

广东旅游出版社

中国饭店



钥匙

吴伟 孙东 著

服务

Service Through Friendship
国际金钥匙服务的格言：

OUR MOTTO

Service Through Friendship

Friendship.

Always be in every corner to continue with our

session and the hotel and to

The Founder

论在世界的哪个角落，金钥匙是永远

我们的朋友

DTT

广东旅游出版社

中国饭店



吴伟 孙东 著

服务

图书在版编目(CIP)数据

中国饭店金钥匙服务/吴伟、孙东著. - 广州:广东旅游出版社,1999.9

ISBN 7-80653-029-0

I. 中… II. ①吴…②孙… III. 饭店-文明服务-中国
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 22199 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编:510600)

东莞新丰印刷有限公司印刷

(东莞市凤岗镇天堂围区)

850×1168 毫米 32 开 12.25 印张 6 插页 279 千字

1999 年 9 月第 1 版 1999 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1~5000 册

定价: 48.00 元



FERDINAND GILLET(1895-1970)

OUR MOTTO:

Service Through Friendship.

国际金钥匙组织的格言：

友谊与服务

There will always be, in every country, Clefs d'Or members who are able to continue with our mission: to be of service to our profession and the hotel and tourist industry.

The Founder President, Ferdinand Gillet

无论在世界的哪个角落，金钥匙们都将倾尽全力，去延续我们肩负的使命：以真诚服务于我们的职业，我们的酒店，乃至整个旅游业。

国际金钥匙组织创始人：费迪南德·吉列特

历任国际金钥匙组织主席



JEAN GILLET



SPARTACO GIAROLA



ADOLF SCHNEIDER



JOSE MARIA BAUTISTA



ALBERT OSTERTAG



ANDRÉ DAMONTE



WALTER FREYTAG



ADOLFO LODIGIANI



TONY FACCILO



金钥匙组织徽标

左上为国际金钥匙组织职务标志；
右上为国际金钥匙组织徽章；
左下为中国饭店金钥匙组织徽章；
右下为中国饭店金钥匙组织联合委员徽章。



中国饭店金钥匙组织会员（男性）
燕尾服着装



中国饭店金钥匙组织会员（男性）
标准着装



BEIJING
CHINA KEYS 97
"EDUCATION TO THE FUTURE"



中国金钥匙组织
THE 2ND ANNUAL CONFERENCE
NOVEMBER

WELCOMES
崛起的中国金钥匙
OUGH TRAINING"
只第二届研讨会
NCE OF CONCIERGE IN CHINA
NT 25.7H.1996



第二届研讨会

第三届中国酒店金钥匙服务研讨会

97.12.12-15, 南京



在罗马召开的第44届国际金钥匙组织年会上，中国饭店金钥匙组织代表合影。



1995年11月，第一届中国饭店金钥匙服务研讨会在广州白天鹅宾馆从化培训中心举行。



第四届研讨会



1997年，在匈牙利召开的第45届国际金钥匙组织年会上，国际金钥匙组织主席们一起合影留念。



《人民日报》海外版鄂平玲女士采访广州地区金钥匙。



在匈牙利召开的第45届国际金钥匙组织年会。



在罗马召开的第44届国际金钥匙组织年会上，中国饭店金钥匙组织主席孙东在会上发言，介绍中国金钥匙的发展情况。在此次大会上，中国被接受为国际金钥匙组织第31个成员国。



香港服务专家在金钥匙服务研讨会上给全体金钥匙上培训课。



第二届中国饭店金钥匙组织服务研讨会上，国家旅游局魏小安司长及中国旅游饭店业协会会长袁宗堂先生到会参加。孙东介绍中国饭店金钥匙组织发展情况。



1990年，白天鹅宾馆派李慧广、林文杰、肖远辉三位代表参加亚洲区会议



1997年香港回归后，中国大陆首次与香港地区召开座谈会，图为欢迎香港地区金钥匙组织主席及马来西亚金钥匙组织的场面。

1995年11月，第一届中国饭店金钥匙组织服务研讨会上，前国际金钥匙组织主席东尼·弗西奥路向中国饭店金钥匙组织主席孙东颁发证书。



中国饭店金钥匙组织首席代表孙东向国家旅游局魏小安司长赠送纪念证书。



第三届中国饭店金钥匙组织年会上，国际金钥匙组织秘书长给袁宗堂先生颁发荣誉证书。



1995年，孙东到南沙港迎接到白天鹅宾馆进行演讲的微软总裁比尔·盖茨一行。



来自丹麦的国际金钥匙组织主席极为欣赏中国饭店金钥匙组织的徽章。



国际金钥匙组织现任主席苏沃曼女士与中国区首席代表孙东亲切交谈。

饭店个性化服务的新起点(代序)

中国旅游饭店业协会秘书长 袁宗堂

《中国饭店金钥匙服务》一书正式出版发行了,饭店界的同行可能是第一次听到饭店金钥匙这个名字,可能还不了解金钥匙的内涵和其由来!《中国饭店金钥匙服务》一书系统介绍了国际金钥匙组织的起源和发展,金钥匙的性质和内容,介绍了我国饭店金钥匙组织的诞生和工作服务内容,这本书对提高、完善饭店礼宾服务和构筑饭店个性化服务新特色将起到助推作用。

饭店金钥匙服务已被国家旅游局列入国家星级饭店标准,该标准项目中规定三星级以上饭店应有金钥匙服务。中国饭店金钥匙筹备组早在 1996 年就已产生,并把金钥匙服务引入我国四、五星级的高档饭店,推动饭店个性化服务向更高层次发展。目前,全国已有金钥匙成员的饭店 62 家,成员 94 人,这批身着黑色西装、衣领别有金钥匙标记、彬彬有礼地为客人提供委托代办服务,帮助客人解决各种需要解决的难题的年轻小伙子们,越来越受到住店客人的关注,他们出色的工作已给客人留下了深刻的印象,受到客人的好评。

饭店金钥匙是一个国际性组织,中国饭店金钥匙组织已成为国际金钥匙组织的一名重要成员,受国际金钥匙组织的委托,中国饭店金钥匙组织已决定承办国际金钥匙第 47 届年会,并安排在中国饭店金钥匙的诞生地广州市召开。

大家都知道钥匙是开门的,金钥匙更能打开困难之门。客人住饭店总会遇到这样那样的一些事情要办,特别是会遇到一

些困难,我们把这些困难称为“门”,把饭店的那些从事委托代办服务的礼宾司成员称为“金钥匙”,这样比喻更加亲切地解释了客人与服务人员的关系,更加形象说明了饭店与客人的关系。饭店金钥匙服务不是一般意义上的服务,而是为客人排忧解难,特别是现在处于世纪之交,新世纪的到来对饭店服务提出了更高的要求。客人中有不同的需求,有商务的,有文艺体育的,有休闲娱乐的,有旅游度假的,各种客人的消费水平不同,饭店除了按标准提供规范化服务以外,还要有个性化的服务。规范化是基础,个性化是特色,有了个性化服务才能体现一家饭店的档次,才能适应客人的需求,金钥匙服务正是这种个性化的服务的具体体现。

我国的旅游饭店行业目前已具备相当规模,饭店数量已达 5500 多家,客房 75 万多间,其中四、五星级饭店已超过 200 多家,三星级饭店已有 1000 多家。愿我国饭店金钥匙组织随着饭店业的成长不断发展壮大,适应新形势、新时代的要求。饭店金钥匙组织已经出现,金钥匙服务已经展开,我们完全相信,中国饭店金钥匙们一定不会辜负客人的期望,不会辜负饭店声誉,一定会在饭店服务的长河中走上新的起点。

1999 年 4 月 1 日于北京

金钥匙:追求极致的事业(代序)

国家旅游局政策法规司司长

国家旅游局发言人

魏小安

70年以前,1929年,一群法国人创造了一种新的理念:酒店金钥匙服务。70年以后,1999年,一群年青的中国人经过几年奋斗,正在把这一理念在中国这块古老而又新鲜的土地上发扬光大。70年的理念传递,70年的世界扩展,都是在努力追求达到极致——尽善尽美的个性化服务。

任何一件事情或是一项工作,只要追求极致,就会进入化境。庖丁解牛,如土委地,不过是一屠夫之举,但其中所蕴涵的美感却影响了两千年。技高近乎艺,欲极达于境,艺术和境界的结合就超越了日常的琐碎和平庸,产生了一种新的人生境界,这就是中国金钥匙的全新理念——在客人的惊喜中找到富有的人生。这种富有,首先是精神的富有,拥有不断的追求;其次是知识和技能的富有,不断的丰富自己;再次是朋友的富有,友缘的不断扩大;最后才是物质的富有,不过小康而已。因为在金钥匙的理念中,自身财富的增加永远不会仅仅体现在物质上,而永远更多地体现在追求中。

追求是一个过程,正如数学中的极限概念一样,极致也是一个始终在逼近但永远不能穷尽的目标,由此,金钥匙不是一个简单的工作技能的标志,而是一项永无穷尽的事业。

现代社会的加速发展,产生了一系列更高的要求。快节奏要求更加便利,高科技要求更加先进,成熟的消费者要求更加个

性化，世界性流动要求网络化。在来来往往所形成和加大的冷漠和疏离中，人们更渴望的是人对人的服务，人对人的关心，人对人的亲切。这一切，都包容在金钥匙的日常工作中，也正是在日常的平凡工作中，形成了饭店氛围，创造了饭店文化，产生了更大的吸引力和竞争力。

来自世界各国和国内各界的客人，进入饭店大堂，如果看到金钥匙，或是眼睛一亮，或是浮现亲切的笑容，心中自然产生信任感和亲切感，这就是家的感觉。但又要胜过家的感觉，因为他们知道，金钥匙是万能的。

万能的金钥匙已经成为世界性的知名品牌，可以不夸张的说，一个饭店拥有金钥匙相当于给饭店增加了一颗星，其无形资产的效应是长远的。自然，有远见的领导一定会关注、重视、支持金钥匙的发展。目前，国家旅游局领导及中国旅游饭店协会都在积极扶持这一新兴事业的健康成长。欣闻世界金钥匙组织已决定将 2000 年的年会放在中国召开，这是新世纪中国旅游业的一件大事，也预示着中国的旅游服务将踏上一个新的台阶。

中国自古以来就有轻视服务的传统，迄今为止，并未有根本的改观。目前，我们在服务方面与国际先进水平的差距甚至大于在科技工业等方面的差距。因为大家对一般化的服务已经习惯，又缺乏相应的定量指标比较，所以迫切感乃至危机感没有那么强烈。但随着知识经济逐步大行其道，人力资源的价值越来越高，对服务的要求会发生本质的变化。在服务意识普遍不强，服务水平普遍一般，服务经济普遍落后，服务产业素质普遍不高的现状中，旅游饭店成为先导，率先向国际标准看齐，逐步向国际水平靠近。在这一过程中，金钥匙经过艰难的起步，开始发展，代表了最高的水平，体现了整体的方向，可以说是服务皇冠

上最耀眼的一颗钻石。饭店的现代化市场竞争，是从初始的价格之争上升到较高的质量之争，最终要达到文化之争。而饭店的文化，则是欧洲的传统文化、美国的制度文化和亚洲的人情文化的融合，金钥匙是最好的结合方式，也是这种结合的最好的体现。

早春二月，静夜翻阅《中国酒店金钥匙服务》的书稿，虽有粗糙之处，但青年人的勃勃生机力透纸背，令人激赏；案例生动，令人会心；追求极致的精神，令人敬佩。正是这股青春的朝气，代表了我们这个朝阳产业的明天。

作者简介



吴伟 1969年生，中山大学哲学系本科毕业，获哲学学士学位，中南财经大学投资系投资经济专业在职研究生，广东省青联委员，现任白天鹅宾馆公共关系部副经理，宾馆内部期刊《白天鹅之家》总编辑。从1995年第一届中国饭店金钥匙服务研讨会开始接触金钥匙服务理论，之后一直关注金钥匙服务理论在中国的发展情况，并及时加以理论总结，在国内主要旅游报刊发表过多篇关于饭店金钥匙服务的文章，为本书的主要执笔者。



孙东 1965年生，现任国际金钥匙组织中国区首席代表，中国旅游饭店业协会金钥匙专业委员会主任。1982年至1999年在白天鹅宾馆工作，任前台部委托代办主任，期间曾到中山大学进修外语，到美国康乃尔酒店管理学院学习金钥匙服务理论。从1994年至今从事酒店金钥匙服务工作，是中国大陆第一批国际金钥匙组织成员，中国饭店金钥匙组织的主要缔造者之一。多次代表中国饭店金钥匙组织参加国际金钥匙组织会议，为中国饭店金钥匙服务的推广和中国饭店金钥匙组织的创立和发展作出了杰出贡献，被国际金钥匙组织授予钻石金钥匙奖章。