采购项目内容、服务要求及标准

一、价格标准要求：

1. 住宿房间（标准间、单间）价格（元/天），该项含早餐；
2. 会议室：[超大会议室：400人以上（含400人）、大会议室：200-400人（含200人）、中会议室：100-200人（含100人）、小会议室：100人以下] 价格（元/天），该项目含会议设备及相关设施费用（具备任意一种会议室规格即可）；
3. 伙食费标准（元/人/天）。

供应商须承诺提供的协议价格比对外提供的其他优惠价格更加优惠，且不得随着市场价格波动而提高，不得因价格优惠而降低服务质量。

有以下情形之一为无效响应：

- ①标间>300元/人/天或单间>300元/人/天；
- ②伙食费餐价格>150元/人/天；
- ③超大会议室>15000元/天、大会议室>11000元/天、中会议室6000>元/天、小会议室>4000元/天。

二、响应文件要求：

1. 响应文件应附《宾馆饭店位置图》；

三、供应商应满足如下要求：

（一）总体要求

1. 有空调设施，各区域通风良好，温湿度适宜。
2. 有计算机管理系统。
3. 各种设备设施养护良好，使用安全，达到整洁、卫生和有效。
4. 安全指示等标志清晰，公共信息图形符号符合有关的规定。
5. 各项管理制度健全。

（二）设施要求

1. 前厅（不含专业会议场所）

（1）有与接待能力相适应的前厅，配有时钟、公用电话等，在非经营区设置客人休息场所，配备舒适的座椅。

(2) 设迎宾员, 16(7:00—23:00)小时迎接客人; 设大堂经理, 16(7:00—23:00)小时服务; 设值班经理, 24小时服务。

(3) 有供客人使用的行李车, 提供行李服务。

2. 总服务台(不含专业会议场所)

(1) 总服务台分区段设置接待、问讯、结帐、留言等服务, 提供24小时服务。

(2) 总服务台提供服务项目宣传品、价目表、各种交通工具时刻表及报刊。

3. 客房(不含专业会议场所)

(1) 客房配备软垫床、沙发或扶手椅、茶几、衣橱、写字台(或梳妆台)、床头柜、床头灯、台灯、窗帘等配套家具和装饰用品。有空调、彩电, 可通过总机拨通市内电话, 免费提供有线或无线上网。备有信封、信纸、笔、服务指南、住宿须知、价目表等。

(2) 卫生间装有抽水马桶、带台面的面盆、梳妆镜、有带淋浴喷头的洗浴设备、浴帘, 配备常用的卫生用品等, 有良好的照明和排风设施, 具备有效的防滑措施, 24小时供洗浴热水。

(3) 客房、卫生间每天全面整理一次, 每日或应客人要求更换床单、被罩和枕套等, 随时补充客用品、消耗品。

(4) 中午退房时间: 不早于12:00。

4. 会议室(含定点会议场所和专业会议场所)

(1) 会议室设施应有录音机、音响设备、多媒体投影仪等设备。

(2) 有防噪音及隔音措施, 有召开会议用的座椅与主席台位。

(3) 有会议用的签到、座位牌等相关用品。

(4) 会议室卫生标准要求: 天花板、墙面、灯具等视线范围内无蛛网、灰尘, 桌椅摆放整齐、无尘; 台布、横幅整洁, 无污渍、无破损, 地毯清洁, 无明显污渍; 茶具一客一消毒, 茶杯内无印迹, 暖瓶干净, 表面无水渍。

5. 餐厅(不含专业会议场所)

(1) 餐厅具有会议集中就餐接待的设施和能力。

(2) 提供早、中、晚餐, 晚餐客人点菜时间不得早于21点结束, 并能根据客人需要提供桌餐或自助餐等服务, 能提供民族餐。

(3) 能供应多种品种的菜肴，能提供宴会服务等。

6. 公共区域

(1) 具有相适应会议规模的停车场。

(2) 室内公共区域有冷暖空调，设置应急照明设施。

四、服务要求

(一) 基本要求

1. 保证服务对象获得优先服务的权利，按响应文件承诺的标准和质量为服务对象提供服务。前台服务员应该了解并严格执行定点服务协议内容。

2. 以不高于响应报价的标准收取服务对象的有关费用，并出具相关票据；

3. 设立固定联系电话及联系人，为服务对象提供各项咨询服务。

4. 对承接的会议接待业务，单独建立台帐或账户核算。

5. 随时接受采购人对协议履行情况的监督检查和管理。

(二) 服务人员的要求及服务质量标准要求

1. 仪容仪表要求。服务人员的仪容仪表端庄、整洁、大方。

2. 举止姿态要求。举止文明，姿态端庄，主动服务，符合岗位规范。

3. 语言要求。语言要文明、礼貌、简明、清晰；对服务对象提出的问题无法解决时，应予以耐心解释，不推诿和应付。

4. 服务业务能力与技能要求。服务人员应具有相应岗位的业务知识和技能，并能熟练运用。

5. 服务质量保证体系。具有本饭店运行的、有效的整套管理制度和作业标准，有检查、督导及处理措施。

(三) 会议服务要求（含专业会议场所）

1. 会前准备。落实会议的名称、主办单位、时间、地点、人数、所需备品及其他物品；提前按要求布置好会场，准备好开水、茶具、烟缸及其他物品；提前半小时打开空调，控制好会议室温度；会前 10 分钟，服务人员在门前站立，迎接客人。

2. 会议服务。会议期间，服务人员为客人倒茶水；会议进行期间，服务人员要根据客人的需求及时地提供服务。

3. 会后服务。会议后服务人员要站在会议室门口送客人；在客人未离开之

前，不得清理会场。

五、成交供应商数量：本项目不设成交供应商数量，对通过资格性审查和满足采购项目内容、服务要求及标准的有效供应商响应文件，按评审后得分排序，参加排序的供应商均推荐为入围候选供应商。

六、项目相关商务要求及其他要求：

（一）商务要求：

1. 服务期限：两年，协议一年一签，在履约过程中无任何投诉等违约行为的续签下一年度协议。

2. 付款方法和条件：会议结束后，会议定点场所使用单位应当与所使用场所及时办理结算手续。

3. 履约时间：协议签订生效之日起，协议方应严格执行协议相关条款，履行协议规定的义务，保证协议的顺利完成，在协议履行过程中，如发生纠纷，协议双方应按照《中华人民共和国民法典》的有关规定进行处理。

（二）其他要求：

会议定点场所有以下行为之一的，经调查属实，第一次予以书面警告，第二次取消会议定点场所资格，情节严重者不得参加下一轮次的会议定点场所政府采购。

1. 无正当理由拒绝接待党政机关会议的。
2. 超过协议价格收取费用或采取减少服务项目等降低服务质量的。
3. 提供虚假发票的。
4. 未按规定提供发票、费用原始明细单据、电子结算单等凭证的。
5. 不配合、甚至干扰阻挠财政部门正常核查工作的。
6. 违反协议规定的其他事项的。

注：以上要求必须全部满足，否则作为无效响应处理。