

# 《酒店住宿业标准汇编》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2011年12月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787506662291

## 内容简介

本汇编收集了截至2011年10月底出版的有关酒店住宿行业的国家标准和行业标准共计35项，其中国家标准20项，行业标准15项，内容包括服务基础、经营服务规范、康体娱乐服务、等级评定与人员资质、安全与卫生等。

本汇编将目前酒店住宿领域常用标准汇集起来，旨在方便酒店住宿行业的有关企业、管理部门了解和使用相关标准，引导服务组织更好地满足顾客的需求，进一步规范酒店住宿业的行为。

本汇编可供酒店住宿行业的企业管理人员、标准化工作者、相关管理部门、研究单位以及广大消费者参考使用。

## 目录

### 第一部分 服务基础

GB / T 15566.8—2007 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

GB / T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分：总则

GB / T 16868—2009 商品经营服务质量管理规范

GB / T 17242—1998 投诉处理指南

GB / T 19010—2009 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

GB / T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB / T 19039—2009 顾客满意测评通则

GB / T 24421.1—2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB / T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB / T 24421.3—2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

GB / T 24421.4—2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

SB / T 10409—2007 商业服务业顾客满意度测评规范

SB / T 10465—2008 连锁经营术语

[显示全部信息](#)

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

[更多资源请访问www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)