

## 服务方案及应急处置预案

提供服务方案及应急处置预案的可行性、完整性、服务承诺落实的保障措施，专职人员配备、服务流程及标准等制度、用户需求的服务响应措施情况、提供优惠政策等方面证明材料。

### 一、服务方案

本服务方案适用于濮阳市党政机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关、各人民团体、各民主党派及纳入财政预算管理的事业单位等召开会议。

#### 会议服务

酒店共有 8 个不同规格的会议厅，可满足 50-800 人不同种类的会议需求。大会议室 818 平米，会议厅奢华典雅，无柱 8 米挑高，融汇最新科技试听设备，60 平方显示大屏，可容纳 800 人，有 200 人的贵宾接待室；中型会议室两个，200-318 平米，小会议室 5 个，100-120 平米。

#### 1、会前准备

（1）确定接待等级，制定相应接待方案，制作接待流程安排表。做到分工明确，流线合理，责任到人。召开组织由总经理主持的内部会议，明确责任分工。各部门负责人罗列酒店接待要求清单进行逐条核对。接待前两天，由总经理牵头，各部门总监，经理一同检查各部门接待落实情况（包括所需会议、客房、餐厅逐条检查）。

项目	本次接待数量	具体接待时间	酒店接待人员	细节安排
接待人数				
到店时间				
房间编号				
用餐安排				
会议安排				
离店安排				

（2）根据会务组要求，代表报到前两天，进行会议室会场布置（会标、广告牌、灯光、音响、多媒体、投影仪、电源、桌椅、茶杯及服务人员安排），按部落实到位。

（3）提前两天完成会议所需的代表证、发放的资料、签到表、就餐卡、广告牌商家展板及宣传设备的摆设位置，电源、灯光亮度、通道畅通、会间摄影、摄像设备，人员等情况的准备工作。

---

b. 会议期间部门人员分工（每次接待根据分工独立再做表格分工，定人定岗）

礼宾：2 人（预备 2 人） 控梯人员：1 人

大堂接待：2 人，白班 1 人；晚班 1 人

前台接待：4 人。白班 2 人；晚班 2 人

楼层人员分工 3 人：悦园 1 号楼 1 人；悦园 2 号楼 1 人；悦园 3 号楼 1 人

（1 人待定，24 小时待命）

1F：专人负责 1 楼申泰厅全程服务

2F：专人负责中餐厅整体服务

2F：专人负责 2 楼申龙厅会议统筹安排

## 2、会中接待

（1）根据会议人数需求安排会务接待小组，如住房登记员，财务人员，票务，考察咨询，引导人员（至房间、餐厅、电梯、会议室）。

（2）会议全程督导人员，负责落实会议室布置、茶水供应及服务。

（3）生活小组、此小组负责会议用餐的时间、人数及相关的一些服务，确保代表会议期间的生活服务。

（4）商务保障，会议接待过程中销售经理与负责接待人员密切对接及时调整，确保接待问题第一时间得到解决；销售经理全程跟进做好服务补位和部门协调配合工

作，会议期间，根据代表所需文件，根据会务组要求准确传达发放会议资料、餐券等，为会务组提供国内外电话、传真、打印、复印等服务，确保会议的顺利开展。

### 3、会议结束

(1) 我方向会务组给出书面报告，交会务组审核。并列《会议结算清单》，包括此会议的实际人数、天数、实际用餐人数、用餐标准、考察人数及会议期间其它费用开支，我方承诺快捷、准确无误。

(2) 向会务组提供所需发票

### 客房服务

#### 1、入住准备

(1) 根据接收到的接待通知，提前做好房间。做好房间预留及管控。房间房卡提前准备好多次测试确保无问题；

(2) 前一天对接好房间物品，入住前的空调温度，茶水准备，入住后的水果安排；

(3) 明确本次接待专门对接人员，做VIP专属办理通道，系统跟进订房开房问题；到达前1个小时检查大堂卫生、灯光、旋转门、相应服务人员在岗情况、大堂无不相关人员情况，确保一切符合接待标准；

#### 2、入住接待

(1) 入住期间客房房间卫生整洁，被褥干净无异味，床单、被罩至少一客一换；根据房号和楼层进行细致卫生、提前检查房间设施设备完善，可正常使用、确保房间无蚊虫，无异味、确保房间卫生无死角、提前做好房间消毒工作；

(2) 房间内茶具、洗用具每天消毒，及时为顾客送水；接待前一天房间配置物品配置到位，并邀请负责客房销售经理进行复查，确保无问题；

(3) 卫生间要每天消毒，卫生用具要整洁，保证全天供应洗浴热水；

(4) 客房配有电视、电话及空调，冬季要保证客房供暖，贵宾入住后；确保各点位24小时值班人员在岗值班，及时跟进楼层卫生和客户需要；

#### 3、入住结束

(1) 宾客退房后，检查客遗，上报负责接待人员；

(2) 向会务组提供住房明细及账单，提供所需发票。

### 餐厅服务

#### 1、餐前准备

(1) 操作间人员有卫生防疫部门核发的卫生健康证，持证上岗；在接到接待通知后，根据接待内容厅面和厨房成立VIP接待小组、食品安全小组；

(2) 餐厅有食品卫生检验制度并能切实执行；根据用餐情况收集用餐反馈，及时调整菜品，厨房每天做好食品留样登记；

(3) 餐厅干净卫生，整洁明亮，餐具在消毒柜中消毒；做好接待前卫生和消杀工作。

## 2、餐中接待

(1) 所有餐具提前消毒后，开餐前1小时摆好餐具；

(2) 开餐前10分钟上热毛巾服务；

(3) 提供餐盘服务；

(4) 餐及时更换骨碟、撤盘、加饮料；

(5) 餐后水果及餐后茶水

## 3、用餐结束

(1) 餐结束后了解贵宾动向，由销售经理和餐厅经理送客至电梯

(2) 向会务组给出书面报告，实际用餐人数、用餐标准其它费用开支，我方承诺快捷、准确无误，向会务组提供所需发票。

## 停车服务

酒店拥有地下9600平米，地上3000平米的超大面积停车场，最大车位数312个，地上停车位120个，地下停车位192个，电动汽车充电桩地下6个，地上5个。地下停车场东西两侧出口，电梯直达会议中心，提供免费停车服务，进出相对便利。

## 安全保卫及医疗保障服务

(1) 会议期间酒店安保部专门成立门卫执勤组（负责出入人员登记排查，防止无关人员进入）、安全巡逻组（对酒店客房、餐饮及各通道进行巡逻，杜绝各种安全隐患），车辆安全保障组（负责车辆出入引导、交通维护及停车场安全），安全监控组（负责消防、现场监控安全，应急突发事件处理）。

(2) 医疗保障，配备医疗人员，解决突发事件。提前购买常备药品，种类包括、感冒、消炎、晕车、呕吐、腹泻、创伤、止痛、解暑、酒精、碘酒等。基本设备包括、体温表、手电筒、棉签等。及时联系就医。

## 管理承诺

(1) 按招标文件要求签定承诺书；并在定点服务期间遵守承诺，做好各项服务工

作，履行定点服务供应商义务。

(2) 严格按照投标文件承诺的优惠价格承接业务，保证服务报价为同一时期、同一质量、同等数量的同类业务的濮阳市最低价格。

(3) 不承接非定点饭店转包的政府采购接待业务，不就没有承接的政府采购接待业务开具发票。

(4) 信息报告制度，于每季度前 5 个工作日内将上季度定点政府采购业务情况上报濮阳市财政局。若出现价格变动情况以及联系人、联系电话的变更情况时须及时以书面形式上报。

(5) 业务建档制度，建立单独的政府采购业务档案资料（包括业务清单、发票复印件、收费明细等），并定期接受和执行期间的检查。

(6) 不拒绝接待党政机关会议；

(7) 承诺不超过协议价格，不擅自涨价，不采取减少服务项目等降低服务质量；

(8) 不提供虚假发票；按规定提供发票、费用原始明细单据、电子结算单等凭证；

(9) 不干扰阻挠财政部门正常核查工作；

(10) 不违反协议规定的其他事项。