

商务酒店服务质量规范

2009-02-01 发布

2009-03-01 实施

山东省质量技术监督局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 商务酒店基本要求 1

5 服务人员要求 2

6 设施设备要求 3

7 商务服务流程 4

8 商务活动服务要求 5

9 服务质量控制与评价 7

附录A （资料性附录）服务质量满意度调查表 8

附录B （资料性附录）顾客满意度计算方法 9

前 言

本标准附录A、附录B为资料性附录。

本标准由济南市旅游局提出。

本标准起草单位：山东舜和酒店集团有限公司。

本标准起草人：任兴本、陈强、史振美、李霞、孟刚。

商务酒店服务质量规范

1 范围

本标准规定了商务酒店服务涉及的术语和定义、商务酒店基本要求、服务人员要求、设施设备要求、商务服务流程、商务活动服务要求、服务质量控制与评价。

本标准适用于山东省行政区域内商务酒店提供的服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 3096 城市区域环境噪声标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号

GB/T 14308-2003 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 17242 投诉处理指南

《旅游投诉暂行规定》国家旅游局

《餐饮业食品索证管理规定》中华人民共和国卫生部 2007年10月22日发布

《餐饮业食品卫生管理办法》中华人民共和国卫生部令第10号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

商务酒店

以商务客人为主要客源，以商务接待为核心功能的酒店。

3.2

定制化服务

酒店从客人的具体需要出发，通过预案、管理体系、现代化科技手段等，为客人提供个性化、人性化的服务，以满足客人具体的、独特的或潜在的需要和期望，达到客人满意的服务。

4 商务酒店基本要求

4.1 商务酒店应符合 GB/T 14308-2003 标准中二星级以上的条件要求。

4.2 规划设计应充分考虑市场定位和周边环境要求，并制定相关的产品、服务和营销方面的规划来满足商务客人的需求。

4.3 依法设立的商务酒店建筑、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等国家有关法律法规和标准的要求。

4.4 装饰装修应做到功能完善、布局科学、选材合理，具有良好的商务酒店主题风格。

4.5 重视中水利用，对于干湿垃圾、可回收和不可回收垃圾进行分类处理。

4.6 应合理规划各功能区的声光电设备，控制环境污染。

4.7 采用有效的办法和技术控制噪声。噪声控制应符合 GB 3096 的要求。

- 4.8 各种公共信息图形符号应当标注规范、设计合理，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
- 4.9 商务酒店应内部管理完善，规章制度健全。
- 4.10 商务酒店应为客人提供细微、周到、热情、高效的服务，宜根据酒店实际为客人提供定制化服务。
- 4.11 商务酒店的食品卫生和安全应符合《餐饮业食品卫生管理办法》和《餐饮业食品索证管理规定》的要求。

5 服务人员要求

5.1 职业道德

职业道德要求：

- 遵守国家法律、法规；
- 对客人谦虚、诚实；
- 对客人不分种族、国籍、贫富、亲疏，一视同仁；
- 对老、弱、病、残疾客人优先服务；
- 尊重客人的风俗习惯、宗教信仰；
- 保护客人的合法权益；
- 遵循社会公德、创建健康、文明的服务环境；
- 熟记并遵守员工守则、规章制度和劳动纪律。

5.2 服务知识

服务知识要求：

- 熟记酒店主要经营项目和各项目营业时间；
- 熟悉酒店经营特点和饮食风味；
- 熟悉本区域内重要地理标志的位置，如有关政府部门的位置、主要的休闲区域等；
- 熟记本岗位的服务程序和相关知识。

5.3 仪容仪表

仪容仪表要求：

- 上岗前整理仪表，女员工应化淡妆；
- 上岗时面容整洁、自然，情绪饱满，面带微笑；
- 按酒店规定着装，配戴服务工牌，领带（领花）、胸花按岗位配戴一致。

5.4 礼节礼貌

礼节礼貌要求：

- 应使用礼貌用语（推荐应用“您好！”“欢迎您！”“请！”“谢谢！”“再见！”“欢迎您再来！”）；
- 应掌握问候礼节，在不同时间、不同场合主动问候客人；
- 应掌握称呼礼节，根据客人姓名、性别、职务准确地称呼客人；
- 应掌握应答礼节，准确、亲切、灵活回答客人的问题；
- 应掌握和运用迎送礼节欢迎客人和送别客人；
- 行鞠躬礼或行握手礼（客人示意握手时行握手礼）；
- 服务中表情自然，举止文雅；
- 服务中对后续客人，应在 30 秒钟之内，用热情目光接触或示意客人稍候。

5.5 服务语言

服务语言要求：

- 讲普通话，语言清晰、简练、准确、柔和。
- 熟练应用英语（必备外语语种）常用词语。直接为客人服务的员工可用英语准确流利地进行日常对话。

5.6 形体动作

形体动作要求：

- 站姿（立）自然平稳，身体正直；
- 坐姿端庄；
- 走动姿势端正，行进速度适中，两眼平视，身体平稳；遇有客人迎面走来，主动侧身让路；引导客人行进时，走在客人前方适当位置，需要转弯时，先伸手示意客人。

6 设施设备要求

6.1 基本要求

商务酒店应符合GB/T14308-2003标准中二星级以上条件要求，并突出商务特色和元素。

6.2 门前区域

- 6.2.1 宜设立商务主题标志物，酒店名称宜包含“商务酒店”字样，且夜间门前区域照明充分，酒店标识清晰可见。
- 6.2.2 场地空间符合功能需要，尤其能够满足商务团队和会议的集散需求。
- 6.2.3 门前区域宜设置出租车临时停靠点，便于商务客人出行。
- 6.2.4 门前区域设立监控系统。
- 6.2.5 宜采用与商务主题相适应的铺装，根据商务活动宜有会议横幅或电子显示屏显示活动的相关内容。

6.3 大堂

- 6.3.1 空间布局合理，各种流线顺畅，方便商务客人活动。
- 6.3.2 各类商务设施齐全，包括各制式的电源插头、网络接口等。
- 6.3.3 大堂副理台宜配备电脑。
- 6.3.4 大堂吧宜备商务书籍、杂志、文具等用品。
- 6.3.5 大堂公共区域宜设置独立休息区，供商务客人休息、会晤使用，支持无线上网服务。
- 6.3.6 可在大堂公共区域设置银行ATM自动取款机，方便商务客人。
- 6.3.7 大堂宜提供2台以上可上互联网的计算机供商务客人使用。

6.4 公共区域

- 6.4.1 电梯等候区可有商务信息展示，电梯轿箱可有明确的服务信息、指示标识和无烟标志。
- 6.4.2 公共区域宜配置壁挂式高清晰数字电视，兼数字电视播放节目和电脑显示屏发布信息双重功能。
- 6.4.3 公共区域均已消除移动电话屏蔽现象。
- 6.4.4 公共区域，包括楼道、房间、上下楼之间隔音效果良好。噪声控制应符合GB 3096的要求。
- 6.4.5 公共卫生间应在洗手台周边配备梳妆镜、皂液器、干手器、自动喷香器、烟缸等服务设施。

6.5 行政楼层

- 6.5.1 楼层相对独立、封闭，客房装修标准通常高于一般楼层，满足高端商务客人需求。
- 6.5.2 一般包括行政酒廊、小型会议室、无线/有线网络、快速入住/结账系统等。

6.6 客房

6.6.1 商务办公功能要求

商务办公功能要求：

- 写字台和办公椅高度适宜，符合人体功效学要求，写字台周围应具有足够的办公空间；
- 有网络接口，位置合理，网络连接线长度适宜；
- 提供满足商务客人需求的办公文具；
- 宜设置计算机，方便商务客人办公，同时可设置传真机、打印机等办公设备；
- 有不少于两处不间断电源插座；
- 应提供电源转化插座和接线板；

- 台灯亮度满足办公需求；
- 服务夹编排科学，信息充分，便于翻阅。

6.6.2 床及床上用品要求

床及床上用品要求：

- 单人床宜采用 1.35m×2.00m 设计，双人床宜采用 2.20m×2.00m 设计；
- 床上用品宜采用天然织物，材质良好，柔软舒适，工艺讲究。

6.6.3 其他要求

其他要求：

- 可采用智能房控系统，对客房的灯光设备、空调设备等进行智能控制，将客人的各种服务请求、房间的状态、房间温度控制、房间灯检、开门纪录等实时上传客房中心及相关部门的工作站，便于客房的管理；
- 客房内各类照明亮度合理，符合功能需要。同时，应设置客房顶灯，亮度应满足商务客人办公需求；
- 宜设置洽谈区域，满足商务客人私人洽谈和办公的需求；
- 客房卫生间宜干湿区分开，采取有效的防滑措施，且具备良好的无噪音排风系统；
- 客房房门后显著位置应有消防疏散指示图和安全温馨提示；
- 宜提供介绍当地相关商务信息或是反映当地观光、休闲等信息的读物；
- 保险柜摆放位置适宜，操作方便；
- 宜提供纸质手提袋，方便商务客人使用。

6.7 餐饮

6.7.1 总体要求

与酒店商务客人需求相吻合，与酒店条件相适应，酒店可设有适应功能需要的各种餐饮服务区域，如中餐厅、外国餐厅、风味餐厅、咖啡厅、茶艺馆、雪茄吧、酒廊等。

6.7.2 餐厅

- 6.7.2.1 可设置商务客人专用就餐区，可分为吸烟区和禁烟区，并满足商务散客就餐洽谈的需求。
- 6.7.2.2 应提供满足数量要求的包间，具有较好的商务洽谈私密性。
- 6.7.2.3 宜有适合大中型商务活动的商务宴会厅。
- 6.7.2.4 设有自助餐厅，餐台布局合理，菜点品质良好。

6.7.3 厨房

厨房应符合GB/T 14308-2003标准中二星级以上条件要求。

6.8 会议设施

- 6.8.1 有与客房数量相适宜的会议室及会议设施。
- 6.8.2 应提供文具，如纸、笔、橡皮等。
- 6.8.3 应提供音频、视频等多媒体展示设施，有线/无线上网环境。
- 6.8.4 宜有同声传译设备，并有同声传译人才网络，视频会议系统，IDS 信息发布系统。
- 6.8.5 宜设置多功能厅。

6.9 购物

- 6.9.1 购物场所布局合理，结构完善，可有精品店、礼品店、日用品店等。
- 6.9.2 提供符合商务客人需求的商品，种类丰富，有专门介绍。

6.10 康乐设施

宜有保健按摩、健身房、会所等康乐设施，并提供相应服务。

7 商务服务流程

7.1 行前服务

行前服务内容包括：

- a) 商务酒店服务产生于客人出行之前，以信息互动方式为主；
- b) 提供方便、快捷的信息查询方式；
- c) 可提供网上订房业务；
- d) 客人预订时，全面提供酒店和目的地信息；
- e) 实时征询客人个性化需求；
- f) 结合客人档案，明确反馈；
- g) 结合客人需求，提供服务预案。

7.2 抵达服务

抵达服务内容包括：

- a) 可为商务客人提供商务礼宾车队接送服务；
- b) 在抵达酒店的过程中，可向客人提供导游和讲解服务。

7.3 进店服务

进店服务内容包括：

- a) 入住手续方便快捷、准确无误，宜提供限时服务，散客入住一般应在 3 分钟内完成；
- b) 团队行李分送及时准确，散客做到人与行李同时进房；
- c) 可提供电子化、自助式的入住服务。

7.4 返程服务

7.4.1 机车船票

机车船票服务内容包括：

- a) 提供预订、变更、确认等服务；
- b) 可提供票务配送服务。

7.4.2 离店服务

离店服务内容包括：

- a) 退房时应快速查房，防止客人物品丢失；
- b) 应提供快速便捷的结账服务，宜提供限时服务，散客退房一般应在 5 分钟内完成。

7.4.3 送站服务

送站服务内容包括：

- a) 根据客人要求提供送站服务；
- b) 提供叫醒服务；
- c) 提前提醒客人注意离店出发时间；
- d) 及时提供或联系离店的交通工具；
- e) 请客人确认无误后，行李运送应及时、准确、完好，对异形行李有处理办法。

7.5 后续服务

后续服务内容包括：

- a) 向不便随身携带物品的客人提供后续托运服务；
- b) 客人丢失物品应迅速联系，确定处理方法；
- c) 留意客人个人资料的变更，及时更新客人档案；
- d) 适时向客人推介酒店的新产品和服务；
- e) 向客人提供关于酒店的其他个性化信息和服务。

8 商务活动服务要求

8.1 基本服务

8.1.1 大堂服务

大堂服务要求：

- 为商务客人提供茶饮及简短商务洽谈场所服务；
- 提供 24 小时上网服务；
- 提供商务礼仪迎送服务；
- 提供支持信用卡支付服务；
- 提供行李服务和寄存服务；
- 贵重物品保险箱服务；
- 邮递代办服务；
- 租车服务；
- 提供城市信息服务；
- 其他商务客人所需代办服务。

8.1.2 商务中心服务

商务中心服务要求：

- 通过适宜的设施及功能，集中体现酒店公共商务服务，一般包括打字、打印、复印、文本制作、传真、上网、电脑租赁、机（车）票代理、邮政、外文翻译等；
- 提供 18 小时在岗服务；
- 可设有供客人商谈的小型会议室（一般 4 到 5 人）。

8.1.3 客房服务

客房服务要求：

- 叫醒服务时，宜提供相关信息，方便客人出行；
- 可提供洗熨衣物服务；
- 提供当日报纸服务；
- 提供免打扰服务，客人可以设免打扰电话、请勿打扰挂牌或指示灯；
- 提供开夜床服务，宜放置适合商务客人使用的晚安致意品；
- 宜提供计算机、打印机、传真机租赁服务；
- 宜提供定制化服务，如枕头、果盘等。

8.1.4 餐饮服务

餐饮服务要求：

- 可提供商务套餐、宴会餐、自助餐服务；
- 提供商务宴会预订和菜单选择服务；
- 根据客人要求，满足商务客人用餐时间限制要求；
- 应客人要求，可提供定制化的客房送餐服务。

8.1.5 康乐服务

提供与配套设施相应的康乐服务。

8.2 外延服务

8.2.1 会议服务

会议服务要求：

- 宜提供秘书式服务；
- 能协助会议主办方组织、策划、实施会议方案，落实各项内容；
- 24 小时内答复客人是否能够满足会议要求；
- 可设专人全程协调会议；
- 会议期间可提供茶歇服务。

8.2.2 会展服务

会展服务要求：

a) 内部展览

- 有相应的展览场所，充分利用酒店空间，拓展展览场所，提高展示水平；
- 培育精品展示，开发展览项目、吸引展览客户；
- 可开办展览会、说明会、研讨会等多种会议；
- 能提供展位设计及制作服务；
- 协助参展方妥善保管好展品。

b) 客人参加其他展览

- 能提供展品运输、展台搭建、展位设计及制作服务；
- 参展人员往来的交通服务；
- 国际展览的通关、展品回购等特殊服务。

8.2.3 大型活动服务

大型活动服务要求：

- 有专门机构和专人协助大型活动筹备；
- 开/闭幕式组织有序、安全得当，活动有创意；
- VIP 客人接待应有专人服务制度及安排；
- 人员和物品疏散流向设计合理、导引清晰；
- 应有各类突发事件的处置预案。

8.2.4 专题服务

专题服务要求：

- 按照客人需求，进行富于创意的策划，提供个性化服务；
- 根据活动具体内容，进行相应的环境设置、气氛营造。

8.2.5 秘书服务

秘书服务要求：

- 按照客人需求，配备商务秘书，协助客人在目的地的系列商务活动；
- 发挥酒店的社会资源和人际关系优势，帮助客人建立商务联络、扩充业务网络、完善商务服务。

8.2.6 目的地游览服务

目的地游览服务要求：

- 酒店内部应摆放目的地游览的相关信息资料；
- 按照客人要求提供游览建议，可提供相应的外包服务。

8.2.7 商务客人自驾车服务

根据商务客人需求，经核查商务客人情况后，酒店可提供商务客人自驾车服务。

9 服务质量控制与评价

9.1 商务酒店应当通过有效渠道收集客人的反馈意见，从而改进服务质量。顾客满意度调查表见附录 A，顾客满意度计算方法见附录 B。商务酒店的服务质量评价宜委托第三方进行评价。

9.2 商务酒店应建立相应的服务质量控制与评价来规范酒店的服务，提高服务水平。

9.3 客人和商务酒店发生服务质量争议，商务酒店可与客人协商处理，协商处理时可参照国家旅游局发布的《旅游投诉暂行规定》确定解决方案，也可请消费者协会或其他有关部门处理。

9.4 服务质量投诉程序可参照 GB/T 17242 第六章的规定。

附 录 A

(资料性附录)
服务质量满意度调查表

尊敬的顾客：您好！

这是专门为您设计的一份简单的调查问卷，目的是了解_____（服务机构）的服务质量和管理水平，改进工作。在此，我们提出一些问题，请您根据亲身感受，在每一个问题的五个答案中选择一个答案打“√”实事求是地反映出您的看法。

填写此表，是不记名的，我们将负责为您保密，请不要有任何顾虑。

问卷内容：

- 1、您在接受服务期间对服务机构总的印象如何？
a) 很好 b) 较好 c) 一般 d) 较差 e) 很差
- 2、您认为服务机构环境是否清洁卫生？
a) 卫生 b) 较卫生 c) 一般 d) 较差 e) 很差
- 3、您对接待工作是否满意？
a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意
- 4、您进入服务机构时，服务人员接待的态度如何？
a) 热情 b) 较热情 c) 一般 d) 较冷淡 e) 冷淡
- 5、服务人员是否详细地向您介绍或提醒过您应享有的权益和注意事项？
a) 详细 b) 较详细 c) 一般 d) 不详细 e) 没有
- 6、您对服务机构提供的各项服务标准化流程是否了解？
a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚
- 7、您认为服务机构的服务活动是否符合标准？
a) 符合 b) 较规范 c) 一般 d) 较差 e) 不符合
- 8、您认为服务机构在安全防护方面做得如何？
a) 很好 b) 较好 c) 一般 d) 较差 e) 很差
- 9、您的合理需求是否能在服务机构得到足够满足？
a) 能 b) 基本能 c) 一般 d) 不太能 e) 不能
- 10、您认为服务机构提供的服务是否方便、快捷？
a) 很方便 b) 较方便 c) 一般 d) 不太方便 e) 不方便
- 11、您对服务机构的设施设备、环境是否满意？
a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意
- 12、如果您对服务机构提供的服务有意见，怎样解决您了解吗？
a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚
- 13、您对服务机构提供的各项服务完成质量、及时性满意吗？
a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意
- 14、您对服务机构的技术保密措施是否满意？
a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意

附 录 B

(资料性附录)
顾客满意度计算方法

1.调查方法

采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放《服务质量满意度调查表》等方式获得调查结果。

抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一天、一个月或一年等）内接受服务的顾客的数量为基数，按(1)式计算。

$$n = 10 + 5\%N \tag{1}$$

式中：

n——样本大小；

N——基数。

2.满意度计算

“服务质量满意度调查表”中每一项目的调查结果分五档次量化打分如下：

第一档为“很满意（很好）”，得 10 分；

第二档为“比较满意（较好）”，得 8 分；

第三档为“满意（一般）”，得 6 分；

第四档为“不满意（较差）”，得 3 分；

第五档为“非常不满意（很差）”，得 0 分。

n 个抽样样本对某一调查测评项目分别打分，其平均值即为该项目的得分，按（2）式计算。

$$q_i = \frac{\sum_{j=1}^n q_j}{n} \tag{2}$$

式中：

q_j ——n 个样本中第 j 个顾客对第 i 个调查测评项目的打分；

q_i ——n 个抽样样本对第 i 个调查测评项目打分的平均值（满分为 10 分）；

n——样本大小。

企业服务质量满意度按（3）式计算。

$$M = \frac{\sum_{i=1}^m q_i}{10 \times m} \tag{3}$$

式中：

M——服务质量满意度，%；

m——调查表中所列调查测评项数。