

服务要求

(一) 基本要求:

- 1、定点酒店供应商可以提供客房；会议室；餐饮服务。
- 2、会议室使用期间，投标人应免费提供投影、幕布、矿泉水（每半天提供一次）、空调服务、停车场、讲师休息室，并允许我司自带茶歇，确保会议效果。
- 3、住宿房间价格按照多种房型进行报价。
- 4、用餐按桌餐（按工作餐标准一桌 10 人提供报价，单位为元）、自助餐报价单位为元/人，如有最低标准要求的请注明。餐费价格不包含酒水。餐厅能够提供回族餐。
- 5、适用范围：本次采购的协议酒店（宾馆）中标单位将作为太平人寿保险有限公司云南分公司进行客户经营、会议、培训住宿的酒店（宾馆）合作方，同时太平人寿保险有限公司其他各市分公司和各县区公司的会议、餐饮和住宿价格均可以享受协议价，并享受统一的接待标准。

(二)“硬件服务”要求:

1、酒店/宾馆

- (1) 交通便利、布局合理，方便会议及培训接待使用。
- (2) 有空调设施，各区域通风良好。
- (3) 设施、设备养护良好，达到整洁、卫生和有效。
- (4) 建筑、附属设施、服务项目和运行管理有符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准。

2、前厅

- (1) 有与接待能力相适应的前厅。有与酒店规模相适应的总服务台。

- (2) 总服务台应 24 小时有工作人员提供接待、问讯、结账和留言服务。
- (3) 提供一次性总账单结账服务（商品除外）。
- (4) 提供会议费发票、费用原始明细单据和电子结算单等相关凭证资料。
- (5) 总服务台提供饭店服务项目宣传品，接受客房预订、餐饮预订。
- (6) 有可替客人保管贵重物品保险箱。
- (7) 设有专用行李车，为客人提供行李服务，有小件行李存放服务。
- (8) 设值班经理，24 小时接待客人。
- (9) 设客人休息场所。

3、客房

- (1) 装修良好、美观，有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯等配套家具。室内满铺地毯、木地板或其他较高档材料。有空调、彩电，有至少两种规格电源插座。
- (2) 有安全通道，在显著位置张贴应急疏散图及相关说明。
- (3) 有卫生间，装有抽水马桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜）、浴缸或淋浴设备，配有浴帘或单独淋浴间，地面采取有效的防滑措施，有良好的照明和排风系统。24 小时供应冷、热水。
- (4) 有可直接拨通或通过总机拨通的国内或国际长途的电话。
- (5) 客房、卫生间每天全面整理 1 次，按客人需求更换床单、被单及枕套，客房用品和消耗品补充齐全。
- (6) 床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、棉被及被单等）及卫生间棉织品（浴巾、毛巾等）材质良好、柔软舒适。
- (7) 24 小时提供冷热饮用水等。

(8) 提供留言、洗衣、送餐等服务。

(9) 客房可以免费上网(客人需自带电脑)。

4、餐厅

(1) 有餐厅，提供早、中、晚餐服务。

(2) 总餐位数与客房接待能力相适应。

(3) 有餐厅，晚餐客人点菜时间不早于 21 时结束。

(4) 有适量的宴会单间或小宴会厅，能提供中西式宴会服务、自助餐等服务。

(5) 餐具无破损，卫生、光洁。

5、厨房

(1) 位置合理，布置清洁卫生。

(2) 有洗刷、消毒设备。

(3) 冷菜间、面点间应独立分隔，冷菜间温度符合食品卫生标准，内有空气消毒设施。

(4) 有必要的冷藏、冷冻设施。

(5) 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭。

(6) 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

6、公共区域

(1) 有停车场。

(2) 会议接待免收任何形式的停车费。

(3) 有与酒店规模相适应的客用电梯。

(4) 有男女分设公共卫生间。

(5) 走廊地面墙面整洁, 24 小时光线充足、无障碍物。

(6) 紧急出口标识清楚、位置合理。

7、其他服务提供

(1) 代发代收快递, 提供传真、复印等服务。

(2) 有应急供电专用线和应急照明灯。

(3) 有方便客户投诉的措施。

(4) 安全保卫工作到位, 昼夜 24 小时有专门保卫工作人员值班。会议期间发生的人身安全及财产损失, 如因乙方原因造成, 应由乙方承担责任。

8、会议服务

(1) 具有与定点会议规模相适应的会议室。

(2) 会议室有空调、并配备满足会议使用时的音响设备。

(3) 有较宽敞的楼层厅堂和客人休息场所。

(4) 能根据会议需要提前设计和布置会议室。

(5) 会议室设专用服务员, 提供茶水、代做会标、代购会议用品等服务。

(6) 能提供白板, 白板笔等会议用具。

(7) 能提供会议明细账单。

9、营业场所应具有分布图及功能说明。

(三)“软件服务”要求

1、服务的基本原则

(1) 对客人一视同仁, 不分种族、民族、地区、不以貌取人。

(2) 对客人礼貌、热情、友好。

(3) 对客人诚实、守诺。

(4) 尊重民族习俗、不损害民族尊严。

(5) 遵守国家法律、法规、保护客人合法权益。

2、服务的基本要求

(1) 仪容仪表要求：服务人员的仪容仪表端庄、大方、整洁。服务人员应佩戴工牌，符合上岗要求；服务人员应表情自然、和蔼、亲切、微笑服务。

(2) 举止姿态要求：姿态端正、主动服务、符合岗位规范。

(3) 语言要求：语言要文明、礼貌、简明、清晰、讲普通话。

(4) 对客人提出的问题无法解决时，应予以耐心解释，不推诿和应付。

(5) 服务业务能力与技能要求：服务人员应具备相应的岗位知识和技能，并能熟练运用。

(6) 服务质量保证体系：具备适应本接待单位运行的、有效的整套管理制度和作业标准，有检查、督导及处理措施。

(7) 服务人员：总经理和相关部门经理有主管部门任命文件或主管部门颁发的相关资质证明；其他服务人员受过正规培训合格，身体健康，没有传染性疾病。有关岗位或部门应按规定持证上岗。

3、餐饮服务和质量要求

(1) 酒店菜肴严格按照国家相关卫生要求，确保饮食的原材料质量，其材料要求新鲜、卫生、不腐烂、不变质。

(2) 菜的品种齐全。

(3) 菜应具备多种风味。

(四) 配合招标人管理的服务要求：

1、应保证招标人获得优先服务的权利，积极主动与各单位配合，并在不超过承诺的服务期限内完成会议接待工作；

2、按投标优惠价格、规定的标准和质量为招标人提供服务；

3、设有固定联系电话及联系人（专人负责会议定点事宜），及时提供各项咨询服务。