

#### 1.4.8 服务方案及应急处置预案

##### 1.4.8.1 会议接待服务工作预案

###### 一、指导原则

（一）宾客至上，服务高效。牢固树立接待服务无小事、细节决定成败的思想，努力营造宾至如归、宾客至上的接待环境，全方位为宾客做好接待服务工作。

（二）统筹安排，规范有序。牢固树立接待服务工作一盘棋的思想，在全面统筹安排的前提下，细致、周到地提供相应要求的接待服务。

（三）以人为本，注重细节。强化服务意识，完善服务细节，对宾客无微不至，服务高效便捷，处处体现对宾客的人文关怀，树立“中原服务”品牌，展示良好形象。

（四）安全第一，文明接待。全力做好宾客在宾馆期间的安全保障工作，文明礼貌地为宾客做好接待服务。

###### 二、日程安排

与会人员\*\*\*年\*\*月\*\*日下\*\*陆续抵达中心，\*\*\*年\*\*月\*\*日陆续退房；\*\*月\*\*日至\*月\*\*日采取点对点的送餐服务，其余时间均在一号楼一楼自助餐厅用餐。

###### 三、组织机构

中心成立\*\*\*\*\*会议接待服务领导小组

组 长：宾馆主要领导

副组长：业务分管领导

成 员：各相关业务部门负责人

领导小组具体负责制定《工作服务方案》及相关接待工作的衔接；负责调配工作人员现场、就餐、住宿安排。分管领导为接待期间现场组织协调总负责人。

#### （一）会务服务组

组 长：部门负责人

成 员：相关工作人员

##### 1. 前厅接待安排

前厅主要负责与会领导的排房、制卡，办理入住登记、引领、迎宾、会议服务、退房、结算等事项；做好宾客离店时的账单核对、发票开具等工作。

##### （1）各团队责任人

负责前厅接待服务，提前核对住宿人员信息、检查排房及房卡是否到位；客人抵店前，带领应接员做好迎宾、引领、行李服务；客人离店时，协助应接员做好送客服务、行李服务。

##### （2）总台准备工作

房间预定人员：相关工作人员；

房卡制作人员：\*\*\*日完成所有房卡的制作工作；

房卡测试人员：总台人员制作好房卡，交由客服中心进行最终测试。

##### （3）入住登记

入住接待办理人员：客人到达指定登记台领取房卡。

#### （4）引领服务

迎宾人员：1号楼大厅、1号楼电梯口、2号楼电梯口；

引领人员：大堂副理；行李员。

#### 2. 会议服务

会议领班负责做好会议室各项工作统筹协调，做好会议准备、会中服务及会后清理的监督检查。

要求：提前检查设备设施，会议开始前1小时，完成所有准备工作（灯光、音响、话筒、茶水等），服务人员全部到位。

保洁人员负责会议楼楼环境卫生清扫与消毒消杀。

#### 3. 环境保洁

保洁人员负责1号楼环境卫生清扫与消毒消杀。

#### 4. 离店服务

\*\*月\*\*日下午，大堂副理负责做好1号楼送客服务、行李服务；大堂副理负责2号楼送客服务、行李服务。

### （二）房务服务组

组 长：房务部负责人

成 员：相关工作人员

人员安排：

一号楼负责人：部门主管

二号楼负责人：部门主管

客服中心：班组长

入住接待办理人员：客人到达指定登记台领取房卡。

#### （4）引领服务

迎宾人员：1号楼大厅、1号楼电梯口、2号楼电梯口；

引领人员：大堂副理；行李员。

#### 2. 会议服务

会议领班负责做好会议室各项工作统筹协调，做好会议准备、会中服务及会后清理的监督检查。

要求：提前检查设备设施，会议开始前1小时，完成所有准备工作（灯光、音响、话筒、茶水等），服务人员全部到位。

保洁人员负责会议楼楼环境卫生清扫与消毒消杀。

#### 3. 环境保洁

保洁人员负责1号楼环境卫生清扫与消毒消杀。

#### 4. 离店服务

\*\*月\*\*日下午，大堂副理负责做好1号楼送客服务、行李服务；大堂副理负责2号楼送客服务、行李服务。

### （二）房务服务组

组 长：房务部负责人

成 员：相关工作人员

人员安排：

一号楼负责人：部门主管

二号楼负责人：部门主管

客服中心：班组长

客服中心：班组长

一号楼：工作人员

二号楼：工作人员

消毒消杀：工作人员

#### 1. 接待前准备

(1) \*\*月\*\*日前将所有客房进行消杀并开窗通风，保证舒适安全住宿环境。

(2) \*\*月\*\*日前检查所有客房设备设施性能（空调、网络、电话、强电、水路等）完好，客用物品严格把控质量。

(3) \*\*月\*\*日前与会务服务组落实宾客姓氏，完成欢迎卡的配置。

(4) \*\*月\*\*日下午 18:00 前完成房卡测试。

(5) \*\*月\*\*日上午 10:00 前完成客房水果的配置。

#### 2. 迎宾服务

(1) \*\*月\*\*日上午梯口迎宾人员为一号楼二楼为\*\*\*、一号楼三楼为\*\*\*、一号楼四楼为\*\*\*、二号楼一楼为\*\*、二号楼二楼为\*\*\*、二号楼三楼为\*\*\*、二号楼四楼为\*\*负责宾客行李安置。

(2) 重要房间宾客入住时由梯口迎宾人员负责房间茶水服务。

3. 收餐服务：一号楼二楼为\*\*、一号楼三楼为\*\*、一号楼四楼为\*\*、二号楼一楼为\*\*、二号楼二楼为\*\*、二号楼三楼为\*\*、二号楼四楼为\*\*将餐余盒饭及时收出。

#### 4. 接待中服务

(1) 入住期间保持客房及各楼层公共区域自然通风。

(2) 入住期间对客房门把手、电话机、电视遥控器、开关面板等客人接触的地方不定时使用医用酒精擦拭消毒。

(3) 入住期间的房间消费、赔偿等由房间清扫人员统一上报值班人员。

(5) 房间清扫人员在日常整理房间时加强对设备设施的检查，及时消除各类隐患。

(5) 宾客的服务要求要及时与服务组联络，保证服务的高效性与有效性。

(6) 服务人员要针对客人喜好，做好个性化服务的延续性与一致性。

一号楼负责人是\*\*\*，二楼清扫人员为\*\*、三楼清扫人员为\*\*、四楼清扫人员为\*\*。

二号楼负责人是\*\*，其中一楼清扫人员为\*\*、二楼清扫人员为\*\*、三楼清扫人员为\*\*、四楼清扫人员\*\*。

(8) 公用电梯及公共区域消毒消杀分别为(9:00、13:00、17:00、21:00)四次，酒精涂抹消毒方式，负责人：\*\*\*。

(9) 清扫房间时将每日垃圾统一归类放置二号楼一楼工作间，负责人：\*\*。

#### 6. 离店服务

(1) \*\*月\*\*日上午各房间清扫人员利用白天房间小整完成客房预查退房工作。

(2) \*\*月\*\*日下午梯口送客人员为一号楼二楼为\*\*、一号楼三楼为\*\*、一号楼四楼为\*\*、二号楼一楼为\*\*、二号