

1.4.技术（服务）响应内容

1.4.1. 服务方案及应急处置预案

1.4.1.1 服务方案

一、项目背景与服务宗旨

党政机关、人民团体、政协机关、审判机关、检察机关、各人民团体、各民主党派及纳入财政预算管理的事业单位等。定点场所的设立旨在为各级党政机关提供规范、高效、优质的会议服务，满足各类会议活动需求，确保会议顺利进行，同时秉持节约、合规的原则，助力党政机关更好地履行职能，开展工作。本服务方案围绕这一目标，全方位细化各环节服务举措，力求打造高品质的会议服务环境。

二、服务目标

（一）合规性保障

严格遵循国家及地方关于党政机关会议费管理的各项规章制度，从费用标准到服务流程，全方位确保会议举办的合法合规，让党政机关在使用定点场所时无后顾之忧。

（二）服务品质卓越

打造舒适、便捷、高效的会议体验，无论是会议场地布置、餐饮服务，还是住宿安排等方面，都能满足不同规模、不同类型会议的多样化需求，以优质服务提升党政机关参会人员满意度。

（三）成本效益兼顾

在保障服务质量的前提下，通过精细化管理、合理资源配置等方式，协助党政机关有效控制会议成本，实现经费使用的合理性与效益最大化。

三、服务承诺

1.1 客房及服务:我公司保证客房房间卫生整洁，被褥干净无异味，床单、被罩一客一换;房间内茶具、洗用具每天消毒，及时为顾客送水;卫生间要每天消毒，卫生用具要整洁，保证全天供应洗浴热水;客房要配有电视、电话及空调，冬季要保证客房供暖。

1.2 餐厅服务:我公司保证操作间人员应有卫生防疫部门核发的卫生健康证，持证上岗;餐厅有食品卫生检验制度并能切实执行;餐厅干净卫生，整洁明亮，餐具在消毒柜中消毒。

1.3 停车服务:具有内部停车场，并提供免费停车服务，进出相对便利。

1.4 安全保卫:具有相应的安全保卫措施。

1.5 接受政府采购管理部门的各项规定，切实享受各项权利，严格履行承诺的义务，做好服务。

1.6 我公司按招标文件要求签定承诺书;并在定点服务期间遵守承诺,做好各项服务工作,履行定点服务供应商义务。

1.7 在合同执行期间,我公司接受濮阳市财政局的监督管理

1.8 我公司严格按照投标文件承诺的优惠价格承接业务,保证服务报价为同一时期、同一质量、同等数量的同类业务的濮阳市最低价格。

1.9 我公司不承接非政府采购业务,不对没有承接的政府采购接待业务开具发票

1.10 信息报告制度:我公司于每季度前5个工作日内将上季度定点政府采购业务情况上报濮阳市财政局。若遇价格变动、人员、联系电话的变更情况时及时以书面形式上报。如未按要求上报将按相关管理办法给予相应处理,直至取消其定点服务资格。

1.11 业务建档制度:我公司建立单独的政府采购业务档案资料(包括业务清单、发票复印件、收费明细等)以备业务季报和执行期间的检查。

1.12 合同签订之日起至2026年12月31日。

四、专职人员配备

(一)会议服务团队

会议协调专员:配备经验丰富的会议协调专员若干名,负责与党政机关会议组织者提前对接沟通,了解会议详细需求,统筹安排会议相关事宜,从预订场地到会议结束后的反馈收集全程跟进协调,确保各个环节无缝衔接。

场地布置人员:专业的场地布置团队,熟悉各类会议的布置要求,能够熟练操作布置音响设备、灯光系统、舞台搭建、桌椅摆放等工作,根据会议主题和风格,营造出恰当的会议氛围。

会议服务人员:训练有素的会议服务人员分布在各个会议室,在会议期间提供茶水供应、资料传递、设备操作协助等现场服务,随时响应参会人员的需求,保持良好的服务形象和礼貌态度。

(二)餐饮服务团队

餐饮经理:由专业的餐饮经理负责整体餐饮服务的策划与管理,根据会议安排和参会人员口味偏好,制定合理的菜单,确保菜品营养均衡、口味多样,并严格把控食品安全和质量。

厨师团队:具备精湛厨艺的厨师团队,擅长不同菜系的烹饪,能够满足多样化的饮食需求,同时注重菜品创新,以优质的烹饪技艺为参会人员提供美味可口的餐饮。

餐饮服务人员:热情周到的餐饮服务人员负责餐厅的接待、点餐服务、餐具摆放与清理等工作,保证就餐环境整洁有序,为参会人员提供舒适的用餐体验。

(三)客房服务团队

客房经理:客房经理负责客房服务的整体调度与管理,监督客房的清洁卫生、设施设备维护

等工作，及时处理客人在住宿期间遇到的问题，确保客人住得舒心。

客房服务员：一支专业的客房服务员队伍，按照严格的卫生标准和服务流程进行客房打扫、床铺更换等日常工作，为参会人员提供干净整洁、温馨舒适的住宿环境。

（四）安全保障与技术支持团队

安保人员：配备充足的安保人员，负责会议场所的门禁管理、巡逻巡查、秩序维护等工作，保障会议区域的安全稳定，对进出人员和车辆严格核实登记。

工程技术人员：一支专业的工程技术人员随时待命，对会议场所内的电气设备、空调系统、网络通信等设施进行维护保养，及时处理突发性的技术故障，确保各项设施正常运行，保障会议顺利开展。

五、服务流程及标准

（一）会议预订服务流程及标准

预订咨询

流程：党政机关相关负责人通过电话、邮件或线上预订平台向我方提出会议预订咨询，我方安排专人在工作时间内即时响应，解答关于场地、设施、服务项目、价格等方面的疑问。

标准：回复及时准确，语言规范礼貌，确保咨询者能够全面了解所需信息。

预订受理

流程：在接到正式预订申请后，会议协调专员与预订方进一步沟通会议详细信息，包括会议时间、规模、议程、住宿和餐饮需求等，填写会议预订申请表，根据场地档期情况进行确认。如遇场地冲突，及时提供其他合适的备选方案供选择。

标准：信息收集全面细致，申请表填写规范完整，备选方案合理可行，在1小时内完成预订受理反馈。

预订确认

流程：经双方协商一致后，我方以书面形式（预订确认函、邮件等）向预订方发送会议预订确认信息，明确会议各项安排及相关费用，并告知预订变更和取消的相关规定，同时建立会议预订档案，将所有相关资料归档留存。

标准：确认信息清晰明确，各项条款无歧义，档案管理规范有序，便于后续查询和跟进。

（二）会议前准备服务流程及标准

场地布置

流程：根据会议预订确认的要求，场地布置人员提前2天开始进行场地布置工作。包括按照预定的座位数摆放桌椅、调试音响灯光设备、安装调试投影仪等多媒体设备、布置背景板和会标等，完成后进行全面检查和调试，确保设备运行正常，场地布置符合要求。

标准：桌椅摆放整齐美观，设备调试到位，画面清晰、声音洪亮，灯光效果适宜，背景板等装饰布置贴合会议主题，整体场地环境整洁有序。

餐饮准备

流程：餐饮经理根据预订的参会人数、用餐时间和菜单安排，组织厨师团队提前采购新鲜食材，严格进行食品安全检验，合理安排烹饪时间，确保按时、按质提供餐饮服务。同时，餐饮服务人员提前布置好餐厅，摆放餐具、餐巾等，营造良好的就餐环境。

标准：食材新鲜安全，菜品色香味俱佳，分量充足合理，餐厅环境干净整洁，餐具摆放规范整齐，能满足不同饮食需求及特殊要求（如清真餐等）。

客房准备

流程：客房部安排客房服务人员，对预订的客房进行清洁打扫，更换干净的布草，检查客房内各项设施设备（如电视、空调、电话等）是否正常运行，补充必要的生活用品（如洗漱用品、饮用水等），确保客房处于最佳入住状态。

标准：客房卫生，达到标准，无异味、无污渍，设施设备完好无损，生活用品配备齐全，床铺整洁舒适。

（三）会议期间服务流程及标准

会议现场服务

流程：会议服务人员提前到达会议室，再次检查各项准备工作，在会议开始后，每隔 30 分钟为参会人员添加茶水，及时传递会议资料，协助参会人员操作多媒体设备等，关注会议现场情况，及时响应各类需求，确保会议顺利进行。

标准：服务主动及时，茶水供应充足且温度适宜，资料传递准确无误，设备操作熟练，服务过程中保持安静，不干扰会议正常进行。

餐饮服务

流程：按照预定的用餐时间，引导参会人员有序进入餐厅就餐，餐饮服务人员及时为客人提供点餐、上菜等服务，在用餐过程中关注客人需求，及时添加茶水、更换餐具等，确保用餐愉快顺利。

标准：引导有序礼貌，上菜及时准确，菜品温度合适，服务周到细致，就餐环境安静舒适。

客房服务

流程：对于入住客房的参会人员，客房服务员在客人外出期间进行客房整理工作，补充生活用品，更换用过的毛巾等，客人如有特殊需求可随时通过客房电话联系服务人员，服务人员及时响应并提供相应帮助。

标准：客房整理规范，不随意翻动客人私人物品，对客人需求响应迅速，解决问题有效，保障客人住宿舒适。

（四）会议结束后服务流程及标准

场地清理与检查

流程：会议结束后，场地布置人员立即清理会议室，拆除临时搭建的背景板等装饰，整理桌椅，关闭并检查各类设备是否正常关闭，对场地进行全面清洁打扫，恢复场地原状，确保不影响后续会议使用。

标准：场地清理干净彻底，设备完好无损，物品归位整齐，无遗留垃圾和杂物。

费用结算

流程：根据会议实际消费情况，及时准确地编制费用结算清单，向党政机关预订方提供详细的费用明细，按照《党政机关厉行节约反对浪费条例》（转账、公务卡支付等）办理费用结算手续，同时向预订方征求服务意见反馈，收集对本次会议服务的评价和建议。

标准：费用清单清晰准确，无不合理收费项目，结算手续办理便捷高效，对反馈意见认真收集整理，持续改进服务质量。

资料归档与总结

流程：将本次会议服务的所有相关资料，包括预订申请表、确认函、服务记录、费用结算清单、反馈意见等进行整理归档，建立完善的会议服务档案，并由相关负责人组织团队对本次会议服务进行总结分析，梳理经验教训，查找存在的问题和不足之处，提出改进措施，为今后的会议服务提供参考。

标准：资料归档齐全完整，档案管理规范有序，总结分析深入客观，改进措施具有针对性和可操作性，持续提升服务水平。