

ICS. 03. 080

A 16

备案号: 48855-2016

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1618—2015

家庭旅馆服务规范

Service specification of home-stay management

2015-07-01 发布

2015-10-01 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1—2009和GB/T 24421.3—2009给出的规则起草。

本标准由增城市旅游发展中心提出。

本标准由广东省旅游局归口。

本标准主要起草单位：增城市旅游发展中心、广东省标准化研究院、肇庆市标准化计量协会、肇庆市旅游服务中心、佛山市南海区标准化研究与促进中心。

本标准主要起草人：史寿山、陈思嘉、薛珺君、郭思娜、李江虹、张容、袁翠玲、傅玲、罗熙鸣、何英蕾、李五一、徐文娟。

家庭旅馆服务规范

1 范围

本标准规定了家庭旅馆的基本条件、服务要求、设施设备要求、卫生环保要求、安全要求、从业人员要求和投诉处理。

本标准适用于家庭旅馆的服务与管理。

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 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB 13495 消防安全标志
- GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB/T 26356—2010 旅游购物场所服务质量要求
- DB44/T 1184 农家乐 旅游服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 16766中的某些术语和定义。

3.1

家庭旅馆 home-stay

旅游地居民将自己闲置的住宅通过改造和装修建成的一种小型社会旅馆，可以让旅客感受到家庭氛围和增加对当地居民的接触和了解。

[GB/T 16766-2010, 定义8.14]

4 基本条件

经营者应证照齐全，包括但不限于：工商营业执照、税务登记证、卫生许可证、消防检查合格意

见书、特种行业经营许可证等证照。销售食品的家庭旅馆需办理食品流通许可证，提供餐饮服务的家庭旅馆需办理餐饮服务经营许可证。应在显著位置置放证照原件。

5 服务要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 环境清洁、安静、卫生。
- 5.1.2 应 24 h 供应水、电，保障洗浴热水。
- 5.1.3 尊重客人民族风俗习惯和宗教信仰，保护客人隐私。
- 5.1.4 提供停车指引。

5.2 前台服务

- 5.2.1 应提供畅通有效的预订渠道。
- 5.2.2 提供接待、问询、结帐服务。
- 5.2.3 在明显位置标示当地旅游投诉电话号码与服务项目价目表。
- 5.2.4 应提供当地游览、交通、安全等信息咨询服务。
- 5.2.5 宜提供刷卡结账服务。

5.3 客房服务

- 5.3.1 客房应每天全面清理一次，保持客房清洁。
- 5.3.2 床上用品应一客一换。饮具应一客一换一消毒，无污渍。
- 5.3.3 应每天检查客房内的客用消耗品的使用情况，并及时配套齐全。
- 5.3.4 卫生间应每天全面清理一次，通风良好，无堵塞、滴漏、污迹和异味。

5.4 餐饮服务

提供餐饮服务的家庭旅馆，其设施、卫生和服务要求参照 DB44/T 1184。

5.5 商品销售

从事商品销售的家庭旅馆，其出售的商品应符合 GB/T 26356—2010 中第 7 章有关“旅游商品要求”的规定。

5.6 医疗急救服务

应备有急救药箱，能对轻微外伤进行紧急救助，及时联系医疗救助机构。

6 设施设备要求

- 6.1 经营者应具备经营场所的房屋所有权或土地使用证，或持有临时经营场所使用证明。
- 6.2 建筑安全、牢固，地面和墙面无破损、裂痕、脱落，宜由具备资质的鉴定机构出具房屋安全鉴定证明。
- 6.3 旅馆宜配备发电机或蓄电池等备用电源，保证旅馆应急用电。
- 6.4 布局合理，有与旅馆规模相适应的前台。
- 6.5 客房至少有 2 间（含 2 间）。

- 6.6 客房应配齐必要的床上用品和家具，并具备遮光效果的窗帘。
- 6.7 应配有电视机、电话以及互联网服务，电源插座齐备有效，照明充足，提倡使用节能灯。配备相应的制冷制热设备。
- 6.8 有卫生间，配备必要的洗漱用品。采取有效的防滑措施。有良好的排风系统或排风扇。
- 6.9 公共信息图形符号的设置合理，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
- 6.10 宜对门牌、前台、客房内饰进行创意设计。

7 卫生环保要求

- 7.1 旅馆卫生要求应符合 GB 9663 的规定。
- 7.2 旅馆生活用水和饮用水水质应符合 GB 5749 的要求，宜接驳公共饮用自来水管网。
- 7.3 噪音控制应符合 GB 3096 的二级标准。
- 7.4 污水排放达到国家标准 GB 8978 中的规定，宜接驳排污管网排污水，没有排污管网可接驳的，要建造符合环保部门要求的排污池。
- 7.5 餐具、饮具（含茶具）卫生符合 GB 14934 的要求。
- 7.6 预防和控制传染性疾病，执行 GB 19085 规定。
- 7.7 垃圾处理符合环保要求，有安全有效的防蚊、蝇、虫、蛇、蚁、鼠措施。

8 安全要求

- 8.1 客人入住手续和访客登记手续规范，符合公安部门的相关规定。访客需征得客人同意并做好来访登记后方可进入。
- 8.2 对可能危及客人人身或者财产安全的情形，应当明确警示，并采取有效的防范措施。
- 8.3 应具备旅客住宿须知或服务指南。
- 8.4 消防安全设施齐全，并有消防安全标志，消防安全标志应符合 GB 13495 的要求。
- 8.5 定期对电器、安全、消防等设施设备进行检查、保养和维护。
- 8.6 房门后显著位置应张贴应急疏散图。
- 8.7 应保持通道畅通，无障碍物，光线充足，有应急照明设施。紧急出口的门不得上锁，标识应清晰可辨，位置合理。
- 8.8 应在公共区域设置视频监控设备，做好日常防护工作，并按要求保存好数据。
- 8.9 底层、临街房屋和容易攀爬的阳台及窗户要有防盗措施。高层的阳台及窗户应设置限位等防护措施。门锁牢固，有防盗装置。

9 从业人员要求

- 9.1 从业人员应熟练掌握岗位所需的业务知识和技能，并接受必要的专业培训。
- 9.2 从业人员应有良好的个人卫生习惯，应每年进行健康检查，取得卫生部门核发的健康合格证明后方可上岗。
- 9.3 从业人员应熟悉安全设施设备的位置和使用方法，对出现的安全隐患，能及时采取相应的应对措施。
- 9.4 服务人员应具备以下要求：
 - 仪表仪容和举止大方得体，服务主动热情；
 - 宜使用普通话作为服务语言，语言规范，表达清晰，使用文明礼貌用语；

——除例行打扫卫生且确认客人不在房间，以及发生紧急情况外，服务人员未经客人许可，不得随意进入客人下榻的房间。

10 投诉处理

10.1 对待客人投诉要做到热情、耐心，并能冷静地倾听客人的投诉，避免和客人发生争执。

10.2 应及时处理客人投诉，如能现场解决的应现场解决，不能现场解决的，应在约定时间内解决，并及时将处理结果告知投诉者。

10.3 应建立投诉记录台帐，有原因分析和整改情况记录。

广东省地方标准
家庭旅馆服务规范
DB44/T 1618—2015

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337
南方医科大学广州广卫印刷厂