

1 会议接待服务方案

一、会议服务方案

1、服务经营目标：

- 温馨舒适、优质服务、优化功能、保证运行、保证安全的标准
- 争创服务领先水平

2、经营管理原则

通过疗养院自身的硬件特点、特殊要求等的细致分析，结合宾客多的需求，我疗养院拟定对接待的主要经营管理原则如下：

- 对关键宾客重点关注。提供所需服务
- 建立以宾客需求为导向的服务方向链
- 规范管理服务行为

3、疗养院接待及管理工作的特色

- 以人为本、重视培训
- 科学管理、规范服务
- 宾客第一、服务到家

1、疗养院服务方案

- 加强对会议定点疗养院服务工作接待的认识，

为做好政府各项活动的接待工作，提高疗养院接待档次和服务水平，疗养院总经理牵头召开了如何做好政府会议接待工作为主题的专题会议。会上明确疗养院各个部门以及宾客服务部经理的责任。宾客服务部为此制定了一套详尽实用行之有效的会议接待流程，对政府会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐饮安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节做了详细规定和说明。

- 建立健全组织机构，实行分工负责，确保接待各项工作得以顺利开展。

疗养院严格按照星级服务标准及要求对操作层进行强化培训，树立了标准意识，服务意识，全面掌握各岗位的服务准则、服务规范，注重培养疗养院服务人员良好的服务意识和推销意识，从而使各部门进入规范的循环体系，使员工个人素质和业务素质，尽快适应了高星级疗养院规范管理的基本要求，创造良好的服务接待环境，做好对客的各项接待服务。

- 建立健全岗位规章制度，建立良好的工作秩序。

针对性的建立了各部门管理制度，严格进行监督检查，强化了质检小组的职能，规范了员工礼仪，严格执行各项规章制度，使每个员工在日常生活中养成良好的习惯，不断提高自身的综合素质，有效保证为宾客提供最佳服务。

●实行分级管理，保障服务水准。

疗养院实行总经理—运营总监—经理—领班—员工五级负责的管理体制，坚持责、权、利相结合的原则，实施垂直领导，逐级管理，制定了各部门管理规范。对广大员工根据疗养院服务规范标准、各岗位职责及人事培训内容，采取书面考试与实际操作和平时质检考核相结合的措施。在工作中做到亲切主动、礼貌热情、高效美观、拾金不昧、服务到底。

●树立安全意识，完善安全设施，确保宾客安全。

疗养院对员工的消防及其他安全知识定期培训；严格要求人不离岗、有患必除，安保人员全天候巡逻，监控室人员24小时不离岗。对室外项目增加防护设施，树立警示牌，张贴警示语等来强化和保障安全。

●狠抓清洁卫生，营造素雅温馨的亮丽环境。

疗养院从外部环境、停车场到接待大厅、客房、餐厅等，都是每日巡查和质检的重点。卫生责任由部门到班组到人员层层落实负责，按周期有计划地清洁，努力做到“勤”和“细”。采用一些高质有效的清洁和消毒剂保证保洁的品质效果等。日常工作中，坚持部门维护、保养与工程人员指导、维修相配合的原则，制定维修计划，定时维修保养，保障疗养院的服务质量。

疗养院一如既往地秉承“以诚信求效益”的经营理念，始终把顾客的满意作为不懈的追求，为宾客提供更加舒适、更加完善、更加便捷的优质服务，在今后的接待中，我们将严格按照会议接待程序，做好每一个环节的服务工作，给客人提供和创造一个舒适、安全、良好的会议环境。

1、其他设想与方案，服务承诺

- 1、及时准确提供疗养院、大小交通（机票、火车票）、旅游信息。
- 2、如果您需要亲临现场考察，我们会有人协助您的工作。
- 3、提供会议签到台，并有专人协助会务组分发资料，办理相关入住手续。
- 4、会议期间及时叫早、叫醒服务。
- 5、协助会务组布置会场。
- 6、免费为会议提供会议提示牌、水牌和席位卡。

7、根据实际情况，提供收费、免费机场、火车站接送服务

8、如会议期间会务方需要烟、饮料、矿泉水、食品等日常用品，我方可提供及代购；提供礼品、旅游纪念品的咨询、选送等服务

9、文件资料包含印刷品，信函明信片、大、小件包裹的代为发送寄出。

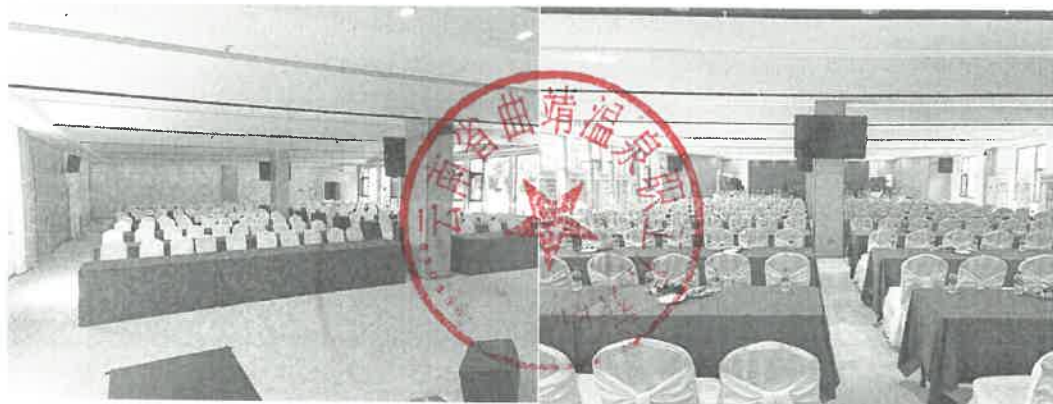
我疗养院根据客户的意愿、要求，策划、组织、执行会议的各项接待工作，让会议客户放心、满意最大化。

特此承诺！`

会议接待要求

1. 会议室可容纳人数

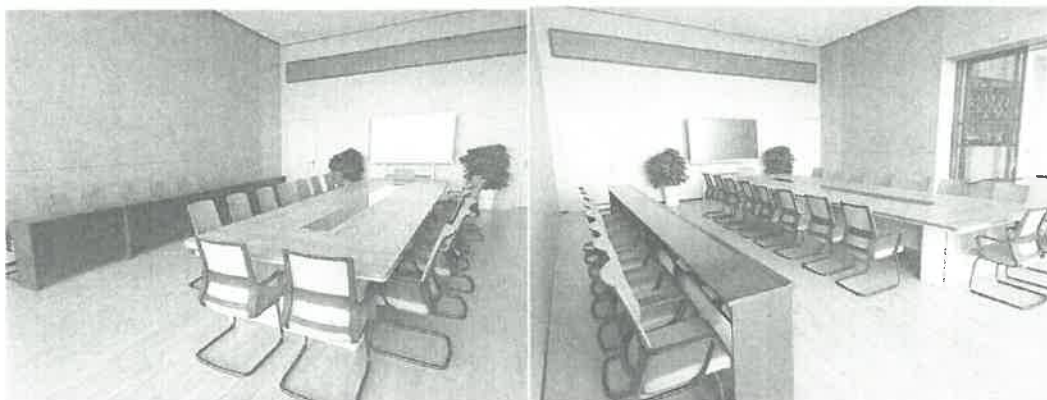
1.1 大会议室可容纳 250 人



中会议室可容纳 150 人



小会议室可容纳 50 人



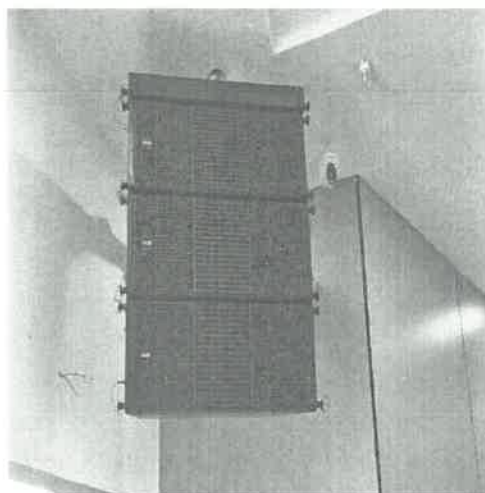
2. 会议室相关设施设备

2.1 配备满足会议使用的音响设备，有多媒体演示设备（电脑、实物投影仪、多媒体投影仪、电子大屏等）。

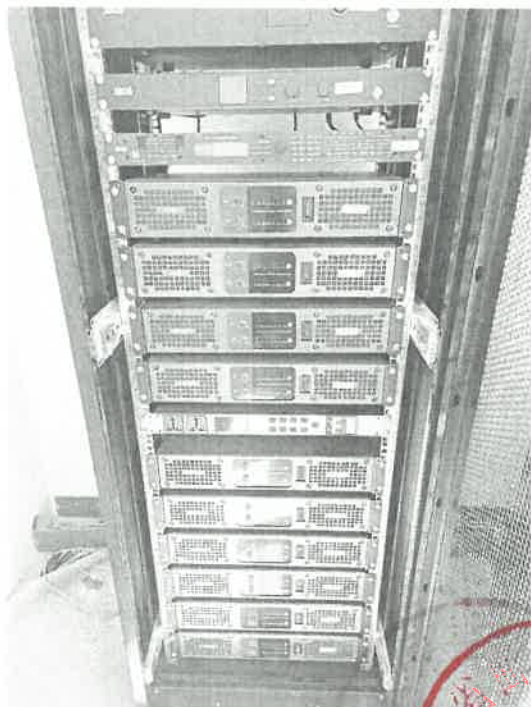
音控台



音响



音响控制设备



华为智慧屏



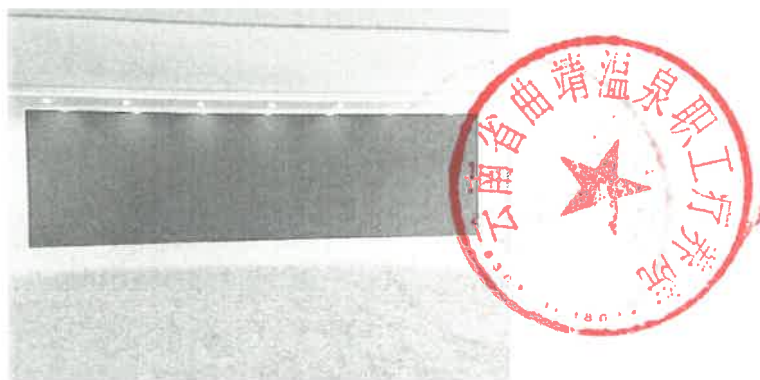
中型会议室音响控制台及设备



会议用笔记本电脑



我院确保在会议举办期间提供实物投影仪、多媒体投影仪
LED 电子大屏



2.2 具备防噪音及隔音措施。

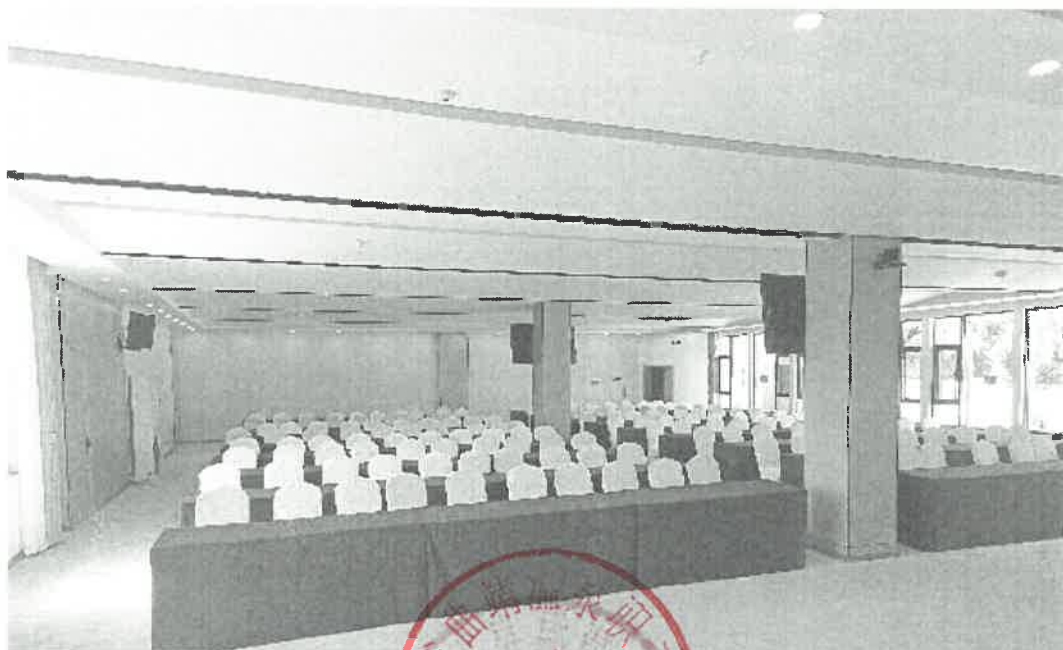
会议室已在装修设计时加入隔音棉、双层玻璃等防噪音及隔音措施

2.3 有能够保证室温适宜的空调，通风良好。



2.4 具备召开会议用座椅与主席台位

会议用座椅

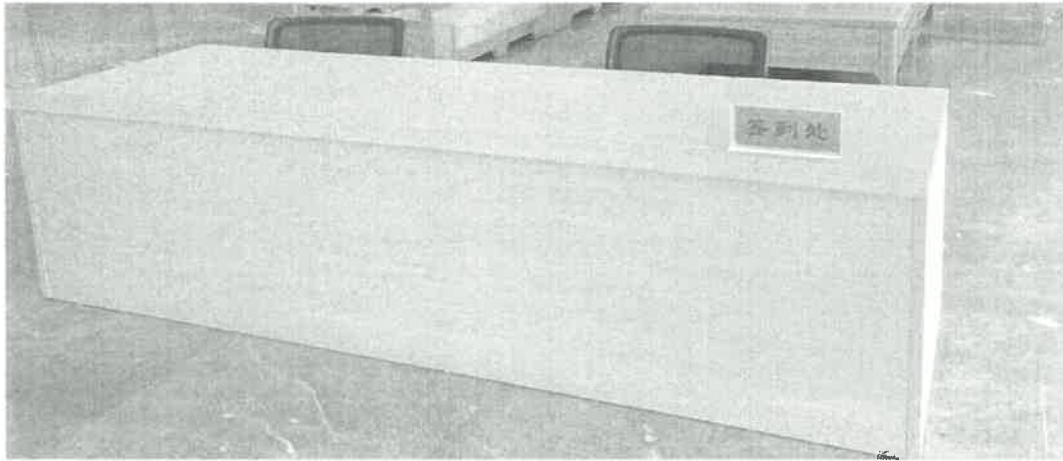


主席台位



2.5 应免费提供会议期间根据会议需要设计和布置会议室的相关服务。包括：会场布置服务、会议必备物品（签到、会标、指示牌、座席牌、茶水、瓶装水、纸笔等）、安全保卫等有关会务工作服务

签到台



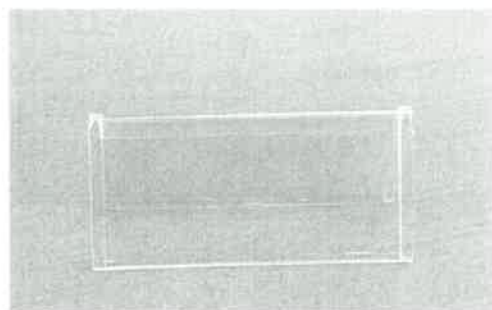
会标（电子横屏可实时展示）



指示牌



席位牌



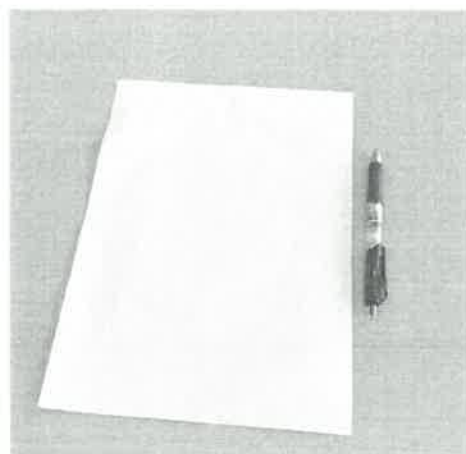
茶水间



瓶装水



纸笔

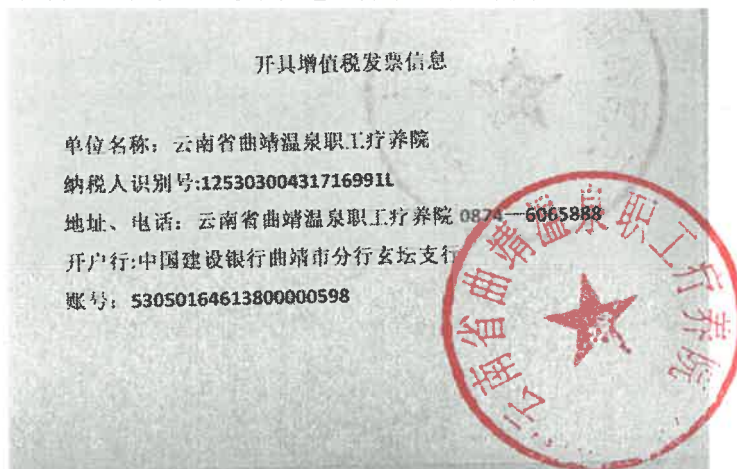


监控室及安全保卫员 24 小时值班



3.会议定点场所相关设施设备

3.1 会议定点场所对承接的定点会议业务应单独建立台账或账户核算
疗养院已针对此业务单独建立台账、账户核算



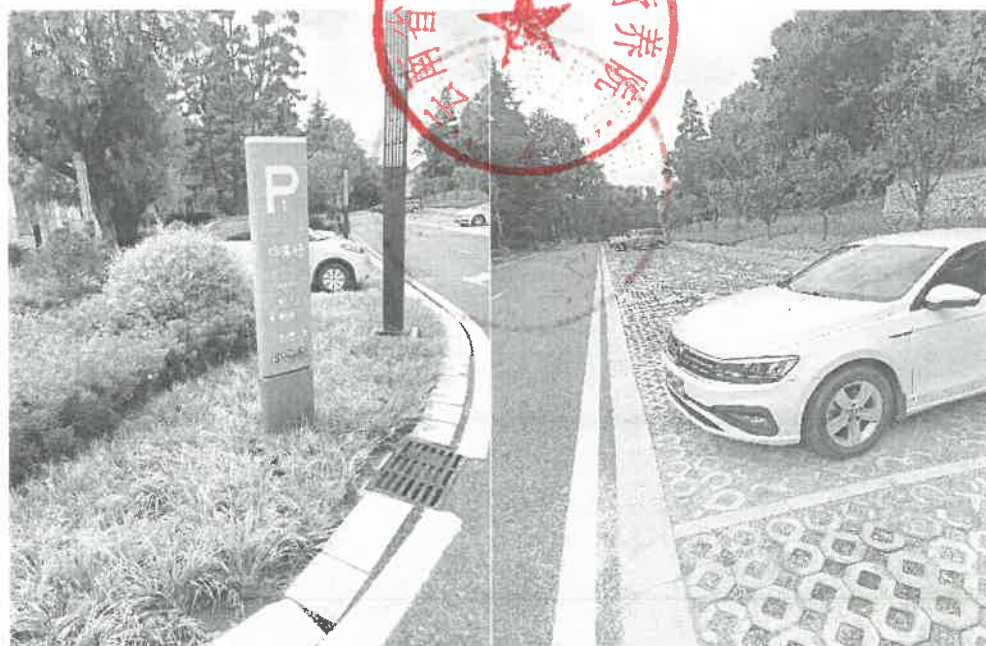
3.2 会议定点场所必须具备对公账户，提供必要的 POS 机，以方便接待对象转账和使用公务卡结算费用。





4.公共区域及设施设备

4.1 提供相应的停车场。 停车场



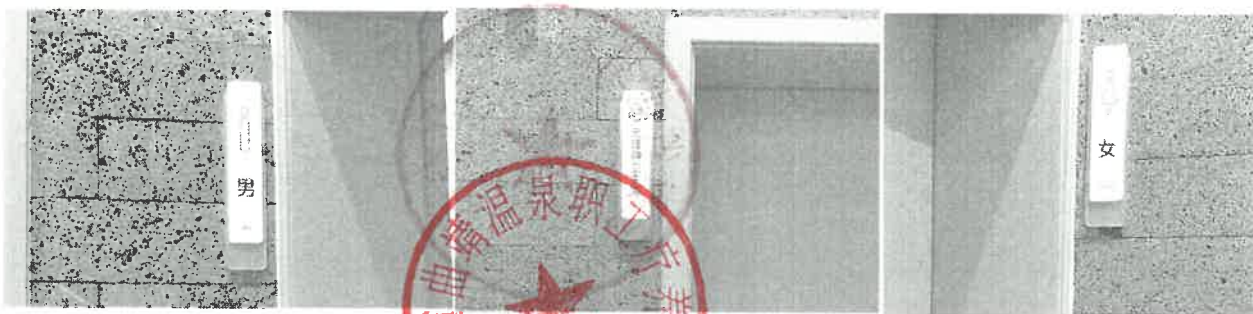
4.2 有客用电梯。



4.3 设可拨通市内的公用电话，配备市内电话簿。



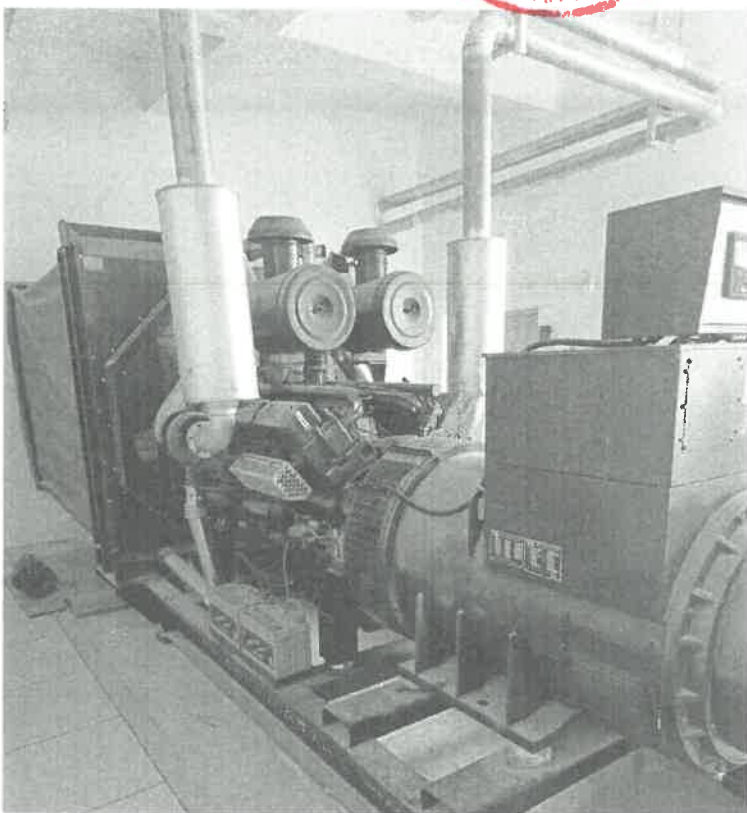
房间座机可直接拨打 114 查询市内各机构电话



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）



应急照明灯



4.6 设公共休息处。

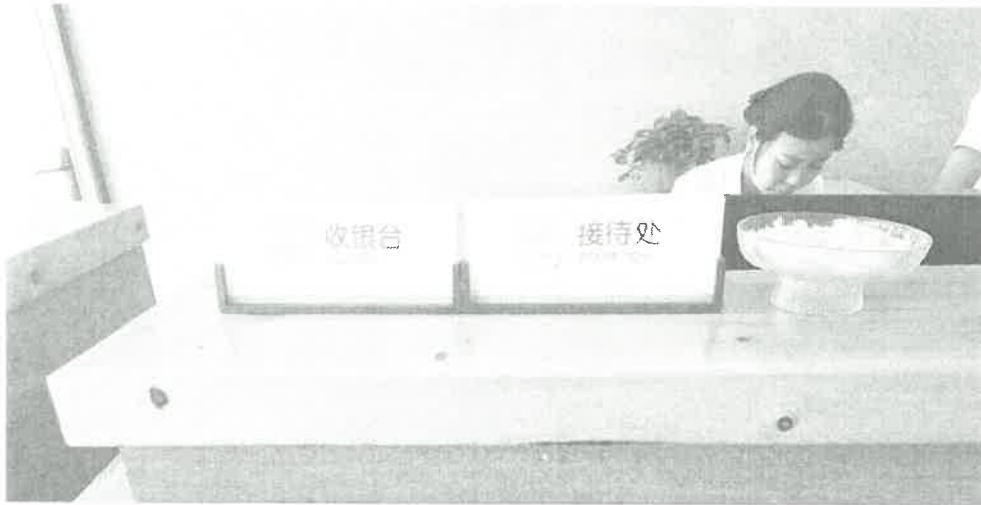


5.服务内容及要求

5.1 设门卫应接员。

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。





设大堂经理，18 小时在前厅服务。

5.3 提供店内范围寻人服务。

我们承诺提供店内范围寻人服务

5.4 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

5.5 为残疾人提供特殊服务。





5.6 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。

承诺提供

5.7 能用标准普通话为客人接通国内、国际长途电话

疗养院全院工作人员均使用普通话对客服务

5.8 必要时为客人提供就医方便

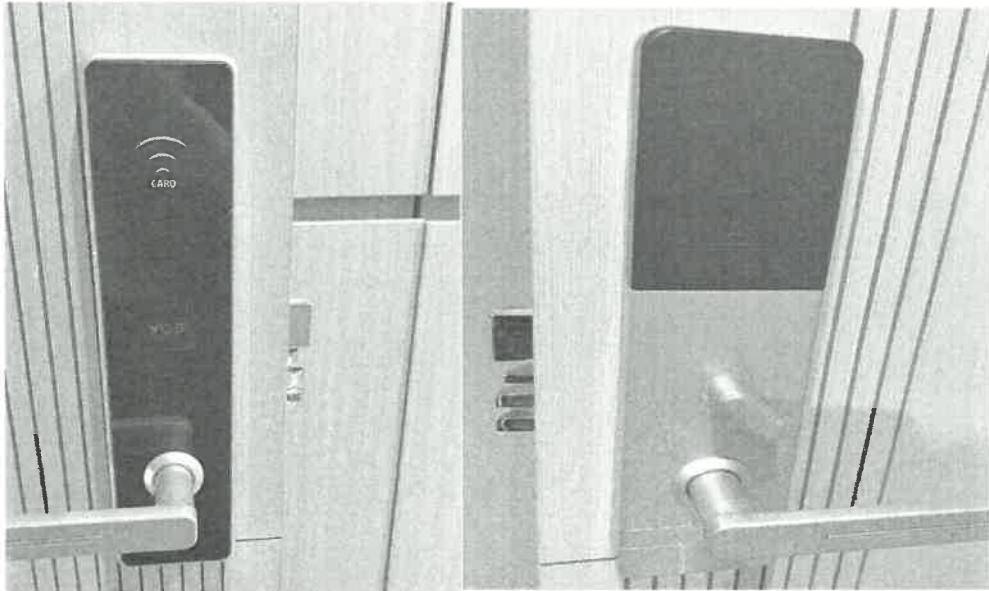


5.9 代售邮票、代发信件，办理电报、电传、传真、复印，国内行李托运、冲洗胶卷、日常用品修理。

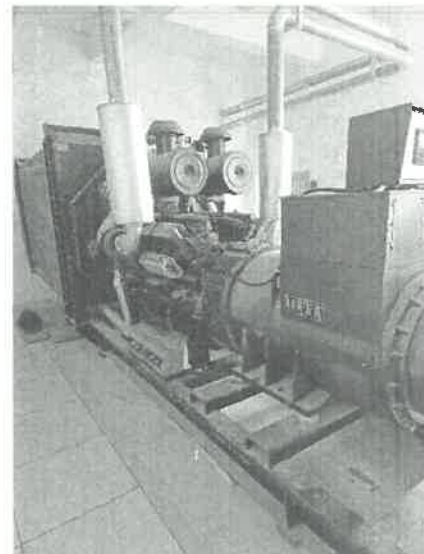
我院承诺提供

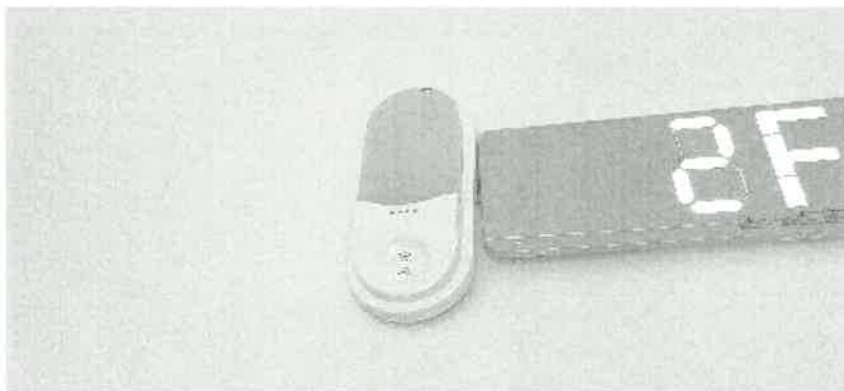
6.安全、消防设施设备

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。

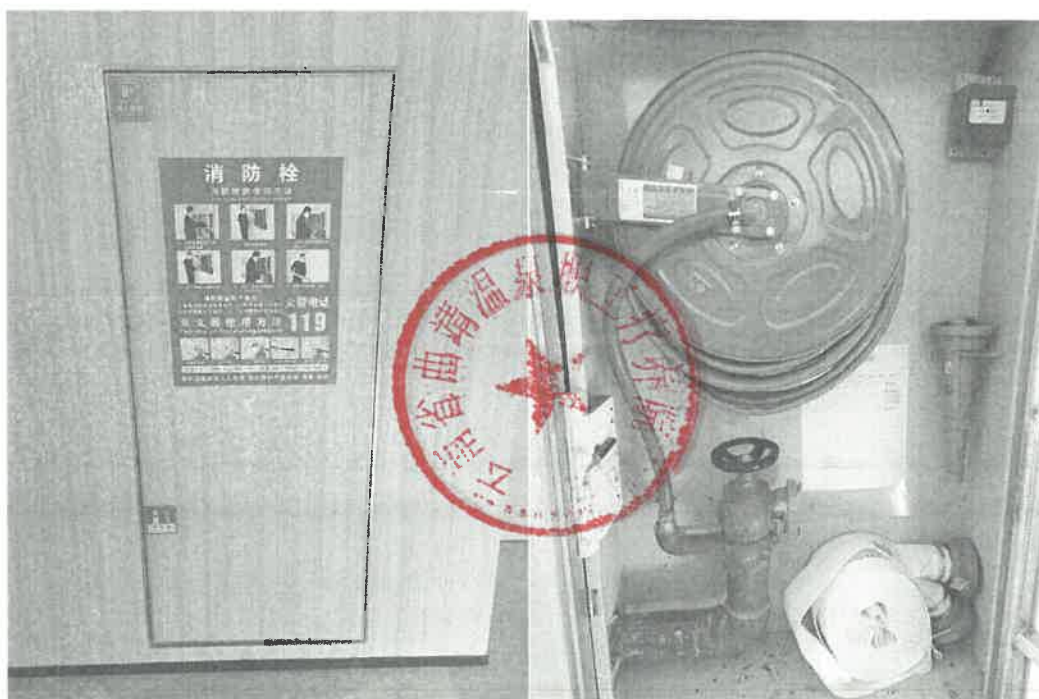




6.3 有符合现行消防规定的消防设施和通道

消防设施

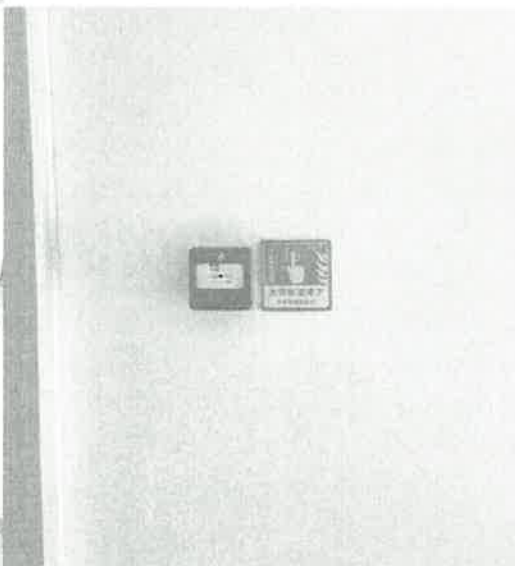
消防栓箱



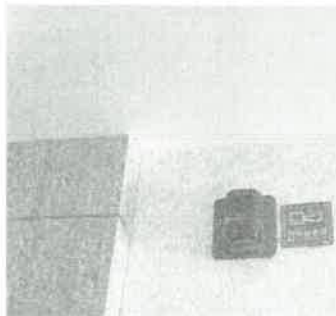
灭火器



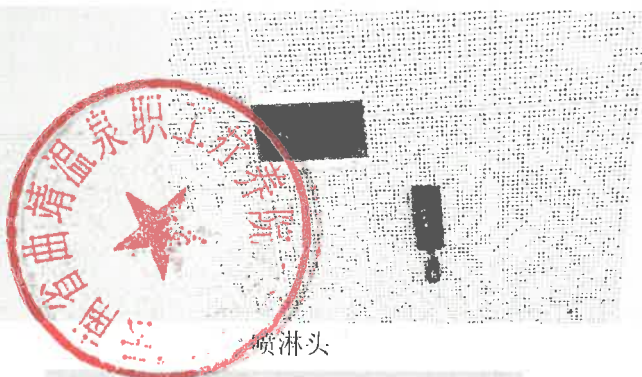
火灾报警器



声光报警器



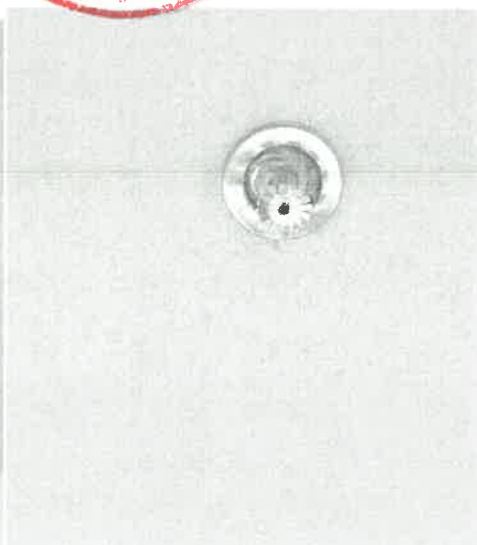
消防电话



烟雾报警器



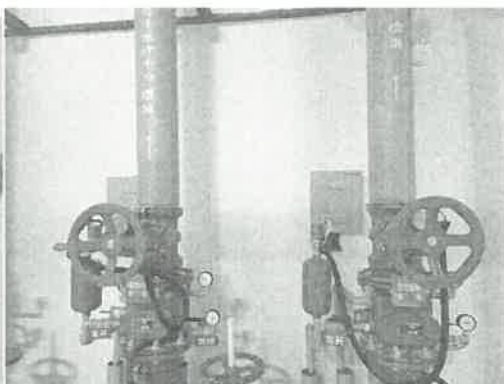
喷淋头



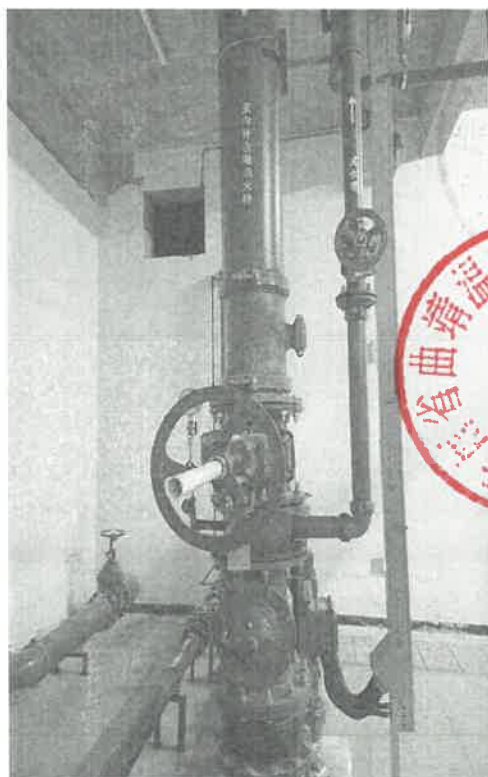
火警警铃



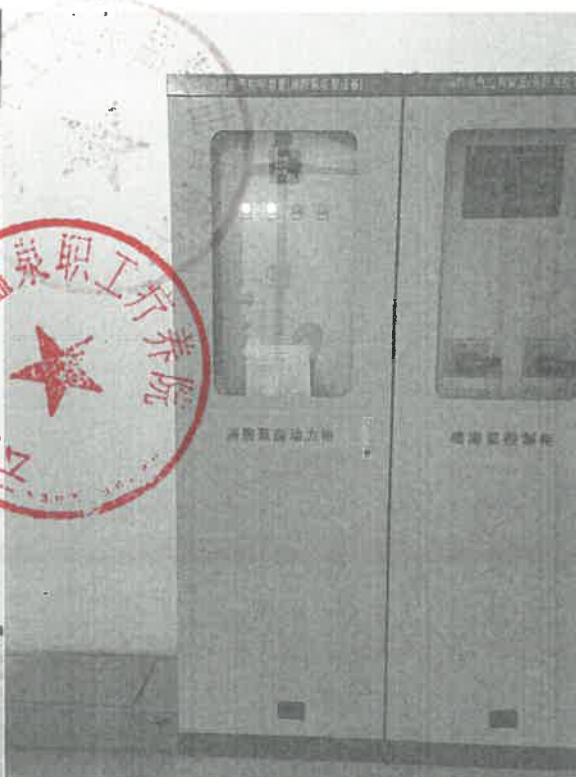
湿式报警阀组



室内外合用消火栓阀组



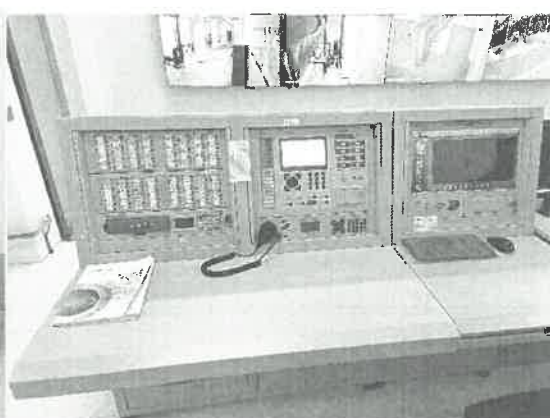
消防泵房动力柜



远程报警监控



消防控制室监控设备



应急通道

