

### 住宿行业经营行为规范

2024 - 10 - 10 发布

2025 - 01 - 09 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 基本要求 .....	2
5 住宿服务 .....	5
6 餐饮经营 .....	6
7 安全与卫生 .....	6
8 投诉 .....	7
9 评价与改进 .....	7

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河南省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：河南省餐饮与住宿行业协会。

本文件主要起草人：张海林、郑子昂、刘志全、孟珂、赵卫科。

# 住宿行业经营行为规范

## 1 范围

本文件规定了住宿行业经营行为的基本要求、住宿服务、餐饮经营、安全与卫生、投诉、评价与改进。

本文件适用于住宿服务提供者。

## 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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 5845.1 城市公共交通标志 第1部分：总标志和分类标志
- 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 12455 宾馆、饭店合理用电
- 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 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB 25502 坐便器水效限定值及水效等级
- 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/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- DB41/T 2751 餐饮行业经营行为规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 住宿经营活动

向消费者提供住宿，及与住宿配套的饮食与相关综合性经营行为。

### 3.2

#### 住宿行业

从事住宿经营活动的行业。

### 3.3

#### 住宿服务经营者

从事住宿经营活动的单位或个人。

## 4 基本要求

### 4.1 资质

从事住宿行业的机构或个体经营者，应按规定悬挂营业执照等相关证书。

### 4.2 人员

4.2.1 具有有效的身份证件和健康证明，并通过培训上岗。

4.2.2 定期对人员进行健康检查。

4.2.3 定期开展住宿行业有关法规、卫生知识及操作技能的培训。

4.2.4 上岗人员应穿工作服，着装整洁并佩戴服务标志。

### 4.3 经营场所

#### 4.3.1 选址

4.3.1.1 经营场所不应在有滑坡、泥石流、山洪等自然灾害威胁的地段进行建设。

4.3.1.2 与危险化学品、易燃易爆品及辐射源等危险源的距离应满足有关安全规定。

4.3.1.3 住宿场所主楼与辅助建筑物应有一定间距，烟尘应高空排放，场所 25 m 范围内不应有有毒、有害气体排放或噪声等污染源。

4.3.1.4 存在噪声污染、振动污染、光污染的地段，应采取相应的降低噪声、振动和光污染的有效措施。

4.3.1.5 土壤存在污染的地段，应采取有效措施进行无害化处理，并达到居住用地土壤环境质量要求。

4.3.1.6 经营场所应排水通畅，且有防洪排涝措施。

#### 4.3.2 设计

##### 4.3.2.1 能耗设计

4.3.2.1.1 对建筑材料和结构体系进行选择 and 评估，宜对建筑的体量、体形、平面布局、外围护结构进行节能设计，减少建筑能耗。

4.3.2.1.2 宜采用太阳能、风能、生物质能和地热等再生能源。

4.3.2.1.3 宜采用集中供热等能源利用方式。

4.3.2.1.4 具有节水系统设计，降低水资源消耗。

##### 4.3.2.2 环境设计

4.3.2.2.1 室内温度、照度应符合 GB/T 12455 的规定，声环境质量应符合 GB 3096 的规定，空气质量应符合 GB 3095 的规定。

4.3.2.2.2 装修材料应符合环保要求，建筑内部防火设计应符合 GB 50222 的规定。

##### 4.3.2.3 布局设计

4.3.2.3.1 设置与接待能力相适应的消毒间、储藏间。

- 4.3.2.3.2 宜单独设有员工工作间、更衣和清洁间等专间。
- 4.3.2.3.3 若有不带卫生间的客房，酒店应设置公共卫生间。
- 4.3.2.3.4 根据经营企业性质可设置服务区，如服务接待区、阅读休闲区、就餐区、健身房、公共洗衣区、熨烫服务区、自助售货机、公共休息间等。

#### 4.4 规章制度

- 4.4.1 遵守国家规定的财务管理制度和会计准则。
- 4.4.2 具有完善的岗位责任制和服务操作规范。
- 4.4.3 建立长租住客的档案管理制度。
- 4.4.4 建立健全卫生管理制度，内容包括但不限于：
  - a) 从业人员健康检查、卫生知识培训考核及个人卫生制度；
  - b) 公共用品用具购买、验收、储存及清洗消毒保洁制度；
  - c) 场所自身检查与检测制度；
  - d) 洗衣房卫生管理制度；
  - e) 集中空调通风系统卫生管理制度；
  - f) 健康危害事故与传染病报告制度；
  - g) 预防控制传染病传播应急预案与健康危害事故应急预案；
  - h) 卫生档案管理制度。
- 4.4.5 建立安全管理制度，内容包括但不限于：
  - a) 安全使用燃气或瓶装液化气制度；
  - b) 全员开展安全生产培训制度；
  - c) 地震、火灾、食品安全、安全生产、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案。

#### 4.5 设施与设备

##### 4.5.1 客房

- 4.5.1.1 应配备床、书桌、椅子，宜配备衣柜。
- 4.5.1.2 可配备电视机、冰箱、空调、热水器、电话等设备。
- 4.5.1.3 宜提供优质、恒温、压力适宜的盥洗用水。
- 4.5.1.4 可放置利于改善室内环境的植物。
- 4.5.1.5 客房门应有安全窥镜。
- 4.5.1.6 可根据服务需要配备个性化的生活用品，不主动提供一次性塑料用品。

##### 4.5.2 卫生间

- 4.5.2.1 宜配有马桶、洗手盆、烘干机、淋浴间。上下水通畅，无异味，24 h 供应冷热水，坐便器水效限定值及水效等级应符合 GB 25502 的规定。
- 4.5.2.2 地面应为防滑地面。
- 4.5.2.3 环境应干净、明亮、无异味。

##### 4.5.3 消防设施

- 4.5.3.1 配备消防栓、烟雾报警器、喷淋、灭火器、防烟防毒面具、应急手电筒等消防设施。
- 4.5.3.2 灭火器配置应符合 GB 50140 的要求。
- 4.5.3.3 消防应急照明和疏散指示应按 GB 17945 的要求设置。

#### 4.5.4 清洗消毒专间

- 4.5.4.1 住宿场所宜设立一定数量的独立清洗消毒间,清洗消毒间面积应满足饮具、用具等清洗消毒。
- 4.5.4.2 清洗消毒间地面与墙面应使用防水、防霉、可洗刷的材料。
- 4.5.4.3 饮具宜用热力法消毒。采用化学法消毒饮具的住宿场所,消毒间内至少应设有3个饮具专用清洗消毒池,并有相应的消毒剂配比容器。应配备已消毒饮具(茶杯、口杯、酒杯等)专用存放保洁设施,其结构应密闭并易于清洁。
- 4.5.4.4 各类水池应使用不锈钢或陶瓷等防渗水、不易积垢、易于清洗的材料制成,并设置标识明示用途。

#### 4.5.5 储藏间

住宿场所宜设立一定数量储藏间。储藏间内应设置数量足够的物品存放柜或货架,并应有良好的通风设施及防鼠、防潮、防虫、防蟑螂等预防控制病媒生物设施。

#### 4.5.6 工作车

- 4.5.6.1 住宿场所宜配备工作车,其数量应满足工作需要。
- 4.5.6.2 工作车应有足够空间分别存放客用棉织品、一次性用品及清洁工具并有明显的标识。
- 4.5.6.3 工作车所带垃圾袋应与洁净棉织品、一次性用品及洁净工具分开,清洁浴盆、脸盆、抽水马桶的工具应分开存放,标志明显。

#### 4.5.7 给排水设施

- 4.5.7.1 住宿场所应有完善的给排水设施,饮用水应符合GB 5749的规定。
- 4.5.7.2 排水设施应有防止废水逆流、病媒生物侵入和臭味产生的装置。

#### 4.5.8 通风设施

- 4.5.8.1 客房、卫生间、公共用房(接待室、餐厅、门厅等)及辅助用房(厨房、洗衣房、储藏间等)应设机械通风或排风装置。机械通风或排风装置的设计和安装应能防止异味交叉传导。
- 4.5.8.2 住宿场所的机械通风装置(非集中空调通风系统),其进风口、排气口应安装易清洗、耐腐蚀并可防止病媒生物侵入的防护网罩。进风口、排气口要设有警示标志。

#### 4.5.9 采光照明

- 4.5.9.1 住宿场所室内宜利用自然采光。自然采光的客房,其采光窗口面积与地面面积之比不小于1:8。
- 4.5.9.2 客房台面照度不低于100 Lux。
- 4.5.9.3 不应将暗室作为客房。

#### 4.5.10 预防控制病媒生物设施

- 4.5.10.1 住宿场所应设置防鼠、防蚊、防蝇、防蟑螂及防潮、防尘等设施。
- 4.5.10.2 与外界直接相通并可开启的门窗应安装易于拆卸、清洗的防蝇门帘、纱网或设置空气风帘机。
- 4.5.10.3 排水沟出口和排气口应设有网眼孔径小于6 mm的隔栅或网罩,防止鼠类进入。
- 4.5.10.4 机械通风装置的送风口和回风口应当设置防鼠装置。

#### 4.5.11 废弃物存放设施

- 4.5.11.1 住宿场所室内应设有废弃物收集容器，有条件的场所宜设置废弃物分类收集容器。
- 4.5.11.2 废弃物收集容器应使用坚固、防水防火材料制成，内壁光滑易于清洗。废弃物收集容器应密闭加盖，防止不良气味溢散及病媒生物侵入。
- 4.5.11.3 住宿场所宜在室外适当地点设置废弃物临时集中存放设施，其结构应密闭，防止病媒生物进入、孳生及废弃物污染环境。

#### 4.6 经营要求

- 4.6.1 按照公安户籍、流动人口、来访登记的管理要求，落实“四实”（实名、实数、实情、实时）登记制度，如实查验、按时按地上传所有住客的身份信息及来访登记管理。保证住客信息的保密性。
- 4.6.2 文明经营、热情服务，不应强行拉客，不应侵害消费者的人格尊严和危害消费者的人身、财产安全。
- 4.6.3 应提供现金收付等便利的支付服务，宜向购买其服务的消费者出具合法凭证。

#### 4.7 标识标志

- 4.7.1 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。
- 4.7.2 停车场标志应符合 GB/T 5845.1 的规定。
- 4.7.3 消防标志应符合 GB 13495.1 的规定。
- 4.7.4 应有明显的导向标识，引导住客直接到达门厅。
- 4.7.5 消防通道应保持通畅，紧急出口、疏散通道处按照 GB 15630 要求设置“紧急出口”和“疏散通道方向”等标志。
- 4.7.6 每间客房内应在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及紧急电话，保证 24 h 电话畅通。

### 5 住宿服务

#### 5.1 公共设施服务项目

公共设施服务项目包括但不限于：

- a) 房屋共用部位的维修、养护、管理；
- b) 公用场地设施设备的维修、养护；
- c) 车辆行驶和停放秩序的管理；
- d) 电梯、智能系统等设备的运行和维护；
- e) 环境卫生清洁、绿化养护；
- f) 化粪池、隔油池清掏、污水排放。

#### 5.2 对住客服务项目

- 5.2.1 接待服务。
- 5.2.2 叫车服务。
- 5.2.3 行李寄存服务。
- 5.2.4 客房蚊虫消杀服务。
- 5.2.5 管家式服务：每位“管家”负责有限的长租或短租的住客，使其有足够时间及资源与住客建立良好的关系，为住客提供贴心、专业、专属的服务。
- 5.2.6 24 h 客服服务：住客可以随时致电客服中心，根据需要提出咨询和服务需求。
- 5.2.7 团队专属服务：为团队住客制定专属服务程序，如接机、车辆安排、团队入住、证件登记、行

李运送、出行计划、用餐安排等。

5.2.8 商务类服务：代订机票、车票、船票，预订会议厅、打字、复印、传真，预订客房、接人、访客留言等。

5.2.9 生活类服务：定时叫醒、洗衣、家政、维修、晴雨伞租借、租摆、订餐、叫出租车、生日聚会等。

5.2.10 文化活动类服务：书展、画展、沙龙、健康讲座等。

5.2.11 委托代办类服务：代买水、电、代收包裹、接送客人、代请家教、保姆、代管植物、宠物代养、小件物品寄存、代查网上信息、其他用品出租等。

## 6 餐饮经营

餐饮经营应符合DB41/T 2751的规定。

## 7 安全与卫生

### 7.1 安全要求

7.1.1 消防安全管理应符合 GB/T 40248 的规定。

7.1.2 电力系统、特种设备应具有安全认证，标志齐全有效。

7.1.3 客用设施应定期维护检查，确保安全，宜采用智能刷卡电梯，宜采用客房电视等方式宣传安全教育视频。

7.1.4 各楼层应有消防楼梯或消防通道，并配备紧急照明设备。

7.1.5 宜配备安防监控系统、消防控制室和微型消防站，值班人员需持证上岗，建立领导带班制度。

7.1.6 停车场应安装配套的监控设备。

7.1.7 设有保安人员，经过专项培训，熟悉各项安全制度、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等应急处置，保持动态检查，并做记录。

7.1.8 经营者应开展全员消防安全培训，制定应急处置预案，定期开展应急预案演练，从业人员应掌握消防安全知识和逃生技能，熟练使用逃生器材。

### 7.2 卫生要求

#### 7.2.1 基本要求

卫生管理应符合GB 37487的规定，卫生指标及限值应符合GB 37488的规定。

#### 7.2.2 公共卫生

7.2.2.1 公共场所应保持干净卫生，封闭状态下无异味，空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

7.2.2.2 建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，无异味。

7.2.2.3 住宿区域周边垃圾箱应布局合理，分类设置，标识明显，数量满足需要，及时清理和消毒。

7.2.2.4 废弃电池、油污等危险废物应专门回收。

#### 7.2.3 客房卫生

7.2.3.1 地面、墙面天花板应干净整洁，无破损、变形、污迹、脱落、霉变。

7.2.3.2 客房内床单、被套、枕套做到一客一换。

7.2.3.3 客房内应每日打扫，床头、电视、窗台无灰尘，卫生间无水迹，毛巾、浴巾摆放整齐，镜面干净无污迹，垃圾桶、烟灰缸每日清理，无积留。

7.2.3.4 应定期对窗帘、沙发、床垫、枕芯、靠垫、地板、地毯等进行有效清理、消毒、除螨。

7.2.3.5 客房清洁抹布应采用不同颜色、标识加以区分，隔离摆放，每日对清洁抹布做好消毒与记录。餐饮卫生。

## 8 投诉

应建立投诉处理机制，公开投诉方式，处理并反馈投诉，投诉处理应符合GB/T 19012的要求。

## 9 评价与改进

### 9.1 评价

采用多种渠道收集顾客对提供服务的反馈信息，收集方式包括但不限于：

- 顾客留言；
- 问卷调查；
- 网络评价；
- 顾客赞扬、投诉。

### 9.2 改进

9.2.1 应记录并保存顾客反馈信息，定期对反馈信息进行汇总、分析。

9.2.2 定期进行自我评价与评价，采取改进措施，对改进措施的实施过程和结果进行相应记录。

---