餐饮服务要求

1.餐厅及设施设备

1.1 有与住宿接待能力相适应的餐厅。

1.2 厨房最少应具备冷菜间与热菜间分开，并有充足的冷库厨房最少应具备冷菜间与热菜间分开，并有充足的冷库。洗碗间位置合理。厨房内有专门放置临时垃圾的设施。厨房温度适宜，有充足的排风设施。厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门。

2.公共区域及设施设备

2.1 提供相应的停车场。

2.2 有客用电梯。

2.3 设可拨通市内的公用电话，配备市内电话簿。

2.4 分设供男、女宾使用的卫生间。

2.5 有应急供电专用线，并备有应急照明灯。

2.6 设公共休息处。

3. 服务内容及要求

3.1 总服务台有中文标志，分区段设置接待、问询、预订、结账，24 小时有工作人员在岗服务，提供留言服务。提供简便快速的结账服务。有完整的预订系统，可接受预订。

3.2 设大堂经理，18 小时在前厅服务。

3.3 提供店内范围寻人服务。

3.4 提供代客预订飞机火车票，安排出租汽车服务。

3.5 为残疾人提供特殊服务。

3.6 总服务台提供宾馆服务项目宣传品、宾馆价目表、中文本市交通图、各种交通工具时刻表。

3.7 能用标准普通话为客人接通国内、国际长途电话。

3.8 必要时为客人提供就医方便。

3.9 代售邮票、代发信件，办理电报、电传、传真、复印，国内行李托运、冲洗胶卷、日常用品修理。

4.安全、消防设施设备

4.1 设有安全门锁、防盗链、应急疏散图。

4.2 自备发电系统，有应急照明设施。

4.3 有符合现行消防规定的消防设施和通道。

（五）服务质量要求

1.服务基本原则：

1.1 对宾客一视同仁、不分种族、民族、国别、亲疏，不以貌取人。

1.2 礼貌待客，对宾客礼貌、热情、友好。

1.3 诚信无欺，对宾客诚实、公平交易。

1.4 尊重民族习俗，不损害民族尊严。

1.5 遵守国家法律、法规。服务符合公共道德规范，保护宾客合法权益。

2.服务基本要求

2.1 仪表仪容的要求：

2.1.1 服务人员的仪容仪表要端庄、大方、整洁。服务人员应挂牌服务，符合上岗要求。

2.1.2 服务人员应表情自然、和蔼、亲切。提倡微笑服务。

2.2 举止姿态要求：

2.2.1 举止文明、姿态端庄、主动服务，符合岗位规范。

2.3 语言要求：

2.3.1 语言要文明、礼貌、简明、清晰。

2.3.2 提倡讲普通话。

2.3.3 对宾客提出的问题无法解决时，应予以耐心解释，不推诿和应付。

以上服务要求我公司已详细了解，均能按要求提供服务，现提供相应服务照片供贵单位审核：

师苑宾馆餐厅设有 1 个厅面，可容纳 240 人同时用餐 ，根据客人需求为客人提供自助餐以及桌餐均可。

大厅照片：







2 个餐饮包房可提供 10—12 人用餐，可提供各类聚餐，商务订餐等服务：





餐厅冷藏柜




熟
熟
生
生

餐厅烤箱



蒸饭箱：



消毒柜：

