

内蒙古农业大学

服务采购合同

采购单位：内蒙古农业大学

项目名称：援外培训项目酒店服务翻译服务采购项目

项目编号：云平台 NMGZCS-C-F-260265

云采通 NNDWTCS-2026009

中标厂商：呼和浩特蓝洋林顿酒店有限公司

合同编号：NMGZCS-C-F-260265-1/3*imau

采购服务合同

需方：内蒙古农业大学

供方：呼和浩特蓝洋林顿酒店有限公司

合同签订地点：呼和浩特市赛罕区内蒙古农业大学

为了保护供、需双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律的规定并严格遵循内蒙古农业大学援外培训项目酒店服务翻译服务采购项目采购文件（项目编号云平台：NMGZCS-C-F-260265，云采通：NNDWTCS-2026009）中的相关规定，经双方协商一致签订本合同，共同遵守。

一、采购的产品所需资金来源构成为：预算内（ ）；预算外（☒）；自筹（ ）。

付款方式为：财政集中支付（ ）；采购单位直接支付（☒）。

二、采购服务名称、单价、数量、金额。

包号	服务名称	预算金额（元）	报价下浮（%）
第 1 包	援外培训项目酒店服务翻译服务采购项目	1000000.00	3%

此价款已包括供方提供本合同约定的全部服务、税费等与本合同相关的一切费用，除供方不能如约履行合同义务做相应扣减外，结算时不予调整。除此价款外，需方无须向供方支付任何款项。具体采购数量以实际发生情况为准，按实际培训人数及天数按下浮率据实计算。

三、保修期及售后服务承诺：见响应文件和附件。

四、服务时间、地点、方式：

1、服务时间：合同签订之日起一年内，具体服务时间根据培训工作安排确定。若未能按期提供服务影响支付进度，导致此项资金按规定被收回的情况出现时，其所有后果均由

供方自负；本项目执行续期采购，合同期满后，根据中标(成交)供应商上一年度合同履行情况由采购人确定是否续签下一年合同，考核合格，续签合同，且一年一签，最多不超过三年。

2、服务地点：呼和浩特市；

3、供方应在交货前向需方提供交货计划；

4、运输、保险和装卸等费用由供货方承担。

五、验收标准：

服务验收分为初验和终验，按照学校资产验收相关规定执行。

六、履约保证金要求：

履约担保：是否收取履约保证金：☒是 ☐否

①中标人须在合同签订 3 日内向采购人提交履约保证金。

②提交形式：采用支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

③金额：成交金额的 5%，即 $1000000 * (1-3%) * 5\% = 48500.00$ 元。

④账户信息

单位名称：内蒙古农业大学

纳税人识别号：12150000460029509N

地址：呼和浩特市赛罕区昭乌达路 306 号

开户银行名称：中国建设银行股份有限公司呼和浩特赛罕区支行

银行账号：15001706667050001828

开户行行号：105191075085

⑤退还的方式、时间、条件和不予退还的情形：验收合格后履约保证金 30 日内无息退还。若中标人不能按期交付，采购人可以不退还履约保证金。

七、付款方式

服务完毕并验收合格后，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 100.00%。

八、知识产权条款

1、供方确保提供给需方的该合同约定的标的物及相关附属产品的知识产权属于供方所

有，并向需方提供相应的权属证明。涉及第三方知识产权的，供方须提供合法的授权使用证明。

2、对于上述涉及的知识产权权利，供方许可需方在本合同约定范围内免费使用。

3、若由于供方所提供的该合同的标的物及附属部件、材料、资料等引起知识产权纠纷，供方应当承担一切经济和法律責任，包括但不限于赔偿需方因参与此类侵权指控的诉讼费用、律师费用、所受损失及弥补纠正侵权产品而支付的所有费用。

4、未经需方书面同意，供方不得将需方针对该采购标的物所提供的技术标准、技术要求、图纸、工艺、采购订单内容等泄露给任何第三方，否则，需方将依据有关法律追究供方责任，并要求供方赔偿由此给需方造成的损失。

九、违约责任：

1、迟延交货的违约责任

(1) 供方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供相关服务。在履行合同过程中，如果供方遇到可能影响按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知需方。需方在收到供方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间或延期提供服务。

(2) 除不可抗力外，如果供方未按照合同规定的时间交货和提供服务，需方可以要求供方支付违约金，违约金优先从货物款或履约保证金中扣除，违约金按每迟延 1 日，应向需方支付合同总价款 0.5% 的违约金；迟延超过 10 日的，需方有权单方解除本合同全部或部分约定。需方解除本合同全部或部分约定，不影响未解除部分供方的合同履行，不减轻或免除供方的违约责任。

(3) 如果供方没有按照合同规定的时间交货和提供相关服务，需方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按货款总额的 20% 计算。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，需方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

2、迟延支付的违约责任

因履行国库集中支付程序造成付款迟延的，需方无须承担逾期付款的违约责任。

3、如出现所供货物、服务质量不符合国家标准，无法通过验收的，需方有权无条件退回货物，由此造成的一切损失由供方承担，供方应退还全部已付款并承担合同总价 30% 的违

约金。

4、供方提供的货物不属于生产厂家的原装正品的，需方有权单方解除合同，并有权要求供方承担合同总额 20%的违约金。

5、供方承诺其交付的服务是其有权销售、无任何权利争议或潜在权利争议的服务，供方承诺其服务无任何他项权利设定，也无著作权、商标权、专利权及其他知识产权方面的权利瑕疵或限制，供方应保证需方在使用该服务或其任何一部分时不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等合法权益的主张；如果任何第三方提出侵权指控，那么供方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿。

6、供方违反本合同的约定，除按本合同的约定承担违约责任外，还应赔偿需方包括但不限于直接损失、需方向第三方的违约或赔偿损失、误工费、鉴定费、损失的评估费、律师费、诉讼费或仲裁费、保全费、保全保险费、公告费、执行费等全部损失。

7、本合同所涉及全部违约金或赔偿金，需方均有权从未付合同价款或履约保证金中扣除，供方对此无异议。

十、争议解决方式：

双方因本合同发生争议，由供、需双方协商解决，协商不成的，应向需方住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

十一、内蒙古农业大学援外培训项目酒店服务翻译服务采购项目采购文件（包括技术规范澄清与修改内容）和中标人投标文件是合同不可分割的组成部分，附件与合同正文具有同等法律效力。本合同未尽事宜从其规定。

十二、本合同未作明示约定，而又有国家有关法律、法规及政策规定的，从其规定。

十三、本合同一式五份，供方执一份，需方执三份，代理机构执一份。

十四、本合同供需双方签字并盖章后生效。

需方(盖章)：内蒙古农业大学

供方(盖章)：呼和浩特蓝洋林顿酒店有限公司

采购单位主要负责人(签字)：

法定代表人或委托人(签字)：

分管校领导(签字)：

董嘎力

社 会 信 用 统 一 代 码 : 社会信用统一代码:

12150000460029509N

地址: 呼和浩特市赛罕区昭乌达路 地址: 内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区昭乌达路 295
306 号 号内师大厦东楼

电话: 0471-4310714

电话: 13848115482

开户银行: 建行呼和浩特赛罕区支 开户银行: 工商银行股份有限公司呼和浩特赛罕支行
行

账 号: 15001706667050001828

账 号: 0602004009200081828

签订日期: 2026 年 6 月 18 日

签订日期: 2026 年 6 月 18 日

附件 1：服务清单及价格

序号	服务名称	服务内容	服务地点	报价下浮（%）	总价（元）
1	援外培训项目酒店服务翻译服务采购项目包一	见附件 2	呼和浩特市	3%	1000000.00
合计：人民币(大写)壹佰万元整 注：具体采购数量以实际发生情况为准，按实际培训人数及天数按下浮率据实计算。					

附件 2：服务内容

一、项目基本情况

1. 服务时间：合同签订之日起一年内，具体服务时间根据培训工作安排确定。本项目执行续期采购，合同期满后，根据中标(成交)供应商上一年度合同履行情况由采购人确定是否续签下一年合同，考核合格，续签合同，且一年一签，最多不超过三年。

3. 服务人数：约 37+5人

二、供应商提供酒店要求

1. 酒店位于呼和浩特市辖区

2. 响应供应商提供酒店名称与供应商名称一致，供应商提供客房面积不低于 5700 平方米，能够提供 260 间及以上的标准客房。

3. 酒店设施

(1) 硬件方面客房设施齐全，干净整洁，通风良好，提供免费无线网络、空调、电视、具有独立卫生间、电话、热水器、开通国际长途、国际电视频道、提供中外文菜单和标示牌等基本设施。

(2) 软件设施方面服务及接待人员语言具备接待外国人的能力。

(3) 酒店具备完善的消防、安保设施。

(4) 有满足会议需求的会议室及相关设备。

4. 服务质量

能够提供 24 小时前台服务和客房服务，提供 24 小时热水、网络、空调、健身场所等设施，并可提供洗衣服等服务，房价全年控制在 350 元/间（含）以下。

三、供应商提供酒店住宿要求

1. 房型

提供多种房型选择，包括标准间、单人间等。房间内床品舒适，卫生条件良好。

2. 客房服务

(1) 每天按时打扫房间，更换床品和洗漱用品。

(2) 提供免费的矿泉水和茶叶。

(3) 提供免费的停车场，并保证培训工作人员车位。

(4) 免费接送服务：酒店提供便捷的市内接送服务，以满足客人的出行需求。

a、客人在指定地点等候，专车将按时到达（客人等待时间不超过 10 分钟），送达时间保证不影响培训组工作安排，并安全送达目的地。

b、提供各类车辆供客人选择，包括出租车、专车等。

c、安排专业司机，具备熟悉城市道路的能力和优秀的驾驶技术。

d、提供相应承诺函。

e、客人可以通过多渠道预订接送服务包括但不限于：在酒店前台直接预订；通过酒店官方网站进行在线预订；拨打酒店接送服务热线进行预订等。

四、供应商提供酒店餐饮要求

1. 酒店可提供自助餐服务，单独开餐，可单独开清真餐，餐费每天每人 190 元（固定单价），（8 凉（4 荤 4 素）8 热（6 荤 2 素）5 主食，1 汤 1 粥 1 面，2 种水果，3 种饮品）。

2. 酒店需保证食材质量、菜品多样性及厨师们具备高超的烹饪技术等多方面考虑以提供给客人最好的用餐体验。酒店需要每天上传菜品照片和视频，菜品搭配合理，营养均衡，口味适中。

3. 能够根据工作组的工作安排，灵活调整用餐时间。

五、供应商提供酒店价格要求

类型	单项控制价(元)	下浮(%)	备注
----	----------	-------	----

标间	350 元/间/天	3%	
★餐标	190 元/人/天(固定单价)	费用价格不参与竞争,否则投标无效	含早、中、晚餐

备注:

1. 标间的报价按折扣率结算,餐标按固定单价 190 元/人/天
2. 预算包一:每期 28+2 天,人数 37+5,房间数每天约 42 间,支付方式按期据实结算。
3. 具体采购数量以实际发生情况为准,按实际培训人数及天数据实结算。
4. 最终服务期根据实际需求发生天数确定,如因为不可抗力或者其他因素,项目取消,采购人不算违约。

六、其他要求

1. 供应商提供的酒店有接待过相关的国外学术团队经验
2. 因本项目为国家项目,每期于开班前 5 日通知酒店预留房间,因酒店未预留足够房间出现相关事故由酒店方负责。
3. 供应商提供的酒店,应严格遵守国家法律法规和相关行业规定,确保服务质量和安全。
4. 酒店能够配合培训组的工作安排,提供必要的支持和协助。
5. 在服务期间,如出现服务质量问题或安全事故,应及时解决并承担相应责任。

附件 3：售后服务承诺及方案

（一）酒店提供的接待服务

（1）服务承诺

1) 我们将按照五星级酒店的标准进行客房服务，让每位入住学员都能享受安全、舒适、便捷、周到的温馨服务；

2) 以高规格的客房接待标准接待内蒙古农业大学援外培训项目学员；

3) 提供客房送餐服务。

本酒店郑重承诺，在援外培训项目接待服务中：

100%外语接待覆盖：前台及关键岗位确保至少一名具备英语沟通能力的员工在岗，多语种专员按需到位。

零等待入住：学员抵达后，从下车到进入房间不超过 15 分钟（批量抵达时不超过 30 分钟）。

问题响应不过夜：学员当日提出的合理需求，当日解决；无法解决的，说明原因并明确解决时间。

尊重文化差异无例外：任何员工不得因国籍、宗教、种族、肤色等对学员表现出不尊重，违者依规严处。

全程无缝对接：与农业大学工作组保持实时沟通，确保人员变动、日程调整等信息零时差传递。

（2）确保学员住宿的集中性、管理的便捷性以及住宿与就餐环境的安全与卫生的保障 措施

针对援外培训学员的酒店住宿、用餐配套服务项目，为了确保学员住宿的集中性、管理的便捷性以及住宿与就餐环境的安全与卫生，以下是一系列详细的保障措施：

1) 住宿安排：

① 楼层集中：将培训学员的住宿集中安排至同一楼层或相邻楼层，以减少学员间的流动距离，便于集中管理和促进交流。

② 房间分配：根据学员人数和房间类型，合理分配房间，确保每位学员都能得到舒适的住宿环境。同时，预留一定数量的备用房间以应对突发情况。

③ 专人管理：指派专门的楼层服务员或管理员负责学员住宿楼层的日常管理，包括

房间清洁、设施维护、安全巡逻等。

2) 访客登记与管理:

① 访客登记处: 在学员住宿楼层设立访客登记处, 要求所有访客进行身份登记, 并说明访问目的和停留时间, 以确保住宿区域的安全。

② 安全监控: 加强楼层的安全监控, 安装摄像头并安排人员定期查看监控录像, 及时发现并处理异常情况。

3) 消杀与清洁:

① 常备消杀用品: 在访客登记处、电梯间、走廊等公共区域以及客房内常备消毒液、消毒湿巾等消杀用品, 供学员和访客使用。

② 定期清洁: 增加公共区域的清洁频次, 确保地面、墙面、扶手等部位的清洁与消毒。同时, 对客房实行“一客一换一消毒”制度, 保证住宿环境的卫生。

4) 用餐安排:

① 集中就餐: 安排学员在同一时间段内集中就餐, 以减少人员流动和交叉感染的风险。餐厅应提供多样化的餐食选择, 满足不同学员的口味需求。

② 送餐服务: 对于有特殊需求或身体不适的学员, 提供送餐至房间的服务, 确保他们能够及时用餐并享受舒适的住宿体验。

5) 沟通与反馈

① 建立沟通渠道: 设立专门的客户服务热线或在线服务平台, 为学员提供便捷的沟通渠道。同时, 指派专人负责收集和处理学员的反馈意见。

② 定期反馈: 定期向学员收集住宿和用餐方面的反馈意见, 了解他们的满意度和需求变化。根据反馈意见及时调整服务策略, 提升服务质量。

③ 持续改进: 建立持续改进机制, 对服务流程、设施设备、人员培训等方面进行持续优化和改进, 以确保长期满足学员的住宿和用餐需求。

（二）客房服务

客房服务专项承诺

本酒店就援外培训项目客房服务郑重承诺：

清洁标准承诺：每间客房每日清洁时间不少于 30 分钟，严格执行卫生消毒流程，确保床品、毛巾、卫生间达到医疗级洁净标准（细菌菌落总数 $\leq 200\text{cfu}/\text{m}^2$ ）。

响应时效承诺：学员所有客房服务需求（加水、送物、报修等），从致电前台起，服务员到达房间时间 ≤ 10 分钟，普通问题解决时间 ≤ 30 分钟。

无打扰承诺：除非学员主动要求或紧急情况，不在学员悬挂“请勿打扰”牌时进入房间；夜床服务时间不早于 18:00、不晚于 21:00，且敲门次数不超过 3 次。

文化尊重承诺：所有客房服务员经过文化敏感性培训，不得因学员国籍、宗教、种族而区别对待。

投诉处理承诺：任何客房服务投诉，在 30 分钟内由楼层主管当面响应；复杂问题 2 小时内给出解决方案；重大投诉 24 小时内书面答复并补偿。

（三）餐饮服务

餐饮服务承诺

标准不降承诺：严格按照 190 元/人/天标准提供自助餐，凉菜、热菜、主食、水果、饮品数量及质量不缩水。

清真独立承诺：清真餐从采购、储存、加工、餐具到服务全程物理隔离，确保 100% 符合清真标准。

安全零容忍承诺：严格执行食品安全管理制度，每日留样，建立全链条追溯，杜绝食物中毒。

品种丰富承诺：热菜 7 天内不重复，每周至少推出 2 道新菜品。

灵活响应承诺：根据培训安排调整开餐时间，外出提供打包餐，24 小时响应特殊餐食需求。

透明监督承诺：每日上传菜品照片及视频，接受采购人随时检查。

（四）市辖区内免费接送服务

接送服务承诺

本酒店针对市辖区内免费接送服务，再次明确以下核心承诺：

10分钟等待承诺:学员在任何指定地点等候,专车到达时间不超过约定时间后10分钟。

准时送达承诺:送达时间严格服从培训组工作安排,绝不因交通问题影响培训进程。

安全第一承诺:所有车辆及司机均符合最高安全标准,全年目标零事故。

车型多样承诺:根据实际需求提供轿车至大巴全系列车型,不推诿、不降级。

专业司机承诺:所有司机经过严格筛选与培训,具备涉外服务能力与基础英语水平。

多渠道便捷承诺:24小时接受预订,15分钟内确认,实时跟踪。

(五) 保洁服务

保洁服务承诺

环境无死角承诺:所有公共区域每日至少2次全面清洁,高频接触点每2小时消毒,确保无灰尘、无异味、无细菌超标。

垃圾日产日清承诺:垃圾桶无满溢,垃圾分类正确,垃圾站每日冲洗消毒,不扰学员。

消杀全覆盖承诺:每日消毒记录可追溯,虫控措施到位,杜绝蚊蝇鼠蟑。

学员无感承诺:保洁作业合理安排时间,不干扰学员休息与培训,不使用刺鼻气味药剂。

应急响应承诺:接到污染报告后15分钟内到场处理,30分钟内恢复洁净。

(六) 其他服务

关于援外培训项目酒店服务翻译服务采购项目,除了接待服务、客房服务、餐饮服务、交通服务、保洁服务外,我公司还提供一系列其他服务,以确保学员在培训期间的全面需求和舒适度得到满足。这些服务可能包括但不限于以下几个方面:

1、会议与活动服务

- 提供会议室、讲座厅等场所的预订与布置服务。
- 音响、投影等多媒体设备的租赁与技术支持。
- 会议资料的打印、复印与分发。
- 活动策划与执行,如开闭幕式、交流会、研讨会等。

2、商务与行政服务

- 商务中心服务,包括打印、复印、传真快递等。
- 秘书服务,如文件整理、会议记录等。

3、休闲娱乐服务

酒店内部的健身房、游泳池等休闲设施的使用。

4、安全保障服务

- 24 小时安保服务，确保学员人身与财产安全。
- 紧急疏散预案与演练。
- 医疗急救服务，包括与附近医院的合作与紧急救援通道的建立。

5、个性化服务

- 根据学员需求提供定制化服务，如特殊饮食安排、房间布置等。
- 礼宾服务，如行李搬运、贵重物品寄存等。

食品安全方案

具有完善的食材验货标准

1、原材料验收标准

（1）外包装及标识

外包装：外包装需完整，无破损、挤压、开封和污渍，符合粮食包装国家标准。

外包装标识：产品品牌、品名、净含量、生产企业名称及地址、生产日期、保质期、储存方式、质量等级、营养成分表和生产许可证号等内容标识清楚。

（2）产品一致性

配送的产品品牌、品名、规格、生产厂家、生产地、质量等级等需与中标产品完全一致。

（3）票证的规范性

票证能够随货送到。

票证齐全：（1）生产商营业执照；（2）生产商食品经营许可证；（3）供应商营业执照；（4）供应商食品经营许可证；（5）产品检测报告；（6）食品销售电子一票通。

票证合法、合规、真实。

（4）产品质量

产品经过食品质量安全认证（SC 认证），具有合格证明。

产品生产日期和保质期是否符合采购要求。

查验品质，包括产品外观、色泽、手感和气味等（详见质量验收标准）。食用口感。

（5）配送服务

配送产品数量与库管下单数量一致。

配送车辆清洁、卫生、无污染，车内无异味，能够定期消毒。

配送车辆配有防潮、防晒、防尘和防雨设施。

配送人员着装整洁，无污渍。

按照库管要求将产品配送入库并有序摆放。

食材进货渠道

良好的货源及采购渠道是保障食材质量安全的必要条件。为确保食材的安全，本公司食材的采购渠道主要是**定向采购（与特定的供应商合作）**。我们公司的大多数食材已经建立了稳定长期合作的大型厂家或经销商直接供应，保证食材的质量。另外，对于长期合同的供应商，本公司制定了一套完整的考核方案，对于考核不合格的供应商，我们将采用取消采购资格的方法。我公司致力于为采购方提供令他们满意的配送服务，高质量的食材货源是本项目成功的第一步。

经过十多年的积累，我公司已经形成了一个全国性的供应网络。

1.定向采购流程

我公司的产品部分由知名厂家直接供应，这些厂家都是全国各地名优企业。确定供货关系后，每个厂家都安排专职品管员对原材料供应、生产过程、运输过程实行全程监控。每周定期抽取样品，送国家检疫部门检验。

2.定向采购质量数量评验标准

我公司目前所采购食品主要来源于全国各地名优企业，合作前对供应商进行严格考察，从其生产能力，环境卫生、产品质量、市场的信誉度、品牌的知名度考察合格后方与其合作。具体评验标准如下：

（1）鲜肉类：要求必须是放心肉，有动物卫生检疫及屠宰证明，肉质新鲜，不打水，符合食品卫生要求；

（2）鸡鸭类：交货时需配有当日动物卫生检疫证明，表皮光滑，新鲜肥嫩，无内脏，不打水，符合食品卫生要求；

（3）鲜鱼类：必须生猛鲜活，须杀好鱼、鱼鳞刮净去除内脏、鱼鳃，去除腹内黑膜，肉质新鲜；

（4）卤货类：色香味美，无异味，烧鹅烧鸭等表面呈赤褐色，腹肉干水，全面烧熟，味道鲜香，无隔夜烧鹅或烧鸭，交货时需提供可靠来源，并持有加工厂卫生许可证，符合食品卫生要求；

（5）蔬菜类：来自无公害蔬菜基地，蔬菜新鲜嫩绿、无黄叶、无菜虫，必须通过农药残留成分测试，蔬菜不带根，不带泥，符合食品卫生要求；

(6) 水果类：个头匀称，无斑点，无破损，果实成熟，味道纯正，按指定品牌合理报价、要求收货；

(7) 豆制品：来自正规工厂、包装完好、证件齐全等；

(8) 冻品类：需有出厂日期、保质期，品质优良，包装完好；

(9) 鱼丸、肉丸、腊味：选用腊肠、腊肉等食品要有商标、牌号、产地、卫生检验合格证；

(10) 半成品：需提供可靠来源处，并必须持有卫生许可证营业执照证等合法证件；

(11) 副食酱料：正规知名厂家或其代理商，报价需有商标牌号，需注明生产日期、产地、保质期、包装规格；

(12) 箱装货：以净容量为准，鸡鸭蛋去皮净重，要求新鲜，符合食品卫生要求。

主要供应商（近千家知名品牌供应商）

肉类：内蒙古康新食品、泰隆食品、南山肉联厂、清水河肉联厂、正大食品等；

豆制品：内蒙古璞禾食品、超跃豆制品、新口味食品、福荫食品公司等；

调味品：海天、山西老陈醋集团、美味鲜等、广东盐业、恒顺醋业等；

蛋类：内蒙古卜蜂畜牧业、正大食品、山东鑫兴养殖公司等；

副食品：山东雪榕生物、河南省荣硕食品

奶制品：蒙牛乳业

我公司的主要货源及采购渠道如下：



人员安全教育

1、安全生产知识与技能提升

为了营造一个安全、舒适的工作与住宿环境，加强对酒店员工的安全生产教育尤为重要。酒店全面覆盖员工需掌握的安全生产知识与技能，涵盖安全法规与政策、安全管理制度、消防安全知识、食品安全规范、设备操作安全、应急处理技能、心理健康与压力管理以及安全意识提升等八大方面。

(1) 安全法规与政策

国家法律法规：介绍与酒店运营相关的安全生产法律法规，如《安全生产法》、《消防法》、《食品安全法》等，强调遵守法律法规的重要性。

行业标准：讲解酒店行业安全生产标准与规范，如星级评定中对安全管理的具体要求，确保酒店运营符合行业标准。

政策导向：分析当前安全生产政策趋势，如政府关于安全生产责任制、隐患排查治理、事故预防等方面的新要求，引导员工适应政策变化。

(2) 安全管理制度

安全生产责任制：明确各级管理人员及员工的安全生产职责，建立责任到人的安全管理体系。

安全教育培训：制定定期与不定期的安全教育培训计划，确保每位员工都能接受必要的安全知识培训。

隐患排查与整改：建立隐患排查机制，鼓励员工主动发现并上报安全隐患，及时整改，消除事故隐患。

(3) 消防安全知识

火灾预防：教授如何正确使用电器设备、避免易燃物堆积、保持疏散通道畅通等预防措施。

消防设备使用：讲解灭火器、消防栓等消防设备的使用方法，组织消防演练，提升实战能力。

火灾逃生：培训员工掌握火灾逃生路线、自救互救技能，确保在紧急情况下能迅速有序疏散。

(4) 食品安全规范

食品采购与储存：强调食品来源的安全可靠，学习正确的食品储存方法，避免交叉污染。

加工操作：培训员工遵守食品加工操作规范，确保食物煮熟煮透，防止食物中毒。

个人卫生：强调个人卫生习惯对食品安全的重要性，如勤洗手、穿戴整洁的工作服等。

(5) 设备操作安全

日常操作规范：针对不同岗位，详细讲解设备操作规程，确保员工正确、安全地操作设备。

维护保养：强调设备定期维护保养的重要性，预防因设备故障引发的事故。

特种设备培训：对于特种设备（如电梯、锅炉等），需进行专项培训，确保操作人员持证上岗。

(6) 应急处理技能

初期应急处置：培训员工掌握初期火灾、突发疾病、意外伤害等情况下的应急处置方法。

报警与求救：熟悉报警电话、紧急联络人的联系方式，掌握正确的报警与求救流程。

事故后续处理：了解事故报告、调查、善后等后续处理流程，积极配合相关部门工作。

(7) 心理健康与压力管理

心理健康重要性：强调心理健康对工作效率、个人幸福感的影响，鼓励员工关注自身心理健康。

压力管理技巧：提供时间管理、情绪调节、放松训练等压力管理技巧，帮助员工有效应对工作压力。

心理援助资源：介绍酒店提供的心理咨询服务、员工援助计划等资源，鼓励员工在需要时主动寻求帮助。

(8) 安全意识提升

安全文化建设：倡导“人人讲安全、事事为安全、时时想安全、处处要安全”的安全文化，营造良好的安全氛围。

案例分析：通过分析安全生产事故案例，警示员工安全生产的重要性，提高安全意识。

持续学习与改进：鼓励员工不断学习新知识、新技能，积极参与安全管理的持续改进，共同提升酒店安全生产水平。

安全事故解决方案

1、酒店安全事故解决方案

在酒店运营过程中，确保宾客与员工的安全是至关重要的。为了有效预防、及时应对并妥善处理各类安全事故，建立一套全面、高效的安全管理体系显得尤为重要。以下是从“应急预案制定”、“员工安全培训”、“定期安全检查”、

“火灾应急演练”、“紧急疏散演练”、“事故报告与响应”、“设施设备维护”等七个方面提出的酒店安全事故解决方案。

(1) 应急预案制定

全面评估风险：首先，对酒店内可能发生的各类安全事故（如火灾、自然灾害、公共卫生事件、人为破坏等）进行全面风险评估。

制定详细预案：针对每种风险，制定具体的应急预案，包括预警机制、应急响应流程、救援措施、通信联络方式及资源调配方案等。

定期复审更新：根据外部环境变化和内部运营调整，定期复审并更新应急预案，确保其有效性和适用性。

(2) 员工安全培训

全员参与：确保所有员工，包括前台、客房服务、保安、厨师等，均接受安全知识培训。

内容覆盖：培训内容应包括基本的安全意识、紧急情况下的自救互救技能、各类应急预案的具体执行步骤等。

实战模拟：通过模拟演练增强员工的应急处理能力，使其能在实际发生安全事

故时迅速反应。

（3）定期安全检查

建立检查机制：制定定期（如每日、每周、每月）安全检查计划，明确检查范围、标准和责任人。

全面排查隐患：对酒店内各区域、各设施设备进行详细检查，及时发现并消除安全隐患。

记录与整改：对检查中发现的问题进行记录，并跟踪整改情况，确保问题得到彻底解决。

（4）火灾应急演练

定期组织：根据酒店实际情况，定期（如每季度）组织火灾应急演练。

模拟真实场景：演练应模拟真实的火灾场景，包括初期火灾扑救、火情报告、人员疏散等环节。

评估与改进：演练结束后，组织评估会议，总结经验教训，对预案和流程进行必要的调整和改进。

（5）紧急疏散演练

设定疏散路线：明确各区域的紧急疏散路线和集合点，确保员工和宾客能够迅速、有序地撤离。

实战演练：定期进行紧急疏散演练，检验疏散路线的有效性和员工、宾客的疏散能力。

特殊人群关照：特别关注老人、儿童、残疾人等特殊人群，制定专门的疏散方案。

（6）事故报告与响应

快速报告：一旦发生安全事故，立即按照应急预案要求，迅速向相关部门和人员报告。

有效响应：根据事故性质和严重程度，启动相应的应急响应程序，组织救援力量进行处置。

后续跟进：事故处理完毕后，进行事故原因分析，总结经验教训，完善相关制度和流程。

(7) 设施设备维护

定期检查保养：对酒店的消防设施、安全监控系统、电梯等关键设施设备进行定期检查和维护保养。

记录管理：建立完善的设施设备维护保养记录，确保每项工作都有据可查。

更新换代：对老旧、损坏严重或不符合安全标准的设施设备及时进行更新换代。

供应商（盖章）：呼和浩特蓝洋林顿酒店有限公司

