苏州铭坤招投标咨询服务有限公司受苏州市吴中区文化体育和旅游局之委托，对其需采购的2019年吴中区游客满意度抽样调查项目采用竞争性磋商方式进行采购，欢迎符合资格条件的单位前来参加。

1. 采购编号：SZMK2019-WL-C-001
2. 采购内容:2019年吴中区游客满意度抽样调查项目
3. 采购预算：壹拾贰万元整（120000.00元）
4. 服务期限:2019年4月25日—10月31日

五、采购内容及要求：

2019年吴中区游客满意度抽样调查工作，具体包含但可能不仅限于以下内容：

(一)、问卷设计及礼品发放：

1.负责问卷设计。问卷分为吴中区景区满意度调查问卷与酒店满意度调查问卷两种。调查对象包括景区、酒店及好行乘客三种样本。调查时间定为4月-10月。有效问卷回收不少于6000份。根据规定的样本量，均衡分配问卷量，分摊到每个调查月，逐月进行调查，避免突击性、一次性调查。

2.负责现场抽样调查问卷礼品的选购、发放；调查问卷必须妥善回收、保管。

(二)、调查内容：

1.掌握吴中区景区满意度情况，主要包括：客源结构、游客年龄结构、交通方式、重游率、游客逗留情况、游客花费情况、旅游资源知晓度；游客对吴中各旅游景区和各乡镇板块综合满意度及满意率情况（需涵盖旅游交通情况、旅游卫生条件、景区门票价格、旅游服务质量四项重点指标）及全区满意度、满意率情况分析。

2.掌握吴中区酒店满意度情况，主要包括：客源结构、游客年龄结构、出行目的、多次入住率、关注因素、信息获取渠道、酒店预订途径；游客对吴中区各涉旅酒店和各乡镇板块综合满意度及满意率情况（需涵盖酒店服务态度、酒店周边环境、酒店内部环境、酒店客房整洁舒适情况、酒店卫生条件、酒店设施设备六项重点指标）及全区满意度、满意率情况分析。

3.综合景区和酒店调查情况汇总分析全区各乡镇板块满意度及满意率情况并提出有针对性的改善及发展建议。

4.游客线上满意情况调查：

于劳动节、端午节、中秋节、国庆节以及整个五月份和十月份，对各旅游网站、社交网站，包括以携程、同程、艺龙、途牛、驴妈妈为代表的旅游网站，以微博、微信为代表的社交网站，进行游客线上满意情况调查。在每个节假日的最后一天提供游客线上满意情况概况，在节后两天之内出具详细的游客线上满意情况调查报告及游客线上舆评列表（分为优点与缺点两类）。

5.其他要求：

（1）根据以上基本要求制定2019年吴中区游客满意度抽样调查工作方案及经费报价，包含但不仅限于以下内容：调查目的，调查对象，调查内容，样本分配方式，抽样方法，问卷内容、线上满意度调查等。

（2）根据调查问卷执行情况，提供原始数据、分析表格、分析报告、现场照片等文件存档。

（3）最终报告需按时完成，不得拖延，提供电子版及纸质装订版。

（4）配备专业素质高的调查组组长，协调各方抽样调查具体事项；配备工作责任心强、业务素质高的调查员。组织好技能培训，执行现场问卷调查时，调查员应统一着装，佩戴证件，做到规范、有礼，保证问卷的质量。

六、参加磋商的供应商资格要求：

1. 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任的企业法人；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必须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、遵守有关的国家法律、法令和条例；

7、本项目不接受联合体投标；

七、在购买标书时须向招标代理机构提供以下材料的：

（1）投标单位的营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证副本或三证合一营业执照副本复印件；

（2）提供投标单位法定代表人身份证复印件，如为委托代理人参与投标的还需提供法定代表人授权委托书原件和委托代理人的身份证复印件；

（3）投标人没有处于被行政或司法机关责令停业或停止承接工程任务或停止投标资格的书面承诺，投标人没有处于财产被接管或冻结或破产状态的书面承诺。

欢迎符合条件的投标单位前来报名。请各投标单位在购买标书时须向招标代理机构提供相关材料的证明文件原件及复印件（须加盖单位公章），封面注明投标单位名称、联系人、联系电话、电子邮箱、传真等信息。

注：1）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，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

2）投标单位必须保证全部投标资料的真实性，如有虚假或对招标文件所要求说明的情况故意隐瞒或虚报，视为不实质性响应招标文件，为无效投标。已中标的将取消中标资格，并重新组织招标，并按《中华人民共和国政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交”相关处理办法处理。

八、标书获取方式及开标时间：

1、标书售价：本套招标文件售价人民币叁佰元整。售后不退。

2、标书发售时间：自公告之日起至2019年04月09日每日9：00~11：00，13：30~16：00（节假日除外）；

3、标书发售地点：苏州市吴中东路18号203室苏州铭坤招投标咨询服务有限公司

4、答疑会召开时间：2019年04月09日下午13：30（北京时间）

地点：苏州市吴中东路18号203室

5、投标截止时间：2019年04月15日下午13：30（北京时间）

6、开标时间：2019年04月15日下午13：30（北京时间）

7、开标地点：苏州市吴中东路18号203室

九、招标项目联系人及联系方式：

1、采购单位

名 称：苏州市吴中区文化体育和旅游局

电 话：窦旸、秦一

联 系 人：0512-65610149

联系地址：苏州市吴中区开发区塔韵路苏街198号吴中商务中心A座

2、采购代理单位

名 称： 苏州铭坤招投标咨询服务有限公司

地 址：苏州市吴中东路18号203室

电 话： （0512）65615552 18913221227

传 真： （0512）65615552

邮政编码： 215007

联 系 人： 马燕

3、请贵单位领取本次磋商采购文件后，认真阅读各项内容，进行必要的谈判准备，并按文件的要求详细填写和编制谈判响应文件，并按以上确定的时间、地点准时参加谈判。

4、本次采购的相关信息刊登在苏州市吴中区文化体育和旅游局网（http://www.szthly.com/index.aspx）、中国采购与招标网（http://www.chinabidding.com.cn/），成交公告亦是刊登在此媒体，敬请各供应商注意。

5、公告期限：五个工作日。

苏州铭坤招投标咨询服务有限公司

 2019年04月01日