

ICS 03.100
A 02
备案号:25119—2008

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10475—2008

经济型饭店经营规范

Operating standard of economy hotels

2008-09-27 发布

2009-03-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 要求	1
5 达标的申请与评定	4
参考文献	5

前 言

本标准制定借鉴了 GB/T 21084—2007《绿色饭店》、GB/T 14308—2003《旅游饭店星级的划分与评定》及国内相关地方标准。

本标准由中华人民共和国商务部提出。

本标准由全国饮食服务标准化技术委员会归口。

本标准由中国饭店协会负责起草。

本标准参加起草单位：上海锦江之星旅馆有限公司、武汉艳阳天旅店有限公司。

本标准主要起草人：韩明、徐祖荣、胡平、俞萌、余震彦、张明厚、宋小溪。

引 言

随着我国社会经济发展水平和对外开放程度的迅速提高,饭店业所面临的外部环境和市场结构发生了较大变化,按不同客源类型和消费层次所作的市场定位和分工也日趋细化,特别是随着近年来国内旅游和商务旅行活动的大量兴起,经济型饭店作为这样一个特定市场定位下的酒店业态取得了极大的发展,对优化住宿业产业结构,满足中低收入消费者的住宿需求,促进国内消费起了重要的推动作用。为科学地指导经济型饭店的投资、运营和消费,特制定本标准以进一步完善和发展我国的经济型饭店,使之既符合我国实际情况又与国际发展趋势保持一致。同时,随着我国经济型饭店的不断发展和消费者需求的变化,本标准尚需不时进行修订。

经济型饭店经营规范

1 范围

本标准规定了经济型饭店相关术语和定义,涉及安全、卫生、环保应具备的基本要求,以及对经营流程、场所、设施、服务与管理体系等方面的要求。

本标准适用于在中华人民共和国从事经营服务的饭店。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。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标准,然而,鼓励根据本标准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标准。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9663 旅店业卫生标准

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 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号

GB/T 15316 节能监测技术通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

饭店 hotel

向消费者提供住宿、饮食以及相关服务的企业。通常也称为酒店、宾馆、大厦、中心、旅馆、招待所、旅店、旅社、度假村、公寓、会所、俱乐部等。

3.2

经济型饭店 economy hotel

经济型饭店是一种面向大众、价格经济、满足消费者在外出住宿时对安全、卫生、便捷等方面基本要求的并具有国际接待水准的有限服务型住宿企业。根据接待对象的不同还可再分成商务型、度假型、会议型、旅游型等常见的经济型饭店类型。

4 要求

4.1 综合要求

4.1.1 饭店建筑物简洁大方,外部识别明显。

4.1.2 饭店布局合理,方便客人在饭店内的正常活动。

4.1.3 饭店的服务设施和内外部装饰应保养良好并及时更新,客房数量不少于50间。

4.1.4 饭店建筑应体现节能省地原则,无建筑空间的浪费,并尽量采用有自然采光的设计,暗房比例不超过10%,饭店内部手机信号能全部覆盖。

4.1.5 遵守建设和运营中涉及的节能、消防、环保、卫生、防疫、安全、规划等法律、法规和标准的要求。

4.1.6 饭店内指示清晰,指示文字至少用规范的中英文同时表示,公共信息图形符号符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的规定。

4.1.7 提供前台服务、客房服务、早餐服务等基本服务;有与饭店规模和功能相一致所必需的职位和人

员配置。服务人员能用普通话提供服务。

4.1.8 饭店可直接接受旅客预定,或以委托代理形式通过旅行社、订房网站等第三方接受预定,受理预定时应做记录,并将房费、预定保留时间以及无法履行预定所承担的责任等事项告知旅客。

4.1.9 饭店住宿时间的结算,饭店与旅客有约定的,按照约定的方法计算,并在旅客住宿预定或者登记入住时确认。饭店与旅客没有约定住宿时间结算办法的,按照夜计算,中午12时以后入住至次日中午12时之前离店,按一夜计算;上午6时以后入住至当日中午12时以前离店,或者中午12时以后入住至当日18时以前离店,按半夜计算。无论何种结算方式,饭店均须在旅客住宿预定或时登记确认或明示。

4.1.10 前厅:

- a) 前厅提供24 h服务,包括接待、问询、结账、小件行李寄存、贵重物品保管等,前厅面积应与客房数量相匹配并不小于40 m²;
- b) 服务台位于前厅显著位置,有中英文标志,光线好;
- c) 应在前厅醒目位置以文字、图表方式明示客房种类、服务项目及收费标准;
- d) 提供饭店服务项目宣传品、所在地旅游交通图、主要交通工具时刻表;
- e) 提供基本的商品售卖服务或自助式商品售卖机;
- f) 提供基本的传真、复印、上网等通讯服务;
- g) 门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道,或能为残疾人提供必要的帮助服务。

4.1.11 客房:

- a) 客房地面平整,高度不低于2.3 m,客房最小使用面积不少于8 m²;
- b) 装修良好,无异味,有软垫床、桌、椅、床头柜、电视机、电话机、自助烧水壶或饮水机等配套家具、电器;客房内床的宽度不少于100 cm;
- c) 照明充足,有遮光窗帘;
- d) 全部客房带独立卫生间;独立卫生间装有抽水恭桶、面盆、淋浴(配有浴帘);卫生间上下水通畅,无异味,24 h供应冷热水;
- e) 客房内床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被单等)及卫生间针织用品(浴巾、毛巾等)材质良好、柔软舒适。

4.2 安全要求

4.2.1 对于经由其他物业改造的经济型饭店,其主体结构、楼面承重等均应达到与接待规模相对应的安全及消防要求。

4.2.2 客房采用电子门锁,随机设定开启密码,门锁牢固,底层和容易攀爬的阳台和窗户有防盗装置,高区的阳台和窗户应设置限位等防护措施;卫生间有防滑措施和相关提示。

4.2.3 设备设施安全可靠,危险设备、设施及区域设置栅栏隔离或警示标识提示。

4.2.4 公共区域应有应急照明设施,并设有保安监控系统。公共区域及客房的门、窗、门锁、窗帘牢固、完好,玻璃门、墙有防撞标志。

4.2.5 应有能够覆盖所有营业区域的中、英文应急广播,客房门后和公共区域显著位置有各类应急图示、须知,并至少用规范的中、英两种文字表示。

4.2.6 应有与饭店接待规模相对应的电梯或通道,通道保持畅通,通道内不得堆放物品,安全通道的门不得锁上,安全出口标志明显,应急灯完好。

4.2.7 应有安全生产例会制度和生产安全事故隐患排查制度并执行。

4.2.8 应有应对公共安全、消防安全、食品安全、自然灾害等突发事件的应急预案,并配备专、兼职人员负责,根据突发事件的种类和特点,进行预防监测,及时处理突发事件,并不断完善,定期组织演练。

4.3 卫生要求

4.3.1 地面、墙面天花板应干净整洁,无破损、变形、污迹、脱落、霉变。

4.3.2 客房卫生间内的设备、设施每日进行消毒,卫生符合GB 9663规定。

4.3.3 床单、被单及枕套,做到每客必换。客房、卫生间设立明显标识,倡导“节能降耗”,续住期内应客人要求更换床单、被套及枕套。

4.3.4 提供的冷热饮用水,符合 GB 5749 规定。

4.3.5 配备独立的消洗间、布草房、杂物间和布草回收间。供应客人的茶具应一客一换一消毒。

4.3.6 所有员工应掌握有基本的卫生、食品安全知识,每年接受身体检查,上岗持健康合格证。

4.3.7 饭店提供的餐饮服务中,食品加工经营场所按原料的进入、储存、处理、半成品加工、成品供应单向流程布局,功能操作间齐备。有食品质量控制与保障体系,原料购进、检查、验收制度及记录齐全。

4.4 环境要求

4.4.1 选址远离高辐射、高污染地区。

4.4.2 建设及运营不造成当地生态环境的破坏。

4.4.3 饭店应有隔热、降噪、保温材料的设计与运用。

4.4.4 积极采用先进环保技术和设备,尽量选择使用环境标志产品。

4.4.5 采取措施减少固体废弃物的排放量,固体废弃物实施分类收集;危险废物及特定的回收物料交有资质机构处理、处置。

4.4.6 采用有机肥料和天然杀虫方法,减少化学药剂的使用。

4.4.7 采用本地植物绿化环境。

4.4.8 客房设有无烟客房或无烟楼层。客房有良好的新风系统或可开启的换气窗,封闭状态下无异味。门、窗、墙壁隔音良好。

4.4.9 垃圾应分类封存保洁,垃圾存放设备和场地保持清洁、无异味,有防蚊、蝇、虫、鼠措施,湿垃圾间应有降温设施并控制在 18℃ 以下,垃圾清扫、清运及时,遮盖或封闭清运。

4.5 能耗要求

4.5.1 建立对水、电、气、煤、油等主要能耗的节约计划并实施责任制。主要用能设备和功能区域安装计量仪表,鼓励饭店按标准 GB/T 15316 要求进行节能测试和能源审计。每月对水、电、气、煤、油的消耗量进行监测和对比分析,定期向员工报告。

4.5.2 采用能耗低效率高的设备获取冷、热源和生活热水。

4.5.3 定期对空调、供热、照明等用能设备进行巡检和及时维护,减少能源损耗。

4.5.4 公共区域夏季供冷温度不低于 26℃,冬季供暖温度不高于 20℃。

4.5.5 减少一次性用品的使用。简化客房用品的包装。

4.5.6 节约用纸,提倡无纸化办公。

4.6 文件要求

4.6.1 应有合理合法的用工制度,有员工手册。

4.6.2 应有饭店组织机构图和部门组织机构图。

4.6.3 酒店员工有定期的针对性培训计划和实施评定记录。

4.6.4 酒店具备规范的合法合理的核算、结算制度。

4.6.5 应有管理制度,主要针对管理层,如:层级管理制度、质量控制制度、市场营销制度、物资采购制度等。一项完整的饭店管理制度包括制度名称、制度目的、管理职责、项目运作规程(具体包括执行层级、管理对象、方式与频率、管理工作内容)、管理分工、管理程序与考核指标等项目。

4.6.6 部门化运作规范,包括管理人员岗位工作说明书、管理人员工作关系表、管理人员工作项目核检表、专门的质量管理文件、工作用表和质量记录等内容。

4.6.7 服务和专业技术人员岗位工作说明书,对服务和专业技术人员的岗位要求、任职条件、班次;接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明。

4.6.8 服务项目、程序与标准说明书,针对服务和专业技术人员岗位工作说明书的要求,对每一个服务项目完成的目标、为完成该目标所需要经过的程序,以及为各个程序的质量标准进行说明。

4.6.9 工作技术标准说明书,对国家和地方主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作如锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等,应有相应的工作技术标准的书面说明,相应岗位的从业人员应知晓。

4.7 服务质量要求

4.7.1 服务基本原则

4.7.1.1 对客人礼貌、热情、亲切、友好;对所有客人,不分种族、民族、国别、贫富、亲疏,一视同仁。

4.7.1.2 遵守国家法律法规,保护客人的合法权益;尊重客人的宗教信仰与风俗习惯,不损害民族尊严。

4.7.1.3 在符合公安部门管理要求的前提下,通过应用先进技术手段、改进服务流程,提高在入店、离店以及其他服务环节的效率,减少顾客的等候时间。

4.7.2 服务基本要求

4.7.2.1 员工仪容仪表要求:着工装、佩工牌上岗,仪容仪表端庄、大方、整洁,服务过程中表情自然、亲切,热情适度,提倡微笑服务;遵守饭店的仪容仪表规范。

4.7.2.2 言行举止要求:站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求,主动服务,有职业风范,以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务,让客人感到尊重舒适。

4.7.2.3 语言要求:语言文明、简明、清晰,符合礼仪规范,对客人提出的问题暂时无法解决时,应耐心解释并于事后设法解决,不推诿和应付。

4.7.2.4 建立客人投诉和意见档案,并及时制定整改方案和实施,不断提高服务质量。

5 达标的申请与评定

5.1 申请与受理

饭店企业向经济型饭店达标评定机构递交申请材料,评定机构于规定日期内核实申请材料,并作出受理与否的答复,向受理企业寄发经济型饭店达标评定实施细则。

5.2 自查和改进

饭店根据细则要求自查并实施改进,在达到相应要求后,向评定机构申请评审。

5.3 评审

经济型饭店评定机构对申请的饭店进行现场评审。

5.4 授牌

对于评审通过的饭店,经济型饭店达标评定机构给予正式批复,并授予相应标牌和证书。

5.5 评定人员资质

经济型饭店达标评定人员要求具备系统的饭店管理知识,较强的分析、组织能力,并通过培训取得评审员资格。

5.6 标牌和证书

5.6.1 经济型饭店标牌以月亮为核心标识,标牌和证书由经济型饭店达标评定机构统一制作核发。

5.6.2 标牌应向消费者明示。

5.7 有效期与复核

5.7.1 经济型饭店达标评定的有效期为四年。

5.7.2 对已经评定的经济型饭店企业,每两年进行一次复核。

5.7.3 对降低或复核达不到标准的饭店,根据其程度分别给与通报或取消饭店称号处理。

参 考 文 献

- [1] GB 8978 污水综合排放标准
 - [2] GB 12348 工业企业厂界噪声标准
 - [3] GB 13271 锅炉大气污染物排放标准
 - [4] GB/T 18883 室内空气质量标准
 - [5] GB/T 19001 质量管理体系 要求
 - [6] GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
 - [7] ISO 22000 食品安全管理体系—对食物链中任何组织的要求
-

中华人民共和国国内贸易
行业标准
经济型饭店经营规范
SB/T 10475—2008

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

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 0.75 字数 12 千字
2009年2月第一版 2009年2月第一次印刷

*

书号: 155066·2-19501 定价 14.00 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)68533533



SB/T 10475—2008