

DB46

海南省地方标准

DB46/ T 496—2019

博鳌亚洲论坛年会服务规范 酒店接待

地方标准信息服务平台

2019 - 11 - 20 发布

2020 - 01 - 01 实施

海南省市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 博鳌亚洲论坛	1
3.2 博鳌亚洲论坛年会	1
3.3 Very Important Person(VIP)	1
4 前厅服务规范	2
4.1 基本要求	2
4.2 主要常规接待岗位服务要点	2
4.3 年会特别接待岗位服务规范	3
5 住宿服务规范	5
5.1 基本要求	5
5.2 接待准备	5
5.3 接待实施	6
5.4 楼层服务台服务要求	7
5.5 年会VIP贴身管家服务要求	7
6 餐饮服务规范	8
6.1 基本要求	8
6.2 早餐会服务规范	9
6.3 自助餐服务规范	9
6.4 酒会服务规范	10
6.5 一般宴请服务规范	11
6.6 年会VIP宴请服务规范	11
7 会见、会谈、会议服务规范	13
7.1 基本要求	13
7.2 会见服务要点	13
7.3 会谈服务要点	15
7.4 会议服务要点	16
8 康体服务规范	18
8.1 医疗服务要点	18
8.2 康乐服务要点	18
9 年会接待酒店后台系统关键工作规范	18

9.1	会场空调控制操作规范	18
9.2	主会场灯架安全控制管理规范	19
9.3	会场临时用电管理规范	19
9.4	领导人活动场所环境质量控制管按埋规范	19
9.5	年会物资接收与采购管理规范	20
9.6	年会客房除霉工作规范	20
9.7	年会除虫害工作规范	21
9.8	年会专项培训工作规范	21
9.9	年会志愿者招募与培训操作规范	21
10	安全服务规范	22
10.1	人员要求	22
10.2	设施设备要求	22
10.3	事故应急处置要求	22
10.4	安全教育演练工作要求	22
10.5	年会接待迎检工作要求	22
10.6	安保服务工作要求	22
10.7	超常安全工作要求	23
11	VIP 专享服务规范	23
11.1	基本要求	23
11.2	专享服务要点	23
附录 A (规范性附录)	年会早餐会服务流程	25
附录 B (规范性附录)	年会宴请服务流程	26
附录 C (规范性附录)	年会接待服务基本的礼仪标准	27
参考文献	29

地方标准信息服务平台