

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1215—2024
代替 DB11/T 1215—2015

经济型酒店设施与服务规范

Specification for facility and service of economy hotels

2024 - 06 - 28 发布

2024 - 10 - 01 实施

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 基本原则.....	2
5 设施要求.....	2
6 服务要求.....	4
7 卫生要求.....	5
8 安全要求.....	6
9 绿色环保要求.....	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。

本文件代替 DB11/T 1215—2015《经济型酒店设施与服务规范》。与 DB11/T 1215—2015 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 2015 版的“引言”）；
- b) 删除了引用的已废止的标准，补充并更新了引用的标准（见 2，2015 版的 2）；
- c) 修改了“经济型酒店”的定义（见 3.1，2015 版的 3.1）；
- d) 修改了对“经济”“舒适”“卫生”“绿色”原则的表述（见 4，2015 版的 4）；
- e) “设施要求”中，修改了部分要求的表述（见 5，2015 版的 5）；增加了无障碍设施、员工休息区、设置标识、客房通风换气、客房卫生间电气安全措施等方面的要求（见 5.1.6、5.1.11、5.2.4、5.3.3、5.3.15）；删除了部分要求（见 2015 版的 5.2.3 和 5.2.6）；
- f) “服务要求”中，修改了“基本要求”、“前厅服务”中的部分表述（见 6.1、6.2，2015 版的 6.1、6.2）；增加了制度规范、宾客信息安全、适老化、宾客意见收集和反馈、客房预订、客房清扫、清洁、环保、制止餐饮浪费等方面的要求（见 6.1、6.2、6.3、6.4）；
- g) “卫生要求”中，修改了对垃圾处理要求的表述（见 7.5.1，2015 版的 7.5.1）；对店内卫生要求做了补充（见 7.3.1），增加了对生活污水处理、排放的要求（见 7.6）；删除了部分要求（见 2015 版的 7.2.2、7.2.3、7.5.2）；
- h) “安全要求”中，修改了对消防监控系统要求的表述（见 8.4，2015 版的 8.2）和对应急疏散要求的表述（见 8.6，2015 版的 8.5）；增加了对消防设施和器材、消防安全管理、应急照明设施、紧急出口、应对突发事件、宾客信息安全等方面的要求（见 8.1、8.2、8.7、8.8、8.9、8.10）；
- i) “绿色环保”要求中，对提倡节约的要求做了补充（见 9.4）；增加了对能耗、节能减排、噪声污染防治等方面的要求（见 9.6、9.7、9.8）；
- j) 增加了参考文献。

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、石睿、王静、严旭阳、黄莉、李白。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2015 年首次发布为 DB11/T 1215—2015；

——本次为第一次修订。

经济型酒店设施与服务规范

1 范围

本文件规定了经济型酒店设施与服务的基本原则、设施要求、服务要求、卫生要求、安全要求、绿色环保要求。

本文件适用于各种类型的经济型酒店的设施与服务。

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 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 30560 电梯操作装置、信号及附件
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
- GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 55015 建筑节能与可再生能源利用通用规范
- JGJ 62 旅馆建筑设计规范
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- SB/T 10475 经济型饭店经营规范
- DB11/ 307 水污染物综合排放标准
- 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/T 2103.1 社会单位和重点场所消防安全管理规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

经济型酒店 **economy hotel**

以住宿服务为主要产品，提供经济、舒适和有限服务的酒店。

4 基本原则

4.1 经济

在保证服务质量的前提下，设施设备配备合理实用，产品性价比高。

4.2 舒适

为宾客提供的住宿设施良好，环境舒适，干净整洁。

4.3 便捷

交通便利，预订、入住、退房等服务快捷高效。

4.4 卫生

经济型酒店（以下简称“酒店”）的环境整洁、干净。

4.5 绿色

合理利用资源、保护环境，注重经济效益、社会效益和生态效益的统一。装修装饰、经营管理充分考虑绿色、环保，低碳节能。

4.6 安全

设施设备完好有效，安全运行机制完善。

5 设施要求

5.1 基本要求

5.1.1 应符合国家和北京市安全、卫生、环保等相关管理规定和标准要求。

5.1.2 酒店客房宜不少于 15 间。

5.1.3 店徽、标牌醒目；酒店内标识清晰，标识文字可使用规范的中外文表示且符合 GB/T 10001.2 的规定，不得单独使用外语标识牌。

5.1.4 移动通信信号和无线网络应覆盖全店。

5.1.5 设备、设施应定期检测、维护保养，确保正常使用。

5.1.6 应设置与酒店规模相应的无障碍设施。应按照无障碍设施工程建设标准配置一定比例的无障碍客房。

5.1.7 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

5.1.8 酒店空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

5.1.9 噪声和公共用品消毒标准值及其卫生要求应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1、GB 37489.2 的规定。照度应符合 GB 55015 的规定。

5.1.10 应设有电话总机、运行有效的计算机管理信息系统、火灾报警控制及显示装置、防盗报警装置、安防监控设备及显示装置。

5.1.11 应为员工提供休息区域。

5.2 前厅

5.2.1 应设服务台、宾客休息区、公共卫生间，可设置中外文标识。

5.2.2 装饰、装修风格宜美观大方，环境整洁，照明系统完好。

5.2.3 应在显著位置明示房间类型及收费标准。

5.2.4 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。

5.2.5 公共卫生间应整洁、干净、无异味，应设有无障碍设施。

5.3 客房

5.3.1 大床客房使用面积不宜小于 9 m²（含卫生间），双床客房使用面积不宜小于 12 m²（含卫生间）。

5.3.2 门窗应安装牢固，密封良好，隔音效果好；门上应安装窥镜、防盗装置，应有“请勿打扰”“请即打扫”等提示性电子显示设备或挂牌；应有遮光效果较好的窗帘。

5.3.3 原则上客房宜有可开启外窗进行通风换气，若固定窗房间，应送新风，建议新风量每间每小时 100 m³。

5.3.4 应配置冷暖空调，安装牢固，出风无异味，运行低噪声、不漏水。

5.3.5 照明设施应完好，灯光应柔和舒适。

5.3.6 应配有挂衣处、穿衣镜。

5.3.7 应设有床、床头柜，且完好、稳固、整洁。

5.3.8 床垫应舒适、整洁；棉织品应材质良好、柔软舒适、干净整洁。

5.3.9 应配备桌、椅（凳）或沙发；应备有电热水壶、水杯、茶包；应提供服务指南、住宿须知。

5.3.10 应提供免费上网接口或无线网络；应提供不受节能控制的持续供电插座。

5.3.11 应有电视机等影像设备，播放内容应符合国家规定。

5.3.12 应保证 24h 热水，水温稳定、可调，出水良好，冷热水标识清晰。

5.3.13 卫生间应配有面盆、镜子、冷热水龙头、防水插座、淋浴设备、马桶、毛巾、口杯、浴巾、吹风机、垃圾桶、卫生纸。应有环保提示。

5.3.14 卫生间应排风良好，排水通畅，防滑设施有效并有防滑提示，照明应符合国家标准的规定，有垃圾分类标识。

5.3.15 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。

5.4 餐厅与厨房

5.4.1 具备条件的可开设餐厅。

5.4.2 餐厅面积宜与酒店接待住宿能力相符；餐具应完好、卫生干净，提供公勺公筷；不主动提供一次性餐具；应有反餐饮浪费标识。

5.4.3 厨房应管理规范，有专用库房和垃圾分类设备。

5.5 通道和电梯

5.5.1 引导标识应清晰醒目，位置合理，照明良好。

5.5.2 安全通道、出口和疏散楼梯应保持畅通，应急灯应完好。

5.5.3 建筑三层及以上应配备客用电梯，每 100 间客房宜配电梯一部。电梯的按钮和指示器件应符合 GB/T 30560 的规定；应张贴电梯安全标识；电梯维修保养应符合 DB11/T 418 的规定。

6 服务要求

6.1 基本要求

6.1.1 应提供前厅、客房服务，具备条件的可提供餐饮服务。

6.1.2 应具备完备有效的员工手册、规章制度、操作程序和服务规范。应定期开展员工培训，做好记录。

6.1.3 员工应掌握岗位业务知识和技能并能熟练应用，言行举止应符合各岗位的规范与要求。

6.1.4 员工上岗应着工装、佩戴工牌，仪容仪表应整洁、得体。

6.1.5 应对宾客服务礼貌、友好，尊重宾客风俗习惯和宗教信仰。

6.1.6 应确保宾客信息及隐私安全。

6.1.7 应为老年人、儿童等需要帮助的宾客提供必要的服务。

6.1.8 宜建立宾客意见收集、反馈和改进机制，关注宾客网络评价意见并及时回复。

6.2 前厅服务

6.2.1 应提供 24 h 总机服务。

6.2.2 应提供预订服务。接受电话预订能够正确描述酒店各项产品，确认预订细节；实时网络预订界面清晰，运行高效，及时确认；应热情接待到店宾客，询问宾客入住意向并记录或办理入住/预订手续。

6.2.3 应与第三方预订平台顺畅、高效沟通，准确无差错。

6.2.4 应提供适合宾客要求房型的相关信息。如无宾客要求的房型，宜主动提供其他选择建议。应说明房价及所含内容和酒店入住的有关规定。

6.2.5 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，准确无差错；应确认宾客抵离时间、房型、间数、付款方式，按规定收取预付款。

6.2.6 应提供问询服务。应仔细聆听宾客的要求或问题，做到首问式服务；应熟悉酒店及周边环境，对宾客提出的问题给予耐心答复。

6.2.7 应提供准确、有效的叫醒服务。

6.2.8 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。

6.2.9 可提供打印、复印、传真等商务服务。

6.2.10 应宾客要求可提供笔、便签纸、针线包、雨具等物品的借（租）用服务，做好登记并准确说明物品使用方式。

6.2.11 应提供结账服务，确认宾客的所有消费，提供总帐单，条目清晰、正确完整。应接受现金、刷卡或线上支付等多种结账方式。线上支付应界面清晰，使用方便。

6.3 客房服务

6.3.1 客房（卫生间）应每天全面清理一次，或应宾客要求进行清理。

6.3.2 客房与卫生间应清扫整洁，无灰尘、无污渍、无异味。

6.3.3 应宾客要求更换床单、被单、枕套及卫生间针织用品，做到一客一换。

6.3.4 宾客离店后应及时清扫。宾客遗留物品应及时送交宾客或按规定处置。

6.3.5 应按照规定的数量和品种提供、更换和补充客用品。

6.3.6 杯具应一客一消毒，应按卫生安全规定清洁、消毒杯具。

6.3.7 应按不同用途分类并正确使用清洁抹布，按要求清洗消毒。

6.3.8 可提供洗衣服务。

6.3.9 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。

6.3.10 环保提示卡的摆放应符合 LB/T 007 的规定。

6.4 餐厅服务

6.4.1 宾客抵达餐厅后，应及时接待，指引座位。

6.4.2 宾客用餐结束离开时，应提示宾客带好随身物品。

6.4.3 应及时收拾餐具，清理餐桌。

6.4.4 结账应快捷、准确。

6.4.5 应有制止餐饮浪费行为的提示。

7 卫生要求

7.1 员工卫生

7.1.1 直接为顾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。

7.1.2 应遵守卫生制度和岗位卫生工作职责。

7.2 店外卫生

7.2.1 建筑外观、店名、店徽应完好、整洁。

7.2.2 门前场地、通道应整洁、无杂物。

7.3 店内卫生

7.3.1 应保持店内各区域卫生干净，并定期消毒和消杀虫害。

7.3.2 标牌、引导、提示牌等应清晰、整洁、完好。

7.3.3 通道、步梯、电梯应清洁、无杂物。

7.3.4 地面、台阶、墙面及装饰物、天花板、灯具、扶栏、扶杆、台、柜等应清洁、完好、无灰尘、无污迹。

7.3.5 餐具、饮具、酒具、厨具等设备应洁净、无破损，按规定定期消毒；排污设施应保持通畅、清洁；油烟排放应符合 GB 18483 的规定。

7.3.6 通风设备、空调回风口应洁净。

7.4 食品卫生

7.4.1 食品采购、运输、存储、加工应符合食品安全相关管理规定。

7.4.2 预防和控制传染性疾病措施应符合传染性疾病预防相关管理规定。

7.4.3 饮用水应符合 GB 5749 的规定。

7.5 垃圾处理

7.5.1 应及时收集并按生活垃圾分类要求处理。

7.5.2 应遮盖或封闭清运且清运及时。

7.5.3 生活污水应接入市政污水管网或采用自建污水处理设施、收集池抽运等方式收集处理并达标排放，杜绝污水直排环境。生活污水排放应符合 DB11/ 307 的规定。

8 安全要求

8.1 应按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效，做好记录。灭火器材应符合 GB 50140 的规定。

8.2 酒店在投入使用、营业前应依照 DB11/T 2103.1 的要求，明确消防安全管理责任，落实相关管理制度与操作规程，定期开展人员培训。

8.3 安全机制完善，应配备与酒店规模相应的专职保安、义务消防员；应定期开展安全培训、安全检查及预案演练，做好记录。

- 8.4 消防监控系统应完好、有效，消防栓标识清楚，图像监控系统建设应符合 DB11/T 384（所有部分）的规定，确保安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。
- 8.5 公共区域应设有监视器、防盗门、报警器、护栏等装置，确保完好、有效。
- 8.6 公共区域、客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明。客房内应配置防烟面罩等火灾逃生设备，方便取用。
- 8.7 公共区域（包括：疏散走道、电梯厅、楼梯间、前厅、大堂、餐厅等）应有应急照明设施，客房内应配有应急手电。
- 8.8 应有紧急出口，位置合理，标识清楚，无障碍物。
- 8.9 应制定突发事件（包括火灾、自然灾害、酒店建筑物和设施设备事故、食品安全事件、社会治安事件、公关和舆情危机等）处置的应急预案，并定期培训、演练，做好记录。
- 8.10 应有宾客信息安全管理制度和规范，确保宾客信息及隐私安全。

9 绿色环保要求

- 9.1 倡导绿色设计、清洁生产、低碳节能、绿色消费的理念。
- 9.2 室内外设计和设施配置等方面应充分考虑能源节约和生态环境保护。
- 9.3 宜使用清洁能源和原料，减少或避免污染物的产生与排放。
- 9.4 提倡节约，酒店不主动提供“六小件”（六类一次性用品：牙刷、梳子、浴擦、剃须刀、指甲锉、鞋擦），鼓励宾客使用自带的洗漱用品及拖鞋。
- 9.5 店内外宜设置环境保护宣传画或提示语。
- 9.6 能耗应符合 SB/T 10475 的规定。
- 9.7 应有节能减排方案并有效实施。
- 9.8 应采取有效措施，防止、减轻经营活动噪声对周围噪声敏感建筑物的影响。

参 考 文 献

- [1] GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
 - [2] GB 55025 宿舍、旅馆建筑项目规范
 - [3] LB/T 066 精品旅游饭店
 - [4] SB/T 11045 商务饭店经营服务规范
 - [5] DB11/T 187 旅游星级饭店服务质量要求
 - [6] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国噪声污染防治法（2021）
 - [7] 国务院. 公共场所卫生管理条例（2019修订）
 - [8] 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（2021）
 - [9] 北京市人民代表大会常务委员会. 北京市国际交往语言环境建设条例（2021）
-