

T/SYLX

沈阳市旅游协会团体标准

T/SYLX 007—2018

全国团体标准信息平台

旅游住宿业服务规范

全国团体标准信息平台

2018 - 02 - 13 发布

2018 - 03 - 13 实施

沈阳市旅游协会

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 服务标准	1
4 设备设施	5
5 卫生要求	6
6 安全服务	7
7 投诉	7

前 言

本标准根据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》而制定。

本标准由沈阳市旅游协会提出并归口。

本规范起草单位：沈阳市旅游协会。

本标准的主要起草人：于龙、闫守祝、徐阳、张玉圣

本标准于2018年02月首次发布。

全国团体标准信息平台

旅游住宿业服务规范

1 范围

本标准规定了旅游住宿业的服务标准、设施设备、卫生要求、安全服务、投诉等服务规范。

本标准适用于沈阳市行政区划内提供旅游住宿的星级宾馆、快捷宾馆、旅店、客栈、度假村。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 7588 电梯制造与安装安全规范
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB 9668 体育馆卫生标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公用信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分及评定
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB 50243 通风与空调工程施工质量验收规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- LB/T 003 星级饭店客户用品质量与配备要求
- SB/T 00989 衣物洗涤质量要求
- DB21/T 1882 洗车服务质量规范
- DB21/T 1945 综合健身房服务规范

3 服务标准

3.1 员工仪表、礼节行为

3.1.1 着装

- a) 员工（上岗（班））应按单位规定着装；
- b) 着装干净、整洁、无破损。

3.1.2 仪容仪表

- a) 女员工应化淡妆，忌浓妆；男员工不留长发、胡须；
- b) 配戴服务工牌、领带（领花），胸花按岗位配戴一致；
- c) 工作鞋（皮鞋）应以胶底为宜，走路时不宜发出较大的响声。

3.1.3 形体动作

- a) 站姿（立）自然平稳，身体正直；
- b) 坐姿端庄；
- c) 走路姿势端正，行进速度适中，两眼平视，身体平稳，遇有宾客迎面直来，主动侧身让路。引导宾客行进时，走在宾客前方适当位置，需要转弯时，先伸手示意宾客。

3.1.4 服务语言

- a) 讲普通话，语言清晰、简练、准确、柔和；
- b) 掌握应用英语常用短语。星级宾馆、度假村直接为宾客服务的员工能够用英语准确流利对话；
- c) 接待服务人员应能简单使用手语，能够和特殊人群进行沟通；
- d) 其他语种，酒店度假村的前厅服务台和电话总机岗位，应有会两种外语的员工。

3.1.5 礼节礼貌

- a) 接待服务人员使用礼貌用语，熟练掌握问候、称呼、迎送、应答礼节；
- b) 服务中对后续宾客，应在30秒钟之内，用热情目光接触或示意宾客稍候；
- c) 服务中表情自然，举止文雅。

3.1.6 职业素养

- a) 遵守国家法律、法规；
- b) 对宾客谦虚、诚实；
- c) 对宾客不分种族、国籍、贫富、亲疏，一视同仁；
- d) 对老、弱、病、残疾宾客，优先服务；
- e) 尊重宾客风俗习惯、宗教信仰；
- f) 保护宾客合法权益；
- g) 遵循社会公德、创建健康、文明服务环境。

3.1.7 服务知识

- a) 熟记酒店主要经营项目和各营业时间；
- b) 熟悉酒店经营特点和饮食风味；
- c) 熟记本岗位的服务程序和相关知识；
- d) 熟记并遵守员工手册，规章制度和劳动纪律。

3.2 前厅服务

3.2.1 门前车场（管理不归酒店的除外）管理人员

- a) 着工作服，佩戴胸牌，有效的维持安全秩序；
- b) 停车前查外观，如有毁、损、划痕应请宾客确认。

3.2.2 门卫

- a) 站姿端正，精神集中；
- b) 宾客到达门前，热情迎接，主动问好，宾客进出酒店，及时准确拉门；
- c) 宾客乘车到门前，快步上前开拉车门；
- d) 为宾客调（派）的出租车要有记录（备查）；
- e) 宾客离去时，用敬语欢送。。

3.2.3 大堂经理

- a) 大堂经理位置明显；

- b) 掌握和了解酒店当日的主要经营活动;
- c) 迎送宾客礼节周到;
- d) 维护前厅的良好秩序
- e) 热心解答宾客问询, 正确处理宾客投诉, 协调前厅服务工作, 记录前厅服务情况;
- f) 服务时间, 执行GB/T 14308标准; 因工作离开岗位, 应在5分钟之内召之即到。

3.2.5 前台

3.2.5.1 接待

- a) 热情、礼貌耐心帮助宾客查询、回答宾客问询事项;
- b) 掌握酒店各种服务设施类型、价格, 掌握订房状态, 掌握当日房态;
- c) 查验有效证件, 办理宾客入住手续快速、准确;
- d) 准确填写临时住房登记表(中英文)。登记表必须具备: 姓名、性别、出生年月日、国籍、证件种类、证件号码、签证有效期、永久性地址、抵、离店时间、房号、房价、宾客和开房员签名及提示宾客有关贵重物品丢失、损坏酒店物品赔偿等内容的责任声明;
- e) 主动征询宾客的环境需求, 介绍、推荐无(吸)烟楼层。

3.2.5.2 订房

- a) 配置专门工作人员进行电话、网络、微信订房业务;
- b) 在一分钟快速准确回复网络、电话、微信上客户提出的相关问题;
- c) 具有自己酒店、客栈、旅馆的专门网站和微信订阅号;

3.2.6 留言、叫醒、快件服务

- a) 准确办理和传递宾客留言服务;
- b) 宾客需要叫醒服务, 准确记录宾客姓名、房号、叫醒时间并及时转交电话总机或客户服务中心;
- c) 收到客人快件经专人登记后及准确交宾客验收签字, 发现错投快件后要在两天内退还快递公司;

3.2.7 贵重物品保管

- a) 设置贵重物品保管箱。为住店宾客免费提供贵重物品保管服务;
- b) 宾客存放贵重物品, 请宾客填写贵重物品保管单;
- c) 宾客持贵重物品保管箱钥匙领取贵重物品时, 核对编号和宾客签名。

3.2.8 商务中心

- a) 服务价目牌悬挂位置明显, 列项明细;
- b) 设置供宾客自行使用的电脑设备;
- c) 商务洽谈环境舒适、方便;
- d) 为宾客打印文件熟练准确;
- e) 电传、影印文字清晰;
- f) 为宾客发送快件及时准确;
- g) 结帐、收款准确。

3.2.9 总机服务

- a) 话务员语言清晰, 语气柔和;
- b) 熟记常用电话号码和国际国内常用地区代码;
- c) 电话响音三声之内应接听电话;
- d) 接听外线电话, 用中英文两种语言报店名;
- e) 接转电话准确、及时、无漏接、无误接;
- f) 转接电话, 对方电话响音5次以上, 确定无人接听, 应回告宾客;
- g) 留言服务, 准确记录和填写留言内容, 20分钟内送到留言房间;

- h) 叫醒服务准时；
- i) 熟练掌握酒店规定的应急程序。

3.2.10 外币兑换

- a) 明示银行外向兑换牌价；
- b) 按外币兑换程序服务；
- c) 识别外币真伪。兑换准确。

3.2.11 收款

- a) 客房价目表中英文字迹清楚，位置明显；
- b) 客房收费以“间/夜”为标准单位。按宾客住“一间/夜”计收一天房费，次日12小时以后，18时以前办理退房手续，可加收半天房费，18时以后退房，可加收一天房费；
- c) 按国家有关规定，可加收客房、餐饮、洗衣、电话等服务费。加收服务费要在相关的价目单上写明；
- d) 根据宾客不同的付款方式，采取不同的结算方法，迅速准确；
- e) 识别信用卡签名字迹，认真核对有效期限；
- f) 识别钱币真伪，结算帐款准确。

3.3 商品服务

- a) 商品陈列整齐，灯光明亮，价签摆放明显，标产地、价钱、厂商等相关信息；
- b) 售货员熟悉商品品性，价格，功效能够清晰准确介绍商品；
- d) 服务热情，主动为宾客引导购物，提供试用、试穿服务、展示演示商品功能；
- e) 结算帐准确清晰票据帐款无差错。

3.4 客房服务

3.4.1 常规服务

客房内服务指南必备：住店须知、总机电话、分机电话、WIFI密码、服务项目介绍、收费商品价目表、损坏物品赔偿等提示用品；

3.4.2 清扫

卫生清扫符合GB 9663标准要求

- a) 房门挂有或显示“请勿打扰”标志的房间，暂不清扫；
- b) 14点之后房门仍挂有或显示“请勿打扰”标志的房间，由领班与宾客联系，视情况打扫；
- c) 房门挂有或显示“请清扫”牌的房间，立即清扫；
- d) 清扫房间时，清洁车停放门口；
- e) 填写补充物品的表格，记录进房、离房时间。

3.4.3 晚间开床服务

- a) 仔细核对开床房号；
- b) 整理、清洁房间和浴室；
- c) 更换、补充服务用品；
- d) 摆放晚安卡；
- e) 关闭窗帘；
- f) 记录进房、离房时间和补充的用品。

3.4.4 洗衣

衣物洗涤符合SB/T 00989 衣物洗涤质量要求

a) 洗衣单必备洗涤单价（加收服务费应回收比例），宾客对洗涤要求及相关钱物丢失和衣物损坏等内容的责任声明；

b) 检查衣服完好程度、件数并核对与洗衣单是否一致并请宾客确认；

c) 登记衣服标志；

d) 依据面料颜色、质地和洗涤要求正确洗烫；

e) 洗涤干净、熨烫平整、衣服钮扣完好，用衣袋包装送回宾客房间。

3.4.5 客用品配备品种与质量

a) 客用品配备品种和数量符合GB/T14308标准；环保酒店不配备洗漱用品在明显位置公示；

b) 客用品质量符合LB/T 003《星级饭店客房用品质量与配备要求》；

3.5 洗车

洗车符合DB21/T 1882 洗车服务质量规范标准要求

a) 检查车辆外观状况，内部物品与车主核验后在洗车单上签字。收费与否提前告知宾客；

b) 送入洗车场进行清洗；

c) 清洗结束后送交客户验收，如需收费项目经核对无误后在洗车签收单上宾客签字，交车与宾客。

3.6 接送站（机）要求

a) 如可提供免费接送站（机）服务在客户订房初期如实告知，并在客户需要时提供服务；

b) 如提供收费接送站（机）服务在客户进行预订时将收费标准、服务时间及车型如实告知客户。

3.7 娱乐服务

3.7.1 游泳池

游泳池卫生符合GB 9667标准要求。

a) 在明显位置设立警示牌，中英文字迹清晰；

b) 泳池水深标志明显；

c) 备有救生器材、配有救生人员持证上岗，救生人员主动巡视遇有溺水险情能及时救助；

d) 地面无尖锐异物；

e) 提供的浴巾、毛巾等客用棉织品及时，洗涤干净，经过消毒提供宾客使用。

f) 结帐收款、热情、迅速、准确。

3.7.2 健身房

a) 服务符合DB21/T 1945 标准要求

b) 卫生符合 GB9664 标准要求

4 设施设备

4.1 标识符号

a) 公共信息标识设置应符合 GB/T 10001 .1 标准规定；

b) 旅游休闲符号符合 GB/T 10001.2 标准规定；停车场标识符合；

c) 消防标识符合标准 GB 13495.1 标准规定。

4.2 停车场

- a) 设置停存车标牌，明示收费及相关管理规定；
- b) 车场安装全方位监控设施；
- c) 停车位、车道线明晰；
- d) 设有残疾人专用车位；
- e) 停车收费单（证）要备注有关车内物品丢失、车辆损毁、灭失责任提示。

4.3 空调、电梯

- a) 空调通风口干净、清洁，通风顺畅；
- b) 空调安装位置合理、安全，符合GB 50243标准要求；
- c) 电梯 安装符合GB 7588标准要求；
- d) 电梯内电梯检验标识清晰，报警电话、求助电话号码张贴位置明显清晰，警铃位置指示明显可见。

4.4 消防设施

- a) 配备消防栓、烟雾报警器、灭火器、防烟面具等消防设施, 灭火器配置符合 GB 50140 标准要求；
- b) 安全标志应符合 GB 13495 的要求；
- c) 标志设置符合 GB 15630 要求；
- d) 消防应急照明和疏散指示系统按 GB 17945 标准要求。

4.5 卫生间

- a) 每一楼层或是一定范围内设有公共男女卫生间；
- b) 设置要求按GB/T 18973的规定；
- c) 卫生间设有残疾人专用间；
- d) 卫生间内配有洗手盆、烘干机；
- e) 卫生间地面要为防滑地面；
- f) 卫生间要干净、明亮、无异味。

5 卫生要求

整体卫生符合GB 9663标准要求

5.1 员工卫生

- a) 员工应进行体检，无重大疾病、传染病者方能上岗；
- b) 上岗前不吸烟、不饮酒、不吃异味食品、不洒味重香水；
- c) 服装整洁干净，仪表大方得体。

5.2 环境卫生要求

5.2.1 公共区域环境卫生要求

- a) 公共区域道路平整、清洁，绿地平整无杂物，休息区域无垃圾、灰尘；

- b) 水池无淤积沉淀杂物，水质清透，无异味；
- c) 花园亭台、楼阁、铁艺装饰无脱漆、无锈迹；
- d) 店名、店徽中曲文字迹清晰，无污迹，照明灯，彩灯明亮；门前装饰雕塑干净光洁；
- e) 电梯、楼梯、防火门、墙面、吧台、休息台、门窗、窗帘、空调、电话、天花板要做到无污迹、干净、无灰尘。

5.2.2 客房卫生

- a) 卫生间无水迹、毛巾、浴巾、牙具摆放整齐，镜面干净无污迹，垃圾桶每日清理，无积留；
- b) 洗漱用品保证供应，做到一客一消毒；
- c) 客房内每日打扫，床头，电视、窗台无灰尘、干净明亮，地面干净无垃圾，垃圾桶、烟灰缸无积留；
- d) 客房内床单、被套、枕套做到一客一换。

6 安全服务

- 6.1 设有监控中心，在单位门口、大厅、走廊及主要部门设有监控设备，保持1人24小时值班，24小时监控录像。
- 6.2 设有保安人员，熟悉各项安全制度、熟悉消防设施、安全通道，能在发生突发事件的第一时间到达现场并进行疏散。
- 6.3 重要部位设有防盗门、报警器、护栏、客房门有安全窥镜、安全链等装置并且完好，有效。
- 6.4 各楼层有消防安全、通道楼梯，客房内和楼层明显部位张贴应急疏散图。

7 投诉

- 7.1 设立投诉电话、网站；
 - 7.2 设有专门人员受理投诉；
 - 7.3 当面投诉要即刻处理，电话投诉网站投诉要在三日之内处理完毕；
 - 7.4 向公安部门报案的投诉，协助公安部门处理；
 - 7.5 涉及依法裁决的投诉，应按法律程序处理。
-