

中国饭店制服 蓝皮书

Blue Book of
China Hotel Uniforms

■ 中国旅游饭店业协会 编

中国饭店制服蓝皮书

中国旅游饭店业协会 编



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国饭店制服蓝皮书 / 中国旅游饭店业协会编. —北京: 中国纺织出版社, 2015. 5

ISBN 978 — 7 — 5180 — 1366 — 1

I. ①中… II. ①中… III. ①饭店—制服—服装设计—白皮书—中国 IV. ① TS941. 732

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 025374 号

策划编辑: 魏 萌 责任编辑: 陈静杰 责任校对: 楼旭红
责任设计: 何 建 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010 — 67004422 传真: 010 — 87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

北京千鹤印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2015 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 889×1194 1/16 印张: 6.5

字数: 101 千字 定价: 58.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

目录

第一章 饭店制服调研问卷报告 / 15

一、报告概况 / 16

1. 调研目的 / 17
2. 调研过程 / 17
3. 问卷调查内容 / 17
4. 座谈会内容 / 19
5. 实地调研 / 20

二、调研问卷结果统计 / 21

1. 专业设计 / 22
2. 选材与做工 / 23
3. 洗涤保养与管理 / 25
4. 价格 / 27
5. 顾客满意度 / 28
6. 其他 / 28



三、饭店制服现状分析 / 30

1. 制服设计的专业性不足 / 31
2. 制服选材不适用 / 31
3. 制服做工不精致 / 31
4. 制服洗涤保养缺乏规范 / 32
5. 制服价格制定不够合理 / 32

第二章 饭店制服之专业设计规范 / 33

一、功能性 / 34

二、审美性 / 36

1. 形象性 / 36
2. 整体性 / 37

三、标识性 / 39

第三章 饭店制服之选材规范 / 41

一、饭店制服面料的选择与应用 / 43

1. 常用面料 / 43
2. 饭店制服面料的应用 / 45

二、新型环保面料的选择与应用 / 47

1. 工艺的创新 / 47
2. 原料的创新 / 48
3. 功能的创新 / 49

第四章 饭店制服之做工标准 / 51

一、女装 / 53

1. 西服 / 53
2. 衬衫 / 54
3. 下装 / 54
4. 连衣裙 / 55

二、男装 / 56

1. 西服 / 56
2. 大衣 / 57
3. 衬衫 / 58
4. 马甲 / 59
5. 裤子 / 60
6. 夹克（工程服） / 60



第五章 饭店制服洗涤保养的标准 / 61

一、常见制服护理问题 / 63

1. 口袋变形 / 63
2. 拉丝 / 64
3. 起毛 / 64
4. 起壳 / 64
5. 掉扣 / 64
6. 褪色 / 65
7. 洗涤标签不清晰 / 65
8. 极光 / 65

二、洗涤标准 / 66

1. 服装洗涤标识 / 67
2. 制服的洗涤方法 / 67

三、熨烫标准 / 69

1. 服装熨烫标识 / 69
2. 制服的熨烫方法 / 70

四、制服的养护 / 72

第六章 饭店制服尺寸规格的标准 / 75

一、国家标准中的体型分类 / 77

二、制服的号型选择 / 79



1. 对客类女服务员的号型应用 / 80
2. 对客类男服务员的号型应用 / 81
3. 后台女服务人员的号型应用 / 81
4. 后台男服务人员的号型应用 / 83
5. 厨师服的号型规格 / 84
6. 工程服的号型规格 / 85

第七章

饭店制服价格制定依据 / 87

一、制服的设计费用 / 88

二、制服的制作费用 / 89

第八章

饭店制服的未来发展 / 91

一、国际化与民族性的融合 / 93

二、地域性与时尚性的融合 / 94

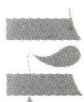
三、多元化、个性化诉求成为创新的引擎 / 95

四、人文关怀及可持续发展 / 96

参考文献 / 98

附录 / 99

后记 / 101



中国饭店制服蓝皮书

中国旅游饭店业协会 编



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国饭店制服蓝皮书 / 中国旅游饭店业协会编. —北京: 中国纺织出版社, 2015. 5

ISBN 978 — 7 — 5180 — 1366 — 1

I. ①中… II. ①中… III. ①饭店—制服—服装设计—白皮书—中国 IV. ① TS941. 732

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 025374 号

策划编辑: 魏 萌 责任编辑: 陈静杰 责任校对: 楼旭红
责任设计: 何 建 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010 — 67004422 传真: 010 — 87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

北京千鹤印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2015 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 889×1194 1/16 印张: 6.5

字数: 101 千字 定价: 58.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

编委会 名单

(按姓氏笔画排名)

顾 问：王济明 陈灿荣 杜文彬
吴莉萍 吴健敏 邹 敏

主 编：徐锦祉

副 主 编：许京生 肖文陵

执行主编：许经伦

编 委：方 立 刘志毅 孙义兴
匡家庆 李飞跃 李海兵
李成勇 陈伏姣 陈 军
陆荣华 杜觉祥 狄保荣
谷 鹏 苏永刚 张含贞
金 钢 周洪雷 贺景卫
姜 勃 夏 岩 徐桂生
黄鉴中 鲍小伟 管惠俊
魏洁文

Andrew Matthew Garcia (美国)



在市场经济大潮中壮大的中国饭店业经过三十多年的洗礼，正在发生着深刻的变化。在不断强调饭店硬件建设的今天，饭店软件的建设也与时俱进，得到社会越来越多的重视，中国酒店迎来了新的发展机遇。

饭店除菜肴的色、香、味，环境的情、景、物外，人置于饭店的环境是一道流动的亮丽风景。合适的饭店制服，既可以完美地传达饭店的行业特点、经营理念、工作性质和精神面貌，又可无形中令员工自觉地约束了思想观念、言行举止，强化其归属感、自豪感、责任感和荣誉感。一家成功的饭店都很重视其自身制服的创意设计和制作，一个有品位和良好经营理念的饭店必然会注重其员工制服的个性、质地、规范及适宜度。饭店制服作为企业形象视觉识别系统的重要组成部分，除了具有实用功能，更重要的是能通过它的功能性、审美性、标识性等传达出企业文化乃至地域文化的种种信息，因而被越来越多的饭店管理与经营者所重视。

然而，如今的现状并不令人乐观。在专业人士组织的普遍调查中发现，我国现阶段星级饭店的制服并没有达到功能性、审美性、标识性等方面的和谐统一，在制服的专业设计、材料选择、制作工艺以及洗涤护理等方面也没有标准可依。从普遍存在的问题中分析，国际管理饭店的整体情况优于国内管理的饭店，大城市饭店整体情况优于中小城市，沿海城市的整体情况优于内地城市。饭店制服方面诸多问题的存在，影响了对员工的人文关怀和工作效率，也阻碍了中国饭店行业软件的提升



和形象的展示。制服是饭店产品完整性的重要组成部分，系统性极强，被顾客和饭店的关注度日趋增强。如何规范专业化制服标准，引领行业发展方向，体现中国民族文化并且与国际接轨是饭店制服行业亟待解决的问题，也是未来的发展方向。

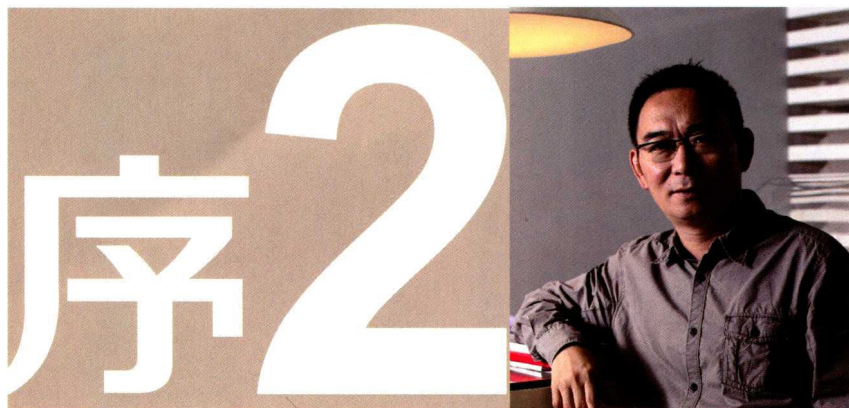
当前，中国饭店业正处于新的转型升级的重要阶段，中国饭店业将迎来一个质的飞跃。这次编写的《中国饭店制服蓝皮书》，是在经过由服装学院教授、国家级星评员、酒店管理专家、制服专家等组成的调研小组，全方位对制服这个软件建设的重中之重进行了系统的调查与总结之后形成的。这本以文化为载体、市场为导向、质量为根本的蓝皮书，为行业可持续发展书写了一本具有实际应用价值的工具书，它的出版及推广使用不仅为中国饭店软件规范化建设填补了一项空白，而且对中国饭店业的健康良性发展和走向世界有着积极和深远的意义。

徐锦华

全国饭店星级评定委员会专家委员会主任

2015年1月





出行是人类基本的生活方式之一。即使我们出行的目的有所不同，诸如商务旅行、休闲度假、探亲访友等，出行者在外栖息之地——饭店，对于所有出行者出行的质量都至关重要。

饭店是以建筑形态为公众提供住宿、膳食、娱乐等服务的机构。因出行者入住目的（生活方式）、消费能力以及审美取向的不同，饭店被细分为多个种类、多个级别、多种风格，以及多样的内部结构，因此，饭店的形态丰富多彩，饭店产业的发展十分多元。

饭店均是由硬件设施和软件设施两个部分构成。硬件设施包括功能性建筑空间、功能性设备、装饰陈列等，软件设施有饭店的经营理念、企业文化、服务人员的综合素质、仪表仪容和专业技能等。饭店的硬件和软件质量是其品质的保证。

经验告诉我们，初入饭店我们首先感知的是其空间格局、风格、装饰陈列等硬件设施，当我们对其感知、熟悉并做出判断之后，并随着饭店生活行为的展开，我们会逐渐淡忘诸如空间环境等硬件设施，进而对其服务的种类和质量产生最终诉求。从本质上讲，是对承载饭店文化、理念、制度的服务人员的基本素质和专业技能的诉求，而人具有可变和不稳定特质，因此，饭店软件设施较硬件设施具有相对的不稳定性。服务人员对于饭店文化、经营理念、管理制度的领悟与把握，及其品格（内在美和外在美）和专业能力，对于饭店品质的稳固及可持续发展扮演着重要角色。



饭店服务人员不仅为入住者提供服务，同时还是饭店服务质量的重要变量，他们是饭店组织结构的核心。不言而喻，服务人员的品格和专业能力的稳定性十分重要，而服务人员的着装对于塑造与酒店经营理念相一致的酒店人，以及实现服务人员的外在美同样非同小可。

认识的程序一般由“形式→结构→本质”，而造物则由“理念（被造物本质）→结构→形式”，被造物本质与造物理念相对称。因此，无论饭店的硬件还是软件设施，都应与饭店的经营理念相对称。而服务人员的工作服装，应是饭店经营理念、风格定位、工作特点等以服装形式的物化与体现。造物由“理念（被造物本质）→结构→形式”，不仅是造物的基本法则，也是建立饭店体系及其完整性的基本方法。因此，制定饭店硬件和软件的质量标准以及设施规范，对于维系、稳固饭店定位和品质，以及可持续发展至关重要。

中国改革开放三十多年，饭店业发展快速，规模庞大，形式多样，同时，饭店运营的相关标准也趋于完善。然而，时至今日，饭店服务人员的制服标准和规范尚未建立，致使饭店服务人员的制服参差不齐，如制服质量与饭店星级标准不匹配，制服风格与饭店定位不匹配，制服的功能性与工作特点不匹配，等等。因此，建立饭店服务人员的制服标准和规范已是当务之急。

基于以上背景，由“中国旅游饭店业协会”组织国内外酒店管理专家、国家级星评员、服装学院教授、制服行业专家，经由一年多时间调研、讨论、研究，撰写的《中国饭店制服蓝皮书》于今年 11 月完稿，并将在中国饭店业执行、使用。该书的出版无疑填补了中国饭店业服务人员制服尚缺统一标准、规范的空白，同时，它为中国饭店业服务人员制服正式标准的制定打下了坚实的基础。

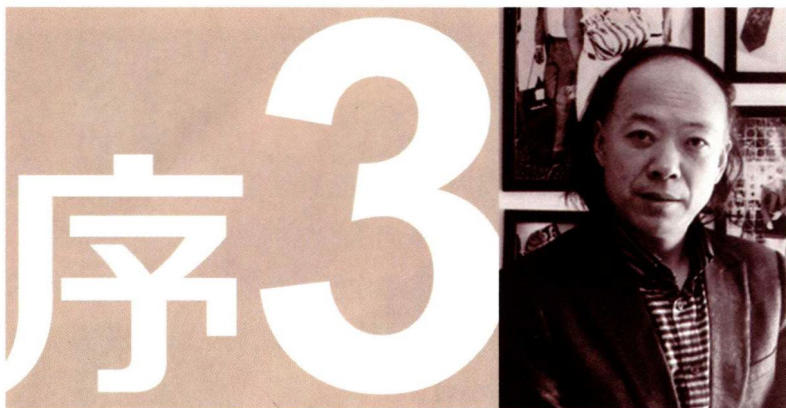
尚凌

中国美术家协会服装艺术设计委员会秘书长

清华大学美术学院染织服装艺术设计系主任、教授

2015 年 1 月于清华大学





毋庸置疑，中国饭店业制服已形成了国际化的发展步伐。

放眼全球，欧美发达国家以及日本的饭店制服已形成规范化着装，产业的发展也更为成熟，如德国、美国等都已形成了独具风格的制服特点。而日本则是在制服技术方面，其研究水平一直处于世界领先地位。整合先进国家的成功经验与风格特点，总结出行业规范性、极具功能满足性、系统审美性，是中国饭店制服行业发展的重要环节。

鉴于中国饭店行业三十多年的发展，制服设计及着装已有了深入的研究和设计。为此，这次由国内服装学院教授、国家级星评员、饭店管理专家、制服专家等参与编写的《中国饭店制服蓝皮书》一书，在充分研究和调查的基础上，以国际化为导向，针对制服行业的设计创新研究及系统规范化方面，参照国际领先水平及国家服装行业标准编写而成。

在走访全国 300 多家饭店及网络调研后，全面了解了中国饭店制服的现状，这次编著的《中国饭店制服蓝皮书》对行业向国际化、专业化发展及运用的程序和方法进行了系统的论述，同时梳理了中国服装行业的具体号型、洗涤、面料功能性要求等方面的标准规范，再结合饭店行业的特点进行系统的阐述，使其成为一本具有准确的专业引导性与极强的实际指导意义，且能为行业更好的发展指引方向的工具书。

饭店制服是饭店文化素养、审美水平、服饰品位的信息传递载体，作为饭店视觉营销中举足轻重的部分，成功的饭店制服设计对饭店整体环境的档次提升很大，以经营理念、经营



宗旨、经营战略为目标，突出饭店文化和特色，同时也可以提升员工的精神面貌和归属感，使员工能够更加地爱岗敬业。

希望此书的出版能足够引起同行的关注，在各自的实践运作中探索前行，发现不足之处，弥补缺陷之点，完善本业之基，丰厚创新之术，为本行业的发展和饭店制服品质提升做出更大的贡献。



中国旅游饭店业协会常务理事

东亚制服集团总设计师

2015年1月