

第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会 广东赛区接待酒店管理 总体工作方案

第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会（以下简称“十五运会和残特奥会”）将于2025年在广东、香港、澳门举行。为做好酒店遴选、服务、保障各项工作，结合我省各承办城市实际情况，制定本接待酒店管理工作方案。

一、指导思想

根据十五运会和残特奥会广东赛区执委会安排部署，落实“简约、安全、精彩”的办赛要求，举全省之力，汇科技之智，统筹做好境内外来宾的抵离迎送、餐饮、住宿等保障工作，为十五运会和残特奥会提供“细致、温馨、周到、特色”的接待服务。以高标准、高质量的酒店服务管理，确保开闭幕式等大型活动及各项赛事圆满顺利。

二、工作原则

（一）加强领导，科学谋划。坚持在省执委会统一领导下的（部门岗位）分工负责制，切实做到领导到位、责任到位、措施到位、保障到位。各地执委会科学分析接待酒店服务总体任务，准确把握保障需求，全面统筹，全面摸排，精心规划酒店资源配

置，确保遴选、提供优质高效的酒店保障和服务。

（二）强化管理，精准施策。严格落实接待酒店管理服务工作要求，完善接待酒店管理服务工作措施，建立目标任务明确、权限责任清晰、指挥运转协调、组织高效有序工作机制，确保各项赛事的接待酒店管理服务工作有序开展。

（三）属地负责，强化协调。按照省级统筹指导，主办城市主导落实的工作原则，落实落细各项服务措施。明确责任分工、强化省、市、区三级联动，协调配合，全面落实并规范有序开展酒店管理和服 务，形成酒店管理服务合力。

三、组织架构

（一）省执委会行政接待部内设酒店管理处，为十五运会和残特奥会广东赛区酒店管理服务工作的统筹部门，负责十五运会和残特奥会酒店管理服务统筹、指导、督促和检查工作。

（二）省执委会各相关部室、地市执委会、项目竞委会和省直各对口接待单位为实施部门，按照接待分工设立酒店综合保障组负责本赛区的接待服务并具体组织实施来宾的抵离迎送、食宿等工作。

（三）各地市执委会设立行政接待机构，根据省执委会制定的有关标准，负责遴选本赛区内接待酒店，统筹本部门酒店服务管理工作，建立酒店综合保障组和联络员制度，同时接受省执委会行政接待部酒店管理处的工作指导。

四、重点工作

（一）编制酒店管理工作相关方案。省执委会行政接待部负责编制接待酒店管理工作方案以及指导意见，各赛事承办地市执委会、各竞赛委员会要结合本地、本部门实际情况，依据省执委会酒店管理总体工作方案和指导意见，制定本赛区内切实可行的实施细则。广州、深圳赛区执委会应分别负责编制开闭幕式等大型活动接待酒店管理专项方案，并组织实施。

（二）遴选接待酒店。省执委会行政接待部制定接待酒店遴选标准，各地市执委会根据赛程安排及竞赛地点提前实地考察及遴选接待酒店，并向省执委会报备，省执委会严格依据相关标准组织酒店授牌工作。

（三）酒店综合保障。按照接待分工，省执委会行政接待部酒店管理处指导各地市执委会、各项目竞委会联合安全保卫部、综合保障部在接待酒店筹备设立酒店综合保障组，召开工作协调会，明确工作分工、职责与纪律。

（四）人员培训。省执委会相关部室、各地市执委会、各项目竞委会要统筹做好人员培训，通过集中授课、视频教学、现场观摩、模拟演练等方式，对参与接待的工作人员、场站服务人员、酒店服务人员、驾驶员、志愿者等开展培训。全面普及赛会、省情、市情及接待礼仪、疫情防控、安全防护等通用知识。根据不同岗位的任务需求，开展专项工作流程、服务规范、涉外礼仪、线路引导和风险防控等专业知识技能培训。对残特奥会接待人员开展残疾人服务礼仪、残障观、无障碍知识、协助服务等培训。

加强重点岗位、重要环节人员的现场培训、实操培训，确保培训效果，全面提升服务保障“软实力”。

（五）住宿安排。按照接待分工，各地市执委会收集来宾信息和人数，统筹安排接待酒店。根据各来宾团组人员数量和各接待酒店房源等信息，合理安排各来宾团组入住接待酒店；安排副部级（含）以上来宾入住套间，安排司局级来宾，技术官员中的技术代表（含副技术代表）、裁判长、仲裁、国家体育总局项目管理中心官员和单项协会官员安排单人单间，其余技术官员及其他人员安排标准间。

（六）用餐安排。所有来宾凭酒店餐券（房卡）用餐。其中，运动员须在运动员餐厅就餐，确因赛程安排不能回餐厅就餐的，由所在项目竞委会根据比赛需要提前向运动员接待酒店预订，并按照竞赛项目要求和食品安全要求配送餐食。综合保障组要指导、督促、检查接待酒店每日提供早、午、晚餐及宵夜（含清真席）用餐形式和食谱，确保不发生食品安全事故和食源性兴奋剂事件。

五、阶段划分

十五运会和残特奥会酒店管理工作分“前期准备、全面准备及测试、赛事运行和总结收尾”四个阶段，具体安排如下。

（一）第一阶段：前期准备阶段（2025年2月前）

1.启动十五运会和残特奥会酒店管理前期准备工作，成立行政接待部酒店管理处，配备工作人员。各赛事承办地市执委会、

各竞委会设立酒店管理机构，分批入驻人员。

2.统计各承办地市酒店，制定接待酒店标准。

3.联系十五运竞赛部、残特奥竞赛部，对接赛程安排及竞赛地点，提前实地考察及遴选、推荐酒店，并向省执委会报备；严格依据相关标准进行酒店授牌。

4.指导接待酒店改造硬件设施（含无障碍设施）。

5.编制酒店管理工作方案、应急预案以及酒店接待管理细则等相关专项工作方案。

6.按照接待分工，收集来宾信息和人数，统筹安排接待酒店。

7.做好相关人员培训工作。

（二）第二阶段：测试演练阶段（2025年3月至5月）

1.检查接待酒店服务保障各项工作准备情况，完善餐饮住宿准备工作，建立接待服务台。

2.安排酒店综合保障组入驻各接待酒店，召开工作协调会，明确工作纪律。

3.组织酒店接待管理应急预案演练有关工作。

4.有残特奥项目的接待酒店，组织开展体验试用等有关工作。

（三）第三阶段：赛事运行阶段（2025年6月至12月）

1.根据酒店管理服务保障工作任务，安排酒店综合保障组提前进驻十五运会和残特奥会接待酒店。

2.各个接待酒店按照接待分工，收集来宾信息和人数；根据

各来宾团组人员数量和各接待酒店房源等信息，合理安排各来宾团组入住指定接待酒店。

3.指导、督促、检查各接待单位做好酒店引导，入住办理，证件、餐券、接待指南、重要活动集体乘车安排、赛事活动安排等相关资料发放工作。

4.按照接待分工，根据来宾人数确定餐厅（含清真席），布置好用餐环境。

5.联合综合保障部、反兴奋剂部组织指导、督促、检查接待酒店每日提供早、午、晚餐及宵夜用餐形式和食谱，分别确保不发生食品安全事故和食源性兴奋剂事件。

6.重点做好十五运会和残特奥会开闭幕式、“双先”表彰活动、火炬传递的酒店管理服务保障工作。

7.按照应急预案要求，针对突发性事件，启动酒店管理服务保障应急响应演练。

（四）第四阶段：赛后总结阶段（2026年1月至6月）

1.对十五运会和残特奥会酒店管理形成的文件、制度、规范、技术档案、业务系统、图片等进行全面梳理，按相关要求存档、上报，形成十五运会和残特奥会酒店管理工作遗产目录。

2.根据行政接待部工作总体安排，各级酒店管理机构认真总结酒店管理工作取得的经验和不足，做好赛后酒店管理工作总结，并按要求报送。

六、工作要求

（一）提高思想认识。各单位要充分认识此次酒店综合服务保障工作的重要性和紧迫性，时刻紧绷思想之弦，通力合作，信息共享，周密安排，责任到位，确保高质量完成好接待任务。

（二）加强组织领导。各地市执委会、各项目竞委会及各对口接待单位要高度重视酒店接待工作，选派精干力量组建酒店综合保障组，实行专人负责制。分管领导要抓好工作落实，定期召开工作会议，坚持目标导向，明确工作职责，细化工作任务，扎实有效推进各项接待工作。

（三）提升工作标准。各单位要按照职责加强监督检查，督促指导酒店扎实整改、查漏补缺、规范提升，确保各项工作圆满完成。同时，对照任务分工，梳理工作资料，建立工作台账。

（四）加强沟通协调。各成员单位要加强与上级部门沟通对接，明确相关职责，确保工作无缝衔接；行政接待部要加强与接待酒店对接，尽快明确需入住单位、人员数量、用车数量、房间分配及用餐保障等具体工作要求，确保酒店接待工作有序进行。

（五）加强综合保障。各地市执委会要按照省执委会要求，精心策划城市景观布置，突出赛事氛围营造，体现广东和当地文化特色，加强抵离站点、来宾住地的水电气基础保障和周边治安秩序、安全生产、环境卫生、餐饮服务等重点领域的监管，营造优质服务环境和良好的社会氛围。

（六）强化风险防控。牢固树立风险防范意识，编制行政接待应急预案，以测试赛为契机，开展实战演练和压力测试。强化

风险隐患排查，不断完善应对措施，固化工作运行模式。各地市执委会、各项目竞委会要建立上下贯通，衔接有序的指挥调度体系，赛时实行 24 小时值班，公布值班电话，妥善处置服务投诉、网络舆情及其他突发情况，如遇重要紧急情况要第一时间上报本地市执委会和省执委会，确保接待任务顺畅有序开展。