

ICS 03.100  
A 20  
备案号:38520—2013

**SB**

# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10859—2012

---

## 饭店婚庆接待服务规范

Wedding reception service criterion of hotel

2013-01-04 发布

2013-07-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国饭店协会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国饭店协会。

本标准起草人：韩明、陈新华、平安稳、赵庚晟。

## 引 言

为全面提升饭店企业婚庆服务的现场管理水平,规范婚宴洽谈、预定及现场服务,特制定本标准。

本标准参照采用了国家行业标准《饭店业星级服务人员资格条件》、《饭店服务礼仪规范》的部分条款,结合我国饭店企业现阶段的经营状况而制定。随着企业实践的不断创新和技术的进步,本标准将适时修订。

# 饭店婚庆接待服务规范

## 1 范围

本标准规定了饭店婚庆接待服务的术语和定义、婚庆接待服务的流程规范。  
本标准适用于中华人民共和国境内提供婚庆餐饮服务的所有企业。

## 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。

SB/T 10420—2007 饭店业星级服务人员资格条件

SB/T 10476 饭店服务礼仪规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 饭店 hotel

向消费者提供住宿、餐饮以及相关服务的企业。

### 3.2

#### 婚庆接待服务规范 hospitality service etiquette

在婚庆接待服务过程中应遵守的行为规范,包括婚礼庆典的洽谈、预定与现场服务等。

## 4 婚庆接待服务规范

### 4.1 基本要求

4.1.1 饭店应具备接待婚庆相关活动所必需的硬件设施、餐饮条件和服务能力。

4.1.2 饭店应根据自身能力和实际情况,合理接待和控制婚庆典礼的规模和婚宴桌数,不超出最大接待能力,确保接待服务的水平和品质不下降。

4.1.3 饭店应根据客人在宗教信仰、风俗习惯和饮食禁忌方面的要求,对婚庆接待服务的各个环节做出安排和调整。

4.1.4 服务人员的服务工作应该符合 SB/T 10476 的要求。

4.1.5 饭店应引导客人节约用餐,反对铺张浪费。根据每席人数,制定适合的菜量标准,适量上菜,并提供打包服务。

4.1.6 饭店应制定中式、西式婚宴服务接待方案,并拓宽相关服务内容,能够为婚庆活动提供一条龙服务和个性化服务。

4.1.7 饭店应具有满足婚宴要求的接待场地,并配备婚庆活动所需要的化妆间、更衣室。

4.1.8 饭店服务人员应穿着与婚庆活动氛围一致的服饰,体现婚庆活动喜庆和吉祥的内涵。