

供应商的优惠条件及服务承诺等

自报名参加 2023-2024 年度桓台县党政机关会议定点场所项目投标以来，酒店的管理层把投标定点接待列入了酒店的重要议事日程。我们围绕“硬件改进、完善功能、创造氛围、提高员工素质”等方面的工作进行展开，进一步强化服务质量，提高自身的竞争能力，为酒店下一步经营发展打下基础，具体服务承诺及履约情况如下：

1、加强对会议定点酒店服务接待工作的认识。

为进一步做好政府各项活动的接待工作，提高酒店接待档次和服务水平，提升酒店知名度，酒店总经理牵头召开如何做好政府会议接待工作为主题的专题会议，会上明确酒店各部门以及营销代表的责任。通过专题会议，进一步提高酒店管理人员对政府会议接待的重要性的认识，强化服务人员对政府会议接待的优质服务意识，为进一步做好政府接待活动打下坚实基础。营销部为此制定一套详尽实用行之有效的会议接待流程，对政府会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐务安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节作了详细规定和说明。

2、建立健全组织机构，实行分工负责，确保接待各项工作得以顺利开展。

酒店严格按照星级酒店服务标准及要求对操作层进行强化培训，牢牢树立了标准意识、服务意识，全面掌握各岗位的服务准则、服务规范，注重培养宾馆服务人员良好的服务意识和推销意识，从而使各部门进入规范的循环体系，使员工个人素质和业务素质，尽快适应了高星级酒店规范管理的基本要求，创造良好的服务接待环境，做好对客的各项接待服务。

3、建立健全岗位规章制度，建立良好的工作秩序。

服务质量是酒店经营管理一个重要的环节，结合员工队伍整体素质情况，针对性地建立了部门管理制度：比如酒店管理制度、财务管理制度、工程运行系统安全条例、人事培训制度、餐饮服务规章制度、后厨管理制度等，严格进行监督检查，强化了质管委的职能；利用《质量管理奖、罚条例》来规范员工礼仪，严格执行各项规章制度，使每个员工在日常生活中养成良好的习惯，不断提高自身的综合素质，有效保证为宾客提供最佳服务。

4、实行分级管理，保障服务水准。

酒店实行总经理→部门总监→主管→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《部门总监岗位责任制》，对部门总监的行为规范、职责、值班经理职责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、各岗位职责及人事培训内容，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。宾馆实行“五严五暖”为特点的思想教育方式，树立员工爱店敬业的思想意识，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。

5、完善硬件设施，提升会议接待档次

完善硬件设施，是促进酒店健康发展，提高会议接待能力的前提和保证。为进一步完善酒店服务功能，提高酒店的接待档次，我公司设有大、中、小多种规格会议室。增设和配备多媒体投影仪，现代化视听系统等先进设备并抓好硬件设施的维护保养，确保会议接待工作正常开展。

6、树立安全意识，完善安全设施，确保顾客安全。

酒店对员工的消防及其他安全知识进行定期培训；不断完善酒店的安全设施，设有楼层灭火器、安全出口指示灯、安全应急灯等安全设施；对室外项目也增加防护设施，树立警示牌，张贴警示语等来强化和保障安全。酒店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控制，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；同时，酒店组建义务消防安全队。这些有效的安全保障措施，都确保了住店客人的生命财产安全。酒店开业以来，没有发生一起重大安全事故，既为客人提供了安全的入住环境，也保证了酒店的正常运行。

7、狠抓清洁卫生，营造素雅温馨的亮丽环境。

酒店从外部环境、停车场到接待大厅、客房、餐厅等，都要检查经常性地清洁维护与打扫。卫生责任由部门到班组到人员层层落实负责，按周期有计划地清洁，努力做到“勤”和“细”。在监督上，以自查和逐级督促与酒店质检相结合的方式；投入相应物资作为保障，切实保证酒店设施的完善。比如门厅地毯的铺设减小了尘埃带入量，客房吸尘器的添制方便了地毯清洁，采用一些高质有效的清洁和消毒剂保证了清洁的品质效果等。同时搞好了设施设备的维护保养及部分更新添置。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，对某些大型重要设施，聘请厂方技师前来指导维护。及时对空调机房、变压器、线路、管件、房间空调、电器、家俱、洁具、某些墙面天花等进行了多次保养或维修，以

保障酒店设施的正常运行，确保酒店的服务质量。

通过强化内部管理，酒店目前硬件设施和服务质量均得到很大提高，“宾客至上，超出客人对我们的期望”这种服务理念，将化作每一位员工的自觉行为，酒店将一如既往地秉承“高标准、严要求”的经营服务方向，为客人提供更加舒适、更加完善、更加便捷的优质服务。在今后的会议接待过程中，我们将严格按照会议接待程序，做好每一个环节的服务工作，做出积极的努力和应有的贡献，同时力求给客人提供和创造一个舒适、安全、良好的住宿环境。

我单位保证依据招标文件要求和我单位招标过程中的承诺，按协议优惠价格及时向各单位提供高质量的服务，不得在中标合同内容之外，提出任何附加条款。

我单位承诺能承担会议接待工作；具备大、中、小多种规格会议室类型，并能提供满足会议需求的会议室，具备承办相应规模会议的接待能力。

我单位承诺在有效定点服务期内按招标要求和定点承办规定的条款与用户单位签订会议合同，并严格按照合同约定执行。

我单位保证用户单位在接受我单位服务的任何时候，如受到第三方关于任何侵权的指控时，在核实确认后，由我单位承担由此引起的一切法律责任和费用。