

八、服务承诺

（一）服务宗旨与目标

本单位始终以保障党政机关会议高效、有序、顺利开展为核心宗旨，秉持“专业、规范、高效、优质”的服务理念，致力于为各级党政机关、事业单位和团体组织提供全方位会议支持。

通过标准化的设施配置、精细化的服务流程、严格化的成本管控，实现三大核心目标：一是提升政务会议体验，确保参会人员在会议期间享有舒适、便捷的环境；二是节约财政资金成本，严格按照协议标准收费，杜绝浪费与违规支出；三是保障会议质量效率，助力党政机关高效传达政策、部署工作，推动政务工作顺利落地。

（二）设施与环境保护

1. 硬件设施标准

（1）会议场地配置

会议室保持干净整洁、管理有序，根据会议举办单位需求灵活调整桌椅摆放布局（如剧院式、圆桌式、课桌式等）。配备满足会议需求的全套设备：专业音响系统（含麦克风、调音台等，确保音质清晰无杂音）、冷暖空调（温度控制在 22-26℃，保障室内舒适度）、多媒体演示设备（含高性能电脑、实物投影仪、高清多媒体投影仪、投影幕布等），并安排专人负责设备提前调试与全程管护，确保会议期间设备无故障运行，所有设备免费提供使用。同时，免费为会议打印、摆放座签，免费制作会标与欢迎牌（内容根据会议单位要求设计，确保字体清晰、样式规范）。

(2) 客房住宿配置

客房卫生达到星级标准，被褥干净无异味，床单、被罩、枕套严格执行“一客一换”制度；房间内茶具（茶杯、茶壶等）每日进行高温消毒，工作人员每日定时上门送水（确保饮用水充足）；卫生间每日清洁消毒（含地面、台面、洁具等，无污渍、无异味），全天 24 小时供应恒温洗浴热水（水温控制在 40-50℃，水压稳定）；每间客房均配备冷暖空调，冬季保证正常供暖，室内温度不低于 20℃，为参会人员提供舒适的休息环境。

(3) 餐饮服务配置

具备提供早、中、晚三餐的服务能力，早餐以中式为主，搭配主食、粥品、小菜、蛋类等，保证营养均衡；中晚餐可根据会议需求提供自助餐或桌餐，菜品丰富多样，兼顾不同口味需求（可提供素食、低盐等特殊餐食定制）。操作间工作人员均持有卫生防疫部门核发的《卫生健康证》，且每年定期体检；餐厅执行严格的食品卫生检验制度，从食材采购（索证索票，确保食材新鲜安全）、储存（分类存放，防止交叉污染）、加工（生熟分开，符合食品安全规范）到上桌，全程记录可追溯；餐厅环境整洁明亮，桌椅每日清洁消毒，餐具使用前均经过消毒柜高温消毒，确保餐饮安全卫生。

(4) 停车服务配置

拥有专属内部停车场，停车位数量不少于 20 个，且进出通道宽敞畅通，无拥堵隐患；为参会车辆提供免费停车服务，安排专人引导车辆停放，保障车辆停放安全（配备监控设备，24 小时实时监控）。

(5) 配套资料提供

在响应文件中完整提供宾馆房间布置图（标注房间编号、房型、设施位置等信息）、会议室平面布置图（标注桌椅摆放方式、设备位置、出入口等信息）、停车场平面布置图（标注停车位数量、出入口、通道宽度等信息），确保图纸清晰、信息准确，便于会议单位提前规划。

2. 环境维护与安全保障

(1) 环境维护

每日安排专人对公共区域（大厅、走廊、电梯、楼梯等）进行清扫、拖地、消毒，保持地面干净、无杂物；会议室、客房、餐厅每日会后 / 退房后及时清理，更换一次性用品，确保环境整洁；定期对场所内绿植进行养护，营造舒适、美观的会议环境。

(2) 安全保障

建立健全安全保卫制度，配备专业安保人员（24 小时在岗值班），在出入口、停车场、公共区域等关键位置安装监控设备（监控保存时间不少于 30 天）；制定火灾、突发疾病、治安事件等紧急情况应急预案，定期组织应急演练，确保能快速、有效处理突发状况；严格执行消防安全管理规定，定期检查消防设施（灭火器、消防栓、烟感报警器等），确保设施完好、可正常使用，且持有消防部门出具的《消防安全检查合格证》或《消防安全检查意见书》，保障参会人员与财产安全。

(三) 服务质量承诺

1. 专业服务团队

(1) 团队组建与培训

组建专属政务会议服务团队，团队成员均经过专业培训（涵盖政务礼仪、会议流程、设备操作、应急处理等内容），考核合格后方可上岗；服务人员具备良好的职业素养，着装统一规范（如工作服、工牌），态度热情周到，用语文明礼貌（使用“您好”“请”“谢谢”等礼貌用语），主动为参会人员提供引导、咨询等服务。

(2) 会议全程跟进

会议室安排专人全程跟进服务，会议前提前 1 小时到场准备（调试设备、摆放资料、准备茶水等），会议期间实时关注设备运行情况与参会人员需求，及时解决突发问题（如麦克风故障、茶水补充等）；会议结束后，协助整理会议资料、清理会场，确保场地快速恢复整洁。

(3) 多场景服务响应

客房服务人员 24 小时响应需求，提供叫醒、洗衣、物品借用（如充电器、雨伞等）等服务，响应时间不超过 15 分钟；餐饮服务人员熟悉菜品信息，能准确为参会人员介绍菜品，且服务过程中动作轻柔，不打扰会议或用餐秩序。

2. 个性化服务定制

(1) 会议类型专属方案

针对不同类型的政务会议（如工作部署会、培训研讨会、现场观摩会等），提供定制化服务方案：如培训类会议可协助准备培训教材打印、分组讨论场地划分；现场观摩会可协助规划参观路线、安排引导人员等。

(2) 特殊需求支持

支持会议单位提出的合理特殊需求，如会议期间的医疗保障（协助联系附近医院或安排急救箱）、交通接驳（协助联系出租车或大巴车）、票务预订（机票、火车票等，仅收取实际费用，不额外加价）等，全力满足政务会议的多样化需求。

(3) 需求提前对接

提前与会议单位对接需求（会议前 3 个工作日建立专项沟通群），明确会议时间、人数、流程、设备需求、餐饮偏好等细节，根据需求制定详细服务计划，并及时反馈调整，确保服务精准匹配。

(四) 价格与收费规范

1. 合理定价机制

严格按照新乡市财政局框架协议规定的收费标准定价，价格构成透明（涵盖场地使用费、住宿费、餐饮费等，无隐性成本），且定价不高于同区域、同档次场所的市场平均价格；在服务期内，如遇市场价格波动，未经新乡市财政局批准，不得擅自调整收费标准；提供详细的收费明细清单（含各项服务的单价、数量、总价），便于会议单位核对与报销。

2. 严禁违规收费

承诺无任何形式的违规收费行为：不强制推销额外服务（如收费茶水、收费打印等）；不收取协议外的其他费用（如场地清洁费、设备使用费、停车费等，均已包含在协议价格内）；不通过拆分项目、虚增数量等方式变相提高收费标准。若存在违规收费，愿意按照协议约定

接受处罚（如退还超额费用、书面警告等）。

（五）合作与沟通机制

1. 与客户紧密合作

（1）专属沟通渠道

建立专属沟通渠道，为每个合作的会议单位指派 1 名客户经理，作为对接联系人（提供固定联系电话、微信等联系方式），负责全程跟进会议需求对接、服务协调、问题反馈等工作，确保信息传递及时、准确。

（2）全流程对接

会议举办前，与会议单位召开专项对接会（可线上或线下），再次确认会议流程、服务细节，确保双方对服务内容无异议；会议期间，每日与会议单位负责人沟通当日服务情况，及时调整服务方案；会议结束后，24 小时内提交服务总结报告（含会议开展情况、服务落实情况、存在问题等）。

（3）报到协助服务

协助会议单位完成参会人员报到工作，在木厅设置专属报到台，安排专人负责签到、资料发放、房卡领取等流程，减少参会人员等待时间，确保报到高效有序。

2. 定期反馈与改进

（1）反馈机制建立

建立服务质量反馈机制，会议结束后 3 个工作日内，向会议单位发放《服务质量评价表》（含设施配置、服务态度、餐饮质量、收费规

范等维度，采用打分 + 留言形式)，主动收集意见与建议。

(2) 问题整改与培训

每月对反馈意见进行汇总分析，针对存在的问题（如设备故障、服务响应慢等）制定整改方案，明确整改责任人与整改期限（一般不超过 7 天），并将整改结果反馈给相关会议单位；每季度组织服务团队内部培训，针对反馈集中的问题开展专项提升（如设备操作技能、服务礼仪等），持续优化服务质量。

(3) 年度报告提交

每年向新乡市财政局提交《年度服务总结报告》，汇报全年服务开展情况、反馈意见整改情况、下一年度服务改进计划等，接受财政部门的指导与监督。

(六) 监督与投诉处理

1. 内部监督机制

(1) 监督小组组建

成立内部服务质量监督小组，由单位负责人担任组长，成员涵盖服务、财务、安保等部门，每周对会议服务情况进行抽查（如现场检查设施、询问参会人员、查看监控记录等），每月开展全面检查，确保服务承诺落实到位。

(2) 考核与奖惩

建立服务质量考核制度，将服务人员的工作表现（如客户满意度、问题处理效率、违规情况等）与绩效考核挂钩，对表现优秀的人员给予奖励（如奖金、表彰），对违规或服务不达标的人员进行处罚（如扣

绩效、重新培训、调离岗位等)。

(3) 财务监督

严格执行财务监督制度，财务部门每月对会议收费情况进行核查（核对收费明细、发票开具情况等），确保收费符合协议标准，无违规收费或虚开发票行为；对政府采购业务档案（含业务清单、发票复印件、收费明细等）进行单独归档管理，保存完整，便于财政部门检查。

2. 投诉处理流程

(1) 投诉渠道公开

公开投诉渠道：在场所大厅显眼位置张贴投诉电话（24 小时畅通）、投诉邮箱，同时在会议资料中附上投诉方式，确保参会人员或会议单位能便捷反馈问题。

(2) 投诉快速处理

接到投诉后，1 小时内与投诉人取得联系，了解具体情况（记录投诉内容、时间、涉及人员等信息）；一般投诉（如服务态度问题、小设备故障等）在 24 小时内解决并反馈结果；复杂投诉（如安全问题、大额违规收费等）在 48 小时内提出解决方案，明确整改期限，并及时向投诉人同步进展，直至问题完全解决。

(3) 后续改进与备案

投诉处理完成后，3 个工作日内对投诉人进行回访，确认满意度；同时将投诉案例纳入内部培训素材，组织服务团队学习，避免同类问题再次发生；若投诉涉及违规行为，按照内部制度对相关责任人进行

处理，并将处理结果报新乡市财政局备案。

(七) 其他承诺

严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及新乡市财政局关于会议定点管理的各项规定，接受财政部门的监管，积极配合财政部门开展的核查、检查工作，不拒绝、不干扰、不阻挠。

安排专人负责“党政机关会议定点场所管理信息系统”的注册、信息填报与维护更新工作，确保系统信息真实、准确、完整，且及时响应系统操作要求（如会议备案、费用结算等）。

服务期内，若因不可抗力（如自然灾害、政策调整等）需变更服务或取消预订，提前 48 小时通知会议单位，并协助做好后续衔接工作（如推荐其他定点场所、协调会议延期等），无不可抗力原因不单方面取消预订。

持有完整、有效的资质证件：公安部门核发的旅馆业《特种行业许可证》、消防部门出具的消防安全检查合格证明、市场监督管理部门核发的《食品经营许可证》、卫生防疫部门核发的《卫生许可证》，且在服务期内确保证件持续有效。

响应有效期从提交申请资料时间起，至 2026 年 12 月 31 日（框架协议到期日），若框架协议到期后顺延或续约，响应有效期同步延长，期间严格履行本承诺所有内容，如有违反，自愿接受新乡市财政局的相应处理（如书面警告、取消定点资格等）。



投标人名称(企业公章): 获嘉县望景休闲观光有限公司

法定代表人和授权委托人(个人签字或盖章): 赵安王琳琳

日期: 2025 年 10 月 9 日



九、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
项目编号：财政审批编号：新乡政采招标采购-2025-48，交
易中心系统编号：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
获嘉县望景休闲观光有限公司	标准间	69	69	168	160	300
	单人间	3	3	218	180	300
	普通套间	6	6	328	288	600

注：

- 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。
- 投标人名称应填开发票单位名称。
- 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）：

授权代表（签字）：

王球胜



2025 年 10 月 9 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： 财政审批编号： 新乡政采招标采购-2025-48，交
易中心系统编号： 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)
望景餐厅	具备	中餐	40	100
		晚餐	40	

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）：获嘉县望景休闲观光有限公司

授权代表（签字）：王林强

时间：2025 年 10 月 9 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：财政审批编号：新乡政采招标采购-2025-48，
交易中心系统编号：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)
获嘉县望景休闲观光有限公司	容纳350人以上 (含350人) 的 会议室	1	大会议室	2300	440	4000	2000	5000
								
	容纳200—349人 (含200人) 的会 议室	2	多功能 厅	1800	336	2000	1000	3000
								
	容纳100—199人 (含100人) 的会 议室	6	会议室	500	120	1600	800	2000
								
	容纳50—99人 (含50人) 的会议室	6	会议室	200	50	1200	600	1000
								
	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）获嘉县望景休闲观光有限公司

授权代表：（签字）王林强

日期：2025 年 10 月 9 日

