



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10476—2008

饭店服务礼仪规范

Hotel service etiquette criteria

2008-09-27 发布

2009-03-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 饭店服务礼仪规范	1
4.1 基本服务礼仪规范	1
4.2 岗位服务礼仪规范	2

前 言

本标准参照中国饭店行业服务礼仪规范(试行),结合饭店服务特征和从业人员的文明服务要求而制定,旨在促进行业整体服务水平的提升和从业人员素质的提高。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准由中国饭店协会起草并负责解释。

本标准参加起草单位:杭州风云网络科技有限公司(中国饭店网)。

本标准主要起草人:韩明、陈新华、王伟、平安稳、杨冠杰。