

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB 4403/T XXXX—XXXX

酒店式公寓经营服务规范

Service standards of hotel apartment operation

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 设备设施要求	2
6 安全要求	2
7 卫生要求	3
8 服务品质要求	3
9 服务质量控制	4
10 管理监督	4
参考文献	5

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。

本文件由深圳市饭店协会提出。

本文件由深圳市商务局归口。

本文件起草单位：深圳市饭店业协会、深圳市聚慧饭店业发展研究院、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

本文件主要起草人：张国超、周玲、王文辉、陈苏兰、黄干达、陈巍、汪少斐。

酒店式公寓经营服务规范

1 范围

本文件规定了酒店式公寓的基本要求、设备设施要求、安全要求、卫生要求、服务品质要求、服务质量控制和管理监督。

本文件适用于在深圳市内合法经营的酒店式公寓企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 37487 公共场所卫生管理规范；
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
- GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

酒店式公寓

酒店式公寓是一种提供酒店式管理服务的公寓，集住宅、酒店、会所多功能为一体，为旅游、度假、商务人士等群体提供以日、月为计算单位，提供长租和短租的居住空间和有限服务的场所。

酒店式公寓需有一定规模（整栋楼或集中楼层100间以上），以自营或者包租经营的模式，对公共区域、配套空间和房间进行标准改造和装修，配备统一服务，进行集中式管理的公寓形式。在合约期内以间为单位按日、月出租。

3.2

酒店式公寓经营企业

酒店式公寓经营企业是指合法经营酒店式公寓的企业。

4 基本要求

4.1 酒店式公寓企业应按照国家的法律法规规定，取得合法的工商登记执照，遵纪守法，合法经营。

- 4.2 按照不同的物业性质和经营模式，与业主签订租赁合同、托管合同、承包经营合同。按照国家“商品房屋租赁管理办法”中的规定执行。
- 4.3 应按物业所在地区规定申办开业前后的相关行政许可证照。
- 4.4 治安消防管理应符合当地区域房屋性质（住宅、酒店、会所）不同的治安消防规定。
- 4.5 按照公安户籍、流动人口、来访登记的管理要求，如实查验、按时按地上传所有住宿人员的身份信息及来访登记管理。保证对住客信息的保密性。配合顾客办理居住证、暂住证、境外人员临时住宿备案登记。
- 4.6 提供服务的建筑物安全、稳固，空间布局与管理方式和服务相适应。装修符合 GB 50222 的规定。
- 4.7 饮用水应符合 GB 5749 的规定。

5 设备设施要求

- 5.1 卧室：床、书桌、椅子、衣柜。
- 5.2 卫生间：洗脸盆、淋浴、马桶、梳妆镜。
- 5.3 厨房：抽油烟机（油烟有集中管道高空排放）、燃气炉灶或电磁炉具、洗菜盆、厨具、厨柜。
- 5.4 家电：电视机、洗衣机（或配备有集中式的洗衣房）、冰箱、空调、热水器、消毒柜（或配备有集中式的洗消间）、电话机。
- 5.5 智能化设备：门禁、门锁、全覆盖监控、wifi（符合网络安全使用要求）、智能水电（根据客群需求）。
- 5.6 客房带独立卫生间，独立卫生间装有马桶、洗手盆、淋浴间；卫生间上下水通畅，无异味，24 小时供应冷热水。
- 5.7 基本用品：毛巾、厕纸、拖鞋、布草（床单、枕芯、枕套、棉被、被罩）、保护垫。
- 5.8 推荐用品：布草（浴巾、地巾、浴袍、面巾等）、洗发水、沐浴液、洗手液，客房不主动配备客用品 6 小件，可根据服务需要配备些个性化的生活用品。
- 5.9 客房消防设施配备：防毒面具、灭火器、应急手电筒。
- 5.10 设立客服中心，满足客户需求，及时提供服务。
- 5.11 公共区域：根据企业性质及有限服务项目，另设立接待区、阅读休闲区、就餐区、健身房等。
- 5.12 互联网平台：可设立企业官网、微官网或 APP，满足不同客户需求。

6 安全要求

- 6.1 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。
- 6.2 经营居住楼层与房屋，应有明显的导向标识，并能引导住客直接到达门厅。消防通道保持通畅，有消防疏散标识图。每间客房内应在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及紧急电话，保证 24 小时电话畅通。
- 6.3 设有行路、场所等公共信息图形符号，且符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。
- 6.4 住宿设施、门锁等安全装置完好、有效。
- 6.5 电力系统的安全保护装置完好、有效；电气安全、完好。楼梯间、走廊应装置紧急照明设备。
- 6.6 装修材料符合环保要求。办公区域安全、健康、卫生。禁止非法人员借用场所搞非法聚会等活动。
- 6.7 配备家具家电应符合绿色环保标准，节能节电，智能化。
- 6.8 有安防监控系统。
- 6.9 智能刷卡电梯：智能刷卡电梯，保证在住宾客安全。

7 卫生要求

- 7.1 卫生应符合 GB 37487、GB 37488 的相应规定。
- 7.2 设有餐饮经营项目的服务场所，应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》和 GB 37489.1、GB37489.2 的相关要求。
- 7.3 服务人员应具有卫生常识，持有有效健康体检证明。
- 7.4 公共场所、客房、餐厅保持干净卫生，封闭状态下无异味，空气质量符合 GB/T 18883 的规定。
- 7.5 应定期对窗帘、沙发、床垫、枕芯、靠垫、地板、地毯等进行有效清理、消毒、除螨。
- 7.6 根据不同的租期，对房间的布草进行定期更换，消毒处理，保持卫生。

8 服务品质要求

8.1 公共设施服务项目

- 8.1.1 房屋共用部位的维修、养护、管理；公用场地设施设备的维修、养护。
- 8.1.2 电梯、智能系统等设备的运行的维护。
- 8.1.3 环境卫生清洁、绿化养护。
- 8.1.4 物业装饰、装修管理。
- 8.1.5 车辆行驶和停放秩序的管理；物业管理区域内秩序的管理。
- 8.1.6 物业资料的查询和管理；化粪池、隔油池清掏、污水排放。

8.2 对客户服务项目

提供便捷优质的服务，包括但不限于前台、商务中心、维修、餐饮、生活咨询、秩序维护等，积极满足顾客的需求。

- a) 基础服务：
 - 1) 接待服务；
 - 2) 钥匙寄存服务；
 - 3) 叫车服务；
 - 4) 叫醒服务；
 - 5) 行李运送寄存服务；
 - 6) 客房清洁服务；
 - 7) 客房蚊虫消杀服务。
- b) 提供管家式服务：实施“管家服务”是指每位“管家”负责有限的长住或短住的宾客，使其有足够时间及资源与宾客建立良好的关系，为宾客提供贴心、专业、专属的服务。
- c) 提供 24 小时服务中心服务：宾客可以随时致电服务中心，根据需要提出咨询和服务需求。
- d) 提供团队专属服务：为团队宾客制定专属服务程序，接机、车辆安排、团队入住、证件登记、行李运送、出行计划、用餐安排等。
- e) 商务类：代订机票、车票、船票，预订会议厅、打字、复印、传真，预订客房、接人、访客留言、商业信息速递等。
- f) 生活类：定时叫醒，洗衣，家政，维修，晴雨伞的租借，租摆，订餐，叫出租车，生日聚会等。
- g) 文化活动类：书展，画展，沙龙，健康讲座等。
- h) 委托代办类：代买水、电、报刊订阅、代收包裹、接送客人、搬运家私、代请家教、保姆、代管植物、宠物代养、小件物品寄存、代查网上信息、代房出租、其他用品出租等。

8.3 增值服务

8.3.1 有偿清洁服务：蚊虫消杀服务，地板打蜡，家具保养，入室清洁，报修服务，地毯清洗，洗车服务，入住前开荒清洁等。

8.3.2 有偿工程维修服务：电话线移位，电视插座移位，更换插座面板，空调清洁，小型家电安装。

8.3.3 其他服务：IT 服务，租车服务，搬运服务，送餐服务，法律咨询服务，泊车服务，植物租摆，鲜花服务，采购搬运，商务中心服务，特殊安保服务，翻译，代请律师，会议服务，汽车美容，私人宴会服务，钟点工服务，送水服务等。

9 服务质量控制

9.1 应建立完善的服务质量管理体系，提升服务水平。

9.2 应建立相应投诉和质量反馈机制，有完整的质量记录。

9.3 应建立长租住客的档案管理。

10 管理监督

10.1 经营者应购买企业运营保险及公众责任险。

10.2 禁止设置妨害旅客隐私设备。

10.3 禁止擅自变更经营范围和经营内容，随意修改房屋结构。

10.4 起居室可以分割，其他空间不可分割，起居室分割后的空间不少于 10 m²，最窄处不少于 1.2 m。

10.5 有暗房需加装新风系统。

10.6 分割所用的工艺、材料，均满足国家防火要求，隔断墙面防火级别不低于 B1 级，使用纸质、布质壁纸时，单位重量应小于 300 G/m²。

10.7 分割后空间应满足一下卧室隔音标准：

- a) 昼间卧室内的等效连续 A 声级不应大于 50 dB；
- b) 夜间卧室内的等效连续 A 声级不应大于 40 dB。

参 考 文 献

- [1] SB/T 10475-2003 经济型饭店经营规范
 - [2] 中国旅游饭店业协会. 中国旅游饭店行业规范
 - [3] 餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范：卫监督发[2005]260号
-