

ICS 03.100

Y 00/09

T/ASIS 0001—2024

团 体 标 准

电竞酒店运营服务规范

Operation and Service Standards for Esports Hotels

2024-12-14 发布

2025-1-13 实施

上海市电子竞技运动协会
上海市互联网公共上网服务行业协会

发布

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 设施设备 1

 5.1 公共区域 1

 5.2 电竞客房服务设备设施 2

 5.3 设备设施管理 3

6 服务内容 3

 6.1 入住前服务 3

 6.2 入住期间服务 4

 6.3 退房服务 4

 6.4 其他配套服务 4

7 人员要求 4

 7.1 人员素质 4

 7.2 日常工作管理 5

 7.3 礼仪管理 5

8 安全管理要求 5

 8.1 游戏内容管理 5

 8.2 安全经营管理 5

 8.3 安全及警示管理 6

 8.4 突发事件管理 6

 8.5 食品卫生安全管理 6

9 服务质量评价与改进 6

参考文献 8

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。

本文件由上海市互联网公共上网服务行业协会提出并归口。

本文件起草单位：上海市互联网公共上网服务行业协会，上海市电子竞技运动协会、上海市质量和标准化研究院、上海东方网点连锁管理有限公司、上海网鱼信息科技有限公司。

本文件主要起草人：方志平、朱沁沁、董寅鸣、赵路、栾家霖、郑超、李存。

电竞酒店运营服务规范

1 范围

本文件给出了电竞酒店基本要求、设施设备、服务提供、人员管理、安全管理及服务质量评价与改进等内容。

本文件适用于包括专业电竞酒店和非专业电竞酒店规范管理和服務。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001 公共信息图形符号（所有部分）

GB 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则

GB/T 35744 公用纺织品清洗质量要求

GA 654 人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电竞酒店 E-sports hotel

设置电竞房向消费者提供电子竞技娱乐服务的新型住宿业态。

注：电竞酒店包括所有客房均为电竞房的专业电竞酒店和利用部分客房开设电竞房区域的非专业电竞酒店。

4 基本要求

4.1 电竞酒店应自有或租赁相关设施设备满足经营需求。

4.2 电竞酒店运营方应建立运营服务体系，制定管理、服务制度。

4.3 电竞酒店装修材料满足无毒无公害要求，设施设备符合环保节能要求。

5 设施设备

5.1 公共区域

5.1.1 一般要求

公共区域应配备问询接待设备、信息服务设施设备及配套服务设施设备。

5.1.2 问询接待设备设施

电竞酒店应配置与其规模相适应的接待设施，应包括：

——收银台（处）；

——收费设备；

——问询（台）处；

——文具；

——其他。

5.1.3 信息服务设备设施

电竞酒店应配置公共信息服务设施设备，包括：

- 信息展示电子屏；
- 安全标志；
- 设施服务安全提示标志；
- 其他。

5.1.4 配套服务设备设施

5.1.4.1 电竞酒店设置空调设施，空调设施应满足以下要求：

- 空气流量维持在标准值以上；
- 夏季空调温度保持在 22~28℃、冬季取暖温度保持在 16~24℃摄氏度。

5.1.4.2 电竞酒店宜提供配套设施设备，包括：

- 桌椅沙发、书报架、无线网络等休闲娱乐设备设施；
- 配备停车场、设置出租车停靠点；
- 设置公共卫生间；
- 支付设施设备。

5.2 电竞客房服务设备设施

5.2.1 住宿服务设备设施

客房住宿设备设施包括：

- 桌、椅等设施；
- 提供 7*24 小时稳定持续的电力，用电量满足每个房间 5KV+公区 30KV；
- 配备不间断电源插座，电源插座应有两个以上供宾客使用的插位；
- 设置抽水马桶、单独淋浴间、吹风机以及适当数量的地巾、毛巾、浴巾。
- 设置梳妆台，并配备：
 - 面盆；
 - 梳妆镜；
 - 必要的盥洗用品；
- 床及床上用品要求应包括：
 - 单人床应采用1.5米宽设计，双人床应采用1.5米宽或1.8米宽设计；
 - 床上用棉织品、卫生间针织用品浴巾、毛巾等应采用天然织物；
- 客房房门后显著位置应有消防疏散指示图和安全温馨提示。

5.2.2 电子竞技服务设备设施

5.2.2.1 网络设备

客房网络设备应满足：

- 应接入主流通信网络运营商的固定网络线路资源。
- 应采用千兆局域网，以满足无盘系统启动速度和游戏加载速度的运行要求。
- 客房区域的有线网和无线网络应与办公区域的网络实现网络隔离，并在核心网络设备上流量控制以保证客房网络优先；
- 宜提供 2.4G 和 5G 频段的无线信号覆盖。

5.2.2.2 电力设备

应配备强弱电分离机房，并优化选址、环境、建设等条件，保障机房建设合理、运行稳定。

5.2.2.3 电竞设备

5.2.2.3.1 基本要求

客房应配备电脑、鼠标、键盘、耳机及电竞桌椅等。应满足以下要求：

- 电脑屏幕无污渍，背面无积灰；
- 耳机无污渍，无异味；
- 鼠标无污渍，无指印；
- 键盘缝隙无明显污渍，键帽无污渍；
- 电脑桌桌面无垃圾无污渍无机积灰；
- 桌椅坐垫无垃圾，无污渍。

5.2.2.3.2 数量要求

客房应按照房型，配备相应的电脑及休闲设备设施，具体要求应包括：

- 单人客房：应配有 1 台电脑设备，可最多容纳 1 人使用；
- 双人客房：应配有 2 台电脑设备，可最多容纳 2 人使用；
- 三人客房：应配有 3 台电脑设备，可最多容纳 3 人使用；
- 四人客房：应配有 4 台电脑设备，可最多容纳 4 人使用；
- 五人客房：应配有 5 台电脑设备，可最多容纳 5 人使用，宜设置供人休息和观战的沙发。
- 六人客房：应配有 6 台电脑设备，可最多容纳 6 人使用，宜设置供人休息和观战的沙发。

5.2.2.3.3 网络要求

用于电子竞技服务的电脑之间宜采用千兆以太网网络连接，主机配置满足主流要求。电子竞技服务用电脑应满足以下要求：

- 统一部署，统一维护，自动更新；
- 自动生成独立操作系统，内置上网服务内容兼管接口，支持离线使用；
- 房间入住远程开机，设备使用安全及内容规范提示；
- 远程查房，对房间内设备进行统一远程开机并检查硬件配置变化，无法开机和硬件配置发生变化的全部报警；
- 支持批量修改计算机名及 IP；
- 支持批量远程开关机；
- 支持屏幕公告；
- 支持远程锁屏；
- 支持端口管理，可配合训练团队远程禁止电竞人员私自接入 U 盘；
- 支持 windows 更新策略管理。

5.3 设备设施管理

5.3.1 根据设备设施的执行标准制定有关的操作运行规范和安全检查规范，建立设施、设备的管理档案。

5.3.2 对场所内的设备采取有效的安全防护措施，并对从业人员进行专门的安全生产教育和培训。

5.3.3 建立设施、设备的使用、管理和维护制度，包括安全分析、安全评估和安全控制。

5.3.4 在有较大危险因素的有关设施、设备上，设置明显的安全警示标志。

5.3.5 对安全设备进行经常性维护、保养，并定期检测，保证正常运转，维护、保养以及检测应当作好记录。

6 服务提供

6.1 入住前服务

6.1.1 应提供预订服务，具体要求应包括但不限于：

- 向顾客及时通报和展示场所内服务项目、价格及促销活动等信息，做到服务项目清晰、明码标价。服务信息应真实、准确、完整、具有时效性；
- 接受电话预订能够正确描述酒店各项产品，确认预订细节；
- 询问客人入住意向并记录或办理入住/预订手续；

- 提供方信息查询；
- 实时网络预订界面清晰明确，预定需求及时确认。

- 6.1.2 提供停车引导服务。
- 6.1.3 提供迎宾接待和行李服务管理。
- 6.1.4 提供酒店房间价格、服务设施、周边环境等相关问询留言服务。
- 6.1.5 提供客人相关物品的安全保管服务，做好登记和核对。
- 6.1.6 应按要求办理入住、拜访登记服务，履行登记手续，确认宾客抵离时间、房型、间数、付款方式等信息，按规定收取预付款。

6.2 入住期间服务

- 6.2.1 应提供首问式服务、准确叫醒服务。
- 6.2.2 应保证客房内设备均可正常使用，如遇故障应及时维修或更换。
- 6.2.3 应每天全面整理客房一次，根据客人要求调整服务频率和内容。
- 6.2.4 应每两日或应客人要求更换床单、被单及枕套，并做到一客一换与一客一消。
- 6.2.5 应及时对电脑设备进行清洁、消毒，做到一客一消。
- 6.2.6 应按照规定数量更换和补充客房用品。
- 6.2.7 客房内商品应明码标价，商品不足时应按客人要求及时补充。
- 6.2.8 应为客人提供或调整电子竞技需求的设备设施。
- 6.2.9 更新或下载当前热门的、客人需求的电子竞技游戏及其他应用软件。
- 6.2.10 宜提供洗衣、餐饮等有偿拓展服务的电竞酒店，有偿拓展服务应明码标价并注明服务方式，遵循自愿原则。

6.3 退房服务

- 6.3.1 应于退房时间前 1 小时与客人确认是否续住，提前告知相关人员做好准备工作。
- 6.3.2 客人离店后应及时清扫，确认客人有无遗留物品，客人遗留物品应及时交客人或按规定处置。
- 6.3.3 应提供快速便捷的结账服务，确认客人的所有消费，提供总账单，条目清晰、正确完整，应向顾客说明服务支付相关信息，包括费用明细、支付条件以及支付形式等。
- 6.3.4 退房时查房快捷，准确清点商品消费情况，仔细检查客房设备情况。
- 6.3.5 宜在客人退房时进行满意度调查，对客人提出的意见或建议，及时改正或给予反馈。
- 6.3.6 做好客史档案的建立，提供个性化的用户服务，建立良好的宾客关系。

6.4 其他配套服务

- 6.4.1 应提供 24h 总机服务，正常情况下，电话铃响 10s 内应答。
- 6.4.2 宜提供打印、复印等商务服务和充电宝、雨具、吹风机和停车场等租借服务，履行租借手续；准确说明租借物品使用方式。
- 6.4.3 应提供小件行李寄存和贵重物品寄存服务，可应客人要求提供大件行李服务。
- 6.4.4 宜定期于电竞酒店内组织故事分享、比赛等电子竞技相关活动，丰富客人电竞体验。
- 6.4.5 宜参与官方电竞赛事，为客人提供电竞比赛上升通道。
- 6.4.6 宜于大堂、休闲区、客房等处，设置电视/投影仪/大型 LED 屏幕等显示设备，提供电竞直播观看、电竞内容分享等服务。

7 人员要求

7.1 人员素质

- 7.1.1 配备包括专业技术人员在内的服务人员，保障 24h 服务。
- 7.1.2 服务人员应遵守职业道德和岗位规范，礼貌待人，维护顾客的合法权利。
- 7.1.3 服务人员应熟练掌握本岗位有关应急安全处理方法。
- 7.1.4 服务人员应身体健康，持有效的健康体检证明方可上岗服务。
- 7.1.5 服务人员应使用普通话，吐字清晰。

- 7.1.6 应对各服务岗位制定服务规范及明确的岗位职责和服务内容。
- 7.1.7 服务人员应掌握信息化、互联网及电子竞技项目相关的基本知识和技能。
- 7.1.8 应建立上岗培训制度。

7.2 日常工作管理

- 7.2.1 应建立人员考勤管理制度。
- 7.2.2 工作时间不做与业务工作无关的事情，不擅离岗位，不串岗闲谈，不妨碍他人工作。
- 7.2.3 服务人员应尊重顾客的道德信仰与风俗习惯，满足不同国家/民族顾客的合理需求。
- 7.2.4 服务人员在工作过程中应灵活应变，主动为老、弱、病、残、孕者提供特殊服务。
- 7.2.5 发现顾客遗失物品，应及时上报并妥善保管，以便归还失主。

7.3 礼仪管理

- 7.3.1 服务人员应注意自身仪表仪容，保持头发清洁、整齐，男性不留胡须，女性鼓励化淡妆。
- 7.3.2 服务人员应举止端庄，动作文明，站、走、坐要符合规范。
- 7.3.3 提倡微笑服务，使用礼貌用语。
- 7.3.4 在工作时间，服务人员应统一穿着工作制服、佩戴制发的胸卡，并确保制服的干净整洁。

8 安全管理要求

8.1 游戏内容管理

- 8.1.1 电竞酒店提供的游戏应全部具有正版授权，场馆内使用的电子竞技平台不得与境外的平台直接联接。
- 8.1.2 电竞酒店应建立游戏内容管理制度，保障场馆内使用游戏内容的安全，游戏内容不应出现违法违规内容，出现的违规内容应及时下架，违法违规行包括但不限于：
 - 违反宪法确定的基本原则；
 - 危害国家统一、主权或者领土完整；
 - 泄露国家秘密、危害国家安全或者损害国家荣誉和利益；
 - 煽动民族仇恨、民族歧视，伤害民族感情或者侵害民族风俗、习惯，破坏民族团结；
 - 违反国家宗教政策，宣扬邪教、迷信；
 - 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定；
 - 宣扬淫秽、赌博、暴力以及与毒品有关的违法犯罪活动，或者教唆犯罪；
 - 违背社会公德或者民族优秀传统文化；
 - 侮辱、诽谤他人，侵害他人合法权益；
 - 法律、行政法规禁止的其他内容。

8.2 安全经营管理

- 8.2.1 电竞酒店应当在显著位置悬挂相关业务的经营许可证、营业执照等必备营业证件；
- 8.2.2 制定安全经营规章制度，并明确安全经营责任和操作规程；
- 8.2.3 建立生产安全事故隐患排查治理制度，并记录事故隐患排查治理情况和日常检查情况；
- 8.2.4 安装使用相关电子竞技设备设施等用电管理要求应符合国家用电标准；
- 8.2.5 制定安全经营教育和培训计划，建立安全经营教育和培训档案；
- 8.2.6 制定应急疏散预案、生产安全事故应急救援预案，定期组织演练，并记录相关情况；
- 8.2.7 建立消防安全管理制度，设置疏散通道、疏散标志
- 8.2.8 宜建立医疗救助站，定期组织员工学习医疗常识。
- 8.2.9 电竞酒店应当在大堂公共区域、主要通道、客房等放置安全提示的相关资料，设置应急疏散、防火警示等安全图示，客房电气用品还应当配有相应的安全使用说明。
- 8.2.10 电竞酒店各关键场所、通道，应在保证顾客隐私的情况下安装闭路电视监控设备，监控设备应符合视频安防监控系统相关国家或行业标准要求，并保证监控录像记录存储 30 天，未经场所安全管理机构允许不得下载或上传监控录像记录。

8.3 安全及警示管理

8.3.1 实名制管理

电竞酒店前门、消防安全应急门门口应悬挂醒目的未成年人禁止入内标志,并按以下要求进行管理:

- 未成年人禁止进入专业电竞酒店或非专业电竞酒店电竞相关区域;
- 任何入店的顾客必需进行实名制登记(无论找人、短时逗留等);
- 前台登记时必须将身份证拿起与顾客头部做比对确认是本人才能办理入住;
- 顾客结帐后如需要在店里停留的,必须出示身份证再次登记。

8.3.2 禁止赌博

电竞酒店醒目位置应张贴禁止赌博标志,标志应当注明公安机关或相关行政执部门的举报电话,并按以下要求进行管理:

- 电竞酒店不得以盈利为目的,为赌博提供条件;
- 电竞酒店不得下载变相赌博类网络游戏,涉及网络游戏服务、虚拟货币、第三方交易平台等多个环节;
- 电竞酒店不得依托互联网将道具、剧情、元素做为赌博的工具。

8.4 突发事件管理

突发事件管理的要求应包括但不限于:

a) 应急预案:

- 1) 电竞酒店应制定应对各类突发事件的应急预案,并与当地相关部门和政府的预案紧密衔接;
- 2) 应急预案应规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责;
- 3) 应急预案应根据实际情况变化不断补充和完善;
- 4) 应针对各种可能发生的突发事件,建立风险监测和预警系统,做到早发现、早报告、早处置;
- 5) 应结合实际,有计划、有重点地进行相关预案的培训及演练;

b) 信息报告,突发事件发生后,现场管理人员应及时向相关主管部门报告;

c) 应急处置:

- 1) 面对突发事件,现场管理人员应立即组织员工启动相关应急预案,及时、有效地进行处置,控制事态,积极救助,如涉及人员受伤,应保证尽快得到紧急救助;
- 2) 应急结束相关危险因素消除后,应按有关规定做好善后处置,并对事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和恢复重建等问题进行调查与评估。

8.5 食品卫生安全管理

提供食品或餐饮服务的电竞酒店应保证食品安全,其管理要求应包括但不限于:

- 酒店内销售的包装食品应获得食品生产许可证,其销售包装上印有食品质量安全标志;
- 餐饮服务应符合国家食品卫生等相关法律法规及管理制度的规定,并达到相关国家标准和行业标准的要求;
- 酒店大厅、各楼层过道、客房及相关公共区域的清扫消毒,提供安全整洁的入住环境;
- 应对客房用纺织品进行及时清洗,清洗质量应符合 GB/T 35744 的要求。

9 服务质量评价与改进

9.1 电竞酒店应建立服务评价管理机制,制定质量管理目标、监督检查制度,设立质量管理部门或质量管理岗位,公布服务电话,受理投诉和咨询,定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

9.2 电竞酒店可根据不同评价目标,从安全管理、设备设施、服务内容和服务人员要求等方面选择评价要素,设计评价指标体系,实施服务质量评价活动。社会评价。

9.3 电竞酒店运营服务评价信息的采集方式包括但不限于纸质问卷、电子问卷、电话、微信、邮件、短信或口头沟通等，并对评价给出明确的回复。

9.4 电竞酒店应分析服务质量评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB 3096-2008 声环境质量标准
 - [2] GB 50016-2014 建筑设计防火规范
 - [3] GB 50189-2015 公共建筑节能设计标准
 - [4] GB 50222-2017 建筑内部装修设计防火规范
 - [5] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
-