

ICS 03.100  
A 02  
备案号:46965—2014

# SB

## 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11045—2013

SB/T 11045—2013

### 商务饭店经营服务规范

Operating service specification for business hotels

中华人民共和国国内贸易  
行业标准  
商务饭店经营服务规范  
SB/T 11045—2013

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)  
网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)  
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235  
读者服务部:(010)68523946  
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

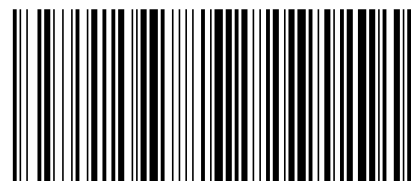
\*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 22 千字  
2015年1月第一版 2015年1月第一次印刷

\*

书号: 155066·2-28049 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



SB/T 11045-2013

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

9.3 有效期与复核

9.3.1 商务饭店标识使用的有效期为4年。

9.3.2 对已经使用标识的饭店企业,每两年进行一次复核。

9.3.3 对降低或复核达不到标准的,根据其程度分别给予通报或取消使用商务饭店标识。

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

8.2.8 提供定制化服务,如枕头、果盘等。

### 8.3 餐饮服务

8.3.1 可提供商务套餐、宴会餐、自助餐服务。

8.3.2 提供商务宴会预定和菜单选择服务。

8.3.3 应客人要求,可提供定制化的送餐服务。

8.3.4 提供节约型餐饮服务。在店堂、菜单、餐桌等醒目位置使用餐饮节约有关标识,建立提醒提示制度。科学合理安排公务活动的饭菜数量,能够提供家常菜和不同地域通用食品,提高餐饮品质。餐厅主动提供打包服务。

8.3.5 提供健康餐饮服务。主动宣传健康饮食知识,合理搭配营养菜肴,培训营养和膳食平衡知识,推广膳食结构多样化的健康消费方式。

### 8.4 商务中心服务

8.4.1 可提供供客人商谈的小型会议室(一般4~5个)。

8.4.2 可提供酒店公共商务服务,包括打印、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、速记服务等。

8.4.3 提供18 h在岗服务。

### 8.5 康乐服务

商务白金饭店和商务精品饭店可提供与配套设施相应的康乐服务。

### 8.6 会议服务

8.6.1 能协助会议主办方组织、策划、实施会议方案,落实会议相关内容。

8.6.2 可设专人全程协调会议。

8.6.3 会议期间可提供茶歇服务。

8.6.4 24 h内答复客人提出的有关会议要求。

8.6.5 宜提供秘书式服务。

### 8.7 大型活动服务

8.7.1 商务白金饭店和商务精品饭店应提供大型活动服务。

8.7.2 有专人协助大型活动筹备。

8.7.3 可协助创意策划开/闭幕式等重要活动。

8.7.4 可提供VIP商务客人管家服务。

8.7.5 有各类突发事件的处置预案。

### 8.8 会展服务

8.8.1 商务白金饭店和商务精品饭店应提供会展服务。

8.8.2 有相应的展览场所,培育精品展会,吸引展览客户。

8.8.3 可提供展位设计、展台搭建及制作服务。

8.8.4 可开办展览会、研讨会、产品推介会等多种会议。

8.8.5 协助参展方妥善保管好展品。

### 8.9 目的地旅游服务

8.9.1 酒店内部应摆放目的地游览的相关信息资料。

## 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。