



以精细服务打磨细节 用暖心服务筑牢防线

文 / 图 记者 李娟



提前备好的赛事日程手册、适配运动员需求的营养餐、24小时响应的客房服务……2026年第二十五届世界U20女子手球锦标赛即将启幕，作为赛事“大后方”的官方接待酒店，正以最高标准、最暖细节，为来自世界各地的运动健儿提供一个安全、舒适、温馨的“运动员之家”。

6月21日，记者走进山西万豪美悦国际酒店、山西颐景国际酒店、美域国际酒店和朗丽兹酒店，浓厚的赛事氛围扑面而来。专属展区内，三晋文创产品、山西特色农副产品有序陈列，兼具城市特色与赛事氛围感，工作人员各司其职、忙碌有序。

走进美域国际酒店，酒店门口的石墩被巧手绘上了色彩斑斓的手球运动元素和赛事专属“甜甜”“美美”吉祥物，萌趣十足，酒店大堂电子屏循环播放“手球聚活力、甜美耀晋中”主题标语。通往客房的廊道区域精心打造手球主题互动打卡墙，融合运动造型、活力配色与赛事标语，可供运动员随心创作、手绘专属手球元素，兼具观赏性、体验感与纪念意义。酒店总经理白瑞勤介绍：“我们对园区草丛和树木进行了专项亮化布置，景致整洁雅致。大堂电子屏全天候循环播放赛事官方宣传片，屏幕下方固定展示比赛每日详细赛事赛程，实时更新赛事动态和精准天气预报，全方位解决宾客观赛、出行查询需求。”针对外籍宾客集中的特点，酒店积极对接合作银行，在大堂开通外币兑换便民服务点。同时，酒店在会议室门口精心布置了暖心服务点位，便携式冲泡咖啡壶等便民物资一应俱全，为参赛、参会人员提供休憩补给、提神解压的贴心服务。

山西颐景国际酒店聚焦运动员居住体验，打造“暖心服务、安心体验”专属服务区域。该区域全域配备中英文双语标识，清晰罗列酒店各项服务功能、设施点位与服务流程，直观清晰、一目了然。“结合赛事接待特点，我们在餐饮、客房、会务等多个板块做了专属优化，全方位适配运动员参赛需求。”酒店营销部经理李俊莉介



美域国际酒店



山西万豪美悦国际酒店

绍，酒店根据参赛人数灵活划分用餐区域，定制双语菜单，饮食兼顾不同地区运动员的饮食差异与口味偏好，并在用餐区贴心增设桶装水、冰块等。酒店还在四层会议室内配齐电视、投影仪等全套会务设备，搭配清晰双语指示牌，全力保障赛事会务高效有序开展。

“为了让运动员拥有更优质的居住体验，我们在房间布置上做了特殊安排。”李俊莉介绍，工作人员对每一间客房开展全方位清扫消杀，客房内放置了中英文双语温馨提示，配备了咖啡机、咖啡豆，并提供24小时全天候响应服务。同时，避开运动员休息时间为其提供清扫服务，确保“无干扰”的休憩环境。

山西万豪美悦国际酒店成立专项保障领导小组，统筹前厅、客房、餐饮、工程、安保、保洁六大部门协同作战。在前厅部，酒店首创“分区分级+岗位定责”闭环机制。设立双语接待专班，实行24小时三班倒值守，通过预排房和电子台账，实现批量入住与退房的高效流转。酒店严格实行分层分区封闭管理，运动员、裁判员与官员分区分层入住，物理上隔绝了不必要的干扰。客房提供个性化服务，服务员推行“轻拿轻放、关门作业”，并在所有房间增配了一次性马桶垫、浴缸套、冰袋和跌打损伤药品。针对外宾需求，房间内特别摆放了双语服务指南与电源转换插头。餐饮部严把食安关，餐厅入口设置兴奋剂提示与消毒用品，精准核算食材用量，确保餐食既符合赛事标准，又兼顾各国风味。安保与工程部门建立“双保险”

机制，24小时不间断巡查配电室、消防控制室和电梯机房，维保人员驻店待命，确保设施设备零故障运行。

随着比赛临近，食品安全保障工作进入关键阶段。朗丽兹酒店设立运动员专用餐厅，酒店餐饮经理贺鹏介绍：“我们的菜单全部采用中英文标识，用餐标准以西餐为主，坚持低油、低盐原则。”为了确保食品安全，所有食材经过“三重标准”进入餐厅，每一餐都严格执行留样制度和每餐抽检制度。除了安全，营养搭配更是重中之重。酒店根据手球项目高强度对抗的特点，科学制定食谱，合理配比碳水化合物、优质蛋白和健康脂肪，强化维生素与矿物质的补充。贺鹏表示：“我们不仅要让运动员吃得放心，更要吃得科学，让他们在赛场上能发挥出最佳水平。”此外，酒店的会议室、健身房、洗衣房也全部对运动员开放，并提供24小时客房服务，全方位解除后顾之忧。

当前，市市场监管局、市公安局、市卫健委等职能部门和志愿服务团队已全面驻点各大接待酒店，构建起多部门联动、全链条覆盖、全方位管控的赛事保障体系。我市将以精细服务打磨细节、以专业标准筑牢防线、以温情礼遇款待宾朋，用暖心周到、严谨高效的城市服务护航本次赛事圆满举办。



山西颐景国际酒店 资料图



朗丽兹酒店