



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11045—2013

商务饭店经营服务规范

Operating service specification for business hotels

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 饭店的分类和依据	2
5 综合性必备要求	2
6 设施设备基本要求	2
7 商务服务流程	4
8 商务服务质量要求	5
9 商务饭店标识	7
参考文献.....	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出。

本标准由全国饮食服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国饭店协会。

本标准主要起草人：陈新华、平安稳、杨冠杰、宋小溪、石雅云。

引 言

随着我国经济社会的可持续发展和对外开放程度的不断提高,饭店业的发展方式和市场结构发生了较大变化,按不同客源类型进行市场定位,适应消费者多样化、个性化需求成为国际性趋势,特别是随着近年来商务旅游市场需求变迁,各类商务活动频繁,商务饭店作为特定市场定位下的饭店业态取得了极大的发展。为国内外商务客人提供了高品位、高服务效率、高性价比的服务产品。为科学地指导商务饭店的投资、运营和消费,特制定本标准。同时,随着我国商务饭店的不断发展和消费者需求的变化,本标准尚需不时进行修订。

商务饭店经营服务规范

1 范围

本标准规定了商务饭店相关术语和定义、基本要求、设备设施要求,商务服务流程、商务服务质量要求以及标识申请等方面的要求。

本标准适用于中华人民共和国境内以商务接待为主要功能的饭店企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号(所有部分)

SB/T 10476—2008 饭店服务礼仪规范

SB/T 10580—2011 餐饮业现场管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

饭店 hotel

向消费者提供住宿、饮食以及相关服务的企业。

3.2

商务饭店 business hotel

以商务客人为主要客源,以商务接待为核心功能,具有高效的电子商务和智能化服务、独特的文化元素、低碳环保的发展模式,为客人提供健康舒适的高品质客房服务、绿色营养特色鲜明的餐饮服务及会议等相关服务的饭店。

3.3

商务白金饭店 platinum business hotel

能够提供 100 间以上可租客房,具有接待大、中型商务会议的能力,并能根据国内外商务客源的要求,提供五星水准的客房服务、会议服务和相关服务,以及国际一流餐饮服务和信息化服务的饭店。

3.4

商务精品饭店 boutique business hotel

建筑与装修风格独特、管理和服务特色鲜明,且根据国内外商务客源的要求提供高品质的客房服务、信息化服务和相关服务,以及时特色鲜明的餐饮服务的饭店。

3.5

商务舒适饭店 comfort business hotel

根据大众商务客源的要求提供价格中档、有限服务、安全舒适、高性价比、高服务效率的饭店。

4 饭店的分类和依据

4.1 类型划分

商务饭店分为三个类型,即商务白金饭店、商务精品饭店、商务舒适饭店。

4.2 划分依据

根据饭店在客房、餐饮设施及商务服务质量、商务服务流程等方面的水准进行划分。

5 综合性必备要求

5.1 商务饭店建筑、附属设施、服务项目和运营管理符合安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等国家有关法律和法规和标准要求。

5.2 装饰装修应做到布局合理、选材环保,具有特色的文化主题风格。

5.3 严格控制环境污染,合理规划各功能区的声光电设备,实行干湿垃圾、可回收和不可回收的垃圾分类处理。噪声控制应符合 GB 3096 的要求。

5.4 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.2 的要求。

5.5 有健全的商务饭店管理制度、接待服务规范、员工培训体系。有一支训练有素、业务熟练,应急能力较强的员工队伍。企业文化特色鲜明。

5.6 有适应商务客人基本要求的服务项目:客房服务、餐饮服务、会议服务、预订服务、洗衣服务、票务服务、叫醒服务、行李寄存及商务中心服务。

5.7 商务饭店的餐饮管理应符合 SB/T 10580—2011 的要求。

5.8 商务酒店食品卫生和安全应符合《餐饮业食品卫生管理办法》和《餐饮业食品索证管理规定》的要求。

5.9 商务饭店相应服务项目的服务应符合 SB/T 10476—2008 的要求。

5.10 提供与酒店类别相匹配的可供出租客房,酒店开业一年以上。

5.11 有健全的安全管理制度,确保安全监控设备的有效运行,具有各项突发事件应急预案及处理能力。

5.12 有厉行节约反对浪费的工作制度。树立节约理念,实行厉行节约反对浪费的常态化管理。自觉节能、节水、节材、节地、使用节能型设备,采用环保技术,加强资源综合利用。

6 设施设备基本要求

6.1 门前区域

6.1.1 酒店标识清晰,能够满足商务团队和会议的集散需求。

6.1.2 门前区域宜设置停车场、出租车停靠点,便于商务客人出行。

6.1.3 门前区域设立监控系统。

6.2 大堂

6.2.1 空间布局合理,各种流线顺畅,方便商务客人活动。

6.2.2 各种商务设施齐全,包括各制式的电源插头、网络接口等。

6.2.3 大堂副理台宜配备电脑。

- 6.2.4 大堂吧配备商务书籍、杂志和免费旅游的交通图。
- 6.2.5 大堂公共区域设置独立休息区。
- 6.2.6 大堂公共区域设置银行 ATM 自动取款机。
- 6.2.7 大堂可提供 2 台以上可上互联网的计算机供商务客人使用。
- 6.2.8 大堂公共区域有免费无线上网服务,忙时下载速度不得少于 100 kB/s。

6.3 公共区域

- 6.3.1 电梯轿箱有明确的服务信息、指示标识和无烟标志。
- 6.3.2 公共区域配置壁挂式高清晰液晶电视,有数字电视播放节目和电脑显示屏发布信息双重功能。
- 6.3.3 公共区域,包括楼道、房间、上下楼之间隔音效果良好。
- 6.3.4 公共卫生间应在洗手台周边配备梳妆镜、皂液器、干手器、烟缸等服务设施。

6.4 行政楼层

- 6.4.1 商务白金饭店和商务精品饭店应设置行政楼层,满足高端商务客人需求。
- 6.4.2 楼层相对独立、封闭,客房装饰装修标准高于一般楼层。
- 6.4.3 行政楼层有行政酒廊、小会议室、无线/有线网络、快速入住/结账系统等。

6.5 客房

6.5.1 商务功能要求

- 6.5.1.1 有良好的写字台、办公椅、台灯、办公文具,同时可配备传真机、打印机、计算机等办公设备。
- 6.5.1.2 有网络接口,位置合理,网络连接线长度适宜。
- 6.5.1.3 有不少于两处不间断电源插座,电源插座有两个以上供宾客使用的插位;应配有欧标、国标、USB 插座。
- 6.5.1.4 提供电源转化插座和接线板。
- 6.5.1.5 有饭店专用电话机,可直接拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话。

6.5.2 卫生间要求

有装修精致、干湿分离的卫生间。有高级抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品),有单独淋浴间,配有浴帘或其他有效的防溅设施。采取有效的防滑措施。有电话副机、吹风机。24 h 供应冷、热水,水龙头冷热标识清晰,应在 20 s 内出来 35 ℃ 以上的热水。应配有品质优秀、适当数量的方巾、地巾、毛巾、浴巾。

6.5.3 床及床上用品要求

- 6.5.3.1 商务白金饭店和商务精品饭店应符合五星级标准要求。
- 6.5.3.2 商务舒适饭店的床及床上用品要求如下:
 - 单人床应采用 1.35 mm×2.00 mm 设计,双人床应采用 2.20 mm×2.00 mm 设计。
 - 床上用棉织品、卫生间针织用品浴巾、毛巾等应采用天然织物,材质良好,柔软舒适,工艺讲究。
 - 可应宾客需要提供不少于 2 种规格的枕头。

6.5.4 其他要求

- 6.5.4.1 客房房门后显著位置应有消防疏散指示图和安全温馨提示。
- 6.5.4.2 保险柜摆放位置适宜,操作方便。

6.5.4.3 应提供环保手提袋、电热水壶、免费瓶装水。

6.5.4.4 应有彩色电视机,画面和音质优良,播放频道不少于24个,频道顺序有编辑,备有频道目录。

6.5.4.5 应提供商务客人洗衣服务和熨烫服务,可在24 h内交还宾客,可提供加急服务。

6.6 餐饮

6.6.1 基本要求

商务饭店应提供与商务客人需求相适应的特色餐饮服务区域,如中餐厅、自助餐厅、咖啡厅等。

6.6.2 餐厅

6.6.2.1 应有与商务客人需求相适应的餐饮包间,具有较好的商务洽谈私密性。

6.6.2.2 有适合商务活动的商务宴会厅。

6.6.2.3 有自助餐厅,餐台布局合理,菜品有明显特色。

6.6.3 厨房

厨房应符合SB/T 10580—2011的要求。

6.7 会议设施

6.7.1 有与客房数量相适应的会议室及会议设施。

6.7.2 应提供文具,如纸、笔、橡皮等。

6.7.3 应提供音频、视频等多媒体设施,有线/无线上网环境。有视频会议系统,IDS信息发布系统。

6.8 康乐设施

商务白金饭店和商务精品饭店应有健身房等康乐设施,并提供相应服务。

7 商务服务流程

7.1 行前服务

7.1.1 出行之前开展信息互动服务。

7.1.2 可提供网上订房业务。

7.1.3 客人预定时,全面提供酒店和目的地信息。

7.1.4 实时征询客人个性化需求。

7.1.5 结合客人档案,明确反馈。

7.2 抵达服务

7.2.1 商务白金饭店和商务精品饭店应提供宾客抵达服务。

7.2.2 根据商务客人需要提供商务礼宾车接送服务。

7.2.3 在抵达酒店的过程中,可向客人提供讲解服务。

7.3 进店服务

7.3.1 能为商务客人提供快速入住服务,散客入住一般应在3 min内完成,做到人与行李同时进房。

7.3.2 能为商务团队提供快速入住通道,团队行李分送及时准确。

7.3.3 及时提供电子化、自助式的入住服务。

7.4 返程服务

7.4.1 机车船票

7.4.1.1 提供预订、变更、确认等服务。

7.4.1.2 提供票务配送服务。

7.4.2 离店服务

7.4.2.1 退房时应快速查房,防止客人物品丢失。

7.4.2.2 提供快速便捷的结账服务,散客退房一般应在 5 min 内完成。

7.4.3 送站服务

7.4.3.1 根据商务客人要求提供送站服务。

7.4.3.2 提前提醒客人注意出发时间。

7.4.3.3 及时提供或联系离店的交通工具。

7.5 后续服务

7.5.1 向不便随身携带物品的客人提供后续托运服务。

7.5.2 客人丢失物品应迅速联系,确定处理办法。

7.5.3 建立商务客人个人资料的数据库,及时更新会员档案,提供会员服务。

7.5.4 适时向客人推介酒店的新产品、新服务和新技术。

8 商务服务质量要求

8.1 大堂服务

8.1.1 提供商务礼仪迎送服务。

8.1.2 提供行李服务和寄存服务。

8.1.3 贵重物品保险箱服务。

8.1.4 提供 24 h 上网服务。

8.1.5 提供支持信用卡支付服务。

8.1.6 邮递代办服务。

8.1.7 租车服务。

8.1.8 提供城市信息服务。

8.1.9 有免费 WIFI 服务。

8.2 客房服务

8.2.1 提供开夜床服务。

8.2.2 提供洗熨衣服服务。

8.2.3 提供叫醒服务。

8.2.4 提供电话记录服务。

8.2.5 提供免打扰服务。

8.2.6 提供当日报纸服务。

8.2.7 提供计算机、传真机、打印机租赁服务。

8.2.8 提供定制化服务,如枕头、果盘等。

8.3 餐饮服务

8.3.1 可提供商务套餐、宴会餐、自助餐服务。

8.3.2 提供商务宴会预定和菜单选择服务。

8.3.3 应客人要求,可提供定制化的送餐服务。

8.3.4 提供节约型餐饮服务。在店堂、菜单、餐桌等醒目位置使用餐饮节约有关标识,建立提醒提示制度。科学合理安排公务活动的饭菜数量,能够提供家常菜和不同地域通用食品,提高餐饮品质。餐厅主动提供打包服务。

8.3.5 提供健康餐饮服务。主动宣传健康饮食知识,合理搭配营养菜肴,培训营养和膳食平衡知识,推广膳食结构多样化的健康消费方式。

8.4 商务中心服务

8.4.1 可提供供客人商谈的小型会议室(一般4~5个)。

8.4.2 可提供酒店公共商务服务,包括打印、复印、文本制作、传真、上网、电脑租赁、机(车)票代理、邮政、外文翻译、速记服务等。

8.4.3 提供18 h在岗服务。

8.5 康乐服务

商务白金饭店和商务精品饭店可提供与配套设施相应的康乐服务。

8.6 会议服务

8.6.1 能协助会议主办方组织、策划、实施会议方案,落实会议相关内容。

8.6.2 可设专人全程协调会议。

8.6.3 会议期间可提供茶歇服务。

8.6.4 24 h内答复客人提出的有关会议要求。

8.6.5 宜提供秘书式服务。

8.7 大型活动服务

8.7.1 商务白金饭店和商务精品饭店应提供大型活动服务。

8.7.2 有专人协助大型活动筹备。

8.7.3 可协助创意策划开/闭幕式等重要活动。

8.7.4 可提供VIP商务客人管家服务。

8.7.5 有各类突发事件的处置预案。

8.8 会展服务

8.8.1 商务白金饭店和商务精品饭店应提供会展服务。

8.8.2 有相应的展览场所,培育精品展会,吸引展览客户。

8.8.3 可提供展位设计、展台搭建及制作服务。

8.8.4 可开办展览会、研讨会、产品推介会等多种会议。

8.8.5 协助参展方妥善保管好展品。

8.9 目的地旅游服务

8.9.1 酒店内部应摆放目的地游览的相关信息资料。

8.9.2 按照客人要求提供游览建议,可提供相应的外包服务。

8.10 秘书服务

8.10.1 商务白金饭店和商务精品饭店应提供秘书服务。

8.10.2 按照客人需求,配备商务秘书,协助客人在目的地的系列商务活动。

8.10.3 发挥酒店的社会资源优势,帮助客人建立商务联络、扩充业务网络、完善商务服务。

8.11 服务质量控制

8.11.1 商务饭店应建立完整的服务质量管理体系,有完整的质量记录。

8.11.2 商务饭店应建立相应的质量控制与评价体系规范饭店的服务,提升服务水平。

8.11.3 客人和商务饭店发生服务质量争议,商务饭店可与客人协商处理,协商处理时可请消费者协会或其他有关部门处理。

9 商务饭店标识

9.1 饭店在达到商务饭店标准后,可向全国商务饭店评估专业机构提交评估申请,经专家审核评估合格,企业可悬挂并使用商务饭店专用标识。

9.2 申请流程,见图 1。

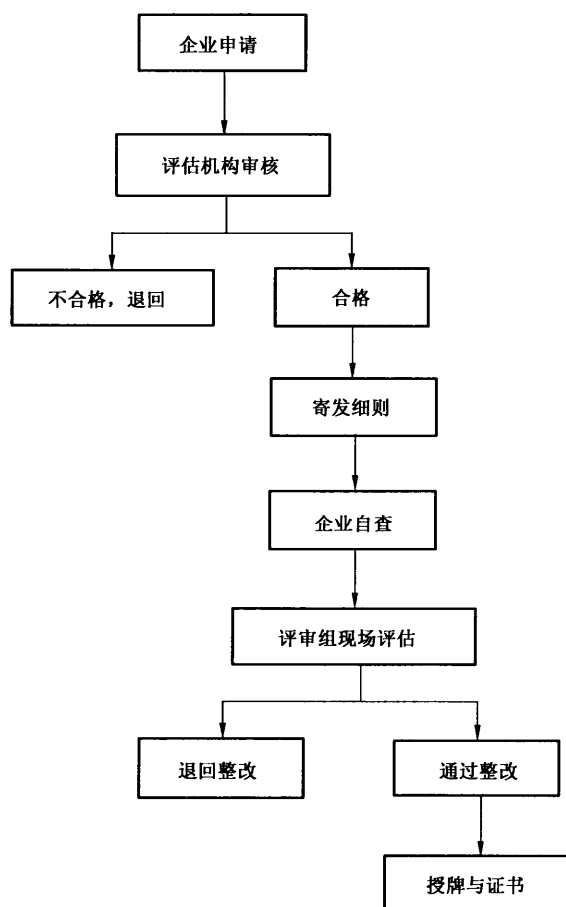


图 1 申请流程图

9.3 有效期与复核

9.3.1 商务饭店标识使用的有效期为 4 年。

9.3.2 对已经使用标识的饭店企业,每两年进行一次复核。

9.3.3 对降低或复核达不到标准的,根据其程度分别给予通报或取消使用商务饭店标识。

参 考 文 献

- [1] GB/T 10420 饭店业星级服务人员资格条件
 - [2] GB/T 13391 餐饮企业的等级划分和评定
 - [3] GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
 - [4] GB/T 21084 绿色饭店
 - [5] LB/T 003—1998 星级饭店客房客用品质量与配备要求
 - [6] SB/T 10475 经济型饭店经营规范
 - [7] SB/T 10582—2011 健康客房技术规范
-

中华人民共和国国内贸易
行业标准
商务饭店经营服务规范
SB/T 11045—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 22 千字
2015年1月第一版 2015年1月第一次印刷

*

书号: 155066·2-28049 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



SB/T 11045-2013