

八、服务承诺

一、服务承诺

1、服务的内容、形式、时间

我单位交通便利、布局合理，有能力按要求、高质量接待新乡市党政机关各类会议，可提供会议服务、餐饮、住宿等各项服务，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，不会单方面取消预订。

2、成交后如何组织接待业务、如何保证接待业务质量

2.1 会前准备

(1) 了解会议主办单位的具体时间、地点及主要负责人或组织者，要有对口服务的目标，了解与会人员的层次和职位，以便特别关注。

(2) 确定会议的日期，在会议前一天检查好空调、音响及灯光等设备设施的正常使用情况，确保会议能够顺利进行，同时，必须保证会议室干净卫生。

(3) 根据会议通知单，了解会议的具体要求，例如会议的人数、类型等，在会前准备并布置好场地。

(4) 了解会议所需物品：纸、笔、文件夹、白板、白板笔、茶水（一般为主席嘉宾提供）、茶杯、保温壶、矿泉水、以及话筒、投影仪、LED屏等设备提前调试好，保证无故障，正常运行。如需放席位签的，提前好，并在会前按要求的顺序摆放妥当。

(5) 了解会议是否需要提供报到处，若需要，提前摆好签到台。

(6) 会前了解与会人员其它活动安排，例如用餐的安排，用餐地点，做好会后交接。

(7) 工作人员须将会务组房间布置好以便会议报到时使用，同时将会务组标识粘贴好在容易看到的地方。会务组入住后，向会务组了解会议要求（会议主办单位内容，到会讲课老师的安排和待遇、接送问题、酒店住宿安排、讲课的时间、有关会议安排的细节问题、会后考察的具体行程安排）；同时提供酒店情况给会议的老师以供其参考，与酒店各个相关部门协调好会议细节问题（如：会议用会标、座次牌、会议室、餐厅、客房的情况）；

(8) 合理安排人员，明确分工。按照分工，各自进行准备工作。

(9) 安排好负责会议接待的服务员，需在会议开始前 30 分钟到岗，进入工作间做准备，为主席嘉宾位准备茶水。

注意：如果当晚是宴会的会议形式，了解清楚具体要求，通知餐厅，做好一切准备。

2.2 会中服务

(1) 客人进入会场，将会议室门关闭。会议开始时，服务员站在话筒就近处，方便为主讲人（主持人）开话筒。会议开始后，站立于会议室左下角，呈 45 度面向客人，以便为临时出入会场的客人开门；同时应注意会场里的一切情况，留意客人的手势、眼神，随时提供服务。

(2) 茶水（主席位）在会议开始时间前 5 分钟倒茶，会议开始后每隔 5-10 分钟需续水（添加茶水）一次，按先后顺序或宾主顺序添加，或根据客人需要为其添加。

(3) 服务员在会议服务过程中不允许看报纸、玩手机、打瞌睡暨大声说话或做不雅动作，避免影响客人的开会氛围。负责接待会议的服务员进入会场后应关闭手机，以免影响会场的电器设备的使用，如话筒、音响等

(4) 如会场提供水果、点心或饮料,应每隔 15-20 分钟巡视台面,过道区域的卫生,及时清理垃圾,维持台面暨地面卫生。

2.3 会后服务

(1) 如有两场会议室连续时,在会前应与会议负责人做好沟通工作,确定下半场会议的使用时间与具体要求,及时布置会场。如是同一批客人,可在会中休息时,简单的打扫卫生,整理台面;不是同一批客人的,前一批客人走后,快速收台,打扫卫生整理摆台,可根据会议单的要求,提前备好后场需用的物品。

(2) 提前了解会议结束时间,通知下一消费部门做好准备接待工作。在客人准备或提前散会前,通知下一消费部门(例如会后用餐)

(3) 会后通知会前消费过的部门准备好账单,确认是否有会前会后消费,认真核对账单后,由负责整个接待工作的跟进人去跟进并结账。

(4) 备注:一般下午两点至六点的会议,跟进会场的工作人员应在两点半前准备好账单,以备会议提前结束,方便客人提前结账。

(5) 清理会场: (1) 检查会场有无客人遗留的物品,如发现客人的遗留物品要及时与会务组人员或会议跟进人员联系,如两者都联系不上,直接交于总服务台保管(如贵重物品)。

(2) 打扫卫生,不留死角,座椅归位,撤收会议所用之物,分类归放原位,放置整齐

(3) 巡视现场,后场工作间、休息室,填写安全防火登记表,确认无误后,关闭电源,关好门窗,锁门;交安全防火表到保安部。

2.4 服务中的注意事项

(1) 如会议负责人表示(提出),会议期间不用服务时,服务员应在会场外(门外)值班,以备客人需要服务。

(2) 会议进行中,如有电话找人。服务员应问清被找人的单位、姓名,然后礼貌地通知被找人;如不认识要找的人,应通过会务组人员去找,绝不可在会场高喊客人(被找人)姓名。

2.5 客房部做到以下承诺

(1) 客人进入大厅,服务员保持微笑面容,站立说话,主动为客人提供问询,入住登记,做到热情耐心,答复准确清晰,话语温和简明,登记快速准确;

(2) 客人在大厅停留时,服务员上前引导客人就坐,主动为客人提供茶水;

(3) 客房每天保持美观洁净,保证被褥干净卫生,床单被罩至少一客一换,房间内茶具每天消毒,全天供应洗浴热水,配备冷暖中央空调,冬季保证供暖,房间内各种物品摆放井然有序,使客人感觉温馨似家,日常用品备足备齐,安全通道畅通无阻

(4) 全体服务员熟练掌握各项操作规程,严格按照标准服务。

(5) 会议期间及时叫早、叫醒服务使参会代表安心休息。

2.6 餐饮部做到以下承诺

(1) 工作人员必备卫生健康证,按食品卫生检验制度并切实执行。

(2) 严把食品采购关,坚决不进不合格的食品。

(3) 食品贮存分类、分架、隔墙离地存放,贮存场所不存放有毒、有害物品及个人生活物品,生食品、半成品和熟食品分柜存放;

(4) 餐饮用具严格按照要求清洗、消毒,用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器标志明显,做到分开使用,定

位存放，用后清洗，保持清洁。

2.7 酒店有内部停车场，保证至少有 20 个停车位，安排专业人员指挥，提供免费的停车服务。

2.8 建立健全的安全保卫措施，制定各种紧急预案，经常对员工进行培训和演练，保证有处理突发情况的能力。

2.9 设立固定的联系人专门对接，及时响应采购人的各项要求，提前对接各种细节，提供热情周到的优质服务。

3、其它优惠措施及服务

(1) 参会代表离店前，有专人协助办理离店手续节省大家时间，同时为部分延住、晚离店代表办理相应手续。

(2) 协助会务组布置会场和绿化。

二、商务及其他配套服务项目的优惠承诺或价格

宽带上网：房间有宽带上网，可自行选择自带电脑或用房间电脑；会议室、客房、餐厅 WiFi 全覆盖。

三、其他配套服务项目的优惠承诺或价格

1、如果您需要在会议穿插即兴的文娱活动，我们能为您安排相应的节目提升现场气氛。节目优，费用低；

2、公关礼仪：提供礼仪小姐（现场礼仪接待，派发资料，形象展示）；空飘（氢气球充气、升空）花篮（大、中、小号订做）签到笔簿、摄影摄像（专业摄影公司、专业摄影师），市场优惠价。

3、物品运输：会议中若是需要很多相应物品和设备的，我们愿意为客户解决这些物品的运输、搬运问题，均为市场优惠价。

4、物品配送。酒水食品：如会议期间会务方需要烟、饮料、矿泉水、食品等日常用品，并可代办会议期间，会务组所需的办公用品

5、根据客户的意愿、要求，策划、组织，执行会议的各项接待工作，让会议客户放心、满意最大化；让会议接待服务优质最大化。

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：（企业公章） 新乡市金玉满堂中州国际酒店有限公司

法定代表人和授权委托人（个人签字或盖章）：

日期： 2025 年 9 月 26 日



九、投标报价明细表

(表一) 住宿

项目名称: 新乡市规划局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

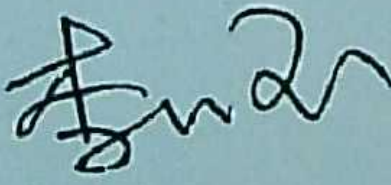
客房 (数量: 间; 价格: 元/天)

饭店名称	房型	总间数	协议间数	门市价	投标价格	限额标准
新乡市金玉满堂中州国际酒店有限公司	标准间	103	103	399	200	300
	单人间	38	38	399	200	300
	普通套间	4	4	699	400	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 (企业公章): 新乡市金玉满堂中州国际酒店有限公司

授权代表 (签字): 

时间: 2025年 9月 26日

(表二) 会议餐

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

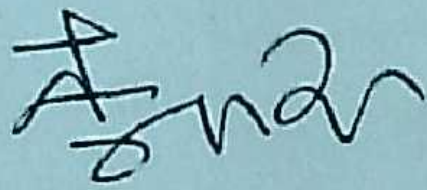
项目编号: 新乡政采招标采购-2025-48/新交采2025ZB003号

饭店名称	是否具备少数民族就餐条件	餐费	投标报价	餐费限额 (元/人/天)
新乡市金玉满堂中州国际酒店有限公司	是	中餐	45	100
		晚餐	45	

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 (企业公章): 新乡市金玉满堂中州国际酒店有限公司

授权代表 (签字): 

时间: 2025年 9月 26日

(表三) 会议室

项目名称: 新乡市规划局2025-2026年党政机关会议定点场所租赁项目

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	房号	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)
	容纳350人以上(含350人)的会议室	一楼	龙凤呈祥	550	500	5500	2500	5000
								
	容纳200—349人(含200人)的会议室	二楼	喜结良缘	450	200	4500	2000	3000
		五楼	多功能厅	350	200	4500	2000	
	容纳100—199人(含100人)的会议室							2000
								
	容纳50—99人(含50人)的会议室							1000
		东二楼	八号厅	100	60	2000	600	
								
	容纳50人以下的会议室							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。

投标人名称：（企业公章）新乡市金玉满中州国际酒店有限公司

授权代表：（签字）李



日期：2025年 9月 26日