
深圳市地方标准
《酒店式公寓经营服务规范》

编制说明

《酒店式公寓经营服务规范》

标准编制组

二〇二〇年十二月

目 录

目 录.....	1
一、任务背景.....	2
二、任务来源.....	2
三、制定目的.....	2
四、编制思路.....	3
五、编制依据.....	3
六、标准编制过程.....	3
（一）前期准备.....	3
（二）标准立项.....	3
（三）成立标准编制组.....	4
（四）标准草案编制.....	4
（五）标准研讨修改.....	4
（六）征求意见稿.....	4
七、标准的主要内容.....	4
（一）标准的属性.....	4
（二）标准的适用范围.....	5
（三）术语和定义.....	5
（四）基本要求.....	5
（五）设备设施要求.....	5
（六） 安全要求.....	5
（七） 卫生要求.....	5
（八） 服务品质要求.....	5
（九） 服务质量控制.....	6
（十） 管理监督.....	6

一、任务背景

深圳是一座创新型城市。作为社会主义先行示范区、粤港澳大湾区中心城市，深圳集结了为数不少的世界 500 强和总部企业的高管人员及社会精英，他们分布在金融、专业服务、高科技、法律、国际贸易等各行业，一般住宅和酒店的标准化服务远远不能满足这类国际高端商务人士的长住生活需求。高端酒店式公寓正是在这样的总部生态环境下发展而来，酒店服务公寓既有酒店星级标准化服务，也有居家环境专属的私人管家服务，同时融合个性化的商务服务，为深圳高度发达的总部经济生态营造了高端人士异地长住的优质生活场所，提供了具有独特价值的国际化配套功能。但在发展过程中，因市场供应主体发育不充分，市场秩序不规范、法律制度不完善等问题较为突出。目前市场上酒店式公寓产品需求量逐年增大，但产品良莠不齐，有必要研究制定相关标准来明确酒店式公寓的相关运营管理规范。通过对基本要求、设备设施要求、安全要求、卫生要求、环境要求、服务品质要求等方面展开研究，建立完整的监督管理体系，避免行业乱象。对照深圳中长期发展规划，结合实践探索，我们认为制定酒店服务公寓标准，对规范服务、丰富业态、提升服务品质具有重要作用。

二、任务来源

2020 年 5 月 12 日，深圳市市场监督管理局下达 2020 年第一批深圳市地方标准计划项目任务，其中由深圳市饭店业协会申报的《酒店式公寓经营服务规范》被纳入。7 月 9 日协会组织相关会员企业召开了该地方标准启动会议暨第一次编制讨论会议，11 月 19 日召开了第二次编制讨论会议。

本标准由深圳市饭店业协会、深圳市聚慧饭店发展研究院、深圳市饭店业培训中心、深圳市葵花公寓、深圳招商伊敦酒店及公寓管理有限公司等饭店企业发起并共同编制。

三、制定目的

制定《酒店式公寓经营服务规范》地方标准，以高标准化服务、居家环境专

属的私人管家服务及融合个性化的商务服务等作为酒店式公寓的考量要素。不仅是可对选择酒店式公寓的各类人群明确服务标准、提供服务保障，还可以为酒店式公寓对标提升服务、实现高质量发展提供标准，同时也为地方酒店式公寓的可持续发展提供指南。

四、编制思路

本标准根据酒店式公寓的定位及市场客户的总体需求，借助标准化管理和规范，对酒店式公寓的规模、设施设备、安全卫生、服务品质做了基本要求，对酒店式公寓服务质量控制与管理监督进行规范化定义和描述。

五、编制依据

1. GB5749 生活饮用水标准。
2. GB9663-1996 旅店业卫生标准。
3. GB/T0001.1 《标志用公共信息图形符合》第1部分：通用符号。
4. GB16153 饭馆（餐厅）卫生标准。
5. GB/T18883 室内空气质量标准。
6. GB50222 建筑内部装修设计防火规范。
7. SB/T10475-20GG 经济型饭店经营规范。
8. 餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范（卫监督发〔20GG〕260号）。

六、标准编制过程

（一）前期准备

2020年4月，标准编制组开展了前期资料收集与研究，结合国家标准、国内各地地方标准和深圳市地方标准，详细探讨酒店式公寓的功能配套及服务要点，为本项目标准的编制打下了良好的理论基础。

（二）标准立项

2020年4月，标准编制组讨论并确定了标准的适用范围、总体要求、关键词的描述方法，编写了深圳市地方标准制修订项目建议书提交至深圳市市场监督管理局，

2020 年 5 月顺利通过立项。

（三）成立标准编制组

2020 年 5 月，深圳市饭店业协会联合深圳市聚慧饭店发展研究院、深圳市饭店业培训中心、深圳市洲际通实业发展有限公司葵花分公司、深圳招商伊敦酒店及公寓管理有限公司等饭店业企业成立了标准编制组，并召开第一次标准讨论会，开始标准的正式研制工作。

（四）标准草案编制

2020 年 7 月，编制组多次召开专题讨论会，编制组修改完善了酒店式公寓的基本框架，并对标准内容进行了论证，确定标准的关键指标和技术要求，形成草案稿。

（五）标准研讨修改

2020 年 9 月，编制组召开标准研讨会，会上针对标准的范围、配套、术语和定义相关技术条款进行了详细讨论，并根据会上达成的意见进行修改与完善。

（六）征求意见稿

2020 年 11 月，深圳市饭店业协会联合深圳市聚慧饭店发展研究院、深圳市饭店业培训中心、深圳市洲际通实业发展有限公司葵花公寓分公司、深圳招商伊敦酒店及公寓管理有限公司等参编单位，邀请相关专家进行征求意见，进一步修改和完善标准征求意见稿。

七、标准的主要内容

（一）标准的属性

本标准 of 深圳市地方标准。

（二）标准的适用范围

本标准规定了酒店式公寓的术语、定义、管理监督、质量控制的具体内容，对酒店式公寓的设备设施、安全、卫生、服务品质的基本要求进行了详细的描述。

本标准适用于深圳市正式营业的酒店式公寓。

（三）术语和定义

酒店式公寓、酒店式公寓企业。

（四）基本要求

描述了酒店式公寓应具备的基本条件，应符合国家现行的工商、治安、消防、卫生、环境保护等有关法律及标准的规定与要求，倡导绿色设计、节能减排、绿色环保的理念。

（五）设备设施要求

标准规定房间须具备卧室、厨房、卫生间、洗衣机或者集中式洗衣房等基本功能。配备家电、智能设备、基本用品。根据有限服务项目另设立接待区、阅读休闲区、就餐区、健身房等。可设立企业官网、微官网或 APP，满足不同客户需求。

（六）安全要求

企业应制订和完善地震、火灾、食品安全、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案。应有明显的导向标识，设有行路、场所等公共信息图形符号，且符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。装修材料符合环保要求，有安防监控系统。

（七）卫生要求

酒店式公寓卫生应符合 GB9663-1996《旅店业卫生标准》，餐饮应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》和 GB17153 的相关要求。服务人员应具有卫生常识，具有本年度健康体检证明。应定期对窗帘、沙发、床垫、枕芯、靠垫、地毯等进行有效清理、消毒、除螨，消毒处理，保持卫生。

（八）服务品质要求

经营者对员工应进行服务技能基础培训，有本企业的管理手册。服务接待岗位应制定规则制度和操作规范，并按规定提供服务。尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。实行管家服务，指派专人对对应的住客提供相关服务，可组织住客开展多种形式的社区活动。

（九）服务质量控制

- 1.应建立完善的服务质量管理体系。
- 2.应建立相应投诉和质量反馈机制，有完整的质量记录。

（十）管理监督

经营者应购买企业运营保险及公众责任险，禁止设置妨害旅客隐私或从事影响住客安宁的任何行为，禁止擅自变更经营范围和经营内容，随意修改房屋结构。

标准编制组

2020 年 12 月