

# 优质高效服好务 凝心聚力勇争先

——贵州酒店集团圆满完成会务接待服务保障工作

董佳星

中国共产党贵州省第十三次代表大会期间，贵州酒店集团圆满完成了大会接待服务保障各项工作任务。该集团参与接待服务的员工总数达1100余人，为党代表及工作人员提供会议用房1000余间，服务会议200余场次，高质高效完成了各项服务保障工作，得到参会代表和工作人员的好评。



5月27日，贵州酒店集团召开服务保障省第十三次党代会总结表彰大会。

## 高站位快速响应

省第十三次党代会是全省政治生活中的一件大事，对贯彻党中央精神、谋划省域发展具有重大意义。做好党代会的服务保障工作，是无比光荣的政治使命，也是义不容辞的政治责任。

今年以来，贵州酒店集团党委把服务保障省第十三次党代会作为最重要的政治任务之一。3月4日，该集团召开“省第十三次党代会”接待服务保障工作动员会。会上强调，贵州酒店集团上下要衷心拥护“两个确立”、忠诚践行“两个维护”，以高度的政治责任感和

历史使命感，集中精力、全力以赴高标准高质量完成服务保障任务。

在具体工作中，要进一步强化安全保障，一体推进从消防、食品、人身安全到设施设备、交通进出、疫情防控、会议保密等安全工作，确保安全保障工作万无一失，为省第十三次党代会胜利召开营造安全和谐稳定的环境。

在此基础上，贵州酒店集团成立了由党委书记、董事长任组长的“省第十三次党代会”接待领导小组及6个专业保障组，召开

了7次专题会议、2次动员部署及临战动员会进行安排部署。制定印发《服务保障工作方案》，把任务层层分解落实到具体单位和责任人。自3月22日以来，坚持每天召开协调调度会，反复检查落实各项准备工作，统筹推进整体保障工作。

贵州酒店集团按照“讲政治、顾大局；讲团结，善协作；讲责任，敢担当；讲务实，重落实；讲奉献，守纪律”的总体要求，从集团到各接待主体统一思想、提高认识，增强责任感和使命感，明确责任及分工，力求做到“用

心、用情、周全、安全”，抓好抓实各项工作，全力确保各项工作“零差错”，高标准、高质量、高效率地完成此次接待任务。

为保障省第十三次党代会接待任务圆满完成，贵州酒店集团成立由党委书记挂帅、有关班子成员和相关责任单位负责人组成的“省第十三次党代会”闭环接待服务领导小组，加强对各项工作的组织、协调、指导，把任务层层分解落实到具体单位及责任人，以“细致、精致、极致”的标准，全力以赴做好服务保障工作。

会议服务工作，负责会议期间涉及食宿和会议场所接待服务工作，按照会议接待标准要求保障贵州饭店·贵宾楼、贵州饭店·迎宾楼和省国际会议中心各服务区域及后台区域达到五星级酒店服务标准，提前对房间设施设备进行检修，做好卫生清洁和消毒工作，确保会议期间高标准的服务质量，负责会议中心各区域及饭店公共区域的环境美化及卫生清洁工作，负责配合大会会场布置检查等。

安全保障组负责会场内外消防、防疫、食品等安全工作，负责会议中心及饭店各区域的安全保卫工作，对各类突发事件在第一时间启动应急预案组织人员快速、妥善处理，配合安保部门做好服务人员政审、保密教育等，配合会议安保指挥中心做好安保工作。

综合保障组负责汇总各工作组反馈的问题，及时协调安排处置，建立24小时值班机制，做好会议接待期间党代表反馈问题的收集、转办和处置，负责对外联络协调，做好应急资金、物资、人员的保障工作，及时对服务党代会期间的服务工作进行宣传，负责会议期间服务质量的监督和检查。

在省第十三次党代会临近期间，贵州酒店集团召开会议，对省第十三次党代会服务保障

## 强谋划科学调度

在贵州酒店集团党委的高度重视下，该集团各部门各司其职、做好迎接党代会的各项准备工作——

设备设施保障组负责酒店和贵州省国际会议中心内部改造和周边环境整治工作，负责机电设备、运行电梯等设备的调试及运营维护，负责主会场及分会场会议设备的调试维护工作，负责对突发的设施及水、电、气供应状况及时抢修，负责协调督促施工方、厂商、供货商在会议期间提供设备、系统运营保障，确保设备正常运转。

服务接待保障组负责配合省委办公厅做好

会议服务工作，负责会议期间涉及食宿和会议场所接待服务工作，按照会议接待标准要求保障贵州饭店·贵宾楼、贵州饭店·迎宾楼和省国际会议中心各服务区域及后台区域达到五星级酒店服务标准，提前对房间设施设备进行检修，做好卫生清洁和消毒工作，确保会议期间高标准的服务质量，负责会议中心各区域及饭店公共区域的环境美化及卫生清洁工作，负责配合大会会场布置检查等。

安全保障组负责会场内外消防、防疫、食品等安全工作，负责会议中心及饭店各区域的安全保卫工作，对各类突发事件在第一时间启动应急预案组织人员快速、妥善处理，配合安保部门做好服务人员政审、保密教育等，配合会议安保指挥中心做好安保工作。

综合保障组负责汇总各工作组反馈的问题，及时协调安排处置，建立24小时值班机制，做好会议接待期间党代表反馈问题的收集、转办和处置，负责对外联络协调，做好应急资金、物资、人员的保障工作，及时对服务党代会期间的服务工作进行宣传，负责会议期间服务质量的监督和检查。

在省第十三次党代会临近期间，贵州酒店集团召开会议，对省第十三次党代会服务保障

工作进行临战动员，对设备设施保障组、服务接待保障组、安全保障组作了业务培训。会议强调，贵州酒店集团第一次承接全体党代表入住，第一次全员闭环管理，各个服务实体和工作组要始终坚持统筹调度，加强沟通协调，形成工作合力；要反复查漏补缺，注重服务细节，确保万无一失；要严格落实各项规章制度，坚决执行会务组指令；要严肃工作纪律，严格员工管理；要以时不我待、只争朝夕的紧迫感，以饱满的精神状态和精湛的服务水平，服务好党代表，保障好党代会，为省第十三次党代会胜利召开贡献贵州酒店人的智慧和力量。

在疫情防控保障工作方面，除常规组织接待区域人员进行5次全面核酸检测外，贵州酒店集团安排人员24小时应急值守，拟定现场疫情防控方案，配备了疫情防控物资，制定疫情防控措施，并组织了培训和演练。会议期间，对高频接触的物体表面每两小时进行一次擦拭，餐厅、会议室做到“一人一洁、一走一消杀、一回一消毒”。

在安全保卫保障工作方面，贵州酒店集团对所有核心区域的接待服务人员配备了保密收集，对房间、餐厅、会场及大堂各部位和外围进行认真、细致检查，对省国际会议中心主会场、各分组会议室、VIP进出通道、地下停车场等进行了重点监控，落实所有参与接待人员的政审，外请专业公司对接待区域进行了两次全面消杀工作。

全方位的优质服务赢得了党代表们的频频点赞，在省第十三次党代会期间，贵州饭店·迎宾楼共收到244封感谢信，贵州饭店·贵宾楼共收到197封感谢信，党代表提名表扬738人次。

“集团目前10家自营酒店中，有6家酒店承担省级政务接待活动。3年多来，累计承担政务接待3100余场，圆满完成了省委全会、省两会等重要会议以及各类政务接待服务，总体都达到了高质量、高标准的工作目标。”贵州酒店集团主要负责人表示，在完成省第十三次党代会服务保障工作中有两大特点，一是贵州饭店第一次承接全部党代表、主要工作人员和督导组集中入住，二是第一次实行全面封闭管理服务。会议期间，积极发挥酒店集团长期大型重要政务接待的经验优势和资源整合优势，以贵州饭店为核心，统筹调配旗下酒店人力资源，参加闭环管理服务的人员达1100余人，组建服务攻坚队、党员先锋队，全力保障党代会各环节各部服务工作，经受住了大型会议服务保障考验，进一步提升了品牌影响力，锻炼了酒店人才队伍，提振了发展信心，青年员工崭露头角，共同创造了“政治可靠、专业过硬、团结奉献、追求卓越”的服务精神。

下一步，贵州酒店集团将把学习宣传贯彻省第十三次党代会精神作为重要政治任务，珍惜国资委颁发的国有企业公司治理示范企业的荣誉，统筹兼顾全力做好接待与经营、发展与安全等工作，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。”贵州酒店集团主要负责人说。



贵州酒店集团省第十三次党代会接待服务保障工作动员会上，党员攻坚队、青年突击队、志愿者服务队代表现场宣誓。

全方位做优服务

省第十三次党代会召开期间，贵州酒店集团通过做好会务服务、餐饮服务、客房服务、疫情防控等各项工作，为党代会保驾护航。

在人员调配方面，该集团自营酒店选拔出10名管理人员和27名一线员工，协助贵宾楼开展接待工作，并在贵州交通职业技术学院、贵州商学院选拔了196名政治素质好的学生志愿者参加接待服务，成立了以党员、团员青年、志愿者组成的攻坚队，做到带头表率、亮明身份、冲锋在前、勇挑重担，确保高质量、高效率完成各项准备工作。

在设备设施保障方面，该集团提前对各接待场地的设施设备进行全面细致的检查和调试。值得一提的是，对于客房，贵州酒店集团按照更高质量的标准和要求进行各项准备工作，充分保障入住人员住得安心、舒心。

“4月7日，我们邀请负责本次接待服务保障工作的人员进行了贵宾楼的试住体验，针对住人员提出的如无线网络无提示、智能化标识过小等47项问题进行逐一整改，于4月12日基本整改完毕。”贵州饭店有限责任公司总经理肖云霞介绍。

此外，针对大会的关键设施设备，贵州酒店集团聘请人民大会堂专业技术人员对省国际会议中心舞台升降机械设备、调音台、灯光系统、空调系统、视频矩阵系统等进行指导和诊断，根据诊断情况进行全面检修和维护，确保正常使用。对大礼堂椅套进行全面更换，对观众席通道地板进行全面更新，在大礼堂的公共区增设自助储物柜，对贵州饭店和省国际会议中心外围环境进行第二阶段升级改造，包括增设步道、水景和进行绿化等方面，对贵宾楼的电梯、热水、空调等关键系统进行多次满负荷测试，并在会议期间保证24小时专人留守现场，确保发现问题及时响应、高效处置。

在食品卫生保障工作方面，贵州饭店物资采购部从春节后就对贵阳市多个农贸市场和批发市场进行现场调研，在省第十三次党代会期间根据实际需求做好所需物品和食材的采买工作，确保正常供应。并以贵州本地食材为主要原材料，经过多次试做试吃，确保党代表吃饱吃好、吃得放心。同时，为保证菜肴的出品标准统一，贵州饭店·迎宾楼、贵州饭店·贵宾楼厨师长对参与接待的全体人员进行用餐菜品知识培训，双方厨师分别到对方所在厨房实地开展操作培训。会议期间，提供自助餐用餐次数共45次，宴请用餐6次，接待党代表和工作人员共19698人次。餐饮服务严把食品卫生关，平均每天2500公斤的食品原材料从采购到加工全过程实现全面监控，并做好台账登记，确保食品安全、卫生。

在疫情防控保障工作方面，除常规组织接待区域人员进行5次全面核酸检测外，贵州酒店集团安排人员24小时应急值守，拟定现场疫情防控方案，配备了疫情防控物资，制定疫情防控措施，并组织了培训和演练。会议期间，对高频接触的物体表面每两小时进行一次擦拭，餐厅、会议室做到“一人一洁、一走一消杀、一回一消毒”。

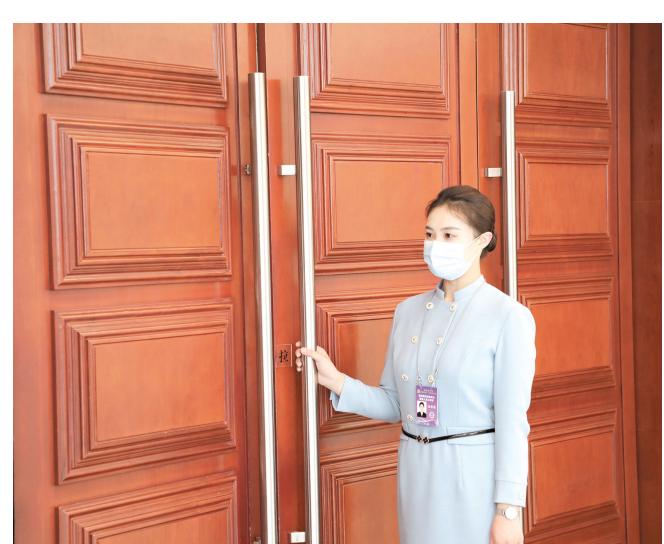
在安全保卫保障工作方面，贵州酒店集团对所有核心区域的接待服务人员配备了保密收集，对房间、餐厅、会场及大堂各部位和外围进行认真、细致检查，对省国际会议中心主会场、各分组会议室、VIP进出通道、地下停车场等进行了重点监控，落实所有参与接待人员的政审，外请专业公司对接待区域进行了两次全面消杀工作。



贵州饭店厨师在餐厅检查菜品。



贵州饭店·贵宾楼服务人员为省第十三次党代会参会代表搬运行李。



贵州省国际会议中心服务人员在值守会议室。

## 加速推进大项目

1989年9月28日，当时的西南地区第一高楼——贵州饭店建成开业。

时隔33年，贵州酒店集团旗下贵州饭店品牌厚积薄发迎来升级，以贵州特色文化为主题的贵州饭店·贵宾楼启市亮相，为贵阳市新添一家五星级酒店。

贵州饭店·贵宾楼项目于2013年12月开工建设，期间经历两次划转，2020年贵州酒店集团正式开始着手进行酒店的装修运营筹备工作。

整个项目建设团队坚持每天早上组织召开联席会，晚上现场检查一天工程推进情况并协

调解决存在问题。在工期短、任务重的情况下，团队成员放弃了休息、放弃了周末，把所有时间精力都投在项目上。

“为使项目加快推进，保障质量，我们成立了临时党支部，在党支部引领下开展各项攻坚工作。”贵州酒店集团二期项目部相关负责人表示，为保障项目顺利完成，贵州酒店集团建立了该项目的推进机制，成立了重点项目指挥部，由集团班子成员担任项目指挥长，督办当天工作完成情况，会同总包、监理、设计等施工单位合力研究解决项目技术、施工、安全等各项施工问题，切实提高项目管理实效，

加快项目工作进程。

“我们邀请国内一流的装饰设计公司来为贵宾楼进行装修设计，2021年6月10日出施工图，6个月就完成施工，期间还克服了原材料上涨、机电设备和装修材料供应不足等不利影响，抢在2021年11月30日前正式竣工并交付使用。”贵州酒店集团二期项目部相关负责人介绍。

在二期项目（即贵州饭店·贵宾楼）建设中，贵州酒店集团二期项目部以“勇于担当，全力以赴，攻坚克难，使命必达”的攻坚精神奋力推进。

同时，贵州酒店集团于2021年7月启动贵州饭店·迎宾楼、省国际会议中心外围环境、省国际会议中心的软装、网络系统、外墙氟碳漆、广场砖以及大礼堂的音响设备、灯光系统等15个项目全面升级改造；同步对二期项目中发现的3000余项工程遗留问题进行升级整改和周边环境改造工程。重点指挥部对所有改造项目任务进行分解，落实项目责任人和督导人，每周召开进度协调会，项目负责人现场解决施工过程中出现的各种问题，做到完成一个配合调试一个验收一个，确保党代会期间所升级改造项目设施设备正常安全运行。

（本版图片由贵州酒店集团提供）