

中国饭店行业服务礼仪规范

(试行)

前言

本规范是对《中国旅游饭店行业规范》的深化和补充，适用于在中国境内开办的各种类型的饭店，含宾馆、酒店、度假村等。

本规范由中国旅游饭店业协会发布并负责解释。

本规范主要起草人：王伟、蒋齐康、许京生、徐锦祉、张志军、段建国、景晓莉、梁英、付钢业。

本规范于 2007 年 10 月 11 日发布，自发布之日起试行。

总 则

第一条 为全面提升中国饭店行业员工的整体素质和服务水平，塑造文明礼貌的职业形象，培养爱岗敬业的职业道德，以礼仪促规范，中国旅游饭店业协会依据《星级饭店访查规范》和《中国旅游饭店行业规范》，特制定《中国饭店行业服务礼仪规范》(以下简称《规范》)。

第二条 《规范》所指饭店，是指在中国境内开办的各种类型的饭店，含宾馆、酒店、度假村等(以下简称“饭店”)。

第三条 《规范》所称服务礼仪，是指饭店员工在岗服务全过程中应具备的基本素质和应遵守的行为规范，包括仪表规范、仪态规范、见面常用礼仪规范、服务用语规范及不同岗位服务礼仪规范等。

第四条 《规范》应成为饭店员工自觉实践行业服务礼仪的基本原则。

第一篇 基本礼仪规范

第一章 仪表规范

第五条 饭店员工应容貌端正，修饰得体，衣着整洁美观。

第六条 饭店员工应保持面部洁净、口腔卫生。女员工可以适度化妆以符合岗位要求。

第七条 饭店员工应保持头发干净，长短适宜，发型符合岗位要求。

第八条 饭店员工应保持手部清洁，指甲长短适宜，符合岗位要求。在不违反具体岗位要求的情况下，女员工可以涂无色指甲油。

第九条 饭店员工应统一着装。工装干净整洁、外观平整、搭配合理，并符合饭店形象设计要求。

第十条 饭店员工应佩戴胸卡。胸卡应标明饭店标志、所在部门、员工姓名等。从事食品加工工作的员工可将胸卡内容绣在上衣兜口处。鼓励有条件的饭店为具备外语、手语接待技能的员工佩戴特殊胸卡。

第十一条 饭店员工佩戴饰品应符合岗位要求。饰品应制作精良，与身份相符。

第十二条 从事食品加工工作的员工应佩戴专用的工作帽、口罩、手套等，不应涂指甲油。从事食品加工工作的员工和工程部员工应穿无扣服装，不佩戴任何饰物。

第二章 仪态规范

第十三条 饭店员工应体态优美，端庄典雅。

第十四条 饭店员工站立时，应头正肩平，身体立直，应根据不同站姿调整手位和脚位。

第十五条 饭店员工入座应轻稳，上身自然挺直，头正肩平，手位、脚位摆放合理，应合理使用不同坐姿。

第十六条 饭店员工下蹲服务时，应并拢双腿，与客人侧身相向，应合理使用不同蹲姿。

第十七条 饭店员工应行走平稳，步位准确，步幅适度，步速均匀，步伐从容。

第十八条 饭店员工使用引领手势时，应舒展大方，运用自然得体，时机得当，幅度适宜。

第十九条 饭店员工应合理使用注视礼和微笑礼。与客人交流时，宜正视对方，目光柔和，表情自然，笑容真挚。

第三章 见面常用礼仪规范

第二十条 饭店员工自我介绍时，应目视对方，手位摆放得体，介绍实事求是。介绍他人时，手势规范，先后有别。

第二十一条 饭店员工与客人握手时，应明确伸手的顺序，选择合适的时机，目视对方，亲切友善。把握握手的力度，控制时间的长短，根据不同对象做到先后有别。

第二十二条 饭店员工行鞠躬礼时，应面对受礼者，自然微笑，身体前倾到位。行礼时，应准确称谓受礼者，合理使用礼貌用语。

第二十三条 饭店员工应在不同场合向客人施行不同的致意礼。行礼时，次序合理，时机得当，自然大方。

第四章 服务用语规范

第二十四条 饭店员工应遵守公认的语言规范，应针对不同的服务对象使用不同的服务语言，服务用语应符合特定的语言环境。

第二十五条 饭店员工为客人服务时应使用对方易懂的语言，使用规范的服务用语，称谓恰当，用词准确，语意明确，口齿清楚，语气亲切，语调柔和。

第二十六条 鼓励饭店员工掌握和运用外语、手语，为不同需求的群体更好地提供语言服务。

第二篇 通用服务礼仪规范

第五章 对客通用服务礼仪规范

第二十七条 饭店员工迎送客人时，应选择合理的站位，站立端正，微笑着目视客人。正确使用肢体语言和欢迎、告别敬语。用客人姓名和尊称称呼客人。

第二十八条 接打电话时，应讲普通话及相应的外语，发音清晰，语速适中，音量适宜，力求通过声音传递愿意为客人服务的信息。电话铃响 10 秒内应及时接听电话，先自我介绍，并致以诚挚问候，结束通话时应向客人真诚致谢，确认客人已完成通话后再轻轻挂断电话。

第二十九条 饭店员工应合理设定和使用手机振动或铃声。铃声应与工作身份相匹配，音量适宜，内容健康向上。

第三十条 向客人递送登记表格、签字笔、找零等物品时，应使用双手或托盘，将物品的看面朝向客人，直接递到客人手中。递送带尖、带刃的物品时，尖、刃应朝向自己或朝向他处。递送时，应正确使用肢体语言和礼貌用语。

第三十一条 递赠名片时，应将名片的看面朝向对方，用双手直接递到对方手中。收受名片时，应双手捧收，认真拜读，礼貌存放。递接名片时，应正确称谓对方，及时致谢。

第三十二条 如果在接待服务场所，服务人员多次与同一位客人相遇，应使用不同的问候语。在走廊遇到客人或必须从客人面前通过时，应缓步或稍停步，向旁边跨出一步，礼貌示意客人先行。

第三十三条 进出有客人的房间时，服务人员应站立端正，平视门镜，敲门并通报身份。见到客人时应礼貌问候。离开房间到门口时，应面对客人退出房间。开关房门动作应轻缓。

第三十四条 引领客人出入无人服务的电梯时，引导者应先入后出。在电梯轿厢内，引导者应靠边侧站立，面对或斜对客人。中途有其他客人乘梯时，引导者应礼貌问候。出入有人服务的电梯时，引导者应后入先出。

第三十五条 客人有任何合理需求时，服务员应尽力满足，不能满足时，应帮助客人通过其他途径解决。

第六章 处理特殊情况服务礼仪规范

第三十六条 受条件制约，饭店无法满足客人要求时，应向客人表示理解和同情，并婉拒客人。

第三十七条 接待投诉客人时，应诚恳友善，用恰当的方式称呼客人。倾听客人说话时，应目视客人，及时将投诉事项记录下来。对客人愿意把问题告诉自己表示感谢，把要采取的措施及解决问题的时限告诉客人并征得客人同意。事后及时回访，确认投诉得到妥善处理。

第三十八条 当出现火灾等紧急情况时，服务人员应根据饭店突发事件处理程序及时处理。处理时，应保持镇静，语气坚定，语调平缓。应安抚客人，向客人传递安全的信息。接到上级的疏散命令后，应疏散有序，忙而不乱。

第三十九条 当客人受伤或突发疾病时，服务人员应根据饭店突发事件处理程序及时处理。处理时，应保持镇静，适时安抚客人。

第四十条 饭店紧急停电时，服务人员应镇静自若，及时向客人说明停电的原因和来电的时间。应及早安抚受到惊吓和被困在电梯内的客人，并真诚道歉。

第三篇 前厅服务礼仪规范

第七章 机场、车站、码头

迎送客人服务礼仪规范

第四十一条 饭店应制作接机、接站标志牌。标志牌应制作规范，符合饭店的形象设计。接站、送站车辆的规格应符合客人事先的要求。

第四十二条 接站人员应提前到达指定地点迎候客人，平稳举拿标志牌，抬头挺胸，站姿端正，微笑着目视出站口。

第四十三条 见到客人应主动问候，应正确称呼客人的姓名或职务，应得体地进行自我介绍。

第四十四条 为客人提拿行李时，应轻拿轻放、保证完好，应尊重客人的意愿提供行李服务。

第四十五条 为客人引路时，接送人员应与客人保持适当的距离，应根据客人的性别、

职位、路况和环境等因素选择合适的站位和走位。

第四十六条 接站、送站车辆应按照交通法规的规定合理停放，停靠位置应方便客人上下车。

第四十七条 接送人员应根据不同车辆选择合理的站位，迎送客人上下车。安排座位应符合座次礼仪并照顾客人的意愿。开关车门动作应轻缓，应适时为客人护顶，且护顶时应尊重客人的宗教信仰。

第四十八条 与客人告别时，接送人员应保证客人的行李准确完好，应根据客人的走向随时调整站位，微笑着注视客人，祝客人一路平安。客人走出视线后再转身离开。

第八章 行李服务礼仪规范

第四十九条 门童应选择合理站位，站立端正，随时迎候客人。

第五十条 车辆驶近饭店大门时，门童应主动迎上前去，用规范的手势引导车辆停靠在方便客人上下车和行李运送的地方。下雨时，应带着雨伞迎候在无雨棚区域下车的宾客。为客人打开车门时，应站在车门一侧为客人护顶、撑伞。

第五十一条 车辆停稳后，门童应按照座次礼仪拉开车门。如果客人乘坐的是出租车，应等客人付账后再拉开车门，微笑着注视客人，亲切地问候客人。

第五十二条 客人上下车时，门童应适时为客人护顶，且护顶时应尊重客人的宗教信仰。

第五十三条 装卸行李时，应轻拿轻放，数量准确，摆放有序，并得到客人的确认。应保证随身行李不离开客人的视线范围。

第五十四条 引领客人前往接待台进行入住登记时，行李员应用外侧手提拿行李，在客人侧前方行走，时常用规范的手势示意客人前行的方向。

第五十五条 客人办理入住登记手续时，行李员应站在一米以外，站姿端正，注视客人，随时等候为客人服务。

第五十六条 引领客人去客房时，行李员应靠边侧前行，并与客人保持适当的距离。

第五十七条 到达客房后，行李员应按照客人的要求摆放行李。行李的正面应朝上，提手应朝外。应让客人确认行李的数量和完好状态。

第五十八条 离开客房到门口时，行李员应面对客人退出客房，与客人告别，轻轻关上房门。

第五十九条 客人离店需要行李服务时，行李员应准时为客人提拿行李，并将行李整齐摆放在客人指定的地点。

第九章 入住登记、结账服务礼仪规范

第六十条 接待员、收银员见到客人应主动问候。获知客人姓名后，应用姓氏或尊称称呼客人。

第六十一条 接待员介绍饭店产品时应实事求是，用恰当的语言，站在客人的角度，为客人提供参考建议。

第六十二条 回答客人询问时，应有问必答，态度和蔼。对不了解的事情，应向客人表示歉意，表现出愿意帮助客人的意愿，并提供后续服务。

第六十三条 对住店客人和非住店客人应一视同仁，对客人的光临应致以真诚的谢意，感谢客人提问，欢迎客人再次光临。

第六十四条 收费结账时，服务员应耐心细致、准确快捷。用现金结账的，应让客人核实收付金额，保证账目准确。

第六十五条 收银员应将账单、发票装入信封，用双手呈递给客人，请客人确认无误。

第六十六条 结账完毕，收银员应真诚地向客人表示感谢，欢迎客人再次光临，目送客人离开。

第十章 总机服务及商务中心服务礼仪规范

第六十七条 话务员接打电话时，应使用普通话或相应的外语。发音清晰，语调柔和，语速适中，音量适宜，语言简练，表述准确，耐心倾听。

第六十八条 电话铃响 10 秒内，话务员应及时接听电话，先问候客人并报饭店名称。

第六十九条 转接电话时，如果无人接听或电话占线，话务员应及时告知来电者，并主动提供留言服务。

第七十条 转接外线电话时，话务员应保护住店客人的私人信息。

第七十一条 提供叫醒服务时，话务员应保证在预定的时间准时叫醒客人。叫醒的语言应简练，语音甜美柔和。

第七十二条 商务中心提供打印、复印服务时，应将客人的文件码放整齐，注意文件保密，迅速、准确服务。向客人递送文件时，应微笑着注视客人用双手递送。

第四篇 客房服务礼仪规范

第十一章 客房清洁及维修服务礼仪规范

第七十三条 清洁客房或进行简单客房维修时，应选择客人外出时进行，并尊重客人的住宿习惯。进入客房前应按铃三次并报告本人身份，等候客人开门或确定房内无人再用工作钥匙开门。清洁房间时应开启客房房门。如需当着客人清洁客房，应尽量避免打扰客人，并严格按操作标准提供迅速、快捷的服务。提供相关服务时，应尊重客人隐私和住宿习惯不翻看客人的文件，不对客人的物品和活动表示好奇。一般不宜改变客人物品的摆放位置

第七十四条 饭店装修或维修客房时，应用敬启信或通告的方式真诚地向客人致歉，感谢客人的理解和支持，并及时为客人提供附加值服务。

第七十五条 维修人员应着装干净，维修物品应摆放有序。提拿动作轻缓，尽量不影响客人休息。给客人造成不便时，应主动向客人致歉。维修时，宜使用维修专用物品和设备，不应随意使用客房物品和设备。

第七十六条 维修完毕，维修人员应主动清扫维修垃圾，及时通知客房部整理客房，使客房尽快恢复原状。客房部应及时回访客人，对给客人造成的不便再次向客人致歉。

第十二章 客房其他对客服务礼仪规范

第七十七条 饭店应按客人要求和相关程序提供擦皮鞋服务，遵守承诺，按时送还。

第七十八条 客人需要洗涤或熨烫衣服时，客房服务员应及时收取客衣，并按时送还，按规定将洗涤好或熨烫好的衣物挂放整齐。

第七十九条 客人租借用品时，饭店应热情受理。服务员应向客人礼貌申明相关租借规定。如果无法提供租借用品，应主动提供建议，尽量帮助客人解决问题。

第八十条 提供房内免费饮品服务时，应尊重客人的需求和偏好，按时将有免费标志的饮品送至客房。

第十三章 客房送餐服务礼仪规范

第八十一条 送餐车应干净整洁，符合卫生要求。车轮转动灵活，推动方便，无噪声。餐具应与食物匹配，干净、整齐、完好。

第八十二条 送餐员应站在离餐车一定距离处介绍菜品。送餐完毕，祝客人用餐愉快。

第八十三条 送餐时，如遇客人着装不整，送餐员应在门外等候，等客人穿好衣服后再进房送餐。

第十四章 公共区域清洁服务礼仪规范

第八十四条 公共区域卫生间应干净无异味。服务员见到客人应礼貌问候，适时回避。因清洁工作给客人带来不便时，应向客人致歉。客人离开时，服务员应主动为客人开门。

第八十五条 清洁公共区域时，服务员应保持专业的工作状态，步履轻盈，动作熟练。遇到客人应暂停工作，礼貌问候，礼让客人。客人在工作区域谈话时，清洁员应礼貌回避。

第八十六条 使用清洁设备时，服务员应保证设备整洁完好，不乱堆乱放。提拿工具应注意避让客人，提拿方式安全、得当，并符合礼仪规范。

第十五章 特殊情况客房服务礼仪规范

第八十七条 住店客人生病时，饭店应派人及时探访，应真诚询问客人状况，按工作程序及时提供必要的帮助。探访人应把握探望时间，尽量不打扰客人休息。

第八十八条 客人财物在客房内丢失时，饭店应派人及时到达现场，安抚客人，表示同情，及时为客人提供帮助，并尽快将调查、处理结果通知客人。

第八十九条 客人损坏饭店物品时，饭店应派人及时到达现场，首先查看客人是否受伤，然后再检查物品的损坏情况。及时修补或更换被损坏物品，查明物品损坏原因，根据实际情况处理索赔事宜，做到索赔有度。

第九十条 员工损坏客人物品时，饭店应派人及时到达现场，赔礼道歉，安抚客人，然后认真查看物品损坏状况。分清责任后，应就员工的过失再次向客人诚恳致歉，及时与客人协商赔偿事宜，跟踪处理结果。

第五篇 餐饮服务礼仪规范

第十六章 餐前服务礼仪规范

第九十一条 客人到餐厅用餐，领位员应根据不同客人的就餐需求安排合适的就餐座位并祝客人用餐愉快。引领入座应一步到位，手势规范，走位合理，步幅适度。

第九十二条 餐厅应备足酒单、菜单，保证其整洁完好。领位员应选择合理的站位，目视客人，用双手呈递酒单、菜单。服务的次序应符合中西餐就餐程序。

第九十三条 客人入座后，餐厅服务员应选择合理的站位，按次序为客人铺放口布。铺放动作应轻巧熟练，方便客人就餐。

第九十四条 向客人推荐菜品时，应使用规范的手势，尊重客人的饮食习惯，适度介绍酒水。

第九十五条 书写菜肴订单时，服务员应站立端正，将订单放在手中书写。下单前，应向客人重复所点菜品名称，并询问客人有无忌口的食品，有些西式菜品还应征求客人对生、

熟程度的要求。

第十七章 餐间服务礼仪规范

第九十六条 厨房出菜后，餐厅应及时上菜。传菜时应使用托盘。托盘干净完好，端送平稳。传菜员行走轻盈，步速适当，遇客礼让。

第九十七条 西餐的上菜速度应与客人的用餐速度相适宜。热菜和冷菜应分别放入经过加热或冷却处理的餐盘中。

第九十八条 值台服务员应根据餐桌、餐位的实际状况，合理确定上菜口。上菜时，应用双手端平放稳。跟配小菜和作料的，应与主菜一并上齐。报菜名时应吐字清晰、音量适中。

第九十九条 摆放菜肴应实用美观，并尊重客人的选择和饮食习惯。

第一百条 所有菜肴上齐后，应告知客人菜已上齐，并请客人慢用。

第一百零一条 需要分菜时，服务员应选择合理的站位，手法熟练，操作卫生，分派均匀。

第一百零二条 服务员应以尽量少打扰客人就餐为原则，选择适当的时机撤盘。撤盘时，应遵循饭店相关工作程序，动作轻巧，规范到位。

第一百零三条 为客人提供小毛巾服务前，应对毛巾进行消毒，保证毛巾温度、湿度适宜，无异味。服务员应随时巡台，及时撤下客人用过的毛巾。

第一百零四条 客人抽烟时，服务员应用饭店配备的专用器具及时为客人提供点烟服务。划燃火柴和熄灭火柴应远离客人。如果用打火机点烟，应事先调好火苗的大小。

第一百零五条 服务员应根据实际情况，以不打扰客人原则，为抽烟客人适时更换烟灰缸。服务时，应使用托盘，先征询客人意见，得到许可后再服务。

第一百零六条 餐厅服务员应随时观察客人用餐情况，适时更换骨碟。更换骨碟时，应使用托盘，先征询客人意见，得到许可后再服务。操作手法应干净卫生，撤换线路和新骨碟的摆放位置应方便客人用餐。

第十八章 酒水服务礼仪规范

第一百零七条 服务员应尊重客人的饮食习惯，根据酒水与菜品搭配的原则，向客人适度介绍酒水。下单前，应重复酒水名称。多人选择不同饮品的，应做到准确记录，服务时正确无误。

第一百零八条 斟倒酒水前，服务员应洗净双手，保证饮用器具清洁完好，征得客人同意后，按礼仪次序依次斟倒。斟酒量应适宜。续斟时，应再次征得客人同意。

第一百零九条 服务酒水时，服务员应询问客人对酒水的要求及相关注意事项，然后再提供相关服务。

第一百一十条 服务整瓶出售的酒品时，应先向客人展示所点酒品，经确认后再当众开瓶。斟到饮料时，应使用托盘。

第一百一十一条 调酒员面客服务时，应做到操作卫生，手法娴熟。客人间谈话时，调酒员应适时回避。客人对所调制的酒水不满意时，应向客人致歉，争取为客人提供满意的服务。

第一百一十二条 服务热饮或冷饮时，应事先预热杯具或提前为杯子降温，保证饮品口味纯正。服务冰镇饮料时，应擦干杯壁上凝结的水滴，防止水滴滴落到桌子上或客人衣服上。服务无色无味的饮料时，应当着客人的面开瓶并斟倒。

第十九章 明档制作服务礼仪规范

第一百一十三条 厨师明档制作前，应按规定穿好工装、戴好工帽和口罩，保证灶面清洁卫生，作料容器干净整洁。

第一百一十四条 制作时，厨师应尊重客人的意愿，严格按配量烹饪，做到手法熟练，操作卫生。

第一百一十五条 服务时，一般应遵循先点先做的原则。

第一百一十六条 受到客人称赞时，应真诚致谢，并主动征求客人对菜品的意见。

第二十章 宴会自助餐服务礼仪规范

第一百一十七条 宴会自助餐台设计应突出主题，造型新颖，餐台布局实用美观。摆放菜点时，应按照人们的就餐习惯，按就餐顺序依次摆放。

第一百一十八条 客人用餐时，服务员应及时巡视，随时添加餐具、食品和饮料，适时提供更换烟灰缸服务和添加饮料服务。

第一百一十九条 服务员应随时保持餐桌整洁，适时撤走客人用过的餐具。撤餐具时，应礼貌示意，征得客人同意。

第二十一章 餐后结账服务礼仪规范

第一百二十条 服务员应随时留意客人的用餐情况，客人示意结账时，应及时提供服务。账单应正确无误，呈递动作标准、规范。

第一百二十一条 客人付账时，服务员应与客人保持一定距离，客人准备好钱款后再上前收取。收取现金时应当面点验。结账完毕，服务员应向客人致谢，欢迎客人再次光临。

第一百二十二条 结账后客人继续交谈的，服务员应继续提供相关服务。

第二十二章 特殊情况用餐服务礼仪规范

第一百二十三条 接待要求比较特殊的客人时，服务人员应耐心、诚恳。客人对服务工作提出意见和建议时，应真诚地向客人致谢。提供后续服务时，应保证服务态度和服务质量的一致性。

第一百二十四条 有急事的客人用餐时，服务员应提供迅速便捷的服务，向客人介绍容易制作、符合口味的菜品，告知客人每道菜品所需的制作时间，并做好随时结账的准备。

第一百二十五条 如服务员因工作原因导致客人衣物污损，应真诚地向客人道歉并立即报告上级。饭店在征求客人意见后，应及时为客人提供免费洗衣服务，并尽快将洗好的衣物送还客人。

第六篇 康乐服务礼仪规范

第二十三章 康乐服务通用服务礼仪规范

第一百二十六条 见到客人，服务员应礼貌询问客人准备消费的项目，请客人出示消费卡或房卡。收递物品应用双手，不方便用双手时，应用右手。

第一百二十七条 更衣室服务员应按递物礼仪向客人递送更衣柜钥匙,提醒客人妥善保管钥匙。

第一百二十八条 服务员应用规范的手势为客人指引更衣室方向。客人进入更衣室后,更衣室服务员应微笑致意、主动问好,用规范的手势为客人指示更衣柜的位置。客人更衣时,服务员应适时回避。客人更衣完毕,服务员应提醒客人妥善保管钥匙。

第一百二十九条 服务员应在不影响客人的情况下,做好浴室的清洁工作。

第一百三十条 康乐场所提供饮品服务时,服务员应按照礼仪规范呈递饮品单。服务饮品前应洗手。端送饮品或撤换用过的餐具时应使用托盘。服务员应随时留意活动场所动静,及时回应客人需求。

第二十四章 康体服务礼仪规范

第一百三十一条 康体游乐场所未开场前,服务员应主动问候客人,耐心回答客人询问,并做到准时开场。如因超员需要限制游玩人数时,服务员应向客人做好解释工作,并对客人的配合表示感谢。

第一百三十二条 服务员应随时巡视场地,主动为儿童和年纪较大的客人提供服务和帮助。救生员应随时观察场所内状况,发现客人违反安全规定时,应礼貌劝阻。

第一百三十三条 服务员进行场内的清洁消毒工作时,应尽量避免打扰客人。

第一百三十四条 健身教练和球类项目服务员在对客服务时,应主动进行自我介绍,应准确称呼常客的姓名。

第一百三十五条 指导客人训练或给客人作陪练时,应随时注意观察和掌握客人锻炼情况,及时做好提醒和服务工作。

第一百三十六条 服务员应向客人耐心介绍桑拿浴、温泉浴的洗浴方法和注意事项。对于无人陪同的年长客人或初次消费的客人等,应特别关注客人的安全。

第二十五章 娱乐服务礼仪规范

第一百三十七条 客人较多时,服务员应主动疏导客人,使用规范的手势,礼貌地为客人引路。

第一百三十八条 客人玩游艺机时,服务员应主动提供换币服务。对于初来的客人,服务员应主动指导操作方法,介绍游戏规则。

第一百三十九条 游艺机出现故障时,服务员应真诚地向客人致歉,并及时给客人调换。

第一百四十条 在卡拉OK厅和舞厅,为客人服务酒水和食品时,应根据服务场地的实际情况,采用正确的服务方式,避免遮挡客人视线。服务员应主动为客人提供查找歌名和点歌服务。

第一百四十一条 服务员应适时为客人提供饮品服务,根据需要更换烟灰缸、撤换杯具,不断巡视,随时满足客人的服务需求。

第一百四十二条 在客人接受服务期间,服务员应减少不必要的服务干扰。临近营业时间结束时,服务员应以礼貌的方式提醒客人,并继续提供服务,直至客人结账离去。

第七篇 其他对客服务礼仪规范

第二十六章 会议服务礼仪规范

第一百四十三条 服务员为客人倒水时，应站位合理，手法熟练，操作卫生，倒水量适宜，端放茶杯动作轻巧。

第一百四十四条 重要会议使用贵宾接待室的，服务员应提供敬茶服务。敬茶时应使用托盘，按照礼仪次序依次服务。端放茶杯动作轻巧。如果茶几较低，服务员应单腿弯曲采用蹲式服务，蹲姿应优雅大方。

第一百四十五条 服务员应随时留意会场状况，及时回应客人需求。

第一百四十六条 会场应设专职清洁员负责卫生间的保洁和服务工作。

第一百四十七条 会场衣帽间应有明显的标志牌，衣架干净完好、数量充足。客人存放衣服时，服务员应礼貌问候，按递物礼仪递接存衣牌，并提醒客人妥善保管贵重物品。拿取客人外衣时，不倒拿，不拖擦。

第一百四十八条 会议间歇，与会客人到休息区休息时，清洁员应暂停工作，适时回避。遇客问候，随时礼让。

第一百四十九条 饭店应为客人提供车辆进出登记服务、计时收费服务和车位预留服务。停车场管理员应礼貌问候客人，并用规范的手势引导车辆。

第二十七章 营销服务礼仪规范

第一百五十条 饭店营销部门的工作人员定期拜访客户时，应提前预约，着装整洁，主动进行自我介绍。与客人交谈时，应认真聆听，及时回应，并将手机调至静音状态。结束交谈时，应向客户礼貌致谢，对占用客户的宝贵时间表示歉意。

第一百五十一条 宴请客户时，应提前到达就餐地点迎候客人。点菜时，应尊重客户的饮食习惯，不铺张浪费。

第一百五十二条 带领客户参观饭店时，应提前准备，有序安排，引领礼仪应规范、到位。介绍饭店时，应实事求是，关注客户兴趣，把握时间，适时结束参观。

第一百五十三条 营销人员在办公室接待来访客人时，应热情友好，落落大方。倒水、递名片、握手应符合礼仪规范。

第一百五十四条 营销部预订员接听客人预订电话时，应根据客人需求推荐合适的产品，做到热情友好，善解人意。预订员收发业务信函时，行文应规范，称谓准确，回复及时，文字简练，通俗易懂。

第一百五十五条 接待大型旅游团队时，负责协调关系的饭店相关营销人员，应提前做好接待准备工作，及时和领队、导游沟通，尽量节约客人出行时间。

第一百五十六条 饭店若安排人员提供拍照、摄像服务时，应遇客礼让，提拿摄像器材规范到位，不妨碍客人行走和交谈。

第一百五十七条 饭店有外事接待活动时，应派专人协调各项事宜。与客方会见、会谈时，主方与会人员身份应与客方与会人员身份对等，座次安排符合礼节。交谈时，主方应认真聆听，积极回应。宴请客方时，应尊重客方饮食习惯，菜量适宜，避免浪费。主方敬酒布菜时，应把握尺度。主方与会人员就餐时应优雅大方，符合就餐礼仪。

第二十八章 商品销售服务礼仪规范

第一百五十八条 营业员应微笑问候前来浏览商品的客人，随时准备为客人服务。

第一百五十九条 为客人服务时，营业员应善于观察客人的眼神和表情，把握时机向客人展示商品。介绍商品应实事求是，不夸大其词。递送商品应符合递物礼仪规范。

第一百六十条 回答客人询问时，应亲切自然，有问必答。无法回答客人问题时，应向

客人真诚致歉，并提供其他咨询途径。

第一百六十一条 对购物客人和非购物客人，营业员应一视同仁，不厚此薄彼。

第一百六十二条 营业时间快结束时，营业员应继续耐心提供服务，直到客人满意离开。

第一百六十三条 接待退换货的客人时，服务人员应真诚友善，按退货制度热情、快捷地为客人办理退货手续。

第二十九章 残疾人服务礼仪规范

第一百六十四条 问候肢体残疾客人时，服务员应亲切友好，表情自然。客人乘坐轮椅的，服务员应保证与客人目光平视。问候盲人客人时，服务员应在一定距离处通过声音提示让客人及时辨听周围情况。提示时，语气柔和，语调平缓，音量适中。问候聋哑客人时，服务员应微笑着注视客人，通过眼神向客人传递平等、友好的信息。

第一百六十五条 为肢残客人提供引领服务时，应走最短路线，做到走平路时适当关注，走坡路时适当帮助。引领盲人客人行走时，应事先征得其同意。向盲人客人指示方向时，应明确告诉客人所指人或物相对于客人的方位，不使用指向性不明的表述。

第一百六十六条 引领残疾客人乘坐电梯时，引导者应适当关注肢残客人，积极帮助盲人客人。引领盲人客人上下楼梯或乘坐自动扶梯时，引导者应先一步上下，然后回身照应客人。引领过程中，引导者应不断通过声音提示和放缓脚步的方式，及时提醒盲人客人前面的路况。

第一百六十七条 引领盲人客人入座时，应把客人带到座椅旁，让客人自己调整桌椅间距离。

第一百六十八条 引领盲人客人乘车时，引导者应告诉其车辆停靠的位置相对于客人的方位。开关车门、帮客人上下车、给客人护顶等，都应有声音提示。引导者与客人同车的，应向客人描绘沿途景色。

第一百六十九条 给残疾客人办理入住登记手续时，服务员应主动协助残疾客人，优先、迅速办理入住手续。给残疾客人排房时，应尽量安排较低楼层或其他方便出行的无障碍客房。

第一百七十条 残疾客人到餐厅用餐，服务员应将客人引领至方便出入且安静的餐位。为肢残客人服务时，餐具和食品应就近摆放。为盲人客人服务时，服务员应阅读菜单，并细致解释，帮助客人逐一摸到餐具的摆放位置。上菜时，应向盲人客人描述菜肴的造型和颜色，告诉客人食物放置的相对位置，并随时帮助客人。

第三十章 其他对客岗位服务礼仪规范

第一百七十一条 饭店保卫工作人员应着工作装上岗，站姿端正，配饰齐全。

第一百七十二条 采购员在接待供应商时，应谦和有礼、热情大方。与客人交谈时，应将手机调至静音，认真倾听对方谈话。交谈结束后，应礼貌送别。

第一百七十三条 车队司机应保证车辆干净整洁。接送客人时，应着装规范，提前到达，站立迎候，适时提供行李服务和护顶服务。应遵章守法，安全驾驶，按时将客人送达指定地点。客人到达目的地后，应提醒客人带齐物品，对客人乘坐本车表示感谢，目送客人离开后再上车。

第一百七十四条 饭店总值班经理对客人应礼貌热情，对员工应关心体贴。应以身作则，言而有信。巡视检查员工工作时，应尊重员工劳动成果，应为下级排忧解难。处理各类突发事件和疑难问题时，应镇静自如，反应迅速，措施得当。