ICS
A12
备案号：

DB3207

连　云　港　市　地　方　标　准

DB3207/T 034—2005

连云港市旅游家庭旅馆星级评定标准

2005－12－05 发布　　2006－02－01 实施

江苏省连云港质量技术监督局
发布

连　云　港　市　旅　游　局

前　言

为规范连云港市旅游家庭旅馆服务，提高服务质量水平，特制定本地方标准。

本标准按照GB/T1.1-2000《标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写规则》规定编写。

本标准由连云港市旅游局、连云港质量技术监督局提出。

本标准由连云港市旅游局负责起草。

本标准主要起草人：李道莹　王万顺　张金融　刘晓明 田春丽　黄平　李安明　陈军　陈宽富　王海波

连云港市旅游家庭旅馆星级评定标准

1 范围

本标准规定了我市家庭旅馆的设施条件、服务质量要求、安全环境、卫生环境及旅馆管理要求。

本标准适用于连云港市辖区内证照齐全的旅游家庭旅馆。

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。

GB9663-1996 旅店业卫生标准

GB/T10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游设施与服务符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

3.1 旅游家庭旅馆

以接待过夜游客吃住为目的，以家庭私有房产为接待单元形式的小型旅游住食接待设施，并提供食宿及其他服务的场所。

3.2 旅游家庭旅馆星级及标志

家庭旅馆的星级分为三级，从低到高依次为一星级、二星级、三星级（星级以镀金五角星为符号表示，用一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，用三颗五角星表示三星级）有前注家庭旅馆的中文标志。

旅游家庭旅馆星级的标志、标牌、证书由市家庭旅馆星级评定机构统一制作并颁发。

3.3 旅游家庭旅馆星级的划分依据和评定方式

旅游家庭旅馆星级的划分，依据设施条件、服务质量、服务要求、卫生、安全、管理五个评价项目。每一评价项目分为若干评价子项目，对各子项目赋予分值，各旅游家庭旅馆按各评价项目的相应得分数确定其星级。

旅游家庭旅馆星级的划分的具体条件，按附录A执行。

（规范性附录）
旅游家庭旅馆星级的划分条件

A.1 一星级

A.1.1旅游家庭旅馆设施

A.1.1.1房屋建筑牢固安全，无隐患。

A.1.1.2至少有3个以上客房,6个以上提供游客住宿的床位,人均居住面积不小于5平方米。

A.1.1.3客房必须有采暖、降温设备、通风良好。

A.1.1.4客房必须装修良好，卫生干净。

A.1.1.5客房配有床、桌、椅等配套设施，必须有电源插座，照明充足，有遮光窗帘。

A.1.1.6有供应饮用水；有供游客用餐的餐位、餐具、灯具设施及照明充足的就餐区域，可以提供餐饮服务。

A.1.1.7设男女卫生间，有单独可供游客洗浴的公共浴室，采取有效的防滑措施，24小时供冷水，6小时热水。

A.1.1.8客房内应有纱窗、纱门等防蟑螂、老鼠、蚊子、苍蝇的设施。

A.1.1.9客房内配设18寸以上彩色电视机，播放频道不少于6个，画面音质清晰。

A.1.2旅游家庭旅馆服务质量要求

A.1.2.1对游客不分种族、民族、地区，一视同仁；尊重游客的民族习惯。

A.1..2.2对游客礼貌、热情、友好，有良好的服务意识。

A.1.2.3遵守国家法律、法规、规章，保护游客的合法权利，确保游客人身安全。

A.1.2.4明码标价，诚信服务，合法经营。

A.1.2.5应有8小时能提供服务的人员，游客所在房间能提供单独的钥匙，并有安全锁。

A.1.2.6能用普通话作为服务语言。

A.1.2.7能提供必要的旅游信息咨询服务。

A.1.3旅游家庭旅馆卫生环境

A.1.3.1室内符合GB9663的要求，水质符合国家生饮水卫生标准。

A.1.3.2从业人员持有效的健康合格证明。

A.1.3.3客房和卫生间每日全面清理最少一次，保持清洁、整齐。

A.1.3.4床单、枕套、被套等卧具应一客一换或根据游客要求。

A.1.3.5供游客使用的餐具、茶具、公共用具必须清洗消毒。

A.1.3.6对外排污水、废气、固废、噪音必须符合环保要求。

A.1.4旅游家庭旅馆安全环境

A.1.4.1有消防审核、验收和开业检查手续和防盗安全设施。

A.1.4.2有应急照明灯或应急照明电筒。

A.1.4.3应有防食物中毒、防煤气中毒安全措施。

A.1.5.旅游家庭旅馆管理

A.1.5.1对入住游客必须查验其身份证后如实登记，并将登记情况于当日20：00前报送当地派出所，对游客的贵重物品有妥善保管的地方。

A.1.5.2严禁卖淫、嫖宿、赌博、吸毒等违法活动。

A.1.5.3应公示投诉电话。

A.1.5.4从业人员应接受旅游、卫生等方面的知识技能培训。

A.2 二星级

A.2.1旅游家庭旅馆设施

A.2.1.1房屋建筑牢固安全，无隐患，应体现地方特色。

A.2.1.2至少有5个以上客房，10个以上提供游客住宿的床位，人均居住面积不小于6 平方米。

A.2.1.3客房必须有冷暖空调，通风良好。

A.2.1.4客房必须装修良好，卫生干净。

A.2.1.5客房配有床、桌、椅等配套设施，必须有电源插座，照明充足，有遮光窗帘。有彩色电视机18寸以上，播放频道不少于10个画面，音质清晰。

A.2.1.6有独立厨房，有消毒设施，供应饮用水；有供游客用餐的餐位、餐具、灯具设施及照明充足的就餐区域和餐厅，提供餐饮服务。

A.2.1.7设男女卫生间，并配有较齐全的卫生设施，有公共浴室，采取有效的防滑措施，24小时供冷水，8小时热水。

A.2.1.8房间和厨房等应有纱窗、纱门等防蟑螂、老鼠、蚊子、苍蝇的措施。

A.2.1.9提供家庭旅馆服务项目宣传品、价格表、小件行李和贵重物品存放服务，有住宿须知。

A.2.1.10设一部可直拔国内长途的公用电话。

A.2.2旅游家庭旅馆服务质量要求

A.2.2.1对游客不分种族、民族、地区，一视同仁；尊重游客的民族习惯。

A.2.2.2对游客礼貌、热情、友好、有良好的服务意识。

A.2.2.3遵守国家法律、法规、规章，保护游客的合法权利，确保游客人身安全。

A.2.2.4明码标价，诚信服务，合法经营。

A.2.2.5应有为特定人群（儿童、老年人、残疾人）提供相关特殊服务的能力。

A.2.2.6应有12小时能提供服务的人员，游客所在房间能提供单独的钥匙，并有安全锁。

A.2.2.7能用普通话作为服务语言。

A.2.2.8能提供必要的旅游信息咨询服务。

A.2.2.9从业人员统一着装，挂牌上岗。

A.2.3旅游家庭旅馆卫生环境

A.2.3.1室内符合GB9663的要求，水质符合国家饮水卫生标准，

A.2.3.2从业人员持有效的健康合格证明

A.2.3.3客房和卫生间每日全面清理最少一次，保持清洁、整齐。

A.2.3.4床单、枕套、被套等卧具应一客一换或根据游客要求。

A.2.3.5供游客使用的餐具、茶具、公共用具必须清洗消毒。

A.2.3.6对外排污水、废气、固废、噪音必须符合环保要求。

A.2.4旅游家庭旅馆安全环境

A.2.4.1有消防审核、验收和开业检查手续和防盗安全设施。

A.2.4.2有应急照明灯或应急照明电筒。

A.2.4.3应有防食物、防煤气中毒安全措施。

A.2.5旅游家庭旅馆管理

A.2.5.1对入住游客必须查验其身份证后如实登记，并安装治安管理信息系统软件，对游客的贵重物品有妥善保管的地方。

A.2.5.2严禁卖淫、嫖宿、赌博、吸毒等违法活动。

A.2.5.3应公示投诉电话。

A.2.5.4从业人员应接受旅游、卫生等方面的知识技能培训

A.3 三星级

A.3.1旅游家庭旅馆设施

A.3.1.1一般要求

A.3.1.1.1旅馆布局要合理，方便客人在旅馆内的正常活动。

A.3.1.1.2有空调设施，各区域通风良好，温、湿度适当。

A.3.1.1.3有与本星级相适应的计算机管理系统，并安装治安管理信息系统软件。

A.3.1.1.4设施设备养护良好，使用安全，达到整洁、卫生和有效。

A.3.1.1.5各种指示标志和服务文字至少用规范的中英文同时表示。

A.3.1.1.6对客人服务区域能用普通话提供服务。

A.3.1.2前厅

A.3.1.2.1有与旅馆规模、星级相适应的服务台。

A.3.1.2.2服务台应位于显著位置，有装饰、光线好，有中英文标志。接待人员24h以普通话A.接待、问询、结帐和留言服务。

A.3.1.2.3提供一次性总帐单结帐服务（商品除外）。

A.3.1.2.4提供信用卡结算服务。

A.3.1.2.5提供传真服务

A.3.1.2.6服务台提供旅馆服务项目宣传品、客房价目表、所在地旅游景区（点）介绍、旅游交通图、旅游导游图、报刊及主要交通工具时刻表。

A.3.1.2.7 24h提供客房预订，提供小件行李存放服务。

A.3.1.2.8有管理人员24h在岗值班。

A.3.1.2.9设客人休息场所，提供代客预订和安排出租车服务。

A.3.1.3客房

A.3.1.3.1至少有10间以上可供出租的客房，人均居住面积不小于7平方米，标准间不少于客房总数的70%。

A.3.1.3.2客房门安装自动防盗锁，显著位置张贴应急疏散图及相关说明。

A.3.1.3.3装修良好、美观，有软垫床、梳妆台或写字台、衣架、床头柜等配套家具，室内满铺地毯或木地板，照明度良好。

A.3.1.3.4卫生间装有抽水恭桶、梳妆台（面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）浴帘、淋浴喷头，采取有效的防滑措施，有110v/220v不间断电源插座，24h供应冷、热水。

A.3.1.3.5照明充足，有遮光窗帘。

A.3.1.3.6有方便使用的电话机，可拔通拔打国际、国内长途电话，并配有使用说明。

A.3.1.3.7有21寸以上彩色电视机。播放频道不少于16个，画面和音质清晰。

A.3.1.3.8具有防噪音及隔音措施。

A.3.1.3.9有至少两种规格的电源插座。

A.3.1.3.10有与本旅馆星级相适应的文具用品。有服务指南、价格表、住宿须知、所在地旅游景点介绍和旅游交通图。

A.3.1.3.11客房、卫生间每天全面整理一次，每日或应客人要求更换床单、被单及枕套。

A.3.1.3.12提供洗衣服务。

A.3.1.3.13 24h提供冷热饮用水，免费提供茶叶。

A.3.1.3.14客人在房间会客，可应客人要求提供加椅和茶水服务。

A.3.1.3.15提供留言和叫醒服务。

A.3.1.4餐厅

A.3.1.4.1有餐厅，提供早、中、晚餐服务。

A.3.1.4.2有宴会单间，能提供宴会服务。

A.3.1.4.3餐具无破损，卫生、光洁。

A.3.1.4.4菜单及饮品单美观整洁，出菜率不低于80%。

A.3.1.5厨房

A.3.1.5.1位置合理，紧邻餐厅。

A.3.1.5.2墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有地槽，有吊顶。

A.3.1.5.3有相应的冷藏、冷冻设施。

A.3.1.5.4有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭。

A.3.1.5.5厨房与餐厅之间分开。

A.3.1.5.6采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

A.3.1.6公共区域

A.3.1.6.1能提供相应的停车场所。

A.3.1.6.2有公用电话，并配备市内电话薄。

A.3.1.6.3有公共卫生间。

A.3.1.6.4有应急照明设施。

A.3.1.6.5走廊地面美观整洁。24h光线充足，无障碍物，安全出口标识清楚，位置合理。

A.3.2旅游家庭旅馆服务质量要求

A.3.2.1对游客不分种族、民族、地区，一视同仁；尊重游客的民族习惯。

A.3.2.2各项管理制度健全，与旅馆规模和星级相一致。

A.3.2.3对游客礼貌、热情、友好、有良好的服务意识。

A.3.2.4遵守国家法律、法规、规章，保护游客的合法权利，确保游客人身安全。

A.3.2.5明码标价，诚信服务，合法经营。

A.3.2.6应有24小时能提供服务的人员，游客所在房间能提供单独的钥匙，并有安全锁。

A.3.2.7能用普通话作为服务语言。

A.3.2.8能提供必要的旅游信息咨询服务。

A.3.2.9要有整个家庭旅馆的管理制度手册、岗位说明书。

A.3.3旅游家庭旅馆卫生环境

A.3.3.1室内符合**GB9663的要求，水质符合国家饮水卫生标准。**

A.3.3.2从业人员持有效的健康合格证明。

A.3.3.3供游客使用的餐具、茶具、公共用具必须清洗消毒。

A.3.3.4对外排污水、废气、固废、噪音必须符合环保要求。

A.3.4旅游家庭旅馆安全环境

A.3.4.1有消防审核、验收和开业检查手续和防盗安全设施。

A.3.4.2有应急照明灯或应急照明电筒。

A.3.4.3应有防食物、防煤气中毒安全措施。

A.3.5旅游家庭旅馆管理

A.3.5.1对入住游客必须查验其身份证后如实登记，并按时传输住宿人员信息，设游客的贵重物品寄存室。

A.3.5.2严禁卖淫、嫖宿、赌博、吸毒等违法活动。

A.3.5.3应公示投诉电话。

A.3..5.4从业人员应接受旅游、卫生等方面的知识技能培训。