

采 购 需 求

（一）项目概况

1. 项目名称：2024 年礼仪送骨灰服务采购项目；
2. 项目采购方式：竞争性磋商；
3. 分包情况：本项目共计 1 个包；
4. 资金来源：财政资金，资金来源已落实；
5. 本项目所属行业：其他未列明行业。

（二）采购项目预（概）算

总 预 算：75 万元

（三）采购标的汇总表

| 序号 | 标的名称 | 品目 分类编码 | 计量 单位 | 数量 | 是否 进口 |
|----|-----------------------|------------|----------|----|----------|
| 1 | 2024 年礼仪送骨灰服 务采购项目 | / | 项 | 1 | 否 |

（四）技术、服务要求

一、项目简介：

为满足不同类别不同层次的治丧需求，更好的为群众服务，保障殡葬业务的开展，现采购 2024 年度“礼仪送骨灰”服务。

服务内容为在都江堰市殡仪馆内，为选择“礼仪送骨灰”服务项

目的群众提供的特需服务，其服务内容主要分“捡灰、祭祀、敬送、告别”四大板块，即：捡灰是由礼仪人员将炉板上的骨灰捡至骨灰盒内，整理包装好交给群众，祭祀是群众从火化车间领出骨灰后，组织群众在专用祭拜厅举行悼念追思，珍惜生命，尊重亡灵为主题的祭祀仪式，同时表达殡仪馆的慰问之情；敬送是礼仪人员以仪仗队排列的形式将骨灰请于鹤辇之上，通过专用绿道将骨灰缓缓送至告别台；告别是在告别台举行骨灰告别仪式后，礼仪人员执伞陪同群众送骨灰至灵车或骨灰寄存室，礼毕。整个过程使用相关工具保护骨灰，避免直接暴露在阳光下，同时遮挡异物掉落于骨灰盒上。四个板块完成为一次服务，每次服务由一组人员完成（一组由4人组成）。

★二、项目要求

（一）人员要求

- 1、每天至少有9名队员在岗，分别为：分为2组，每组2名礼仪员、1名仪式主持司仪、1名组织人员，1名现场管理员。
- 2、队员体型身高匀称，服装统一，要求全部是男士，身高不得低于165CM。年龄要求：18-55岁（含）。
- 3、队员按照殡葬文化礼仪要求，统一着装。
- 4、要求在出炉后30分钟以内捡取骨灰，炉板清理干净无骨灰遗留。
- 5、所聘人员需在殡仪馆备案，备案时提供员工的体检报告和征信资料。

（二）服务要求

- 1、遵守殡仪馆规章制度，服从殡仪馆管理，业务工作上接受车间主任的指导。努力学习殡葬文化，提高职业道德意识和水准，明确从事殡葬事业的重大意义，增强事业心、责任感和荣誉感，并以实际

行动满足群众需求，做到“群众至上、服务第一”，树立殡仪服务新风尚，促进社会行风建设。

2、制定“礼仪送骨灰”服务队内部管理制度和业务培训制度。

3、服务时间：按照采购人的服务时间进行服务。全年无休，24小时提供服务，保障随时满足群众需求。

4、服务标准除群众特殊要求以外，一律按标准服务。

5、高度重视服务安全，认真落实殡仪馆安全管理制度。

(三) 工作行为、用语、仪表等要求

A、行为标准

1、队员仪表端庄、举止文明、态度和蔼。站、立、行要合乎礼仪标准。队员在服务过程中配合整齐、步伐统一、动作协调、组织严密，表情须保持庄重和肃穆。

2、在接待群众时要：积极宣传殡葬法规和新的丧葬习俗观念；必须站立面对群众，不可双手插兜或抱胸，要注视群众以示尊敬；将电话调至无声状态，不可随意接听电话。

3、熟悉殡仪馆服务项目及服务程序及收费标准，当群众询问时，能及时准确报出。介绍服务项目要针对群众心理需求，当好群众参谋，解决群众疑难，为群众排忧解难，得到群众认可。遇有疑难或不清楚的问题，请群众稍候，然后请示或其他同事，再予以答复（请示时需回避群众）。

4、引导群众时，应主动伸手示意并说“请”。引导过程中要始终站在群众侧面，以示对群众的尊重。

5、在群众面前不要掏耳朵、挖鼻孔，不能吃带有异味的东西。工作期间，员工之间不要交头接耳，嬉笑打闹或指点评议群众，不做与工作无关的事。群众离开时要站立目送。

6、认真填写服务台帐，并及时与业务部衔接，签字确认。字迹清楚、杜绝差错。

7、服务出现问题及时上报，并积极采取有效措施加以弥补，并承担全部责任。

8、自愿接受殡仪馆的业务协调和监督检查，与殡仪馆各部门、各环节要衔接有序、默契配合，为群众提供热情满意的相关服务。

B、用语标准

1、使用普通话服务，语言要准确清楚，音量以对方听清为宜，任何情况下都不能对群众大声喊叫。

2、回答群众提问要明确、简明扼要，表达意思清楚，不清楚的问题要请示上级或其它同事给予解答，一定要给群众一个满意的答复。但切记不要轻易对群众承诺自己做不到的事情。

3、业务接待中不能使用行业中的土语，严禁使用过分亲昵和粗俗的语言。

4、服务人员用语规范、语气和蔼、语速适中，针对不同的群众使用适当的语言，服务用语应符合特定的语言环境。

(1) 服务日常用语

“您（你们）好”、“同志”、“谢谢”、“请”、“请问”、“逝者”、“您（你们）已故的亲人”、“遗体”、“死亡原因”、“告别”、“您（你们）走好”、“保重身体”、“请节哀”、“不客气”、“这是我们应该做的”、“让您（你们）久等了，对不起”、“您（你们）还有什么不清楚的吗？”、“您（你们）有什么要求尽管讲，我们会尽力满足您（你们）”、“对不起”、“请原谅”、“感谢您（你们）的合作”等。

(2) 服务忌语

“不知道”、“不行”、“没人”、“办不了”、“快过来”、“快点、快点”、“谁是死人群众”、“再见”、“下次再来”、“死人在哪里”、“尸体……”、“怎么死的”、“什么时候死的”等。

C、仪表标准

1、着装：

(1) 上岗一律统一着装，保持干净整齐，定期清洗熨烫。

(2) 穿西服必须配戴领带、穿黑色皮鞋、黑色袜子、黑色皮带（皮带头、领带夹要求统一）。

(3) 衬衣要勤换、不带污垢、不带异味、保持整洁。

2、仪容仪表：

(1) 不留长发、不佩戴饰物（戒指只许带一枚）、每天刮剃胡须、常剪指甲。

(2) 头发染色要符合中国人传统，不可奇特，更不能留怪发。

(3) 保持端庄仪表，体现殡仪馆良好的服务形象。

D、设施设备要求

1、祭拜室应配置供台、音响、蒲团、电子香蜡等祭拜用品。

2、送骨灰专用通道应以松柏类树沿道摆放，树形相近。

3、配备送骨灰专用设备鹤辇。

4、所有相关设施设备颜色应符合殡葬场合氛围，保持干净、整洁、无损状态并定期消毒。

★三、解除合同

殡仪馆是特殊服务单位，供应商如有下列行为的，我单位有权按相关程序解除合同。

1、中标并签订合同后，供应商不能按需即刻上岗正常提供服务。

2、协议期间队员有违法或出现失误造成事故行为，严重影响殡

仪馆形象与名誉。

3、服务态度差、刁难群众、吃拿卡要、甚至与群众吵架、打架，群众投诉反映强烈，造成极坏影响。

4、全年无休 24 小时提供服务，有 2 次不能按时按需提供服务。

5、供应商在服务期间弄虚作假、舞弊竞争、利己营私，不遵守工商、财经、税务等相关法律法规，按规定登记注册和按要求及标准缴纳税费的。

★四、其它相关说明：

1、所报的价格为服务包干价，已包含提供本项目服务过程中产生的器材物料采购和维护成本费用、人力资源成本、税金、不可预见的费用支出、违约金（若有）和合理利润，以及专用祭奠室的布置等相关费用。

2、服务协议期间殡仪馆仅提供工作用房与工作水电，不提供食宿，供应商须自行解决食宿问题并做好工作用房的清洁卫生和管理工作。

3、按殡仪馆服务要求，供应商自制该服务项目宣传册或展板等，放置在殡仪馆指定位置。

4、此次采购的服务项目，其服务次数存在不可估计性，服务资格的取得并不意味着最终的服务数量，此次招标文件中所涉及的预算数量或预算金额，是都江堰市殡仪馆根据过去几年平均销售情况而编制，是为了让投标人更好的了解年度销售情况，结合实际情况予以真实合理的报价，并不是最终采购数量。

5、报价要求：

本项目采用折扣率报价， $\text{投标单价(元)} = \text{最高限价} * (1 - \text{折扣率})$ ，招标限价为 85 元/次，采购预算为 75 万元/年。

★（五）商务要求

1.履约期限：自合同签订之日起壹年。

2.履约地点：都江堰市殡仪馆指定地点。

3.付款方式和条件：

此次采购项目的服务款结算采用“先服务后付款”方式，结算时依据实际服务数量*中标单价进行结算。以“月”为支付周期，供应商提供满足业主要求的发票，转帐支付。

4.验收标准：

严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。须符合国家有关规定、采购文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺以及合同条款。

5.违约责任

5.1 成交人必须遵守采购合同并执行合同中的各项规定，保证采购合同的正常履行。

5.2 如成交人工作人员在履行职务过程中因疏忽、失职、过错、过失等原因给采购人或者第三方(丧家)造成损害或损失的,由成交人承担全部赔偿责任；同时采购人有权要求成交人按合同总金额 20%承担违约金。

5.3 如因成交人工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，

成交人对此均应承担全部责任。

5.4 成交人应当遵守采购人的相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，实施完成采购合同应当完全满足相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，若成交人瑕疵履行采购合同，采购人有权单方面无条件解除合同，并由成交人承担所有责任。

5.5 有下列情形之一的，当事人可以解除合同：

5.5.1 因不可抗力致使不能实现合同目的(由于非成交人或采购人原因，致使合同实质性条款无法实现的)；

5.5.2 当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；

5.5.3 当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；

5.5.4 法律规定的其他情形。

注意：以上打★号的为本次采购项目的实质性要求，不允许有负偏离。