

ICS 03. 080. 30

CCS A 12

备案号: XXX

DB11

北京市地方标准

DB 11/T 187—XXXX

代替 DB11/T 187-2010

旅游星级饭店服务质量要求

The service quality requirements for star-grade hotels

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 2

4 基本服务要求..... 2

5 岗位服务要求..... 3

6 设施设备保养要求..... 14

7 卫生要求..... 16

8 安全要求..... 19

9 投诉处理要求..... 20

参考文献..... 21

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。

本文件代替DB11/T 187—2010《旅游星级饭店服务质量要求》，与DB11/T 187—2010相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“引言”（见2010年版的“引言”）；
- b) 增加了“旅游星级饭店”的定义（见3.1）；
- c) 在“职业道德”中增加了相关要求（见4.2.2、4.2.4、4.2.5、4.2.6，2010年版的4.2.1、4.2.4）；
- d) 在“车场服务”中增加了出入口智能管理的要求（见5.1.6）；
- e) 删除了客房电话号码的统一规定（见2010年版的5.2.1.10）；
- f) 更改了独立或二级网站线上预定的要求（见5.2.2.11，2010年版的5.2.2.11）；
- g) 更改了“到店行李服务”相关要求（见5.2.3.5、5.2.3.7，2010年版的5.2.3.7）；
- h) 更改了“入住、入店登记”的相关要求（见5.2.4.4，2010年版的5.2.4.4）；
- i) 在“入住、入店登记”中增加了电子入住登记的要求（见5.2.4.11）、与第三方预定平台沟通的要求（见5.2.4.12）；
- j) 在“商务中心”中增加了电脑摆放的要求（见5.2.7.3，2010年版的5.2.7.3）、自助服务的要求（见5.2.7.8）；
- k) 增加了各岗位结账环节线上支付的要求（见5.2.7.9、5.2.8.4、5.2.10.5）；
- l) 删除了“离店行李服务”中的叫车服务（见2010年版的5.2.11.9）；
- m) 更改了“客房用品配备”中电视节目和节目单的要求（见5.3.1.5，2010年版的5.3.1.5、5.3.1.8）、宾客借用物品送达时间要求（见5.3.1.8，2010年版的5.3.1.10）；
- n) 更改了“客房整理”中补充客房日常消耗用品要求（见5.3.2.4，2010年版的5.3.2.4）、增加了清洁抹布的要求（见5.3.2.8）；
- o) 在客房整理、公共卫生间设施、前厅设施、室内服务环节增加了垃圾分类的要求（见5.3.2.10、6.2.2.8、6.2.3.6、7.5.1.8）；
- p) 在“餐饮服务”中增加了网络预订的服务要求（见5.4.2.4、5.4.13.3）、增加了提供小份菜、打包服务、公勺公筷等防止食品浪费的要求（见5.4.4.5、5.4.5.11、5.4.7.5、5.4.7.9）、增加了人工智能送餐的服务要求（见5.4.13.14）；
- q) 在“岗位服务要求”中增加了“会议服务”要求（见5.5）；
- r) 删除了“康乐服务”中的消费卡服务（见2010年版的5.5.1.2、5.5.2.2、5.5.3.2、5.5.5.1、5.5.6.1）；
- s) 在“设施设备保养要求”中增加了“会议室/多功能厅”要求（见6.2.6）；
- t) 在“室内设施设备”中删除了三星级以上饭店大厅液晶电视要求（见2010年版6.2.1.10）、更改了电梯服务、网络服务、电源插座要求，增加了电梯智能刷卡、无线网络、充电服务、防疫设备、第三卫生间、电源插座、电子门牌的服务要求（见6.2.1.6、6.2.1.10、6.2.1.11、6.2.1.12、6.2.2.2、6.2.4.3、6.2.4.8、6.2.4.20，2010年版的6.2.1.6、6.2.2.2）；

- u) 在“卫生要求”中增加了“卫生证照”“公共卫生”“会议室/多功能厅”要求（见 7.1、7.3、7.5.6）；
- v) 删除了禁烟标志设置（见 2010 年版的 7.3.1.9）；
- w) 将“食品安全”更改为“食品卫生”（见 7.6，见 2010 年版的 7.4）；
- x) 将“门厅、通道”并入“室内卫生服务区域基本要求”（见 7.5.1.12、7.5.1.13，2010 年版的 7.3.8）；
- y) 在“投诉处理要求”中增加了“持续改进”及相关要求（见 9.3）。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京联合大学旅游学院

本文件起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——DB11/T 187—2003；

——DB11/T 187—2010；

——本次为第二次修订。

旅游星级饭店服务质量要求

1 范围

本文件规定了旅游星级饭店的基本服务要求、岗位服务要求、设施设备保养要求、卫生要求、安全要求和投诉处理要求。

本文件适用于旅游星级饭店服务质量的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15566.8 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 18883 室内空气质量标准
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB 17498.1 固定式健身器材 第1部分：通用安全要求和试验方法
- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
- CJ/T 244 游泳池水质标准
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- SB/T 10625 洗染业服务质量要求
- DB11/T 100 美发服务质量要求
- DB11/T 334 公共场所中文标识英文译写规范
- DB11/T 384（所有部分） 图像信息管理系统技术规范
- DB11/T 418 电梯日常维护保养规则
- DB11/ 450 餐饮服务单位使用瓶装液化石油气安全条件
- DB11/T 485 集中空调通风系统卫生管理规范
- DB11/T 630 美容服务质量要求
- DB11/T 733 旅店业用纺织品标准
- DB11/T 1260 清洁生产评价指标体系 住宿餐饮业
- DB11/T 1322.49 安全生产等级评定技术规范 第49部分：星级饭店
- DB11/ 1488 餐饮业大气污染物排放标准
- DB11/T 1749.1 呼吸道传染病疫情防控消毒技术规范 第1部分：通用要求

DB11/T 1749.4 呼吸道传染病疫情防控消毒技术规范 第4部分：公共场所
DB11/T 1789 餐饮服务单位餐饮服务场所布局设置规范
DB11/T 1790 餐饮服务单位餐饮用具使用管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游星级饭店 star-grade hotel

以住宿服务为主，并提供餐饮、商务、会议、休闲、度假等相应服务的一星至五星级的场所，按不同习惯可能也被称为宾馆、饭店、酒店、度假村、大厦、中心、旅馆、旅社等。

[来源：GB/T 14308-2010,3.1,有修改]

3.2

服务质量 service standard

服务在使用价值方面，适合和满足宾客物质和心理需求的程度。

4 基本服务要求

4.1 服务礼仪

4.1.1 仪表

4.1.1.1 员工应统一着装，三星级及以上饭店员工应着工装，整洁平整。

4.1.1.2 容貌洁净，头发梳理整齐、无头屑，口腔卫生、无异味。

4.1.1.3 女员工化妆适宜，男员工修饰得体。

4.1.1.4 上岗佩戴名牌。

4.1.2 仪态

4.1.2.1 精神饱满，面带微笑，笑容亲切自然。

4.1.2.2 站立时，身体立直，应根据不同站姿调整手位和脚位。

4.1.2.3 入座轻稳，上身自然挺直，头正肩平，手位、脚位摆放合理。

4.1.2.4 下蹲服务时，应并拢双腿，与宾客侧身相向，合理使用不同蹲姿。

4.1.2.5 走姿端正，行进速度适中，两眼平视，身体平稳，遇有宾客迎面走来，主动微笑侧身让路。

4.1.2.6 使用引领手势时，舒展大方，运用自然得体，时机适当，幅度适宜。

4.1.2.7 恰当使用注视礼和微笑礼，与宾客交流时，正视对方，目光柔和，表情自然。

4.1.2.8 行鞠躬礼时，应面向受礼者，自然微笑，身体前倾到位。

4.1.3 礼节

4.1.3.1 迎送宾客时，站位合理，站立端正，微笑目视宾客。正确使用肢体语言。

4.1.3.2 熟练应用问候、称呼、应答、接待、引领、致歉等服务礼节，表情自然，举止文雅。

- 4.1.3.3 服务中对后续宾客，应在 30 s 之内，用热情目光接触或示意宾客稍候。
- 4.1.3.4 在服务中不慎影响宾客时应道歉。
- 4.1.3.5 尽力满足宾客的合理需求，无法满足时，应做出恰当解释或致歉。
- 4.1.3.6 在和其他同事交流时，以不影响服务宾客为宜。

4.1.4 服务用语

- 4.1.4.1 使用普通话提供服务，语音清晰、简洁、柔和。
- 4.1.4.2 服务用语符合礼仪规范，称谓恰当，语意明确。
- 4.1.4.3 三星级及以上饭店应提供英语服务。

4.2 职业道德

- 4.2.1 遵守国家法律、法规及旅游业相关法规。
- 4.2.2 践行社会主义核心价值观，遵守公序良俗。
- 4.2.3 遵守饭店规章制度和劳动纪律，忠诚、担当、敬业。
- 4.2.4 维护宾客合法权益，营造文明、友善、和谐的环境。
- 4.2.5 微笑、热情、友好、主动、高效服务宾客。
- 4.2.6 尊重宾客风俗习惯和宗教信仰，不损害民族尊严。

4.3 服务知识

- 4.3.1 熟知饭店服务项目、销售信息和营业时间。
- 4.3.2 熟记本岗位的服务程序和相关规定。
- 4.3.3 了解饭店周边环境，包括文化和旅游资源、交通和天气等信息。
- 4.3.4 掌握饭店基本的安全知识和技能。

4.4 服务标识

- 4.4.1 服务场所设置标识、公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.9 要求。
- 4.4.2 标志、标识牌（营业时间牌、价目牌、宾客须知牌等）和引导牌悬挂正规、位置明显、字迹清晰、无涂改。
- 4.4.3 三星级及以上饭店应同时悬挂中英文版本标识，双语标识英文译法应符合 DB11/T 334 的要求。

5 岗位服务要求

5.1 车场服务

- 5.1.1 四星级及以上饭店提供有专人管理及相关服务的停车位或停车场，车辆进出登记。
- 5.1.2 设立安全须知及有关责任的提示。
- 5.1.3 设置停、存车标牌，明示收费及相关管理规定，按标准收费并提供合法票据。
- 5.1.4 停车场应安装覆盖停车场的监控设备。
- 5.1.5 停车场应设有残障人士专用车位。
- 5.1.6 停车场出入口有智能、便捷的管理系统。

5.2 前厅服务

5.2.1 电话总机

- 5.2.1.1 三星级以上饭店应设总机，安装来电显示和录音设备，服务人员负责接转宾客电话；二星级以下饭店具备条件的应设总机、自动转接系统，或设兼职服务人员负责接听。
- 5.2.1.2 在正常情况下，服务人员在响铃 10 s 内接听（无人接听时，15s 后转回总机），自设电话应在响铃 10 s 以内接通并进行语音提示服务。
- 5.2.1.3 接电话时问候宾客，三星级以上饭店应用中英文两种语言报出饭店名称，并表示提供帮助。
- 5.2.1.4 语音清晰、亲切，熟练掌握岗位专业用语。
- 5.2.1.5 将电话转入客房前，应确认住店宾客姓名和房号，如来电者不知宾客姓名、房号或索要房号时，应保护宾客隐私，解释不能转接电话原因。
- 5.2.1.6 转接来电应准确、及时，如住店宾客未在房内，来电者等候时间超过 30 s，应询问是否留言转告。
- 5.2.1.7 转接电话背景，应无噪音及其它干扰声。
- 5.2.1.8 熟记常用电话号码和国际国内常用地区代码。
- 5.2.1.9 熟练掌握应急电话号码。
- 5.2.1.10 应为宾客提供电话勿扰服务及电话叫醒服务。提供叫醒服务时，准确、有效地叫醒宾客。

5.2.2 预定

- 5.2.2.1 三星级以上饭店应设预订部。
- 5.2.2.2 在正常情况下，电话铃响 10 s 内应答。
- 5.2.2.3 三星级以上饭店预定人员接电话时，先后分别用中英文两种语言问候宾客，并表示提供帮助。
- 5.2.2.4 提供适合宾客要求房型的相关信息。
- 5.2.2.5 说明房价及所含内容和饭店入住的有关规定。
- 5.2.2.6 如无宾客要求的房型，主动提供其它选择建议。
- 5.2.2.7 确认宾客抵离时间、是否需要交通服务。
- 5.2.2.8 询问宾客姓名及其拼写、地址和联系方式。
- 5.2.2.9 提供预订房间号码。
- 5.2.2.10 通话结束前重复确认预订所有细节，并向宾客致谢。
- 5.2.2.11 宜通过独立或二级网站、移动端等渠道，提供及时、准确、高效的预定服务。

5.2.3 到店行李服务

- 5.2.3.1 正常情况下，行李生或门卫在饭店门口热情友好的恭迎宾客。
- 5.2.3.2 车辆驶近饭店门前，行李生或门卫应主动迎上前，用规范手势引导车辆停在方便宾客上下车和行李运送的地方。如宾客乘坐出租车，应等宾客付款后拉开车门，微笑注视、亲切问候宾客；为宾客拉开车门时，应站在车门一侧为宾客护顶（注意宗教礼节）；下雨、雪时，应带雨伞迎候下车的宾客。
- 5.2.3.3 帮助宾客确认行李件数，搬运时轻拿轻放。
- 5.2.3.4 为宾客开门或指引宾客进入饭店，引领宾客入住登记时，应用外侧手提拿行李，在宾客侧前方行走，用规范手势示意宾客前行方向。
- 5.2.3.5 在等候宾客办理入住登记手续时，应保持适当距离，站姿端正，随时等候为宾客服务。在宾客办理完入住登记手续后，应及时将行李送到客房。
- 5.2.3.6 引领宾客去客房时，应靠边前行，并与宾客保持适当距离。
- 5.2.3.7 到达客房后，应按照宾客要求摆放行李，正面朝上，提手朝外，让宾客确认行李的数量和完好状态。

5.2.3.8 介绍客房设施设备后，面对宾客退出客房，与宾客告别，轻轻关上房门。

5.2.4 入住、入店登记

5.2.4.1 宾客抵达前台后，主动热情问候、接待宾客。

5.2.4.2 掌握当日房态、客房各种类型及价格。

5.2.4.3 请宾客出示本人有效证件进行录入、查验并及时上传,准确填写、核实入住登记表,请宾客签字确认。

5.2.4.4 应及时为宾客办理入住登记，准确无差错。

5.2.4.5 确认宾客姓名，至少在对话中使用一次。

5.2.4.6 与宾客确认离店日期，核实付款方式并按规定收取预付款。

5.2.4.7 询问宾客是否需要物品寄存服务。如需寄存服务，向宾客出示寄存卡，并解释相关规定，说明免责条款。寄存行李应手续齐全，危险物品、食品不予寄存。

5.2.4.8 指示客房或电梯方向，或通知行李员为宾客服务。

5.2.4.9 办完登记入住后，应向宾客致谢，并祝愿愉快。

5.2.4.10 入店会客按规定登记。

5.2.4.11 宜提供电子入住登记服务，使用方便，可有专职人员协助宾客办理自助入住手续。

5.2.4.12 与第三方预定平台顺畅、高效沟通，准确无差错。

5.2.5 贵重物品保管

5.2.5.1 四星级及以上饭店前台应设置贵重物品保管箱，位置安全隐蔽，保护宾客隐私，为住店宾客提供免费服务。

5.2.5.2 宾客存放贵重物品，请宾客填写保管单。

5.2.5.3 贵重物品保管场所监控设备应完好、有效。

5.2.6 礼宾

5.2.6.1 正常情况下，在电话铃响后 10 s 内迅速应答。

5.2.6.2 接电话时，三星级及以上饭店用中英文两种语言问候宾客，并表示提供帮助。

5.2.6.3 正常情况下，宾客走到前台时，礼宾员应在 30 s 内热情友好问候、接待宾客；因故暂不能接待，应在 3 米距离内时有目光接触、示意。

5.2.6.4 服务台备有及时更新文化和旅游信息、交通、地图、饭店等信息的电子显示屏或纸质版宣传册。

5.2.6.5 准确办理和及时转递宾客留言、传真或宾客需求的物品。

5.2.6.6 应宾客要求，提供委托代办项目。

5.2.7 商务中心

5.2.7.1 服务台干净、整洁、各种宣传品摆放整齐有序，环境舒适、方便。

5.2.7.2 明确服务项目及价格，价目牌位置明显，列项明细，注明营业时间。

5.2.7.3 有可供宾客使用的电脑，性能良好，实名登记后可提供上网服务，电脑摆放位置应保护客人隐私。

5.2.7.4 提供多制式充电器，设备功能良好，使用方便。

5.2.7.5 为宾客打印文件熟练准确，三星级以上饭店提供语言及文字翻译服务。

5.2.7.6 提供电话、传真等通讯业务服务，准确、无差错。

5.2.7.7 收到宾客传真、邮件等，及时送达。

5.2.7.8 采用自助商务服务的设施功能完善，界面友好，使用方便。

5.2.7.9 结账准确、高效，同时提供线上支付和现金结账。

5.2.8 商品部

5.2.8.1 销售正规渠道商品、客用品、日用品。宜提供具有本地文化特色的旅游纪念品。销售产品符合国家法律法规及有关质量标准。

5.2.8.2 商品陈列美观，明码标价，价签填写规范。

5.2.8.3 掌握商品知识，热情介绍和恰当导购。

5.2.8.4 结账准确、高效，同时提供线上支付和现金结账。

5.2.9 外币兑换

5.2.9.1 为住店客人提供主要外币兑换服务，明示银行外币兑换牌价。

5.2.9.2 按照外币兑换程序提供服务，兑换准确。

5.2.9.3 将所兑换的人民币和单据，呈送宾客并请宾客核实。

5.2.10 结账

5.2.10.1 确认宾客姓名，至少在对话中使用一次。

5.2.10.2 确认宾客房间号和所有消费。

5.2.10.3 按饭店与宾客约定的住宿时间、结算方法结算。

5.2.10.4 出示详细账单，条目清晰、准确完整，效率高，请宾客核实签字。

5.2.10.5 接受现金、刷卡或线上支付等进行结算。线上支付界面清晰，使用方便。

5.2.10.6 账务结算迅速、准确，手续齐全，无差错。

5.2.11 离店行李服务

5.2.11.1 接电话时问候宾客，三星级以上饭店用中英文两种语言，并表示提供帮助。

5.2.11.2 与宾客确认房间号，行李件数，收取行李时间。

5.2.11.3 行李员或门卫应宾客要求，及时到达房间并礼貌友好问候宾客。

5.2.11.4 主动询问宾客是否需要安排交通工具。

5.2.11.5 协助宾客将行李放入行李车中，并与宾客确认行李件数。正常情况下，宾客提出退房 10 min 内将行李取出送到大堂。

5.2.11.6 宾客办完结账手续后，帮宾客将行李装车或提到门口交给宾客，与宾客确认行李件数。

5.2.11.7 旅行团行李离店的清点、登记、交接工作及时、准确、无差错，及时办理完毕。

5.2.11.8 宾客寄存行李保存完好、无差错。

5.3 客房服务

5.3.1 客房用品配备

5.3.1.1 三星级以上饭店，配备中英文两种以上文字的宾客住店须知、服务项目介绍（包括饭店电话服务明细表等）。

5.3.1.2 设有中英文两种以上文字的安全出口示意图和安全警示标牌。

5.3.1.3 有拨打电话和使用网络等的说明。

5.3.1.4 提供正版的市内交通图。

5.3.1.5 三星级以上饭店，应支持收看卫星、有线电视和网络电视节目，确保播放内容符合相关法规。二星级及以上饭店应有电视节目单，使用方便。

5.3.1.6 根据饭店具体情况，放置损坏物品赔偿等提示用语。

5.3.1.7 环保提示卡的摆放应符合 LB/T 007 的要求。

5.3.1.8 客用品配备品种和数量符合 GB/T 14308 的要求。如宾客提出服务指南中所列的借用物品需求，应及时送到。

5.3.1.9 纺织品的使用应符合 DB11/T 733 的要求。

5.3.2 客房整理

5.3.2.1 正常情况下，客房应在 14:00 之前清扫完毕。宾客离店后应及时清扫，发现宾客遗留物品，及时交送宾客或按规定处置。

5.3.2.2 遇有“请勿打扰”的房间，按程序处理，遇有“请即打扫”的房间，及时打扫。

5.3.2.3 客房与卫生间清扫整洁、无灰尘、无污渍、无水迹、无异味。

5.3.2.4 按照相关法规要求提供、更换和补充客房日常消耗用品。

5.3.2.5 按卫生安全规定清洁、消毒杯具。

5.3.2.6 客房物品码放整齐。将宾客个人的浴室用品摆放整齐。

5.3.2.7 悬挂门把手的标志牌，应挂、放规范。

5.3.2.8 应按不同用途分类正确使用清洁抹布，按要求清洗消毒。

5.3.2.9 检查客房内设备设施，保证完好有效；清扫中注意检查，发现问题及时报修。

5.3.2.10 按照垃圾分类的要求处理垃圾。

5.3.2.11 按规定记录服务员进入和离开客房时间。

5.3.3 开夜床

5.3.3.1 四星级及以上饭店在正常情况下，每天提供开夜床服务，放置有文化特色的晚安卡或致意品，洗衣单和早餐卡（不宜放在床品上）。

5.3.3.2 客房显示“请勿打扰”时，将开床卡放在适当位置。

5.3.3.3 将宾客用过的物品进行整理，将被角打开适当角度。

5.3.3.4 打开床头灯和卫生间灯，拖鞋、地巾摆放在合适位置。

5.3.3.5 整理或更换卫生间棉织品及客用品，铺设防滑垫。

5.3.3.6 为宾客打开电视机柜，电视遥控器放在显著位置。

5.3.4 洗衣

5.3.4.1 三星级以上饭店应提供洗衣服务。

5.3.4.2 洗衣单注明洗衣服务时间、洗涤单价、收/送衣说明、洗衣服务电话，钱物丢失和衣物损坏的责任声明，加收服务费应注明加收费用。

5.3.4.3 按宾客要求及时上门收取衣物，核对衣物件数，认真检查完好程度及口袋内是否有物品，注明洗涤要求，准确填写洗衣单后，请宾客确认；将衣物存入专用环保洗衣袋，污渍不能清除的，无法当面确认的应书面告知宾客并请宾客确认。

5.3.4.4 登记衣物类别，依据面料、颜色、质地和洗涤要求正确洗烫。

5.3.4.5 洗涤干净、熨烫平整、衣物完好。

5.3.4.6 洗好的衣物妥善包装后，在约定时间内送回房间；需悬挂的衣物挂于衣架；折叠的衣物，放置衣柜或盛器中。

5.3.4.7 送衣时间如推延，应通知宾客，送衣时，如遇请勿打扰牌，在客房门下留放洗衣卡给予提示。

5.3.4.8 四星级及以上饭店提供加急服务，并说明收费标准。

5.3.4.9 洗涤质量应符合 SB/T 10625 的要求。

5.3.5 微型酒吧

5.3.5.1 三星级以上饭店应配备客房微型酒吧。

5.3.5.2 备有适量品种的饮料、食品。

5.3.5.3 及时核对、补充所耗物品。

5.3.5.4 冰箱运行状态良好，节能环保，无明显噪音，清洁无异味。

5.3.5.5 提供中英文价目表，表上食品、酒水与实际提供一致。

5.3.5.6 每月定期检查食品与酒水，确保有效使用期。

5.3.5.7 配备相应杯具。

5.3.5.8 应宾客需求，及时将冰桶内放入冰块。

5.3.5.9 玻璃器皿垫放杯垫，清洁、无破损、无污渍。

5.4 餐厅服务

5.4.1 餐厅用品配备

5.4.1.1 餐具、饮具、酒具等器皿完好、无破损。

5.4.1.2 台布、餐巾、面巾等客用品完好、无破损。

5.4.1.3 各类餐饮用车稳固、完好。

5.4.1.4 配备餐桌、餐椅、接手台、餐柜等家具完好有效。

5.4.2 预定

5.4.2.1 正常情况下，电话铃响 10 s 内应答。

5.4.2.2 接电话时问候宾客，三星级以上饭店用中英文两种语言问候，并表示提供帮助。

5.4.2.3 礼貌询问就餐人数、时间、宾客房号或电话，准确填写餐饮预订单，并确认预订内容。

5.4.2.4 及时处理网络预定，并确认所有预定细节。

5.4.2.5 根据预订单内容及时向相关部门下达任务。

5.4.3 迎宾领位

5.4.3.1 站在领位台前迎接宾客，立姿挺拔、规范，面带微笑。

5.4.3.2 宾客抵达餐厅，应礼貌问候，并将宾客引到满意餐位或预订餐位。

5.4.3.3 引领手势规范，走位合理，步幅适度。

5.4.3.4 站位合理，目视宾客，及时呈递酒单、菜单、电子点餐设备。

5.4.4 菜单/酒水单

5.4.4.1 备有纸质或电子菜单/酒水单，三星级以上饭店应有中英文对照的菜单/酒水单。

5.4.4.2 菜单/酒水单明码标价，应注明服务项目及服务费收取标准。

5.4.4.3 菜单/酒水单应体现经营特色、餐厅风格和文化内涵。

5.4.4.4 纸质版菜单/酒水单字迹清晰，无涂改，无水印，无油迹，无破损。数字化菜单图片显示清晰。菜单上可标明分量、规格、建议消费人数、食物营养成分等。

5.4.4.5 菜单首页上明示“光盘行动”“节约粮食”“拒绝浪费”等宣传语，可提供小份或半份菜。

5.4.5 零点

- 5.4.5.1 摆台符合饭店服务规范，提供餐具及餐巾、餐纸。
- 5.4.5.2 宾客入座后，适时询问宾客可否开始点菜。
- 5.4.5.3 熟悉菜单内容，点单时与宾客保持目光交流，时令菜没有时，应提前说明。
- 5.4.5.4 主动推荐特色菜肴，并说明特色，尊重宾客饮食习惯，引导宾客按需适量点餐。
- 5.4.5.5 书写或输入电子菜肴订单时，站立端正，将订单放在手中操作。
- 5.4.5.6 下单前，应向宾客重复所点菜品，并询问有无忌口，烹调、搭配有无特殊要求。
- 5.4.5.7 点单完成后，及时上酒水及冷盘（头盘），根据需要适时上热菜（主菜），制作时间长的菜品应提前告知宾客。
- 5.4.5.8 菜式和订单相符，四、五星级饭店出菜率应达 90%，上菜时报菜名适当得体，适当展示菜点。
- 5.4.5.9 上菜使用托盘，洁净、无破损。
- 5.4.5.10 上菜时菜点适温；托盘保持平稳，汤、汁不溢、不洒。
- 5.4.5.11 上菜时动作熟练、轻柔，避免碰及宾客及桌上菜肴、酒水，提供公勺公筷。
- 5.4.5.12 菜肴上齐后，应告知宾客，并祝宾客用餐愉快。
- 5.4.5.13 热情、及时提供宾客所需调料，西餐主动提供面包、黄油及餐具。
- 5.4.5.14 分菜时选择合理站位，操作熟练、卫生，分派均匀。
- 5.4.5.15 根据不同菜式要求及时调换餐具，适时提示宾客。
- 5.4.5.16 尽量避免打扰宾客，适时撤换餐盘，动作轻巧，规范到位。
- 5.4.5.17 关注宾客用餐情况，适时更换骨碟，撤换、摆放应方便宾客用餐。
- 5.4.5.18 提供打包服务，餐具符合环保要求。

5.4.6 酒水

- 5.4.6.1 在宾客面前打开酒瓶，商标朝向宾客。
- 5.4.6.2 开葡萄酒和白酒前，应向宾客展示标识。
- 5.4.6.3 按照不同酒类提供侍酒服务。
- 5.4.6.4 操作玻璃器皿时，握杯颈或持杯底。

5.4.7 宴会

- 5.4.7.1 提供宴会指示标牌。
- 5.4.7.2 根据需求提供衣帽间服务。
- 5.4.7.3 依据宴会预订单准备餐台，台面符合规范或预订要求，应有文化内涵。通道保证安全畅通。
- 5.4.7.4 宴会菜单设计应有文化内涵，应将防止食品浪费理念纳入其中。
- 5.4.7.5 依据宴会预订单准备餐具、酒水和饮料，提供公勺公筷。
- 5.4.7.6 按服务规范要求主动为宾客斟酒水。
- 5.4.7.7 应向宴会主办人征询上菜时间，适时上主菜。
- 5.4.7.8 适时更换餐具。
- 5.4.7.9 提供打包服务，餐具符合环保要求。

5.4.8 团队餐

- 5.4.8.1 根据宾客日程安排，确认宾客用餐时间，提前做好开餐准备。
- 5.4.8.2 根据用餐人数和用餐标准准备餐台，备有公勺公筷。
- 5.4.8.3 应按照用餐人数合理配置菜品、主食。
- 5.4.8.4 上菜适时，温度适宜。
- 5.4.8.5 餐间根据宾客需要提供相应服务。

5.4.9 自助餐

- 5.4.9.1 应在醒目位置摆放或张贴消费规则和防止食品浪费标识。
- 5.4.9.2 菜牌、菜点及餐具摆放有序、整洁。
- 5.4.9.3 菜牌统一、洁净，三星级以上饭店，应使用中英文正确标识食品、饮料。
- 5.4.9.4 应提供不同规格餐具。及时补充洁净餐具。
- 5.4.9.5 及时补充菜点，适温、适量。
- 5.4.9.6 补充菜点和餐具时避让宾客。
- 5.4.9.7 应提醒宾客适量取餐。
- 5.4.9.8 关注宾客用餐情况，及时清理桌面。

5.4.10 结账

- 5.4.10.1 宾客用餐后，及时清理桌面。
- 5.4.10.2 宾客示意结账，迅速递上账单。
- 5.4.10.3 结账快捷，账单清晰，计算准确。

5.4.11 咖啡厅

- 5.4.11.1 咖啡杯盘、保温器摆放整齐、洁净，用具充足。
- 5.4.11.2 主动询问需要，介绍自助餐食品，介绍酒水菜点。
- 5.4.11.3 记录宾客需要的酒水、菜点并确认。
- 5.4.11.4 上菜适时、温度适宜。
- 5.4.11.5 餐间视宾客需要提供相应服务。
- 5.4.11.6 宾客用餐后，及时清理桌面。
- 5.4.11.7 结账快捷，账单清晰，计算准确。

5.4.12 酒吧/茶室/大堂吧

- 5.4.12.1 酒吧柜台、茶桌洁净；酒水、茶叶、杯具等摆放整齐、洁净。
- 5.4.12.2 备有多种酒水、佐餐小吃等。
- 5.4.12.3 提供的酒水与点单一致。正常情况下，点单后及时送达，食品、饮料温度适宜，玻璃器皿与饮料合理搭配。
- 5.4.12.4 视宾客需要提供相应服务。
- 5.4.12.5 结账快捷，账单清晰，计算准确。

5.4.13 送餐

- 5.4.13.1 三星级以上饭店应提供送餐服务。
- 5.4.13.2 送餐菜单、菜式、饮料、甜食品种符合 GB/T 14308 的要求。
- 5.4.13.3 接宾客订餐电话或受理网络预定时，准确记录宾客房间号、菜点名称、数量等。
- 5.4.13.4 向宾客重复并确认预订内容，主动告知预计送餐时间。
- 5.4.13.5 填写送餐通知单，交给送餐员和厨房。
- 5.4.13.6 送餐员依据通知单，准备餐具、食品和其它必需品。
- 5.4.13.7 正常情况下，送餐时间为：预先填写好早餐卡的，不超过预订时间 5 min；临时订餐的在 30 min 内送达。需特殊加工食品，应将送餐时间告知宾客，在明示的送餐时间内送达。
- 5.4.13.8 送餐食品与点单内容一致，温度适宜。

- 5.4.13.9 餐具、送餐推车或托盘保持清洁，保养良好。饮料、食品均盖有防护用具。
- 5.4.13.10 核对房号，按门铃或轻轻敲门，经宾客允许后，方可进入客房。
- 5.4.13.11 礼貌问候宾客，询问宾客用餐位置，并按要求摆放。
- 5.4.13.12 送餐完毕，告知餐具回收程序（如果提供回收卡，视同已告知），向宾客致意，祝愿宾客用餐愉快。
- 5.4.13.13 账单条目清晰，计算准确。
- 5.4.13.14 采用人工智能提供送餐服务时应方便宾客。

5.5 会议服务

5.5.1 预定

- 5.5.1.1 上门预定 30 s 内接待客人，并向客人致意。
- 5.5.1.2 电话预定 10 s 之内应答，三星级及以上饭店服务人员宜用中英文问候客人。
- 5.5.1.3 详细了解客户要求，认真准确记录，并进行确认。
- 5.5.1.4 介绍本饭店会议设施设备情况。
- 5.5.1.5 按照客户要求制定详细接待方案。

5.5.2 会前服务

- 5.5.2.1 签到桌、欢迎水牌、会标、桌签设置规范、端正，字迹规范、正确、醒目。
- 5.5.2.2 应按客户要求、会议主题、参会人数及时规范布置会场，无差错。
- 5.5.2.3 台呢、台布、椅套整洁、无破损、无褶皱、无灰尘、无污渍。
- 5.5.2.4 音响、照明、投影、空调等设备提前调试好，电量充足，功能正常。
- 5.5.2.5 会议材料摆放及时、整齐、无差错。

5.5.3 会间服务

- 5.5.3.1 热情协助引导客人进入会场或入座。
- 5.5.3.2 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。
- 5.5.3.3 贵宾接待室宜提供敬茶服务。敬茶时应使用托盘。端放茶杯动作轻巧。
- 5.5.3.4 宾客存放衣物时，提醒宾客妥善保管贵重物品。拿取宾客衣物时，不倒拿，不拖擦、无差错。
- 5.5.3.5 关注并及时响应宾客需求。
- 5.5.3.6 休息期间，及时清洁整理桌椅和台面。
- 5.5.3.7 茶歇设计应体现文化内涵。
- 5.5.3.8 会议结束，提醒参会人员带好随身物品，向客人致意道别。

5.6 康乐服务

5.6.1 健身房

- 5.6.1.1 门口有专人接待，热情友好，接待台保持整洁。
- 5.6.1.2 礼貌询问宾客消费项目，请宾客出示房卡。
- 5.6.1.3 提供更衣柜钥匙。
- 5.6.1.4 明示健身器材使用说明、提醒宾客妥善保管贵重物品等安全提示。
- 5.6.1.5 健身房布局合理，配有常用的健身器械。
- 5.6.1.6 健身器械保养良好、易于操作。
- 5.6.1.7 备有饮水机、水杯（非塑料制品）、毛巾。

- 5.6.1.8 教练应持有健康指导资格证书；教练应随时观察宾客情况，及时做好安全提醒和服务工作。
- 5.6.1.9 服务员进行场内清洁消毒工作时，应尽量避免打扰宾客。
- 5.6.1.10 临近营业时间结束时，礼貌提醒宾客。
- 5.6.1.11 结账准确、快捷，并请宾客确认。

5.6.2 游泳池

- 5.6.2.1 门口有专人接待，热情友好，接待台保持整洁。
- 5.6.2.2 礼貌询问宾客消费项目，请宾客出示房卡。
- 5.6.2.3 提供拖鞋、浴巾，更衣柜钥匙。
- 5.6.2.4 池壁清洁，明示水温。
- 5.6.2.5 池水洁净，水质符合 CJ/T 244 规定。饭店对水质进行日常检测，并保存检测记录和具有检测资质的机构定期检测的报告。
- 5.6.2.6 水深标记及安全提示清晰、醒目，三星级以上饭店应有中英文安全提示。
- 5.6.2.7 配备足够的救生设施，保养良好，安全有效。
- 5.6.2.8 救生员应持有救生员资格证书，熟练掌握服务程序，及时提醒宾客潜在危险。
- 5.6.2.9 救生员保持巡视，密切关注宾客安全。
- 5.6.2.10 游泳池周边干净、卫生、安全，地面防滑措施有效，无破碎玻璃、锋利物品等。
- 5.6.2.11 池边提供数量充足的躺椅，清洁卫生，保养良好，位置摆放合理。
- 5.6.2.12 室外游泳池提供数量充足的遮阳伞，保养良好。
- 5.6.2.13 在宾客活动期间，服务员应减少不必要的服务干扰。
- 5.6.2.14 临近营业时间结束，礼貌提醒宾客。
- 5.6.2.15 应宾客要求提供饮品服务。
- 5.6.2.16 结账准确快捷，并请宾客确认。

5.6.3 桑拿房/蒸汽浴室

- 5.6.3.1 门口有专人接待，热情友好，接待台保持整洁。
- 5.6.3.2 礼貌询问宾客消费项目，请宾客出示房卡。
- 5.6.3.3 提供更衣柜钥匙，提醒宾客保管好衣物，带好更衣柜钥匙。
- 5.6.3.4 注意事项的提示应位置醒目、字迹清楚，三星级以上饭店应有中英文提示。
- 5.6.3.5 桑拿房/蒸汽浴室保养良好，室内初始温度适宜。
- 5.6.3.6 清洁卫生、无异味，定期消毒。
- 5.6.3.7 提供温度计与计时器，准确清晰。
- 5.6.3.8 备有紧急呼救按钮，保养良好，安全有效。
- 5.6.3.9 地面经过防滑处理或具有防滑措施。
- 5.6.3.10 临近营业时间结束，礼貌提醒宾客。
- 5.6.3.11 结账准确快捷，并请宾客确认。

5.6.4 更衣室

- 5.6.4.1 递送更衣柜钥匙，提醒宾客保管好衣物，带好更衣柜钥匙。
- 5.6.4.2 用规范手势为宾客指引更衣室方向和更衣柜位置。
- 5.6.4.3 宾客更衣时，适时回避；宾客更衣完毕，应提醒宾客收好随身物品，妥善保管钥匙。
- 5.6.4.4 在不影响宾客的情况下，做好浴室清洁工作。
- 5.6.4.5 更衣室内通风良好。

- 5.6.4.6 毛巾柔软、清洁，尺寸、厚度适宜。
- 5.6.4.7 洗涤篮始终保持未满状态。
- 5.6.4.8 更衣柜保持清洁，保养良好。
- 5.6.4.9 提供吹风机，位置合理，方便取用，备有护肤霜等护理用品。
- 5.6.4.10 淋浴间洁净，布置合理，方便使用。
- 5.6.4.11 各种浴帘、门、屏风清洁，保养良好。
- 5.6.4.12 淋浴间里提供皂液器或洗发水、沐浴露。
- 5.6.4.13 临近营业时间结束，礼貌提醒宾客。
- 5.6.4.14 结账准确快捷，并请宾客确认。

5.6.5 网球场/壁球场及其它球场

- 5.6.5.1 礼貌询问宾客消费项目，请宾客出示房卡。
- 5.6.5.2 明示安全注意事项，定时巡视场地，主动为宾客服务。
- 5.6.5.3 发现宾客违反安全规定时，礼貌劝阻。
- 5.6.5.4 球场保持清洁，地面平整、无水渍。
- 5.6.5.5 场地维护保养良好，标线清晰。
- 5.6.5.6 场内清洁消毒时，尽量避免打扰宾客。
- 5.6.5.7 宾客运动结束，提醒宾客带好衣物，收回更衣柜钥匙。
- 5.6.5.8 临近营业时间结束，礼貌提醒宾客，直至宾客离去。
- 5.6.5.9 结账准确快捷，并请宾客确认。

5.6.6 桌球/乒乓球/保龄球/游戏机

- 5.6.6.1 礼貌询问宾客消费项目，请宾客出示房卡。
- 5.6.6.2 使用规范手势，礼貌为宾客引路。
- 5.6.6.3 宾客玩游艺机时，服务员应主动提供换币等服务。
- 5.6.6.4 张贴严禁赌博的标识。
- 5.6.6.5 设施设备安放合理，完好有效。
- 5.6.6.6 保龄球球道自动装置完好，记录球道和打球分数准确。
- 5.6.6.7 技术人员熟练掌握机器设备维修和调试技能，及时排除故障。
- 5.6.6.8 临近营业时间结束，礼貌提醒宾客。
- 5.6.6.9 结账准确快捷，并请宾客确认。

5.6.7 夜总会/卡拉 OK/歌厅

- 5.6.7.1 礼貌确认宾客人数、消费项目和结算方式。
- 5.6.7.2 使用规范手势，礼貌为宾客引路。
- 5.6.7.3 每个房间应设置禁止黄、赌、毒标识。
- 5.6.7.4 妥善安排宾客座椅和吧凳。
- 5.6.7.5 包间设置长明灯，包间门安装可视窗。
- 5.6.7.6 影视、音响设备齐全，效果良好，画面、音质清晰。
- 5.6.7.7 点歌单字迹清楚，整洁；点歌检索快速准确。
- 5.6.7.8 定时观察场内情况，维护良好秩序。
- 5.6.7.9 临近营业时间结束，礼貌提醒宾客。
- 5.6.7.10 酒水、饮品、食品要标明价格，均在保质期内。

5.6.7.11 结账准确快捷，并请宾客确认。

5.6.8 美容美发

5.6.8.1 在规定区域提供服务

5.6.8.2 应标明服务项目及价目，条目清晰，设置醒目

5.6.8.3 礼貌确认宾客消费项目和结算方式。

5.6.8.4 服务技能熟练，符合服务操作规程。

5.6.8.5 美容、美发服务质量应符合 DB11/T 630 和 DB11/T 100 的要求。

5.6.8.6 美容、美发用品和工具清洁、卫生，按规定消毒。

5.6.8.7 结账准确快捷，并请宾客确认。

6 设施设备保养要求

6.1 室外设施设备

6.1.1 室外墙体完整、无脱落、无裂痕。

6.1.2 电视显示屏、广告牌稳固、正规，字迹、图案清晰。

6.1.3 店名、店徽中英文文字规范美观、字迹清晰，无脱漆、无残缺。

6.1.4 霓虹灯、彩灯、照明灯完好、有效。

6.1.5 旗杆完好、旗帜悬挂正规、无破损。

6.1.6 卫星天线及卫星电视接受器材安装稳固、规范。

6.1.7 停车道线、导向线明显，停车牌正规，停车场平整。

6.1.8 花木绿地平整，绿篱齐整，无枯枝枯叶。

6.1.9 花园亭台、楼阁、铁艺装饰无脱漆、无锈迹。

6.1.10 自动门、旋转门调控运转正常、技术状态良好,有安全提示。

6.2 室内设施设备

6.2.1 各服务区域基本要求

6.2.1.1 运营设施设备安全，有效，设计功能符合客人需求，方便客人使用，格调统一，安全隐患位置应有安全提示。

6.2.1.2 灯具、灯饰稳固、完好、有效，照度符合不同照明物的需求，光源、色温一致。

6.2.1.3 门、窗、门锁、窗帘牢固、完好、有效，玻璃门贴有防撞标志，窗户开启角度符合安全要求。

6.2.1.4 门厅及主要公共区域有闭路电视监控系统，完好有效。

6.2.1.5 有便于残障人士出入的无障碍设施。

6.2.1.6 电梯平稳、有效、无障碍，有盲文按钮，提示音，火警等提示，其保养应符合 DB11/T 418 的要求。三星级及以上饭店的电梯宜安装智能刷卡系统。

6.2.1.7 家具稳固、完好，无变形、无划痕、无脱漆。

6.2.1.8 中央空调机组运行状态良好，定期清洗；冷却塔内的冷却水质符合卫生标准，空调排风口完好、有效。各区域温度适宜，空气质量良好。

6.2.1.9 电话机完好、有效。

6.2.1.10 应有无线网络，并有使用说明，网速流畅，覆盖主要公共区域

6.2.1.11 提供方便宾客的充电服务。

6.2.1.12 在适当区域可配备体温检测设备、速干消毒剂或感应式手消毒设备。

6.2.2 公共卫生间

- 6.2.2.1 洗漱台面、镜面、面盆、水池、恭桶完好，无破损，无堵塞。五金件无锈蚀。
- 6.2.2.2 设有无障碍厕位或单独的卫生间、第三卫生间（家庭卫生间），设备完好、有效。
- 6.2.2.3 地漏排水畅通、无异味、无堵塞。
- 6.2.2.4 卫生纸托架、纸桶等完好，备有充足的卫生纸，每个厕位提供挂衣钩、手机架和门锁，完好有效。
- 6.2.2.5 皂液器完好有效，并装有足够的皂液。
- 6.2.2.6 排风机、干手器等电器，擦手纸盒，完好有效。
- 6.2.2.7 卫生洁具符合节水要求。
- 6.2.2.8 垃圾桶分类标识、冷热水标识、七步洗手法图示清晰可见。

6.2.3 前厅

- 6.2.3.1 行李车、伞架完好无损，三星级以上饭店备有残障人士轮椅。
- 6.2.3.2 总服务台及其各种设备齐全、完好、有效。
- 6.2.3.3 贵重物品保险箱位置隐蔽、安全、有效。
- 6.2.3.4 电脑、复印机、传真机等设备摆放整齐、完好。
- 6.2.3.5 宣传品架整洁、完好，宣传品规范、充足。
- 6.2.3.6 备有分类垃圾桶，清洁、完好。
- 6.2.3.7 行李寄存处按相关要求配备行李架等设施设备。

6.2.4 客房

- 6.2.4.1 房间隔音效果良好。
- 6.2.4.2 门牌、门铃、门锁、门镜、安全链、把手及闭门器完好有效。
- 6.2.4.3 应有有线和无线网络，并有使用说明，网速流畅，覆盖客房区域，方便使用。
- 6.2.4.4 电视、电话、冰箱等电器及插座完好、无损、有效、安全。
- 6.2.4.5 床具、床头板稳固、完好。
- 6.2.4.6 梳妆台、半身镜、全身镜稳固、照明度完好、无变形、无破损。
- 6.2.4.7 窗帘开闭自如、使用方便，遮光效果良好。
- 6.2.4.8 室内区域照明良好，满足客人需要，光源、色温一致。控制开关完好有效，宜提供至少一处两种规格的不间断电源插座，可有 USB 接口，标识清晰，位置方便宾客使用。
- 6.2.4.9 客用保管箱完好有效。
- 6.2.4.10 设有应急安全疏散指示图，配备应急照明手电，逃生面罩。
- 6.2.4.11 烟感报警、自动喷淋设施，完好有效。
- 6.2.4.12 卫生间洗漱台、面盆完好。
- 6.2.4.13 恭桶、浴盆、淋浴喷头、水龙头完好，无锈迹，关闭无滴漏、无堵塞、低噪音，节水措施有效，配有防滑垫，有防滑提示，有防溅水措施。
- 6.2.4.14 浴帘、浴杆、巾架、晾衣绳、卫生纸托架完好。
- 6.2.4.15 地漏排水畅通，无异味，无堵塞。
- 6.2.4.16 排风系统完好，运行时无明显噪音。
- 6.2.4.17 每房不少于 4 个可供客用的西服衣架、2 个裤架和 2 个裙架。
- 6.2.4.18 客房内如安装桑拿、蒸汽浴室，应设有应急呼叫装置，完好有效。
- 6.2.4.19 设有无障碍客房，各项设备方便、完好、有效。

6.2.4.20 电子门牌显示清晰，信息有效。

6.2.4.21 三星级以上饭店备有体重秤、吹风机，完好有效。

6.2.5 厨房/餐厅/咖啡厅/酒吧

6.2.5.1 厨房区域按规定配备安全、消防设施设备及急救箱。

6.2.5.2 灶台、转炉、蒸锅、加工案台等设备完好、有效、清洁。

6.2.5.3 空调送、回风口及通风设备有效。

6.2.5.4 特定类型餐厅应配有专门厨房。

6.2.5.5 应配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施，生熟分开。

6.2.5.6 厨房内、灶台上应具备有效的通风、排烟措施，宜安装节能型燃气用具，节能环保型排油烟设备，符合 DB11/T 1260 的要求。

6.2.5.7 厨房内应有带盖的地槽或有效的排水系统。

6.2.5.8 应配备清洁池、消毒池。

6.2.5.9 液化石油气瓶应符合 DB11/450 的规定。

6.2.6 会议室/多功能厅

6.2.6.1 四星级及以上饭店应有会议厅或多功能厅，符合 GB/T 14308 的规定。

6.2.6.2 应有可供宾客使用的有线和无线网络。

6.2.6.3 宜有与会议室使用面积相适应的电子显示屏幕。

6.2.6.4 应有计算机、即席发言麦克风、投影仪、屏幕、音响等，效果清晰，方便使用。

6.2.6.5 桌椅、饮水用具完好，无裂痕、无破损。

6.2.6.6 衣帽间标志明显，衣架干净完好，数量充足。

6.2.7 康乐部

6.2.7.1 各种设施设备和健身器材应安全、稳固、完好，健身器材应符合 GB 17498.1 的要求，定期检查维护。

6.2.7.2 服务工具齐全、完好，有效。

6.2.7.3 饮水用具、吧台酒具完好、无破损。

6.2.8 商品部

6.2.8.1 商品柜、商品架等稳固、完好。

6.2.8.2 商品明码标价。

7 卫生要求

7.1 卫生证照

7.1.1 卫生类相关证照应在有效期内，按规定年检。

7.1.2 在酒店大堂合适位置摆放卫生类相关证照。

7.2 个人卫生

7.2.1 员工持健康证上岗，每年接受体检合格方能上岗。

7.2.2 遵守饭店卫生工作制度和岗位卫生工作。

7.2.3 及时进行手卫生，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡等。

7.3 公共卫生

7.3.1 应制定卫生防疫措施、应急工作预案，设置应急处置区域。

7.3.2 建立工作人员健康监测制度，如出现可疑症状应及时就医。

7.3.3 对进入饭店各区域的人员进行体温检测和核验健康码，如遇异常，及时就医。

7.3.4 宜在前台、收银台、取餐点、等待区等区域应设置“1米线”，提醒客人健身运动时保持至少1米间距。

7.3.5 确保饭店各区域有效通风换气。

7.3.6 应对公共设施设备及高频接触物体表面（如电梯按钮、门把手、健身器材、储物柜及钥匙、换衣凳等）进行清洁消毒。

7.3.7 可在大堂、电梯口、前台、咨询台、收银台等处配备速干消毒剂或感应式手消毒设备。

7.3.8 工作人员工作期间根据卫生防疫要求，适时、正确佩戴口罩。

7.3.9 重复使用的公共用品用具及客人用品宜“一客一用一消毒”，消毒方式、方法和时间符合 DB11/T 1749.1 和 DB11/T 1749.4 的要求。

7.3.10 可通过海报、电子屏和宣传栏等加强卫生防疫知识宣传。

7.4 室外卫生

7.4.1 门前场地、绿地、停车场清洁，无杂物、无废弃物，停车牌清洁。

7.4.2 水池无淤积沉淀杂物，水质清透，无异味。

7.4.3 内庭花园路面、座椅、石凳、台阶清洁、无废弃物。

7.4.4 建筑物外观清洁。

7.4.5 广告牌光洁、无污迹。电子显示屏完好，显示清晰。

7.4.6 店名、店徽无污迹。

7.4.7 照明灯、彩灯、霓虹灯光亮、无污迹。

7.4.8 门前装饰、石雕等整洁。

7.4.9 门前台阶、车道洁净。

7.4.10 无障碍设施清洁、通畅。

7.4.11 自动门、转门、推拉门光洁、无印迹。

7.5 室内卫生

7.5.1 服务区域基本要求

7.5.1.1 图形符号、标牌、引导、提示牌光洁，无污迹，无破损。

7.5.1.2 地面台阶、墙面及艺术品装饰物、天花板、灯具、灯饰、柱、梁、扶梯、扶栏、扶杆、台、柜等所有设施设备光洁、无灰尘、无污迹。

7.5.1.3 集中空调通风系统卫生要求符合 DB11/T 485 规定。

7.5.1.4 电话光洁、无灰尘，送话器干净无异味，定期消毒。

7.5.1.5 电视机、音像设备等无灰尘，遥控器保持清洁，定期消毒。

7.5.1.6 花瓶、花盆光洁、无污迹。

7.5.1.7 花卉叶片光洁、无枯枝枯叶。

7.5.1.8 垃圾桶清洁、无异味。垃圾分类收集，日产日清。

7.5.1.9 公共区域及办公场所空气质量符合规定，噪音、通风、湿度、微小气候等符合 GB/T 18883 的规定。

7.5.1.10 按规定设置禁烟标志、室内无烟味。

7.5.1.11 饮用水应符合 GB 5749 的规定，二次供水设施应符合 GB 17051 的规定。

7.5.1.12 门厅整洁、无灰尘。

7.5.1.13 通道及步梯、消防梯清洁、无纸屑、无污迹。

7.5.2 公共卫生间

7.5.2.1 面盆、水池、洗手台面、恭桶、镜面、水龙头、皂液器、干手器等光洁、无水垢，无印迹。

7.5.2.2 地漏无污渍、无异味。

7.5.2.3 清洁工具无外露。

7.5.3 前厅

7.5.3.1 残障人轮椅、行李车整洁，伞架整洁。

7.5.3.2 总服务台及各种设备光洁、无灰尘。

7.5.3.3 贵重物品保险箱外观清洁、无灰尘，箱内无杂物、无灰尘。

7.5.3.4 电脑、打印机及其它机器设备洁净、无灰尘。

7.5.4 客房

7.5.4.1 客房家具完好光洁、无灰尘。

7.5.4.2 床上用品清洁、无毛发、无污渍、无变色、无破损。

7.5.4.3 擦鞋布洁净。

7.5.4.4 请即打扫牌、送餐牌、请勿打扰牌、洗衣袋、电视节目单、洗衣单等平整、洁净。

7.5.4.5 应宾客要求及时更换一次性客用品，或一客一换。

7.5.4.6 饮水用具、吧台酒具应洁净、消毒，其使用和管理应符合 DB11/T 1790 的规定。

7.5.4.7 艺术品、挂件、文具夹光洁、无灰尘。

7.5.4.8 卫生间洗漱台、梳妆台、梳妆镜光洁、无水迹、无污渍；浴盆光洁、无油渍；无毛发。

7.5.4.9 毛巾、浴巾、浴衣等客用棉织品洁净、无破损、无板结。

7.5.4.10 淋浴喷头、水龙头、浴帘、浴杆、巾架等光洁、无皂迹、无锈迹。

7.5.4.11 手纸托架、纸筐、卫生袋、防滑垫、体重秤及其它用品洁净。

7.5.4.12 恭桶无异味、外壁光洁、内壁无污垢。

7.5.4.13 地漏无污渍、无异味，排风机光洁。

7.5.4.14 客房内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

7.5.5 厨房/餐厅/咖啡厅/酒吧

7.5.5.1 厨房灶台、烤炉、蒸锅等设备洁净，无油垢。

7.5.5.2 加工案台、刀具、厨具等洁净、无油渍。

7.5.5.3 洗碗机、消毒机、水池光洁、无油垢。

7.5.5.4 通风设备、空调回风口、防尘罩无油渍、无灰尘。

7.5.5.5 排污地槽、地漏、排污井等设施保持畅通、清洁。

7.5.5.6 餐具、饮具、酒具等器皿洁净、无破损。

7.5.5.7 台布、餐巾、面巾洁净、消毒。

7.5.5.8 各类餐饮用车光洁、无油渍。

7.5.6 会议室/多功能厅

7.5.6.1 环境整洁干净，安静隔音，光线柔和，照明适宜。

7.5.6.2 桌椅、饮水用具洁净，消毒。

7.5.6.3 空气清新，温度适宜，无异味。

7.5.7 康乐部

7.5.6.1 室内游泳池洁净，无异味。

7.5.6.2 桑拿浴、按摩室设施洁净、无异味。

7.5.6.3 健身房、球场及各种器械器材清洁、洁净。

7.5.6.4 保龄球室休息区、打球区清洁，专用鞋袜洁净。

7.5.6.5 夜总会、卡拉 OK 歌厅清洁。

7.5.6.6 美容美发室清洁，围巾、围布及工具洁净，消毒。

7.5.6.7 康乐设施、饮水用具、吧台酒具光洁，洗刷、消毒。

7.5.6.8 宜配备急救药箱。

7.5.8 商品部

商品柜台、商品货架等洁净、无灰尘。

7.6 食品卫生

7.6.1 食品处理区、就餐区、辅助区的布局设置应符合 DB11/T 1789 的规定。

7.6.2 原材料采购、食品制作加工过程及贮存应符合 GB/T 27306 的规定。

7.6.3 外购食品饮品符合相关标准和规定，在保质期内使用。

7.6.4 倡导健康文明用餐，不经营、不加工、不食用野生动物。

7.7 垃圾处理

7.7.1 及时收集并分类处理垃圾。

7.7.2 容纳垃圾的设施设备和场地清洁，无异味。

7.7.3 清扫、清运及时，无积存。

7.8 油烟排放

7.8.1 排油烟机应定期清洗，记录完好。

7.8.2 油烟、颗粒物的排放浓度应符合 DB11/ 1488 和的规定。

8 安全要求

8.1 组织机构

建立安全机构或组织，明确治安、消防、交通相关管理职责。

8.2 安保人员

8.2.1 配备与饭店规模相应的专职安保人员、义务消防员并经过专业技术培训。

8.2.2 消防监控室实施 24 小时值班制，消防人员发现情况应及时报警或处理，并作好记录，闭路电视录像资料保持 30 天以上。

8.2.3 监控系统要监察客房走廊、大堂、员工通道口、办公室等地的安全情况，接好值班电话和报警电话，登记好时间、地点、报警人姓名等事项，并通知区域负责保安员或其他有关人员处理。

8.2.4 巡逻安保人员应按规定路径按时做好巡查工作，防止闲杂人员进入客房或饭店打扰客人；做好饭店防火、防毒、防汛、防盗等安全工作，检查消防等设施的安全。

8.2.5 停车场保安员应做好引导工作，协助客人进出停车场，并按车位将车辆停放整齐。

8.3 设施设备

8.3.1 住宿登记设备完好、有效。

8.3.2 安全通道、疏散楼梯、安全出口标志明显，灯光明亮，保持畅通，应急灯完好。

8.3.3 消防监控系统完好，有效，图像监控系统建设符合 DB11/T 384（所有部分）的规定。

8.3.4 消火栓、灭火器配备充足并保持完好、有效，标志清楚正确。应每月至少对消火栓、灭火器的完好情况进行 1 次检查，并保存检查记录。

8.3.5 重要部门、部位安有防盗门、报警器、护栏、保险柜，安全有效，并配备防暴器材。

8.3.6 应指定专人或委托消防维保单位，对消防设备设施进行日常维护保养，并保存记录。

8.4 安全制度

8.4.1 制定安全措施和突发事件措施，消防、治安、反恐、卫生、食品、舆情、信息安全等预案。

8.4.2 定期进行应急预案的安全检查，预案职责明确、措施得当、流程清晰。

8.4.3 预案定期检查演练，作好记录。

8.4.4 应有客人信息安全管理规范和制度，确保客人信息安全。

9 投诉处理要求

9.1 一般要求

9.1.1 建立通畅的投诉渠道。

9.1.2 完善投诉处理流程。

9.1.3 保护投诉者的隐私。

9.2 投诉处理方法

9.2.1 主动接待投诉者，认真倾听，了解投诉内容及来源；不急躁、不推托、不争辩，不怠慢客人。

9.2.2 能够及时解决的问题，应及时妥善处理，不能在现场解决的，要做好安抚工作并上报。

9.2.3 认真核实投诉的事项，按照职责权限提出合理解决方案，并及时回复客人。

9.2.4 从行业管理部门转来的投诉，应在 3 日内及时处理，并将处理结果报相应部门。

9.2.5 处理或回复来自网络渠道的投诉、差评、好评、建议等，应及时、高效，宜做好舆情监控。

9.3 持续改进

9.3.1 应有效监测和分析投诉处理过程，改进投诉处理方式，提升投诉处理效率和效果。

9.3.2 应定期分类统计分析客人投诉、意见、建议、网评等，消除导致投诉产生的根本原因，及时改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] LB/T 020 饭店智能化建设与服务指南
- [2] LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- [3] DB11/T 1322.49 安全生产等级评定技术规范 第49部分：星级饭店
- [4] DB45/T 380 旅游饭店服务质量规范
- [5] DB1303/T 007 星级旅游饭店服务礼仪规范
- [6] 中国旅游饭店业协会 中国饭店行业服务礼仪规范（试行）
- [7] 国务院 中华人民共和国食品安全法实施条例
- [8] 中华人民共和国主席令 第七十八号 中华人民共和国反食品浪费法
- [9] 国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制综合组 重点场所重点单位重点人群 新冠肺炎疫情常态化防控相关防护指南（2021年8月版）