

**DB11**

北京市地方标准

DB11/T 187—2023  
代替 DB11/T 187—2010

## 旅游星级饭店服务质量要求

Quality requirements on service of star-rated tourist hotels

地方标准信息服务平台

2023 - 09 - 25 发布

2024 - 01 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

## 目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	2
4 基本服务要求.....	2
5 岗位服务要求.....	3
6 设施设备保养要求.....	13
7 卫生要求.....	15
8 安全要求.....	18
9 投诉处理要求.....	18
参考文献.....	19

地方标准信息服务平台

## 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。

本文件代替DB11/T 187—2010《旅游星级饭店服务质量要求》，与DB11/T 187—2010相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“引言”（见2010年版的“引言”）；
- b) 增加了“旅游星级饭店”的定义（见3.1）；
- c) 修改了“服务质量”的英文翻译（见3.2，2010年版的3.1）；
- d) 在“服务礼仪”中删除了相关要求（见2010年版的4.1.1.5、4.1.4.4）、更改了相关要求（见4.2.1、4.2.5，2010年版的4.2.1、4.2.5）；
- e) 在“车场服务”中增加了出入口智能管理的要求（见5.1.2）；
- f) 删除了客房电话号码的统一规定（见2010年版的5.2.1.10）；
- g) 删除了预订部设置要求（见2010年版的5.2.2.1）、更改了线上预订的要求（见5.2.2.10，2010年版的5.2.2.11）；
- h) 更改了“到店行李服务”相关要求（见5.2.3.2、5.2.3.5、5.2.3.7，2010年版的5.2.3.2、5.2.3.5、5.2.3.7）；
- i) 更改了“入住、入店登记”的相关要求（见5.2.4.4，2010年版的5.2.4.4）、增加了电子入住登记的要求（见5.2.4.10）、与第三方预订平台沟通的要求（见5.2.4.11）；
- j) 删除了“贵重物品保管”监控设备的要求（见2010年版的5.2.5.3），将相关内容纳入第六章（见6.2.3.3）；
- k) 在“商务中心”中增加了电脑摆放的要求（见5.2.7.3，2010年版的5.2.7.3）、自助服务的要求（见5.2.7.8）；
- l) 增加了各岗位结账环节线上支付的要求（见5.2.7.9、5.2.8.4、5.2.10.5、5.4.13.3、5.6.1.11）；
- m) 删除了“离店行李服务”中的叫车服务（见2010年版的5.2.11.9）；
- n) 删除了“客房用品配备”中市内交通图、提供报纸的要求（见2010年版的5.3.1.4、5.3.1.7）、更改了电视节目和节目单的要求（见5.3.1.4，2010年版的5.3.1.8）、宾客借用物品送达时间要求（见5.3.1.7，2010年版的5.3.1.10）；
- o) 删除了“客房整理”中补充客房日常消耗用品要求（见2010年版的5.3.2.4）、增加了清洁抹布的要求（见5.3.2.7）；
- p) 在客房整理、公共卫生间设施、前厅设施、室内卫生服务环节增加了垃圾分类的要求（见5.3.2.9、6.2.2.8、6.2.3.6、7.5.1.8）；
- q) 在“餐厅服务”中增加了网络预订的服务要求（见5.4.2.4）、增加了提供小份菜、打包服务、公勺公筷等防止食品浪费的要求（见5.4.1.5、5.4.4.4、5.4.5.11、5.4.5.18、5.4.7.4、5.4.7.5、5.4.7.9、5.4.8.3、5.4.9.4、5.4.9.7）；
- r) 在“岗位服务要求”中增加了“会议服务”要求（见5.5）；
- s) 在“康乐服务”中删除了消费卡服务（见2010年版的5.5.1.2、5.5.2.2、5.5.3.2、5.5.5.1、5.5.6.1），增加了通用服务要求（见5.6.1），将各类康乐服务中的共性要求修改后纳入此部分；