

用户需求书

一、采购内容、数量及预算

采购内容：2018年海南旅游信息咨询中心运维服务项目

采购数量：1套

预算：70万

二、项目内容及要求

本次招标项目包括海南省旅游信息和咨询服务中心直属建设和管理的四家旅游信息咨询服务中心门店的运维服务，四家门店分别位于海口美兰机场国际到达厅、国内到达厅（隔离区内）、三亚凤凰机场T2航站楼国内到达厅、琼海博鳌机场国内到达厅，运维服务内容包括：

1. 落实四家门店办公场地续租事宜

按海南省旅游信息和咨询服务中心要求，协调三地机场有关部门落实四家门店办公场地租赁，水电网三通，安保及监控等工作，并与机场建立良好的合作关系，日常运营符合机场候机楼有关规定。

2. 专业化咨询服务团队的建设和管理

2.1 按海南省旅游信息和咨询服务中心要求，为四家门店配备合格的咨询服务管理人员和咨询人员。

2.2 在岗的咨询员应符合旅游咨询服务中心规定的任职资格，熟悉旅游法律法规，了解和尊重各地风俗习惯，能较好处理对外接待服务，保障游客的合法权益。

2.3 在咨询员正式上岗前，应对新招聘的员工进行为期一周的岗前培训，并在试用期三个月内对其进行考核，考核合格方可转正，以保证建立一支专业化的咨询服务人员队伍。

2.4 岗位培训内容包括：

- * 岗位职责和旅游咨询服务中心制度。
- * 礼仪培训（个人仪表、行为举止、礼貌服务用语等方面）。
- * 旅游信息咨询中心电子设备的使用及维护，以及工作流程。包括视频、触摸屏、LED等设施设备的使用。
- * 日常工作内容、日常接待流程。
- * 交通知识（包括各类交通工具的线路、班次、时间、价格等）。
- * 海南旅游相关知识（培训本市以及本市周边的景区景点的主要特色、票价、以及景区内相关设施如旅游问询点，并熟知本市以及周边的酒店、高尔夫、温泉、康体娱乐、餐饮购物信息）。
- * 旅游信息咨询中心常用英语。
- * 学习海南省旅游信息咨询中心暂行管理办法，工作中根据办法严格要求自己。

2.5 为咨询员解决四家门店驻地食宿、交通和安保问题（含机场通行证办理），提供不低于海南省旅游信息和咨询服务中心要求的薪酬结构体系，建立一支稳定的、良性循环发展的咨询服务人员队伍。

3. 按《旅游信息咨询中心设置和服务规范》和《海南省旅游信息咨询中心暂行管理办法》提供专业化服务。

3.1 在协议期限内按《旅游信息咨询中心设置和服务规范》提供咨询服务中心运营服务，包括为游客提供旅游线路、旅游食宿、旅游产品、旅游资源、旅游展示、旅游活动、旅游商务指引、旅游安全保障等相关信息的咨询服务。

咨询服务的内容包括：

（1）游客进入旅游信息咨询中心（站、亭）时，应积极主动热情向游客问好，询问游客的需求并为游客提供相应的旅游信息；还可为游客提供相关的资料或通过旅游数据库为游客提供相关信息的查询服务。

(2) 回答咨询时，应集中精力，双目注视对方，不应侧身目视他处或与他人交谈；谈话时语气温和，面带笑容，态度友好；若不能立即提供服务时，应采用敬语致歉并解释。

(3) 游客离开时，应使用礼貌用语道别。

(4) 游客提出咨询内容以外的问询时，应保持亲和态度，提供所知线索，避免提供错误信息。

(5) 与本职工作无关事宜，不得随意作答，可引导客户向有关部门查询或转告有关部门处理。

(6) 应及时将游客接待记录录入后台管理系统内。

3.2 协助游客完成相关的旅游投诉需求，免费向游客提供有关旅游法律法规问题的咨询。

(1) 接受游客投诉并负责及时按《旅游投诉服务规范》(DB46/T 167-2009)的规定处理投诉。

(2) 公布 12301 旅游服务热线电话。

(3) 游客投诉由专人负责受理，并有投诉处理记录。

3.3 通过媒体播放、图片展示等形式为游客展示海南旅游事业的新发展，同时，采用资料架展示的形式，向游客免费发放中、英文及其他语种的旅游宣传资料，让旅游者更好地了解海南丰富的旅游资源及民族文化，需配合海南省旅游信息和咨询服务中心采集媒体播放素材，并定期编印旅游宣传资料，保证宣传资料的正常供应。

3.4 定时播放海南旅游宣传视频，对海南各旅游景地精要进行展示和表现，通过视觉的传播路径，彰显海南旅游景地品质及个性，为游客展示海南旅游事业的新发展、海南迷人的旅游风光。

3.5 宣传资料摆放的要求：

(1) 尽可能将同尺寸、同规格的资料摆在同一区域，摆放整齐美观，位置在容易被游客索取之处。

(2) 摆放的资料种类应包括省旅游委的官方资料（如地图、安全手册等），以及省内各地及周边地区的吃、住、行、游、购、娱等旅游相关各方面的资料，以上资料必须经旅游委或各市县旅游委（局）审核通过方可上架，同时留存一份资料备份。

(3) 当日或当班的咨询员应及时为资料架补充资料，并将资料名称、种类和数量记录在《资料发放明细本》中，下班前还要将本日资料发放明细导入系统。

3.6 负责各旅游信息咨询中心配套设备（如 LCD 显示屏等）的正常维护，保证设备能正常使用。

3.7 负责在岗人员的服装制作。

3.8 按时缴纳场地的租赁费、水电费、网络服务及办公耗材等费用，保障旅游信息咨询中心的正常运营。

3.9 按季度提供旅游信息咨询中心运维报告，报告要含咨询人数、资料发放种类及数量、经费使用情况等内容。

三、商务要求：

1. 服务周期：一年。

2. 付款方式：由采购人与成交供应商在合同中约定。