

2026 进博会上海会议活动 场地租赁项目服务方案

项目编号：310000000260831131518-00379717 /2628016001

响应人：上海新徐绿地铂瑞酒店管理有限公司



二〇二六年十月

目 录

第一章 项目概述与采购方式	1
(一) 项目背景	1
(二) 项目名称与采购方式	1
(三) 谈判确认的书面承诺	1
(四) 服务范围与总体目标	2
(五) 服务承诺概要	2
第二章 酒店概况与服务能力	2
(一) 酒店基本信息	2
(二) 区位优势	2
(三) 客房接待能力	3
(四) 餐饮设施	3
(五) 康体设施	3
(六) 会议场地总体	3
(七) 酒店综合服务优势	3
第三章 出租场地条件	4
(一) 二层会议空间总体	4
(二) 各会议空间配置	4
(三) 会议空间容量与适配说明	4
(四) 场地设备基础配置	5
(五) 场地平面布局与动线	5
(六) 场地适配进博会会议需求	5
第四章 专项管理团队与组织保障	5
(一) 专项管理团队组建	5
(二) 各岗位职责分工	5
(三) 组织协调与指挥机制	6
(四) 与采购方及主办方对接机制	6
(五) 各会场专人保障模式	6
第五章 VIP 及贵宾专属服务方案	6
(一) VIP 服务总体原则	6
(二) 个别领导 VIP 用餐服务	6
(三) VIP 贵宾会见免费盖杯茶服务	7
(四) 贵宾通道与安保配合	7
(五) 贵宾服务应急预案	7
(七) 盖杯茶服务标准	7
第六章 工作人员食宿保障方案	8
(一) 部分工作人员住宿保障	8
(二) 工作人员用餐保障	8
(三) 食宿统筹与台账管理	8
(四) 特殊需求处理	8
(五) 住宿与用餐安排说明	8
第七章 博士组工作间专项保障	9
(一) 博士组工作间需求分析	9

(二) 工作间场地配置	9
(三) 工作间配套服务	9
(四) 工作间管理规范	9
(五) 工作间配置清单	9
第八章 主办方参观会场接待方案	10
(一) 参观接待总体安排	10
(二) 参观动线与流程设计	10
(三) 接待人员配置与讲解	10
(四) 高峰时段统筹与协调	10
(五) 参观接待流程	10
(六) 多场演练配合流程	11
(七) 多场会议资源调配原则	11
第九章 多场演练与多场会议配合方案	11
(一) 多场演练配合	11
(二) 多场会议并行统筹	11
(三) 时间与资源协调机制	12
(四) 演练与会议保障清单	12
第十章 餐饮服务保障方案	12
(一) 餐饮服务总体安排	12
(二) 会议用餐形式与标准	12
(三) 宴会餐饮专项团队	12
(四) 食品安全与卫生	13
第十一章 宴会及会议服务保障	13
(一) 专项宴会服务团队	13
(二) 宴会服务流程	13
(三) 会议服务标准	13
(四) 宴会服务人员配置	13
第十二章 酒店配套服务保障	14
(一) 建筑与工程设备维护保养	14
(二) 会议搭建配合与提前调试	14
(三) 台型图与会议需求对接	14
(四) 场地保洁与会议用品	14
(五) 公共区域指引与氛围营造	14
(六) 卫生防疫与健康安全保障	14
(七) 保洁服务作业标准	15
第十三章 质量承诺与保证体系	15
(一) 服务承诺	15
(二) 质量保证体系与措施	15
(三) 服务标准与考核	15
第十四章 应急管理体系	16
(一) 应急工作依据与原则	16
(二) 应急处置基本原则	16
(三) 危机管理委员会	16
(四) 应急队伍编制及职责	17

(五) 应急响应与处置流程	17
第十五章 专项应急预案	18
(一) 烟雾报警、水流报警处置	18
(二) 遇火险或初期火灾处置	18
(三) 遇刑事案件处置	18
(四) 遇到治安事件处置	19
(五) 爆炸威胁处置	19
(六) 停电应急方案	20
(七) 电梯故障应急方案	21
(八) 宾客突发疾病应急方案	21
(九) 酒店内交通事故应急处理	22
(十) 宾客死亡、伤害处理规定	22
第十六章 各部门会前准备与保障措施	23
(一) 安保部	23
(二) 人力资源部	23
(三) 前厅部	23
(四) 工程部	24
(五) 财务部/采购部	24
(六) 客房部和餐饮部	24
第十七章 服务进度安排与保障节点	24
第十八章 服务质量监督与改进机制	25
(一) 服务监督机制	25
(二) 服务改进机制	25
(三) 服务承诺与保障措施	25
第十九章 会议期间服务保障与值守机制	25
(一) 会议期间值守安排	25
(二) 信息报送与联络机制	26
(三) 服务资源动态调配	26
(四) 应急值守与快速处置	26
(五) 每日复盘与总结提升	26
(六) 会后交接与服务收尾	27
附则	27

第一章 项目概述与采购方式

（一）项目背景

中国国际进口博览会是我国主动向世界开放市场的重大举措，是构建新发展格局、促进高水平对外开放的重要平台。为保障 2026 年进博会上海会议系列活动的顺利举行，采购方就会议场地租赁及相关服务组织采购。本次会议活动涵盖近百场系列会议，对场地规模、设施设备、服务保障及应急处置提出了较高要求。

（二）项目名称与采购方式

本项目名称为“进博会上海会议活动场地租赁”。项目采用单一来源采购方式，采购方经市场调研与评估，确定由上海新徐绿地铂瑞酒店管理有限公司（上海虹桥绿地铂瑞酒店）作为唯一供应商提供会议场地租赁及配套服务。

（三）谈判确认的书面承诺

经谈判，供应商已就以下四项内容作出书面承诺

第一，出租场地条件完备。酒店二层设有 15 个会议空间，总面积超 2500 平方米，可同时容纳超 1000 人会场，各会议室配备话筒、投影仪、桌椅等基础设备，场地宽敞通透、布局合理，能满足近百场会议需求。

第二，会议保障措施到位。酒店成立专项管理团队，覆盖场地、餐饮、住宿、贵宾服务、博士组工作间、主办方参观接待、多场演练配合等全流程保障，并落实场地保洁、防疫与公共区域指引等配套服务。

第三，应急预案健全。酒店建立危机管理委员会与五支应急队伍，形成规范化处置流程，覆盖消防、治安、爆炸威胁、停电、电梯故障、宾客突发疾病等多类专项预案，确保突发事件得到及时妥善处置。

第四，人员配置充分。专项管理团队统筹指挥，各会场配置专人，宴会、餐饮、安保、工程、保洁等专业队伍协同保障，确保服务力量直接下沉、责任落实到人。

（四）服务范围与总体目标

本方案服务范围包括：会议场地租赁与基础设备配套、会议台型布置与调整、餐饮与住宿服务、贵宾专属服务、博士组工作间保障、主办方参观接待、多场演练与会议配合、场地保洁防疫以及应急管理处置等。总体目标是为进博会上海会议系列活动提供专业化、标准化、全流程的会议场地服务与综合保障，确保会议安全、顺畅、圆满举行。

（五）服务承诺概要

酒店郑重承诺：严格按照本服务方案的设计规范和服务流程，认真履行各项服务义务，确保进博会上海会议系列活动的系列会议场地安全、顺畅运行。酒店将成立由市场销售副总监牵头的专项管理团队，统筹协调场地、餐饮、住宿、安保、工程、保洁等各方资源，确保每一项服务责任到人、落实到位。

第二章 酒店概况与服务能力

（一）酒店基本信息

上海新徐绿地铂瑞酒店管理有限公司负责运营的上海虹桥绿地铂瑞酒店，属绿地酒店旅游集团的自营品牌酒店。酒店坐落于上海市青浦区徐泾镇诸光路 1588 弄 100 号，毗邻国家会展中心，直线距离 1 公里以内，区位优势显著，交通便利，是承接进博会等大型会展会议活动的理想场所。

（二）区位优势

酒店紧邻国家会展中心（上海），步行或短途车程即可抵达会展核心区，有效缩短参会人员通勤时间，便于会议主办方与参会人员在会议场地与展会之间快速往返。酒店周边交通路网发达、配套完善，能为进博会期间密集的会议活动提供可靠交通与后勤保障。

（三）客房接待能力

酒店拥有 393 间豪华现代客房，房间设计现代、舒适、功能完备，能满足参会领导、嘉宾及工作人员的不同住宿需求。会议期间，酒店可统筹安排工作人员标准内住宿、参会嘉宾住宿等各类用房，保障参会人员获得良好休息环境。

（四）餐饮设施

酒店餐饮服务个性鲜明，融合全日餐厅、意大利餐厅及中餐厅等多种餐饮业态，可同时容纳超过 500 人用餐。多元化餐饮选择能满足国内外不同参会人员的地域口味与饮食偏好，为会议期间提供丰富、优质餐饮保障。

（五）康体设施

酒店配备水疗中心、健身房等完善的康体娱乐设施，为参会人员在紧张会议之余提供放松身心、平衡工作与生活的场所，进一步提升参会体验。

（六）会议场地总体

酒店拥有超过 1200 平方米的无柱大宴会厅和 10 多个会议室，能够满足多种宴会和会议需求。其中，二层集中布局了 15 个会议空间，总面积超过 2500 平方米，可同时容纳超过 1000 人的会场规模，是承接进博会系列会议活动的核心场地资源。

（七）酒店综合服务优势

经过多年大型会展会议接待历练，酒店形成成熟的综合服务优势：一是区位优势，毗邻国家会展中心，便捷衔接展会与会议；二是规模优势，会议空间充足、客房餐饮配套完善，可实现会议、餐饮、住宿一体化保障；三是经验优势，连续多届深度服务进博会，熟悉大型政治性、商务性活动的接待要求；四是团队优势，专项管理团队与宴会、餐饮、安保、工程等专业队伍协同高效；五是应急优势，应急预案完善、处置流程成熟，能够有效应对各类突发情况。上述优势为高质量完成本次场地服务保障提供了坚实基础。

第三章 出租场地条件

（一）二层会议空间总体

酒店二层设有 13 个会议室、1 个董事会议室和 2 个大会议厅，共计 15 个会议空间，总面积超过 2500 平方米，可同时容纳超过 1000 人。各会议空间既相互独立又灵活联动，能够满足从小组研讨到千人大会等多种规模会议的需求，是本次场地租赁服务承诺的核心基础。

（二）各会议空间配置

表 3-1 二层主要会议空间配置

空间类型	数量（个）	功能定位	可容纳规模
大会议厅	2	大型会议、主论坛、全体会议	较大规模会场
董事会议室	1	董事会议、高端商务洽谈	中小规模
会议室	13	分组会议、专题研讨、分论坛	中小规模

上述会议空间总面积超过 2500 平方米，整体可同时容纳超 1000 人，能够为进博会近百场会议提供充足场地容量，并可根据会议实际需求灵活分割、组合使用。

（三）会议空间容量与适配说明

表 3-2 二层会议空间总体容量一览

空间类别	功能特点	可容纳规模	适用会议类型
大会议厅（2 个）	空间宽敞、布局灵活	较大规模会场	主论坛、全体会议、大型专题会议
董事会议室（1 个）	高端、私密、庄重	中小规模	董事会议、高端商务洽谈、贵宾会见
会议室（13 个）	独立灵活、可组合	中小规模	分组会议、专题研讨、分论坛

各会议空间可满足会议基础需求（包括话筒、投影仪、桌椅等），能够确保会议活动的正常进行。酒店可根据主办方要求，提前沟通台型图与会议具体需求，灵活完成多场会议期间的桌椅增加与台型变更。

（四）场地设备基础配置

酒店各会议室均配备会议基础需求设备，包括话筒、投影仪、桌椅等，能够确保会议活动的正常进行。酒店同时可根据主办方需求，配合提供音响、视频、灯光等辅助设备的协调支持，保障会议效果。

（五）场地平面布局与动线

酒店二层会场平面布局科学合理，各会议空间围绕服务动线分布，便于参会人员快速到达，也便于酒店服务人员在各会场之间高效调配物资与服务力量。酒店在会前将向主办方提供详尽会场平面图，供会议台型设计与动线规划使用。

（六）场地适配进博会会议需求

酒店二层会议室场地宽敞通透、布局合理，能够充分适配采购方在进博会上海会议系列活动的需求。各会议空间可独立举办会议，也可根据会议规模与内容灵活调整桌椅布局，满足会议基础需求，确保会议活动正常、顺利开展。

第四章 专项管理团队与组织保障

（一）专项管理团队组建

为响应进博会上海会议活动的系列会议场地租赁需求，保障活动顺利圆满举行，酒店已成立专项管理团队，由酒店市场销售副总监、宴会销售总监、安保总监、工程总监、行政管家和宴会总监组成，并明确市场销售副总监为行政事务总指挥对接人。

（二）各岗位职责分工

表 4-1 专项管理团队职责分工

岗位	主要职责
市场销售副总监	行政事务总指挥，全面统筹协调，对接采购方与主办方
宴会销售总监	对接宴会具体需求安排工作
安保总监	驻场保安管理和会场周围安全工作
工程总监	场地硬件提升和设备设施运营
行政管家	场地交付后的日常维护和环境保洁工作
宴会总监	落实现场具体宴会配套服务等工作
餐饮总监	配合参会人员餐饮需求对接

（三）组织协调与指挥机制

专项管理团队建立例会制度与信息通报机制，实行市场销售副总监统一指挥、各专业总监分头负责的组织架构。会议期间，各岗位负责人保持全天候联络畅通，针对场地、餐饮、住宿、安保、工程、保洁等各类需求做到快速响应、协同处置。

（四）与采购方及主办方对接机制

酒店建立与采购方、各会议主办方的双向对接机制。市场销售副总监作为总指挥，统一对接采购方总体需求；宴会销售总监对接宴会及会议具体需求；各会场指定专门服务人员，实现需求从提出、落实到反馈的闭环管理，确保每一项需求都有人跟进、有人负责。

（五）各会场专人保障模式

酒店针对每个会场配备专门服务人员，实现“一会场一专人”的服务保障模式，由该专人负责本会场的会议服务、宴会服务及应急响应，确保服务力量直接下沉、责任落实到人，为近百场会议提供坚实人员保障。

第五章 VIP 及贵宾专属服务方案

（一）VIP 服务总体原则

针对进博会期间个别领导及 VIP 贵宾的会议服务需求，酒店坚持“保密优先、专属定制、高效响应、安全第一”的总体原则，为贵宾提供高规格、个性化、无打扰的专属服务体验。所有涉及贵宾的信息严格保密，服务人员经专项培训并签署保密承诺。

（二）个别领导 VIP 用餐服务

为保障个别领导在会议期间的用餐需求，酒店可提供用餐服务。一是确保用餐环境安静与安全；二是配备经验丰富的服务人员，提供服务；三是建立贵宾用餐快速响应机制，做到到店即用、随到随应；五是同步做好用餐区域的安全保障与卫生管理，确保贵宾用餐安全、舒适、私密。

（三）VIP 贵宾会见免费盖杯茶服务

为提升 VIP 贵宾会见体验，酒店在贵宾会见期间提供免费盖杯茶服务。服务内容
包括：第一，会见区域提前布置，营造庄重、温馨的会见氛围；第二，提供符合接待
标准的优质茶叶与盖杯茶具，茶具洁净、消毒到位；第三，安排专职服务人员负责沏
茶、续水，遵循规范奉茶礼仪；第四，根据会见时长合理安排续水频次，做到茶水及
时、温度适宜；第五，所有茶饮服务全程安全可控，符合食品卫生安全标准。

（四）贵宾通道与安保配合

酒店为 VIP 贵宾设置专属出入通道与动线，减少贵宾与普通参会人员交叉接触。
安保部门对贵宾出入路线、会见区域及会场区域进行重点布防，明确岗位划分，加强
外事纪律和保密观念教育，确保贵宾人身安全与会见秩序。

（五）贵宾服务应急预案

针对贵宾服务可能出现的突发情况，酒店制定专项预案，涵盖贵宾临时变更行
程、突发健康问题、紧急撤离等情形，确保在突发情况下能够快速响应、妥善处置，
最大限度保障贵宾安全与体验。

（七）盖杯茶服务标准

表 5-1 VIP 贵宾会见免费盖杯茶服务标准

服务环节	服务标准
会见前准备	提前完成会见区域布置，茶具消毒洁净、摆放规范，热水准备充分
茶叶选用	提供符合接待标准的优质茶叶，品种可提前与贵宾确认
续水服务	根据会见时长合理安排续水频次，水温适宜、及时周到
卫生安全	全程符合食品卫生安全标准，服务人员佩戴口罩手套

以上服务标准由宴会总监与行政管家共同督导落实，确保 VIP 贵宾会见期间茶水
服务规范、专业、周到。

第六章 工作人员食宿保障方案

（一）部分工作人员住宿保障

为保障进博会会议期间重要工作人员的住宿需求，酒店提供标准内住宿服务。根据工作人员岗位与人数，统筹安排合理房型与房间数量，确保工作人员在会议间隙获得充足休息。住宿房间保证干净整洁、设施完好，并提供必要日常用品，满足工作人员基本生活需求。

（二）工作人员用餐保障

酒店为工作人员提供标准内用餐服务，根据会议日程合理安排用餐时段与餐厅区域。餐饮团队将根据工作节奏，提供营养均衡、安全卫生的工作餐，确保工作人员在会议保障期间保持良好状态。用餐时间安排灵活，兼顾工作人员轮班与值守需求。

（三）食宿统筹与台账管理

酒店建立工作人员食宿统筹台账，对住宿房间分配、用餐人次、餐饮标准等进行逐项登记与动态管理，确保食宿安排有据可查、账实相符。同时与主办方保持密切沟通，在保底的数字下，及时根据实际到岗人数调整食宿安排。

（四）特殊需求处理

针对工作人员的特殊需求（如少数民族饮食、宗教饮食禁忌、特殊起居时间等），酒店提供个性化调整方案，做到充分尊重、提前沟通、及时响应，最大限度满足工作人员的合理需求。

（五）住宿与用餐安排说明

表 6-1 重要工作人员食宿保障安排说明

保障类别	保障内容	执行说明
住宿保障	标准内住宿安排	根据人数与岗位统筹房型，房间干净整洁、设施完好
住宿配套	必要日常用品与清洁服务	提供日常用品，定期保洁，保障休息环境
用餐保障	标准内工作餐	根据会议日程安排时段与餐厅，营养均衡、安全卫生

保障类别	保障内容	执行说明
用餐配套	轮班值守人员用餐	灵活安排用餐时间，兼顾值守需求
台账管理	住宿、用餐逐项登记	动态管理，与主办方保持沟通

第七章 博士组工作间专项保障

（一）博士组工作间需求分析

根据主办方需求，今年进博会上海会议活动新增博士组工作间需求。博士组作为重要的专业参会群体，需要相对独立、安静、设施完备的工作空间，用于研讨、交流、休息及处理事务。酒店高度重视此项新增需求，专项规划工作间保障方案。

（二）工作间场地配置

酒店为博士组提供独立、安静的工作间场地，配备相应桌椅、照明、电源插座及必要的会议辅助设备，确保工作间空间充足、布局合理、采光通风良好，满足博士组的工作与交流需求。工作间位置兼顾便捷与私密，减少外界干扰。

（三）工作间配套服务

为保障博士组工作间正常运转，酒店提供以下配套服务：一是茶水服务，提供清洁饮用水；二是环境保洁，保持工作间整洁卫生，及时清理垃圾；三是设备保障，确保网络、电源、照明等设施正常可用；四是应急支持，出现设备故障等问题时快速响应处置。

（四）工作间管理规范

酒店制定博士组工作间管理规范，明确开放时间、使用秩序、设备使用及卫生维护要求，安排专人对接服务，确保工作间有序、安全、高效运行，为博士组提供良好的工作体验。

（五）工作间配置清单

表 7-1 博士组工作间配置清单

配置项目	内容说明
场地	独立、安静的工作间，通风良好，减少外界干扰

配置项目	内容说明
家具	桌椅、储物设施，满足研讨与休息需求
设备	电源插座、照明，可协调提供会议辅助设备
配套服务	清洁饮用水、环境保洁、设备保障
应急支持	设备故障、突发情况快速响应处置

第八章 主办方参观会场接待方案

（一）参观接待总体安排

进博会期间，预计有近百场会议的主办方将到访酒店参观考察会场。为做好接待工作，酒店制定标准化、流程化的参观接待方案，统筹安排接待人员、参观动线与讲解服务，确保各主办方有序、高效地了解酒店场地条件与服务能力。

（二）参观动线与流程设计

酒店设计清晰、便捷的参观动线，覆盖二层主要会议空间、大宴会厅、餐饮设施及公共区域，使主办方能够全面了解场地条件。参观流程包括签到接待、场地介绍、实景参观、需求对接等环节，形成完整闭环。

（三）接待人员配置与讲解

酒店配置专业接待讲解人员，由市场销售及宴会销售团队骨干担任，熟悉各场地面积、容纳人数、设备配置及服务能力，能够专业、准确地向主办方进行介绍与答疑，并根据主办方需求提供针对性建议。

（四）高峰时段统筹与协调

针对近百场会议主办方参观可能出现的高峰时段，酒店建立预约排期与错峰参观机制，合理调配接待力量，避免参观拥堵与秩序混乱。同时做好与各主办方的时间协调，确保参观接待高效、顺畅。

（五）参观接待流程

酒店建立标准化参观接待流程：第一，预约登记，通过专项管理团队统一受理各主办方参观预约，登记参观时间、人数与关注重点；第二，排期协调，结合各会议空间使用情况统筹安排参观批次，实行错峰引导；第三，现场接待，安排专人迎候，发放接待资料，引导参观二层主要会议空间、大宴会厅及餐饮区域；第四，需求记录，

如实记录主办方提出的场地、餐饮、住宿及服务需求，纳入后续对接台账；第五，回访确认，参观结束后及时跟进，确认需求并落实后续对接责任。

（六）多场演练配合流程

酒店围绕演练配合制定流程：第一，需求受理，明确主办方演练内容、时间、场地及人员要求；第二，场地准备，按演练方案完成场地布置、设备调试与人员到位；第三，演练执行，全程配合主办方开展场地布置、设备运行、人员动线与应急响应演练，做好保障记录；第四，问题整改，针对演练中发现的不足及时整改并复验，确保正式会议万无一失。

（七）多场会议资源调配原则

多场会议并行时，酒店遵循“安全优先、秩序保障、高效灵活、服务到位”的调配原则，统筹会议空间使用时序，灵活调配桌椅、设备与人员资源，妥善处理会议衔接与换场需求，最大限度提升场地使用效率，确保全部会议活动有序举行。

第九章 多场演练与多场会议配合方案

（一）多场演练配合

为保障进博会会议活动的顺利进行，酒店积极配合主办方开展多场会议演练。演练内容包括场地布置演练、设备运行演练、人员动线演练、应急响应演练等。酒店提供相应场地、设备与人员支持，配合主办方提早调试需求，确保演练达到预期效果，为正式会议筑牢基础。

（二）多场会议并行统筹

进博会期间会议数量众多、时间密集，多场会议并行举行。酒店统筹规划各会议空间的使用时序，合理安排台型布置，灵活应对多场会议期间的桌椅增加、台型变更等需求，确保各场会议互不干扰、有序进行。

（三）时间与资源协调机制

酒店建立会议时间与资源协调机制，通过排期表统一管理各会议空间的使用时段，统筹调配桌椅、设备、人员等资源，妥善处理会议衔接与换场需求，最大限度提升场地使用效率，保障全部会议活动顺利举行。

（四）演练与会议保障清单

表 9-1 多场演练与多场会议配合保障清单

保障项目	保障内容
场地布置演练	配合完成台型布置、桌椅调整、设备调试
设备运行演练	确保话筒、投影、音响、灯光等设备稳定运行
人员动线演练	配合梳理参会人员入场、退场及服务动线
应急响应演练	配合开展消防、疏散、突发情况应急处置演练
多场会议并行	统筹会议空间时序，灵活调配桌椅与资源
台型变更	根据主办方需求快速完成桌椅增加与台型调整

第十章 餐饮服务保障方案

（一）餐饮服务总体安排

酒店拥有一支专业高效的餐饮运作团队，将根据进博会会议活动需求，配合参会人员餐饮需求提供多元化餐饮服务。餐饮服务涵盖会议用餐、宴会用餐、贵宾用餐及工作人员用餐等各类场景，做到安全、卫生、优质、高效。

（二）会议用餐形式与标准

根据会议规模与形式，酒店可提供自助餐、茶歇、盒饭配送、围桌宴会等多种用餐形式，满足不同会议的用餐需求。餐饮标准根据主办方要求灵活配置，兼顾品质与效率。

（三）宴会餐饮专项团队

酒店组建宴会餐饮专项团队，由餐饮总监牵头，配备专业厨师团队、服务团队与管理团队。团队针对会议餐饮保障进行专项培训，明确各岗位职责，确保餐饮服务专业、规范。

（四）食品安全与卫生

酒店严格遵循食品安全法律法规与操作规范，加强食材采购、储存、加工、出品各环节管理，落实留样制度与卫生消毒制度，确保会议期间食品安全万无一失。

第十一章 宴会及会议服务保障

（一）专项宴会服务团队

酒店组建专门的宴会服务团队与餐饮服务团队，针对每个会场配备专门人员，实现“一会场一专人”的服务保障模式。各会场专人负责本会场的会议服务、宴会服务及应急响应，确保服务力量直接下沉、责任落实到人。

（二）宴会服务流程

宴会服务遵循标准化流程，涵盖台型布置、餐具摆台、上菜服务、席间服务、撤台清洁等环节。服务人员统一着装、规范操作，宴会总监负责现场督导，确保服务品质。

（三）会议服务标准

酒店制定会议服务标准，涵盖会场布置、设备调试、茶水服务、清洁维护、应急响应等方面。服务人员提前到位、快速响应，针对每个会场的会议活动应急处理方案同步落地，确保会议现场服务专业、有序、高效。

（四）宴会服务人员配置

表 11-1 宴会及餐饮专项服务团队配置

服务团队	核心成员	服务职责
宴会服务团队	宴会总监、宴会销售总监、宴会服务人员	台型布置、宴会接待、现场服务与督导
餐饮服务团队	餐饮总监、厨师团队、餐饮服务人员	会议用餐、宴会出品、贵宾用餐保障
各会场专人	按会场配置专属服务人员	负责本会场会议服务、宴会服务及应急响应
督导保障	行政管家、工程总监、安保总监	环境保洁、设备保障与现场安全

通过“一会场一专人”模式，确保每一场会议都有明确的服务责任人，实现服务力量直接下沉、责任落实到人，为近百场会议提供坚实的人员保障。

第十二章 酒店配套服务保障

（一）建筑与工程设备维护保养

酒店保障建筑和工程设备设施的日常维护保养，涵盖消防设备、空调设备、机械管线等，确保各类设备在会议期间稳定可靠运行。工程团队加强巡检频次，及时发现并排除隐患。

（二）会议搭建配合与提前调试

酒店根据会场使用需要，积极配合搭建公司开展会议搭建工作，尽可能早地完成搭建，并支持主办方会场提前调试需求，为会议筹备预留充足时间。

（三）台型图与会议需求对接

11月6日至11月9日期间，酒店提前与各主办方沟通会议台型图及会议具体需求，包括话筒、桌布、椅套、餐饮、住宿需求，以及多场会议期间的桌椅增加、台型变更，确保每场会议按需精准布置。

（四）场地保洁与会议用品

酒店提供场地保洁和配套会议需求用品服务，具体包括：第一，每日至少两次场地清洁；第二，每日至少一次垃圾清运；第三，每日吸尘和地毯清洁；第四，根据突发需求，按需提供即时服务。同时，酒店会进行提前培训，听从专项管理团队的安排，全力保障系列会议圆满顺利举行。

（五）公共区域指引与氛围营造

为配合进博会上海会议系列活动，酒店在公共区域放置指引牌，营造浓厚会议气氛，为参会人员提供友好、清晰指引条件，提升参会体验。

（六）卫生防疫与健康安全保障

为确保提供健康安全的运营环境，酒店严格遵照上海市卫生健康委员会和上海市文化和旅游局的管理指引，执行常态化防疫措施，强化入口控制和服务人员的健康管理。

理，加强场地通风和消毒频率。进博会前进行空调通风系统的专项清洗，并提供充足的日常清洁消毒用品，确保制证中心等区域的运作环境卫生健康。

（七）保洁服务作业标准

表 12-1 场地保洁与卫生防疫服务标准

服务项目	服务标准
场地清洁	每日至少两次场地清洁
垃圾清运	每日至少一次垃圾清运
地毯清洁	每日吸尘和地毯清洁
即时服务	根据突发需求，按需提供即时服务
防疫消毒	强化入口控制、场地通风和消毒频率，空调系统专项清洗

酒店将提前对服务人员进行培训，听从专项管理团队的安排，全力保障进博会上海会议系列活动的系列会议圆满顺利举行。

第十三章 质量承诺与保证体系

（一）服务承诺

上海新徐绿地铂瑞酒店管理有限公司于 2018 年至 2025 年期间，圆满完成前八届进博会企业和政府、会议宴会服务工作。酒店充分理解持续、成功举办“中国国际进口博览会”的重要意义和深远影响，郑重承诺将严格按照本服务方案的设计规范和服务流程，确保进博会上海会议系列活动的系列会议场地安全、顺畅运行。

（二）质量保证体系与措施

酒店建立覆盖服务全流程的质量保证体系：一是服务标准化，明确各环节操作规范与服务标准；二是责任化，各项服务责任到岗、到人；三是培训化，会前开展专项培训，提升服务人员能力；四是监督化，管理层对各会场服务进行巡回检查与督导；五是反馈化，建立服务质量反馈与改进机制，持续优化服务。

（三）服务标准与考核

酒店制定会议场地服务、餐饮服务、住宿服务、VIP 服务、保洁服务等专项服务标准，并建立相应考核机制。通过日常检查、台账记录、满意度反馈等方式，对服务质量进行考核评估，确保各项服务承诺落实到位。

第十四章 应急管理体系

（一）应急工作依据与原则

为了及时、高效、妥善地处置突发事件，指导和规范应急事件的处置工作，保障会议顺利圆满举行，维护酒店自身以及各方来宾、客人和工作人员的生命财产安全，维护国家安全和社会稳定，酒店依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《上海市突发公共事件总体应急预案》等有关法律法规，结合《酒店危机管理手册》制定相应应急工作预案。

本预案适用于进博会上海会议系列活动期间，酒店范围内可能发生的各类突发事件的预防与处置，包括但不限于消防安全事件、治安刑事案件、爆炸威胁、停电、电梯故障、宾客突发疾病、交通事故及宾客伤亡等。预案实行预防为主、预防与处置相结合的原则，通过会前排查、演练培训、物资准备等措施，最大限度防范和减少突发事件的发生及影响。

（二）应急处置基本原则

第一，国家、人民利益至上。以维护国家声誉、国家安全和社会稳定，保障酒店客人生命财产安全为根本目标，强化政治、大局、责任意识，采取断然措施，最大限度避免或减少酒店和人员生命财产损失。

第二，服从指挥，主动配合。处置应急事件的行动由总经理主导，组建现场指挥部负责对处置行动实行统一指挥。在公安、武警等专业处置力量到达前，应以我为主实施处置行动；专业力量到达后，积极主动配合专业力量行动，并服从现场指挥部指挥。安保总监应加入现场指挥部，参与处置组织指挥，充分发挥熟悉目标情况的优势，积极提出建设性意见，为高效处置提供保障。

第三，遵循法律，果断处置。遵循国家法律法规，依据预案，快速反应，果断采取一切有效措施和手段，实施处置和救援，以减少损失，降低社会影响。

（三）危机管理委员会

酒店设立危机管理委员会作为应急处置指挥机构。总指挥由酒店总经理、值班经理或安保总监担任，更高领导到场后移交指挥权。其主要职责包括：尽快掌握现场情况并做出决策，组织指挥和协调各项安全保障及扑救行动，并在公安机关到达后配合

公安机关指挥本酒店人员行动；组织检查安全保卫工作落实情况；协调各部门关系；组织和指挥对紧急事件的处理。副总指挥由酒店经理和安保部总监担任，负责组织制定“反恐防暴工作流程”、协助酒店总经理做好各项重大安全保卫工作、及时向总经理汇报各项保卫工作落实情况并提出有关工作建议。委员会成员负责落实酒店重大安全保卫工作方案，做好本部门安全培训与教育，确保本部门设备设施安全完好，检查本部门安全事宜并及时报告，整改本部门存在的各类不安全因素。

（四）应急队伍编制及职责

表 14-1 应急队伍编制及职责

应急队伍	负责人	成员	主要职责
安全保障行动组	安保部总监或值班主管	安保人员、应急救援队员	保障酒店宾客、员工生命财产安全
设备保障组	工程部总监或值班长	工程部值班人员	确保各类设施设备正常运行
应急疏散组	安保部副经理或现场部门负责人	安保人员、现场工作人员、救援队员	负责区域人员疏散及物品撤离
安全警卫警戒组	安保部消防经理	安保人员、现场工作人员、救援队员	负责出口安全警卫、现场警戒
安全救护组	人力资源部总监	人力资源人员、现场工作人员、救援队员	负责受伤人员救护、车辆调度

各应急队伍明确负责人、成员与职责，接到应急指令后迅速到位，协同配合，确保突发事件处置及时、有序、高效。

（五）应急响应与处置流程

酒店建立规范的应急响应与处置流程：第一，接警与报告，发现突发情况后，立即向监控中心或值班经理报告，明确时间、地点、性质与现状；第二，研判与启动，值班经理会同相关岗位负责人研判事件性质与等级，视情启动相应应急预案，通知相关应急队伍集结；第三，现场处置，各应急队伍按预案分工迅速到位，开展人员疏散、现场控制、设备保障、人员救护等处置行动；第四，指挥协调，现场指挥部统一指挥，安保总监参与处置组织指挥，主动配合公安、消防等专业力量；第五，善后处理，事件处置完毕后，做好人员安抚、现场清理、原因调查与报告撰写，并总结经验、完善预案。

针对进博会期间会议密度大、人员集中的特点，酒店将重点加强会议区域的现场巡查与应急处置力量前置，确保一旦发生突发情况，能够第一时间发现、第一时间响应、第一时间处置。

第十五章 专项应急预案

（一）烟雾报警、水流报警处置

监控中心接到贵宾区域烟雾报警后，立即通知警卫人员，同时通知保安当值主管、值班经理、消防经理和工程部值班工程师到现场。经警卫人员同意后，保安主管、值班经理、消防经理和工程部值班工程师方可进入确认火警。进入贵宾住房的人员使用对讲机时须戴上耳麦，不得大声喧嚷，不得有紧张气氛，不得惊扰贵宾，并将现场情况告知警卫人员，由他们确定是否采取进一步措施。除非急需，修理工作应在贵宾离开后进行；紧急修理时，应请贵宾带离维修现场，警卫人员及值班经理、保安员应在场监督修理过程。修理和清洁完毕后通知警卫人员，重新进行安全检查，并将报警原因和处理方法写成报告交警卫局备案。

会议或餐厅区域报警时，确认人员不得惊扰在场任何人。水流报警时，监控中心的保安员通知楼层附近的保安员确认是否有喷淋头爆裂，通知工程部检查水流开关是否有机故障。出水点如可能影响贵宾起居时，保安经理和值班经理与警卫人员联系、准备方案。

（二）遇火险或初期火灾处置

发现火险或初期火灾时，通知总机群呼“555+地点”；首先征得警方同意，尽早通知组织接待单位。值班经理、保安总监负责现场警卫人员与酒店管理层的沟通和联系。志愿消防队员着装到达事发点，征得警卫人员同意后进入现场。客房部主管到现场帮助火险楼层内全体客人准备疏散。贵宾临时避难点由警卫人员会同酒店管理层共同决定。如贵宾需要撤离，准备消防电梯供警方和保安部总监护送贵宾撤离酒店，由总经理发出疏散令或拨打“119”“120”的指令，应急程序按“消防紧急疏散程序”操作。

（三）遇刑事案件处置

酒店安保部的责任是全力分离罪犯与客人，避免让罪犯直接面对贵宾及随员。贵宾住店期间，酒店其它区域发生刑案时，酒店保安部应及时调集多名保安员分别封锁客梯间和员工服务电梯间，防止罪犯进入贵宾居住楼层。在贵宾参加会议或用餐区域发生案件时，在场的保安人员应立即与警卫人员一起用人墙护住贵宾，以免其受到伤

害，并保护贵宾从最近的通道撤离现场。同时召集多名保安到场，配合警方和警卫人员阻截罪犯。

（四）遇到治安事件处置

对精神病患者等治安事件，只要矛头非指向贵宾，安保部应将其引导至酒店后场，随后送交驻店警员处理，或拨打“110”解决问题。在此类事件中，保安人员主要保护好贵宾及其随员滞留区域的安全，不让患者或行为人直接面对贵宾，利用机智和对酒店情况的了解，避免对贵宾的惊扰和对客人的影响。对“武疯子”等患者肇事，要注意保护贵宾及随同人员和你自身的安全，即刻拨打“110”或请驻店警员处理，在力量充足且有安全保证时，取得旁证后方可将其制服。处理各类突发事件时，绝对不可给任何客人带来伤害。

（五）爆炸威胁处置

如收到任何炸弹威胁信息，务必保持镇定。接到电话爆炸威胁时，应将威胁电话及时记录，尽可能从对方获得最多的信息，仔细倾听来电者声音，尽可能拉长通话时间以发现电话源，记录“炸弹威胁报告”中的所有信息，告知来电者整幢酒店人员众多、如发生爆炸将导致许多无辜者身亡。电话结束后，马上致电安保部监控电话（8110 分机）或当值主管值班电话，并及时通知上司，把填写完整的“炸弹威胁报告”交给最先到达现场的公安或保安人员。

接到书面恐吓时，立即致电安保部监控电话或当值主管值班电话，并及时通知上司；保留证据，不要对书信做任何处理，完好保存并交给最先到达现场的公安或保安人员。

接到可疑信件与邮包时，所有酒店员工特别是礼宾部必须严格谨慎处理。可疑信件特征包括：信封和邮包有奇怪气味；无寄出地址及寄件人姓名；地址书写或拼写错误；邮票邮戳不清晰或无法辨认；给上级管理人员的私人信件不称呼其名而称呼其职位；信封或邮包遭破坏、暴露出电线、电池或装有液体的塑料袋等。

如果有人打开了可疑信件，应保持镇定、让无关人员离开，切勿触摸、鼻闻、嘴尝或试用分析此物质，将物品小心放置于桌面上然后全体人员撤离，请其他人员迅速通知保安人员，由保安人员立即通知公安人员和防疫系统人员到场确认及消毒。保留事发现场，尽量减少被污染的范围，禁止任何人靠近或接触发现场内的任何物品（包

括桌椅、门把手等），以确保最低限度的扩散。如有可能，在原地彻底将手用肥皂洗干净，特别针对炭疽菌的扩散，并等待专业人员的药物支援和消毒。所有爆炸威胁先致电监控室（8110）或当值主管值班电话，安保总监接总经理暨危机管理委员会主席的同意后，要求值班经理总机致电消防局（119）、公安局（110）报警。

上海虹桥绿地铂瑞酒店群极其重视炸弹恐吓，安保部联系公安、消防人员立即对危险区域进行检查，以认定是否有炸弹存在。公安、消防、保安部、工程部及该区域的部门员工将联合进行炸弹搜寻任务；如发现可疑物品，搜寻者切勿接触或移动，保安部立即用警戒带设立警戒区域防止人员进入，并通知公安、消防人员，由专业人员到达现场确认及处置可疑物品。酒店最高管理者在现场决定是否进行人员撤离，撤离按照“消防紧急疏散程序”进行。

搜寻过程中，不得使用对讲机和手机（半径 30 米内可能引爆炸弹），将酒店分成几个区域并逐个区域制定彻底的搜寻计划，委派对该区域熟悉的员工搜寻，对被忽视的或位置异常的任何物件提高警惕，封锁已搜索过的区域以防重复搜寻。如果确信已发现炸弹或燃烧装置，严禁打开可疑包裹，严禁将包裹置于水中，严禁剪断、去除或解开包扎包裹的绳索或电线，严禁在附近吸烟。

发生爆炸事件时，安保部立即报告酒店管理層，接总经理指示后立即报告警方“110”、消防“119”、急救中心“120”；酒店管理層报集团公司、旅委等相关政府行政主管部门；酒店保安部设置警戒区域，对现场、证人进行保护，协助救护伤亡人员，防止其他客人进入危险区域，等待及配合警方调查，同时加强对重点营运部门的保护。保安人员迅速控制酒店其它出入口，禁止任何车辆再进入酒店区域，寻找可疑人员，安抚客人，协助保护现场。监控中心有关探头及时调至事发场所，提供较清晰影像供调查使用。酒店总经理暨危机管理委员会主席在现场决定是否进行部分或全部区域人员撤离。爆炸可能造成电力及其他能源供应中断，各部门当值员工应保持镇静，在各自工作区域安抚客人、制止恐慌、维持部门运营，并执行危机管理委员会发布的任何命令。酒店工程部立即组织抢修队，尽快恢复能源供给，必要时请求市政部门支援。

（六）停电应急预案

发现紧急停电，立即向本部门主管报告，同时报告工程值班室，采取各种措施以避免因停电发生人、财、物损失。保安部及时通过对讲机调集巡逻人员把住酒店各出口通道，向宾客作解释，防止不良分子趁机作案，制止因停电引起的违法行为，保护

酒店宾客的财物安全。前厅部的总机、电脑操纵员按故障应急方案采取技术措施操作，接待员协助值班经理向宾客做好解释工作，稳定宾客情绪、取得谅解，并及时报告检修进程。客房部员工应及时劝阻宾客不要随意走出客房，耐心解答询问，控制好楼面，防止外来流窜人员作案。餐饮部员工可利用应急灯照明或把蜡烛送到每位用餐者桌面，以镇静和言行稳定客人情绪。健身中心、SPA 员工要控制各出入口，耐心解说，有礼貌地引领宾客到可休息的地方；停电一时难以修复的，要关闭场所，保护好营业款、物品及各种设施。工程部应立即组织力量赶赴事故现场抢修，对一时难以修复的及时向值班经理报告或请求供电部门支援，并及时通报抢修情况，必要时立即启动备用发电机。

（七）电梯故障应急方案

电梯故障时，应尽快与被困人员取得联系，立即通过控制中心的通话系统与被困人员取得联系，及时了解他们的状况，收集被困人员信息，分别用中、英语告知被困人员不要惊慌、救援人员将立即赶到。救援时，保安部主管会同值班经理、值班工程师立即携带电梯专用钥匙赶往现场，确认故障电梯所停楼层后立即组织救援；若得知有受伤人员，应联系医院，做好随时护送伤员的准备工作。执行救援任务时要注意个人安全，若电梯卡在楼层中间，不要尝试单独从电梯天窗进入。救出被困人员后询问其是否需要去医院治疗，并向被困人员致歉。值班经理应向被困人员提供免费的水果和鲜花，帮助他们尽早恢复，得到他们的谅解。

（八）宾客突发疾病应急方案

接到有宾客突发心脏病的报告后，保安部主管应立即通知值班经理、酒店医生和客房部主管；若事故发生在夜间，值班经理和保安部主管应携带手电和对讲机以最快的速度赶往客房。赶到客房后立即帮助病人服下其自备的急救药品，通知驻点医院医生来现场进行抢救或拨打“120”急救。通知大堂员工安排一架电梯候命，负责运送医务人员。若病人需送往医院急救，保安员和酒店医生应护送病人上救护车。值班经理决定委派员工赶往医院，陪同病人直到其被允许送返酒店为止，该员工在此期间应保持与酒店的联系。若此突发事件发生在酒店公共场所，同样按上述步骤处理，并疏散病人周围的人群，为病人提供安静的环境。

（九）酒店内交通事故应急处理

在酒店范围内出现各种情况的交通事故，应本着做调解人、不做解决，疏通道路、不勘察原因的原则，保证酒店道路畅通。酒店内车辆违章，一般违章由保安部处理，严重违章由警方交通管理部门处理。因违章损坏酒店设施的，由工程部估计损坏及维修价并提出索赔，保安部配合处理。外来车辆之间发生交通事故，一般事故由保安部协调解决，严重事故交由警方解决，酒店提供佐证、不作处理决定，事故车辆立即离开酒店通道。酒店车辆与外来车辆发生交通事故，均由车队与对方解决，保安部应及时提供证据，以便事故迅速解决。

（十）宾客死亡、伤害处理规定

住店宾客在店内死亡，发现者首先要保护好现场，然后立即通知安保部门，夜间报值班经理处理。保安部或值班人员接到宾客死亡报告后，应立即奔赴现场，查明死亡者身份，了解报告者发现的时间及当时的状况，并认真做好记录。应立即请其随行的家属（朋友）到场，若系随团宾客还须请该团领队和陪同到场，在征得他们同意后，立即请医务人员到现场共同确认。对单身死亡及死亡原因不明的宾客，保安部要立即通知公安机关，并派保安人员保护现场，做好知情者笔录，配合公安机关处理。

无论什么原因，只要人还未死亡，就要及时送医院抢救，对正在接受抢救的宾客做好保护工作，并记录好有关情况及时和同行人的言词。接到宾客受伤的报告，需及时与医务人员联系，采取积极措施予以救治，维护好现场秩序，并及时报告上级。要了解宾客当时受伤的情况，检查是否与本店设备有关；要寻找并报告受伤人的亲属、朋友、团队、领队或中方陪同；对伤重的病人要及时送医院，并做好记录。对一些意外伤害，特别是宾客自报的伤害，一方面积极组织人员抢救，另一方面认真查明原因，查明伤害地点、时间、伤害物及属于何种情况的伤害，搞清疑点，详细记录，必要时请公安机关处理。

下列情况要明确态度：宾客自述而无旁证、情节有疑问的；宾客伤害致残、情况尚不明了却索取致残证明的；不可能致宾客伤害的酒店设备，也没有条件使宾客受到外来人员伤害的。若发生宾客受伤害致残，要发动员工寻找致残的器具和破残物，以便弄清事故、协助医生对宾客治疗。对宾客的残废，除报告公安机关外，任何员工不得外传，严禁员工向客人暗示或开玩笑，如有违反，严肃处理。事件处理完毕，由保安部写安全事故调查报告。

第十六章 各部门会前准备与保障措施

（一）安保部

第一，加强对全体安保员特别是 CCTV 当值保安员的培训，提高监控中心处置各类报警的速度和能力，提高当值主管对突发情况的通报、取证能力，明确贵宾住所、出入路线以及会场区域的工作要点及岗位划分，加强外事纪律和保密观念。第二，消防经理加强所有部位电器设备、消防通道及器材、门锁、监控设备、电梯状态、车道以及停车场地的有效安全检查。第三，10 月份安排酒店应急处置培训，参加人员为经理级以上管理人员。第四，10 月份在酒店进行全员参加的“初期火灾扑救以及人员安全疏散演习”活动。第五，10 月会同工程部对酒店重要部位（如高低配电间、水泵房、锅炉房、危险品仓库、煤气表房、厨房、弱电机房、总机房、贵重物品寄存室、行李房、总出纳室、财务保险箱室等）每周进行自查，双方部门负责人分别在自查报告上签字，检查报告上报青浦公安分局徐泾派出所备案。第六，根据警方及酒店工作需要，10 月份开始增加临保人员，重新编排班次、加强岗位保卫力量，同时各班组加大对全酒店的巡视密度。第七，根据派出所要求，在每个工作节点上报人员名单进行政审。

（二）人力资源部

第一，人力资源部已完成酒店全体员工的初审工作。第二，人力资源部 10 月底开始固定所有外帮工人员，统一制作识别证，并凭识别证进出酒店。第三，人力资源部自 10 月起密切注意员工的不安定因素，避免矛盾激化；接到有员工的异常表现和过激反应，立即报安保部，再由安保部告知警方。第四，人力资源部根据以往两届上海进博会的需求，通知员工注册证件，方便在会议期间服务。第五，人力资源部根据会务人员需求，尽最大能力提供人力保障。

（三）前厅部

第一，前厅部严格把好参加此次进博会上海会议期间入住客人、访客以及行李寄存登记关，做到临存信息和退房离店客人信息的及时处理。第二，前厅部经常性对长包房进行排查，确保入住人员信息全部上传，严禁在长包房有黄赌毒行为发生。第三，前厅部每天做好派出所规定的一些敏感地区的客人资料查验报备工作。

（四）工程部

第一，工程部 10 月 30 日前提供外来维修人员名单到安保部，；10 月 30 日以后进入酒店的维修人员确保及时加入大名单备案。第二，工程部确保车辆收费系统运行顺利，10 月 30 日开始车辆管理系统纳入监控、正常运行。第三，工程部 10 月底前确保所有区域通向外围的单向门控制，并确保所有电梯控制正常使用。第四，工程部每月对酒店供水、供电、供气系统、锅炉房进行全面检查，检查报告将上报徐泾派出所备案。第五，加强对卫星机房播放节目的监控。第六，配合此次进博会上海会议期间，所有相关设施设备的再次排查，保证尽量无任何问题。

（五）财务部/采购部

采购部尽力配合此次进博会上海会议其他部门提出的物料采购申请。

（六）客房部和餐饮部

客房部和餐饮部 11 月 1 日开始固定所有外帮工人员，做好所有外帮工的安全培训教育工作，以及上班期间的身份查验核实工作。保证这期间的卫生以及食品安排。

第十七章 服务进度安排与保障节点

表 17-1 服务保障时间节点安排

时间	工作安排
10 月	增加临保人员，编排班次，加强巡视；开展场地与设备初步排查
10 月	全员政审、应急处置培训、初期火灾扑救及疏散演习、重要部位自查、外帮工固定与识别证制作
10 月 30 日	外来维修人员名单报送、车辆管理系统纳入监控、单向门与电梯控制就绪
11 月 1 日	供应商及送货人员信息报备、客房餐饮外帮工固定与培训
11 月 6 日-9 日	会议期间，提前沟通台型图与具体需求，落实场地、餐饮、住宿、保洁、安保等各项保障
进博会前夕	空调通风系统专项清洗、场地、设施设备全面检查

以上时间节点将根据主办方实际需求动态调整，确保各项准备工作有序推进、落实到位。

第十八章 服务质量监督与改进机制

（一）服务监督机制

为保障各项服务承诺落实到位，酒店建立多层次服务监督机制。一是专项管理团队监督，市场销售副总监牵头，对场地、餐饮、住宿、安保、工程、保洁等各服务环节进行巡回检查与督导；二是台账监督，对会议室使用、餐饮供应、住宿安排、保洁作业、物资供应等建立台账，做到逐项可查、动态可溯；三是现场监督，各会场安排专人负责本会场服务质量监督，及时发现问题、及时整改；四是反馈监督，畅通采购方与主办方意见反馈渠道，主动收集服务评价与改进建议。

（二）服务改进机制

酒店建立服务问题快速整改与持续改进机制。对服务过程中发现的各类问题，实行“发现—登记—整改—复验—销项”的闭环管理；对采购方和主办方提出的意见，第一时间响应、限期整改、及时反馈。同时，通过每日复盘会、专项总结等方式，及时总结经验、改进不足，确保服务质量在会议保障期间持续提升。

（三）服务承诺与保障措施

酒店郑重承诺：在进博会上海会议系列活动期间，严格按照本方案确定的各项服务标准与服务流程执行，确保会议场地安全顺畅、餐饮住宿优质高效、贵宾服务专业周到、应急管理及时可靠。酒店将以高度的政治责任感、专业化的服务水平和饱满的服务热情，全力保障本次会议活动的圆满举行，为进博会的成功举办贡献积极力量。

第十九章 会议期间服务保障与值守机制

（一）会议期间值守安排

进博会上海会议系列活动举办期间（11月6日至11月9日），酒店实行专项管理团队带班、各专业岗位全天候值守的工作机制。市场销售副总监作为行政事务总指挥保持24小时在岗，统筹协调各服务环节；宴会销售总监、宴会总监、安保总监、工程总监、行政管家及餐饮总监按各自职责分片值守，确保场地、餐饮、住宿、安保、工

程、保洁各环节均有专人负责、随时响应。各会场专人提前到岗，对会场的设备运行、桌椅布局、环境卫生进行会前检查，确保每场会议开始前一切就绪。

（二）信息报送与联络机制

会议期间，酒店建立畅通的信息报送与联络机制。各会场专人、各服务岗位负责人对当班期间的服务情况、设备运行情况、突发事件情况进行记录，重要事项及时上报专项管理团队。专项管理团队汇总当日服务情况，形成工作日志，并向采购方及主办方通报相关进展。对涉及贵宾服务、应急事件等重要信息，严格按照保密要求与报送流程逐级上报，确保信息准确、及时、可控。

（三）服务资源动态调配

会议期间，酒店根据各会场实际使用情况和主办方临时需求，对桌椅、设备、餐饮、保洁、安保等服务资源进行动态调配。多场会议并行时，统筹安排换场时间与人力，妥善处理桌椅增加、台型变更等需求，确保各场会议衔接顺畅、互不干扰。对临时新增的会议或服务需求，专项管理团队快速评估、迅速响应，最大限度保障主办方需求得到满足。

（四）应急值守与快速处置

会议期间，酒店安保、工程、医疗等应急力量保持前置待命，各应急队伍值班人员通讯畅通、随时集结。一旦发生突发情况，立即按本方案第十四章、第十五章规定的响应流程进行处置，做到第一时间发现、第一时间报告、第一时间处置，最大限度减少突发事件对会议活动的影响，确保会议安全、顺畅运行。

（五）每日复盘与总结提升

酒店建立每日复盘机制，由专项管理团队召集各服务岗位负责人，对当日服务保障情况进行回顾总结，梳理存在问题、分析原因、明确改进措施，并在次日落实整改。通过边服务、边复盘、边改进，持续提升服务质量，确保进博会会议活动期间各项服务保障水平始终处于最优状态。

（六）会后交接与服务收尾

会议活动结束后，酒店组织做好服务收尾与交接工作：一是对会议场地进行清洁整理，恢复场地原状；二是对使用设备进行检查清点，确保设备完好；三是对服务台账、物资使用情况进行汇总归档；四是认真听取采购方及各主办方的反馈意见，做好服务总结；五是按照采购方要求做好相关资料的移交与归档，为后续工作提供依据。

附则

本方案未尽事宜，由上海新徐绿地铂瑞酒店管理有限公司专项管理团队与采购方、各会议主办方协商确定。酒店将严格按照国家法律法规、上海市相关管理规定及本方案承诺，高质量完成进博会上海会议活动场地租赁的各项服务保障工作，为进博会的成功举办贡献力量。

附件一 危机管理委员会通讯联络表

危机管理委员会通讯录					
序号 NO.	姓名 Name	职务 Position	性别 Gender	行政职务 Executive Position	应急电话 Emergency Telephone
1	ANTHONY HEZLEWOOD	Team Leader 组长	Male 男	Cluster General Manager 综合体酒店总经理	147 6258 0058
2	Fenny Feng 冯颖		Female 女	Hotel Manager 酒店经理	130 0414 6124
3	Maggie Qian 钱笑怡		Female 女	Cluster Director of Finance & Business Support 财务与支持总监	139 1786 8623
4	Dennis Fu 傅国强		Male 男	Complex Director of Security 安保部总监	139 1733 9944
5	Benjamin Bao 鲍敏满		Male 男	Cluster Director of Engineering 工程部总监	137 0160 0328
6	Mike Xin 信坤义		Male 男	Executive Housekeeper 行政管家	136 1190 1470

