

## 服务内容：

- (1) 仪容仪表：干净整洁。
- (2) 入住服务：根据流程负责引导人员顺利入住房间，并进行相关信息的登记及录入工作。
- (3) 日常清洁服务：负责每日对房间、楼宇内公共区域（走廊、楼梯、电梯）等进行清洁整理。
- (4) 日常补给服务：根据规定，负责更换房间床上用品及补充日常易耗品。
- (5) 垃圾清理服务：负责每日清洁房间、楼宇内公共区域（走廊、楼梯、电梯）的垃圾。
- (6) 报修索赔服务：负责检查并发现任何工程问题，及时维修。
- (7) 退房查房服务：负责退房查房及遗留物品检查工作。
- (8) 家私家电检查服务：负责检查家私、家电，确保始终保持完好工作状态，无工程问题。
- (9) 其他服务：提供其他相关辅助服务。

## 服务标准

内容	服务标准
仪容、着装	<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 酒店所有工作人员在服务工作期间，必须按照三星级酒店仪容仪表要求，统一穿着，佩戴工作牌；</li><li>(2) 遵守相关工作纪律及制度。</li></ol>
入住服务	<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 主动迎候运动员、教练员、媒体记者、工作人员，应人员要求，介绍室内服务设施设备；</li><li>(2) 每天下午 18 点前确认第二天入住人员的抵离信息，含抵离时间、人数、房号等；当天再次确认入住人员抵离信息；</li><li>(3) 人员入住前，服务人员对房间的设备设施进行认真全面的检查，保证人员入住时，房况处于良好状态。</li></ol>
日常清洁服务	<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 每天定时进行床铺整理、房间打扫、房间除尘以及卫生间清洁工作；</li><li>(2) 每天进行客房内的门廊、楼道、步梯、电梯内的清洁服务；</li><li>(3) 如人员提出客房用品的需求，应在 15 分钟内送到或答复处</li></ol>

	理意见。
日常补给服务	(1) 酒店为每床准备不少于 2 套客房布草轮流更换，包括毛巾、浴巾、床单、被套、枕套等； (2) 每天补给卫生纸等易耗品；
垃圾收集服务	服务人员对清出的房间垃圾，要做一定时间暂存，待确认没有宾客查找物品后，按规定倾倒垃圾。
报修索赔服务	(1) 如有人员报修，维修人员及时到达后陪同进入客房维修，维修完成后将维修情况反馈给入住人和工作人员； (2) 若发现配置的家具物品和床上用品发生丢失或损坏，礼貌告知人员，需按价赔偿，并及时将丢失或受损的床上用品和家具进行更换。
退房查房服务	服务人员接到人员退房通知后迅速检查客房，发现人员私人物品遗留，及时归还。
家私家电检查服务	每日对家私家电的使用状况、包括但不限于空调运行、冰箱运行、电视设备运行及接收、洗衣机运行等进行检查。
其他服务	保持所有客房所需摆放物品的充足及完整。

#### 作业频率

工作项目	作业频率	服务标准	达标率
床铺整理	一次/天	确保所有床铺的整洁。	100%
面巾、浴巾和 床上用品更 换及洗涤(包 括床单、枕 套、被套、浴 巾及面巾)	一次/三天	(1) 每三天将用过的毛巾、浴巾和床 上布草收集清洗，并用干净的进行替 换； (2) 当人员有需要，立即对毛巾、浴 巾和床上用品进行更换。	100%
物品摆放	一次/天	(1) 每日检查房间客用品摆放位置一 次； (2) 确保所有窗帘的挂钩都在正确的	100%

		位置上。	
房间除尘	一次/天	(1) 房间家具表面及角落无尘土; (2) 天花板没有污点或脱皮现象，角落没有尘土和蜘蛛网。	100%
卫生间清洁	一次/天	(1) 清洁卫生间，确保墙壁、镜面无尘、无水渍、污物; (2) 马桶亮洁无污渍; (3) 垃圾及时清理干净; (4) 每日根据实际使用情况补充浴室用品。	100%
房间垃圾	一 次 / 天 (如有需要 随时清洁)	每日收取房间垃圾，确保垃圾桶干净、无污渍、无异味。	100%
楼宇内公共 区域清洁	每日清扫至 少两次	(1) 地面清洁无杂物、无黑尘、无拖痕; (2) 走廊整洁干净，无乱堆放、扶手无尘、无污迹; (3) 角落无积尘、无蜘蛛网。	100%
家私家电 检查服务	每日至少两 次	电梯清洁无污迹、无明显手印迹、无灰尘杂质。	100%
	一次/天	每日对家私家电的使用状况、包括但不限于空调运行制冷、冰箱运行制冷、电视设备运行及接收等进行检查。	100%

### 其他要求

#### 1. 基本人员素质要求

岗位描述	岗位要求
住宿、餐饮服	熟悉酒店运营管理模式，具有出色的运营管理和协调沟通能力。能

务总经理层级、总监层级	承受高强度的工作压力，具有良好的心理素质和职业道德；统筹策划能力强，责任心强。
经理层级	具有积极主动的工作态度，良好的团队合作能力和较强责任心。优秀的人际关系处理能力。熟悉酒店电脑系统和各类办公软件；熟悉所在部门的各项业务操作程序和标准；能很好的处理人员的需求和投诉；优秀的培训能力。
主管层级	具有积极主动的工作态度，良好的团队合作能力和较强责任心。熟悉所在部门的各项业务操作程序和标准；能很好的处理人员需求和投诉；优秀的培训能力。
服务人员	<p>(1) 形象良好，气质佳。工作态度积极；应变能力强，良好的服务意识；熟练操作各项工作程序，能吃苦耐劳。所有住宿、餐饮服务人员须经入职培训，定期岗位培训，保证相关服务质量。</p> <p>(2) 所有服务人员服务期间需持有健康证明、有效核酸检测证明并已接种完毕新冠疫苗。</p>

2. 酒店不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购人有权即刻终止合同，并要求供应商赔偿相应损失。

### 3. 配合监管要求

3. 1 酒店提供的服务，均须围绕培训会议的相关工作来开展，要为培训会议的各项工作提供“零干扰服务”，须做到对会议的各项工作不产生干扰。

3. 2 酒店应认真遵守本项目的监管制度，并接受采购人的监管。

### 4. 建章立制要求

为了达到服务标准统一的目的，酒店应制定本项目所涉及的各类管理制度、服务规范、操作流程、设备操作规范、安全事故防范方案、维修报修制度、应急预案、培训计划等，以便能够保证为人员提供统一标准的服务，同时须得到采购人的批准后方可执行。

### 5. 质量达标要求

酒店根据疫情防控要求制定防疫措施，制定本项目突发情况的处置措施，努力提高服务质量及效率；所有服务内容均需不低于三星级酒店服务水平及标准，以上服务内容与要求未尽事宜，参照三星级酒店服务水平及标准执行。因酒

店原因导致相关使用人人身、财产安全受到损害的，应依法承担相应的责任。

## 6. 人员安排要求

6.1 酒店需严格按照有关法律法规与其员工签订劳动合同，并为员工发放工资、缴纳社保、购买保险及支付国家规定的相关费用，酒店因各种问题与其员工产生的纠纷与采购人无关。

6.2 酒店需要根据采购人的要求制定满足本项目需求的培训方案和演练方案。

## 7. 资产保管、维护要求

酒店在合同期内有责任保管、维护好团队、人员的设备和资产，对设备和资产出现丢失和损坏等情况的按采购人有关规定进行处理。

8. 采购人可随时对酒店进行技术巡查，酒店应配合采购人的技术巡查并对巡查反馈积极响应、及时整改。采购人定期对酒店服务进行考核，并对酒店服务中出现的问题进行处罚。