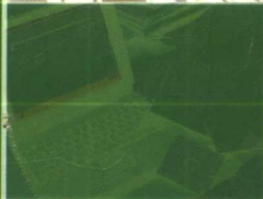


中国旅游饭店 行业规范全书



中国致公出版社



ISBN 7-80179-045-6



9 787801 790453 >

ISBN 7-80179-045-6/F·013

定价：980.00 元(全四卷)

中国旅游饭店 行业规范全书

第四卷

主 编：王 飞 李联合
副主编：欧阳晓东

中国致公出版社

目 录

第一篇 中国旅游饭店行业规范

第一章 旅游饭店概论	3
第一节 旅游饭店概述	3
一、旅游饭店的涵义及范围	3
二、旅游饭店的功能	4
三、旅游饭店的作用	5
四、旅游饭店的特点	5
五、旅游饭店的类型	6
六、旅游饭店的发展沿革	8
第二节 旅游饭店星级评定	12
一、我国饭店星级评定的作用和意义	12
二、我国饭店星级评定的规定	15
三、我国饭店星级评定与星级饭店的管理	16
四、一星级饭店评比标准	24
五、二星级饭店评比标准	25
六、三星级饭店评比标准	26
七、四星级饭店评比标准	29
八、五星级饭店评比标准	31
九、《饭店星级的划分及评定》设施设备评定标准	34
十、《旅游涉外饭店星级的划分及评定》设施设备的维修保养及清洁卫生 评定标准及检查表	55
十一、《旅游涉外饭店星级的划分及评定》服务质量评定标准及检查表	67
第三节 21 世纪旅游饭店发展趋势	72
一、21 世纪饭店业发展的五大趋势	72
二、饭店业可持续发展及其主要目标	75
三、饭店业实施绿色营销管理	79

四、实施饭店绿色营销管理的主要任务·····	92
五、实施饭店绿色营销管理的基本对策·····	95
六、建立和实施饭店绿色等级标准·····	97
第四节 我国饭店行业管理·····	101
一、现有管理体制的困难·····	101
二、饭店业管理的基本职能·····	102
三、饭店行业管理体制构建·····	103
第五节 加强饭店市场竞争规制建设·····	110
一、健全市场主体·····	110
二、维护旅游者权益·····	110
三、完善相关法律体系·····	111
四、促进市场结构合理化·····	112
五、促进兼并,扶持饭店集团的发展·····	113
六、科学管理价格·····	114
七、发挥行业协会的作用·····	115
八、继续坚持和进一步完善旅游市场准入制度·····	116
九、强化对饭店市场的检查监督功能·····	117
十、逐步建立健全饭店市场诱导服务系统·····	118
第二章 《中国旅游饭店行业规范》颁布与实施·····	121
第一节 《中国旅游饭店行业规范》的制定与颁布·····	121
一、《中国旅游饭店行业规范》制定背景·····	121
二、《中国旅游饭店行业规范》制定主旨·····	123
三、《中国旅游饭店行业规范》的颁布·····	123
四、《中国旅游饭店行业规范》适用范围·····	123
第二节 《中国旅游饭店行业规范》实施意义·····	123
一、《规范》是中国旅游饭店业的第一部行业规范,标志着中国旅游饭店业 向更加成熟的方向迈出了新的一步·····	123
二、实施《规范》是贯彻党中央国务院大力整顿旅游市场秩序精神的 实际行动·····	124
三、实施《规范》是主动应对我国入世、全球经济一体化竞争和挑战的 积极举措·····	124
四、实施《规范》是完善旅游饭店业法规建设的重要步骤·····	124
五、实施《规范》是引导饭店客人消费行为、保障其合法权益的有效手段·····	125
六、实施《规范》是推动我国旅游饭店业持续健康发展的航标·····	125

七、实施《规范》是我国旅游饭店行业管理工作的重要抓手	125
第三节 《中国旅游饭店行业规范》规定的主要内容	125
一、《中国旅游饭店行业规范》基本规定	125
二、《中国旅游饭店行业规范》制定依据	126
三、《规范》规定了饭店的主要义务	126
四、《规范》规定了饭店的主要权利	126
五、《规范》对饭店计算客人住宿时间作了规定	127
六、《规范》对客人物品报失的处理作了规定	127
七、《规范》对客人在饭店内受伤或者死亡作了规定	128
八、《规范》对保护客人隐私权作了规定	128
九、《规范》对洗涤客人衣服破损作了规定	128
十、《规范》对客人车辆损坏或丢失作了规定	128
十一、《规范》对饭店谢绝客人自带酒水作出了规定	129
第三章 预订、登记、入住行业规范	131
第一节 客房预订规范	131
一、客房预订的渠道、方式与类别	131
二、客房预订的操作形式及程序	137
三、超额预订及订房纠纷处理	140
第二节 入住登记规范	142
一、入住登记的目的和作用	142
二、入住登记的程序	142
三、办理不同客人入住登记手续的程序	144
四、入住登记中容易出现的问题及对策	146
第三节 住宿合同	149
一、合同法原理	149
二、住宿合同概念	168
三、对话与非对话订房	168
四、超额预订	168
五、格式合同	169
六、违约责任	169
七、住宿合同范本	169
第四章 饭店收费规范	175
第一节 饭店收费定价原理与方法	175
一、客房定价的基本原理	175

二、客房定价的基本方法	176
三、客房价格的基本类型	181
四、客房定价的策略与技巧	182
五、客房价格的调整与控制	186
第二节 饭店收费计算单位标准	190
一、饭店收费项目	190
二、饭店收费计算单位标准	190
第五章 饭店保护客人人身和财产安全规范	193
第一节 饭店保护客人人身和财产安全的必要性	193
一、保护客人人身安全是饭店的义务	193
二、保护客人财物安全是饭店的义务	196
第二节 保护客人人身和财产安全措施	197
一、饭店客房对客人人身和财产安全保护措施	197
二、康乐设备设施安全措施	208
三、设置防护、警示措施	208
第三节 保护客人的隐私权	209
一、隐私权的内涵	209
二、饭店对客人的隐私权保护	209
三、案例借鉴	210
第六章 饭店保管客人贵重物品规范	211
第一节 客人贵重物品保管责任	211
一、客人贵重物品保管责任规定	211
二、客人贵重物品灭失责任	211
第二节 贵重物品保险箱的设置和使用	213
一、贵重物品保险箱的设置要求	213
二、贵重物品保险箱的使用	213
三、《贵重物品保险箱登记卡》范本	214
四、《贵重物品保险箱记录卡》范本	215
五、《贵重物品寄存单》范本	216
六、对客人丢失保险箱钥匙的处理	217
七、客房保险箱	217
八、非住店客人贵重物品保管责任	217
九、客人退房未取贵重物品的处理	217
第七章 饭店保管客人一般物品规范	219

第一节 客人一般物品保管规范	219
一、客人一般物品保管	219
二、客人在餐饮、康乐、前厅寄存物品规范	220
第二节 保管客人一般物品纠纷案例	220
案例一:客人在桑拿浴中要求保管物品未保管赔偿案	220
案例二:寄存物品丢失案	221
第八章 洗衣服务规范	223
第一节 客衣服务的运作流程	223
一、住店客人送洗衣物的形式	224
二、来自客人填写的洗衣单上的信息	224
三、客衣的收取	224
四、核数与检查	225
五、编号	226
六、注记	226
七、打号	227
八、洗涤与熨烫	227
九、成品收集	227
十、成品检查	228
十一、分类	228
十二、整理	229
十三、送返	229
第二节 客衣的洗涤	230
一、洗前再检查	230
二、分类	230
三、洗涤	231
四、水洗衣物应该注意的问题	234
五、服装洗涤熨烫标志	235
第三节 洗衣单	236
一、洗衣单的形式	237
二、洗衣单的内容	237
第四节 洗衣服务纠纷处理	242
一、洗涤衣服破损纠纷的处理	242
二、洗涤衣服内物品纠纷的处理	242
第九章 饭店停车场管理规范	243

第一节 饭店停车场的管理责任	243
一、停车场内容人车辆安全责任	243
二、车辆内物品灭失责任	243
第二节 饭店停车场管理规范	243
一、加强停车场内部管理	243
二、加强车辆进入和驶出管理	244
三、加强车辆管理员交接班管理	244
四、车辆保管收费的标准	245
五、车辆被损坏、被盗处理规范	245
第三节 停车场车辆安全纠纷案例	246
案例一：试营业期车辆丢失是否赔偿案	246
案例二：货车内的空调丢失是否获得赔偿案	246
第十章 饭店其他服务规范	249
第一节 饭店可以谢绝客人自带酒水和食物进入饭店享用	249
一、谢绝客人自带酒水和食物进入饭店享用规范	249
二、饭店可以谢绝客人自带酒水和食品进入饭店享用的原因分析	249
第二节 饭店的其他义务规范	250
一、饭店有义务提醒客人在客房内遵守国家有关规定	250
二、饭店可以口头提示或书面通知客人不得自行对客房进行改造、装饰	250
三、饭店有义务提示客人爱护饭店的财物	250
四、饭店对饮酒过量的客人处理	252
五、饭店对客人遗留物的处理	252
六、饭店应当提供符合等级标准的硬件与服务	252
第十一章 饭店消费纠纷的法律责任	253
第一节 饭店法律责任概述	253
一、饭店法律责任的概念	253
二、一般侵权责任	253
三、饭店的建筑、设施、设备的缺陷造成的损害责任	254
四、产品的质量责任	255
第二节 赔 偿	256
一、赔偿的要件	256
二、对客人财物毁损和灭失的赔偿	257
三、对客人人身伤害的赔偿	257
四、对客人精神损失的赔偿	258

目 录

五、赔偿诉讼时效	259
第三节 饭店的刑事责任	259
第四节 对违反行政管理行为的处罚	260
第五节 对违反饭店业治安管理行为的处罚	260
第六节 对违反食品卫生管理行为的处罚	262
一、对违反食品卫生管理行为的处罚	262
二、饭店对食物中毒事故的处理	263
第七节 对违反旅游涉外饭店星级规定的处理	263
第八节 饭店违反《中国旅游饭店行业规范》的处理	264
一、内部通报批评	264
二、公开批评	264
三、除名	264
第十二章 饭店纠纷典型案例评析	265
案例一:北京 ABC 饭店客人贵重物品灭失纠纷案	265
案例二:上海 SSS 温泉浴场设备故障致客人死亡案	267
案例三:湖北某“水乐园”客人被打致伤案	270
案例四:北京某餐厅设备事故致客人毁容案	273
案例五:上海某饭店侵犯公民人身权案	274

第二篇 旅游饭店实施 ISO 9000 质量管理体系规范

第一章 ISO 9000 质量体系简介	279
第一节 ISO 9000 质量保证模式的运行	279
一、ISO 9000 系列标准简介	279
二、2000 版 ISO 9000 标准简介	281
第二节 质量管理体系要素	282
一、质量体系要素	282
二、质量管理体系构成要素	283
第三节 建立质量体系要求与文件编写	284
一、质量体系总体设计的要求	284
二、建立质量体系要求	285
三、质量体系文件的编写	285
第四节 质量体系的审核	287

目 录

一、质量审核的目的	287
二、质量审核的特点	287
三、质量审核的程序	288
第二章 饭店 ISO 9000 质量手册范例	291
第一节 饭店 ISO 9000 质量手册正文典范	291
一、《前言》典范	291
二、《颁布令》典范	292
三、《质量手册》典范	293
第二节 饭店 ISO 9000 质量手册附件典范	315
一、《附录 1: 企业行政组织图》典范	315
二、《附录 2: 企业质量管理体系职能网络图》典范	316
三、《附录 3: 企业质量管理体系职能分配表》典范	317
四、《附录 4: 程序文件清单》典范	318
五、《附录 5: 文件更改通知单》典范	319
六、《附录 6: 文件更改记录》典范	320
第三章 饭店实施 ISO 9000 质量程序文件范例	321
第一节 ISO 9001:2000 要求编制的程序文件典范	321
一、《文件控制程序》(F-2000) 典范	321
二、《记录控制程序》(F402-2000) 典范	323
三、《内部审核程序》(F802-2000) 典范	324
四、《不合格品控制程序》(F803-2000) 典范	338
五、《纠正措施控制程序》(F808-2000) 典范	339
六、《预防措施控制程序》(F809-2000) 典范	344
第二节 ISO 9001:2000 建议增加编制的程序文件典范	345
一、《质量目标管理程序》(F502-2000) 典范	345
二、《管理评审程序》(F504-2000) 典范	349
三、《人力资源管理程序》(F601-2000) 典范	356
四、《服务质量策划程序》(F701-2000) 典范	361
五、《与顾客有关的过程的控制程序》(F702-2000) 典范	364
六、《服务标识和可追溯性管理程序》(F709-2000) 典范	366
七、《顾客满意监视和测量程序》(F801-2000) 典范	368
八、《不规范服务控制程序》(F804-2000) 典范	373
九、《顾客投诉处理程序》(F805-2000) 典范	374
第三节 饭店 ISO 9000 实施可供选择编制的程序文件典范	375

一、《质量策划程序》(F5501-2000)典范	375
二、《各部门的质量职责》(F503-2000)典范	378
三、《饭店基础设施和工作环境管理程序》(F602-2000)典范	381
四、《饭店采购控制程序》(F703-2000)典范	387
五、《前厅接待服务控制程序》(F704-2000)典范	390
六、《客房服务过程控制程序》(F705-2000)典范	393
七、《康乐服务过程控制程序》(F706-2000)典范	396
八、《饭店商务服务过程控制程序》(F707-2000)典范	397
九、《餐饮服务过程控制程序》(F708-2000)典范	399
十、《饭店顾客财产管理程序》(F710-2000)典范	400
十一、《饭店监视和测量装置的控制程序》(F711-2000)典范	402
十二、《饭店改进控制程序》(F806-2000)典范	404
十三、《饭店跟踪服务控制程序》(F807-2000)典范	406

第三篇 前厅服务操作规范

第一章 前厅部的设置规范	411
第一节 前厅部在饭店中的地位 and 主要任务	411
一、前厅部的重要地位	411
二、前厅部的主要任务	412
三、前厅部业务工作的特点	413
第二节 前厅部的组织机构设置	414
一、前厅部组织机构设置的原则	414
二、前厅部的组织机构	415
三、前厅部各机构的职能职责	417
第三节 前厅环境设置	418
一、前厅的布局	418
二、前厅的气氛与工作环境	420
三、前厅部的主要设备	421
第四节 前厅部工作人员的素质要求	422
一、前厅部工作人员所担负的角色	422
二、前厅部服务人员的素质要求	422
三、前厅部管理人员的素质要求	424

目 录

四、前厅部工作人员应注意的事项	424
第五节 前厅岗位职责	425
一、前厅部经理岗位职责	425
二、前厅部副经理岗位职责	427
三、大堂经理岗位职责	427
四、前台主管岗位职责	429
五、前台领班岗位职责	429
六、前台接待员岗位职责	430
七、预订主管岗位职责	431
八、预订领班岗位职责	432
九、预订员岗位职责	432
十、礼宾部主管岗位职责	433
十一、礼宾部领班岗位职责	434
十二、礼宾部行李员岗位职责	434
十三、商务中心主管岗位职责	435
十四、商务中心领班岗位职责	436
十五、商务中心文员岗位职责	437
十六、总机主管岗位职责	437
十七、总机领班岗位职责	438
十八、总机话务员岗位职责	439
十九、车队队长岗位职责	439
二十、车队调度岗位职责	440
二十一、车队司机岗位职责	441
第二章 前厅的客房预订管理规范	443
第一节 客房预订的渠道及方式	444
一、客房预订的直接渠道及订房方式	444
二、预订客房的间接渠道及订房方式	445
第二节 前厅客房预订的类别与程序	447
一、客房预订的类别	447
二、客房预订的程序	448
三、客房预订信息预报	451
第三节 客房预订标准作业程序	453
一、电话预订标准作业程序	453
二、书面预订标准作业程序	454

三、团队预订标准作业程序	454
四、更改预订标准作业程序	455
五、取消预订标准作业程序	455
六、担保预订标准作业程序	455
七、超额预订标准作业程序	456
八、VIP 客人预订申请标准作业程序	456
九、经预订未抵达的客人标准作业程序	457
十、建立客户档案标准作业程序	457
第四节 客房预订中的失约行为及处理	458
一、饭店的预订政策	458
二、超额预订	458
三、订房契约及纠纷处理	459
第三章 前台的客房销售管理规范	461
第一节 客房状态的控制	461
一、客房的基本状态	461
二、客房基本状态的显示	462
三、客房状态的转换与核对	464
第二节 宾客入住登记	466
一、办理入住登记的目的与作用	466
二、宾客入住登记的程序及要求	469
三、入住登记中容易出现的问题及对策	472
第三节 前台分房与销售的技巧	474
一、前台分房技巧	474
二、前台客房销售技巧	475
第四节 前台客账管理	478
一、客账记录的方法与要求	478
二、宾客离店结账的方式与程序	479
三、夜审及营业报表编制	480
四、特殊情况的处理	483
第五节 客史档案的建立与管理	484
一、建立客史档案的意义	484
二、客史档案的建立	484
三、客史档案的使用	486
第四章 前厅服务规范	489

目 录

第一节 礼宾服务规范	489
一、饭店代表的迎送服务	489
二、门卫的迎接服务	490
三、行李服务	491
四、委托代办服务	495
第二节 问讯服务规范	496
一、问讯处的岗位职责及所需信息范围	496
二、查询服务	498
三、留言服务	499
四、客房钥匙的控制	500
五、邮件服务	501
六、商务中心服务	502
第三节 电话总机服务规范	503
一、电话总机的岗位职责	503
二、话务服务的基本要求	504
三、电话总机服务项目	504
第四节 前厅收银服务规范	506
一、收银处的任务及岗位职责	506
二、前厅收银的特点和形式	506
三、客人支付方式	507
四、结账程序	508
五、外币兑换	509
第五节 前厅服务标准作业程序	510
一、大堂经理服务标准作业程序	510
二、接待问询标准作业程序	517
三、礼宾部服务标准作业程序	522
四、商务中心服务标准作业程序	528
五、电话总机服务标准作业程序	531
第五章 前厅房价管理与客房经营统计管理规范	537
第一节 房价管理规范	537
一、客房的价格特点	537
二、房价的种类与计价方式	538
三、影响客房定价的主要因素	539
四、确定房价的方法	541

五、房价的控制和调整	545
第二节 前厅部经营统计分析报表	547
一、前厅统计报表	547
二、客房经营主要指标分析	549
第六章 饭店前厅服务质量管理标准	553
第一节 门前服务质量标准	553
第二节 大厅服务质量标准	553
第三节 前厅门卫服务质量标准	554
第四节 大堂经理服务质量标准	554
第五节 客房预订服务质量标准	555
第六节 前厅接待服务质量标准	557
第七节 柜台问询处服务质量标准	558
第八节 前厅行李服务质量标准	559
第九节 机场代表服务质量标准	560
第十节 贵重物品保管服务质量标准	561
第十一节 电话总机服务质量标准	561
第十二节 商务中心服务质量标准	562
第十三节 前厅收款服务质量标准	563
第十四节 外币兑换服务质量标准	564
第十五节 客人投诉处理服务质量标准	565
第十六节 旅客离店服务质量标准	565
第七章 成功旅游饭店前厅服务制度文书表格典范	567
第一节 成功旅游饭店前厅检查细则典范	567
一、员工仪容仪表、礼貌礼节	567
二、前台预订检查细则	567
三、前台接待检查细则	568
四、礼宾部检查细则	568
五、商务中心检查细则	568
六、电话总机的检查细则	569
七、车队检查细则	569
第二节 成功旅游饭店前厅管理制度典范	569
一、前台接待服务十项规定	569
二、前台办理入住登记、验证管理制度	570
三、会客登记制度	570

四、贵重物品保险箱管理制度	571
五、礼宾部管理制度	571
第三节 成功旅游饭店前厅业务表格典范	572
一、前台 月 日交接班登记表	572
二、订房申请表	573
三、订房确认书	574
四、婉拒预订的致歉词	574
五、客史档案卡	575
六、预期抵店客人名单	576
七、预期离店客人名单	576
八、境外人员临时住宿登记表	577
九、团队人员名单	578
十、贵宾接待规格审批表	579
十一、贵宾接待账务处理审批表	579
十二、贵宾预订/礼品申请单	580
十三、免费房、饭店同行业房申请单	580
十四、VIP 接待通知单	581
十五、水果/鲜花出入日报表	581
十六、物品转递记录	582
十七、加床通知单	583
十八、延长退房通知书	584
十九、住客通知	585
二十、留言	585
二十一、退房登记表	585
二十二、逾期未离店客人催办交接表	586
二十三、房间钥匙跟踪表	586
二十四、宾客房门未锁提醒留言	587
二十五、保险箱或房门反锁申请表	587
二十六、离店通知书	587
二十七、房间校对报告	588
二十八、七天住房预计表	589
二十九、散客行李登记表	589
三十、团体行李登记表	590
三十一、团体行李登记表	591