

ICS 03.100
A 02
备案号:46965—2014



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11045—2013

商务饭店经营服务规范

Operating service specification for business hotels

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 饭店的分类和依据	2
5 综合性必备要求	2
6 设施设备基本要求	2
7 商务服务流程	4
8 商务服务质量要求	5
9 商务饭店标识	7
参考文献	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出。

本标准由全国饮食服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国饭店协会。

本标准主要起草人：陈新华、平安稳、杨冠杰、宋小溪、石雅云。

引 言

随着我国经济社会的可持续发展和对外开放程度的不断提高,饭店业的发展方式和市场结构发生了较大变化,按不同客源类型进行市场定位,适应消费者多样化、个性化需求成为国际性趋势,特别是随着近年来商务旅游市场需求变迁,各类商务活动频繁,商务饭店作为特定市场定位下的饭店业态取得了极大的发展。为国内外商务客人提供了高品位、高服务效率、高性价比的服务产品。为科学地指导商务饭店的投资、运营和消费,特制定本标准。同时,随着我国商务饭店的不断发展和消费者需求的变化,本标准尚需不时进行修订。

商务饭店经营服务规范

1 范围

本标准规定了商务饭店相关术语和定义、基本要求、设备设施要求,商务服务流程、商务服务质量要求以及标识申请等方面的要求。

本标准适用于中华人民共和国境内以商务接待为主要功能的饭店企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号(所有部分)

SB/T 10476—2008 饭店服务礼仪规范

SB/T 10580—2011 餐饮业现场管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

饭店 hotel

向消费者提供住宿、饮食以及相关服务的企业。

3.2

商务饭店 business hotel

以商务客人为主要客源,以商务接待为核心功能,具有高效的电子商务和智能化服务、独特的文化元素、低碳环保的发展模式,为客人提供健康舒适的高品质客房服务、绿色营养特色鲜明的餐饮服务及会议等相关服务的饭店。

3.3

商务白金饭店 platinum business hotel

能够提供100间以上可租客房,具有接待大、中型商务会议的能力,并能根据国内外商务客源的要求,提供五星水准的客房服务、会议服务和相关服务,以及国际一流餐饮服务和信息化服务的饭店。

3.4

商务精品饭店 boutique business hotel

建筑与装修风格独特、管理和服务特色鲜明,且根据国内外商务客源的要求提供高品质的客房服务、信息化服务和相关服务,以及时特色鲜明的餐饮服务的饭店。

3.5

商务舒适饭店 comfort business hotel

根据大众商务客源的要求提供价格中档、有限服务、安全舒适、高性价比、高服务效率的饭店。