

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 11

地方标准

DB 11/T XXXX—XXXX

社会旅馆设施与服务规范

Specification for facility and service of social hotels

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

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 1

4 设施要求 1

5 服务要求 3

6 卫生要求 5

7 安全要求 6

8 投诉处理 7

参 考 文 献 8

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。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

社会旅馆设施与服务规范

1 范围

本文件规定了社会旅馆的设施要求、服务要求、卫生要求、安全要求和投诉处理。
本文件适用于北京市除旅游饭店外的一般旅馆的设施与服务质量管理。

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 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 17051 二次供水设施卫生规范
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB 51309 消防应急照明和疏散指示系统技术标准
GB 51348 民用建筑电气设计标准
GB 55037 建筑防火通用规范
JGJ 62 旅馆建筑设计规范
DB11/T 334 公共场所中文标识英文译写规范 通则
DB11/T 334.8 公共场所中文标识英文译写规范 第8部分：餐饮住宿
DB11/T 418 电梯日常维护保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会旅馆 social hotel

利用专门住宿设施，以间/时或间/夜为计费单位，主要提供住宿服务的经营场所。

注：本文件中的社会旅馆应具有公安部门核发的《特种行业许可证》。

4 设施要求

4.1 基本要求

4.1.1 应具有符合安全条件的固定场所。场所的房屋产权应清楚，应有房屋产权证明，应符合消防安

全要求，同时应取得由有资质的房屋安全鉴定机构出具的房屋安全鉴定报告。

4.1.2 房屋功能布局合理，与其所在建筑物中的非旅馆部分之间应有隔离设施。

4.1.3 房屋建筑耐火等级、防火距离应符合 GB 55037 的规定。

4.1.4 广告牌字迹、图案清晰，悬挂应合规、安全。

4.1.5 店名、店徽应醒目，文字应规范，如有英文，其译法应符合 DB11/T 334 和 DB11/T 334.8 的规定。

4.1.6 设置的标识、公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的规定。

4.1.7 标志、标识牌和引导牌应悬挂合规，位置明显，字迹清晰。

4.1.8 应设置与酒店规模相应的无障碍设施。

4.1.9 安全出口应不少于两个。利用地下空间开办旅馆的，安全出口应直通室外。

4.1.10 无线网络信号和移动通讯信号应覆盖所有区域。

4.1.11 应在相应区域配备完好的分类垃圾桶。

4.1.12 设施设备应定期维修保养，及时更新，并做好记录。

4.1.13 应设有员工休息场所。

4.2 公共区域

4.2.1 门前场地应整洁、无杂物，出入畅通。

4.2.2 应配备具有抽水设施的公共卫生间，卫生间地面应采取有效的防滑措施，宜设置无障碍厕位及相应设施。

4.2.3 建筑三层及以上宜配备客用电梯，电梯宜有盲文按钮，应有提示音，其年检、保养应符合 DB11/T 418 的规定。

4.2.4 应将电梯安全使用说明、安全注意事项和警示标志置于显著位置。

4.2.5 自动门、旋转门调控应运转正常、状态良好，有安全提示。

4.2.6 落地式的玻璃门、玻璃窗、玻璃墙应在醒目位置设置安全警示标志。

4.2.7 停车场应设置并标明无障碍停车位。

4.3 前厅

4.3.1 前台应位于旅馆显著位置，标识和文字规范清晰。

4.3.2 应在前厅显著位置悬挂旅馆各类证照。

4.3.3 应设置房价牌、宾客须知牌等，字迹清晰、悬挂规范、位置醒目。

4.3.4 宜配备运行有效的计算机管理信息系统。

4.3.5 宜配备固定电话、电脑、打印机等设备。

- 4.3.6 应具有公安部门要求的居民身份证、护照识别系统。
- 4.3.7 宜有供宾客休息的场所。
- 4.3.8 应同时提供现金支付、银行卡支付、线上支付等所需设备。
- 4.3.9 应设置禁止吸烟、垃圾分类、不主动提供一次性洗漱用品标识。

4.4 客房

- 4.4.1 客房区应为独立区域，与旅馆内的娱乐、商业等附属服务设施分隔。
- 4.4.2 客房内人均使用面积应不少于 4 m²。
- 4.4.3 应有充足的照明，宜配有遮光效果良好的窗帘。
- 4.4.4 门锁应牢固，应有防盗装置。
- 4.4.5 应在显著位置张贴安全疏散图，应配备防毒面罩并置于显著位置。
- 4.4.6 应提供电视机、写字桌及椅子、挂衣设施等，设备完好，便于使用。
- 4.4.7 应配备床及床品。
- 4.4.8 客房卫生间应配备有抽水设施的厕位、淋浴设施、面盆、镜子等，通风良好，地漏排水畅通，无异味。应保证 24 h 供应冷水，应标明热水供应时间，应张贴冷热水标识。
- 4.4.9 卫生间应设置局部等电位联结，卫生间的电气安全措施应符合 JGJ 62 的规定。
- 4.4.10 应提供无线网络和不间断电源插座。

注：不间断电源插座指不受节能控制的持续供电插座。

- 4.4.11 应配备应急照明设施。
- 4.4.12 可备有茶杯、饮水机或烧水壶。

4.5 餐厅/厨房

- 4.5.1 具备条件的可开设餐厅。
- 4.5.2 厨房设备应完好，安全。
- 4.5.3 餐具、饮具、酒具等器皿应完好、无破损，干净卫生，应符合食品卫生要求。
- 4.5.4 应提供公勺公筷，不主动提供一次性餐具。
- 4.5.5 应在醒目位置张贴或者摆放反食品浪费标识。

5 服务要求

5.1 基本服务要求

5.1.1 服务礼仪

5.1.1.1 员工着装应干净整洁。

5.1.1.2 员工应容貌洁净，发型符合服务要求。仪态应自然大方，站姿平稳，坐姿端庄，走姿端正，行进速度适中，各类手势恰当。

5.1.1.3 服务时应精神饱满，微笑服务。

5.1.1.4 应讲普通话，语言清晰准确，使用礼貌用语，称谓恰当，语意明确。

5.1.2 职业道德

5.1.2.1 应践行社会主义核心价值观，遵守公序良俗。

5.1.2.2 应遵守旅馆规章制度和劳动纪律。

5.1.2.3 应维护宾客合法权益，应尊重宾客风俗习惯、民族习惯和宗教信仰。

5.1.2.4 应对老年人、儿童、残障人士等需要帮助的宾客，提供必要的服务。

5.1.2.5 应保护宾客信息及隐私安全。

5.1.3 服务知识

5.1.3.1 应建立岗位培训制度，有计划定期对员工进行各类培训，并做好培训记录。

5.1.3.2 应熟知旅馆服务项目、销售信息和营业时间。

5.1.3.3 应熟记本岗位的服务程序和相关规定。

5.1.3.4 应掌握旅馆基本的安全知识和技能。

5.1.3.5 应掌握有关管理部门的相关要求。

5.2 岗位服务要求

5.2.1 前厅服务

5.2.1.1 应提供及时、准确、高效的预订服务。

5.2.1.2 接待宾客应主动热情，应按公安部门要求办理入住，准确查验并及时上传宾客有效证件信息。为宾客办理入住登记手续，应准确无差错，并告知结算方式、退房时间等相关信息。

5.2.1.3 接待境外旅客住宿，应在 24 小时内向当地公安机关报送住宿登记表。

5.2.1.4 电竞酒店在预订、入住等环节，应明确告知宾客电竞房区域不接待未成年人。

5.2.1.5 确认宾客抵离时间、房型、间数、付款方式，按规定收取预付款。

5.2.1.6 提供小件行李寄存时，存放、交接、领取手续应齐全，记录应完整。

5.2.1.7 对宾客提示不应存放易燃、易爆、有毒及其它违禁物品，一经发现应及时报告公安机关。

5.2.1.8 为宾客办理结账时，应准确、迅速，手续齐全。

5.2.1.9 应接受现金支付、银行卡支付、线上支付等方式进行结算。

5.2.2 客房服务

- 5.2.2.1 宾客离店后应及时清扫。发现宾客遗留物品，应及时交送宾客或按规定处置。
- 5.2.2.2 客房与卫生间应清扫整洁。
- 5.2.2.3 应宾客要求及时更换客用品或一客一换。
- 5.2.2.4 应按卫生安全规定清洁、消毒杯具。
- 5.2.2.5 客房物品应码放整齐。宜将宾客个人的浴室用品摆放整齐。
- 5.2.2.6 应按不同用途分类正确使用清洁抹布，按要求清洗消毒。
- 5.2.2.7 可提供自助或有偿洗衣服务。自助洗衣服务应注明必要的使用说明和注意事项，有偿洗衣服务应在洗衣单上明码标价并注明服务方式。
- 5.2.2.8 应按照生活垃圾分类的要求处理垃圾。

5.2.3 餐厅服务

- 5.2.3.1 接待宾客应热情主动。
- 5.2.3.2 应提供明码标价的菜单。
- 5.2.3.3 应提供小份或半份菜，应有“节俭养德”或“光盘行动”的温馨提示。
- 5.2.3.4 宾客用餐结束后，应及时清理桌面。
- 5.2.3.5 应提供打包服务，餐具符合环保要求。
- 5.2.3.6 应提供现金支付、银行卡支付和线上支付等方式进行结账。
- 5.2.3.7 结账时，应准确、快捷，手续齐全。

6 卫生要求

6.1 卫生证照

- 6.1.1 卫生类相关证照应在有效期内，按规定年检。
- 6.1.2 应在前厅、餐厅等合适位置摆放卫生类相应证照。

6.2 员工卫生

- 6.2.1 直接为宾客服务的人员应持有健康合格证明且每年接受体检，体检合格后方可上岗。
- 6.2.2 应遵守旅馆卫生制度和岗位卫生要求。

6.3 室外卫生

- 6.3.1 门前场地、绿地应清洁，无杂物。
- 6.3.2 建筑物外观应清洁。

- 6.3.3 店名、店徽应完好、整洁。
- 6.3.4 照明灯、彩灯、霓虹灯应光亮、无污迹。
- 6.3.5 无障碍设施应清洁、通畅。
- 6.3.6 自动门、转门、推拉门应光洁、无污迹。

6.4 室内卫生

- 6.4.1 门厅应整洁、无污迹。
- 6.4.2 前台及各种设备应光洁、无灰尘。
- 6.4.3 电脑、打印机及其它机器设备应洁净、无灰尘。
- 6.4.4 公共卫生间的清洁工具不外露。
- 6.4.5 通道及步梯、消防梯应清洁、无杂物、无污迹。
- 6.4.6 饮水用具应洁净、消毒，其使用和管理应符合 DB11/T 1790 的规定。
- 6.4.7 通风设备、空调回风口应洁净。
- 6.4.8 店内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。
- 6.4.9 二次供水设施卫生应符合 GB 17051 的规定。

6.5 食品要求

- 6.5.1 饮用水应符合 GB 5749 的规定。
- 6.5.2 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。
- 6.5.3 外购食品饮品应符合相关标准和规定，在保质期内使用。
- 6.5.4 倡导健康文明用餐，不应经营、加工、食用野生动物。

6.6 垃圾处理

- 6.6.1 应及时收集并分类处理垃圾。
- 6.6.2 容纳垃圾的设施设备和场地应清洁，无异味。
- 6.6.3 清扫、清运应及时，无积存。
- 6.6.4 清运厨余垃圾应有清运记录。

7 安全要求

- 7.1 建立健全各类相关安全管理制度，应制定应对火灾、自然灾害、安全事故、治安事件等突发事件的应急预案，并定期开展培训、演练，做好记录。
- 7.2 应配备与旅馆规模相应的安全保卫人员、义务消防员，并应经过专业技术培训。

- 7.3 公共安全图像信息系统应覆盖所有公共区域，无死角盲区，图像清晰，在营业期间正常运行，不得中断，且图像信息保存期不应少于 30 d。
- 7.4 应建立值班巡视制度，客房区应全天有人值班巡查，前台、监控室或公共安全图像信息系统应设专人全天值守，发现情况应及时报警或处理，并做好记录。
- 7.5 安全通道、疏散楼梯、安全出口标志应明显，灯光明亮，保持畅通，应急灯完好。
- 7.6 应无占用消防通道现象。
- 7.7 应急照明设施的设置应符合 GB 51309、GB 51348、GB 55037 的规定。
- 7.8 应每月至少对消火栓、灭火器进行 1 次检查，并保存检查记录。
- 7.9 开向公共走道的窗扇开启不应影响人员通行。客房的阳台及窗户的设置及限位应符合建筑设计、宾客安全和消防安全要求。
- 7.10 应有宾客信息安全管理制度和规范。
- 7.11 接待未成年人入住应符合国家未成年人保护法的要求。
- 7.12 专业电竞酒店应在酒店入口处显著位置悬挂未成年人禁入标志。非专业电竞酒店的电竞房区域入口处应在显著位置悬挂未成年人禁入标志。

8 投诉处理

- 8.1 应建立宾客投诉处理制度，明确具体负责人，及时妥善处理宾客投诉。
- 8.2 应及时、妥善处理及回复投诉、差评、建议等。

参 考 文 献

- [1] DB11/T 187—2023 旅游星级饭店服务质量要求
- [2] DB11/T 357—2006 住宿业服务质量标准与评定
- [3] DB11/T 1215—2024 经济型酒店设施与服务规范
- [4] DB11/T 1322.58—2018 安全生产等级评定技术规范 第48部分：社会旅馆
- [5] 中华人民共和国公安部《旅馆业治安管理办法》（2022年修订版）
- [6] 文化和旅游部 公安部《关于加强电竞酒店管理中未成年人保护工作的通知》（文旅市场发〔2023〕82号）
- [7] 北京市人民代表大会常务委员会《北京市无障碍环境建设条例》（〔十五届〕第63号）
- [8] 北京市人民代表大会常务委员会《北京市安全生产条例》（〔十五届〕第77号）
- [9] 北京市人民政府《北京市旅馆业治安管理规定》（〔政府令〕第184号）
- [10] 北京市文化和旅游局 北京市公安局等《北京市酒店业管理暂行办法》（京文旅发〔2023〕83号）