

服务方案

尊敬的玉溪市政府采购和出让中心：

关于贵单位 2024 年 10 月 28 日发布的 2025-2026 年度玉溪市党政机关会议服务框架协议采购项目（项目编号：YXKJ2024001）的采购公告，玉溪丽棠有限公司积极响应，就此次采购项目服务方案如下：

一、玉溪丽棠酒店有限公司是一家专业的酒店服务提供商，酒店设施齐全，服务周到，始终以客户满意为目标。

二、项目概述

为此次项目提供住宿、用餐以及会议服务，我们将提供优质的住宿设施和卓越的服务，确保客人在培训期间能够获得舒适和便捷的住宿体验。

三、服务内容

1. 房间预订管理：我们将提前预留会议所需要房间。
2. 入住与退房处理：我们将提供快速入住与退房免查房服务。
3. 房间清洁与维护：我们每日对所有入住房间进行清洁和消毒工作，确保房间的整洁和舒适。同时，我们将提供 24 小时紧急维修服务，确保客人在住宿期间无后顾之忧。
4. 餐饮服务：我们将为客户提供丰盛的早餐，并根据需要提供包括午餐和晚餐在内的餐饮服务。我们将提供多样化的菜单选择，并能够满足不同的饮食要求和口味偏好。
5. 会议室服务：我们将提供设备齐全的会议室，满足客户的会议和培训需求。我们将提供专业的会议支持服务，确保会议期间的顺利进行。

四、价值优势

1. 多年经验：我们在酒店住宿服务领域拥有丰富的经验和专业知识，能够为客户提供最佳的服务方案。
2. 优质设施：我们的酒店设施齐全，包括舒适的客房、餐饮设施和会议室，能够满足客户各方面的需求。
3. 专业团队：我们拥有专业的员工团队，具备良好的服务意识和高效的工作能力，能够为客户提供周到的服务体验。
4. 竞争价格：我们将提供合理的价格和灵活的合同条款，以确保客户获得最佳的经济效益。

五、实施计划

1. 前期准备：我们将与客户进行详细的需求沟通，并制定服务方案。同时，我们将组织人员进行专业培训，以确保服务质量。
2. 服务推出：一旦获得投标成功，我们将迅速启动相关服务，确保客户能够及时享受到我们的酒店住宿服务。
3. 运营管理：我们将建立专门的运营管理团队，负责全面监督和控制服务的提供，以确保客户的满意度。

六、服务保障

我们将提供 24 小时客户服务热线，并设立服务反馈渠道，确保客户能够随时联系到我们的服务团队，获得及时的帮助和解决方案。

餐饮、住宿、会议保障服务方案

丽棠酒店，来自聂耳故乡的轻奢、时尚、社交、智能酒店，位于玉溪市红塔区太极路7号，酒店设计充分贯彻时尚、趣味、社交、开放、活力、分享的理念，携手国内著名音乐集成商“声音小镇”跨界打造，将音乐主题元素巧妙与酒店功能相融合，让酒店成为一个音乐文化社群，让客人在出差和旅途的空隙中唤起音乐的回忆，每一个人都可以在音乐的国度里找到自己的那份快乐。

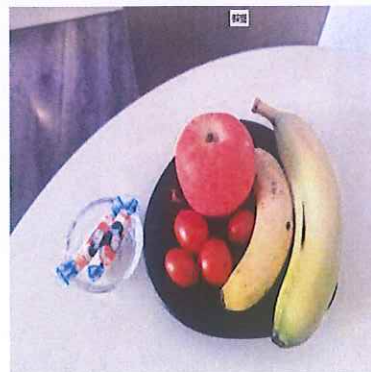
酒店大堂设计极具艺术气息，钢琴的地面设计、全音符的前台设计、整面正版CD墙，限量版白金唱片、突出了音乐主题，恶棍机车与旅行交通工具呼应，酒店采用W酒店同款香氛系统，为客人创造独特的嗅觉享受，从大堂到公共卫生间到电梯到客房均有由国内著名音乐集成商“声音小镇”提供的品质优良的背景音乐，使人身心愉悦。

酒店使用的照明系统品牌是西顿，公共卫生间的马桶和洗手台品牌是美国科勒，水龙头品牌是英国戴森。14秒内吹干双手。使用高效微粒滤菌器，可以去除空气中99.97%零点三微米的细菌。

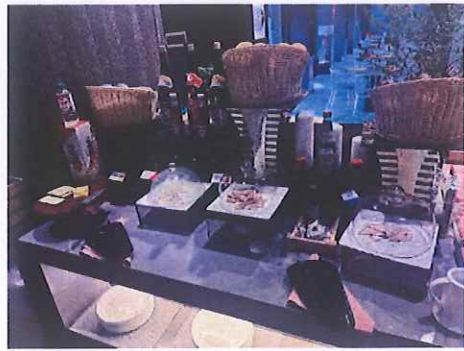
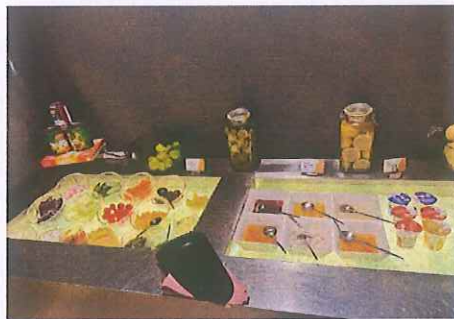
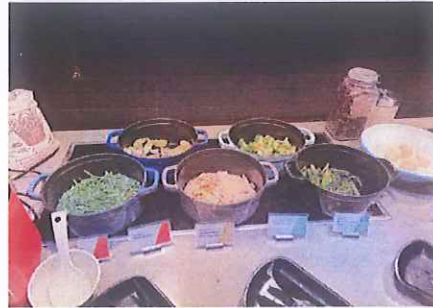
此次项目对接将由酒店店长作为专职管家



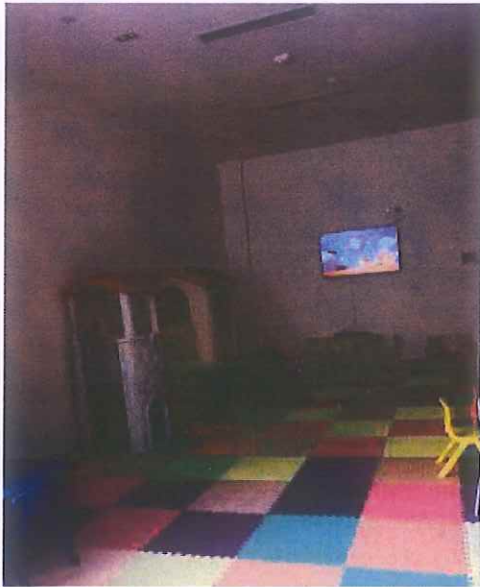
酒店客房全智能化，有免费WIFI，客房小度可以控制灯光、空调、电视、窗帘，还可以呼叫客房服务。床垫品牌是美国金可儿；电视机品牌是飞利浦；烧水壶和吹风机品牌是美爵信达；洗护沐用品是美国毕格罗；布草品牌是美国威逊；卫浴品牌是美国科勒；牙膏是ora2品牌。房间免费提供水果、奶糖、饮料



酒店餐厅设计新颖别致，为客人提供中西餐食，包括拥有近 200 坪露台，每天晚上播放露天电影。早餐品种丰富，中餐和晚餐的标准是 35 元每位每餐起，包含 4 荤 4 素，1 汤，水果 2 种、红茶、绿茶、饮料 3 种，可以提供清真餐（外送）。有 2 名专职人员为会议用餐服务。



酒店设有健身房、儿童天地和自助洗衣房，入住期间可以自助免费洗衣，或者每日上午出门前把衣服交给客房服务员，下午即可洗好送回房间（免费）。



酒店的会议室可以容纳 80 人课桌式。有免费 WIFI, 有专业的服务团队, 有 2 名以上管家为客人提供“一站式”会议服务 (包括多媒体设备的技术支持和管理、参会人员的茶水等), 可以根据本项目会议要求制定个性化服务, 会场费包含 LED 投屏、演讲台、音响、2 支无线话筒、2 支有线话筒、激光笔、茶水、矿泉水、会议垫、怡口糖、纸、笔等。酒店提供会议签到台, 并有专人协助会务组分发资料, 办理相关入住手续; 会议期间及时叫早、叫醒服务使客人安心休息; 协助会务组布置会场; 免费为会议提供会议提示牌、水牌和席位卡; 会议客人离店前, 有专人协助办理离店手续节约客人时间, 同时为部分延住、晚离店客人办理相应手续。



酒店现场应急保障方案

第一章 目的和依据

为了在发生突发事件时酒店能及时、有效地组织救援，把损失减少到最小，故本预案针对酒店内发生紧急情况时，酒店相应部门采取的应急措施予以表述，以便规范应急事件的应对管理。

第二章 机构设置

为了能充分保证本预案的实施，把责任落实到各责任人，特成立突发事件应急处理小组，小组架构如下：

一、突发事件应急处理小组成员名单

组长：孔苹

副组长：陈艳

成员：潘桂华、王建娜、刘海明、李双凤

二、小组各成员职责

组长：负责突发事件应急处理小组的组织、指挥、协调；

副组长：负责突发事件应急措施落实情况的检查、指导；

成员：负责所辖部门应急措施的落实、救援组织和善后处置，协助小组处理各类突发事件。

（注：发生突发事件时，在应急小组到达之前，由值班经理负责处理。）

第三章 保障会务安全顺利完成所需的具体措施

一、会场保障

1. 会场布置：根据会议规模和主题设计合理的会场布置，设置好演讲台、音响、灯光等设备，以确保会议场地符合会议需求。

2. 空调、照明和设置：会议期间，保持合适的温度、照明和设置，并确保设备正常运行，以保证与会人员的舒适度和安全性。

二、安全保障

1. 安保人员：派遣专业安保人员，负责维护会场安全秩序、保护参会人员和贵重物品安全。

2. 紧急逃生通道：设置并告知参会人员正确使用紧急逃生通道的方法和位置，确保在紧急情况下能够及时、安全地疏散。

3. 灭火器材：会场内设置灭火器材，以应对火灾等紧急情况，保障与会人员的安全。

三、网络和通讯保障

1. 网络服务：提供稳定的网络服务，保障与会人员在会议期间能够正常使用网络资源进行交流和学习。

2. 通讯设施：提供充足的电话、传真、复印机等通讯设施，满足与会人员的各种通讯需求。

3. WiFi 服务：提供免费的WiFi服务，方便与会人员随时上网、查阅资料 and 与他人交流。

四、交通保障

1. 交通指引：提前向与会人员发送交通指引，告知到达会场的交通路线和方式。

2. 停车场安排：为与会人员提供充足且安全的停车场，为他们提供方便的停车条件。

第四章 突发事件的范围

一、火警紧急程序预案

（一）预警

定期对火险危险源、危险区域和因素进行监控和排查，对排查出的隐患要建档登记；做好动态监控和应急准备工作，并及时向上级部门报告；发现有火险发生时要及时通过各种方式发布预警信息。

（二）报警

- 1、当发生火险时，第一发现人立即向酒店报告，向值班人员说明事故地点、事故类型等事故概况。
- 2、立即引导附近人员先行疏散，对可以应付的火情迅速作出反应，利用就近的消防器材进行控制，力争消灭火灾于初级阶段。
- 3、如不能及时控制、扑灭火灾，在场人员要立即采取措施妥善处理(如切断电源等)，防止火势蔓延。
- 4、立即向应急小组组长汇报事故情况，紧急情况下同时向消防、公安部门报警。
- 5、节假日期间，发现事故人员向值班人员报告，或直接向组长报告事故情况，紧急情况下同时向消防、公安部门报警，并采取快速可行的控制措施。

(三) 接报

- 1、值班人员、组长为接报人。
- 2、接报人员应问清报告人姓名、单位、联系电话；问明事故发生时间、地点、事故原因；立即向上级有关部门报告，做好电话记录。

(四) 组织救援队伍

- 1、组长接到报警电话后，要在第一时间评估火情，立即报告相关部门并报警，通知应急小组成员到达事故现场。
- 2、应急小组各位成员接到通知后，立即组织起相应的消防志愿者赶往事故现场；向组长报到，接受任务，了解现场灾害情况，协助消防部门、街道相关部门实施统一的救援疏散工作。
- 3、应急小组组长在第一时间通知公司领导。引导相关人员从安全出口疏散，对于高层建筑应迅速启用电梯迫降到一层转为消防电梯，供消防救援人员使用。

(五) 疏散撤离

- 1、设立安全区域，提前确定疏散撤离路线。
- 2、根据火情发生的位置、扩散情况及威胁的严重程度，组织和指挥引导遇险人员撤离事故现场。

(六) 善后恢复

- 1、协助进行事故现场清理，伤亡人员的医治；
- 2、协助进行事故原因调查；
- 3、协助进行灾后生活秩序的恢复；
- 4、其他。

二、电梯故障预案

- 1、立即通知工程部人员进行维修。
- 2、如果客人还困在电梯里，应尽快赶到可以和客人说话的楼层对客人进行安抚“我们已经知道发生故障，现正在排除，请稍候”一直到客人从电梯里出来。
- 3、客人出来后向客人致歉，并问清房号，通知大副送果篮到房间。
- 4、如果客人提出更高要求的赔偿，不应立即答复客人，可以在和客人周旋的同时上报领导再给以答复。

三、客人在房间生病预案

服务员发现或接到有关信息，首先安抚客人了解病情后根据情况汇报上级管理人员和会务组，及时采取救护措施，对需送医院治疗并需住院的，应记下医院的名称和床号，回店后填写有关记录表格。酒店不提供给客人任何药品。如需陪同客人去医院，由一名保安，客房部员工陪同。住客从医院回来酒店后及时到房间探望问候向客人送上礼物以表示酒店对他的关怀，通知楼层多关注。

四、客人在房间意外受伤预案



1. 发现客人在房中意外受伤，首先应帮助客人，征询是否看医生，并立即通知当值经理了解或调查客人受伤原因，视情况做好善后工作。
2. 因客房设备问题，致使客人受伤的处理程序，知道事情发生后，应立即安慰客人，然后马上挂电话请医生来为客人治疗，如果是轻伤，可先采取简单救护措施包扎，随即向上级管理人员汇报。视客人的伤势，到房间探望问候，对所发生的事情向客人表示歉意。对该房的客人在服务上给予特殊的照顾，视情况进房问候，询问客人在服务上有没有其他需要。
3. 马上通知维修部门，对该房内的设备进行维修。
4. 对事情发生的经过做好记录，调查事故发生的原因，从中吸取教训，防止类似的事情再发生。

五、外围车辆发生撞车预案

1. 通知安保到现场，勘察事故现场，了解事故原因。
2. 根据情况建议车主自己报案，联系所在保险公司。
3. 在交警和保险公司人员勘察完现场后，请车主尽快移开车辆，不要造成交通堵塞。

六、客人滑倒在大堂预案

1. 首先是安抚客人，询问伤情、根据情况汇报上级管理人员及时采取救护措施，对需送医院治疗并需住院的，应记下医院的名称和床号，回店后填写有关记录表格。
2. 再是责任归属，如果有提示注意防滑或者有了防滑措施，酒店可以说无责，但要做好安抚工作。如果没有尽到提示的义务，酒店应先客人致歉建议上医院治疗，视情况做好善后工作。

七、酒店突发性停电预案

1. 立即询问消防中心，看电梯里是否有人被困。如果有客人被困电梯内，尽量安抚客人情绪，并告诉被困客人，我们马上启动备用电源，让客人安全出电梯。
2. 打电话向餐厅，客房等部门说明情况，请他们对客做好解释。
3. 协同总台等岗位，做好对客解释，维持好大堂的秩序。
4. 恢复供电后，向工程部电工组询问停电的原因。问清现在供电的情况，过后是否还要切换电源。
5. 向领导汇报停电的原因及处理的方法。

八、醉酒客人预案

1. 对因醉酒而大吵大闹的客人要留意监视，应通知安保部。
2. 对随地呕吐的醉客要视情处理，对呕吐过的地面应及时处理。
3. 对倒地不省人事的醉客应与安保人员配合将客人搀扶至客房，切不要独入醉酒客人房间。
4. 对醉客的纠缠不休要机警应付，礼貌回避，不要刺激客人。
5. 如醉酒客人有严重破坏行为，要通知安保人员出面干预。
6. 注意观察醉酒客人动静，以防客人发生伤害或造成火灾等意外事故。
7. 全程跟踪醉酒客人，如有同行人员尽量与同行人员交涉，请其代为照料；如无同行人员，及时了解客人房号，与安全、客房服务员送客人回房间，送上解酒茶，调节好房间温度；通知监控中心关注该房间，要求楼层服务员（两人）夜间不时的开房门查看，客人有没有呕吐，是否要喝水，被子有没有盖好，提供必要的帮助。
8. 如客人是协议单位客户，可联系协议单位告知对方醉酒客人情况，尽量请对方来人妥善处理。当班人员若发现客人有任何不妥，及时报告部门经理，决定是否送医院治疗。
9. 如醉酒客人寻衅闹事，通知安保部人员及时控制，视情况确定是否报警。

玉溪丽棠酒店有限公司

2024年11月8日

5304000070540

服务质量承诺

尊敬的玉溪市政府采购和出让中心：

玉溪丽棠酒店有限公司，作为一家专业从事酒店业服务的企业，非常荣幸有机会向贵方提交本次投标服务承诺书。我们深知此次投标的重要性，因此特制定以下承诺书，以确保我们的服务能够达到并超越您的期望。

一、服务承诺

- 专业水平：**我们承诺为贵方提供卓越的服务。我们的团队成员将全程参与酒店的运营，确保酒店的高效运作。
- 优质服务：**我们将以宾客满意度为首要目标，提供高品质的服务。通过不断培训员工，提高服务质量，确保每一位宾客都能享受到宾至如归的体验。

二、质量保障

- 质量标准：**我们将遵循国家和行业的质量标准，确保服务质量的稳定和提升。同时，我们将定期对服务质量进行检查和评估，及时发现问题并进行整改。
- 投诉处理：**我们高度重视宾客的反馈意见，对于任何投诉，我们都将认真对待并及时处理。我们将设立专门的投诉处理机制，确保每一位宾客的权益得到保障。

三、安全保障

- 安全措施：**我们将严格遵守国家和地方的安全法规，制定完善的安全管理制度，确保酒店运营安全。同时，我们将定期对酒店设施进行检查和维护，确保设施设备的安全可靠。
- 应急预案：**为应对可能出现的突发事件，我们将制定详细的应急预案，并定期进行演练和培训。我们将确保在突发事件发生时能够迅速、有效地应对，保障宾客和员工的安全。

我们真诚地希望能够成为贵方的合作伙伴。

此致

敬礼！

