

ICS 03.080.30
CCS A 12

DB11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 187—2023
代替 DB11/T 187—2010

旅游星级饭店服务质量要求

Quality requirements on service of star-rated tourist hotels

2023 - 09 - 25 发布

2024 - 01 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前言.....	11
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.....	13
7 卫生要求.....	15
8 安全要求.....	18
9 投诉处理要求.....	18
参考文献.....	19

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) 修改了“服务质量”的英文翻译（见3.2，2010年版的3.1）；
- d) 在“服务礼仪”中删除了相关要求（见2010年版的4.1.1.5、4.1.4.4）、更改了相关要求（见4.2.1、4.2.5，2010年版的4.2.1、4.2.5）；
- e) 在“车场服务”中增加了出入口智能管理的要求（见5.1.2）；
- f) 删除了客房电话号码的统一规定（见2010年版的5.2.1.10）；
- g) 删除了预订部设置要求（见2010年版的5.2.2.1）、更改了线上预订的要求（见5.2.2.10，2010年版的5.2.2.11）；
- h) 更改了“到店行李服务”相关要求（见5.2.3.2、5.2.3.5、5.2.3.7，2010年版的5.2.3.2、5.2.3.5、5.2.3.7）；
- i) 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）、增加了电子入住登记的要求（见5.2.4.10）、与第三方预订平台沟通的要求（见5.2.4.11）；
- j) 删除了“贵重物品保管”监控设备的要求（见2010年版的5.2.5.3），将相关内容纳入第六章（见6.2.3.3）；
- k) 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）；
- l) 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、5.4.13.3、5.6.1.11）；
- m) 删除了“离店行李服务”中的叫车服务（见2010年版的5.2.11.9）；
- n) 删除了“客房用品配备”中市内交通图、提供报纸的要求（见2010年版的5.3.1.4，5.3.1.7）、更改了电视节目和节目单的要求（见5.3.1.4，2010年版的5.3.1.8）、宾客借用物品送达时间要求（见5.3.1.7，2010年版的5.3.1.10）；
- o) 删除了“客房整理”中补充客房日常消耗用品要求（见2010年版的5.3.2.4）、增加了清洁抹布的要求（见5.3.2.7）；
- p) 在客房整理、公共卫生间设施、前厅设施、室内卫生服务环节增加了垃圾分类的要求（见5.3.2.9、6.2.2.8、6.2.3.6、7.5.1.8）；
- q) 在“餐厅服务”中增加了网络预订的服务要求（见5.4.2.4）、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5.4.1.5、5.4.4.4、5.4.5.11、5.4.5.18、5.4.7.4、5.4.7.5、5.4.7.9、5.4.8.3、5.4.9.4、5.4.9.7）；
- r) 在“岗位服务要求”中增加了“会议服务”要求（见5.5）；
- s) 在“康乐服务”中删除了消费卡服务（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），增加了通用服务要求（见5.6.1），将各类康乐服务中的共性要求修改后纳入此部分；

- t) 在“室内设施设备”中删除了三星级及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、第三卫生间、电源插座、电子门牌、玻璃柜台的服务要求（见 6.2.1.6、6.2.1.10、6.2.1.11、6.2.2.2、6.2.4.3、6.2.4.8、6.2.4.20、6.2.8.2，2010 年版的 6.2.1.6、6.2.2.2）；
- u) 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）；
- v) 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），删除了禁烟标志设置（见 2010 年版的 7.3.1.9），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），更改了“康乐部”的相关要求（见 7.5.7，2010 年版的 7.3.6），将“食品安全”更改为“食品要求”（见 7.6，见 2010 年版的 7.4），增加了食品处理区等布局设施要求（见 7.6.1），增加了厨余垃圾清运记录的要求（见 7.7.4）、集烟罩和排油烟管道等的清理要求（见 7.8.1）；
- w) 在“安全要求”中增加了住宿登记设备、消防应急包、客人信息安全的要求（见 8.3.1、8.3.6、8.4.3）；
- x) 在“投诉处理要求”中增加了保护投诉者隐私、网络渠道投诉、“持续改进”及相关要求（见 9.1.3、9.2.5、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。

本文件起草人：周卫民、乔剑平、时卉、郭颖、严旭阳、王静、李白、黄莉。

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 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 18883 室内空气质量标准

GB/T 22800 旅游饭店用纺织品

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 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 384.1 图像信息管理系统技术规范 第1部分：总体平台结构

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 1260 清洁生产评价指标体系 住宿餐饮业

DB11/ 1488 餐饮业大气污染物排放标准

DB11/T 1789 餐饮服务单位餐饮服务场所布局设置规范

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-rated tourist 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 quality

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和工鞋，整洁平整。

4.1.1.2 男女员工应容貌洁净，发型符合饭店要求。

4.1.1.3 女员工应化妆适宜，男员工应修饰得体。

4.1.1.4 上岗应佩戴名牌。

4.1.2 仪态

4.1.2.1 应精神饱满，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 入座应轻稳，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 走姿应端正，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，应舒展大方，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，应正视对方，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，应站位合理，站立端正，微笑目视宾客。正确使用肢体语言。

4.1.3.2 应熟练使用问候、称呼、应答、接待、引领、致歉等服务礼节，表情自然，举止得体。

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致歉。

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，应以不影响服务宾客为宜。

4.1.4 服务用语

4.1.4.1 应使用普通话提供服务，语音清晰、简洁、柔和。

4.1.4.2 服务用语应符合礼仪规范，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 应践行社会主义核心价值观，遵守公序良俗。

4.2.2 应遵守饭店规章制度和劳动纪律，忠诚、担当、敬业。

4.2.3 应维护宾客合法权益，营造文明、友善、和谐的环境。

4.2.4 应微笑、热情、友好、主动、高效服务宾客。

4.2.5 应尊重宾客风俗习惯、民族习惯和宗教信仰。

4.3 服务知识

4.3.1 应熟知饭店服务项目、销售信息和营业时间。

4.3.2 应熟记本岗位的服务程序和相关规定。

4.3.3 宜了解饭店周边环境，包括文化和旅游资源、交通和天气等信息。

4.3.4 应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 10001.9 和 GB/T 15566.8 的规定。

4.4.2 标志、标识牌（营业时间牌、价目牌、宾客须知牌等）和引导牌应悬挂正规、位置明显、字迹清晰。

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 和 DB11/T 334.8 的规定。

5 岗位服务要求

5.1 车场服务

5.1.1 四星级及以上饭店应提供有相关服务的停车位或停车场。

5.1.2 出入口宜有智能、便捷的管理系统。

5.1.3 应设立安全须知及有关责任的提示。

5.1.4 应设置停、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。

5.1.5 应安装覆盖停车场的监控设备。

5.1.6 应设有残障人士专用车位。

5.2 前厅服务

5.2.1 电话总机

5.2.1.1 三星级及以上饭店应提供总机服务，二星级及以下饭店具备条件的宜提供总机服务。

5.2.1.2 服务人员应在响铃 10 s 内接听（无人接听时，15 s 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 接电话时应问候宾客，三星级及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 应语音清晰、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 应熟记常用电话号码和国际国内常用地区代码。

5.2.1.9 应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 预订

5.2.2.1 三星级及以上饭店预订人员接电话时，应先后分别用中英文两种语言问候宾客，并表示提供帮助。

5.2.2.2 电话铃响 10 s 内应答。

5.2.2.3 应提供适合宾客要求房型的相关信息。

5.2.2.4 应说明房价及所含内容和饭店入住的有关规定。

5.2.2.5 如无宾客要求的房型，宜主动提供其它选择建议。

5.2.2.6 应确认宾客抵离时间。

5.2.2.7 应询问宾客姓名及其拼写和联系方式。

5.2.2.8 宜提供预订房间号码。

5.2.2.9 通话结束后应重复确认预订所有细节，并向宾客致谢。

5.2.2.10 宜依托酒店官网、预订平台等渠道，提供及时、准确、高效的预订服务。

5.2.3 到店行李服务

5.2.3.1 行李生或门卫应在饭店门口提供迎宾服务。

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适当位置；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，搬运时应轻拿轻放。

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，宜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，应面对宾客退出客房，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，应主动热情问候、接待宾客。

- 5.2.4.2 应掌握当日房态、房型及价格。
- 5.2.4.3 应请宾客出示本人有效证件进行入住登记，及时、准确无差错。
- 5.2.4.4 应确认宾客姓名，至少在对话中使用一次。
- 5.2.4.5 应与宾客确认离店日期，核实付款方式并按规定收取预付款。
- 5.2.4.6 宜询问宾客是否需要物品寄存服务，并解释相关规定。寄存行李应手续齐全，危险物品、食品不予寄存。
- 5.2.4.7 应指示客房或电梯方向，或通知行李员为宾客服务。
- 5.2.4.8 办完登记入住后，应向宾客致谢，并祝愿愉快。
- 5.2.4.9 入店会客应按规定登记。
- 5.2.4.10 宜提供电子入住登记服务，使用方便，可设有专职协助人员。
- 5.2.4.11 与第三方预订平台应顺畅、高效沟通，信息准确无差错。

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 如宾客存放贵重物品，应请宾客填写保管单。
- 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 电话铃响后 10 s 内应答。
- 5.2.6.2 接电话时，三星级及以上饭店宜用中英文两种语言问候宾客，并表示提供帮助。
- 5.2.6.3 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 m 距离内时有目光接触、示意。
- 5.2.6.4 服务台宜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 应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，可提供委托代办服务。

5.2.7 商务中心

- 5.2.7.1 服务台应干净、整洁，各种宣传品摆放整齐有序，环境舒适、方便。
- 5.2.7.2 应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 应提供可上网的电脑，性能良好，电脑摆放位置应保护客人隐私。
- 5.2.7.4 宜提供多制式充电器，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，三星级及以上饭店宜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，应准确、无差错。
- 5.2.7.7 收到宾客传真、邮件等，应及时送达。
- 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 结账应准确、高效，宜同时提供线上支付、刷卡和现金结账。

5.2.8 商品部

- 5.2.8.1 应销售正规渠道商品、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 商品应陈列美观，明码标价，价签填写规范。

5.2.8.3 应掌握商品知识，准确介绍。

5.2.8.4 结账应准确、高效，宜同时提供线上支付、刷卡和现金结账。

5.2.9 外币兑换

5.2.9.1 宜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 应按照外币兑换程序提供服务，兑换准确。

5.2.9.3 应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 应确认宾客姓名，至少在对话中使用一次。

5.2.10.2 应确认宾客房间号和所有消费。

5.2.10.3 应按饭店与宾客约定的住宿时间、结算方法结算。

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

5.2.10.5 应接受现金、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 账务结算应迅速、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，三星级及以上饭店应用中英文两种语言，并表示提供帮助。

5.2.11.2 应与宾客确认房间号，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，应及时到达房间并礼貌友好问候宾客。

5.2.11.4 宜询问宾客是否需要安排交通工具。

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

5.2.11.6 宾客办完结账手续后，应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、交接等应及时、准确、无差错。

5.2.11.8 宾客寄存行李应做好登记，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 三星级及以上饭店，应配备中英文两种以上文字的宾客住店须知、服务项目介绍等。

5.3.1.2 应设有中英文两种以上文字的安全出口示意图、应急安全疏散指示图和安全警示标牌。

5.3.1.3 应有拨打电话和使用网络等的说明。

5.3.1.4 三星级及以上饭店，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。

5.3.1.5 根据饭店具体情况，应放置损坏物品赔偿等提示用语。

5.3.1.6 环保提示卡的摆放应符合 LB/T 007 的规定。

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

5.3.1.8 纺织品应符合 GB/T 22800 的规定。

5.3.2 客房整理

5.3.2.1 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。

- 5.3.2.2 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 客房与卫生间应清扫整洁、无灰尘、无污渍、无水迹、无异味。
- 5.3.2.4 应按卫生安全规定清洁、消毒杯具。
- 5.3.2.5 客房物品应码放整齐。宜将宾客个人的浴室用品摆放整齐。
- 5.3.2.6 悬挂门把手的标志牌，应挂、放规范。
- 5.3.2.7 应按不同用途分类正确使用清洁抹布，按要求清洗消毒。
- 5.3.2.8 应检查客房内设备设施，保证完好有效；清扫中应注意检查，发现问题及时报修。
- 5.3.2.9 应按照垃圾分类的要求处理垃圾。
- 5.3.2.10 应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 四星级及以上饭店宜提供开夜床服务，床头放置有文化特色的晚安卡或致意品。
- 5.3.3.2 应将宾客用过的物品进行整理，将被角打开适当角度。
- 5.3.3.3 应打开床头灯和卫生间灯，拖鞋、地巾摆放在合适位置。
- 5.3.3.4 应整理或更换卫生间棉织品及客用品，铺设防滑垫。
- 5.3.3.5 应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 三星级及以上饭店应提供洗衣服务。
- 5.3.4.2 洗衣单应注明洗衣服务时间、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，加收服务费应注明收费标准。
- 5.3.4.3 应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，污渍不能清除的及无法当面确认的，应书面告知宾客，并请宾客确认。
- 5.3.4.4 应登记衣物类别，依据面料、颜色、质地和洗涤要求正确洗烫。
- 5.3.4.5 应洗涤干净、熨烫平整、衣物完好。
- 5.3.4.6 洗好的衣物应妥善包装后，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 四星级及以上饭店应提供加急服务，并说明收费标准。
- 5.3.4.9 洗涤质量应符合 SB/T 10625 的规定。

5.3.5 微型酒吧

- 5.3.5.1 三星级及以上饭店应配备客房微型酒吧。
- 5.3.5.2 应备有适量品种的饮料、食品。
- 5.3.5.3 应及时核对、补充所耗物品。
- 5.3.5.4 冰箱运行状态应良好，节能环保，无明显噪音，清洁无异味。
- 5.3.5.5 应提供中英文价目表，表上食品、酒水与实际提供一致。
- 5.3.5.6 应定期检查食品与酒水，确保有效使用期。
- 5.3.5.7 应配备相应杯具。
- 5.3.5.8 应宾客需求，应及时将冰桶内放入冰块。
- 5.3.5.9 玻璃器皿应放杯垫，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、酒具等器皿应完好、无破损。
- 5.4.1.2 台布、餐巾、面巾等客用品应完好、无破损。
- 5.4.1.3 各类餐饮用车应稳固、完好。
- 5.4.1.4 餐桌、餐椅、接手台、餐柜等家具应完好、有效。
- 5.4.1.5 应张贴、摆放或通过信息化设备显示反食品浪费宣传信息或防止食品浪费标识。

5.4.2 预订

- 5.4.2.1 电话铃响 10 s 内应答。
- 5.4.2.2 接电话时问候宾客，三星级及以上饭店宜用中英文两种语言问候，并表示提供帮助。
- 5.4.2.3 应礼貌询问就餐人数、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 应及时处理网络预订，并确认所有预订细节。

5.4.3 迎宾领位

- 5.4.3.1 应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 引领手势应规范，走位合理，步幅适度。
- 5.4.3.4 应站位合理，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 应备有纸质或电子菜单/酒水单，三星级及以上饭店应有中英文对照的菜单/酒水单。
- 5.4.4.2 菜单/酒水单应明码标价，注明服务项目及服务费收取标准。
- 5.4.4.3 纸质版菜单/酒水单应字迹清晰，无涂改，无水印，无油迹，无破损。数字化菜单图片应显示清晰。菜单上可标明主要原料、分量、规格等。
- 5.4.4.4 菜单首页上宜明示“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 摆台应符合饭店服务规范，提供餐具，餐巾或餐纸。
- 5.4.5.2 宾客入座后，应适时询问宾客可否开始点菜。
- 5.4.5.3 熟悉菜单内容，点单时应与宾客保持目光交流，时令菜没有时，应提前说明。
- 5.4.5.4 宜主动推荐特色菜肴，并说明特色，尊重宾客饮食习惯，引导宾客理性消费，按需适量点餐。
- 5.4.5.5 书写或输入电子菜肴订单时，应站立端正。
- 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，应及时上酒水及冷盘（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 菜式和订单应相符，四星级及以上饭店出菜率应达 90%，上菜时报菜名宜适当得体，适当展示菜点。
- 5.4.5.9 上菜使用托盘，应洁净、无破损。
- 5.4.5.10 上菜时菜点应适温；托盘应保持平稳，汤、汁不溢、不洒。
- 5.4.5.11 上菜时应动作熟练、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 应热情、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 分菜时应选择合理站位，操作熟练、卫生，分派均匀。
- 5.4.5.15 应根据不同菜式要求及时调换餐具，适时提示宾客。
- 5.4.5.16 应尽量避免打扰宾客，适时撤换餐盘，动作轻巧，规范到位。
- 5.4.5.17 应关注宾客用餐情况，适时更换骨碟，撤换、摆放应方便宾客用餐。
- 5.4.5.18 应提供打包服务，餐具符合环保要求。

5.4.6 酒水

- 5.4.6.1 应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 应按照国家不同酒类提供侍酒服务。
- 5.4.6.4 操作玻璃器皿时，应握杯颈或持杯底。

5.4.7 宴会

- 5.4.7.1 应提供宴会指示标牌。
- 5.4.7.2 宜根据需求提供衣帽间服务。
- 5.4.7.3 应依据宴会预订单准备餐台，台面符合规范或预订要求，宜有主题特色。保证场地通道安全畅通。
- 5.4.7.4 宴会菜单设计应有主题特色，宜将防止食品浪费理念纳入其中。
- 5.4.7.5 应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 应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 应适时更换餐具。
- 5.4.7.9 应提供打包服务，餐具符合环保要求。

5.4.8 团队餐

- 5.4.8.1 应根据宾客日程安排，确认宾客用餐时间，提前做好开餐准备。
- 5.4.8.2 应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 应按照国家用餐人数合理配置菜品、主食。
- 5.4.8.4 应上菜适时，温度适宜。
- 5.4.8.5 餐间应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。
- 5.4.9.2 菜牌、菜点及餐具应摆放有序、整洁。
- 5.4.9.3 菜牌应统一、洁净，三星级及以上饭店，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 应及时补充菜点，适温、适量。
- 5.4.9.6 补充菜点和餐具时应避让宾客。
- 5.4.9.7 应提醒宾客适量取餐。
- 5.4.9.8 应关注宾客用餐情况，及时清理桌面。

5.4.10 咖啡厅

- 5.4.10.1 咖啡杯盘、保温器应摆放整齐、洁净，用具充足。
- 5.4.10.2 应主动询问需要，介绍自助餐食品，介绍酒水菜点。
- 5.4.10.3 应记录宾客需要的酒水、菜点并确认。
- 5.4.10.4 上菜应适时、温度应适宜。
- 5.4.10.5 餐间应视宾客需要提供相应服务。
- 5.4.10.6 宾客用餐后，应及时清理桌面。

5.4.11 酒吧/茶室/大堂吧

- 5.4.11.1 酒吧柜台、茶桌应洁净；酒水、茶叶、杯具等摆放应整齐、洁净。
- 5.4.11.2 应具备有多种酒水、佐餐小吃等。
- 5.4.11.3 提供的酒水与点单应一致。点单后应及时送达，食品、饮料温度适宜，玻璃器皿与饮料宜合理搭配。
- 5.4.11.4 视宾客需要提供相应服务。

5.4.12 送餐

- 5.4.12.1 三星级及以上饭店应提供送餐服务。
- 5.4.12.2 送餐菜单、菜式、饮料、甜食品种应符合 GB/T 14308 的规定。
- 5.4.12.3 接宾客订餐电话或受理网络预订时，应准确记录宾客房间号、菜点名称、数量等。
- 5.4.12.4 应向宾客重复并确认预订内容，主动告知预计送餐时间。
- 5.4.12.5 预先填写好早餐卡的，送餐时间不超过预订时间 5 min；临时订早餐和小吃的在 25 min 内送达；临时订中餐或晚餐的在 40 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。
- 5.4.12.6 送餐食品与点单内容应一致，温度适宜。
- 5.4.12.7 餐具、送餐推车或托盘应保养良好。饮料、食品均盖有防护用具。
- 5.4.12.8 核对房号，按门铃或轻轻敲门，应经宾客允许后，方可进入客房。
- 5.4.12.9 应礼貌问候宾客，询问宾客用餐位置，并按要求摆放。
- 5.4.12.10 账单条目应清晰，计算准确。
- 5.4.12.11 送餐完毕，应告知餐具回收程序（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 结账

- 5.4.13.1 宾客示意结账，应迅速递上账单。
- 5.4.13.2 应结账快捷，账单清晰，计算准确。
- 5.4.13.3 宜同时提供线上支付、刷卡和现金结账。

5.5 会议服务

5.5.1 预订

- 5.5.1.1 应在 30 s 内接待上门预订客人，并向客人致意。
- 5.5.1.2 电话预订 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 应详细了解客户要求，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 应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、桌签设置应规范、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、椅套应整洁、无破损、无褶皱、无灰尘、无污渍。

5.5.2.4 音响、照明、投影、空调等设备应提前调试好，电量充足，功能正常。

5.5.2.5 会议材料应摆放及时、整齐、无差错。

5.5.3 会间服务

5.5.3.1 应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，应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 应关注并及时响应宾客需求。

5.5.3.6 休息期间，宜及时清洁整理桌椅和台面。

5.5.3.7 茶歇设计宜体现文化内涵。

5.5.3.8 会议结束，应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 通用服务

5.6.1.1 应标明服务项目及价目，条目清晰，设置醒目。

5.6.1.2 应确认宾客消费人数、消费项目和结算方式，请宾客出示房卡。

5.6.1.3 应使用规范手势，礼貌为宾客引路。

5.6.1.4 各类康乐设施设备应布局合理、易于操作。

5.6.1.5 各类康乐设施设备应明示使用说明、安全注意事项、妥善保管贵重物品的安全提示等，位置醒目、字迹清晰，三星级及以上饭店应使用中英文。

5.6.1.6 服务人员应熟练掌握康乐设施设备使用方法，及时为宾客提供帮助。

5.6.1.7 服务人员应定时巡视，主动为宾客服务；发现宾客违反安全规定时，应礼貌劝阻。

5.6.1.8 应提供饮水、饮品或食品服务，标明价格，并确保有效期内。

5.6.1.9 服务人员进行场内清洁消毒时，应尽量避免打扰宾客。

5.6.1.10 临近营业时间结束，应礼貌提醒宾客，直至宾客离去。

5.6.1.11 应结账准确快捷，并请宾客确认。宜同时提供线上支付、刷卡和现金结账。

5.6.2 更衣服务

5.6.2.1 递送更衣柜钥匙，应提醒宾客妥善保管好钥匙、衣物和随身物品。

5.6.2.2 应用规范手势为宾客指引更衣室方向和更衣柜位置。

5.6.2.3 更衣室内应通风良好。

5.6.2.4 淋浴间应布置合理，方便使用。

5.6.2.5 淋浴间里宜提供皂液器或洗发水、沐浴露。

5.6.2.6 毛巾应柔软、清洁，尺寸、厚度适宜。

- 5.6.2.7 宜提供吹风机，位置合理，方便取用，可备有护肤霜等护理用品。
- 5.6.2.8 洗涤篮宜始终保持未满状态。
- 5.6.2.9 临近营业时间结束，应礼貌提醒宾客。
- 5.6.2.10 应在不影响宾客的情况下，做好浴室清洁。
- 5.6.2.11 宾客使用完毕更衣柜，应及时收回更衣柜钥匙，并提醒宾客带好衣物。

5.6.3 游泳池服务

- 5.6.3.1 应提供拖鞋、棉织品（浴巾或毛巾等），并及时更换宾客用过的棉织品。
- 5.6.3.2 池壁应清洁，明示水温。
- 5.6.3.3 池水洁净，水质应符合 CJ/T 244 规定。饭店应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。
- 5.6.3.4 水深标记及安全提示应清晰、醒目，三星级及以上饭店应有中英文安全提示。
- 5.6.3.5 应配备足够的救生设施。
- 5.6.3.6 救生员应熟练掌握服务程序，应保持巡视并及时提醒宾客潜在危险。
- 5.6.3.7 游泳池周边应干清洁卫生、安全、照明充足，地面防滑措施有效，无破碎玻璃、锋利物品等。
- 5.6.3.8 池边应提供数量充足的躺椅，清洁卫生，保养良好，位置摆放合理。
- 5.6.3.9 室外游泳池应提供数量充足的遮阳伞，保养良好。
- 5.6.3.10 应宾客要求提供饮品服务。
- 5.6.3.11 在宾客活动期间，服务员应减少不必要的服务干扰。
- 5.6.3.12 临近营业结束时间，应礼貌提醒宾客。

5.6.4 健身房服务

健身教练应随时观察宾客情况，及时做好安全提醒和服务。

5.6.5 桑拿房/蒸汽浴室服务

- 5.6.5.1 桑拿房/蒸汽浴室的室内初始温度适宜。
- 5.6.5.2 应提供温度计与计时器，准确清晰。
- 5.6.5.3 应备有紧急呼救按钮，保养良好，安全有效。
- 5.6.5.4 地面应经过防滑处理或具有防滑措施。

5.6.6 球类服务

- 5.6.6.1 场地地面应平整，保持清洁、无水渍。
- 5.6.6.2 场地应维护保养良好，标线清晰。
- 5.6.6.3 应张贴严禁赌博的标识。

5.6.7 歌舞娱乐服务

- 5.6.7.1 每个房间应设置禁止黄、赌、毒的标识。
- 5.6.7.2 应妥善安排宾客座椅和吧凳。
- 5.6.7.3 包间应设置长明灯，包间门宜安装可视窗。
- 5.6.7.4 影视、音响设备宜齐全，效果良好，画面、音质清晰。
- 5.6.7.5 点歌单字迹应清楚，整洁；点歌检索宜快速准确。
- 5.6.7.6 应定时观察场内情况，维护良好秩序。

5.6.8 美容美发服务

- 5.6.8.1 应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 服务技能熟练，应符合服务操作规程。
- 5.6.8.4 美容、美发服务质量应符合 DB11/T 630 和 DB11/T 100 的规定。

6 设施设备保养要求

6.1 室外设施设备

- 6.1.1 室外墙体应完整、无脱落、无裂痕。
- 6.1.2 广告牌应正规、稳固，字迹、图案清晰。
- 6.1.3 店名、店徽中英文文字应规范美观、字迹清晰，无脱漆、无残缺。
- 6.1.4 霓虹灯、彩灯、照明灯应完好、有效。
- 6.1.5 旗杆完好、旗帜悬挂应正规、无破损。
- 6.1.6 卫星天线及卫星电视接收器材应安装稳固、规范。
- 6.1.7 停车道线、导向线应明显，停车牌宜正规，停车场应平整。
- 6.1.8 花木绿地宜平整，绿篱宜齐整，无枯枝枯叶。
- 6.1.9 花园亭台、楼阁、铁艺装饰宜无脱漆、无锈迹。
- 6.1.10 自动门、旋转门调控应运转正常、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 运营设施设备应安全，有效，设计功能应符合客人需求，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、灯饰应稳固、完好、有效，照度应符合不同照明物的需求，光源、色温一致。
- 6.2.1.3 门、窗、门锁、窗帘应牢固、完好、有效，玻璃门应贴有防撞标志，窗户开启角度应符合安全要求。
- 6.2.1.4 门厅及主要公共区域应有闭路电视监控系统，完好有效。
- 6.2.1.5 应有无障碍设施。
- 6.2.1.6 电梯应平稳、有效、无障碍，应有盲文按钮，提示音，火警等提示，其保养应符合 DB11/T 418 的规定。三星级及以上饭店的电梯宜安装智能刷卡系统。
- 6.2.1.7 家具应稳固、完好，无变形、无划痕、无脱漆。
- 6.2.1.8 空调机组运行状态应良好，定期清洗；冷却塔内的冷却水质应符合卫生标准，空调排风口应完好、有效。各区域温度宜适宜，空气质量良好。
- 6.2.1.9 电话机应完好、有效。
- 6.2.1.10 应有无线网络，并有使用说明，网速流畅，覆盖公共区域。
- 6.2.1.11 宜提供方便宾客的充电服务。

6.2.2 公共卫生间

- 6.2.2.1 洗漱台面、镜面、面盆、水池、恭桶应完好，无破损，无堵塞。五金件无锈蚀。
- 6.2.2.2 应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 地漏排水应畅通、无异味、无堵塞。
- 6.2.2.4 卫生纸托架、纸桶等应完好,宜备有充足的卫生纸,每个厕位提供挂衣钩、手机架和门锁,完好有效。
- 6.2.2.5 皂液器应完好有效,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,应完好有效。
- 6.2.2.7 卫生洁具应符合节水要求。
- 6.2.2.8 垃圾桶分类标识、冷热水标识、七步洗手法图示应清晰可见。

6.2.3 前厅

- 6.2.3.1 行李车、伞架应完好无损,三星级及以上饭店宜配备轮椅。
- 6.2.3.2 总服务台及其各种设备应齐全、完好、有效。
- 6.2.3.3 贵重物品保管场所监控设备应完好、有效;贵重物品保险箱应安全、有效。
- 6.2.3.4 电脑、复印机、传真机等设备应摆放整齐、完好。
- 6.2.3.5 宣传品架应整洁、完好,宣传品应规范、充足。
- 6.2.3.6 应备有分类垃圾桶,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 房间隔音宜效果良好。
- 6.2.4.2 门牌、门铃、门锁、门镜、安全链、把手及闭门器应完好有效。
- 6.2.4.3 应有无线网络,网速流畅,覆盖客房区域,方便使用。
- 6.2.4.4 电视、电话、冰箱等电器及插座应完好、无损、有效、安全。
- 6.2.4.5 床具、床头板应稳固、完好。
- 6.2.4.6 梳妆台、半身镜、全身镜稳固、照明度应完好、无变形、无破损。
- 6.2.4.7 窗帘开闭应自如、使用方便,遮光效果良好。
- 6.2.4.8 室内区域照明应良好,满足客人需要,光源、色温一致。控制开关应完好有效,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,方便宾客使用。
- 6.2.4.9 客用保险箱应完好有效。
- 6.2.4.10 应配备急照明手电、逃生面罩,位置合理。
- 6.2.4.11 烟感报警、自动喷淋设施,应完好有效。
- 6.2.4.12 卫生间洗漱台、面盆应完好。
- 6.2.4.13 恭桶、浴盆、淋浴喷头、水龙头应完好,无锈迹,关闭无滴漏、无堵塞、低噪音,节水措施有效,应配有防滑垫,有防滑提示,有防溅水措施。
- 6.2.4.14 浴帘、浴杆、巾架、晾衣绳、卫生纸托架应完好。
- 6.2.4.15 地漏排水畅通,应无异味,无堵塞。
- 6.2.4.16 排风系统应完好,运行时无明显噪音。
- 6.2.4.17 每房宜提供不少于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 宜设有无障碍客房,各项设备方便、完好、有效。
- 6.2.4.20 电子门牌应显示清晰,信息有效。
- 6.2.4.21 三星级及以上饭店应备有体重秤、吹风机,完好有效。

6.2.5 厨房/餐厅/咖啡厅/酒吧

- 6.2.5.1 厨房区域应按规定配备安全、消防设施设备及急救箱。
- 6.2.5.2 灶台、转炉、蒸锅、加工案台等设备应完好、有效。
- 6.2.5.3 空调送、回风口及通风设备应有效。
- 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和节能环保型排油烟设备，并符合 DB11/T 1260 的规定。
- 6.2.5.7 厨房内排水管道出入口应安装使用金属材料制成的篦子，篦子缝隙间距或网眼应小于 10 mm。
- 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，应符合 GB/T 14308 的规定。
- 6.2.6.2 应有可供宾客使用的无线网络。
- 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 应配备电脑、即席发言麦克风、投影仪、屏幕、音响等设备，效果清晰，方便使用。
- 6.2.6.5 桌椅、饮水用具应完好，无裂痕、无破损。
- 6.2.6.6 衣帽间标志应明显，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、保养良好、有效，健身器材应符合 GB 17498.1 的规定，定期检查维护。
- 6.2.7.2 服务工具应齐全、完好，有效。
- 6.2.7.3 饮水用具、吧台酒具应完好、无破损。
- 6.2.7.4 更衣柜应保养良好。
- 6.2.7.5 各种浴帘、门、屏风应保养良好。
- 6.2.7.6 游泳池的救生设施应保养良好，安全有效。

6.2.8 商品部

- 6.2.8.1 商品柜、商品架等应稳固、完好。
- 6.2.8.2 玻璃门或玻璃柜台应完好，无裂痕、无破损，并设置安全提示。

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 应在酒店大堂合适位置摆放卫生类相关证照。

7.2 员工卫生

- 7.2.1 应持健康证上岗，每年体检合格后方可上岗。
- 7.2.2 应遵守饭店卫生制度和岗位卫生要求。

7.2.3 应及时做好手卫生，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时应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、应急预案，设置应急处置区域。

7.3.2 应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，如遇身体健康状况异常，应及时就医。

7.3.4 确保饭店各区域应有效通风换气。

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

7.3.6 重复使用的公共用品用具及客人用品宜“一客一用一消毒”。

7.3.7 宜配备常用急救设施。

7.4 室外卫生

7.4.1 门前场地、绿地、停车场应清洁，无杂物、无废弃物，泥土不外露，停车牌应清洁。

7.4.2 内庭花园路面、座椅、石凳、台阶应清洁、无废弃物。

7.4.3 建筑物外观应清洁。

7.4.4 广告牌应光洁、无污迹。

7.4.5 店名、店徽应无污迹。

7.4.6 照明灯、彩灯、霓虹灯应光亮、无污迹。

7.4.7 门前装饰、石雕等应整洁。

7.4.8 门前台阶、车道应洁净。

7.4.9 无障碍设施应清洁、通畅。

7.4.10 自动门、转门、推拉门应光洁、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、提示牌应光洁，无污迹。

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、柜等所有设施设备宜光洁、无灰尘、无污迹。

7.5.1.3 集中空调通风系统卫生要求应符合 DB11/T 485 规定。

7.5.1.4 电话应光洁、无灰尘，送话器宜干净无异味，应定期消毒。

7.5.1.5 电视机、音像设备等应无灰尘，遥控器应保持清洁，定期消毒。

7.5.1.6 花瓶、花盆应光洁、无污迹。

7.5.1.7 花卉叶片应光洁、无枯枝枯叶。

7.5.1.8 垃圾桶应清洁、无异味。垃圾应分类收集，日产日清。

7.5.1.9 公共区域及办公场所空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

7.5.1.10 饮用水应符合 GB 5749 的规定，二次供水设施卫生应符合 GB 17051 的规定。

7.5.1.11 门厅应整洁、无灰尘。

7.5.1.12 通道及步梯、消防梯应清洁、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、干手器等应光洁、无水垢，无印迹。
- 7.5.2.2 地漏宜无污渍、无异味。
- 7.5.2.3 清洁工具应无外露。

7.5.3 前厅

- 7.5.3.1 轮椅、行李车、伞架应整洁。
- 7.5.3.2 总服务台及各种设备应光洁、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应洁净、无灰尘。

7.5.4 客房

- 7.5.4.1 客房家具应完好光洁、无灰尘。
- 7.5.4.2 床上用品应清洁、无毛发、无污渍、无变色、无破损。
- 7.5.4.3 擦鞋布应洁净。
- 7.5.4.4 送餐牌、“请即打扫”牌、“请勿打扰”牌、洗衣袋、电视节目单、洗衣单等应平整、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、文具夹应光洁、无灰尘。
- 7.5.4.8 卫生间洗漱台、梳妆台、梳妆镜应光洁、无水迹、无污渍；浴盆应光洁、无油渍、无毛发。
- 7.5.4.9 毛巾、浴巾、浴衣等客用棉织品应洁净、无破损、无板结。
- 7.5.4.10 淋浴喷头、水龙头、浴帘、浴杆、巾架等应光洁、无皂迹。
- 7.5.4.11 手纸托架、纸筐、卫生袋、防滑垫、体重秤及其它用品应洁净。
- 7.5.4.12 恭桶应无异味、外壁光洁、内壁无污垢。
- 7.5.4.13 地漏应无污渍、无异味，排风机应光洁。
- 7.5.4.14 客房内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

7.5.5 厨房/餐厅/咖啡厅/酒吧

- 7.5.5.1 厨房灶台、烤炉、蒸锅等设备应洁净，无油垢。
- 7.5.5.2 加工案台、刀具、厨具等应洁净、无油渍。
- 7.5.5.3 洗碗机、消毒机、水池应光洁、无油垢。
- 7.5.5.4 通风设备、空调回风口、防尘罩应无灰尘、无油渍。
- 7.5.5.5 排污地槽、地漏、排污井等设施应保持畅通、清洁。
- 7.5.5.6 餐具、饮具、酒具等器皿应洁净、无破损。
- 7.5.5.7 台布、餐巾、面巾应洁净、消毒。
- 7.5.5.8 各类餐饮用车应光洁、无油渍。

7.5.6 会议室/多功能厅

- 7.5.6.1 环境应整洁干净，安静隔音，光线柔和，照明适宜。
- 7.5.6.2 桌椅、饮水用具应洁净，消毒。
- 7.5.6.3 空气应清新，温度适宜，无异味。

7.5.7 康乐部

- 7.5.7.1 康乐场所、设施设备、专用物品等应清洁卫生、无异味，按规定消毒。

7.5.7.2 饮水用具、吧台酒具、围巾、围布及工具等应光洁，洗刷、按规定消毒。

7.5.8 商品部

商品柜台、商品货架等应洁净、无灰尘。

7.6 食品要求

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 外购食品饮品应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，不应经营、加工、食用野生动物。

7.7 垃圾处理

7.7.1 应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应清洁，无异味。

7.7.3 清扫、清运应及时，无积存。

7.7.4 清运厨余垃圾应有清运记录。

7.8 油烟排放

7.8.1 操作间的集烟罩和烟道入口处 1 m 范围内，应当每日进行清洗。中餐操作间的排油烟管道应当每 60 d 至少清理 1 次，应当做好清理记录。

7.8.2 油烟、颗粒物的排放浓度应符合 DB11/ 1488 的规定。

8 安全要求

8.1 组织机构

应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 应配备与饭店规模相应的专职安保人员、义务消防员，并应经过专业技术培训。

8.2.2 消防监控室应实施 24 h 值班制，消防人员发现情况应及时报警或处理，并作好记录，闭路电视录像资料应保持 30 d 以上。

8.2.3 监控系统应能监查客房走廊、大堂、员工通道口、办公室等区域的安全情况，接好值班电话和报警电话，应登记好时间、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巡查，发现水、火、毒、盗等安全隐患及时处置并上报；防止闲杂人员进入客房或饭店打扰客人。

8.2.5 停车场保安员应引导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 住宿登记设备应完好、有效。

8.3.2 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。

8.3.3 消防监控系统应完好，有效，图像监控系统建设应符合 DB11/T 384.1 的规定。

8.3.4 消火栓、灭火器应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、部位应安有防盗门、报警器、护栏、保险柜，安全有效，并配备防暴器材。

8.3.6 中控室消防应急包中消防物品应配备齐全，并有物品清单。

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

8.4.2 应定期进行应急预案的安全检查、演练，并做好记录；预案职责应明确、措施应得当、流程应清晰。

8.4.3 应有客人信息安全管理制度和规范，确保客人信息安全。

9 投诉处理要求

9.1 通用要求

9.1.1 应建立通畅的投诉渠道。

9.1.2 应完善投诉处理流程。

9.1.3 应保护投诉者的隐私。

9.2 投诉处理

9.2.1 应主动接待投诉者，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，应做好安抚并上报。

9.2.3 应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 d 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，宜做好舆情监测。

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] GB/T 40042 绿色餐饮经营与管理
 - [2] GB/T 42966 餐饮业反食品浪费管理通则
 - [3] LB/T 020 饭店智能化建设与服务指南
 - [4] LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
 - [5] SB/T 10476 饭店服务礼仪规范
 - [6] DB11/T 1322.49 安全生产等级评定技术规范 第49部分：星级饭店
 - [7] DB45/T 380 旅游饭店服务质量规范
 - [8] 北京市人民政府 北京市餐饮经营单位安全生产规定》(政府令〔2006〕177号)
 - [9] 国家市场监督管理总局《餐饮服务食品安全操作规范》(2018修订版)
-