**公务机票服务采购文件**

重庆市第四人民医院本着公平、公正、公开、诚信的原则，拟对医院公务机票服务采购项目进行遴选，欢迎具有相关资质且有良好信誉和服务能力的供应商参加。

1. **遴选内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购内容 | 采购职能部门 | 服务期 | 成交供应商数量 |
| 公务机票服务 | 院办公室 | 3年 | 1个 |

**二、资金来源**

采购人自筹，资金已到位。

**三、供应商的资格条件**

供应商是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。合格的供应商应符合根据该项目特点设置的特定资格条件。

（一）基本资格条件

1.具有独立承担民事责任的能力；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6.法律、行政法规规定的其他条件。

（二）特定资格条件

无

**四、服务要求**

（一）服务范围

1.提供机票咨询、预订及退改签服务；

2.提供应急协助；

3.提供机票分析报告；

4.提供行程单打印、整理及邮寄服务；

5.提供机场相关服务；

6.提供其他商旅服务，包括酒店预订及退改服务、火车票预订及退改服务、用车预订及订单修改服务等；

7.按采购人要求提供定期对账结算服务。

（二）服务要求

1.在重庆具有独立的呼叫中心，并配备为采购人服务的专属7\*24小时客户服务团队；能够提供免费的24小时中文查询服务，呼叫接通率95%以上，呼叫等待时间20秒以内。

2.为重要客户配备资深商旅专属服务团队，从商旅咨询、票务查询、预订服务、临时改签及等问题，满足用户专属服务需求。

3.报销凭证交付

按时邮寄凭证、应急情况下半小时内配送。

4.需求及投诉处理

以优先保障出行为目的，及时处理采购人的用户需求及投诉；紧急需求及投诉10分钟内完成受理，非紧急需求投诉30分钟内完成受理。

5.大客户协议

根据采购人差旅业务量推荐与航司、酒店集团及美团签署大客户协议，帮助采购人分析可获取的最大优惠折扣，协助采购人进行相关洽商和谈判，以及记录、追踪大客户协议的使用情况及数据，并根据历史数据提出大客户协议优化方案。

6.应急协助

自动推送航班/车次/酒店信息变动短信、改签、退订等相关信息。以优先保障出行为目的，及时处理我院员工投诉；紧急投诉10分钟完成受理，非紧急投诉30分钟处理完成受理，并第一时间处理完成。

7.在春运、暑期、节假日等旺季时段提供订票保障。

8.机票退改签政策完全按照各航空公司规定标准执行。

9.火车票退改签政策完全按照中国国家铁路集团有限公司（简称中国铁路）公布的标准执行。

10.酒店的退改政策按照酒店规定执行，供应商应帮助甲方争取最佳政策。

11.机票的实际出票价格必须严格等于航空公司结算价格，不得提供包含但不限于二次出票、降舱销售、捆绑销售、积分兑换、加价销售等不合规客票。

12.发生机票退改时，相关费用须严格按航司规则收取。

13.须严格遵守采购人与航空公司签订的大客户协议要求，即该大客户协议只能用于采购人及其成员单位员工或由采购人及其成员单位指定的人员，不得用于除上述范围外的第三人。

14.火车票价格（不含代理服务费用）不得高于中国铁路查询的结算净价、酒店价格（不含代理服务费用）不得高于协议价格。

15.应按中国铁路和酒店的退改签收费标准收取退改签费用。

16.为SVIP旅客提供前排选座服务,可以选择前3排座位。

17.能够提供要客专属服务。

18.提供全国机场优先选位、快速通道、休息室服务：

19.提供重庆机场登机全流程引导服务：

20.提供重庆机场电瓶车服务：

21.提供团队出行专属值机柜台服务：

22.提供快速安检通道服务。

（三）其他要求

须具有国际航协（IATA）证书，为政府机票采购管理网站服务商。**（提供证书复印件并加盖公章）**

**五、商务要求**

（一）服务期、地点

1.服务期：自合同签订之日起3年。

2.服务地点：医院指定地点。

（二）报价要求

根据机票服务费、机票退改签服务费、火车票服务费、火车票退改签服务费、酒店预定费（每间夜）、托管酒店服务费（每间夜）、酒店退改期服务费进行报价。报价包括完成本项目所需的全部费用。因成交供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，采购人不再补偿。

1. 付款方式：每月15日前根据后台清单，经双方核对后，支付上一自然月产生的所有订单费用。
2. 其他未尽事宜由双方在采购合同中详细约定。

**六、采购程序、无效响应及采购终止**

（一）采购程序

1.遴选按采购文件规定的时间和地点进行。供应商须有法定代表人（或其授权代表）或自然人参加并签到。

2.本项目采购职能部门及遴选小组对各供应商的资格条件、实质性响应等进行审查。

2.1资格性审查内容如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **检查因素** | | **检查内容** |
| 1 | 供应商应符合的基本资格条件 | 1）具有独立承担民事责任的能力 | 供应商法人营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）；  供应商法定代表人身份证明和法定代表人授权代表委托书。 |
| 2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 | 供应商提供“基本资格条件承诺函”（格式详见附页） |
| 3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 |
| 4）有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录 |
| 5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录 |
| 6）法律、行政法规规定的其他条件 | / |
| 2 | 特定资格条件 | | 按“三、供应商的资格条件（二）特定资格条件”的要求提交（如果有）。 |

注：

①供应商按“五证合一”登记制度办理营业执照的，组织机构代码证、税务登记证（副本）和社会保险登记证以供应商所提供的营业执照（副本）复印件为准。供应商按“三证合一”登记制度办理营业执照的，组织机构代码证和税务登记证以供应商所提供的营业执照（副本）复印件为准。

②根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条“参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录”中“重大违法记录”，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。行政处罚中“较大数额”的认定标准，按照《财政部关于<中华人民共和国政府采购法实施条例>第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号）执行。供应商可于投标截止日期前通过 “信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、"中国政府采购网"(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询信用记录。

2.2实质性响应审查内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **审查因素** | **审查标准** |
| 1 | 响应文件签署或盖章 | 按“附页：响应文件格式要求”签署或盖章。 |
| 法定代表人身份证明及授权委托书 | 法定代表人身份证明及授权委托书有效，符合采购文件规定的格式，签署或盖章齐全。 |
| 响应方案 | 只能有一个响应方案。 |
| 报价唯一 | 只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。 |
| 2 | 响应文件份数 | 响应文件正、副本数量（含电子文档）符合采购文件要求。 |
| 3 | 响应文件内容 | 对采购文件规定的内容进行实质性响应。 |
| 遴选有效期 | 响应文件及有关承诺文件有效期为提交响应文件截止时间起90天。 |

3.遴选小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出，应当由法定代表人（或其授权代表）或自然人（供应商为自然人）签署或者加盖公章。由授权代表签署的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签署并附身份证明。

4.在遴选过程中任何一方不得向他人透露与遴选有关的技术资料、价格或其他信息。

5.供应商在遴选时作出的所有书面承诺须由法定代表人（或其授权代表）或自然人（供应商为自然人）签署。

6.所有参加的供应商应在规定时间内同时书面提交最后报价及有关承诺。已提交响应文件但未在规定时间内进行最后报价的供应商，视为放弃最后报价，以供应商响应文件中的报价为准。

7.评审的依据为采购文件和响应文件（含有效的补充文件）。遴选小组判断响应文件对采购文件的响应，仅基于响应文件本身而不靠外部证据。

（二）评定成交的标准

遴选小组将依照本采购文件相关规定，对满足遴选实质性响应要求的供应商的资信、业绩、报价、合同执行力等进行综合比较，选择最符合单位采购要求的供应商作为成交供应商。

（三）无效响应

供应商发生以下条款情况之一者，视为无效响应：

1.供应商不符合规定的资格条件的；

2.供应商未通过实质性响应审查的；

3.供应商的法定代表人（或其授权代表）或自然人未参加遴选的；

4.供应商所提交的响应文件未按“附页：响应文件格式要求”要求签署或盖章的；

5.供应商的最后报价超过采购预算或最高限价的；

6.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项（包）遴选的；

7.为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商再参加该采购项目的其他采购活动的；

8.同一合同项（包）下的货物，制造商参与遴选，再委托代理商参与遴选的；

9.供应商响应文件内容有与国家现行法律法规相违背的内容，或附有采购人无法接受条件的；

10.法律、法规和采购文件规定的其他无效情形。

（四）采购终止

出现下列情形之一的，采购人应当终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

1.符合专业条件的供应商或者对采购文件作实质响应的供应商不足3家的（特殊情况按照医院相关制度执行）；

2.因情况变化，不再符合规定的比选采购方式适用情形的；

3.出现影响采购公正的违法、违规行为的；

4.因重大变故，采购任务取消的。

**七、有关说明**

（一）凡有意参与遴选的供应商，请在“重庆市急救医疗中心”网站（www.120cq.com.cn）下载本项目采购要求等遴选前公布的所有项目资料，无论供应商下载与否，均视为已知晓所有遴选内容。

（二）遴选文件公告期限：自公告发布之日起三个工作日。

（三）响应文件递交时间：详见采购公告。

（四）响应文件递交地点：渝中区健康路1号（重庆市第四人民医院急救大楼1405室）。（五）供应商须满足以下二种条件，其投标才被接受：

1.按时递交了响应文件；

2.按时报名签到。

（六）遴选时间：另行通知。

（七）遴选地点：重庆市第四人民医院。

（八）采购人将评审结果报我院有权审批部门审批后，即以电话形式告之成交供应商，并在“重庆市急救医疗中心”网站（www.120cq.com.cn）上发布结果公告。

（九）采购人无义务向其他供应商解释遴选失败原因，响应文件概不退还。

**八、供应商须知**

（一）响应文件要求

1.供应商应当按照遴选文件“附页：响应文件格式要求”的规定编制响应文件，并对文件中提出的要求和条件做出实质性响应。**响应文件原则上应采用胶装方式进行装订，同时编制完整的页码、目录。**

2.响应文件一式两份，其中正、副本各一份（注：封面应注明项目名称、供应商名称、联系人及电话）。

3.在响应文件正本中，遴选文件“附页：响应文件格式要求”中规定签署、盖章的地方必须按其规定签署、盖章。

4.若供应商对响应文件的错处作必要修改，则应在修改处加盖供应商公章或由法定代表人（或其授权代表）签署确认。

5.电报、电话、传真、邮寄形式的响应文件概不接受。

（二）关于质疑和投诉

1.质疑内容、时限

1.1供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

1.2供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。

1.3供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.质疑答复时限

采购人应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复。

3.投诉

供应商对采购人的答复不满意，或者采购人未在规定时间内答复的，可以在答复期满后15个工作日内向医院相关部门提出投诉。

1. 签订合同

1.采购人应当在规定时间内，按照采购文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对采购文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

2.采购文件、成交供应商的响应文件及澄清文件等，均为签订采购合同的依据。

3.合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

**九、其它有关规定**

（一）本项目的补遗文件（如果有）一律在“重庆市急救医疗中心”网站（www.120cq.com.cn）上发布，请各供应商注意下载；无论供应商下载与否，均视同已知晓本项目补遗文件（如果有）的内容。

（二）超过递交截止时间递交的响应文件，恕不接收。

（三）本项目不接受联合体参与遴选。

（四）按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》财库〔2016〕125号，供应商列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与采购活动。

**十、联系方式**

采购人：重庆市第四人民医院

联系人：庞老师

电 话：（023）63692089

传 真：（023）63854632

地 址：重庆市渝中区健康路1号

如对服务要求、商务要求有疑问的，请咨询李老师，联系电话：（023）63692008

**附页：**

**响应文件格式要求**

**一、经济部分**

（一）报价函

（二）明细报价表

**二、服务部分**

（一）服务响应偏离表

（二）其他资料（格式自定）

**三、商务部分**

（一）商务响应偏离表

（二）其它优惠服务承诺（格式自定）

**四、资格条件及其他**

（一）法人营业执照（副本）复印件

（二）法定代表人身份证明书（格式）

（三）法定代表人授权委托书（格式）

（四）基本资格条件承诺函（格式）

（五）特定资格条件证书或证明文件

**五、其他资料**

（一）供应商诚信管理承诺函（格式自定）

（二）其他与项目有关的资料（自附）

1. **经济部分**

（一）报价函

**报价函**

（采购人名称）：

我方收到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（项目名称）的遴选文件，经详细研究，决定参加该项目的遴选。

1. 愿意按照遴选文件中的一切要求，提供本项目的交货及技术服务，项目初始报价详见明细报价表。以我公司最后报价为准。
2. 我方现提交的响应文件为：响应文件正本 份，副本 份。
3. 我方承诺：本次遴选的有效期为提交响应文件截止时间起90天。
4. 我方完全理解和接受贵方遴选文件的一切规定和要求及遴选评审办法。
5. 在整个评审过程中，我方若有违规行为，接受按照《中华人民共和国政府采购法》和《遴选文件》之规定给予惩罚。
6. 我方若成为成交供应商，将按照最终遴选结果签订合同，并且严格履行合同义务。本承诺函将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

供应商（公章）或自然人签署：

地址：

电话： 传真：

网址： 邮编：

联系人：

年 月 日

（二）明细报价表

项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **计价单位** | **单价（元）** |
| 1 | 机票服务费 |  |  |
| 2 | 机票退改签服务费 |  |  |
| 3 | 火车票服务费 |  |  |
| 4 | 火车票退改签服务费 |  |  |
| 5 | 酒店预定费 |  |  |
| 6 | 托管酒店服务费 |  |  |
| 7 | 酒店退改期服务费 |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：1.供应商应完整填写本表。

2.该表可扩展。

供应商名称（公章）或自然人签署：

年 月 日

## 二、服务部分

（一）服务响应偏离表

项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购需求** | **响应情况** | **差异说明** |
|  |  | 提醒：请注明服务具体内容以及响应文件中服务具体内容的位置（页码） |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

供应商： 法定代表人（或其授权代表）或自然人：

（供应商公章） （签署或盖章）

年 月 日

注：

1.本表即为对本项目“四、服务要求”中所列条款进行比较和响应；

2.该表必须按照采购文件要求逐条如实填写，根据比较情况在“差异说明”项填写正偏离或负偏离及原因，完全符合的填写“无差异”；如供应商未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体数值或内容的表述，视为不满足对应条款；

3.本表可扩展。

（二）其他资料（格式自定）

## 三、商务部分

（一）商务响应偏离表

项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购需求** | **响应情况** | **差异说明** |
|  |  | 提醒：请注明具体内容以及响应文件中具体内容的位置（页码） |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

供应商： 法定代表人（或其授权代表）或自然人：

（供应商公章） （签署或盖章）

年 月 日

注：

1.本表即为对本项目“五、商务要求”中所列条款进行比较和响应；

2.该表必须按照采购文件要求逐条如实填写，根据比较情况在“差异说明”项填写正偏离或负偏离及原因，完全符合的填写“无差异”，如供应商未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体数值或内容的表述，视为不满足对应条款；

3.本表可扩展。

（二）其它优惠服务承诺（格式自定）

## 四、资格条件及其他

（一）法人营业执照（副本）复印件

（二）法定代表人身份证明书（格式）

项目名称：

致： （采购人名称）：

（法定代表人姓名）在 （供应商名称）任 （职务名称）职务，是（供应商名称） 的法定代表人。

特此证明。

（供应商公章）

年 月 日

法定代表人电话：XXXXXXX 电子邮箱：XXXXXX@XXXXX（若授权他人办理并签署响应文件的可不填写）

（附：法定代表人身份证正反面复印件）

（三）法定代表人授权委托书（格式）

项目名称：

致： （采购人名称）：

（供应商法定代表人名称）是 （供应商名称）的法定代表人，特授权 （被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的遴选、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签署负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人： 供应商法定代表人：

（签署或盖章） （签署或盖章）

（附：被授权人身份证正反面复印件）

（供应商公章）

年 月 日

被授权人电话：XXXXXXX 电子邮箱：XXXXXX@XXXXX

**注：若为法定代表人办理并签署响应文件的，不提供此文件。**

（四）基本资格条件承诺函（格式）

**基本资格条件承诺函**

致 （采购人名称）：

（供应商名称）郑重承诺：

1. 我方具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录，参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录。
2. 我方未列入在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”中，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为记录名单”中。

查询时间： 年 月 日 时。

1. 我方在采购项目评审（评标）环节结束后，随时接受采购人的检查验证，配合提供相关证明材料，证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本资格条件。

我方对以上承诺负全部法律责任。

特此承诺。

（供应商公章）

年 月 日

1. 特定资格条件证书或证明文件（如有）

## 五、其他资料

（一）供应商诚信管理承诺函（格式）

**供应商诚信管理承诺函**

本企业郑重承诺：我们视诚信为企业的生命，在招标采购活动中，保证遵守诚实信用原则，忠实履行社会责任。

一、守法诚信。本企业依法经营，规范服务，自觉维护公平竞争环境。不恶意质疑投诉；不以回扣、好处费、红包、提成等手段拉拢采购人、采购机构和监督管理机构相关工作人员和评审专家。

二、效率诚信。本企业确保按照合同约定按时交货和及时提供服务。

三、价格诚信。本企业确保供应的产品和服务成交价格不高于该产品和服务的同期市场价格。

四、质量诚信。本企业确保供应的产品和服务都符合规定的设计和制造生产的行业标准，手续合法完备。

五、服务诚信。本企业确保按照合同约定为供应的产品提供相关售后服务，保障用户顺利使用。

我们将自觉遵守以上承诺，并主动接受各供应商、采购用户单位、政府监管部门的监督与检查。如有违背以上承诺，本企业愿意接受进入“采购失信供应商黑名单”、取消供应商资格等处罚措施，并愿意承担赔偿损失等相关法律责任。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　承诺企业（盖章）：

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　年 月 日

（二）其他与项目有关的资料（自附）