

住宿服务方案

一、服务经营目标

营造温馨、安静、舒适的住宿环境

提供个性化、专业化、标准化的住宿服务

确保客房设施完好、安全无忧

提升宾客入住体验与满意度

二、经营管理原则

以宾客需求为导向，提供差异化服务

严格执行客房服务标准与流程

建立快速响应与问题处理机制

注重细节服务，体现人文关怀

三、服务特色

人性化服务，注重宾客隐私与休息质量

智能化客房设施，提升入住便捷性

绿色环保理念，采用节能设备与环保用品

24小时客房服务响应，随时满足宾客需求

四、具体服务方案

1. 客房总数

1.1 具备一定规模承办会议接待能力（客房总数 50 间以上）

我院共计 170 间客房，338 个床位。

2. 客房相关设施设备

2.1 客房装修良好美观，室内面积宽敞，照明度良好，有梳妆台或写字台、衣橱及软垫床、座椅或简易沙发、床头控制柜等配套家具。

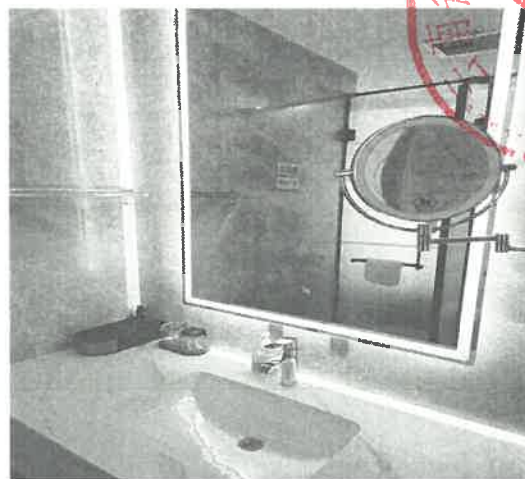
客房



写字台



梳妆镜



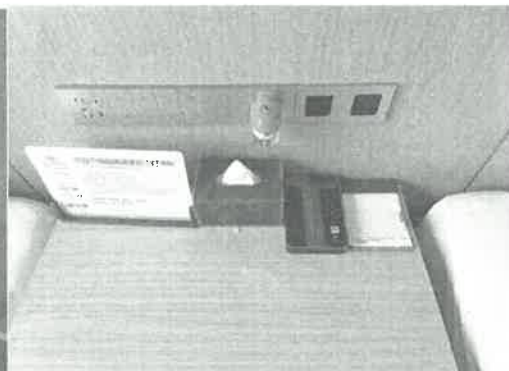
正反软硬床垫



衣橱



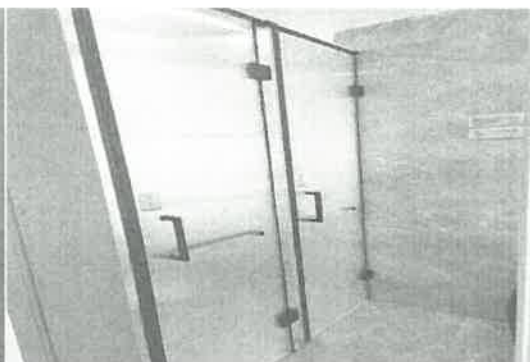
床头控制柜



浴缸带淋浴喷头



卫生间干湿分离



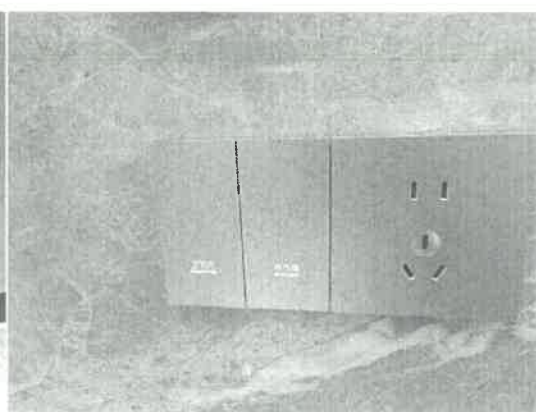
浴室地面防滑石材



排风器



电源插座



24 小时供应冷、热水

沙发



电视机



2.2 每间客房有卫生间，配备基本洗漱用品、拖鞋，装有抽水马桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜）、浴缸带淋浴喷头，配有浴帘，采取有效的防滑措施。有良好的排风系统或排风器、110/220V 电源插座，24 小时供应冷、热水。

洗漱用品



抽水马桶



梳妆台（配备面盆、梳妆镜）





2.3 有能够保证室温适宜的空调，通风良好。



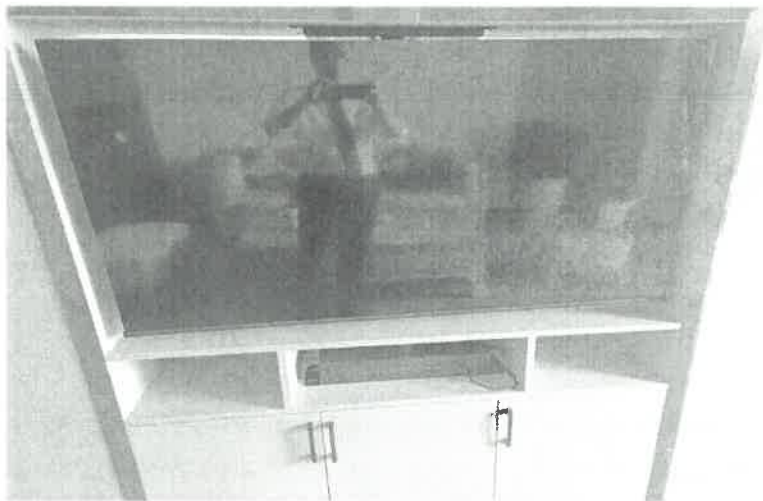
2.4 每间客房有电话并可通过总机挂通国内长途电话，有使用说明及市内电话簿。



房间座机可直接拨打 114 查询市内各机构电话

2.5 具备有效的防噪音及隔音措施，有彩色电视机。

客房已在装修设计时加入隔音棉、双层玻璃等防噪音及隔音措施

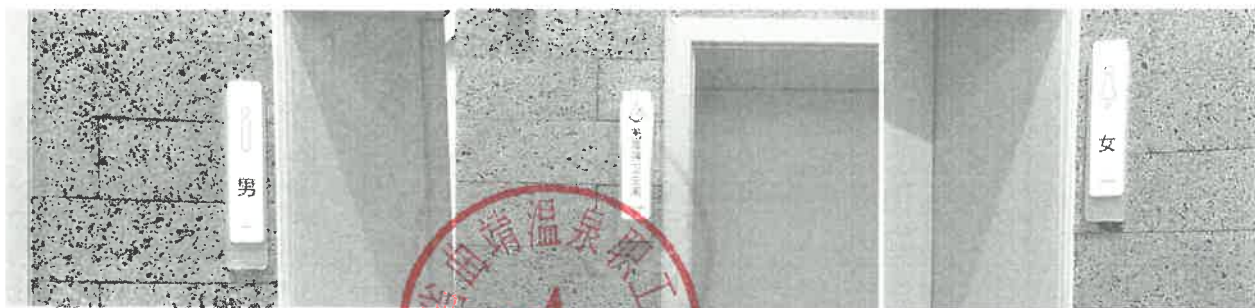


3. 房费要求

4.3 设可拨通市内的公用电话，配备市内电话簿。

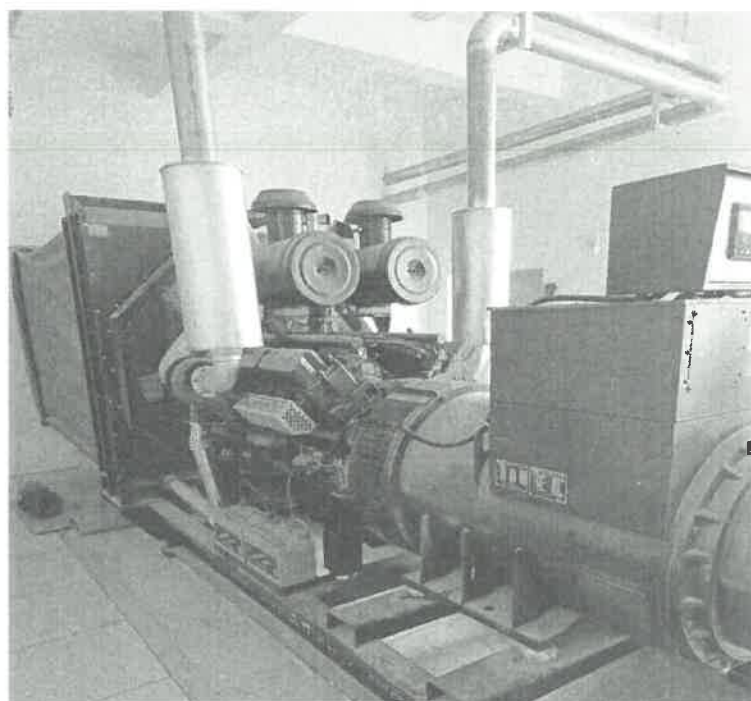


4.4 分设供男、女宾使用的卫生间。



4.5 有应急供电专用线，并备有应急照明灯。

柴油发电机（专门在停电情况下提供应急照明等设施设备的使用）



3.1 房间当日 14:00 前退房不计当日房费，19:00 前退房按半价收费，19:00 以后退房按全价收费。

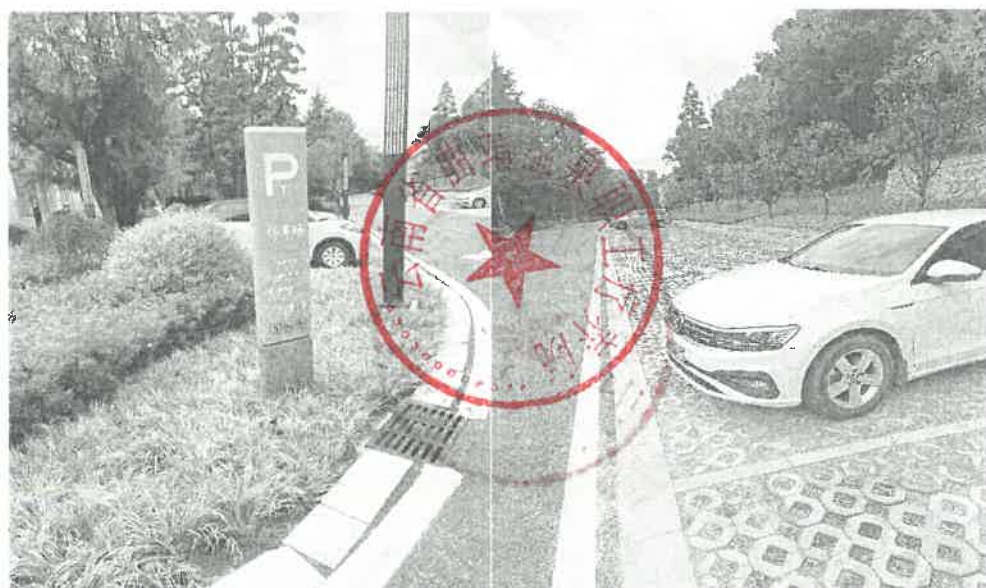
我院承诺房费按此收费。

3.2 房价确定后，不再另行收取任何费用。

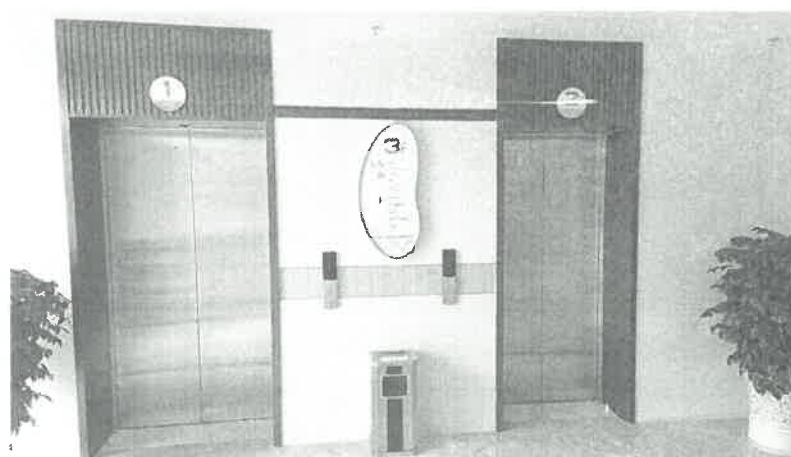
我院承诺房价确定后，不再另行收取任何费用。

4. 公共区域及设施设备

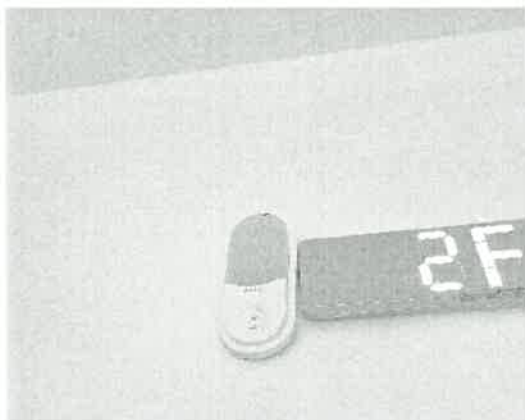
4.1 提供相应的停车场。



4.2 有客用电梯。



应急照明灯

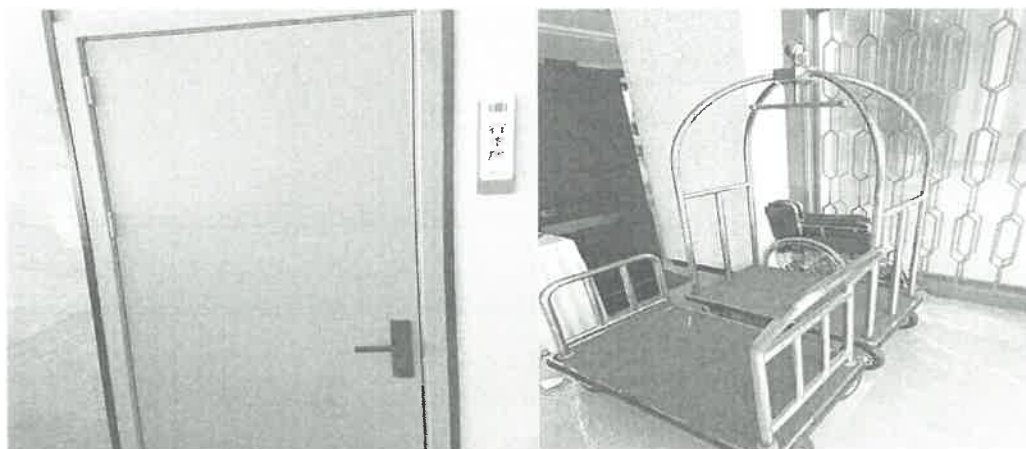


4.6 设公共休息处。



5.服务内容及要求

5.1 有专职行李员，专用行李车，24 小时为客人搬运行李到房间。有小件行李存放服务。



5.2 总服务台有中文标志，分区段设置接待、问询、预订、结账，24 小时有工作人员在岗服务，提供留言服务。提供简便快速的结账服务。有完整的预订系统，可接受预订。

设有专门的捷信达酒店管理系统



5.3 宾馆设值班经理，24 小时接待客人。

设值班经理，24 小时在前厅服务

5.4 设大堂经理，18 小时在前厅服务。

我们承诺设大堂经理，18 小时在前厅服务

5.5 提供店内范围寻人服务。

我们承诺提供店内范围寻人服务

5.6 提供代客预订飞机火车票，安排出租汽车服务

我们承诺提供

5.7 为残疾人提供特殊服务



5.8 总服务台提供宾馆服务项目宣传品、宾馆价目表、中文本市交通图、各种交通工具时刻表

我们承诺提供

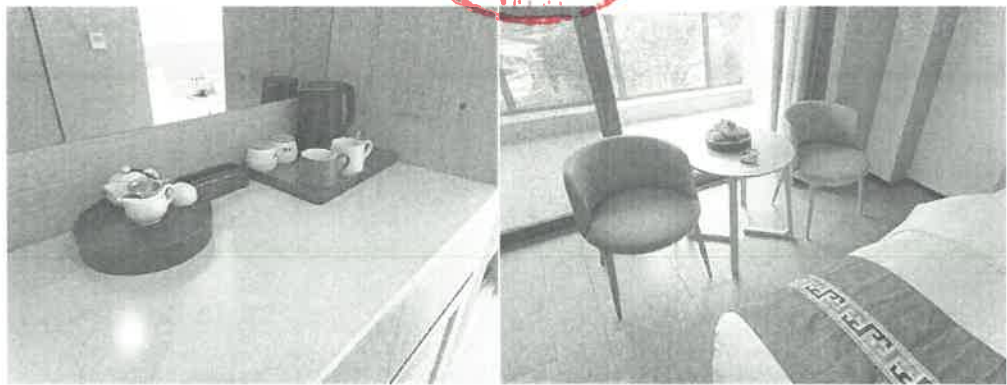
客房价目表



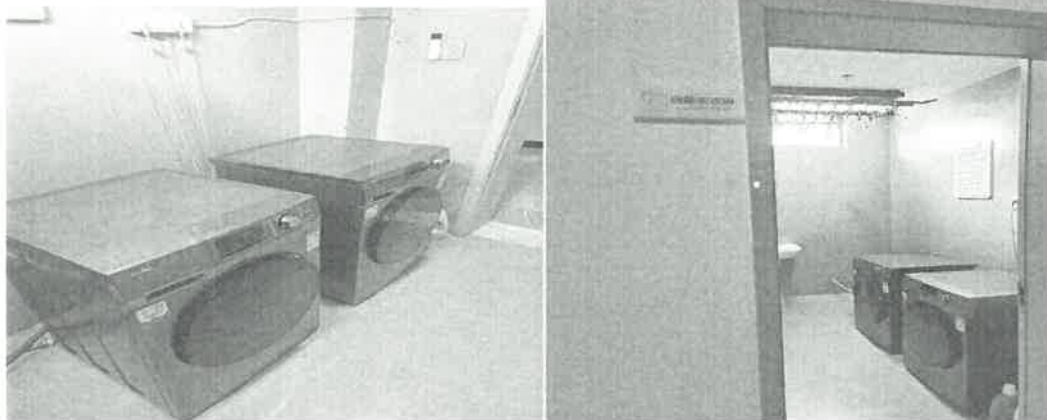
房型	价格
标间(无阳台)	¥ 518
标间(有阳台)	¥ 548
单间	¥ 448
套房	¥ 888
温泉套房(单间)	¥ 1288 (2小时)
温泉套房(双间)	¥ 1588 (2小时)

5.9 客房、卫生间每天全面整理1次，每日更换床单及枕套，客用品和消耗品补充齐全。提供开夜床服务，放置晚安卡。24小时供应冷热饮用水并免费提供茶叶。客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务。

我们承诺提供



5.10 提供衣装干洗、湿洗、熨烫服务。



5.11 提供叫醒服务。

我们承诺提供

5.12 能用标准普通话为客人接通国内、国际长途电话。

我院全体工作人员均使用普通话对客服务。

5.13 必要时为客人提供就医方便。



5.14 代售邮票、代发信件，办理电报、电传、传真、复印，国内行李托运、冲洗胶卷、日常用品修理。

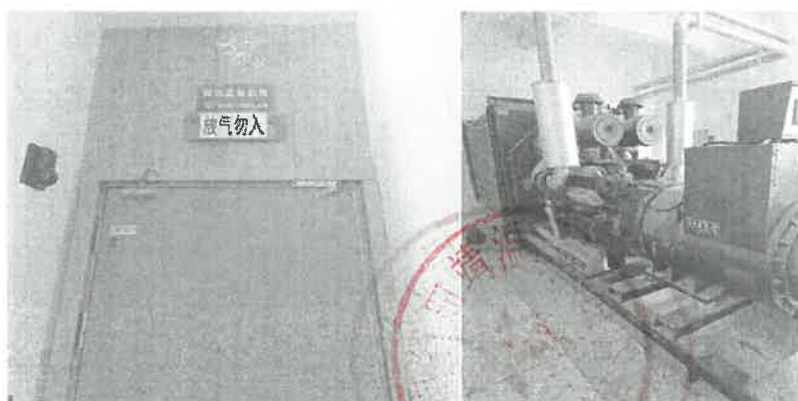
我们承诺提供

6. 安全、消防设施设备

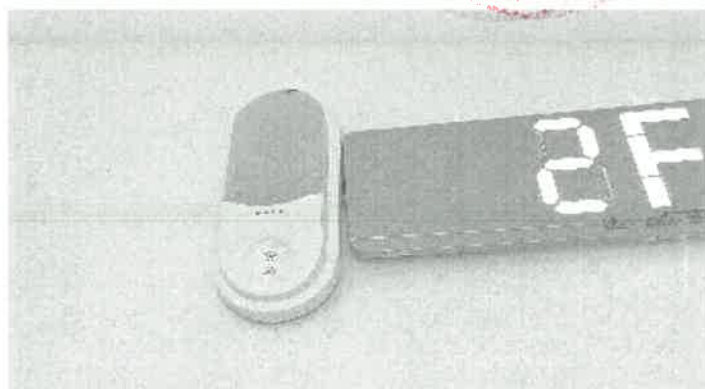
6.1 设有安全门锁、防盗链、应急疏散图。



6.2 自备发电系统，有应急照明设施。



应急照明灯



6.3 有符合现行消防规定的消防设施和通道。



