

榆中县行政事业单位会议服务场所服务要求

一、服务范围：

榆中县各级党政机关，社会团体和事业单位。

二、费用标准：

（一）费用及租金

1、住宿价格：

三星级及以下饭店标准间不超过 280 元一晚(适用于一、二类会议)。

一类会议包括党代会，人代会，政协全体会议；二类会议包括党委、政府召开的全县性会议，民主党派、工商联、群众团体换届会议。

2、会议室价格：

按大、中、小会议室单独报价（大会议室请注明最多容纳人数），并请提供现行门市价及优惠率。大会议室（容纳人数 450 人以上，半天价格不超过 5000 元），中会议室（容纳人数 100 人以上，半天价格不超过 1000 元），小会议室（容纳人数 30 人以上，半天价格不超过 800 元）。

3、餐饮价格

会议期间的伙食费标准为每人每天不超过 150 元(含早、中、晚)，菜品可实行统一折扣。

4、其他费用

一、二类会议其他费用（含医药费、印刷费、交通费等）每人每天 50 元。

（二）其他规定及要求：

- 1、三星级定点饭店应提供全部客房作为协议客房；
- 2、定点饭店协议实施期限贰年，在协议期内收费标准原则上不得变动。
- 3、在协议期内，要按协议规定接待全县各级党政机关和事业单位会议，并按照协议提供价格优惠。
- 4、保证设施设备、清洁卫生、服务质量要符合国家标准，不得因价格优惠而减少服务项目、降低服务质量。
- 5、同意在规定的网站上同步公布饭店空房数量、类型及价格等相关信息。
- 6、同意接受纪检监察、审计、财政部门监督管理，对提出的意见及时整改。
- 7、同意指定总协调人，全权负责中标后与机关事业单位有关咨询、查询、签订和履行合同、无条件履行服务承诺和接受投诉等事务。

三、设施要求

（一）基本要求

- 1、会议定点场所交通便利、布局合理，方便承办会议。
- 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。

4、会议定点场所的建筑、会议设施、住宿、餐饮、停车场等服务场所和运行管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准。

5. 指示标志清晰，公共信息图形符号符合有关的规定。

6. 各项管理规章制度健全。

（二）设施规格要求

1. 前厅

（1）有与接待能力相适应的前厅，配有时钟、公用电话等，在非经营区设置客人休息场所，配备座椅。

（2）设值班经理，24 小时服务。

（3）有供客人使用的行李车，提供行李服务。

2. 总服务台

（1）总服务台分区段设置接待、问讯、结帐、留言等服务，提供 24 小时服务。

（2）总服务台提供服务项目宣传品、价目表、各种交通工具时刻表，与住宿人员相适应的报刊。

3. 客房

（1）承接一、二类会议的，标准间不少于 100 间，承接三、四类会议的，标准间不少于 25 间，套间不少于客房总数 5%，均设卫生间。

（2）标准间面积不小于 16 平方米（不含卫生间面积），卫生间面积不小于 3 平方米。

(3) 客房配备软垫床、沙发或扶手椅、茶几、衣橱、写字台（或梳妆台）、床头柜、床头灯、台灯、窗帘等配套家具和装饰用品。有空调、电视，可通过总机拨通市内电话。备有信封、信纸、笔、服务指南、住宿须知、价目表等。

(4) 卫生间装有抽水马桶、带台面的面盆、梳妆镜、有带淋浴喷头的洗浴设备、浴帘，配备常用的卫生用品等。有良好的照明和排风设施。采取有效的防滑措施。24 小时供洗浴热水。

(5) 提供开夜床、叫醒、送餐、洗衣等服务，24 小时供应开水（饮用水）并免费供应茶叶。

(6) 客房、卫生间每天全面整理一次，每日或应客人要求更换床单、被罩和枕套，随时补充客用品、消耗品。

(7) 请附实景彩色照片并加以说明。

4. 会议室

(1) 有与饭店规模相适应的大、中、小会议室。

(2) 空调系统温度适宜；灯光可控、遮光效果好。

(3) 会议室设施应有录音机、音响设备、多媒体投影仪等设备。

(4) 有防噪音及隔音措施，有召开会议用的座椅与主席台位。

(5) 有会议用的签到、座位牌等相关用品。

(6) 可以提供会议期间的相关服务。

(7) 有应急供电和照明设施。

(8) 会议室卫生标准：天花板、墙面、灯具等视线范围内无蛛网、灰尘，桌椅摆放整齐、无尘；台布、横幅整洁，无污渍、无破损，地毯清洁，无明显污渍；茶具一客一消毒，茶杯内无印迹，暖瓶干净，表面无水渍。

(9) 请附实景彩色照片并加以说明。

5. 餐厅

(1) 餐厅具有会议集中就餐接待的设施和能力。

(2) 家具、餐具、酒具等用品配套完好。

(3) 提供早、中、晚餐，晚餐客人点菜时间不得早于21时结束，并能根据客人需要提供桌餐或自助餐等服务，能提供清真餐。

6. 厨房

(1) 有符合国家卫生标准的操作间，有足够的冷库。

全部使用不锈钢(或其他材质)工作台及优质的厨柜、厨具、用具，有洗刷、消毒设备。有封闭的垃圾箱。

(2) 冷荤间、面点间独立分隔，冷荤间有消毒保鲜设备。

(3) 厨房与餐厅之间有隔音、隔热、隔气味设施。

(4) 有防蚊蝇、防鼠、防蟑螂等有效措施。

7. 公共区域

(1) 有与饭店、专业会议场所规模相适应的停车场。

(2) 有与饭店、专业会议场所规模相适应的客用电梯。

(3) 室内公共区域有冷暖空调，设置应急照明设施。

8. 综合服务

(1) 有商品部。

(2) 能提供打印、复印、发传真、订票等商务服务。

(3) 有方便客人投诉的措施。

四、服务要求

(一) 基本要求

1. 遵守国家法律、法规，保护会议人员合法权益。

2. 具有针对各种紧急情况和突发事件的应对措施和协调处理能力；

3. 安全保卫应有健全的组织，符合公安、消防等有关部门规定。

4. 对承接的会议接待业务，单独建立台帐或账户核算。

5. 按照采购人要求，在财政部门制定的网站上及时更新饭店、专业会议场所信息。

6. 随时接受采购人对协议履行情况的监督检查和管理。

(二) 服务质量标准要求

1. 仪容仪表要求：服务人员的仪容仪表端庄、整洁、大方。

2. 举止姿态要求：举止文明，姿态端庄，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；服务对象提出的问题无法解决时，应予以耐心解释，不推诿和应付。

4. 服务业务能力与技能要求：服务人员应具有相应岗位的业务知识和技能，并能熟练运用。

5. 服务质量保证体系：具有本饭店运行的、有效的整套管理制度和作业标准，有检查、督导及处理措施。

（三）会议服务要求

1. 会前准备：落实会议的名称、主办单位、时间、地点、人数、所需备品及其他物品；提前按要求布置好会场，准备好开水、茶具、烟缸及其他物品；提前半小时打开空调，控制好会议室温度；会前 10 分钟，服务人员引导参会人员入场。

2. 会议服务：会议期间，服务人员为客人倒茶水；会议进行期间，服务人员需等候在会场内（小会议室门外），根据参会人员的需求及时地提供服务。

3. 会后服务：会议后服务人员引导参会人员离场。

五、应急预案

具有针对发生各种紧急情况、不可抗力事件和突发事件的应对措施和协调处理能力。

1. 内容应包括为本项目执行而专门组建的项目小组人员名单，包括：服务、安全保卫、卫生、医疗、消防等相关

联系人的姓名、电话。

2. 具有针对发生各种紧急情况、不可抗力事件和突发事件的应对措施和协调处理的应急措施。

六、服务期限

服务协议期限为 2 年