**货物需求及技术要求**

**一、商务要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **商务条款名称** | **具体要求内容** |
| 1 | 付款方式 | 项目验收合格后，甲方向乙方一次性支付合同总价款。 |
| 2 | 供货及安装地点 | 安庆职业技术学院 |
| 3 | 供货及安装期限 | 签订合同后3个工作日安装到位。 |

**二、技术要求一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 技术参数要求 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | 酒店数字化运营系统 | 系统利用预订引擎、会员系统、用户数据平台和营销自动化。对在不同接触点、不同系统上的碎片化的用户数据进行采集、清洗和整合，从而能够更好的洞察用户画像和用户需求，并为开展个性化服务和精准营销提供数据支持；在基于数据向用户开展精准营销，所用到的重要工具包括前端工具和后台管理系统。  1、系统支持用户数据中心管理模块，包含B端/C端及员工数据的管理，支持对B端市场客户的管理，对用户的类型、客户来源、婚姻、消费、收入、兴趣、消费特征、词云等方面的信息进行管理；同时记录客户的最近登录时间及客户状态管理。  2、支持当前客户群体全国分布的统计及展示，在地图上展示每个省份客户的数量，并支持根据数量变化颜色，同时统计客户数量排名，支持将客户的基础信息进行刷新。客户列表展示用户的地区及客户画像标签。  3、支持学生组别的管理，每个组别拥有独立的门户网站系统，老师可以直接进入学生设计的网站；可以给每个组别新增不同的学生账户，支持单个新增及批量添加学生账户，支持编辑学生的账户信息。  4、系统拥有资源库管理的功能，可以将系统需要使用的资源进行上传，支持选择多个文件并编辑文件名进行一次性上传，自动判断文件的大小，支持在线预览及下载功能。  5、支持对系统的企业背景进行完善；系统支持便签功能，便签中的内容会存储在本地，关闭再打开系统，依然会读取到上一次的记录；系统支持切换不同的模板，最少支持10种及以上的模板。  6、支持标签体系的分组管理，支持自定义标签的信息，单个标签组支持添加多个标签，每个标签支持通过RGB颜色进行区分，支持选择标签组更新的方式，支持点击标签进行标签的规则设定。  7、支持标签组标签规则的设定，每个标签单独进行设定规则，每个标签规则按照更新方式更新数据；标签规则支持用户属性规则及用户行为规则，用户属性规则支持满足年龄/会员等级/出生年份/性别/手机/邮箱/生日/用户ID/用户名/省份/城市/最近下单时间/注册时间/最近30天消费次数/累计消费次数/最近7天消费次数/累计消费金额/最近30天消费金额/最近7天消费金额/累计活跃天数/累计分享次数/近7天分享次数及活跃天数/页面停留次数及停留时间等；满足条件包含等于/不等于/大于/小于/包含/不包含/为空等；支持添加多条用户属性满足条件；用户行为条件包含在某个时间段内做过/未做过-浏览/视窗停留/点击动作，并支持添加筛选条件并满足什么条件下总次数或天数的满足条件；支持添加多条用户行为满足的条件；当用户发生或者满足相关条件时，系统会自动为用户打上对应的标签。  8、支持查看每个标签组内的用户信息，每个用户信息以列表的形式进行展示，包含用户的姓名、被打上的标签等信息。  9、支持下载全国省份城市名录及用户等级参考等信息。  10、系统内的二级页面支持以窗口的形式进行展示，二级窗口进行自由的拖拉，支持最小化窗口，支持还原到活动窗口，支持最大化窗口。  11、支持用户评价体系的管理，支持新增评价系统，评价系统类型包含百分比和分数，支持给体系添加多个体系规则，体系的规则选择不同标签体系对应的标签规则；支持查看当前评价体系包含的用户信息，自动按照评价体系规则给每个用户进行打分并自动计算对应的价值分，并按照由高到低进行排序。  12、系统支持将不同的标签及评价体系进行分组管理，不同的分组支持添加多条对应的记录，支持更新本分组下的用户信息，自动统计本分组下的客户数量及客户列表。  13、支持用户标签体系规则的管理，支持对用户属性、用户事件、事件属性、行为统计等规则进行管理说明。  ★14、支持对精准营销分类的管理，支持添加营销的运营计划，支持运营计划客户触达方式的选择，支持计划类型的选择，支持选择在某个时间对受众用户进行触达或在每月/每周/每天的什么时间进行触达，支持选择运营计划的运营起止时间；支持选择受众用户来源及受众用户的标签或体系或分组等信息，支持查看当前受众用户的详情；支持选择对应的模板ID、优惠券及商品；自动统计当前运营计划触达的用户人数及运营计划的分析报告，报告包含用户性别占比、年龄分布、职业分布、教育水平分布、地域分布、星座分布、客户来源分布、酒店偏好分布、收入状况分布图等。支持客户商城的门户广告管理及积分商城的管理。**（响应文件中提供系统真实功能截图并加盖供应商公章。）**  15、支持精准营销推送的统计，支持按照用户ID及营销计划进行筛选，支持查看用户ID、姓名、推送类型、模板名称、推送内容、自动化营销及推送日期的查看，支持查看用户对于此条信息的查看状态；自动统计昨日推送及今日推送的条数。  16、支持自动化营销计划的创建，支持查看计划的模块类型、状态、运行状态、开始时间、用户信息及分析报告。  17、支持按照在某个时间段内设置用户的属性满足要求（支持添加多条用户属性满足条目）及用户行为满足规则（支持添加多条行为满足及筛选信息），支持选择自动化营销的触达类型、短信模板、优惠券、产品、渠道、内容页信息，支持管理计划的状态；支持查看当前计划的用户列表及地区；支持查看自动化营销的分析报告。  18、自动化营销报表包含性别占比、年龄分布、职业、教育水平、区域分布、客户来源、星座分布、酒店类型偏好、婚姻状态及收入状态的图标展示，支持各个图标进行下载。  19、支持调查问卷的创建，支持设置文件的有效时间，支持问卷的选项，支持单选和多选的选择，支持添加对应问卷的选项，支持添加多个选题，支持查看当前问卷的网址及在线预览，支持查看当前问卷的结果信息，支持查看客户问卷调研的具体选项内容。  ★20、数据板块可以自由选定竞品省份，与本省进行对比分析（单次可设置不低于5个省份进行对比分析），实时掌握与竞品在不同月份的口碑指数对比趋势、重点景区数量、口碑结构、口碑总数、OTA分布、客流结构间的差异；同时可分析本省和竞品省份在不同时间段的景区客流、公共设施、旅游交通、服务质量、门票物价、景区管理、卫生环境、景点景色及文化特色的总量占比结果；同时统计不同省份的景区总数、5A景区总数、4A景区总数及其他景区总数；同时可分析酒店的位置、服务、卫生、性价比、设施、餐饮、管理及舒适度的总量占比结果；同时统计不同省份的酒店总数、5星酒店总数、4星酒店总数及其他酒店总数。客户数据板块支持自动化营销的推送统计及客户阅读状态，支持客户触点的调研问卷、自定义落地页的设计，并记录客户在落地页面的停留时间。**（响应文件中提供系统真实功能截图并加盖供应商公章。）**  21、支持创建内容页，内容页分为链接及图文模式，支持设定链接/图文、关联优惠券及关联产品，自动生成对应的链接及支持在线预览。  ★22、数据板块对OTA平台数据进行统计分析，展示各个OTA平台的口碑热度及满意度，包含但不限于美团、马蜂窝、去哪儿、携程、同程旅游、驴妈妈、途牛等互联网OTA平台；按照月份统计近12个月口碑的变化趋势，可选择好评、差评或中评的并自动统计近12个月每月所选的数据数量；同时自动生成本省不同城市的好/中/差评的分布图，清晰的查看不同城市的变化趋势。客户数据板块支持客户标签体系分组、设置标签规则、用户画像评价体系管理、用户分组管理。**（响应文件中提供系统真实功能截图并加盖供应商公章。）**  23、支持关键词的数据清洗及筛选，支持上传自由词，支持对自由词根据关键词规则进行清洗，支持展示关键词的列表（包含关键词、展现指数、点击指数、点击率指数、推荐出价及竞争指数）。  ★24、支持模拟搜索引擎的推广；通过设定的参数建立推广广告计划，支持创建对应的推广计划，选择下载的链接，设置广告的受众（支持对目标受众年龄段、时间段、网络环境、APP行为、兴趣分布、使用的网络、使用的手机品牌等信息的设定），设置广告预算和出价，支持全天投放及时间段进行投放，支持按照点击或展示进行计费的模式；支持查看当前搜索引擎的推广数据的展示（包含投放的效果、时间段趋势、投放地域的展现量或点击量、人群属性、兴趣分布、关键词分布、平台占比、网络运营商占比等基础信息）。支持商城模块的积分商城、统计分析、商家管理等功能。**（响应文件中提供系统真实功能截图并加盖供应商公章。）**  25、支持学生对应用数据的实训，学生根据引擎推广数据的分析，对应用推广账号进行数据实训，包含留存次数、流失次数、推广预算，展现量及点击量、主要性别及年龄范围、APP行为、手机品牌及兴趣分类等实训数据维护，系统自动计算当前实训应用推广数据分析的得分。  26、支持用户行为的统计，对用户的路由地址、停留时间、设备类型进行统计，同时统计不同埋点的事件类型、点击次数、停留时间等进行展示。  27、支持对路由的统计，对地址的停留时间、浏览次数及点击次数的统计。  28、用户数据统计，包含用户的信息、消费次数、消费金额、分享次数、搜索次数、停留时间、停留次数等信息进行统计。  29、支持对系统埋点的管理，支持导出对应的埋点及对埋点数据信息进行刷新，支持通过埋点名称及埋点类型进行筛选。  ★30、系统支持对公众号的管理进行实训，每组学生支持创建独立的公众号，支持跳转到公众号的页面，学生可对公众号的文章进行管理及发布，对公众号的基础信息进行完善，设置公众号的自定义菜单，设置公众号的被添加自动回复的文字编辑，支持完善公众号关键词的自动回复功能，支持创建短信和微信的模板消息，支持对模板消息进行管理，支持管理当前公众号的粉丝，统计与该粉丝的微信消息及未读消息，展示当前粉丝的最近登录时间及创建时间，支持为当前公众号新增粉丝，系统自动同步当前公众号的粉丝，并对粉丝的性别、年龄、地区进行统计。支持商城微信的对接管理及轮播图、导航图、推荐图及主题活动等广告图片的管理。**（响应文件中提供系统真实功能截图并加盖供应商公章。）**  31、系统包含酒店数字化运营课程资源包一套，可满足酒店专业中餐、西餐、前厅项目课程教学、技能大赛培训、对外社会服务培训等需求  为满足酒店服务中前厅服务、中餐服务、西餐服务的教学及竞赛要求，其中前厅接待包含办理入住、退房离店、投诉或突发事件处理三个内容；中餐服务为主题宴会设计、宴会服务两个内容；西餐服务为休闲餐厅服务内容，包含以下内容（均为）  一、前厅服务：  1.1.办理入住视频讲解（问候和推销）（商务客人）；  1.2.办理入住视频讲解（入住系统操作）（商务客人）；  1.3.个性化服务视频讲解（商务客人）；  1.4.办理入住视频讲解（问候和推销）（旅游游客）；  1.5.办理入住视频讲解（入住系统操作）（旅游游客）；  1.6.个性化服务视频讲解（旅游游客）；  1.7.退房视频讲解（商务客人）；  1.8.退房视频讲解（旅游游客）；  1.9.投诉处理视频讲解（客人需要更换房间）；  1.10.投诉处理视频讲解（客人在入住期间遇到意外事件）  二、中餐服务：  中餐主题宴会设计：  2.1.餐前准备视频讲解；  2.2.宴会摆台视频讲解（桌布）；  2.3.宴会摆台视频讲解（餐具）；  2.4.宴会摆台视频讲解（口布折花）；  2.5.宴会摆台视频讲解（中心装饰物）；  2.6.菜单设计和宴会说明书案例；  宴会服务：  2.7.餐前服务视频讲解（迎客）  2.8餐前服务视频讲解（倒茶）  2.9果盘制作视频讲解（猕猴桃、哈密瓜，橙子）  2.10果盘制作视频讲解（火龙果，哈密瓜，苹果）  2.11果盘制作视频讲解（猕猴桃、哈密瓜，芒果）  2.12中餐酒水介绍视频讲解  2.13中餐菜品服务视频讲解  2.14中餐餐后收台视频讲解  三、西餐服务：  3.1.餐前准备视频讲解  3.2.西餐包边台  3.3.餐前服务视频讲解（迎客）  3.4.西餐酒水服务视频讲解  3.5.西餐餐食服务视频讲解（面包黄油）  3.6.西餐餐食服务视频讲解（点餐）  3.7.西餐餐食服务视频讲解（调整餐具）  3.8.西餐餐食服务视频讲解（上菜品）  3.9.西餐餐食服务视频讲解（咖啡茶水）  3.10.西餐餐食服务视频讲解（续杯）  3.11.送客服务视频讲解  3.12.餐后收台视频讲解  3.13.西餐英语讲解视频讲解  四、酒店服务完整流程  4.1.完整前厅流程视频讲解  4.2.完整中餐宴会设计摆台流程视频讲解  4.3.完整中餐服务流程视频讲解  4.4.完整休闲餐厅西餐服务流程视频讲解  以上资源采用MP4格式封装；分辨率不低于1080p(1920\*1080)，采用16：9模式；字幕清晰美观，不出现繁体字、异体字（国家规定的除外）；视频图像清晰，没有明显噪点；视频内容符合我国法律法规，尊重各民族的风俗习惯，版权不存在争议；提供数据使用授权书。 | 1 | 套 |  |
| 2 | 智能导游模拟舱 | 一、系统总体要求  1、要求该系统须解决传统教学过程中因实训场地紧张，现有实训设备的数量无法满足每位学生都能在规定时间内利用现有实训设备完成实训任务的问题，可将该设备安装至实训室、图书馆、寝室大厅以及学校内其他方便学生进行实训的地方，符合使用条件的用户可通过密码、门禁卡、小程序、机械钥匙等方式通过门禁验证，随时随地进入该智能学习空间进行学习和实训，通过分批建设，逐步构建校园共享实训设备体系。  2、要求导游微格实训设备由工艺精湛的中空钢化玻璃隔间为载体，构建一个小型学习空间，通过该设备配置的导游智能实训系统，可支持 1-2 名学生在该空间进行导游景区模拟讲解、以及普通话训练、朗读训练、英语口语训练等日常教学及实训任务的开展。  二、外观要求  1、设备主体采用现代化工业风风格，设备标准不超过尺寸: 1.3\*1.3\*2.4m(长\*宽\*高)  2、主柱采用不超过 80\*80\*2 热镀锌管材焊接成型坚固耐用美观  3、玻璃采用隔音隔热 3.5+6+3.5 中空钢化玻璃，金板门框  4、亭身富锌底漆+汽车油漆防锈防雨  5、顶部专用隔音隔热层，全仓灯光柔和符合学校教学环境标准  6、配备门控门禁系统  三、整体硬件  1、整机组成:  1) 设备主体:亭子 1 个(含灯光、灯箱，玻璃、金框体，地板，窗帘)  2) 功能主件: 不小于触摸点系统1 个；影像字幕设备1 个；主控机1 个；调音控制板(声音旋钮)；声音系统 1套  3) 设备附件:专业麦克风不小于 2 个:专业监听耳机不小于 2 个；复古座椅不小于 2 个；专用摄像头1个  4) 额定电源:不小于 AC220V 50HZ  5) 额定功率:不小于整机为 1200W，包含通风系统  6) 影像部分: 主影像设备不小于32寸；触摸设备21.5寸；  7) 网络: 支持无线wifi网络和有线网络  8 话筒:专业话筒，话筒输出音质保真，人声完美还原，耳机2套  9) 效果器:高端定制版，没有电流声，声音还原度好，有多种人声效果可选。  10) 为保证整个导游亭的稳定性和使用安全，要求整机重量>400KG，高强度钢化玻璃  11) 座椅：实木座面，环保水性漆面，防水防腐。铁艺框架底板用铁方通作基础，防滑木地板。使用人数:2人。 | 2 | 台 |  |
| **一、质保要求：**  1.所有硬件设备需符合国家相关质量标准及行业规范，具备良好的耐用性、稳定性和安全性。  2.硬件设备提供不低于1年的质保期。  3.成交人必须确保整体通过采购人及有关部门验收, 若发现成交人存在虚假提供参数、资料不能满足采购文件要求，采购人有权要求成交人停止供货或解除本项目采购合同，同时成交人需承担相应的法律责任及所发生相关一切费用由成交人承担；响应人自行踏勘现场，成交后按照采购人的具体要求进行组合拼装，质量达到合格要求，如响应人因未及时踏勘现场而导致的报价缺项漏项或成交后无法完工，响应人自行承担一切后果。  4.成交人提供的货物必须是全新、原装、合格正品，完全符合国家规定的质量标准和厂方的标准。货物完好，配件齐全。成交人和采购人双方共同实施验收工作，结果和验收报告经双方确认后生效。若供应商所投产品经验收不符合要求，所产生的后果由供应商自行承担。  5.本系统为自主研发，供应商成交后需出具授权书，采购人一经购买后终生被授权使用。  **二、售后服务：**  1.提供24小时服务支持，对于用户反馈的问题，需在规定时间内给予响应并处理。  2.为项目团队提供全面的技术培训，确保其熟练掌握系统操作与维护技能。  3.定期进行系统维护与升级，确保服务持续稳定运行。  4.质保期内，因产品质量问题导致的故障，提供免费维修或更换服务。  5.从系统交付起，对于公司向用户提供的自主产权产品和定制开发内容，公司提供终身售后服务，并在系统交付后三年之内，提供免费售后服务。在免费售后服务期内，对于出现的非人为的技术问题，供应商提供及时的、免费的、无条件的解决，确保系统正常运行。  **三、培训要求：**要求供应商对软件使用者进行操作培训，以期掌握系统应用，达到熟练利用系统进行日常相关工作的目的。培训主要从系统功能、专业术语、操作技巧、业务模式、教学理念、大赛解读等方面进行强化培训，建立产品应用的操作基础。 | | | | | |

**三、验收**

成交人和采购人双方共同实施验收工作，结果和验收报告经双方确认后生效。