

ICS:03.080
CCS:H61

T/GZYZC

团体标准

T/GZYZC XXX-2025
T/QLY XXX-2025

贵州酒店前台服务人员职业规范

Professional norms for front desk service personnel in Guizhou

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

贵州省预制菜产业协会
贵州旅游协会 发布

目 次

前言

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 酒店前台服务人员	1
3.2 民族文化特色服务	1
4 职业要求	1
4.1 基本素质	1
4.2 专业技能	1
4.3 仪容仪表	2
4.4 继续教育	2
5 服务提供	2
5.1 服务原则	2
5.2 服务流程与内容	2
6 客户关系管理	3
7 服务评价与改进	3

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省商务厅、贵州省文化和旅游厅提出。

本文件由贵州旅游协会、贵州省预制菜产业协会归口。

本文件起草单位：贵州轻工职业大学、贵州贵旅餐饮有限公司、贵州饭店、黔菜发展协同创新中心、黔菜研究院、贵州食品工程职业学院、贵州文化旅游职业学院、贵州电子商务职业技术学院、贵州民族大学外国语学院、贵州大学后勤管理处饮食服务中心、贵州盗汗鸡实业有限公司、贵州音恋餐饮有限公司、黔西南州饭店餐饮行业协会、遵义市红花岗烹饪协会。

本文件主要起草人：刘洪、吴刚、刘永飞、杨芸、班承裕、秦立学、吴茂钊、吴翔、李智娜、耿莉蓉、胡文柱、刘志忠、雍强、闵圣恒、王涛、杨莉、周水源、王杰、陈元桂、刘海风、李正光、吴玫、盛真强、李翌婧、伍心悦、杨欢欢、姚雪、吴晶琳、杨波、张智勇、张建强、彭婧、宋艳艳、周英波、刘哲睿。

本标准首次发布。

贵州酒店前台服务人员职业规范

1 范围

本文件规定了贵州省酒店前台服务人员的职业要求、服务提供、服务内容、客户关系管理、服务评价与改进。

本文件适用于贵州省内各类酒店的前台服务人员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

《贵州省旅游条例》

《贵州省文明行为促进条例》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 酒店前台服务人员

在酒店大堂前台区域，为客人提供预订、接待、问询、结账等对客服务的专职人员。

3.2 民族文化特色服务

前台服务人员结合贵州多民族文化特色，为客人提供的个性化服务，如民族语言问候、民族文化活动信息咨询、特色路线推荐等。

4 职业要求

4.1 基本素质

4.1.1 身体健康，持有效健康证明，仪容仪表整洁大方。

4.1.2 性格开朗，热情耐心，具备良好的心理素质和抗压能力。

4.1.3 诚实守信，遵纪守法，具备良好的职业道德和职业操守，保护客人隐私。

4.2 专业技能

4.2.1 语言能力：能使用普通话进行清晰、流畅的交流；鼓励掌握基础英语会话能力；提倡使用“您好”、“谢谢”等简单苗语、侗语等民族语言进行问候，展现地方特色。

4.2.2 业务操作：熟练掌握酒店管理系统（PMS）的预订、入住、结账等操作流程。

4.2.3 知识储备：

a) 熟悉本酒店的服务项目、设施设备、营业时间、收费标准。

b) 熟悉酒店周边的交通、餐饮、购物、医疗等公共服务信息。

c) 熟悉贵州省及酒店所在地的主要旅游景点、非物质文化遗产项目、民族节庆活动、

特色美食及土特产，并能向客人进行推荐和介绍。

4.2.4 应急处理：熟悉消防安全知识、应急预案流程，掌握基本急救技能，能熟练引导疏散。

4.3 仪容仪表

4.3.1 着装统一、整洁、笔挺，佩戴工牌。

4.3.2 发型得体，面容清洁，女性宜化淡妆，男性不留胡须。

4.3.3 鼓励酒店设计融入了贵州民族元素（如刺绣、蜡染图案等）的工装，前台人员应规范穿着。

4.4 继续教育

4.4.1 定期参加酒店组织的业务技能、服务标准、安全知识培训。

4.4.2 积极参加贵州历史文化、民族习俗、旅游知识等方面的培训，不断提升综合素养。

5 服务提供

5.1 服务原则

5.1.1 微笑服务，主动热情。

5.1.2 首问负责，对客人的需求或问询负责到底。

5.1.3 准确高效，减少客人等候时间。

5.1.4 人性化服务，关注客人个性化需求。

5.2 服务流程与内容

5.2.1 预订服务

a 及时、准确地接听电话，使用规范用语。

b 详细记录客人预订信息，重复确认，避免差错。

c 主动询问客人有无特殊需求如高龄、儿童、无障碍设施、民族饮食习惯等。

5.2.2 抵店接待服务

a 见到客人应主动微笑问候，可尝试使用“欢迎您来贵州”等民族语言问候。

b 高效、准确地为客人办理入住手续。

c 主动介绍酒店主要服务设施、WIFI 信息、早餐时间地点等。

d 应主动向客人推荐本地旅游信息，可根据客人兴趣，介绍附近的民族文化体验、特色美食或旅游路线。

e 安排行李生为客人提供行李服务。

5.2.3 住店问询服务

a 成为“百事通”，耐心、准确地回答客人的各类问询。

b 应备有本地地图、旅游宣传册、民族文化活动日程表等资料，方便取用。

c 主动帮助客人解决遇到的问题，如联系车辆、预订门票、邮寄物品等。

5.2.4 离店结账服务

a 快速、准确地为客人办理结账手续，详细列出费用明细。

b 主动询问客人住店感受，感谢客人下榻。

c 协助客人预订车辆，礼貌道别如：“祝您旅途愉快，欢迎下次再来！”。

6 客户关系管理

- 6.1 尊重客人隐私，未经允许不得泄露客人房号、姓名等信息。
- 6.2 妥善处理客人投诉，遵循 LB/T 063 规范，真诚道歉、耐心倾听、及时处理、反馈结果。
- 6.3 建立重要客人档案，记录偏好，提供个性化服务。
- 6.4 通过电话、邮件等方式对离店客人进行回访，维护客户关系。

7 服务评价与改进

- 7.1 酒店应建立前台服务质量检查与评价机制。
- 7.2 定期收集客人意见，可通过满意度调查、在线点评分析、神秘客人暗访等方式进行。
- 7.3 对评价结果进行分析，对存在的问题及时采取纠正和预防措施，持续改进服务质量。
- 7.4 鼓励前台人员提出服务创新建议，提升服务体验。