

1、服务范围

序号	服务内容		备注
1	前厅	有与饭店规模、星级相适应的前厅和总服务台	完全满足
		总服务台 24 小时有工作人员在岗, 提供接待、问询和结账服务	完全满足
		提供留言服务	完全满足
		总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、市交通图、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊	完全满足
		能提供一次性总账单结账服务	完全满足
		有供客人使用的行李推车, 必要时提供行李服务。 有小件行李存放服务	完全满足
		设值班经理, 按规定标准设定接待时间	完全满足
		设客人休息场所	完全满足
2	餐厅	总餐位数与客房接待能力相适应	完全满足
		有中餐厅, 能提供中餐。21: 00 时之前能提供点菜服务。	完全满足
		能提供自助早餐服务。	完全满足
		餐厅厨房有消毒、灭虫害设施	完全满足
3	会议室	有专用会议厅, 有相应的中、小会议室。	完全满足
		有可供出租的电脑及电脑投影仪、录像机、VCD、DVD 等设施	完全满足
		视频会议系统	完全满足
4	客房	装修良好, 有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具。照明充足。	完全满足
		有卫生间, 装有抽水马桶、面盆、梳妆镜、沐浴或浴缸, 配有浴帘。采取有效的防滑措施。	完全满足
		有电话, 可通过直拨或总机拨通国内与国际长途电话, 电话机旁备有使用说明。	完全满足



		有互联网接入端口，并免费上网。	完全满足
		有简单的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本市交通图。	完全满足
		客房、卫生间每天全面整理1次，按客人需求更换床单及枕套。	完全满足
		24小时提供冷热饮用水	完全满足
		客房内有洁净的洗漱用具	完全满足
5	公共区域	提供回车线或停车场	完全满足
		有公用电话，并配备市内电话簿	完全满足
		代售邮票、代发信件	完全满足
		有应急照明灯	完全满足
		商务中心有打印、复印、收发传真或电子邮件、上网设备	完全满足
6	其他设备设施要求	有完好的消防设施	完全满足
		有完好的监控设施	完全满足
		根据会议的要求，有采暖、制冷设备，各区域通风良好，设备运转正常	完全满足
		具有自备电源	完全满足
		客房的设施、卫生间用具的完好率为100%	完全满足
		会议设备设施的完好率为100%	完全满足

2、监督检查

1) 采购人及受委托的市级财政部门可以按照协议的约定对定点宾馆饭店承诺的服务、价格和实际提供的服务、价格以及其它有关事项进行监督检查；

2) 采购人及受委托的市级财政部门可以要求定点宾馆饭店对不符合协议约定的行为进行调整。

3、服务要求

1、在总台设立专柜并设立明显标牌，保证用户方获得优先服务的权利，积极

主动与用户方配合，并在不超过承诺的期限内完成会议、住宿接待工作。

2、设有固定联系电话及联系人，及时响应用户方的各项要求，并按用户方要求免费提供上门服务。

3、对承接的会议接待定点业务，单独建立台帐或帐户核算。

4、对用户方的会议、住宿接待定点业务建立用户方档案，开展跟踪服务。

5、协助有关部门做好对用户方经办人的廉政工作，防止腐败现象的出现。

