

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

团 体 标 准

T/NXBX XXXX—2025

住宿暖心服务规范

Warm-hearted Service Standards for Accommodation

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 – XX – XX 发布

2025 – XX – XX 实施

宁夏标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 基本原则 3

 4.1 主动用心服务 3

 4.2 微笑热情服务 3

 4.3 个性化体验服务 4

 4.4 人文化定制服务 4

5 总体要求 4

6 服务内容 4

 6.1 客房服务 4

 6.2 餐饮服务 7

7 监督与考核 7

8 评价与持续改进 7

 8.1 投诉处理 8

 8.2 持续改进 8

附录 A（资料性） 客房清洁记录表..... 9

附录 B（资料性） 住宿暖心服务..... 10

 B.1 客房布置暖心服务 10

 B.2 开夜床暖心服务 11

 B.3 住宿暖心服务 12

前 言

本文件按照GB/T1.1—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。
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。

本文件由盐池宾馆（有限公司）提出。

本文件由宁夏标准化协会归口管理。

本文件起草单位：盐池宾馆（有限公司）、吴忠市酒店餐饮协会、宁夏艾信标准化管理咨询事务所

*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、
*****、*****、*****、*****

本文件主要起草人：冯伯凯、陈志宁、曹斐、张海翔、石生忠、郭少豫、沙金、罗瑞、冯莹、*****、
*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****

住宿暖心服务规范

1 范围

本文件规定了酒店餐饮机构提供住宿暖心服务的基本原则、总体要求、服务内容、监督与考核、评价与改进的要求。

本文件适用于为顾客提供住宿暖心服务的酒店餐饮机构，其他相关机构可参照执行。

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/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

T/NXBX XXXX 特色菜品制作及服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

暖心服务 Warm-hearted-service

住宿服务提供单位在满足顾客基本住宿需求的基础上，通过个性化、细致化、热情周到的服务方式，使顾客在住宿期间感受到温暖、舒适和关怀，从而提升顾客满意度和忠诚度的一系列服务模式。

3.2

顾客个性化需求 Customer personalized demands

顾客在住宿过程中提出的除基本住宿服务外的特殊需求，如饮食偏好、客房布置要求、特殊活动安排等消费需求。

3.3

顾客需求响应 Response to guest needs

住宿服务提供单位在接收到顾客通过电话、现场告知、线上平台等各种渠道提出的服务需求（如物品递送、设施维修、信息咨询、特殊安排等）后，按照既定服务流程和标准，及时对需求进行受理、跟进、处理并向顾客反馈结果，确保顾客需求得到高效、妥善的解决，以提升顾客的住宿体验和满意度的一系列服务行为。

4 基本原则

4.1 主动用心服务

主动察觉顾客需求，像考虑自身需求一样，提前为顾客解决住宿时的需求，做到顾客需求响应及时高效。在服务态度上应热忱真挚，遵循相关服务程序与标准，以超预期的服务，让顾客感到满意与感动。

4.2 微笑热情服务

服务人员需展现真诚的微笑，热情相迎每一位顾客。礼貌使用问候语，用友善的眼神与顾客交流，主动与顾客攀谈，以积极热忱的态度，向顾客传递温暖的情谊，留下美好的用餐感受和印象。

4.3 个性化体验服务

了解不同类型顾客的多元需求，据此定制专属服务。例如，为美食爱好者推荐特色菜品，按顾客喜好布置客房，精准满足顾客在住宿期间的多样个性化需求。

4.4 人文化定制服务

重点关注特殊群体，为其打造有针对性服务方案。巧妙营造富有地方特色的文化氛围，设计独特体验场景，将地域文化特色融入服务，给予顾客别样的人文关怀。

5 总体要求

5.1 应将暖心服务贯穿与顾客住宿全过程，以“预判需求 主动服务”为宗旨，覆盖顾客入住全周期的隐性需求与动态场景，体现暖心服务的精细化、人文化关怀。

5.2 客房及公共区域应保持清洁、卫生、无异味，定期进行消毒和通风，确保空气质量良好，为顾客提供健康、舒适的住宿环境。

5.3 服务人员应具备良好的职业道德和专业素养，具备良好的沟通能力和服务意识，热情主动、耐心细致地为顾客服务。熟练掌握岗位所需的专业知识和技能，能够高效解决顾客问题。保持良好的个人形象，着装整洁、仪表端庄、举止文明。定期接受服务理念、服务技能、沟通技巧、应急处置等方面的培训，确保熟练掌握服务技能。

5.4 设施设备应舒适、整洁、功能齐全，满足顾客住宿需求，并定期进行维护和更新。定期对设施设备进行维护和保养，确保正常运行，及时解决设施设备出现的故障。有条件的服务机构，可提供一些额外的设施设备，如免费无线网络、舒适的阅读灯、多功能充电器等，为顾客提供更加舒适、便捷、暖心的住宿体验。

6 服务内容

6.1 客房服务

6.1.1 住宿预订

6.1.1.1 应提供多种便捷的预订渠道，如电话、网络平台、移动应用等，确保顾客预订信息得到准确、及时的处理。

6.1.1.2 应向顾客详细介绍客房类型、价格、设施、服务等信息，根据顾客需求提供合理的建议。

6.1.1.3 确认顾客抵离时间，询问顾客是否有特殊需求，如婴儿床、轮椅等，并提前做好服务安排。

6.1.1.4 应及时向顾客发送预订确认信息，包括预订详情、入住须知等内容，为顾客提供便捷的预定体验。

6.1.2 客房清洁

6.1.2.1 应严格遵循“从里到外、从上到下、先卧室后卫生间”的客房清洁原则，按照以下流程操作，避免交叉污染，确保为顾客提供卫生、安全的住宿环境：

- a) 整理床铺（如：床单、被罩、枕套等）；
- b) 擦拭家具（如：衣柜、书桌、电视柜等）；
- c) 清洁墙面及地面；
- d) 处理卫生间（洗脸台、马桶、浴缸等）；
- e) 其他。

6.1.2.2 应按照以下要求进行客房清洁，确保客房整洁卫生，为客户营造舒适愉悦住宿环境：

- 布草类：如床单、被罩、枕套、毛巾、浴巾、面巾、手巾等，应确保每客一换。使用过的布草应按照相关要求清洗，并经高温消毒后方可再次使用；
- 家具与地面：应确保表面无灰尘、污渍、毛发，地面（地毯/瓷砖）无杂物、积水，用手擦拭无明显灰尘；

——卫生间洁具：如马桶、洗脸台、浴缸等设施无异味、无污渍，镜面无水渍，墙面无霉斑，垃圾桶清空并更换垃圾袋；

——其他设施：烟灰缸无残留烟蒂，茶杯、水杯经过消毒，衣架数量充足。

6.1.2.3 采用“4D6S”管理法，按照“颜色分区”的方式管理洁具，不同区域使用不同颜色的抹布、拖布等洁具，如：红色抹布用于卫生间，蓝色用于卧室，绿色用于公共区域，避免交叉污染。吸尘器、拖布等洁具每日清洁并定期消毒，清洁篮内的清洁剂、手套、刷子等，应摆放整齐，标识清晰。

6.1.2.4 每间客房清洁完毕后，服务人员应及时填写《客房清洁记录表》（见附录 A），记录清洁时间、姓名、检查结果等信息。

6.1.3 客房布置

6.1.3.1 可结合预定顾客的相关信息（如：年龄、民族、生日等），在客房内布置相应主题文化氛围，为顾客营造舒适、温馨、暖心的住宿环境和消费体验，具体如下：

——地域文化特色类主题场景：

- 地方特色产业类主题；
- 地方民俗文化主题；
- 地方旅游文化主题；

——日常节庆类主题场景：

- 国庆节主题；
- 妇女节主题；
- 儿童节主题；
- 中秋节主题；
- 端午节主题；
- 春节主题；
- 七夕主题

——个人重要时间或纪念日主题场景：

- 结婚；
- 结婚纪念日；
- 生日；

——其他主题化场景。

6.1.3.2 可参考附录 B B.1，在床头柜、茶几、桌子等区域，设置“住宿暖心角”，提供以下服务，为客户住宿提供更多便利和暖心服务体验。

——欢迎问候类

- 欢迎问候卡片；
- 美好祝愿装饰；

——休闲餐食类：

- 茶、咖啡、酸奶等饮品；
- 小番茄、葡萄等时令水果；
- 小零食、小点心等特色餐点；

——信息资讯类

- 本地景点、美食等旅游指南；
- 城市地图；
- 航班列车等交通信息；
- 地方书籍、期刊杂志；

——地域文化类

- 文化纪念品；
- 地方特产；

——其他类。

6.1.4 入住接待

- 6.1.4.1 顾客到店后，前台服务人员应热情迎接，服务时，应使用规范问候语，如“您好，欢迎光临！请问您是办理入住吗？”
- 6.1.4.2 前台服务人员应迅速核对顾客的有效证件，确认预订信息无误后，快速、准确的完成房卡交付等入住手续办理。
- 6.1.4.3 顾客有行李服务需求时，应及时安排人员协助搬运行李，引导顾客至客房，并介绍客房主要设施位置和使用方法，如电梯、餐厅、客服电话等，同时提醒客房内的注意事项，如防滑、电源位置等。
- 6.1.4.4 对“行动不便”等有特殊需求的顾客，应提供全程协助服务，确保顾客顺利入住。
- 6.1.4.5 有条件的酒店餐饮机构，可根据入住顾客特点，为顾客提供以下暖心服务
- 为带儿童的顾客提供儿童绘本、小玩具等欢迎礼包；
 - 为老年顾客提供放大镜、大字体服务指南等适老化物品；
 - 对“行动不便”等有特殊需求的顾客，提供全程协助服务；
 - 其他服务。

6.1.5 住宿服务

- 6.1.5.1 客房客服人员应做好顾客需求响应工作，及时接听客服电话并使用“您好，客房服务，请问有什么可以帮您？”等规范用语。
- 6.1.5.2 当顾客提出“送矿泉水、调试或维修设备、额外加被子或枕头”等服务需求，应及时做出响应。如有特殊情况短时间无法完成的，应提前向顾客说明原因及预计处理时间。
- 6.1.5.3 进入客房前，应轻敲房门并说“您好，客房服务”，得到允许后，侧身进入。服务过程中，使用礼貌用语，称呼顾客姓氏，如“先生，您需要的矿泉水送来了”。服务完毕后，需询问顾客“请问您还有其他需要帮助的吗？”，得到否定回答后，后退两步再转身离开，轻关房门。
- 6.1.5.4 送矿泉水、拖鞋等物品时，宜用托盘盛放；送茶杯等易碎物品时，应提醒顾客“小心易碎”。维修人员进入客房前，应穿工作服，携带工具包，主动向顾客出示工作证，维修完毕后，清理现场，并请顾客检查、确认。
- 6.1.5.5 为顾客提供夜床服务时，应先整理床铺，将被子掀开一角，调整客房灯光至适宜亮度，根据季节和顾客习惯调节客房温度和湿度。有条件的酒店可参照附录 B B.2，布置相应的主题场景，为顾客创造舒适、温馨的睡眠环境：
- 美好祝福类；
 - 温馨提示类；
 - 欢迎问候类；
 - 地方特产类；
 - 其他类。
- 6.1.5.6 有条件的酒店餐饮机构，还可为顾客提供以下几个方面的暖心服务，提升顾客住宿体验感：
- 主动关怀类服务
 - 主动询问需求：每日通过电话或线上平台等方式主动询问顾客需求，对长住顾客定期询问代购、洗衣服务生活需求；
 - 特殊群体关注：关注孕妇、病患等特殊顾客群体的隐性需求，提供安静环境或特殊餐食建议或服务；
 - 场景化提醒：特殊天气状况下为顾客提供雨雪防滑、降温防寒等温馨提示服务。
 - 节日专属类服务
 - 传统节日服务：在中秋节为顾客赠送水果、月饼，妇女节为入住女士赠送精美礼品和节日祝福；
 - 纪念日服务：在顾客生日或特殊纪念日主动送上祝福（如贺卡、小礼品）。
 - 日常基础服务
 - 餐饮暖心服务：免费提供蜂蜜水、乳瓜汁、牛奶、银耳汤等多样化饮品，水果及酸奶、小零食及面点等轻食；

- 生活协助服务：免费提供泡脚水、睡前热牛奶、指甲刀、马桶垫、捶背捶、压缩毛巾、灭烟泥等服务；
- 衣物护理服务：免费提供洗衣、烫衣、整理衣服、擦鞋等服务。
- 个性化定制服务
 - 生日专属定制：免费为顾客赠送生日蛋糕、送生日祝福，为顾客带来暖心的服务体验。
 - 结婚婚房定制：免费为顾客提供婚房布置、房间温馨的主题氛围营造等服务。
- VIP 专属暖心服务
 - 手工定制服务：提供“专属化、定制化”手工香包；
 - VIP专属服务：提供背捶、压缩毛巾、一次性马桶垫、灭烟泥等专属服务。
- 特殊应急服务
 - 遗留物品：提供顾客遗留物品、现金的临时保管及联系归还服务；
 - 医疗应急：配备包括医疗救援箱并提供温度计、口罩、纱布、创可贴等基础医疗器械。与周边医疗机构保持长期联系，能随时提供紧急医疗接运及救治服务；
- 其他服务。

6.1.6 退房服务

- 6.1.6.1 顾客退房时，前台服务人员应及时核对房号、顾客信息，并向顾客出示住宿明细（如住宿费、餐饮费等）。
- 6.1.6.2 顾客离店时，前台服务人员应主动提醒顾客检查有无物品遗留，是否需要行李搬运服务。在顾客离开时，应面带微笑，并使用“您好，感谢您的光临，欢迎下次再来，祝您旅途愉快”等礼貌用语。

6.2 餐饮服务

6.2.1 早餐

- 6.2.1.1 宜提供丰富多样的早餐选择，包括当地特色美食、中西式早餐等，满足不同顾客的口味需求。
- 6.2.1.2 根据实际情况，可设计具有温馨画面和内容的早餐卡券，为顾客就餐提供便利和温馨提示，具体见附录 B B.3。
- 6.2.1.3 餐厅环境应保持整洁、舒适，餐具摆放整齐，为顾客提供良好的就餐氛围。
- 6.2.1.4 服务人员应热情引导顾客就座，及时为顾客提供咖啡、茶、果汁等饮品。
- 6.2.1.5 及时补充餐食，应确保食物新鲜、充足，对顾客有特殊饮食需求的（如素食、低糖等），应尽力满足。

6.2.2 客房送餐

- 6.2.2.1 酒店餐饮机构根据实际情况，可提供 24h 客房送餐服务，确保顾客需求及时满足。
- 6.2.2.2 菜单内容丰富，应清晰标注菜品价格、食材、口味等信息。服务人员能按照 T/NXBX XXXX 中的要求，清晰、准确的介绍酒店各类特色主题菜品，方便顾客选择。
- 6.2.2.3 送餐服务应在顾客下单后 30min 内送达，确保餐食温度适宜、包装完好。
- 6.2.2.4 送餐时，服务人员应使用礼貌用语，将餐食摆放整齐，并询问顾客是否还有其他需求。

7 监督与考核

- 7.1 建立服务质量监督机制，定期进行检查和评估。通过多种方式收集顾客的反馈意见，如顾客满意度调查问卷、在线评价、现场投诉等，及时了解存在的问题并进行汇总分析，找出薄弱环节，制定整改措施。
- 7.2 服务机构可根据实际情况，对服务人员的服务质量进行定期考核。对服务质量优秀的服务人员进行表彰和奖励，激励服务人员不断提高服务质量。对服务质量不合格的服务人员进行培训和教育。

8 评价与持续改进

8.1 投诉处理

8.1.1 建立高效的投诉处理机制，确保顾客投诉能够得到及时、妥善的处理。可设立专门的投诉渠道，如投诉电话、电子邮箱、在线客服等，并在显著位置公布。

8.1.2 接到顾客投诉后，客服人员应及时与顾客取得联系，了解投诉详情，表达歉意，并告知顾客处理进度、预计解决时间、解决方案，并跟踪处理结果，直至顾客满意。

8.1.3 对投诉案例进行整理和分析，总结经验教训，针对投诉集中的问题，及时调整服务流程和标准，避免类似问题再次发生。

8.2 持续改进

8.2.1 可定期组织服务人员参加培训学习，学习先进的服务理念、服务技术和管理经验，不断提高服务人员的综合素质和业务能力。

8.2.2 鼓励服务人员进行服务创新，提出新的服务理念、服务方式和服务项目，为顾客提供更加新颖、独特的服务体验。

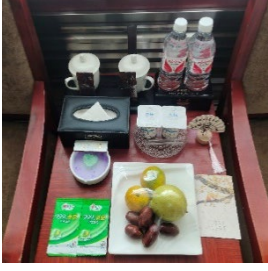
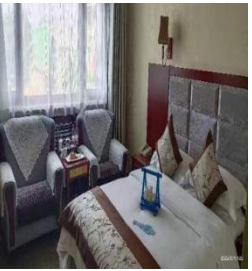
表A.1 客房清洁记录表

T/NXBX XXXX-2025

附录 B
(资料性)
住宿暖心服务

B.1 客房布置暖心服务

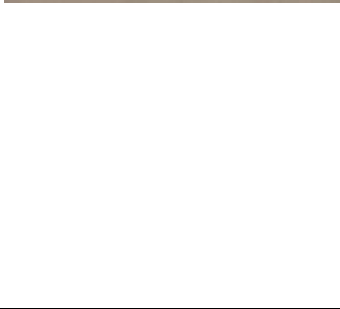
表B.1 客房布置暖心服务示例表

服务类型	服务示例			
欢迎问候类				
休闲餐食类				
信息资讯类				
地域文化类				
其他类型				

B. 2 开夜床暖心服务

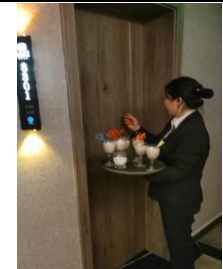
表B. 2 开夜床暖心服务示例表

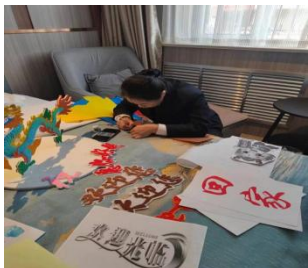
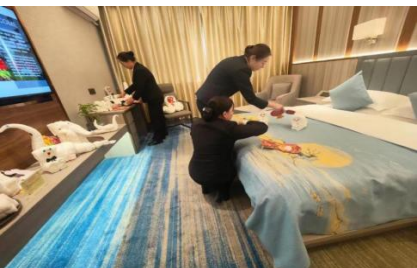
服务类型	服务示例			
美好祝福类				
温馨提示类				
欢迎问候类				
地方特产类				

其他类型		
		
		

B.3 住宿暖心服务

表B.3 住宿暖心服务示例表

服务类型	服务示例			
早餐暖心服务	温馨早餐卡			
				
主动关怀服务	免费送饮品	就餐温馨提示	如厕温馨提示	免费送牛奶
				
节日专属服务	春节主题氛围营造	中秋节赠送水果礼品	3.8妇女节专属礼物	
				

日常基础服务	擦鞋服务	免费小餐食	整理衣物	泡脚服务
				
个性化定制服务	温馨小摆件	赠送生日蛋糕	主题婚房布置	烟灰泥服务
				
VIP专属服务	手工制作礼包	个性专属灭烟泥	专属主题打造	
				
特殊应急服务	遗留物品服务	医疗救助联系	公共秩序协助	其他服务
				