



IHG 旗下酒店  
泰州中国医药城  
TAIZHOU CMC

## 2021 年省运会测试赛接待方案

一、主题：2021 年省运会测试赛

二、地点：泰州中国医药城智选假日酒店

三、接待时间：2021 年 7 月 3 日----7 月 16 日

四、各部门工作安排

各部门联系人

职位	姓名	联系方式	职责
市场销售总监	符哲君	18616609893	整个活动接待方案完成，协调
销售总监	张健	17705265826	本次活动总负责人，销售更近，核对
宾客服务总监	徐超	18505112413	整个酒店运营
前厅经理	徐枣丽	13775664702	前厅接待，， 房间安排， 前厅秩序维护， 宾客关系处理等接待相关
厨师长	蒋飞翔	18936786558	餐饮菜品质量， 数量， 品质及食物安全保证，
见习餐厅主管	孙小花	13921948176	餐厅秩序维护， 场服务及餐饮相关
财务总监	姜爱丽	15312785511	财务相关,每天收入核实， 食品采购资质审核
工程安保主管	卜文龙	18262344444	工程， 酒店内部设备支持及相关， 停车场现场次序维护
收益主管	陈丽婷		房间数量核实， 变更
客房经理	周运	15151658135	房间清扫， 抢房， 公共区域卫生
行政人事助理	李诚	13815953218	紧急人员协调

## 一. 客人抵达酒店前

部门：市场营销部

时间	工作内容	具体责任人
6月1日日-7月16日前	1、专人负责跟踪，确定所需房间数，并做好相应的房间控制措施，确保赛事期间房间数量准确无误，及时更新（特别是淘汰队员提前走的名单）	符哲君&张健
6月25日-6月30日前	2、相关政府用房名单，数量（交警，公安，医务人员）	张健
7月2日前	3、询问团队抵达时间，团队一同入住酒店亦或是分批单独入住	张健
7月1日前	4、获取所有双床间分房名单并移交给前厅录入系统	张健&徐枣丽
7月2日前	5、完成针对本次省运会酒店内部区域及外部区域指示牌，餐券制作，方便住店客人	张健&徐枣丽
6月30日前	6、获取本次省运会活动时间表，并分发至各部门负责人。各部门负责人根据活动时间表做出有针对性的服务和内部人员安排	张健

**部门：前厅部**

时间	工作内容	具体责任人
7月2日前	1. 员工班次安排，入住期间确保人员充足	徐枣丽
7月3日前	2 每天与销售部核查房间数量	徐枣丽
7月2日前	3.团队入住当天安排早班同事在中午 12:00 前完成所有房卡制作以及检查，确保团队客人顺利入住。	徐枣丽
7月2日前	4，行政人员房间安排到位，交警，公安及医务人员	徐枣丽
7月1日前	5 安排省运会人员专属快捷办理入住及退房区域，方便运动员及官员办理入住	徐枣丽
7月1日前	6.房间排放以满足省运会活动用房为最高优先，其他团队房间安排会相对零散，协调相关部门做好解释工作	徐枣丽

部门：客房部

时间	工作内容	具体责任人
7月2日前	1.安排查房人员完成所有住宿客房硬件设施设备检查（空调、下水、灯光、冷热水、电视、电话、网络、窗帘、通风、镜面，玻璃杯具及公共区域卫生间等），发现问题及时报修工程部并确保所有客房设施完好无损	周运
7月2日前	2.采购充足必要的客用品如毛巾，床单，枕套，驱蚊液，茶包，咖啡包等物品	周运
7月2日前	3.完成所有房间大清洁工作，房间食品的撤离（只保留2瓶矿泉水）	周运
7月1日前	4.提前准备好医务用房并告知房号	周运
6月28日前	5.按规定日期客房部检查完成代表团所有房间设施设备检查报工程维修	周运



IHG 旗下酒店  
泰州中国医药城  
TAIZHOU CMC

## 部门：餐饮部

时间	工作内容	具体责任人
6月28日	1.菜单确认，所有食品每天留样	蒋飞翔
6月28日	2.每天中午和晚餐自助餐，安排充足人员对客服务	蒋飞翔&孙小花
6月28日	3.提前采购全新厨房用品及餐具如锅，勺，若餐具不够	蒋飞翔
6月28日	5. 完成所有接待场所（包括厨房后场）清洁卫生工作。	蒋飞翔
6月28日	7.强化所有服务人员技能培训，确保服务质量	蒋飞翔&孙小花
6月28日	8 安排专门区域给予活动人员用餐	蒋飞翔&孙小花



IHG 旗下酒店  
泰州中国医药城  
TAIZHOU CHIC

### 部门：安保部

时间	工作内容	具体责任人
7月1日前	1.完成停车区域规划，确保安排单独停车区域给到省运会客人使用	卜文龙
7月1日前	2.安排从停车场至酒店前台指引员工	卜文龙
7月2日前	3.与市政部门保持沟通联系（交警，入住酒店待命）	卜文龙
6月30日前	5.完成酒店所有监控设备检查，确保酒店360度无死角监控设备正常运作	卜文龙
6月30日前	6.省运会期间酒店内安保人员配置并完成排班工作	卜文龙
6月30日前	7.完成模拟突发事件及应急预案处理	卜文龙
6月30日前	8.发现和消除重大火险隐患，包括自动喷水灭火系统，客房走道、消防电梯的送排烟系统、空调防火阀完成自检	卜文龙

时间	工作内容	具体责任人
6月30日前	1.对酒店所有设施设备进行检查，发现问题及时进行维修，对酒店空调、电梯等进行测试和调试，保持最佳状态，确保电力及电梯保障，提前对自备电源及发电机等进行调试，确保酒店房间设施设备完好。	卜文龙
6月30日前	2.安排会议期间专属工作人员，确保会议期间设施设备正常运作。	卜文龙

**部门：采购部**

时间	工作内容	具体责任人
7月3日前	1、严格审核使用部门采购申请，确保采购物品为官方认证供应商	姜爱丽

**部门：人力资源部**

时间	工作内容	具体责任人
6月30日前	1.根据各部门要求，做好酒店内部人员调配协调工作，及时通知，并安排好调配人员的工作，并事先联系好有服务经验的兼职人员。调配人员名单在7月1日前确定并发送至需求部门	李诚
6月30日前	2.安排酒店内部员工，调配员工及兼职员工技能培训	李诚
6月30日前	3.组织酒店内部各部门服务培训培训	李诚

**部门：财务部**

时间	工作内容	具体责任人
7月3日-7月15日	1、做好会议期间各收银点的服务及结算工作。	姜爱丽

## 二. 附录 1

### 关于突发急救事件的处理程序

#### 重点

往往在事故发生后出现混乱甚至惊慌，原因就在于他们不知道应做什么，以及下部要发生或做什么。

#### 应该去做的事情：

当遇到伤员时，保持镇静，判断伤情，听伤员的自我感受，立即组织急救，如有必要通知医院，在等待救护的全部过程中要使伤员放松减少紧张的情绪。

#### 不应该做的事情：

在伤势严重的情况下，不要挪动伤员，专人看护及陪护。

#### 程序

发现急救事件时，保安应备带医药箱在第一时间内赶到现场，进行紧急救护，安抚好客人情绪。

值班经理和保安部经理、前厅部经理赶扑现场处理并通知总经理，打 120 或进行现场救护处理并通知会务组织者。

#### 急救方法

现场救护程序了解致伤因素，如交通伤、突发事件、判断危险是否已解除（保护好现场）。

\*及时呼救，拨打急救电话。



IHG 旗下酒店  
泰州中国医药城  
TAIZHOU CMC

- \*观察救护环境，选择就近、安全、平坦的救护场地。
- \*按正确的搬运方法使伤病人脱离现场和危险环境
- \*置伤病人于适合体位
- \*如客人属昏迷状态，应及时进行心肺复苏抢救。
- \*安全，有监护地等待救护车的到来迅速转运医院治疗

## 2、 出血处理

用手压住伤口两侧，压迫止血。

检查伤口是否有异物，然后用绷带、纱布等覆盖伤口，加压包扎达到止血目的。

### 关于闹事人员的处理程序

在酒店车场，外围值班人员，应采取以下措施：

重点控制酒店各进出口、大堂、车场、及其他公共区域，对可疑人员进行盘问。

可采用跟踪观察、谈话等方式探明来人是否有精神病，并查明出丑闹事原因；

看：来人神色是否正常，衣着神态是否整洁。

闻：来人身上是否有酒气或异常气味。

交谈：来人谈吐是否颠三倒四，头脑是否清醒，如有异常现象，应立即控制，并妥善处理。

由各外围保安、监控员及各部门员工加强内部防范，加强巡逻检查，发现情况，应采取如下措施：

首先制服来人，以免事态扩大，可采取劝说、诱导、强制手段。

迅速将来人带入办公室或无客人区域。

查明来人身份、目的、工作单位和住址。



IHG 旗下酒店  
泰州中国医药城  
TAIZHOU CMC

保安部领导和夜间值班经理将其送交公安机关。

在不惊扰客人的情况下，调动一切可以调动的人力，采取一切可能的手段，将出丑闹事苗头迅速制止，尽最大努力把上述人员控制在一定范围或酒店外围，避免造成公众影响。

## 四. 附录 2

### 食物中毒事件处理

度及症状等。

看护中毒者，不要将病人单独留下，不挪动任何物品，保护好现场。

### 总机值班员任务

接到食品中毒通知后，要问清时间、地点、中毒人数、中毒程度、症状并记录。

按下列顺序简明扼要通知有关部门人员到达现场。

**总经理、驻店经理、大堂经理、保安部。值班经理、餐饮总监。公关部、行李房、司机班。**

食品中毒发生后，下列人员携带设备和物品赶到现场报告总机，讲明自己的身份、所在地点、食物中毒人员国籍、人数、中毒程度

保安部人员：对讲机、笔录纸、手电。

行李房人员：根据路线人数，携带担架。

食品检查人员：食品取样器材。

美工：照相机。

### 食品中毒发生后有关人员的职责

#### 前厅副理

携带急救器材，氧气等赶到现场，对中毒者及时诊断，采取紧急抢救措施，并按现场指挥要求，负责与急救中心联系，如中毒者需送医



IHG 旗下酒店  
泰州中国医药城  
TAIZHOU CIMC

院时，应派专人陪同前往。

公安机关来店处理食物中毒事件时，主动提供中毒者病理情况。

防疫部门接到通知来店时，负责向防疫部门介绍有关情况。

### **保安部人员**

立即赶到现场，划定警戒线，控制无关人员的进入和围观。

协助医务室人员抢救中毒者，做好对发现现场知情人的访问记录。

情况严重时随中毒者前往医院，适时做好中毒者访问记录，同时查明中毒者的身份、国籍。

店领导决定通知公安局时，保安部负责与公安局联系并做好接待工作。

如中毒者死亡，应派专职警员保护好现场，初步调查，如系投毒，应立即控制嫌疑犯，开展调查侦破工作。

### **总经理、驻店经理**

听取各部门情况报告，对各部门工作与以协调、统一下达指令。

对应急措施予以决策，通知有关部门做好善后工作。

值班经理、大堂经理

## **附录五**

### **穆斯林接待工作注意事项**

#### **一、穆斯林宾客房间布置及物品摆设应注意的问题**

1、穆斯林客房里不能摆设任何偶像，墙上（尤其是西墙）也不能有人物、动物的画像。包括铺盖、被单、地毯等物品表面上也不能出现动物类型的花色图案。因为伊斯兰教禁止任何形式的偶像崇拜，偶像在于伊斯兰教来说是非法的。

2、卫生间里应该有一个让宾客用以盛水洗净的小壶。一般国外的穆斯林是不习惯用纸做解手的清洁工作的，用水洗更干净，而且礼拜

之前要洗小净，有壶也方便穆斯林洗净时使用。

3、房间里的西墙上应该有礼拜方向标识，如果没有，服务员在带穆斯林宾客入住时应向其提醒哪一个方向是西方，是麦加的方向，以便宾客礼拜时朝向正确。

## 二、服务员与穆斯林宾客接触时应注意的问题

1、服务员在接待异性穆斯林宾客时不要触碰到客人的头部或手或任何皮肤裸露的部位，女服务员在接待或面对男性穆斯林宾客是衣服领口不宜过低，裙子不宜过短（最好应该传长裤而避免露出腿来），上班时最好能戴上一顶帽子，以示对他们的尊重。

2、接递物品——尤其是食物时，一定不能用左手。因为在伊斯兰教来说，左手是不洁的，一般清洗下体时都用左手，所以如果用左手接递东西时，会让穆斯林觉得别羞辱而造成误解。

3、指方向示人示物等不能有手指直接去指，更忌讳用手指指着穆斯林宾客。要指方向时，应该把右手握拳，然后将大拇指靠在食指上一大拇指的伸出部分来指示方向，如果要表示尊敬对方，就要能够左手托一下右手的肘部。

4、以上所说的事项对于未成年的穆斯林儿童一样使用。

5、如果服务员在进入客房时看到宾客正在礼拜不要惊动打扰，有任何事情只要不是性命攸关的急事都不能打断其礼拜，应退出静待礼拜完毕后再与之交流通话。看到穆斯林女在礼拜或接人待物时不要模仿跟从其动作，不可以从礼拜的人的面前走过，不可以大声喧哗或异响。

6、进入穆斯林宾客的房间打扫清洁卫生时，不可以触碰穆斯林的伊斯兰教物品——如古兰经、帽子、男士用的缠头和女士用的盖头等等。尤其是古兰经，在穆斯林的心目中具有无比崇高的地位，非伊斯兰教信徒向来绝对禁止触摸。如果认不出经书，只要看到有阿拉伯语字体的书籍最好都不要触碰。

## 三、穆斯林饮食安排应注意的问题

清真食品，就是符合穆斯林饮食标准的食品。清真不单只是菜要清真，用具也必须要做到清真。主要要求包括以下：



IHG 旗下酒店  
泰州中国医药城  
TAIZHOU CMC

1、烹具必须专门重新采购，独立使用，还有专门的清洗工具和清洗场所，并专门装存。不能与烹饪了其他非清真食品的烹具混洗混装，如果把专门烹制清真菜的烹具于其他菜的烹具混用混洗混装，就会污染食物，达不到清真的效果。

2、餐具也必须重新采购，独立使用，也要有专门的清洗工具和清洗场所，并专门装存。绝对不能与盛装了非清真菜肴的餐具一起清洗消毒。因为按照教法来说，铁质的烹具如果被污染了，用滚烫的开水洗三次那样的烹具还是可以用，而餐具是瓷质的，不是铁器，一被污染，即不可用。因此要特别注意这方面的工作，要做到有卫生又符合伊斯兰教法和习惯。

3、清真肉类。清真肉类并不像某些人理解的仅仅是不吃猪肉那么简单。真主在古兰经里说：“他（真主）只禁忌你们吃自死物、血液、猪肉、以及非诵真主之名而宰的动物……”从教法上说，应该是有行过割礼的男性穆斯林在接过都阿，念诵三遍借真主的大名之后，在牛羊鸡鸭等动物的相应部位下刀；三刀之内割断动物的气管血管，待动物血液流尽之后的肉，才是清真食物，可供穆斯林食用。所有的鱼类和蛋奶等制品穆斯林都可以食用而没有特别的禁忌。

4、酒类禁忌。就在伊斯兰教中是绝对的哈拉姆（非法物），一点半滴都不可以沾食饮用。不但不能喝，烹调时也绝对不能放酒入菜。

#### 四、斋月期间穆斯林饮食生活习惯要注意的问题

1、斋月期间。此时宾馆在接待穆斯林宾客时要做好早餐准备工作，前一天要与宾客协调好第二天早上的用餐时间和用餐内容，尤其是饮水一定要准备充足；午餐不必准备（如果有生病的穆斯林特别要求那么另当别论）

#### 五、伊斯兰饮食禁忌：

伊斯兰教是一个注重卫生而有一定饮食禁忌的宗教。最主要的禁忌缘与《古兰经》的规定，即：死动物（包括打、摔、触电等原因而自死的动物）、流出的血、猪肉和非颂安拉之名而宰的动物以及酒。

在色彩缤纷的世界里，穆斯林们喜爱绿色和深蓝色，但在阿拉伯自然数字中，他们偏爱“七”这个数字。

#### 六、阿拉伯人的生活习俗

阿拉伯人吃饭很有特色，通常是席地而坐，将面包掰成小片或是将米饭撮成小团，用右手的几个手指捏住送进口中，即使是带有汤叶的

菜肴，他们也都能全部吃下去。按照阿拉伯人的生活习俗，他们的右手总是干净的，故吃饭时必须用右手将食物将食物直接送进口中，而不能用左手，因为在他们的传统观念中，左手是不洁的，只能用来辅佐右手撕扯食物。在接人待物方面，阿拉伯人的左右手也是绝对的内外有别。凡是对外的事情，比如递送东西给他人，他们必须要用右手，否则是极大的不恭敬，而在别人看来也是相当不礼貌的。同样地，阿拉伯人在接别人递送过来的东西是，也要使用右手，即使是右手正在忙碌着，也要赶紧腾出右手接过来。

### **备注：**

- 1、各部门管理人员严格按照《假日酒店管理手册》规范做好各项服务，确保所有接待圆满完成。
- 2、各部门管理人员加强现场管理和督导，各部门做好所有客人的迎送工作。
  - 1、人事行政部会议期间不松懈，按五星标准检查各项服务。
  - 2、本次会议总指挥陈波,总经办章玉娥、符哲君市场销售销售部王振及全体营销人员做好全程跟踪工作。

泰州中国医药城智选假日酒店

2021-6-25