**博鳌亚洲论坛2019年年会会务接待服务**

**用户需求书**

1. 项目预算：100万元人民币

根据测算统计，接待服务项目需服务外包管理人员不少于60人。

注：此项目费用仅包含企业服务管理人员外包服务费，其余配套的志愿者、司机等人员补助待后期核算后以合适途径另行发放。

二、服务需求

**（一）政要团组接待**

1. 工作内容：协助政要团组接待综合筹备工作，负责团组信息汇总、证件、车辆调度、大型活动礼宾培训、后勤等事务，统筹安排外方先遣团和综合演练后勤保障事宜；负责2个团组在琼期间服务保障工作（含个性化会务、考察）以及前期先遣团踩点接待安排（含导游及翻译）等。

2. 具体要求：为完成以上工作事项，需配备不少于3名具有较强沟通和文字处理能力的工作人员负责综合筹备工作；每个团组接待需配备不少于3人的工作团队（组长、联络员、车调及外方先遣团接待人员）。工作时间为2月底至3月底，需有1人提前10天参与工作。

**（二）国内部长接待**

1. 工作内容：负责与省内对口接待单位沟通协调；负责信息汇总和证件的收集、统计、核对等工作。

2. 具体要求：为完成以上工作事项，需配备不少于3名具有较强沟通和信息处理能力的工作人员全程参与工作，工作时间为2月底至3月底。

**（三）论坛参会代表接待**

1. 工作内容：负责论坛一对一接待参会代表的综合筹备工作，包括信息汇总流转、证件和车辆统筹等工作；负责一对一接待联络员的定岗及培训工作；负责在年会期间牵头开展7个酒店服务中心工作，包括志愿者培训、会议信息咨询、部分与会代表送机统筹等工作。

2. 具体要求：为完成以上工作事项，需配备不少于2名具有较强沟通和信息处理能力的工作人员负责综合筹备工作，工作时间为2月下旬至3月底；为7个酒店服务中心各配备1名具有较强沟通协调能力的牵头工作人员，工作时间为3月25日至30日。

**（四）“21世纪海上丝绸之路”岛屿经济分论坛嘉宾接待**

1. 工作内容：负责培训指导志愿者开展中外嘉宾的外联、日程设计和全程接待安排工作；协助联系论坛秘书处邀请参会企业；负责配合做好我省领导会见分论坛嘉宾活动的相关安排。

2. 具体要求：为完成以上工作事项，需配备不少于1名英语水平高、具有较强沟通协调和文字处理能力的工作人员全程参与工作，工作时间为2月底至3月底。

**（五）中国—东盟省市长对话嘉宾接待**

1. 工作内容：负责开展与会嘉宾的外联、日程设计和全程接待安排工作；负责相关志愿者培训工作。

2. 具体要求：为完成以上工作事项，需配备不少于3名具有较强沟通协调和文字处理能力的工作人员（含英语水平较高2人）全程参与工作，工作时间为2月中旬至3月底。

**（六）新闻媒体接待**

1. 工作内容：负责在年会期间在培兰媒体注册中心、.华美达酒店大堂记者服务中心2处协助开展媒体记者注册、证件发放、组织乘车和志愿者管理等工作；负责外国媒体考察团接待工作，包括与相关方面沟通对接、行程设计、食宿行安排、导游翻译等事务。

2. 具体要求：为完成以上工作事项，每处需配备不少于2名具有较强沟通能力的工作人员，工作时间为论坛前一周至3月底；考察团接待需配备不少于4人的工作团队，工作时间为论坛前两周至3月底。

**（七）机场服务**

1. 工作内容：负责在海口美兰机场和博鳌机场均设置国内和国际贵宾点，协助贵宾办理相关抵离、通关手续；设置机场接待中心，有序组织参会代表抵离机场。

2. 具体要求：为完成以上工作事项，海口美兰机场需配备不少于4名具有较强沟通协调能力的工作人员，博鳌机场需配备不少于3名，工作时间为3月24日至31日。

**（八）后勤服务**

1. 工作内容：负责年会期间工作人员用房统筹分配，包括编制房号表并随时调整等工作；协助后勤保障财务事务。

2. 具体要求：为完成以上工作事项，需配备不少于2名具有较强沟通协调能力的工作人员（含熟悉财务事务1人），工作时间为论坛前两周至3月底。

**（九）车辆和交通服务管理**

负责组织保障论坛年会期间的交通服务管理事宜，包括车辆、司机管理和调度，证件收集、整理、审核和发放，车辆安全和油料管理，道路和车辆应急方案制定和紧急处置，相关志愿者选拔和培训，年会筹备阶段车辆派遣和保障等工作。具体工作内容、最低人员配置和工作时间要求如下（参与本项工作全体人员需24小时在岗，年会结束后需有1人继续参与工作至4月底）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作岗位/内容 | 最低人员配置 | 工作时间 |
| 车辆调度组：负责用车需求汇总、车辆调度、对外及内部沟通协调、内部会议记录等 | 调度1名、外联及内勤书记员1名 | 2月下旬至3月底 |
| 监控组：负责车辆GPS的安装调试、用车监控、车辆回收等 | 组长1名 | 2月下旬至3月底 |
| 美兰机场组：负责配合机场组完成美兰机场车辆调度需求、普通代表的行李转运等 | 组长1名、主管1名 | 3月10日至月底 |
| 博鳌机场组：负责配合机场组完成博鳌机场车辆调度需求、普通代表的行李转运等 | 组长1名 | 3月10日至月底 |
| 证件组：负责相关人证、车证的申办、保管和发放 | 组长1名，主管1名 | 2月下旬至3月底 |
| 外场组：负责对外联络协调、应急事件处置、培训场地准备等 | 组长1名、主管1名 | 2月下旬至3月底 |
| 穿梭巴士组：负责穿梭巴士运行计划制定、站牌制作布置及后续检查、突发事件协调等 | 组长1名、主管1名 | 2月下旬至3月底 |
| 培兰组：负责培兰注册中心车辆调度、行李处理、司机人证、车证的临时办理和发放 | 组长1名、主管1名 | 3月10日至月底 |
| 车油组：负责监督车辆停放秩序、车辆接收编号、保险和临时车牌的办理、车辆维护清洁、油料使用管理及记录等 | 组长1名、车管及油管1名 | 2月下旬至3月底 |
| 后勤组：负责大组内人员后勤统筹安排 | 组长1名 | 2月下旬至3月底 |
| 车辆督查组：负责对租赁车辆的车容车况进行检查反馈 | 组长1名 | 2月下旬至3月底 |
| 资料搜集组：负责各项工作资料的搜集、存档 | 组长1名 | 2月下旬至3月底 |
| 车场组：负责海口、博鳌停车场管理 | 组长1名 | 3月10日至月底 |

注：1、有丰富的大型国际会议活动（1000人以上）接待服务保障工作经验；

2、有丰富的高端商务和涉外团组接待经验；