昆明医科大学第二附属医院机票代理服务项目需求

**一、项目名称：**昆明医科大学第二附属医院机票代理服务项目

**二、遴选数量：**2家

**三、服务期限：**本项目的有效期为3年。

**四、服务要求**

1.提供机票查询、预订、改期、退票等服务，由具有行业经验的专属客户经理集中预定；

2.提供送票上门、刷卡服务、专人免费配送电子客票行程单等服务；

3.提供昆明市三环内接送机服务；旅客所乘坐的航空公司原本就有此项服务由航空公司安排接送服务。若航空公司无接送服务的，公司提供接送机服务。专家来昆接机可派专人到飞机上或机舱门口进行接机服务；

4.设立服务热线电话及服务质量投诉电话，全天候及时提供24小时服务专线，提供航班动态查询和协助处理不正常航班退改服务，发生应急事件24小时有专人处理，航班延误及取消有专人按民航局的要求办理机票签转。特殊情况下昆明机场有专门的服务点及人员、安排专人进行服务；

5.提供长水机场免费预留登机牌、现场应急保障等服务；

6.提供航空公司会员旅客的账户查询、咨询变更等服务。可提供代换登机牌，优先选座、提前选座值机等服务；

7.在机票供应旺季，优先保证采购人公务人员的机票订票。院领导出行尽量协调前三排座位，协助托运超重行李、机上餐食。

8.长水机场设置快速安检通道,特殊（紧急）情况下可提供快速安检通道。时间紧急情况下尽量调用长水机场内部电瓶车接驳旅客。

9.保证为采购人提供的机票票价在同一时间同一航班同一舱位为市场最低价，且不高于政府采购机票网中的价格。

10.因公司提供代理订购机票、送票、机票签转、机票改签、退票等服务存在失误或迟延，由此造成采购人人员出行受阻、财产损失等后果的，由公司承担相应机票损失。