**功能目标：**

按国航实际需求，为国航及代理航班发生不正常（延误、取消、返航、备降等）情况时的普通旅客（除要客及随员/头等舱/公务舱/凤凰知音白金卡/凤凰知音金卡/凤凰知音银卡/星盟金卡/大客户KV旅客以外的经济舱旅客）提供宾馆住宿、就餐时段供餐、机场与宾馆间往返交通、航班动态信息服务等在内的综合航延住宿服务。

**需执行的标准规范：**

1.签约酒店要求：挂牌三星或同等档次酒店，同等档次参考携程网相关评级。
2.国航《延误航班服务标准》（Q/CAH-CAH-PSS-20-101-2019）。

**采购产品具体要求：**

1.采购2-4家三星级或同等档次酒店（酒店相关资质证明齐全），同等档次参考携程网相关评级，每家酒店房间数不低于70间。
2.供应商需提供宾馆住宿、免费车辆接送、供餐服务等服务项目。

**交付或实施时间：**2025-01-17（以实际谈判为准）

**交付或实施地点：**成都天府国际机场

**技术需求/服务标准：**

（一）车辆接送服务需求
1.在天府国际机场航站楼国航指定地点与宾馆间接送旅客，并安排服务人员引导旅客上下车、协助放置行李。
2.车辆运营年限不超过10年。
（1）若供应商车辆自有，需要提供相关保险、运营资质等证明性文件（至少应包括交强险、第三者责任险、车上人员责任险，其中三者险至少50万元保额）。
（2）若供应商提供的车辆非自有，需要提供供应商与车辆外包公司签订的车辆租赁协议、车辆道路运输许可证（或同等资质证明）、车辆运输公司营业执照及相关保险（与自有车辆保险要求一致）。
（二）宾馆住宿及餐饮服务需求
1.按照公安机关要求办理入住手续，并按照我方要求填制旅客入住登记表（由我方提供模版，包含航班信息和旅客基本信息）。
2.供应商须提供安全、整洁、舒适的住宿、就餐环境和配套设施、设备，且提供的食宿条件、服务设施和服务标准须符合国航《延误航班服务标准》3.6.3.1、3.6.3.3至3.6.3.8、3.7.2.1、3.7.2.2。
3.供应商应在客房内至少提供无线网络、有线电视、24小时热水、烧水壶、插头转换器、免费饮用水、灭蚊器、消毒毛巾、品牌床上用品（至少软硬两种可供选择的枕头）、洗浴用品、马桶及一次性垫圈等服务。酒店布草洗涤若为外包，则供应商需提供与洗涤承包商签署的合作协议及营业执照等相关资质证明；若酒店布草洗涤为自营模式，供应商需遵守国航供应商企业责任与环境行为准则，符合国家及当地环保要求。
4.供应商应配置有餐厅（能提供有效期内的食品经营许可证），能为旅客提供餐食服务，确保其工作人员上岗健康，其提供的食品、生产餐食的厨房环境、制作工艺、食品包装以及配备、装运食品及供应品的操作流程符合《食品安全法》和当地政府有关卫生管理的办法、规定。
5.供应商应确保至少在国航规定的就餐时段（根据国航现行全流程服务标准，早餐：07：00—09：00、午餐：11：30—13：30、晚餐：17：00—19：00、夜宵：23：00以后）提供热餐，供应商同时应确保在全天其余时间均能按照国航夜宵标准提供预包装食品。早餐、正餐（午餐和晚餐）、夜宵、特餐原则上应为自助餐或分餐制。按照国航《延误航班服务标准》3.6.3.1、3.6.3.3至3.6.3.8项列明的具体标准执行。
6.将宾馆与天府机场T1、T2航站楼之间的单边路途耗时限定在40分钟以内（参考高德地图导航在16：00等非堵车时段的最短驾驶时间）。
7.供应商接到我公司通知后，应安排专人为特殊旅客（无成人陪伴儿童、残疾人等需要专人护理的旅客）提供“一对一”的全程服务（包括机场至酒店往返接送服务），并由供应商负责特殊旅客的人身及财产安全。
8.按照1人1间为我方旅客安排住宿，家庭旅客、同行旅客根据旅客需求安排。婴儿旅客不得单独安排房间，需与同行人同住；12岁（含）以下儿童原则上不安排单间。
9.针对我方代理境内航司（深航、山航、昆航），按照2人1间为普通旅客安排住宿，如安排高端旅客（头等舱、公务舱、VIP），则按照1人1间安排住宿。
（三）供应商提供的相关服务应遵守国家及地方环境保护相关法律法规。

**验收标准：**

按照技术需求/服务标准提供相应的服务。

**合同期限：**拟定2年，若供应商服务不能满足使用单位要求，则采购人可单方面提前终止合同，具体以实际谈判为准。

**项目限价：**该项目涉及限价，住宿费限价为240元（含税）/间（含交通，不含早）。