

件，通过信息化管理，柜台宾馆保证向客人提供准确、到位的服务，减少服务过程中的差错，让客人获得“物超所值”的产品和服务。同时积极做好对标管理工作，通过制定高于其它同类酒店的服务标准，以让入住酒店的客人感受到高标准的服务质量，获得更高程度的满意，以吸引他们不断入住酒店。

具体服务承诺如下：

1、增强遵纪守法意识。遵守国家法律、法规、社会道德规范，执行政府有关规定，尊重民族习俗；履行星级饭店义务；建立和完善客人回访和投诉受理机制，自觉接受旅游行政管理部门检查及社会各界的监督。

2、持续提高服务质量。严格执行国家三星级、五钻级的服务质量标准；牢固树立“宾客至上、服务第一”的宗旨，坚持“以人为本”，信守合同约定，严格履行服务承诺，不得擅自减少服务项目，不随便降低服务标准，满足游客合理需求。及时、准确、合理处理客人投诉。

3、做好文明规范经营。文明经营，倡导有益身心健康的消费；使用文明用语，提倡微笑服务，礼貌待客；加强业务培训，提高员工素质，为客人提供规范化、标准化、情感化和个性化的服务；遵守社会公德，重视精神文明建设，自觉抵制“黄、赌、毒”等社会丑恶现象，维护旅游星级饭店声誉。

4、严抓安全生产管理。不断完善服务设施和服务功能，加强硬件建设，加强安全管理，全面落实责任制度，确保客人人身、财产安全。

5、创建诚信宾馆饭店。以诚为本，严格执行旅游价格自律制度，公平交易，不欺客、宰客，不低于成本开展经营活动。所提供的服务项目明码标价，货真价实。

6、扎实抓好食品卫生工作。食品、设施、设备符合国家规定的卫生标准，不出售有碍健康的食品，不出售假冒伪劣及过期商品。

7、争创绿色节能宾馆。倡导绿色消费，使用绿色环保产品，节约能源，降低消耗，创建绿色饭店，为旅游者营造绿色消费环境。

桓台宾馆有限公司

2023年1月3日