 5 餐，其中4餐盒餐JPY 1500/餐/人，两荤一素，含水果或饮料（或根据实际情况而定）；送机当天餐标JPY 2500 /餐/人；

3.晚餐： 5 餐，餐标JPY 2500 /餐/人，含1次特色餐。

**司导及用车要求：**

1.空调旅游大巴，车龄不超过3年。

2.20人以下使用25座车，20-50人使用55座车；

3.司机与导游不能同为一人，要求中文导游；

4.安排分车名单，各车导游须固定（根据项目实际情况而定）； 5.经我司书面同意后方可对随团展商进行其他活动推荐； 6.导游由总负责人进行调配，服从总负责人调度，不得擅自更改原定行程。

**报价需包含以下服务：**

1.住宿费 ；2.交通费 ；3.早午晚三餐 ；4.司机、导游、餐馆小费； 5.展团每人每天2 瓶矿泉水( 500 ml/瓶) ；6.布、撤展外出市场考察； 7. 安排1次特色餐；8.酒店房间无线上网

**其他费用：**

1.司、导超时加班费：JPY \_\_\_\_\_\_\_\_。

2.展团用车超时费：JPY \_\_\_\_\_\_\_\_。

3.行李车/大巴车/商务车租赁：JPY \_\_\_\_\_\_\_\_。

4.退餐标准：早餐为0日元/餐，盒餐为1500日元/餐，桌餐为2500日元/餐，特色餐按实际费用退费。

**报价要求：**每人档（1~10人；11~20人；21~30人；31~40人；41~50人）报价最高不超JPY 180000/人。

**报价单位工作要求**

1. 报价单位所有员工必须有足够的接待经验或具备相关的资格证书。

2.报价单位为邀请人提供服务的人员必须经过相关的培训，熟知展馆场地以及联系情况。

3.积极配合和服从邀请人分配的任务和完成应急的工作；要以邀请人的利益为重，与邀请人同一阵线，以优质服务的质素，高度的工作责任心、热情、主动的服务工作态度为邀请人的参展商服务。

4.未经邀请人同意，不得直接对邀请人的参展商进行任何形式的报价及收取任何费用。

## 二、综合评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **商务技术评分内容（40分）** | | | | |
| **一级指标** | **二级指标** | **评分标准** | **得分** | |
| **商务评分（10分）** | | |  | |
| 同类项目经验 | 接待专业展团的服务经验  （10分） | 自2017年1月1日以来，响应人具有接待国内赴日本展团的相关业绩，每提供一个30人或以上的日本展览项目展团服务业绩，得2分，满分10分。  **备注：**响应人须提供与每个合作方签订的合同关键页复印件，关键页至少包括首页、展团人数和双方签字盖章页，时间以合同签订时间为准，合同原件备查。响应人应提供业绩所涉及的合同主体单位联系人及电话。 |  | |
| **技术评分（30分）** | | | | |
| 展团接待 | 服务方案  （22分） | 响应人应提供展团接待服务方案，内容包括但不限于体现：专业人员的配置、展团用餐服务方案、酒店住宿方案、大巴接送服务方案等与本项目实际履行相关的服务方案。  （1）服务方案非常详细、全面，人员配置科学、合理，工作计划具体、清晰，可行性非常强，完全能满足项目服务要求，得17-22分；  （2）服务方案比较详细、全面，人员配置比较科学、合理，工作计划比较具体、清晰，可行性比较强，较能满足项目服务要求，得11-16分；  （3）项目服务方案内容完整但不够详细，有人员配置单不够科学、合理安排分工，有一定的工作计划，可行性一般，基本能满足项目服务要求，得6-10分；  （4）项目服务方案片面，内容不完整，人员配置不科学、合理，工作计划混乱、不清晰，可行性较差，不能满足项目服务要求，得1-5分；  不提供不得分。 | |  |
| 展团接待响应承诺（1分） | 响应人承诺能完全满足展团住宿用餐要求，司导及用车要求，完全响应报价需涵盖的服务内容，并能响应采购人提出的接待计划，同时能承诺完全能做好展团在境外的食、住、行工作，并能按照统一报价表的格式填报报价的，提供承诺函（承诺函格式可自拟）得1分，不提供不得分。 | |  |
| 现场总控服务方案 | 现场总控服务保障能力（1分） | （1）响应人承诺能免费安排一名工作人员进行24小时现场总控，得1分；  （2）响应人能安排一名工作人员进行24小时现场总控，但需要额外收费的，得0.5分；  （3）响应人不能安排一名工作人员进行24小时现场总控，不得分。  **备注：**响应人需提供承诺函，格式自拟。 | |  |
| 展会现场运营服务方案 | 服务保障措施（4分） | 根据响应人针对本项目提出的服务保障措施进行综合评审，方案包括但不限于：  1、与领队核实展团实到人数、行李件数和所需住房情况，协助领队向地陪交接行李；出团前主动与招标单位相关人员核实展团的各项资料，避免疏漏，防止产生不必要的损失；  2、提前办好参展商入住手续，并按照邀请人要求安排好随团人员住宿；  3、做好与租车公司、酒店、餐馆的沟通工作并按时支付相关费用，以保证展团的食住行顺利，如遇参展商投诉，应及时与邀请人相关人员协商并解决问题；  4、做好参展商、邀请人及各服务单位之间的联络协调工作，随时处理可能出现的问题并准备好相关的预案。 （1）完全满足上述要求，内容详细，可操作性强得3-4分； （2）基本满足上述要求，内容较详细，具有一定的可操作性得2分； （3）不能完全满足上述要求，内容一般，可操作性一般得1分； （4）不能完全满足上述要求，内容简单，可操作性差得0分； 不提供不得分。 | |  |
| 晚餐加餐服务方案（2分） | （1）能安排加餐，且该餐餐标为原餐标200%或以上作为增值服务，仅按原餐标收费，得2分；  （2）能安排加餐，且该餐餐标为原餐标150% 作为增值服务，仅按原餐标收费，得1分；  （3）不能安排加餐不得分。  **备注：**采购人用餐的基本要求是5餐晚餐中安排1次特色餐；加餐是针对5餐晚餐中的任意1餐不额外加收费用提高餐标。响应人需提供针对上述加餐服务的承诺函，格式可自拟。 | |  |
| **价格评分（60分）** | | | |  |
| **1、确定评审价格:**  以有效响应人（通过初步评审且经算术校核后）的响应总报价（**该响应总报价定义为:由评审委员会于本项目响应截止当日按统一汇率将响应人在“报价一览表”中的“响应总报价(日元)”换算后的人民币总额。汇率按本项目在响应截止当日“中国银行”外汇牌价之“日元卖出价”为准进行换算。下同。）**作为响应人的评审价格。  **2、计算评标基准价：**  （1）若有效响应人≥5家时，取商务技术评分合计得分前5名的响应人的评审价格的算术平均值作为基准价。  （2）若有效响应人＜5家时，取所有有效响应人评审价格的算术平均值作为基准价。  **3、价格评分：**（本条所述报价均为经算数校核后的总报价）  （1）取有效响应人经算数校核后的响应总报价作为评审价进入价格评分。若有效响应人≥5家时，只取商务技术评分合计得分前5名的响应人的评审价进入价格评审，其他响应人的评审价不进入价格评审，同时不进入后续综合评分。  （2）等于基准价的评审价格得满分60分，高于基准价的评审价格则按其比例，每高于1％，减1.5分；低于基准价格的评审价格则按其比例，每低于1％，减0.5分。不足1%部分采用插值法计算，最低减至0分，得分精确到小数点后两位。如此类推，算出所有响应人的价格得分。 | | | |  |