

中国饭店行业 服务礼仪规范 (试行)

中国旅游饭店业协会



旅游教育出版社

中国饭店行业服务礼仪规范 (试行)

中国旅游饭店业协会

旅游教育出版社

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

中国饭店行业服务礼仪规范:试行/中国旅游饭店业协会
组织编写. —北京:旅游教育出版社,2007. 10

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1086 - 7

I. 中… II. 中… III. 饭店—商业服务—礼仪—规范—中
国 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 157392 号

中国饭店行业服务礼仪规范(试行)

中国旅游饭店业协会

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	1.5
字 数	16 千字
版 次	2007 年 10 月第 1 版
印 次	2007 年 10 月第 1 次印刷
印 数	1 - 10000 册
定 价	9.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

本规范是对《中国旅游饭店行业规范》的深化和补充，适用于在中国境内开办的各种类型的饭店，含宾馆、酒店、度假村等。

本规范由中国旅游饭店业协会发布并负责解释。

本规范主要起草人：王伟、蒋齐康、许京生、徐锦祉、张志军、段建国、景晓莉、梁英、付钢业。

本规范于 2007 年 10 月 11 日发布，自发布之日起试行。

目 录

总则	(1)
第一篇 基本礼仪规范	(3)
第二篇 通用服务礼仪规范	(7)
第三篇 前厅服务礼仪规范	(11)
第四篇 客房服务礼仪规范	(17)
第五篇 餐饮服务礼仪规范	(22)
第六篇 康乐服务礼仪规范	(30)
第七篇 其他对客服务礼仪规范	(34)

总 则

第一条 为全面提升中国饭店行业员工的整体素质和服务水平，塑造文明礼貌的职业形象，培养爱岗敬业的职业道德，以礼仪促规范，中国旅游饭店业协会依据《星级饭店访查规范》和《中国旅游饭店行业规范》，特制定《中国饭店行业服务礼仪规范》（以下简称《规范》）。

第二条 《规范》所指饭店，是指在中国境内开办的各种类型的饭店，含宾馆、酒店、度假村等（以下简称“饭店”）。

第三条 《规范》所称服务礼仪，是指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，包括仪表规范、仪态规范、见面常用礼仪规范、服务用语规范及不同岗位服务礼仪规范等。

第四条 《规范》应成为饭店员工自觉实践行业服务礼仪的基本原则。

第一篇 基本礼仪规范

第一章 仪表规范

第五条 饭店员工应容貌端正，修饰得体，衣着整洁美观。

第六条 饭店员工应保持面部洁净、口腔卫生。女员工可以适度化妆以符合岗位要求。

第七条 饭店员工应保持头发干净，长短适宜，发型符合岗位要求。

第八条 饭店员工应保持手部清洁，指甲长短适宜，符合岗位要求。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。

第九条 饭店员工应统一着装。工装干净整洁、外观平整、搭配合理，并符合饭店形象设计

要求。

第十条 饭店员工应佩戴胸卡。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。

第十一条 饭店员工佩戴饰品应符合岗位要求。饰品应制作精良，与身份相符。

第十二条 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。

第二章 仪态规范

第十三条 饭店员工应体态优美，端庄典雅。

第十四条 饭店员工站立时，应头正肩平，身体立直，应根据不同站姿调整手位和脚位。

第十五条 饭店员工入座应轻稳，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。

第十六条 饭店员工下蹲服务时，应并拢双腿，与客人侧身相向，应合理使用不同蹲姿。

第十七条 饭店员工应行走端正，上身平稳，步位准确，步幅适度，步速均匀，步伐从容。

第十八条 饭店员工使用引领手势时，应舒展大方，运用自然得体，时机得当，幅度适宜。

第十九条 饭店员工应合理使用注视礼和微笑礼。与客人交流时，宜正视对方，目光柔和，表情自然，笑容真挚。

第三章 见面常用礼仪规范

第二十条 饭店员工自我介绍时，应目视对方，手位摆放得体，介绍实事求是。介绍他人时，手势规范，先后有别。

第二十一条 饭店员工与客人握手时，应明确伸手的顺序，选择合适的时机，目视对方，亲切友善。把握握手的力度，控制时间的长短，根据不同对象做到先后有别。

第二十二条 饭店员工行鞠躬礼时，应面对受礼者，自然微笑，身体前倾到位。行礼时，应准确称谓受礼者，合理使用礼貌用语。

第二十三条 饭店员工应在不同场合向客人施行不同的致意礼。行礼时，次序合理，时机得当，自然大方。

第四章 服务用语规范

第二十四条 饭店员工应遵守公认的语言规范，应针对不同的服务对象使用不同的服务语言，服务用语应符合特定的语言环境。

第二十五条 饭店员工为客人服务时应使用对方易懂的语言，使用规范的服务用语，称谓恰当，用词准确，语意明确，口齿清楚，语气亲切，语调柔和。

第二十六条 鼓励饭店员工掌握和运用外语、手语，为不同需求的群体更好地提供语言服务。

第二篇 通用服务礼仪规范

第五章 对客通用服务礼仪规范

第二十七条 饭店员工迎送客人时，应选择合理的站位，站立端正，微笑着目视客人。正确使用肢体语言和欢迎、告别敬语。用客人姓名和尊称称呼客人。

第二十八条 接打电话时，应讲普通话及相应的外语，发音清晰，语速适中，音量适宜，力求通过声音传递愿意为客人服务的信息。电话铃响 10 秒内应及时接听电话，先自我介绍，并致以诚挚问候，结束通话时应向客人真诚致谢，确认客人已完成通话后再轻轻挂断电话。

第二十九条 饭店员工应合理设定和使用手机

振动或铃声。铃声应与工作身份相符，音量适宜，内容健康向上。

第三十条 向客人递送登记表格、签字笔、找零等物品时，应使用双手或托盘，将物品的看面向客人，直接递到客人手中。递送带尖、带刃的物品时，尖、刃应朝向自己或朝向他处。递送时，应正确使用肢体语言和礼貌用语。

第三十一条 递赠名片时，应将名片的看面向对方，用双手直接递到对方手中。收受名片时，应双手捧收，认真拜读，礼貌存放。递接名片时，应正确称谓对方，及时致谢。

第三十二条 如果在接待服务场所，服务人员多次与同一位客人相遇，应使用不同的问候语。在走廊遇到客人或必须从客人面前通过时，应缓步或稍停步，向旁边跨出一步，礼貌示意客人先行。

第三十三条 进出有客人的房间时，服务人员应站立端正，平视门镜，敲门并通报身份。见到客人时应礼貌问候。离开房间到门口时，应面对客人退出房间。开关房门动作应轻缓。

第三十四条 引领客人出入无人服务的电梯

时，引导者应先入后出。在电梯轿厢内，引导者应靠边侧站立，面对或斜对客人。中途有其他客人乘梯时，引导者应礼貌问候。出入有人服务的电梯时，引导者应后人先出。

第三十五条 客人有任何合理需求时，服务员均应尽力满足，不能满足的，应帮助客人通过其他途径解决。

第六章 处理特殊情况服务礼仪规范

第三十六条 受条件制约，饭店无法满足客人要求时，应向客人表示理解和同情，并婉拒客人。

第三十七条 接待投诉客人时，应诚恳友善，用恰当的方式称呼客人。倾听客人说话时，应目视客人，及时将投诉事项记录下来。对客人愿意把问题告诉自己表示感谢，把要采取的措施及解决问题的时限告诉客人并征得客人同意。事后及时回访，确认投诉得到妥善处理。

第三十八条 当出现火灾等紧急情况时，服务人员应根据饭店突发事件处理程序及时处理。处理

时，应保持镇静，语气坚定，语调平缓。应安抚客人，向客人传递安全的信息。接到上级的疏散命令后，应疏散有序，忙而不乱。

第三十九条 当客人受伤或突发疾病时，服务人员应根据饭店突发事件处理程序及时处理。处理时，应保持镇静，适时安抚客人。

第四十条 饭店紧急停电时，服务人员应镇静自若，及时向客人说明停电的原因和来电的时间。应及早安抚受到惊吓和被困在电梯内的客人，并真诚道歉。

第三篇 前厅服务礼仪规范

第七章 机场、车站、码头 迎送客人服务礼仪规范

第四十一条 饭店应制作接机、接站标志牌。标志牌应制作规范，符合饭店的形象设计。接站、送站车辆的规格应符合客人事先的要求。

第四十二条 接站人员应提前到达指定地点迎候客人，平稳举拿标志牌，抬头挺胸，站姿端正，微笑着目视出站口。

第四十三条 见到客人应主动问候，应正确称呼客人的姓名或职务，应得体地进行自我介绍。

第四十四条 为客人提拿行李时，应轻拿轻放、保证完好，应尊重客人的意愿提供行李服务。

第四十五条 为客人引路时，接送人员应与客人保持适当的距离，应根据客人的性别、职位、路况和环境等因素选择合适的站位和走位。

第四十六条 接站、送站车辆应按照交通法规的规定合理停放；停靠位置应方便客人上下车。

第四十七条 接送人员应根据不同车辆选择合理的站位，迎送客人上下车。安排座位应符合座次礼仪并照顾客人的意愿。开关车门动作应轻缓，应适时为客人护顶，且护顶时应尊重客人的宗教信仰。

第四十八条 与客人告别时，接送人员应保证客人的行李准确完好，应根据客人的走向随时调整站位，微笑着注视客人，祝客人一路平安。客人走出视线后再转身离开。

第八章 行李服务礼仪规范

第四十九条 门童应选择合理站位，站立端正，随时迎候客人。

第五十条 车辆驶近饭店大门时，门童应主动