

T/ZWLB

团 体 标 准

T/ZWLB 2007—2024

遗产酒店旅游服务要求

Tourism service requirements for heritage hotels

2024 - 12 - 01 发布

2024 - 12 - 01 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 总体要求	1
5 设施设备要求	2
5.1 立面、建筑物的外观	2
5.2 大堂、前台等公共区域	2
5.3 房间、浴室和厕所	2
5.4 与配套服务相关的设施设备	2
6 服务要求	2
6.1 信息服务	2
6.2 工作人员	3
6.3 餐饮服务	3
6.4 配套服务	3
附录 A（资料性） 遗产酒店项目审批申请表样本	4
附录 B（资料性） 遗产酒店抽样评估	6
参考文献	11

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。

本文件采用重新起草法修改采用ISO 21620:2021《旅游和相关服务——遗产酒店——设备和服务要求》。

本文件与ISO 21620:2021相比在结构上没有调整。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由越士（杭州）文化旅游发展有限公司提出。

本文件由浙江省文化和旅游标准化研究会归口。

本文件起草单位：越士（杭州）文化旅游发展有限公司、浙江旅游职业学院、中国计量大学、大千智库(杭州)旅游文化发展有限公司。

本文件主要起草人：方琳、龚凤晓、方颖、余博文、冯雪彤、陈彬。

遗产酒店旅游服务要求

1 范围

本文件规定了遗产酒店旅游服务的总体要求、设施设备要求和服务要求等内容。

本文件适用于遗产酒店的旅游服务，强调遗产酒店提供的设施设备和旅游服务风格应与遗产所属的历史时期相协调，不适用于其他类型酒店的设备或旅游服务要求。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

遗产建筑 heritage buildings

具有历史、文化、建筑、艺术或美学等文化特征和价值，需要受到保护的建筑物。

3.2

遗产酒店 heritage hotel

在商队旅馆、城堡等有价值的遗产建筑建立的依法经营的酒店，可供客人住宿。

注：在某些情况下，精品酒店和历史酒店都可以被视为酒店，如其建筑物符合3.2。

3.3

修复计划 rehabilitation plan

建筑和维修计划，以及改善无障碍环境、遗产酒店（3.3）维护、管理和实施的时间表。

3.4

可持续发展政策 sustainability policy

组织在其环境、社会和经济方面的与可持续相关的意图和方向，由其最高管理层正式发文。

[来源：ISO 21401:2018, 3.41, 已修改]。

4 总体要求

4.1 遗产酒店应能接待客人。

4.2 将遗产建筑改造成遗产酒店时，不应进行可能会损坏原有建筑的重大改造，可改善建筑的无障碍条件，改造前进行遗产酒店项目审批申请（见附录 A）。主管部门未对此作出规定，应制定详细的修复计划，包括将建筑物转换为酒店时所有允许的更改、限制和禁止，以及任何后续修复或重建，遗产酒店管理層应遵循该计划，且应将修复准则纳入考虑范围。

4.3 应制定综合维护计划。计划应考虑在改造建筑物和经营遗产酒店时产生的变化，并指定负责人对此进行监督。

4.4 遗产要素的可行性研究、承载力及保存，应经主管部门核准。

4.5 应做好周边文物古迹保护工作。

4.6 在遗产酒店的修复和运营中，应遵循可持续发展政策、环境保护和尊重环境承载能力的原则。

4.7 遗产酒店的管理层应考虑可持续发展政策。

4.8 应评估改建建筑物的承载能力。

注：ISO 21401 可作为指南。

4.9 在修复和经营遗产酒店时，应考虑当地的传统和文化元素。

4.10 遗产酒店通道的设计与管理应避免对遗产建筑的主要结构的破坏或改动，确保遗产建筑得到保护。

4.11 装饰元素应与遗产酒店的风格协调一致。

4.12 在不改变建筑结构或风格的情况下，应使用新技术以确保客人的舒适和便利。

- 4.13 浴室应遵循遗产建筑的结构和条件，同时应确保各类残障人士都能使用。
- 4.14 建筑物、设施、设备的保护和维修，应符合遗产建筑的条件。
- 4.15 养护服务提供者应具备相应资质。
- 4.16 厨房应根据遗产建筑的情况设置。如需额外的设备和设施，应安置在相邻的位置。
- 4.17 提供的服务应识别和反映遗产风格和建筑条件（如根据相关时代使用相同风格的菜肴和设备提供餐饮服务）。
- 4.18 应为各类残障人士提供相应设施和服务。至少应提供一间设备齐全的无障碍房间，如遗产酒店无法为客人提供此类服务，则应在预订前进行说明（如通过网站、宣传册、广告、电子邮件）。
注：ISO 21902 提供有关无障碍客房的详细信息。
- 4.19 服务外包时，应向服务提供商提供有关服务质量和建筑物保护的说明。
- 4.20 温度调节、照明和通风系统应符合修复和维护计划。
- 4.21 所采取的纠正措施应记录发生日期。
- 4.22 应设置遗产动态监控，及时发现酒店在运营过程中发生对遗产不利行为并纠正。

5 设施设备要求

5.1 立面、建筑物的外观

- 5.1.1 建筑物上应放有清晰、易读且未损坏的指示牌，标明酒店的建筑风格。
- 5.1.2 在设计景观（如酒店花园）时，应保留或恢复原有景观的主要元素。
- 5.1.3 立面和结构元素应符合遗产建筑的修复计划。

5.2 大堂、前台等公共区域

主入口应符合遗产酒店的建筑设计。大堂和其他公共区域应根据遗产特点进行布置、装饰。

5.3 房间、浴室和厕所

- 5.3.1 卫生间的安装应遵守改造计划。
- 5.3.2 房间和浴室的大小应符合建筑物的条件和修复计划。
- 5.3.3 房间配备电视时，宜设置为隐藏式。
- 5.3.4 房间装饰宜考虑传统艺术，及床、橱柜、地毯等家具设计风格。
- 5.3.5 床单、枕头、床垫等床上用品宜使用当地的传统产品。
- 5.3.6 房间的照明系统应符合遗产酒店的修复计划。
- 5.3.7 服务和资费目录簿应采用传统艺术设计。

5.4 与配套服务相关的设施设备

- 5.4.1 遗产酒店内不能设置宴会厅和餐厅时，可设置在遗产酒店附近。
- 5.4.2 宜在遗产酒店的合适区域提供传统艺术和手工艺品的商店、展览和工作坊。

6 服务要求

6.1 信息服务

遗产酒店应通过网站和小册子等不同方式向客人明确服务的内容及其价格，至少提供以下信息：

- a) 建筑物及其历史的简要说明；
- b) 邮寄地址和联系方式；
- c) 停车信息；
- d) 携带行李服务信息；
- e) 餐饮信息；
- f) 观光和目的地信息；
- g) 购物服务和纪念品；
- h) 兑换服务信息；

- i) 额外服务，例如短途旅行和一日游；
- j) 与无障碍设施相关的信息（例如电梯的可用性）、对残疾人可能存在的限制。

6.2 工作人员

6.2.1 工作人员应根据其在遗产酒店中的角色接受培训。培训应至少包括以下内容：

- a) 与建筑物或遗产酒店的历史及其保护相关的信息；
- b) 具体的可持续性问题（重点强调整能）；
- c) 具体应急预案；
- d) 提供酒店参观服务。

6.2.2 应由掌握酒店历史及当地旅游信息的工作人员，给客人提供有关遗产酒店历史的信息以及有关当地旅游景点的信息。

6.2.3 应指定了解建筑物历史及遗产核心价值的工作人员，带领客人参观并提供讲解服务。

6.2.4 与客人接触的工作人员应说普通话或客人可以理解的语言。语言技能水平应取决于工作人员的角色和职位。

6.2.5 工作人员应了解建筑物及其保护的重要性。

6.2.6 与客人接触的工作人员的制服应采用传统或当地的设计。工作人员应易于识别。

6.3 餐饮服务

6.3.1 遗产酒店应提供当地餐饮或（和）国际餐饮。

6.3.2 有准备和供应当地食品和饮料的传统仪式时，宜为客人进行展示。

6.3.3 酒店宜按照酒店风格以传统方式为客房提供餐饮服务。

注：ISO 21621 提供了有关传统餐厅的详细信息。

6.4 配套服务

6.4.1 如果酒店内不能提供服务中心、礼品店、医疗服务等配套服务时，宜在遗产酒店内或附近的合适位置提供配套服务，确保遗产建筑物不受影响。

6.4.2 宜每 5 年对遗产酒店的基本要素、技术要素和功能品质要素进行一次评估（见附录 B）。

附 录 A
(资料性)
遗产酒店项目审批申请表样本

A.1 基本信息

- a) 拟定酒店名称：
- b) 房产的位置以及邮政地址：
 - 1) 发起人姓名：
 - 2) 附上详细说明业务背景的注释。
- c) 发起人的完整邮寄地址：
- d) 所有者或发起人的身份，包括：
 - 1) 公司（如果是，可以提供公司章程大纲和细则的副本）；
 - 2) 合伙企业（如果是，可以提供合伙契约和合伙企业法下的注册证书的副本）；
 - 3) 所有权问题（提供所有者的名称和地址）。

A.2 房产详情

- a) 所在区域：
- b) 所有权，包括：
 - 1) 直接购买或拥有（如果是，应提供已登记销售契约的副本）；
 - 2) 租赁（如果是，应提供已登记租赁契约的副本）。
- c) 是否已取得改建酒店所需的土地使用证（如已取得，宜提供当地有关部门的证明复印件）：
- d) 距火车站的距离：
- e) 距机场的距离：
- f) 距主要购物中心的距离：

A.3 酒店项目的详细信息（还宜提供项目副本或可行性报告）

- a) 客房数量及面积：
 - 1) 数量；
 - 2) 区域；
 - 3) 单间；
 - 4) 标间；
 - 5) 套房；
 - 6) 总量；
- b) 附浴室数量及面积：
- c) 有多少间浴室将配备长浴缸或最现代的淋浴间（提供细目分类）：
- d) 公共区域的详细信息（每个区域的数量和面积）：
 - 1) 休息室或大堂；
 - 2) 饭店或餐厅；
 - 3) 酒吧（如果有的话）；
 - 4) 购物（如有）；
 - 5) 宴会厅或会议厅（如有）；

- 6) 健身俱乐部（如有）：
- 7) 游泳池（如有）：
- 8) 停车设施。

A.4 项目规划蓝图

宜提供由发起人和建筑师正式签署的全套计划，包括下列的：

- a) 网站计划；
- b) 建筑计划、建筑图纸、景观设计、平面图、室内设计、安装计划（机械和电气）；
- c) 规模计划；
- d) 修复计划；
- e) 正面和侧面立面图；
- f) 公共房间或客房等设施的楼层分布。

A.5 审批

酒店项目是否已被以下机构或行为（如适用）批准：

- a) 市政当局；
- b) 城市土地（上限），法案；
- c) 任何其他有关的政府主管部门。

A.6 拟议的成本结构

- a) 总估计成本：
 - 1) 资产净值；
 - 2) 贷款。
- b) 迄今筹集的股本：
 - 1) 拟筹集贷款的来源；
 - 2) 贷款现状。

A.7 接受监管条件

宜在规定的申请表中提供。

A.8 应用

需求草案：为国家旅游组织制定的遗产酒店类别规划的酒店项目，应附上申请：

- a) 签名；
- b) 申请人的全名和职务；
- c) 地点；
- d) 日期。

附录 B
(资料性)
遗产酒店抽样评估

B.1 基本要素

基本要素见表B.1。

表 B.1 基本要素

序号	场地
1	维护保养（遗产建筑保护系统正常运行，所有设施设备处于正常工作状态）
2	清洁或卫生（在设施的所有区域，包括员工区域）
3	安全和安保（在任何时候和任何情况下都确保客人的安全）
4	服务（确保以专业的方式提供宾客服务）

B.2 技术要素

技术要素见表B.2。

表 B.2 技术要素

序号	技术合规性，检查酒店的实际运营资产
a	酒店环境及交通便利
5	通往酒店的路线有路标；标志得到维护且清晰易读
6	标志显示清晰和信息充分
7	酒店或其环境的历史文化氛围浓厚
8	建筑物上展示清晰易读、完好无损的照明标牌，没有对遗产建筑造成任何损坏
9	建筑外观温馨宜人，符合遗产建筑
10	立面完好无损且维护良好
11	建筑采光好，灯光风格统一
12	建筑物周围的绿化区域经过精心修剪和妥善照顾
13	酒店环境干净整洁，垃圾桶定期清空
14	主入口方便到达且光线充足
15	客人可在正门前稍作停留卸下行李
16	正门前装卸行李的地方有遮盖
17	主入口无障碍化
18	主入口处清楚标明吸烟规定，烟灰缸保持清洁
19	酒店或附近提供车库或直接停车设施，干净且维护良好，停车位明确指示
20	车库入口或直接停车设施有路标
21	有为行动不便人士预留的停车位
22	客人被告知使用车库或停车场的价格和法律责任
23	从车库或停车场便于到达接待处，路线以适当的方式标示
24	车库数量充足

表 B.2 技术要素（续）

序号	技术合规性，检查酒店的实际运营资产
25	停车位与房间数量成正比
b	酒店大堂
26	酒店门厅宾至如归感，整洁通风
27	入口大厅有背景音乐或正在运行的电视，音量适宜
28	入口大厅很干净而且维护良好
29	入口大厅采光充足
30	入口大厅的家具齐全，完好无损、干净
31	大堂装修完好无损，干净整洁，与整体氛围相得益彰
32	入口大厅为客人展示的报纸和小册子完好无损且整洁，并提供互联网终端
33	如果酒店是任何合法协会的会员，会员证将在入口大厅展示
34	酒店的类型、名称和分类显示在入口大厅的牌子上
35	入口大厅的问讯处或牌子完好无损，维护良好，并显示有关酒店提供服务的最新信息
c	门房的外观特征
36	接待台或桌子可以很容易地识别
37	从办公桌上可以清楚地看到入口大厅和通道
38	站在前台的酒店客人不会妨碍入口大厅的人，反之亦然
39	办公桌外侧适合接待客人
40	桌子完好无损，干净整洁，装饰精美
41	接待处有显示房价的显示屏
42	可以使用不同的银行卡或其他支付方式代替现金
43	贵重物品可以安全地存放在酒店或酒店有保险箱（在酒店房间、前台或两者都有）；以适当的方式记录中央保险箱的使用情况
d	公共厕所（浴室）
44	卫生间数量与入住人数成正比，有男女分开的带衣架和浴室的卫生间
45	浴室用标志或象形图标在外侧清晰标示
46	厕所和盥洗室干净、卫生并持续监控
47	卫生间采光通风合适，无异味
48	有足够数量的优质卫生纸
49	洗脸盆上方的镜子干净且完好无损
50	提供肥皂或皂液器、餐巾纸或干手器和垃圾桶
e	酒店客房
51	酒店房间的门可以轻松安全地打开
52	酒店房间的门只能用钥匙或钥匙卡从外面打开
53	酒店房间的门能够阻挡走廊的噪音
54	逃生路线在房门内清晰标明
55	房间的一般照明充足
56	酒店房间干净，布置精美，给人留下良好印象
57	大厅采光充足，衣架一应俱全
58	窗户干净、无污渍、隔音

表 B.2 技术要素（续）

序号	技术合规性，检查酒店的实际运营资产
59	如有必要，窗户配有蚊帐
60	房间内的网状窗帘和窗帘完好无损且干净并能正常使用
61	地毯或地板完好无损且维护良好
62	衣柜里有足够的架子和地方放衣架，衣架为同一类型，数量合适（每位客人四件）
63	衣柜完好无损，架子干净
64	酒店房间的行李架完好无损，干净、大小适中、有涂层
65	酒店房间的小桌子和镜子大小合适、干净
66	酒店房间有一张桌子，桌子的面积足够大，光线充足
67	配饰选择得当
68	酒店房间的迷你吧完好无损，干净、完整布置，没有任何过期的产品
69	迷你吧有足够干净干燥的玻璃杯、餐巾纸和玻璃开瓶器
70	迷你吧的价目表包含可用产品的数量和当前价格
71	每个房间都有和床一样多的座位，其中至少有一张是椅子；这些完好无损且干净
72	电话使用手册和价目表可供使用
73	酒店房间电话完好无损、干净；前台的电话号码被标记在清晰可见的地方
74	酒店房间内有互联网（无线或有线）
75	电视是现代设备，尺寸合适
76	电视运行无可挑剔，图像质量非常好，信息手册中列出的所有频道都可以使用，从床上可以清楚地看到电视
77	提供的频道足够客人使用；电视手册包含当前频道环境
78	遥控器干净无破损，运行良好
79	酒店房间垃圾桶完好无损干净
80	酒店房间里（床和书桌旁边）有很多不用的插头插座，这些插座完好无损，干净整洁，方便使用
81	酒店房间内的信息手册很有品位，也很干净
82	酒店房间内的信息手册有英文版本
83	信息手册包含酒店提供的服务、价格以及提供服务的地点的开放时间
84	消防宣传册清晰易懂
85	提供客人问卷；它完好无损、干净且语言正确
86	酒店客房提供书写纸、信封、笔记本和钢笔
87	客房服务手册完好无损、干净且语言正确
88	早餐订单表完好无损、干净且语言正确
89	“请勿打扰”或“要求清洁”告示未损坏且干净
90	提供洗衣价目表、订单和洗衣袋
91	酒店房间内有衣刷、鞋刷或擦鞋器和针线包
92	为吸烟者指定的房间有明确的标记；房间里有烟灰缸，且清空，干净
93	酒店房间暖气干净，可以单独设置
94	酒店房间的空调运行正常，可以集中或单独调节，并用正确的技术方式定期清洁
95	酒店房间的阳台和家具都很干净
96	酒店房间的布局和家具无障碍，符合客户的期望

表 B.2 技术要素（续）

序号	技术合规性，检查酒店的实际运营资产
f	餐厅的家具和设备
97	可供客人进出的客房风格与餐厅类型相符，赏心悦目
98	可供客人使用的房间的墙壁、地板和天花板干净整洁
99	餐厅整体照明和射灯的类型和强度足够，大气
100	餐厅温度适宜
101	餐厅的通风良好；没有异味
102	餐厅的内部布局保证了客人享受愉快、不受打扰和舒适的时光；客人少时便于分坐
103	餐厅人员可以在餐厅内自由安全地移动和工作
104	可以针对不同的客群提供不同的服务
105	现场或背景音乐烘托气氛
106	用于摆桌子和上菜的设备（如盘子、玻璃杯、餐具）适合餐厅的等级，质量和风格都足够，干净且完好无损
107	提供外语版本的每日优惠永久食品菜单，页面显示价格
108	客人可进入的房间听不到厨房或行政室的噪音
109	从餐厅看不到准备食物的厨房部分（展示厨房除外）
110	吧台自助餐台、自助餐桌各具功能；能使用，能冷却和加热
111	服务员开关门的声音适度，不会发出吱吱声或砰的关门声

B.3 功能品质要素

B.3.1 预订

预订要素见表B.3。

表 B.3 预订要素

序号	技术合规性，检查酒店的实际运营资产
112	报价和预订每天都根据相同的原则和方法进行持续管理
113	电话响三声前有人接听
114	预订的处理没有语言问题
115	客人可以快速直接地与相关工作人员联系
116	他们有运作良好的国际或国内销售或预订系统
117	书面报价或确认回答了请求或订单的所有方面，并且在语言上是正确的
118	要约或确认书表明了缔结有效协议所需的所有信息和条件
119	报价包含选项的截止日期及其详细信息
120	客人每次都会被告知附加服务
121	已讨论可能的到达时间
122	问及客人想要吸烟房还是禁烟房
123	客人在预订服务时需要提供担保
124	他们在 24 小时内向客人发送书面确认
125	致谢规范，礼貌并由联系人签名
126	订单最重要的数据本人确认
127	销售或预订团队有一个等候名单

B.3.2 商业管理要素

商业管理要素见表B.4。

表 B.4 商业管理要素

序号	技术合规性，检查酒店的实际运营资产
128	酒店是否有员工了解公司的使命和未来愿景？
129	酒店是否有员工了解公司的业务政策和战略？
130	客人对酒店的印象是否为符合公司预期？
131	您是否使用各种渠道来接触客户（即时通讯、网站、社交媒体）？
132	在您的酒店，形象建设是一项有计划的长期承诺吗？
133	您能否将您的酒店与其他酒店区分开来，以便客人选择您的酒店而不是竞争对手的酒店？

参 考 文 献

- [1] ISO9000, Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
 - [2] ISO21401:2018, Tourism and related services — Sustainability management system for accommodation establishments — Requirements
 - [3] ISO21621, Tourism and related services — Traditional restaurants — Visual aspects , decoration and services
 - [4] ISO21902, Tourism and related services - Accessible tourism for all — Requirements and recommendations
 - [5] ISO22483, Tourism and related services - Hotels — Service requirements
-