

## 濮阳宾馆服务方案和保障措施

濮阳宾馆于1985年建成，是隶属濮阳市政府的首家三星级饭店，现有各类客房150余间(套)，装饰典雅，设施齐全。有大、中、小型会议室7个，可接待各种规格会议。餐厅温馨舒适，风格各异。有零点餐厅、自助餐厅、水上餐厅、贵宾楼高档多功能宴会厅等20个。豫、鲁、川、粤等菜系正宗，名师主理，真正使您体会至尊享受，是商旅和公务宾客最理想的住宿、饮食和休闲场所。多年来，一直承担着濮阳市四大班子的政治接待任务以及各局委的接待任务，有着丰富的接待大型会议的经验，我们本着对濮阳市接待工作负责的态度，确保优质服务的前提下，做出如下服务承诺：

1、针对会议定点饭店的服务，我们将先从前台接待入手，营销部为此制订一套详尽实用行之有效的会议接待流程，迎宾引领到住宿登记，做好热情、大方、以最短的时间完成宾客的入住结算等手续，为客人留下最美好的第一印象。其次是客房、餐饮服务，我们为宾客提供温馨、舒适的环境，让宾客体会家的感觉。针对我市定点会议服务：我们会全力以赴提供一条龙的优质服务，我们会全程跟踪服务，派出专门人员为大会报到工作服务，包括客人的登记、拿卡、押金办理以及行李员的全程服务等，根据会议流程的要求，我们会有专人跟踪服务，包括就餐食品安全和菜品花色品种、客房的卫生清洁和设施设备完好、会议室以及其他服务项目，针对问题现场解决，以确保会议能够得以顺利的召开，为会议代表留下美好的印象，最后是会议的结束工作，我们将配合会议负责人员一起办理退房手续，大厅集体欢送，全力服务会议，为我市接待服务工作争光添采。

2、严格岗位规章制度，完善服务保障措施。服务质量是宾馆经营管理是保证会议成功的一个重要环节，我们结合员工队伍的整体素质情况，结合各前台部门的管理规章制度，严格进行监督检查，强化质检的职能，根据质量管理奖罚条例来规范员工礼仪及服务程序，使每个员工在会议接待服务中养成良好的习惯，不断提升自身的综合素质，有效保障对宾客提供最佳服务。

3、实行总经理→部门经理→领班→员工五级负责的管理体制，坚持“责、权、利”相结合的原则，实施垂直领导、逐级管理，制定了《各部门管理规范》，对中层干部施行《部门经理岗位责任制》，对部门经理的行为规范、责任、值班经理责



张世杰

任及考勤和各部门员工违规违纪或优秀事迹的质检情况等方面，进行考核，实行重奖重惩。对广大员工根据高星级宾馆服务规范标准，各岗位职责及个人培训内容，采取了书面考试与实际操作和平时质检考核相结合的措施。树立员工爱馆敬业的思想意识，培养广大员工的爱心、精心、细心、耐心，促使广大员工自觉遵循规范服务原则，在工作中做到亲切主动、礼貌热情、高效美观、拾金不昧、服务到底。

4、树立安全意识、完善硬件设施，宾馆对员工的消防及其他安全知识进行定期培训；不断完善宾馆的安全设施，添加楼层灭火器、安全出口指示灯、安全应急灯等安全设施；对室外项目也增加保护措施，树立警示牌，张贴警示语等来强化和保障安全，宾馆制定了各项安全措施，对员工的消防及其他安全知识，进行定期培训，严格要求人不离岗、有患必除，严格要求安保人员执行全天候的巡逻孔子，尤其是监控室人员，24小时不离岗，一旦发现问题，立即通知就近保安，进行处理。对保安人员严格要求执行夜间巡逻制度：都确保了住店客人的生命财产安全。

5、为促进宾馆健康发展，提高会议接待能力的前提和保证。为进一步完善宾馆服务功能，提高宾馆的接待档次，对院内环境、客房床垫、床上用品、卫生间进行了升级改造。增设和配备了供热和供暖系统，加强电梯、变压器的维修保养，日常工作中，坚持部门维护，保养与工程人员指导、维修相配合的原则，制定完善的维修计划，定时维修保养。在工程人员中也采取分工合作方式，以保障宾馆设施的正常运行，保证宾馆的服务质量，确保了会议接待工作正常进行。

另外，我们会遵循执行定点接待单位协议价格，绝对以最优惠价格保证宾客利益问题。综上所述，我们将从各方面服务好定点单位的每一位客人，体现三星级的服务水准，真正体现出我馆的接待实力，为濮阳争光。



张世杰