

ICS 03.080.01  
A 20  
备案号:25120—2008



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10476—2008

---

## 饭店服务礼仪规范

Hotel service etiquette criteria

2008-09-27 发布

2009-03-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 饭店服务礼仪规范 .....	1
4.1 基本服务礼仪规范 .....	1
4.2 岗位服务礼仪规范 .....	2

## 前 言

本标准参照中国饭店行业服务礼仪规范(试行),结合饭店服务特征和从业人员的文明服务要求而制定,旨在促进行业整体服务水平的提升和从业人员素质的提高。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准由中国饭店协会起草并负责解释。

本标准参加起草单位:杭州风云网络科技有限公司(中国饭店网)。

本标准主要起草人:韩明、陈新华、王伟、平安稳、杨冠杰。

# 饭店服务礼仪规范

## 1 范围

本标准规定了饭店服务礼仪的术语和定义、基本服务礼仪规范、岗位服务礼仪规范。

本标准适用于饭店与餐饮业的现职服务人员。物业管理、写字楼等企业相关服务人员可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

SB/T 10420—2007 饭店业星级服务人员资格条件

《中国饭店行业服务礼仪规范(试行)》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**饭店** **hospitality enterprise**

向消费者提供住宿、饮食以及相关综合性服务的企业。

[SB/T 10420—2007 定义 2.1]

### 3.2

**饭店服务礼仪** **hospitality service etiquette**

饭店员工在岗服务全过程中应具备的基本素质和应遵守的行为规范,包括基本服务礼仪规范、岗位服务礼仪规范等。

## 4 饭店服务礼仪规范

### 4.1 基本服务礼仪规范

4.1.1 拥有良好的仪容仪表,容貌端正,修饰得体,衣着整洁美观。

4.1.1.1 保持面部洁净、口腔卫生。女员工可以适度化妆以符合岗位要求。

4.1.1.2 保持头发干净,长短适宜,发型符合岗位要求。

4.1.1.3 保持手部清洁,指甲长短适宜。在不违反具体岗位要求的情况下,女员工可以涂无色指甲油。

4.1.1.4 统一着装。工装干净整洁、外观平整、搭配合理,符合饭店形象设计要求。

4.1.1.5 佩戴胸卡。胸卡应标明饭店标志、所在部门、员工姓名等。从事食品加工工作的员工可将胸卡内容绣在上衣兜口处。鼓励有条件的饭店为具备外语、手语接待技能的员工佩戴特殊胸卡。

4.1.1.6 佩戴饰品应符合岗位要求。饰品应制作精良,与身份相符。

4.1.1.7 从事食品加工工作的员工应佩戴专用的工作帽、口罩、手套等,不应涂指甲油。从事食品加工工作的员工和工程部员工应穿无扣服装,不佩戴任何饰物。

4.1.2 仪态大方,举止优雅得体。

4.1.2.1 站立时,应头正肩平,身体立直,应根据不同站姿调整手位和脚位。

4.1.2.2 入座应轻稳,上身自然挺直,头正肩平,手位、脚位摆放合理,应合理使用不同坐姿。

4.1.2.3 下蹲服务时,应并拢双腿,与客人侧身相向,应合理使用不同蹲姿。