



Jiudian Zhusuye
Biaozhun Huibian

中国质检出版社第一编辑室 编

酒店住宿业 标准汇编



中国质检出版社
中国标准出版社

酒店住宿业标准汇编

中国质检出版社第一编辑室 编

中国质检出版社
中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

酒店住宿业标准汇编/中国质检出版社第一编辑室
编. —北京:中国标准出版社, 2011

ISBN 978-7-5066-6229-1

I. ①酒… II. ①中… III. ①饭店-标准-汇编-中
国 IV. ①F719.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 224966 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100013)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010)64275323 发行中心: (010)51780235

读者服务部: (010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 26.25 字数 750 千字

2011 年 12 月第一版 2011 年 12 月第一次印刷

*

定价 136.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010)68510107

前 言

本汇编收集了截至 2011 年 10 月底出版的有关酒店住宿行业的国家标准和行业标准共计 35 项,其中国家标准 20 项,行业标准 15 项,内容包括服务基础、经营服务规范、康体娱乐服务、等级评定与人员资质、安全与卫生等。

本汇编将目前酒店住宿领域常用标准汇集起来,旨在方便酒店住宿行业的有关企业、管理部门了解和使用相关标准,引导服务组织更好地满足顾客的需求,进一步规范酒店住宿业的行为。

本汇编可供酒店住宿行业的企业管理人员、标准化工作者、相关管理部门、研究单位以及广大消费者参考使用。

编 者

2011 年 10 月

第
一
部
分

服 务 基 础



中华人民共和国国家标准

GB/T 15566.8—2007

公共信息导向系统 设置原则与要求 第 8 部分：宾馆和饭店

Guidance system for public information—Setting principles and requirements—
Part 8: Hotel

2007-11-14 发布

2008-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

GB/T 15566《公共信息导向系统 设置原则与要求》分为以下部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：民用机场；
- 第 3 部分：铁路旅客车站；
- 第 4 部分：公共汽车站；
- 第 5 部分：购物场所；
- 第 6 部分：医疗场所；
- 第 7 部分：运动场所；
- 第 8 部分：宾馆和饭店；
- 第 9 部分：公园景点；
- 第 10 部分：街区；
-

本部分为 GB/T 15566 的第 8 部分。

本部分的附录 A 为资料性附录。

本部分由全国图形符号标准化技术委员会(SAC/TC 59)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、国家旅游局质量规范与管理司、中国旅游饭店业协会。

本部分主要起草人：张亮、白殿一、贺静、徐锦祉、邹传瑜、陈永权。

本部分为首次发布。

目 录

第一部分 服务基础

GB/T 15566.8—2007	公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分:宾馆和饭店	3
GB/T 15624.1—2003	服务标准化工作指南 第1部分:总则	13
GB/T 16868—2009	商品经营服务质量管理规范	23
GB/T 17242—1998	投诉处理指南	36
GB/T 19010—2009	质量管理 顾客满意 组织行为规范指南	42
GB/T 19012—2008	质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南	60
GB/T 19039—2009	顾客满意测评通则	82
GB/T 24421.1—2009	服务业组织标准化工作指南 第1部分:基本要求	87
GB/T 24421.2—2009	服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系	91
GB/T 24421.3—2009	服务业组织标准化工作指南 第3部分:标准编写	101
GB/T 24421.4—2009	服务业组织标准化工作指南 第4部分:标准实施及评价	113
SB/T 10409—2007	商业服务业顾客满意度测评规范	121
SB/T 10465—2008	连锁经营术语	149

第二部分 经营服务规范

GB/T 21084—2007	绿色饭店	189
SB/T 10421—2007	农家乐经营服务规范	205
SB/T 10475—2008	经济型饭店经营规范	215
SB/T 10476—2008	饭店服务礼仪规范	225
SB/T 10522—2009	饭店信息化设施条件与规范	235

第三部分 康体娱乐服务

SB/T 10437—2007	美容美发行业经营管理技术规范	245
SB/T 10441—2007	足浴保健经营技术规范	251
SB/T 10442—2007	沐浴业经营技术规范	257
SB/T 10509—2008	SPA 经营技术规范	263

第四部分 等级评定与人员资质

GB/T 14308—2010	旅游饭店星级的划分与评定	273
GB/T 19481—2004	饭店业职业经理人执业资格条件	319
SB/T 10420—2007	饭店业星级服务人员资格条件	325
SB/T 10479—2008	饭店业星级侍酒师技术条件	333
SB/T 10532—2009	沐浴企业等级划分技术要求	341
SB/T 10540—2009	足浴保健企业等级划分技术要求	371

第五部分 安全与卫生

GB 9663—1996	旅店业卫生标准	391
GB 9664—1996	文化娱乐场所卫生标准	394
GB 9665—1996	公共浴室卫生标准	396
GB 9666—1996	理发店、美容店卫生标准	398
GB 9667—1996	游泳场所卫生标准	400
GB 19085—2003	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施	403
WS 205—2001	公共场所用品卫生标准	410

第
一
部
分

服 务 基 础



中华人民共和国国家标准

GB/T 15566.8—2007

公共信息导向系统 设置原则与要求 第 8 部分：宾馆和饭店

Guidance system for public information—Setting principles and requirements—
Part 8: Hotel

2007-11-14 发布

2008-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

GB/T 15566《公共信息导向系统 设置原则与要求》分为以下部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：民用机场；
- 第 3 部分：铁路旅客车站；
- 第 4 部分：公共汽车站；
- 第 5 部分：购物场所；
- 第 6 部分：医疗场所；
- 第 7 部分：运动场所；
- 第 8 部分：宾馆和饭店；
- 第 9 部分：公园景点；
- 第 10 部分：街区；
-

本部分为 GB/T 15566 的第 8 部分。
本部分的附录 A 为资料性附录。
本部分由全国图形符号标准化技术委员会(SAC/TC 59)提出并归口。
本部分起草单位：中国标准化研究院、国家旅游局质量规范与管理司、中国旅游饭店业协会。
本部分主要起草人：张亮、白殿一、贺静、徐锦祉、邹传瑜、陈永权。
本部分为首次发布。

公共信息导向系统 设置原则与要求

第8部分:宾馆和饭店

1 范围

GB/T 15566 的本部分规定了宾馆和饭店的公共信息导向系统(以下简称宾馆饭店导向系统)的设置原则与要求。

本部分适用于含有住宿设施的各类宾馆、饭店以及培训中心、度假村、招待所、旅社(以下统称宾馆饭店)的导向系统的设置。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 15566 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 10001(所有部分) 标志用公共信息图形符号

GB/T 15565(所有部分) 图形符号 术语

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则

GB/T 17695 印刷品用公共信息图形标志

GB/T 20501(所有部分) 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求

3 术语和定义

GB/T 15565、GB/T 15566.1 和 GB/T 20501 确立的术语和定义适用于本部分。

4 导向系统的构成

4.1 根据宾客的活动流程,宾馆饭店导向系统由以下相互关联的三个子系统构成:

- 宾客到达导向系统;
- 服务功能导向系统;
- 宾客离开导向系统。

4.2 宾馆饭店导向系统由以下导向要素构成:

- 位置标志;
- 导向标志;
- 平面示意图;
- 信息板;
- 街区导向图;
- 便携印刷品;
- 其他标志。

5 总则

5.1 宾馆饭店导向系统的设置应符合 GB/T 15566.1 中规定的通用原则与要求。导向系统中导向要

素的设计应符合 GB/T 20501 的要求。导向要素中信息的传递应优先使用图形标志,边长大于 10 mm 的图形标志的形成应使用 GB/T 10001 中规定的图形符号,并应符合 GB/T 20501.1 的要求;边长 3 mm~10 mm 的图形标志应使用 GB/T 17695 中规定的标志。

5.2 宾馆饭店导向系统中导向要素的选择及其设置地点和密度,应根据宾馆饭店建筑物的分布、服务功能的区域划分和宾客的流程特点进行确定,导向要素的设计应与宾馆饭店的建筑风格相协调。

5.3 应按照进、出流向分别设置车辆的导向标志。

5.4 应对多体建筑型宾馆饭店¹⁾的所有独立建筑物进行编号或命名,并设置相应的标志。

5.5 同类服务功能(如属于康体娱乐的台球、棋牌、保龄球等)分散在不同的建筑物内时,则不应仅对康体娱乐进行导向,宜按具体服务功能(如台球、棋牌、保龄球)分别进行导向。

5.6 宾馆饭店导向系统所使用的文字应同时使用中文和英文,民族自治区域内的宾馆饭店应同时使用中文、当地民族文字和英文,且文字的使用应规范、准确。

5.7 表示电梯、楼梯、公共卫生间等公共设施信息的图形标志的配色方案,宜与其他服务信息的图形标志的配色方案相区别。

5.8 平面示意图中不同的服务功能和区域,可使用不同的功能或区域标志色,以区别不同的服务功能或区域。

5.9 应充分利用便携印刷品为宾客提供各种导向及服务设施的信息。便携印刷品可包括饭店介绍,服务指南,周边的交通图、旅游图及列车、航班时刻表等。饭店介绍和服务指南中应提供以下导向信息:宾馆饭店的地理位置图、宾馆饭店主要服务功能和康体娱乐设施等方面的相关信息及各建筑设施分布的平面示意图等信息。

5.10 在宾馆饭店导向系统中,应按照 GB/T 15566.1 中的规定为无障碍设施进行导向。

6 宾客到达导向系统

6.1 设置范围

宾客到达导向系统是为宾客进入宾馆饭店提供导向信息的系统,其设置范围包括宾馆饭店建筑物以外的区域(含地下停车场)及宾馆饭店周边的主要地铁站、公共汽车站和路口。

宾客到达导向信息包括宾馆饭店位置、总服务台、独立建筑物(如康体娱乐中心、会议中心或某区某号楼等)、主要户外服务区域(如网球场、垂钓区等)及停车场等信息。

6.2 宾馆饭店周边区域

6.2.1 宜在周边主要地铁站、公共汽车站和路口附近设置宾馆饭店的导向标志。

6.2.2 宜在周边恰当位置设置停车场导向标志。

6.3 宾馆饭店大门入口

6.3.1 应在入口处外侧设置宾馆饭店名称的标志,在入口处内侧设置停车场导向标志。

6.3.2 如为敞开式宾馆饭店(没有大门),则应在宾馆饭店建筑物上设置醒目的宾馆饭店名称的标志。

6.3.3 多体建筑型宾馆饭店宜在入口处内侧的恰当位置,设置宾馆饭店的总平面示意图,以提供宾馆饭店内有关建筑物、主要户外服务区域及停车场的分布信息(参见附录 A 中的图 A.1)。

6.3.4 多体建筑型宾馆饭店应在入口处内侧邻近的道路节点处,设置宾馆饭店总服务台、各建筑物、主要户外服务区域及停车场的导向标志,且应尽可能通过颜色、大小等方法突出总服务台导向标志。(参见图 A.1)。

6.4 建筑物外部区域

6.4.1 应在通往停车场的主要道路及节点处设置停车场的导向标志。

6.4.2 应在通往总服务台所在建筑物的主要道路及节点处设置醒目的总服务台导向标志。

1) 由多个建筑物组成的宾馆饭店。

6.4.3 多体建筑型宾馆饭店如各建筑物均有本建筑物所属的停车场,则应在通往各建筑物的支路上设置停车场导向标志和该建筑物名称的标志。如不是每个建筑物都有自己的停车场,则应在主要道路节点处设置停车场导向标志和相应建筑物名称的标志。

6.5 停车场

6.5.1 应在停车场入口处设置停车场的位置标志。

6.5.2 总服务台所在建筑物停车场的人员出口处,应设置总服务台的导向标志。

6.5.3 多体建筑型宾馆饭店停车场的人员出口处,应设置邻近的建筑物及该建筑物内主要服务功能的导向标志。

7 服务功能导向系统

7.1 设置范围

服务功能导向系统是为宾客在宾馆饭店内的住宿、餐饮、康体娱乐、会议、商务等活动提供服务信息的导向系统,其设置范围包括宾馆饭店户内及户外服务区域。

服务功能导向信息包括宾馆饭店所有服务功能(如餐饮、歌厅、游泳、会议、商务、购物、洗浴等)、独立建筑物(如康体娱乐中心、会议中心或某区某号楼等)之间的导向及公共设施(如电梯、楼梯、公共卫生间、公用电话、停车场等)信息。

7.2 前厅

7.2.1 宾馆饭店的建筑物前厅入口处外侧应设置该建筑物名称的标志(如康体娱乐中心,会议中心等),并使用相应的图形标志。总服务台所在前厅的入口处外侧应设置“接待”的图形标志。

7.2.2 应在总服务台的接待、问讯、结账、行李寄存和公用电话等处设置位置标志,并提供便携印刷品。

7.2.3 应在每个建筑物前厅的适当位置设置该建筑物的平面示意图,并宜设置该建筑物的信息板,以提供有关服务功能及公共设施的分布信息。总服务台所在前厅还应设置宾馆饭店的总平面示意图。

7.2.4 应在总服务台或总服务台所在前厅的适当位置给出宾馆饭店主要服务项目及价目表等信息。多体建筑型宾馆饭店应在各建筑物的服务台或服务台所在前厅的适当位置,给出该建筑物内主要服务项目及价目表等信息。

7.2.5 应在恰当位置设置电梯、楼梯、公共卫生间等公共设施的导向标志,并保证电梯、楼梯导向标志的醒目及可视,以方便前厅宾客的识别。

7.2.6 宜设置出口位置标志。

7.3 客房

7.3.1 应按照方便导向的原则设计客房编号,且客房编号标志的设计应清晰,设置应醒目。

7.3.2 应在电梯口、楼梯口及楼道的节点附近设置客房导向标志,该导向标志应包括图形标志、客房编号及方向信息(参见图 A.2)。

7.3.3 必要时可在电梯口附近设置客房及公共设施分布的平面示意图。

7.3.4 客房内宜提供服务指南、饭店介绍等便携印刷品,客房门后应设置紧急逃生示意图。

7.3.5 客房应设有供宾客使用的提供请勿打扰信息的标志或电子显示设施。

7.3.6 在无烟层或无烟客房应设置请勿吸烟的标志。

7.4 餐饮

7.4.1 应在餐饮区的入口处设置餐饮的位置标志。

7.4.2 如有相对独立的不同风味的特色餐饮,应分别设置相应的图形标志,如中餐厅、西餐厅、咖啡厅、酒吧、茶吧等,并提供餐饮服务的营业时间信息。

7.4.3 如设有无烟区,则应设置请勿吸烟的标志。

7.4.4 应在餐饮区出口处设置公共卫生间的导向标志,如通道较长或有多个节点应连续设置该标志,且宜设置返回时的餐饮区导向标志。如餐饮区内有公共卫生间,则应设置卫生间的位置标志。

7.5 康体娱乐

7.5.1 应在康体娱乐区的入口处设置该区域名称的标志(如康体娱乐中心等),多体建筑型宾馆饭店应在康体娱乐项目所在建筑物的入口处外侧设置具体的名称标志,如康体娱乐中心、保龄球馆、游泳馆等。康体娱乐区的入口处或康体娱乐项目所在建筑物入口处外侧,宜提供康体娱乐的营业时间信息。

7.5.2 应在康体娱乐区域入口附近或康体娱乐建筑物前厅,设置该康体娱乐区域或该建筑物内康体娱乐服务功能及公共设施的平面示意图或信息板。

7.5.3 应在该区域的服务台设置“接待”位置标志,并提供康体娱乐的价格信息及相关便携印刷品。

7.5.4 应在该区域内的主要通道节点处设置该区域内各具体康体娱乐服务项目(如保龄球、台球、歌厅等)的导向标志,并应在各具体康体娱乐服务项目的入口处设置该项目的位置标志。

7.6 会议

7.6.1 宜在会议区的入口处设置该区域名称的标志(如会议区、会议中心等)。多体建筑型宾馆饭店应在会议楼的入口处外侧设置该会议楼名称的标志(如第一会议楼、会议中心等)。

7.6.2 应在该区域入口附近设置各具体会议室、报告厅的导向标志,必要时可设置会议室、报告厅分布的平面示意图。多体建筑型宾馆饭店应在会议楼前厅设置会议楼内各会议室、报告厅及公共设施分布的平面示意图或信息板。

7.6.3 如有多个会议室、报告厅,应按照方便导向的原则设计会议室、报告厅的编号,且编号标志的设计应清晰,设置应醒目。

7.6.4 应在该区域的服务台设置“接待”位置标志,并提供会议室、报告厅的价格信息及相关便携印刷品。

7.6.5 应在该区域内的主要通道节点处设置各会议室、报告厅的导向标志,并应在各会议室、报告厅的入口处设置相应的位置标志。

7.7 电梯、楼梯、公共卫生间

7.7.1 应在客房或会议区的楼道内设置电梯导向标志,如楼道较长,应间隔重复设置电梯导向标志(参见图 A.2)。

7.7.2 应在各服务功能区(如餐饮区、康体娱乐区等)的通道出口处设置电梯或楼梯的导向标志。

7.7.3 应在电梯、楼梯、公共卫生间所在位置邻近的通道节点处,分别设置相应的导向标志。

7.7.4 应在电梯间、公共卫生间的入口处分别设置电梯、卫生间的位置标志。电梯口及楼梯口应设置楼层编号的位置标志。

7.7.5 电梯内部和(或)电梯外部的墙面应设置各楼层主要服务功能的信息板。电梯外部和楼梯口的适当位置宜设置本层主要服务功能及公共设施的平面示意图。

7.7.6 应将电梯间和楼梯口作为本层的导向出发点,选择本层主要服务功能设置导向标志。如在餐饮、康体娱乐、会议区域所在楼层的电梯、楼梯出口附近应分别设置相应的导向标志。

7.7.7 应在前厅所在位置的电梯、楼梯出口处设置服务台及出口导向标志。

7.8 建筑物外部区域

7.8.1 应在建筑物出口附近设置其他建筑物、主要户外服务区域(如网球场、垂钓区等)及停车场的导向标志。

7.8.2 应在主要道路及节点处,设置主要建筑物、户外服务区域(如网球场、垂钓区等)、户外公共卫生间及停车场等的导向标志。

7.9 其他服务功能和公共设施

如宾馆饭店具有其他服务功能或具有其他服务功能(如商务中心、购物中心)的独立建筑物,则均应选择适当的导向要素建立其导向系统。