四、服务承诺

一、服务承诺：

1、热情为市贵单位提供服务，做到时间快、质量优、服务佳、价格合理。

2、保证按招标文件及我方投标文件承诺的优惠幅度执行服务价格，按照规定的标准、质量、限额为贵单位提供优质服务；保证价格为同一时期、同一质量、同等数量的最低价格。

3、认真遵守国家法律、法规，遵守职业道德和行业规范，严格遵守各项财经纪律，坚决杜绝采取送礼、回扣、报销费用等不正当竞争手段揽取业务

4、保证服务质量，认真把好质量关，对服务过程中发生的质量问题，严格按我方投标/响应性文件承诺予以解决。

5、指定专人负责与采购人沟通协调，确保会议服务事项顺利开展。

6、服务期间未经采购人允许不得泄露采购人提供的任何相关信息。

7、根据采购人要求代订酒店并处理服务期间全程的各项事务。并建立专门的业务档案，详细记录住宿接待内容（登记单位、人数、天数、用房数量及结算发票复印件等），单独建立台账或账户核算，按财务、税务要求出具住宿费等发票，严禁虚开发票，并积极配合服务期间政府采购监督管理部门的检查。

8、须尊重和服从采购人的领导和管理，积极配合采购人的工作安排。

9、负责会议期间文稿、通信录等资料的打印，复印服务。

10、供向入住人员免费提供50个以上停车位及行李免费寄存服务。

11、根据入住人员需要免费更换床上用品（床单、被罩、枕套等），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；卫生间每天消毒，卫生用具整洁，保证全天供应洗浴热水；客房配备电视、电话、空调、无线wifi。

12、执行国家相关标准、行业地方或者其他规范。

13、有室内、外学员活动场地，学习环境安静、舒适优先。

14、接受贵单位采购管理部门和有关部门的监督检查；如发现我单位在接待服务过程中转包、联合承接或自身原因违反招标文件和本承诺书有关规定、承诺的，贵单位相关监督管理部门有权视具体情况给予警告、通报批评、取消资格、赔偿经济损失或没收投标保证金等处理。

15、做好售后服务工作，设置专职部门、派专人跟踪用户使用情况，听取用户意见和建议，完善服务。

16、保证在服务期限内，按国家有关政策及时进行工商、税务、消防、卫生防疫、机构代码等相关证照的年检、换证工作，否则，可取消我单位的服务定点资格。

17、我单位服务联系信息如下，如出现信息变动，及时申请并予以变更。

18、提供安全正点、卫生整洁、优质周到的服务；不得分包、挂靠。

19、保证服务过程中人员安全，如果发生任何事故，所有责任均由供方承担并负责处理。

其他优惠措施：

1、保证按招标文件及我方投标文件承诺的优惠幅度执行服务价格，按照规定的标准、质量、限额为贵单位提供优质服务；保证价格为同一时期、同一质量、同等数量的最低价格。

2、客房包含优惠礼遇：

免费在餐厅享用丰盛自助早餐1-2位、免费使用电子保险箱、房间内配备免费茶水和咖啡、

在房间免费拨打市内电话、每日赠饮纯净水两瓶、免费提供自助洗衣服务、免费使用健身房、停车场免费泊车（每房限一辆）

3、前台服务：

专职行李员、行李寄存、贵重物品保险柜、代客泊车、24小时大堂经理、叫车服务、礼宾服务、叫醒服务、快速办理入住/退房手续、储物柜、中文服务、24小时中文服务、24小时前台、专职门童、旅游交通图、邮政服务

4、餐饮服务：

中餐厅、自助餐厅、送餐服务、儿童餐、尊诺大堂吧

5、通用设施：

公共音响系统、吸烟区、电梯、大堂报纸、公共区域禁烟、无烟楼层、公共区域闭路电视监控系统、安全报警器、烟雾报警器、中文指示

6、商务服务：

会议室、商务服务、多媒体演示系统、传真/复印、多功能厅

7、清洁服务

洗衣房、打扫工具、熨衣服务、每日打扫、每日换毛巾、每日换牙具

8、其他服务：

外送洗衣服务、管家服务、多语言服务、婚宴服务、干洗、洗涤用具。

二、商务及其他配套服务项目的优惠承诺或价格：

1、 文印中心：提供打印机，方便客人打印文件；

2、 订票服务：国内直拨电话、订票；

3、 宽带上网：免费有线、无线上网服务；

4、提供 24 小时热水淋浴；

5、免费停车、有线电视、空调、传真、免费早餐；

6、酒店提供免费租借物品服务，如雨伞、指甲刀、充电器、自行车等；

7、酒店提供为客人叫醒服务；

8、问询服务，如果客人有疑难问题，可咨询员工，员工要想办法帮客人解决；

9、委托代办服务:如客人有需求，酒店无法满足，可为客人代理办理所需服务；

10、入住客人带小孩的，可以提供儿童拖鞋；

11、针对生日的客人赠送礼品及卡片；

12、当看到小朋友时可以赠送前台礼品；

13、大厅购行李车方便为客人搬运行李的服务；

14、酒店备有药箱以方便客人的服务，客房和前台各有一个，备齐所需药品；

15、酒店提供去车站接送客人的服务；

我公司保证按招标文件及我方投标文件承诺的优惠幅度执行服务价格，按照规定的标准、质量、限额为贵单位提供优质服务；保证价格为同一时期、同一质量、同等数量的最低价格。

三、会议定点场所接待和服务承诺

1、为会议提供热情接待，优质服务。

2、按会议需要提供会议室。

3、制作会标、欢迎牌。

4、会议定点场所交通便利、布局合理，有能力承办会议。承诺采购人获得优先服务的权利，一旦接受预定，除不可抗力原因外，不得单方面取消预订。

5、按会议类别安排相应标准的餐饮。会议用餐原则上采用自助餐，其中：一类会早餐不得少 于 25 个品种， 中晚餐不得少于 30 个品种； 二类会早餐不得少于 20 个品种， 中晚餐不得少于 28 个 品种；三类会早餐不得少于 15 个品种，中晚餐不得少于 20 个品种，四类会早餐不得少于 12 个品 种，中晚餐不得少于 18 个品种，具体承办会议时，提供承办四种会议类别一日三餐的菜单方案。

6、客房服务要求：客房卫生整洁，被褥干净无异味，床单、被罩至少一客一换；房间内茶具每天消毒，及时送水；卫生间每天清洁消毒，全天供应洗浴热水；配备冷暖空调，冬季保证供暖。

7、餐饮服务要求：能提供早、中、晚餐服务；操作间工作人员应有卫生防疫部门核发的卫生健康证；餐厅应有食品卫生检验制度并切实执行；餐厅整洁明亮，干净卫生，餐具应在消毒柜中消毒。

8、停车服务要求：有内部停车场，停车位 20 个以上，提供免费停车服务，进出便利

9、必须提供宾馆房间布置图、会议室平面布置图和停车场平面布置图

10、安全保卫要求：应具备健全的安全保卫措施，能够处理紧急突发情况。

11、服务要求：应设有固定联系电话及联系人，及时响应采购人各项要求，开放采购人要求免费提供上门服务。协助会议单位报到，为会议提供热情接待，优质服务。

四、其他配套服务项目的优惠承诺或价格：

1、客房包含优惠礼遇：

免费在餐厅享用丰盛自助早餐1-2位、免费使用电子保险箱、房间内配备免费茶水和咖啡、在房间免费拨打市内电话、每日赠饮纯净水两瓶、免费提供自助洗衣服务、免费使用健身房、停车场免费泊车（每房限一辆）

2、服务承诺：

（1）在我单位的服务工作过程中，我们将严格执行国家的有关法律法规，尊重并贯彻需方的意见，维护需方的利益，严把质量关，把“向需方提供优质服务”作为我们工作目标。我单位本着想需方之所想，急需方之所急，定在会议、入住客房、餐厅用餐等项目服务过程中与需方密切配合，随时随地提供全过程、全方位的服务，保证各项工作的顺利进行。 如我公司能在本次竞争谈判中中标，我公司郑重承诺如下:

（2）如果我公司中标，我们将严格执行《安全法》和《卫生规范》以及酒店各项管理制度，思想上高度重视，为会议提供热情接待，优质服务；协助会议单位报到，并按会议类别安排相应标准的住宿；按会议需要提供会议室，制作会标、欢迎牌；按会议类别安排相应标准的餐饮。会议用餐原则上采用自助餐，其中：一类会早餐不得少 于 25 个品种， 中晚餐不得少于 30 个品种； 二类会早餐不得少于 20 个品种， 中晚餐不得少于 28 个 品种；三类会早餐不得少于 15 个品种，中晚餐不得少于 20 个品种，四类会早餐不得少于 12 个品 种，中晚餐不得少于 18 个品种，具体承办会议时，中标人应提供承办四种会议类别一日三餐的菜单方案；客房服务要求：必须保证客房房间卫生整洁，被褥干净无异味，床单、被罩至少要一客一换；房间内茶具、洗用具每天消毒，及时为顾客送水；具有卫生间，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；餐饮服务要求：保证操作间工作人员应有卫生防疫部门核发的卫生健康证，持证上岗；餐厅应有食品卫生检验制度并能切实执行；餐厅应干净卫生，整洁明亮，餐具均应在消毒柜中消毒；停车服务要求：应提供承接对应类型会议所需的停车场及免费停车服务，进出相对便利；安全保卫要求：应具有相应的安全保卫措施；会议接待中，以标准间为主，因特殊原因提供的超标准客房，房间价格按同一会议类型确定的人均房间价格执行。

（3）我方定会全力以赴，保证保质、保量圆满完成各项会议、入住、用餐接待任务。

（4）我公司严格按照需方提供的规格要求，严格依法开展各种经营活动，积极履行餐饮企业的责任，把好食品采购验收关，提供卫生安全的环境，切实保障公众身体健康和生命安全。

（5）协议期间，我公司会严格按照投标文件及合同中的承诺履行。

本公司将严格履行以上承诺，对社会和公众负责，保证顾客安全，接受社会监督。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

投标人名称(企业电子签章)：新乡市诚城智臻酒店管理有限公司

法定代表人和授权委托人（个人电子签章）：

日　期：2025 年 6 月 17 日

二、投标报价明细表

（表一）住宿

项目名称：新乡市财政局 2025-2026 年党政机关会议定点场所框架协议项目
项目编号：新乡政采招标采购-2025-48/新交采 2025ZB003 号

客房（数量：间； 价格：元/天）

饭店名称	房型	总间数	协议间数	门市价	投标价格	限额标准
新乡市诚城智臻酒店管理有限公司	标准间	113	113	1188	**300**	300
	单人间	138	138	1188	**300**	300
	普通套间	7	7	3999	**600**	600

注：

1. 会议定点场所应当具备承办党政机关四类会议以上规模的能力，并能提供会议所需的客房。
2. 投标人名称应填开发票单位名称。
3. 未按要求报价或投标报价超过限额标准的投标将被视为无效投标。

投标人（电子公章）：新乡市诚城智臻酒店管理有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：

时间： 2025 年 6 月 17 日

（表二）会议餐

项目名称：新乡市财政局 2025-2026 年党政机关会议定点场所框架协议项目
项目编号：新乡政采招标采购-2025-48/新交采 2025ZB003 号

饭店名称	是否具备少数民族就餐条件	餐费	投标报价（元/人/餐）	餐费限额（元/人/天）
新乡市诚城智臻酒店管理有限公司	是	中餐	50	100
		晚餐	50	

注：

1. 会议定点场所应当具备承办党政机关四类会议以上规模的能力，并能提供会议所需的餐饮服务。

2. 投标人名称应填开发票单位名称。

3. 未按要求报价或投标报价超过限额标准的投标将被视为无效投标。

投标人（电子公章）：新乡市诚城智臻酒店管理有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：

时间： 2025 年 6 月 17 日

（表三）会议室

项目名称：新乡市财政局 2025-2026 年党政机关会议定点场所框架协议项目

项目编号：新乡政采招标采购-2025-48/新交采 2025ZB003 号

饭店名称	类型	楼层	会议室	会议室面积（平方米）	标准容纳人数	门市价（元/半天）	投标价格（元/半天）	会议室限额（元/半天）
新乡市诚城智臻酒店管理有限公司	**容纳350人以上（含350人）的会议室**	26楼	诚城厅	500㎡	350-400人	12000	**5000**	5000
		……						
	容纳200—349人（含200人）的会议室	3楼	多功能厅	400㎡	200-300人	8000	**3000**	3000
		……						
	容纳100—199人（含100人）的会议室	6楼	会议中心	320㎡	100-199人	6000	**2000**	2000
		……						
	容纳50—99人（含50人）的会议室	6楼	至诚厅	130㎡	50-99人	3500	**1000**	1000
		6楼	尚诚厅	130㎡	50-99人	3500	**1000**	
		……						
	容纳50人以下的会议室	6楼	先德厅	100㎡	20-49人	3000	**800**	800
		3楼	诚德厅	110㎡	20-49人	3000	**800**	
		3楼	诚和厅	110㎡	20-49人	3000	**800**	
		3楼	聚诚厅	100㎡	20-49人	3000	**800**	
		……						

注：

1. 会议定点场所应当具备承办党政机关四类会议以上规模的能力，并提 供全部会议室。
2. 投标人名称应填开发票单位名称。
3. 会议室自主报价不得超过最高限制单价且不能高于其门市价的60%， 门市价为投标人正在执行的与其他单位签订的最低协议价格。（如：投标人会 议室门市价为100元，投标报价不能高于60元），否则将被视为无效投标。
4. 本表投标人可根据自身情况添加

投标人（电子公章）：新乡市诚城智臻酒店管理有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：_____

时间： 2025 年 6 月 17 日