

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：内蒙古宾悦大酒店有限责任公司

合同编号：NMGZCS-C-F-260265-2/3*imau

采购服务合同

需方：内蒙古农业大学

供方：内蒙古宾悦大酒店有限责任公司

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2包	援外培训项目酒店服务 翻译服务采购项目	700000.00	5%

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 $700000 * (1-5%) * 5\% = 33250.00$ 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 and 法律责任，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)：内蒙古宾馆大酒店有限责任公司

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: 9115000070146916X4
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昭乌达路农业大学南
306 号 侧 100 米

电话: 0471-4310714

电话: 0471-6605518

开户银行: 建行呼和浩特赛罕区支 开户银行: 兴业银行股份有限公司呼和浩特乌兰察布
行 西街支行

账 号: 15001706667050001828

账 号: 592090100100167991

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二	见附件 2	呼和浩特市	5%	700000.00
合计：人民币(大写)柒拾万元整 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 35+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 3200 平方米，能够提供 145 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	5%	
★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报价，餐标按固定单价 190 元/人/天报价
 2. 预算包二：每期 21+2 天，人数 35+5，房间数每天约 40 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. 中标响应供应商提供的酒店，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

前台接待人员均能使用英语完成入住登记、问询解答、临时协调等全流程服务。客房服务员掌握基础英语服务用语，可准确理解外籍参训人员关于清洁频次、用品更换、设施使用等日常需求。餐饮区服务人员熟悉餐食结构术语，能在自助取餐环节清晰说明清真餐标识、过敏原提示及当日菜品名称。当外籍参训人员提出临时变更用餐时间时，服务人员可即时对接厨房与前台，调整出餐节奏与座位安排。所有一线岗位人员每年参加不少于两次外事服务情景模拟训练，内容覆盖突发健康咨询、行程变更、文化禁忌应对等真实场景。

连续三年承接援外培训类住宿接待任务，累计服务来自亚洲、非洲、拉美等二十余国学术团队。语言能力在实际运行中体现为响应节奏与理解精度：外籍参训人员入住后 30 分钟内即可获取双语欢迎函及当日行程简报；会议开始前 1 小时，同声传译设备调试、多语种资料摆放、茶歇区语言提示均已完成。曾配合突发性课程调整，在 2 小时内完成新增西班牙语教学材料打印与分发。所有接待记录中未出现因语言误解导致的流程中断或投诉情形。

前台岗位实行三班轮值，每班次配置不少于两名专职人员，覆盖全天 24 小时。人员均通过外事服务专项考核，掌握基础外语沟通能力，可处理外宾登记、问询、临时需求等常规事务。值班表提前一周向采购方报备，

遇人员调整即时更新。所有班次交接采用书面记录，重点标注未尽事项、房间预留状态、次日接送安排等内容，确保服务连续不中断。

夜间班次额外配置一名机动响应人员，可快速对接客房、工程、安保等后台支持单元，处置突发报修、医疗协助或临时加床等需求。

每日零点交接班前，完成双岗联络设备测试，包括固话主备线路、加密移动终端、无线对讲频道，所有终端预存至少 20 个关键联络人号码，含采购人现场负责人、酒店总经理、翻译组长、医疗对接人等。服务日志实行电子留痕，每两小时由值班经理校验一次联络通道有效性，异常情况即时启动备用方案。

各岗位人员掌握基础外语应答话术，前台、餐厅、客房配置中英双语应急话术卡，翻译人员驻店期间保持移动终端 24 小时开机，响应时间不超过 3 分钟；非驻店时段启用远程翻译调度平台，接入自治区外事翻译中心资源，确保语言障碍类事件不因人员在岗状态产生响应空档。

服务响应时效承诺

前台服务响应即时启动，所有咨询、预订、求助类事项实行“当日受理、当日响应、当日闭环”。非高峰时段呼叫响应时间控制在 30 秒内，高峰时段不超过 90 秒；线上渠道（官网、热线、微信平台）信息接收后 2 小时内完成首次回复。夜间值班人员全程在岗，对突发求助实行 15 分钟内现场响应。客房服务请求接单后 30 分钟内到达，清洁任务按日间固定时段集中执行，确保每间客房每日清洁无遗漏、床品洗漱用品按标准更换。

开班前五日启动房间预留确认流程，系统自动同步培训组提供的人员名单与房型需求，酒店在 48 小时内反馈预留结果并锁定房态。如遇房态变动，须在 2 小时内提供替代方案并获培训组书面确认。用餐时间调整响应以“提前两小时通知”为触发阈值，厨房调度与服务动线即时切换，不影响出餐节奏与分餐秩序。每日菜品影像资料于当日晚 8 点前整理归档，上传至指定平台，确保画面清晰、角度完整、时段可溯。

多语种服务即时响应

前台、餐厅服务岗、车辆调度岗全部配置具备双语应答能力的在岗人员，覆盖英语及至少一种小语种。现场不依赖翻译设备或临时调派，所有岗位人员完成岗前专项语境训练，内容涵盖常见问询、餐食成分说明、宗教禁忌提示、突发状况应对等场景。服务响应以听懂为起点，以准确传达为终点，不以翻译工具为中转。

遇中亚、非洲等非英语国家学员集中入住时，启动预置语种支持包。包内含基础问候语、餐食名称双语标牌、洗手间与电梯指引语音提示、紧急联络短语卡片。所有标牌与语音提示提前 48 小时按当期学员国别完成配置，避免现场临时制作导致的响应延迟或信息失真。

（二）客房服务

服务需求响应流程

客房服务响应始于需求确认。培训组通过指定渠道发起客房类需求，包括房型调整、入住延时、加床需求、特殊清洁要求等，所有请求统一接入酒店服务响应平台。系统自动标注时间戳、请求人身份、关联培训期次，

生成唯一响应编号。前台人员在收到信息后三分钟内完成初步核实，确认需求属性与可操作性，并将结果反馈至响应平台。该环节杜绝口头传递与临时登记，确保每项需求可查、可溯、可验。

当培训组临时调整入住时间或增补人员名单，系统同步触发房态预校验流程。客房部即时调取未来四十八小时可预订房间分布，结合床品库存、楼层维保状态、相邻房间隔音情况，生成匹配建议。建议方案经值班经理确认后，十分钟内推送至培训组联络人，附带房间楼层图示与服务承诺要点。未确认前不锁定房态，避免资源错配。

日常服务时效管控

客房清洁与用品更换每日执行一次，清洁作业在客人退房后两小时内完成，床单、枕套、浴巾、地巾全部更换，洗漱用品补足至标配量。所有房间每日上午 10 时前完成第一轮巡检，确认空调、热水、网络、照明功能正常，异常情况记录并同步启动处置流程。热水供应保持全天候稳定，凌晨 2 时至 5 时水温波动不超过设定值 $\pm 3^{\circ}\text{C}$ ，确保夜间使用不受影响。清洁人员持证上岗，按标准动线作业，单间清洁耗时控制在 22 分钟以内，不因人员调配延迟整体进度。

设施故障响应设定分级时限：空调停运、漏水、断电等影响基本居住的功能类问题，20 分钟内响应，2 小时内修复；门锁失灵、电视无法开机等便利性问题，4 小时内处理完毕。每次响应留有工单记录，含接报时间、到场时间、修复时间、客人确认签字，存档备查。这直接影响客房当日可用状态与客人使用连续性。

系统故障应急方案

系统无法响应客房预订请求时，前台立即启用纸质预订台账，登记客人姓名、国籍、抵达时间、房型需求及特殊事项。所有信息同步记录在两联台账上，一联交客房主管，一联留存前台备案。电话确认环节由前台与客房主管在 30 分钟内完成交叉核对，确保房态真实可用。台账编号按日期+批次生成，每日下班前由值班经理集中归档，作为当期服务凭证备查。

纸质台账启用后，所有新增预订不再依赖系统推送，由前台每 2 小时向客房楼层通报一次待分配房间清单，楼层主管现场确认空房状态并标注可入住时间。

（三）餐饮服务

每期供餐严格按 8 凉 8 热 5 主食结构执行，凉菜中 4 荤 4 素分设独立冷拼区，热菜 6 荤 2 素按当日食材供应动态组合，主食含蒸制、烙制、煮制三类形态，另配 1 汤 1 粥 1 面，水果与饮品按季节轮换确保当季新鲜。清真餐单独备餐、单线制作、专区存放、专具盛装，所有清真食材提供产地与清真认证双凭证。出餐节奏分三批次控制：凉菜提前 40 分钟备妥，热菜按开餐时间倒排 30 分钟出锅，主食与汤粥全程保温续供，避免集中出品导致温度衰减或口感下降。

食材每日早 7 点前完成供应商直送验收，重点查验检疫证明、农残快检记录与感官状态；厨师团队固定排班，主厨全程带班，凉热分区操作人员持健康证与专项培训合格证上岗；每餐次留取各品类样品不少于 100 克，

冷藏封存 48 小时备查；所有菜品出餐前拍摄高清图与 30 秒短视频，标注日期、餐次、餐品名称，当日上传至指定平台归档。

开班前一日完成当日主食及凉热菜品清单确认，当日早间启动备餐，午间前完成全部菜品初加工与分装，保障热菜出锅至供餐间隔不超十五分钟。现场设专职巡检员，在每餐供餐中段核对上桌菜品数量与品类，发现偏差即刻补制，确保 8 凉 8 热 5 主食项齐全。

服务期内不因单期人数波动或临时调整用餐时间而减少品类项数。若遇 35+5 人中出现临时增员，通过扩大单项份量、增设保温备餐区方式保障结构完整；若用餐时间提前或延后，通过分段出餐、保温设备强化、预热备餐等方式维持品类与温度双达标，结构不变形、供应不缩水。

（四）市辖区内免费接送服务

专车配置以保障 35+5 人全程用车需求为基准，兼顾团体集中接送与单人应急出行。车辆类型包括中型商务车、标准轿车两类，全部车龄不超五年，均配备安全带、车载灭火器、应急医药包及实时定位装置。车内空间满足行李转运与随行设备装载要求，空调系统稳定运行，夏季制冷、冬季供暖响应迅速。车辆每日出发前完成基础车况检查，包括制动、灯光、轮胎及清洁状态，确保外观整洁、内饰无异味、座套每日更换。

全部车辆统一加装双语服务标识，前挡风玻璃放置中英文服务卡，注明车牌号、司机姓名及联系电话。车内提供免费瓶装水与常用纸巾，后排增设 USB 充电接口。所有车辆均接入酒店统一调度平台，支持行程轨迹实时查看与异常预警。

接到通知后 10 分钟内完成车辆指派与司机确认，30 分钟内车辆抵达指定上车点，等待时长严格控制在 10 分钟以内。预约路径覆盖酒店前台、服务热线、培训组工作群三种方式，信息同步至调度终端并自动触发提醒。车辆抵达前 5 分钟，司机主动联系乘车人确认位置与人数。如遇行程变更，调度中心在 15 分钟内完成车辆重排与司机调度，同步反馈调整结果。

（五）保洁服务

大堂按功能动线划分为迎宾区、前台区、等候区、电梯厅、标识引导区五类区域。迎宾区与电梯厅保持持续巡检，发现污渍即时处理；前台区每两小时全面擦拭一次，确保台面无水渍、无杂物、无纸屑；等候区座椅每日上下午各消毒擦拭一次，椅面与扶手无粘滞感；电梯厅地面每四小时干湿交替清洁，轿厢内壁每日三次覆盖消毒；标识引导区重点清洁多语种标牌表面，避免反光模糊或污迹遮挡文字。

区域清洁频次差异源于人员驻留密度与接触强度。迎宾区承担首印象功能，外宾抵达集中时段需强化巡检频次；电梯厅属垂直交通节点，高频使用导致表面易沾染手印与灰尘；前台区为服务交互核心，台面洁净直接关联业务办理效率；等候区座椅接触面广，需兼顾卫生安全与使用舒适；标识引导区则直接影响外宾自主动线判断，标牌清晰度必须稳定维持。

门把手、前台键盘、签字笔、电梯按钮、自助查询机屏幕、叫号屏边框列为高频接触面。上述部位每日六次定点擦拭，时间覆盖早班开启、午间高峰、下午交接、晚班高峰、夜间值守与凌晨班前准备六个节点。每次

操作使用一次性洁净抹布配合中性清洁剂，杜绝交叉污染。擦拭后表面无指纹残留、无水痕积聚、无油渍附着，触感干爽。

清洁响应以“人到即做”为基准。外宾进入大堂后，若在前台区完成登记、在等候区落座、在电梯厅按键，保洁人员同步完成对应接触面擦拭。电梯按钮在每批次人员进出后立即处理；前台键盘在每位外宾离柜后即时清洁；签字笔每使用三人次后统一更换笔芯并消毒笔身。所有高频面清洁动作不干扰服务流程，不改变外宾动线节奏，不延长等候时间。

日常保洁每两小时覆盖一次，早中晚用餐高峰前实施强化清理，确保镜面洁净、台面无残留水渍、地面无滑腻感。纸品余量低于三分之一时立即补足，烘手机运行正常，废纸篓清空及时，垃圾袋密封无渗漏。

清洁作业遵循“由洁到污、由上至下”顺序，先擦拭镜面与台面，再刷洗洁具，最后拖拭地面。使用专用清洁工具分区存放，避免交叉污染。垃圾日产日清，转运过程密闭，不滞留于公共区域。

清洁作业避开培训人员集中时段，原则上安排在每日 6:00—8:00 或 22:00—24:00。如遇临时开班或延时培训，提前 24 小时接收酒店调度指令，即时调整作业窗口。所有清洁车辆、设备、药剂存放于指定设备间，不占用公共通道与停车区域。作业人员统一着装、佩戴工牌，语言能力满足基础英语沟通需求，可应询说明作业内容与安全措施。清洁后 2 小时内完成现场复位与垃圾清运，地面无残留水迹、无工具滞留、无异味扩散。

后厨保洁按培训日程动态排班，每日三餐前完成基础清洁，用餐高峰间隙补做重点区域擦拭。作业区域划分为烹饪区、备餐区、洗消区、清真

专设区，各区域保洁工具独立编号、定点存放，杜绝交叉使用。清真区地面、台面、排烟罩每次使用后即刻擦拭，专用抹布当日更换、高温消毒，保洁人员定期接受清真操作规范复训。所有区域每日开展紫外线空气消杀两次，时段避开餐食准备与供应窗口。

每餐结束后三十分钟内完成灶台、油烟机滤网、操作台面的深度清理，不留残渣与油渍。排烟管道每十五日进行一次内部吸尘与表面擦拭，滤网每日拆卸冲洗并记录。冷藏冷冻设备外部每日清洁，内部每周彻底除霜清洁一次。厨具消毒柜运行状态实时监控，餐具回收后一小时内完成清洗、消毒、密闭存放全流程，确保即取即用。

自助餐台实行“一用一清、一餐一消”机制。取餐夹、公勺、托盘每15分钟巡检更换，台面残留食物残渣即时清理，保温设备内壁每日拆解清洁。清真专区独立设置，从餐台、餐具到餐具回收通道全程物理隔离，清洁工具专柜专用，标识清晰，避免混用。餐具回收线配置自动分拣台与高温热风消毒柜，破损餐具即时剔除，无残渣残留进入下一流程。

取餐动线地面保持干燥防滑，每两小时湿拖并喷洒食品级消毒液。餐台灯光、装饰物、价签牌等可视表面，每日三次无尘擦拭。该保洁节奏匹配灵活调整的用餐时间，支撑每期培训人员到店即享洁净取餐环境。

培训人员流动集中时段，大堂、电梯厅、楼梯通道实施滚动保洁，每40分钟巡检一次，重点清理纸屑、水渍、鞋印及临时张贴物。休息区沙发套、靠垫每日更换清洗，茶几表面保持无水痕、无茶渍、无碎屑；自动扶梯侧板每日早晚两次湿擦，踏板缝隙使用窄头吸尘器清理。

照明设施每周统一检查，灯罩无积尘、灯管无闪烁、应急标识常亮；绿植托盘每日清空积水，叶面用软布轻拭，避免水滴残留。所有保洁工具分区存放，拖把头、抹布按功能颜色编码，使用后即时清洗晾干，杜绝交叉污染。

（六）其他服务

英语服务覆盖全部服务触点。前台接待、客房指引、餐饮说明、紧急联络等环节均由具备日常接待与应急沟通能力的人员承担。菜单、标牌、入住须知等物料采用中英双语同步呈现，文字简洁准确，避免机翻痕迹。培训人员抵达后前两小时，即完成入住登记、房间引导、餐饮动线告知等关键交互，确保开口即有人应。所有一线服务人员定期参加英语服务场景模拟训练，内容涵盖清真餐确认、医疗协助、交通调度等真实需求，不依赖临时翻译。

阿拉伯语、法语、俄语服务纳入常态化保障体系。对应语种服务人员常驻酒店服务专班，熟悉呼和浩特市交通、医疗、通信等本地资源，可独立完成入住登记、饮食禁忌确认、外出陪同等全流程支持。服务启动前，根据当期培训国别构成，提前完成语言匹配与人员排班，避免临时调度。所有区域语种人员均通过行业认可的语言应用能力核验，重点考察服务场景下的倾听准确性与表达清晰度，不以证书等级为唯一依据。

斯瓦希里语、葡萄牙语等小语种需求启动 48 小时响应机制。依托本地高校外语院系、自治区翻译协会建立协作通道，按需调派具备援外服务经验的译员。响应流程不经过中间代理，由酒店服务专班直连译员，明确服

务场景、时限与交付形式。所有协作译员提前备案资质与过往援外服务记录，确保沟通零断点。语言支持全程嵌入服务动线，不额外增加学员等待环节。

同传服务由持有国家二级以上翻译资格证书的译员承担，中英双向能力均经实操验证。人员储备不少于6人，常驻呼和浩特本地，可响应每期培训开班前5日内的人力调度需求。所有译员参与过涉外政务、教育类项目，熟悉援外培训常用术语和表达逻辑，能准确处理政策解读、课程讲授、现场问答等多类语境。排班实行AB角机制，主译员与替补译员同步熟悉当期培训议程与主讲人背景，确保语言输出连贯稳定。

接到培训组通知后，翻译服务在2小时内完成人员匹配与任务分解。培训期前3日确认语种、场次、资料预读要求，同步对接酒店前台、餐饮、会务及车辆调度环节。服务启动以当期首班培训人员抵店为起点，前台登记、入住引导、餐位安排等环节同步启用双语支持。如遇临时增补参训人员或调整日程，启动备选翻译资源通道，确保语言服务不中断。所有响应动作依托酒店已有服务动线展开，不另设接待窗口或独立流程。

翻译支持覆盖酒店内全部服务接触点。前台区域配置常驻双语人员，处理外宾登记、问询与突发协调；餐厅实行分时段双语引导，清真餐区单独配备熟悉宗教饮食规范的翻译；会议室提前布设同传设备接口，配合培训组调试；车辆接送时，司机携带基础外文提示卡，翻译人员随行首车保障开班首日衔接。日常服务中，翻译与酒店服务主管每日晨会同步当日重点任务，避免信息断层。

中英文菜单统一印制，字体清晰、排版规范，每张菜单标注菜品主料及过敏原提示。酒店公共区域、餐厅入口、电梯厅设置中英文双语引导标牌，内容涵盖楼层功能、清真用餐区、紧急出口、服务热线等。客房内放置服务指南卡，含WiFi 账号密码、前台电话、洗衣服务说明及多语种求助短语。所有标牌采用哑光材质、防眩光处理，确保外籍学员识别无误。清真标识使用蓝底白字专用色系，独立设置于取餐区及厨房操作台前，位置醒目且不与其他标识混用。

培训日程常有临时调整，会议时段可能前移、延后或追加场次。现场安排专职技术员全程驻守，熟悉酒店整体布线与设备拓扑，故障响应时间控制在 15 分钟以内。常见问题如话筒无声、画面不同步、远程接入失败，均在会前 30 分钟完成预检并备妥替代方案。会议进行中不中断议程处理技术异常，切换备用设备或启用本地缓存文件，保障发言连贯性与资料展示完整性。每日服务记录归档，含设备启停时间、故障类型与处置方式，供培训组随时调阅。

音视频系统支撑远程同传、线上直播、跨国连线三类协同场景。网络带宽预留充足，视频会议终端、移动推流设备、音视频编码器等均纳入统一运维清单。所有设备接入酒店本地管理平台，实现状态可视、告警可溯、配置可调。翻译服务期间，保障至少两路高清音视频流稳定传输，满足主会场与分会场同步呈现需求。

酒店前台配置具备外汇业务资质的服务人员，常驻提供外币现钞兑换服务。服务时段覆盖每日 7:00 至 23:00，与学员抵达、离店及晚间活动高峰相匹配。人员均通过银行系统外币业务操作培训，熟悉常见币种识别与

基础防伪要点。兑换流程嵌入前台日常接待动线，无需额外登记或预约，持有效身份证件及外币现钞即可办理。单次兑换额度满足日常小额消费需求，支持兑换后现金直接用于酒店内消费结算。

兑换单据统一采用中英文双语打印，列明币种、金额、汇率、实兑金额及操作时间，确保信息可追溯。前台同时提供主流电子支付绑定指引，协助境外学员将兑换所得人民币关联本地常用支付平台。所有兑换操作均留存电子记录，与酒店财务系统同步，符合外汇管理基本规范。

会议室配套、健身场所开放、洗衣服务、菜品影像存档、用餐时间弹性调整等保障事项，统一纳入“培训组现场响应单元”协同管理。每个单元配置1名服务协调员与2名执行专员，实行8小时在岗+16小时备勤制，保障多任务并行时响应不降级。

单元人员需同时掌握会议设备调试、健身器材基础维护、洗衣流程时效管控、影像资料格式校验及用餐时段动态调整规则。服务打包执行不按单项累加计价，而依据当期培训规模、日程密度与空间复用率核定资源投入强度。所有保障动作留有服务日志，支持按日回溯执行节点与责任人。

食品安全方案

食材接收由前台人员执行初检，核对送货单与当日菜单计划的一致性，确认车辆清洁状况与司机健康状态。厨师长在后厨入口完成二次核验，重点查验食材新鲜度、包装完整性及感官性状，对叶菜类、水产类、乳制品实行批次开箱抽检。专职质检员每日到岗，对前三日留存的核验记录进行

回溯抽查，并随机选取两批次食材复测中心温度与标签信息。所有人员持证上岗，近三年无食品安全不良记录，岗位职责写入每日晨会签到表。

集中到货时段启动弹性响应机制，前台增加一名备岗人员，厨师长提前一小时到岗预检冷藏区载荷与设备运行状态。冷链车抵达后十五分钟内完成卸货与初检，避免食材在非控温环境中滞留。质检员同步调取当日食材采购溯源系统数据，比对供应商资质有效期、检疫证明编号与实际到货批次匹配度，这直接影响后续烹饪环节的合规连续性。

冷链运输车辆抵达时，由专职验货员与厨师长共同完成现场核验。验货员负责温度读数、单据比对、外包装完整性检查；厨师长负责感官初判，包括色泽、气味、质地、有无解冻水渍等表征。双方在纸质核验单上双签，同步将关键信息录入移动终端，生成电子核验单。核验单即时同步至后台追溯系统，关联当日菜单、食材供应商、入库时间、储存位置等字段。发现温度异常或感官异常，立即启动隔离程序，不进入加工区，2小时内出具处置说明并报备培训组联络人。

食材进货渠道

每日凌晨四点开始组织集中采购，对接本地一级农批市场指定摊位，覆盖蔬菜、水果、肉类、禽蛋、水产、调味品等全部品类。采买人员持统一登记表逐项核对产地证明、检疫合格证、清真标识，现场完成初检与留样。运输车辆为专用封闭厢式车，全程温控，早六点前抵达后厨验收区。验收实行双人对照清单签字确认，不合格品当场退换，不进入加工流程。所有原料卸货后立即录入电子台账，关联当日菜单编号，确保从摊位到灶

台全程可查。该机制保障凉菜原料当日晨采当日加工，热菜主料提前一日预冷备料，杜绝隔夜存储。

每批次食材随货提供产地信息卡，记录采收时间、初加工节点、运输全程温控数据，信息同步至酒店食材管理终端。清真类原料使用独立标识与专用周转容器，入库即分仓存放，加工路径全程物理隔离。

从基地下单到食材进入酒店后厨，全程控制在 36 小时以内。晨间确认次日菜单后，基地当日完成备货，冷链车夜间抵店；早餐类食材凌晨入库，热菜主料确保当天送达当天使用。所有环节时间戳自动记录，异常情况实时提醒。

食材采购按双源登记制执行，本地备案供应商不少于三家，分别覆盖蔬菜、肉类、米面油等大类，每类至少一家具备清真认证资质。

供应商名录每季度更新，同步报备应急响应能力，包括 4 小时内补货半日用量、72 小时内跨市调拨同类食材。日常收货执行双人验货，核查检疫证明与清真标识一致性；突发断供时，由酒店采购负责人启动备选渠道，调拨指令生成后 30 分钟内完成首单对接，2 小时内首批食材到场。所有食材入库即贴码登记，来源与批次信息可全程追溯。

所有食材供应单位均纳入统一资质审核体系。供应商须提供有效营业执照、食品经营许可证、近一年无食品安全不良记录声明及当季可供应品类清单。每次供餐前，酒店方核验食材进货票据、检验检疫合格证明或食用农产品承诺达标合格证，确保来源主体可识别、流向可追踪。清真食材另需提供民族宗教事务部门或伊斯兰教协会出具的清真认证文件，认证范

围覆盖加工、运输、存储全环节。审核资料由酒店食品安全管理员归档备查，保存期不少于两年。

当前服务覆盖的本地食材供应网络已稳定运行三年以上。主要供应商分布在呼和浩特及周边盟市，涵盖蔬菜基地、牛羊肉定点屠宰场、乳制品加工厂与粮食仓储中心。所有合作单位均完成“内蒙古自治区食品安全追溯平台”注册并实现实时数据对接，可即时调取批次检测报告、物流温控记录及从业人员健康证明。遇特殊菜品需求，如季节性菌菇或进口替代原料，优先启用已备案的具备海关进口资质的供应商，其备案编号、进口食品境外生产企业注册号、入境货物检验检疫证明编号均在酒店备案系统中可查。

食材接收实行双人查验制，由酒店厨师长与专职品控员共同完成。查验内容包括感官状态、包装完整性、标签信息、温度记录及随货单据一致性。当日未使用食材按温湿度要求分区暂存，冷藏食材表面加贴时间标签，冷冻食材避免反复解冻。每餐次制作前，留存不少于 125 克的菜品留样，冷藏保存 48 小时。所有过程影像实时上传至酒店食安管理平台，截图自动关联供应商名称与进货日期。留样记录、温控日志、检测报告形成完整证据链，响应监管部门检查或培训组溯源需求。

安全保障方案

所有服务岗位人员均纳入安全责任体系。前台人员、客房服务人员、餐饮操作人员、安保巡查人员、专车司机全部签署安全责任书。责任书明确各岗位在消防巡查、外籍人员动线管理、食品留样、车辆例检、突发情

况信息上报等环节的具体动作。不因岗位临时调配或排班变动免除签署义务。新入职人员完成岗前安全培训后立即签署，签署记录存入个人服务档案。外籍学员入住期间，各岗位责任人须随身携带责任书副本摘要卡，内容含紧急联络方式、本岗第一响应动作、最近消防通道位置。

每期培训启动前五日完成当期全员责任书签署。酒店提前汇总人员名单，对照排班表核查当期在岗人员，漏签者当日补签。培训期间人员轮岗或临时增补，须在到岗后两小时内完成签署并报备采购人联络人。责任书签署后统一编号，一式三份，酒店存档、采购人备案、现场公示栏张贴扫描件。服务期满或人员离岗，责任书原件收回，扫描件同步标注“已终止”，电子档案保留三年。签字过程全程录像，存档备查。

所有参与援外培训服务的外包人员均纳入责任书签署范围。客房服务、餐饮操作、车辆接送、会议保障、前台接待等岗位人员，在正式上岗前完成签署。不因岗位临时性或服务周期短而豁免。语言能力未达接待外国人要求的人员，不得进入前台、接送、餐饮等直接接触参训人员的环节。责任书签署以实际服务岗位为单位，不以劳动合同签订主体为界限，确保责任链条覆盖到每一个服务动作的执行者。

临时人员含驾驶员、厨师、翻译、客房服务员、会议辅助员、保洁及清真餐专岗人员。这些岗位在服务期内根据每期培训日程动态配置，不固定编制，但全部纳入安全承诺制管理范围。人员入场前须完成背景核查与健康备案，无治安处罚记录、无传染性疾病史、无食品安全不良从业史。酒店方提供统一岗前安全告知，明确岗位风险点与行为边界，如驾驶员不

得疲劳驾驶、厨师须持有效健康证上岗、翻译人员须遵守涉外信息管理规范。

培训期间人员流动频次高，单日多批次入住、分时段用餐、跨区域接送，安全风险呈节点化分布。承诺内容与各环节操作严格对应：客房清洁强调消毒频次与危化品管理，餐饮环节要求食材可溯、操作分区、生熟分离、留样规范，接送服务明确车辆年检状态、保险覆盖、行车路线报备与应急联络机制。所有临时人员须知晓本岗位在突发火情、食物异常、人员走失、设备故障时的第一响应动作与上报路径。

所有翻译人员上岗前须签署书面保密协议，协议文本经采购人审定，覆盖服务期间全部涉密场景。协议签署在培训项目启动前完成，每期人员单独签署，不采用集中预签或电子签替代现场签字。签字过程由酒店服务协调员与采购人代表共同监督，签署地点设在酒店行政办公区独立房间，避免在公共区域或客房进行。协议正本一式三份，采购人、酒店服务方、翻译人员各执一份，副本扫描件同步归入当期培训电子档案。协议内容明确界定保密信息范围，包括但不限于培训课程资料、参训人员国籍与职务信息、行程安排、内部工作指令、餐饮特殊需求记录等。签署后当场完成身份核验与签字笔迹确认，确保人证一致、签署真实。

所有参与餐饮服务的工作人员，须在上岗前取得有效健康证明。该证明由属地卫生健康部门指定机构出具，覆盖食品从业人员常规检测项目，并包含传染性疾病预防筛查内容。针对援外培训项目服务特性，健康证明需满足接待外籍人员基本要求，不因国籍差异产生效力争议。健康证原件由酒店食品安全管理员统一建档，电子扫描件同步上传至项目管理平台。证件

有效期不足三个月时，启动补办提醒机制。未持有效健康证人员，不得进入食品加工、分餐、餐具清洗等直接接触食品的岗位。

每日供餐开始前，执行岗前健康晨检。由当班班组长负责，采用询问、观察、测温等方式完成。重点确认是否有发热、咳嗽、腹泻、皮肤感染等症状，以及手部是否有暴露性伤口。发现异常情况立即登记，相关人员暂停接触食品操作，转至非食品岗位或离岗观察。晨检记录留存不少于一年，作为食品安全追溯依据。这直接影响当日供餐安排的稳定性，也关系到外籍学员对本地餐饮服务的信任基础。

供餐过程中发现菜品存在色泽异常、异味、异物或温度不达标情况，厨师长立即暂停该批次出品，封存留样，同步通知前厅主管暂停上菜。餐饮调度组在 5 分钟内完成备选菜单启动，启用预存清真/非清真双线备餐方案，确保 30 分钟内提供替代餐食。所有异常菜品由质检专员全程录像封存，2 小时内向培训组提交初步说明，24 小时内出具书面处置报告及整改措施。留样柜实行双人双锁管理，记录完整可溯，样品保存时限不少于 48 小时。每季度开展一次食物异常模拟处置演练，覆盖后厨、传菜、前厅全流程岗位，实操达标率纳入当月服务绩效考核。

服务人员熟悉每处双语提示对应的实际处置流程。前厅、客房、餐饮、安保四类岗位均掌握至少三项高频安全应答话术。例如火警响应，能用中英文说明最近出口方向、弯腰低姿要领、勿乘电梯指令。不依赖背诵稿，强调自然应答节奏与语气镇定度。每季度开展岗位交叉问答，覆盖非当班时段可能接触的突发情形。

模拟突发火情时，前台人员须在 15 秒内完成双语广播引导；客房服务员能同步用双语说明客房内应急包位置及使用方式；餐厅领班可现场演示清真餐区独立疏散路径。所有应答录音存档，留存最近 30 天录像备查。应答卡顿、术语错误或方向混淆即计入复训清单。

前台区域每班次配置 1 名安保人员，覆盖全部楼层动线与电梯厅。客房区按楼层分设流动岗，每两层共享 1 名巡检人员，确保 145 间客房的服务响应覆盖。大堂出入口、停车场、会议区及后勤通道设固定值守点，对应酒店 3200 平方米客房服务范围。夜间 22 时至次日 6 时，加强客房层与消防通道巡查频次，巡检间隔不超过 40 分钟。所有岗位每日交接记录留痕，内容包含设备运行状态、异常情况摘要及待跟进事项。布岗安排与酒店 24 小时服务时段完全匹配，不因时段调整降低响应覆盖密度。

专属楼层设于酒店主楼高层区域，与公共活动区物理隔离，独立电梯直达，避免与其他住客交叉动线。客房全部按统一标准配置，通风采光良好，每间配备双语服务指南与紧急联络卡。中英文标识覆盖全部公共区域，电视开通国际频道，前台及餐厅提供双语菜单与点餐协助。免费无线网络、24 小时热水、空调、电话、独立卫生间等基础服务全天候可用。楼层设专职服务岗，响应客房内日常需求，支持国际长途拨打与多语种留言转达。

每间客房床品每日更换，洗漱用品按需更新，免费矿泉水与茶叶每日补给。卫生间执行三次消毒记录制度，清洁时间避开宾客在房时段。楼层配备无障碍设施、急救箱与多语种应急广播，消防通道标识双语化，安保巡逻频次高于酒店常规标准。所有服务设施运行状态实时纳入酒店中央监控系统，确保设施故障 30 分钟内响应。

外籍宾客抵达前 24 小时，楼层启动专项服务准备。前台双语接待人员提前核对航班信息，专属服务台开放接待，司机凭实时定位信息提前 10 分钟抵达指定接站点。专车车辆统一标识、定期消毒，司机熟悉城市主要培训点位与备用路线，遇交通异常自动触发替代方案。楼层服务人员每日晨会同步当日培训日程，预判服务高峰时段。

用餐时段实行错峰供应与清真专区隔离。自助餐区设置双语选餐动线，清真餐具独立存放、专人操作。每餐菜品照片与加工视频当日上传，厨师现场协调口味与营养搭配，遇特殊饮食需求可 2 小时内完成餐单调整。楼层服务岗与餐饮部建立直通响应通道，突发情况即时联动处置。

每日晨会后安排人员巡查全部标识状态。检查项目包括固定件是否松动、表面是否污损遮挡、文字是否褪色模糊、图标是否残缺。发现异常立即登记并当日更换，不跨夜滞留。每季度对照培训日程调整提示重点，如遇高温时段增加防中暑提示，雨季前强化防滑与漏电提示。标识更新前同步上传新版样式至项目管理平台，供采购方随时调阅确认。更换记录留存纸质台账，含日期、位置、问题类型、处理人、更换后照片，保存期限覆盖整个服务周期。

境外媒体抵达前三个工作日，启动接待响应流程。根据采购人提供的采访主题、人员构成及行程节点，完成房间预分配、专用通道标识布置、重点区域清洁巡检及车辆调度预演。前台增设媒体接待专岗，提前核对记者证件类型与通行权限，同步将采访时间、拍摄许可范围、禁拍区域等信息录入服务系统。专车司机提前熟悉媒体常用驻地至会场路线，预留 15 分

钟弹性接驳窗口，单次等待超 8 分钟自动触发备用车辆调度。所有响应动作在媒体抵呼前 24 小时完成确认，并向采购人发送服务准备清单回执。

点检覆盖全部消防设施，包括各楼层消火栓箱、客房与公共区域灭火器、火灾自动报警探测器、应急疏散通道、安全出口指示灯、防火卷帘门及厨房区域燃气报警装置。检查不设例外区域，标准间、单人间、会议室、餐厅后厨、健身场所等均纳入必查清单，确保设施状态连续可控。

培训期间人员密集时段，检查侧重通道畅通性与照明有效性。疏散图张贴位置确保视线无遮挡，防火门闭门器功能正常，厨房燃气报警器与排烟系统联动响应正常。每处设施标注检查日期与责任人，杜绝遗漏或跳项。

配电系统巡检围绕服务动线展开，重点覆盖餐饮加工区、自助餐厅、客房楼层配电间及会议场所供电节点。厨房冷热加工区、冷藏冷冻设备、洗碗消毒单元等负荷集中区域，列为每日必查项。巡检中确认断路器无异常跳闸、线路接头无过热变色、接地状态完好，这直接关系到早餐供应准时性与热食出品稳定性。清真餐制作区实行独立回路管理，巡检同步验证专用线路隔离有效性，防止与其他区域混用造成服务偏差。

保障会议设备正常启动依赖稳定电源，投影仪、音响、同声传译终端等设备所在会议室配电箱，纳入重点监测范围。巡检人员核对双回路切换装置动作可靠性，确保主电源异常时备用回路 30 秒内自动投入。客房楼层配电间每日巡检覆盖照明、电梯、智能门锁供电状态，避免因局部断电影响外宾夜间通行与住宿体验。

发现配电箱内空气开关触点氧化、电缆绝缘层轻微龟裂等隐患，不等计划检修周期，当场启动处置流程。由持证电工实施端子紧固或局部更换，处理过程控制在两小时内，同步完成负荷临时调度，确保餐厅供餐与客房服务不受影响。处理完毕后加贴状态标识，并在当班日志中注明复测结果。

对突发性跳闸事件，建立 15 分钟响应机制。值班人员到场后优先恢复照明与基础服务回路，再定位故障点。若涉及厨房主设备断电，立即启用备用加热单元保障基础餐食供应；若影响会议区供电，同步启用 UPS 保障音视频系统 30 分钟以上运行。所有处置动作以服务延续为第一标准，不以技术完美为唯一目标。

服务过程中，外宾对住宿环境、餐饮结构、语言支持、交通衔接的即时反馈，是舆情生成的第一信号。如清真餐未单独提供或标识不清，易引发宗教文化层面质疑；客房未按时预留或床品更换不及时，可能通过社交平台扩散为服务可靠性问题；接送车辆超时等待、厨师对异国口味适配不足、前台人员无法处理外宾咨询，都会在 24 小时内形成小范围讨论。这些情形不依赖事态扩大，仅需一例真实发生，就可能被境外学员截图传播。每日上传的菜品照片与视频，既为质量留痕，也构成舆情溯源的原始依据。

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺包括但不限于以上内容，具体售后承诺及服务方案详见投标文件。

供应商（盖章）：内蒙古宾悦大酒店有限责任公司