

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

服务方案及应急处置预案 服务方案

濮阳市迎宾馆有限公司于2001年开业，隶属于濮阳市委办公室，2003年5月荣膺四星级宾馆，多年来一直承担着濮阳市四大班子的公务接待任务以及市（县区）各局委的接待任务，有着丰富的大型会议接待经验，我们本着对濮阳市接待工作负责的态度，确保优质服务的前提下，做出如下服务及管理承诺：

迎宾馆全体员工将以热情、周到、细心、安全、专业的服务态度、展示濮阳服务窗口形象，为宾客提供优美的居住环境，贴心的服务，给宾客留下最美好的印象，感受家的温馨。

一、服务方案

（一）设施及服务

1、客房内配有电视、电话、无线网络、中央空调等四星酒店要求的一切设施，中央空调随季节变化可随时开放，保证冬暖夏凉；保证24小时供应洗浴热水；保证客房卫生整洁，被褥干净无异味，床单、被罩一客一换；房间内茶具、洗用具、卫生间每客消毒，每晚做开夜床小整理，让宾客住的安心，用的放心。

2、餐饮后厨和服务人员全部持有卫生防疫部门核发的卫生健康证并持证上岗；每个餐厅都有切实可行的食品卫生检验制度并每餐留样待查，食品进货流程严格按照要求登记台账，索要发票，有完善的追溯系统；餐厅设施齐备，干净整洁，餐具每餐消毒，自助餐及工作餐均配有公勺公筷。针对大型活动制作小米摆台增加活动氛围，并根据客人的喜好（禁忌）填写政务接待客史档案，提供满意加惊喜的服务。

保安部负责安排电梯)。

客人抵楼层填写入住登记表后，再交付前台，督促行李员及时将客人行李送到客人房间。身份较高的客人还要通知保安部做好贵宾的保卫工作，客人的日常用餐及宴会将根据计划安排的地点、时间进行，与餐饮部落实好。客人退房时，应随时予以照应。

3、贵宾离店

落实客人的离馆时间，以便欢送。

通知行李部，及时将客人的行李送至指定地点。协助财务人员对客人在宾馆的消费进行结算。最后，将客人送出口口，直至客人离开为止。

(三) 各岗位接待工作流程

前厅部

1、接待活动前

(1) 了解接待任务抵达日期，停留时间，行程安排，具体要求，主宾相关嗜好等，根据行程和内容，部门经理进行岗位具体安排，并逐一检查落实到位情况，发现问题立即整改。

(2) 前台接待员根据预订优先安排较舒适房间，提前制作好房卡，负责人特别要求的事项做好标注和安排。通知经理、大堂副理、门僮、楼层做好接待准备。在前厅部工作群内通知，注意保密。

(3) 礼宾员提前1小时到岗，备好行李牌、台阶凳等需用物品，行李车提前放在大门外，雨天备好雨伞，观光车放于大门一侧，重大活动提前开喷泉。

(4) 会议室接到活动通知后，主动联系销售部和负责人是否需要会议服务，如需要一次性问清会议人数、形式、主持人员及参加会议的领导等会议注意事项，备好茶台、信纸、铅笔、水笔等常用物品，做好会前准备工作。

(5) 商务中心接到活动通知后，安排值班人员1人留守岗位，及时配合做好活动文印工作。

2、接待活动中

(1) 主管副总经理、经理或大堂副理、礼宾部大厅外迎候，准备好行李车、预留好停车位、控制好电梯、准备好台阶凳（多辆车除外），按宾馆规范引领，行李配送。

(2) 安排礼宾部领班1人定岗值班，日常由大堂副理跟踪服务，重要贵宾下榻由经理跟踪服务。

(3) 宾客离店时，通知收银员提前1小时整理账单，做好结账准备，等待客人结账离店。

(4) 礼宾部安排两人值班，1人准备好行李车到相关楼层做好行李服务、1人在大厅引领欢送客人。

(5) 组织现场人员集体欢送，注意控制人数，防止过多。

3、接待活动后

(1) 部门经理召开岗位工作总结会，总结工作中不足，制定整改措施。

(2) 做好客史档案整理。

客房部

1、接待活动前

(1) 了解接待任务抵达日期，停留时间，行程安排，具体要求，主宾相关嗜好等，根据行程和内容，部门经理进行岗位具体安排，并逐一检查落实到位情况，发现问题立即整改。

(2) 经理、主管提前检查预订房间，注意房间气味、水质和设备完好情况，保证房间完好状态。

(3) 根据客史调整床垫、水果等物品，配备好负责人要求的物品，注意观察及时补充。

(4) 水果按333制配备，三分之一配主客喜食的，三分之一配陪同领导喜食的，三分之一配时令水果，厅级以上领导房间小整理时加配2盒酸奶。

(5) 对领导的房号、行程、嗜好等注意保密，不准对外泄露。

2、接待活动中

(1) 经理大堂迎候客人、主管电梯处迎候客人，相关楼层安排领班和1名员工迎候，根据来宾人数增加或减少员工人数。

(2) 经理或主管随来宾到达所住楼层，客人进房后送欢迎茶，注意陪同领导的服务工作。

(3) 安排1人楼层值班，及时提供服务需求，细心观察客人习惯，提供相应服务。

(4) 了解客人行程，引领至餐厅、会场等，做好跟踪服务。主动介绍免费游泳

和健身项目。如有需要通知门僮观光车送达。如有散步爱好，主动介绍路线，根据情况可引领陪同。

(5) 商务中心、总机做好客人叫醒、借用物品等服务工作，和其他岗位保持联系，及时传达宾客需求。

(6) 离店时，每层安排1名服务人员帮助客人提拿行李，送至大堂。服务员快速检查客人遗留物品，及时交于客人。主管、经理提前就位欢送。

3、接待活动后

(1) 部门经理召开楼层岗位工作总结会，总结工作中不足，制定整改措施。

(2) 做好客史档案整理。

餐饮部

1、餐前工作

(1) 由订餐处负责联系接待单位，沟通了解接待方案、来宾情况、具体要求，提前做好客情饮食习惯的调查摸底，通知到前厅、后厨领班以上人员，提前做好相应准备及保密工作。

(2) 餐饮部经理、厨师长根据不同客情认真商定菜谱，菜单按照三三制列出，菜单书写公正，列出凉菜、热菜、面点的菜名，厨师长下菜单给订餐，订餐打印好及时传送接待办责任人。

(3) 建立每餐菜单固定商定机制。

(4) 结合用餐宾客的饮食习惯，菜单突出绿色、健康、地方特色、濮阳味道。菜品原料选用上要突出“鲜活、安全”，不使用罐头类、含添加剂原料，打破千篇一律、全国通用的菜谱。

(5) 凉菜热菜不上动物内脏，不易取食的菜品不上，如：凤爪、卤核桃等菜品。

(6) 菜品注意选用时令鲜蔬，按时令季节及时调换菜单，对于新上市的时令蔬菜、野菜要精制细做。

(7) 饮品要健康营养搭配，根据季节气候变化，每餐要备不同种类的饮品，如：热饮、鲜榨果汁、蔬菜汁等四种饮品，兼顾不同来宾需求，提供人性化周到服务。

(8) 实行厨师长负责制，对接待用餐中所需食材进行原材料验收、做好菜品搭配及物料的品质把关、菜肴盛器的选用。

(9) 经理、主管提前对所用包厢进行餐前检查，落实设备是否正常、包厢卫生、

房间温度、餐具清洁度、餐前的各项准备等。

(11) 餐前1小时主管副总经理再一次进行检查落实。

、餐中工作

(1) 菜肴出品过程厨师长重点关注，亲自检验把关菜肴出品，做好对不合格菜品的调整。重要接待任务必要时，要结合活动接待随行人员对菜品审核把关。

(2) 控制菜量，坚持勤俭节约，量少而精的原则，做到菜量适中不浪费，对宾客喜欢取用的菜品注意及时添加。

(3) 自助餐菜品和饮品提前20分钟上齐，如用桌餐，凉菜和饮品提前20分钟上齐。

(4) 没有特殊通知，餐桌台面上只摆饮料杯，备餐柜上备好饮料杯。

(5) 开餐前5分钟，餐桌台面上饮料杯里倒好热饮。

(6) 宾客落座后，询问宾客是否需要其它饮品。

(7) 用餐过程中不宜留过多服务员，安排1名领班做好协调和跟踪服务，及时沟通后厨，加快上菜速度。

(8) 做到服务精准化，定人定岗进行跟踪服务，餐中注意观察宾客的喜好和禁忌，关注桌面菜量多少，菜量大和多吃时注意截流菜品、减小菜量，菜量少时及时添加。

(9) 餐中服务主管现场落实，经理检查验收，及时发现问题，迅速查漏补缺。

3、餐后工作

(1) 就餐完毕，服务员及时提醒宾客带好随身携带物品，大件物品服务员要帮助宾客拎至房间或大堂。主管、经理迎送宾客至房间或大堂。

(2) 包厢服务人员及时记录和反馈宾客用餐信息，领班以上人员要对用餐信息进行核实。

(3) 实行重要来宾客情菜单备案制，服务员每次反馈用餐信息后，前厅、后厨领班以上管理人员对每次用餐进行总结，查找接待中的不足和问题，及时整改。填写公务接待客史档案，并由部门经理签字。

(4) 订餐时将客史档案和用餐喜好录入电脑备案存档，便于下次接待参考备查，更加精准的提供接待服务。

(5) 对公务接待宾客的房号、行程、习惯等加强保密，不准对外泄露。