

住宿暖心服务规范

编制说明

2025 年 XX 月

目 次

- 一、工作概况
- 二、制定标准的必要性和意义
- 三、主要起草过程
- 四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系
- 五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述
- 六、重大意见分歧的处理依据和结果
- 七、实施标准的措施建议
- 八、知识产权说明
- 九、其他应予说明的事项

《住宿暖心服务规范》团体标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

为贯彻落实宁夏回族自治区《全区旅游环境综合治理三年提升行动实施方案》，规范住宿行业暖心服务流程，提升服务质量与顾客满意度，推动住宿行业向精细化、个性化、人文化方向发展，依据宁夏标准化协会团体标准制定工作规划，盐池宾馆（有限公司）联合吴忠市酒店餐饮协会等单位，提出《住宿暖心服务规范》团体标准制定申请，经宁夏标准化协会审核批准，正式启动本标准编制工作。

（二）起草单位

本标准项目主要承担单位：盐池宾馆（有限公司）

协作单位为：吴忠市酒店餐饮协会、****、****、****

（三）主要起草人及分工

1. 本文件主要起草人

、、***、***

2. 起草人员具体分工

——****：负责团体标准编制工作的全面指导、统筹审核及总体进度监督工作。

——****：负责团体标准制定工作方案的审核、标准编制工作整体协调监督，提出标准修改意见等相关工作。

——****：负责团体标准技术指导、组织召开编写工作协调沟通会、标准编制工作协调推进及监督、标准文本审核工作等。

——****：参与标准文本的审核、修改等相关工作。

——****：负责起草标准工作方案、团体标准编制的需求分析、编制标准核心技术指标、确定标准主体内容结构、审核标准文本、编写标准编制说明、收集法律法规、政策文件及相关标准、标准文本校对及修改等工作。

——****：负责团体标准调研工作、标准资料查阅及收集、编制过程中的协调工作。

二、制定(修订)标准的必要性和意义

制定《住宿暖心服务规范》团体标准，具有重要的现实意义与行业价值，具体体现在以下四方面：

（一）填补标准空白，构建行业服务“基准线”

当前国家及地方层面的住宿类标准（如 GB/T 14308《旅游饭店星级的划分与评定》）主要聚焦硬件设施、基础卫生与安全规范，尚未针对“暖心服务”这一体验类维度制定专项标准。本标准首次明确宁夏住宿行业暖心服务的定义、基本原则、核心内容与执行要求，从“服务流程、人员素养、场景设计、应急保障”四个维度建立统一规范，既为大型酒店提供精细化服务的升级指引，也为中小型民宿、文旅驿站提供可落地的服务模板，有效解决行业“服务无标准、质量难衡量”的问题，推动住宿服务从“参差不齐”向“规范统一”转变。

（二）聚焦多元需求，打造“以人为本”的服务体系

本标准以“全人群覆盖、全周期关怀”为核心，针对不同客群的差异化需求制定专项服务方案：针对家庭客群，要求提供儿童绘本、婴儿床、儿童餐具等；针对银发客群，明确需配备放大镜、大字体服务指南、防滑地垫等适老物品，提供行李搬运、电梯引导等全程协助服务；针对行动不便者，规范无障碍通道、客房扶手、紧急呼叫系统的配套要求，确保从入住到退房的“无障碍体验”。通过“精准匹配需求”的服务设计，解决特殊群体住宿体验不佳的问题，让每个客群都能感受到“被重视、被关怀”，真正实现“以人为本”的服务价值。

（三）赋能文旅融合，激活地域文化“体验感”

本标准将“文化融入”作为暖心服务的核心特色，推动宁夏地域文化从“静态展示”向“动态体验”转化：在客房布置环节，结合地方民俗、西夏文化、黄河主题打造主题场景，让游客“住进文化里”；在服务细节中，要求服务人员主动介绍本地文化故事；在暖心角设置中，配套本地特产介绍与文化读物，让游客在住宿过程中深度感知宁夏文化魅力。此举不仅能提升住宿服务的差异化竞争力，更能将住宿机构转化为“地域文化传播载体”，助力宁夏文旅从“资源优势”向“体验优势”升级，增强游客对宁夏文旅品牌的认同感与传播意愿。

（四）推动行业升级，培育差异化竞争“新优势”

在文旅消费竞争日趋激烈的当下，“暖心服务”已成为住宿

企业突破同质化困局的关键抓手。本标准通过规范“主动关怀、场景化服务、应急保障”等核心环节，引导住宿机构从“基础服务提供者”向“体验价值创造者”转型：例如要求服务人员通过预订信息预判需求（如为纪念日顾客提前布置客房、为雨天到店顾客准备相关物品），实现“需求未提、服务先行”；明确夜床服务需结合季节调节室温、摆放晚安卡片与本地小点心，打造“家一般的温馨感”；规范投诉处理流程，确保游客“有诉求、有回应”。通过这些精细化服务设计，帮助住宿企业形成“暖心服务”的差异化标签，提升消费者满意度与复购率。同时，标准的推广落地将带动行业整体服务水平提升，吸引更多游客因“优质住宿体验”选择宁夏，形成“住宿带文旅、文旅促消费”的良性循环，为宁夏文旅产业高质量发展注入新动能。

三、主要起草过程

（一）编制准备阶段。成立标准编制小组，研讨并制定编制工作计划，明确编制任务的责任分工和时间进度，并就前期研制框架和具体内容进行进一步讨论，确定标准编制总体思路和总体原则。

（二）标准编制阶段。结合盐池宾馆（有限公司）住宿服务实际情况和工作成果，依据有关法律法规、政策文件、标准等相关资料，完成标准草案稿，经工作组讨论修改后形成工作组讨论稿。同时为精准掌握住宿行业现状与现存问题，在区内多家餐饮住宿企业调研，并根据所提出的关键问题指导标准的修订与起草。

（三）征求意见阶段。通过定向和社会公开等方式征求意见，根据意见修改完善形成标准送审稿。

（四）标准送审报批阶段。召开标准评审会，专家组表决同意该标准发布。起草组根据专家组意见修改完善标准，并报批宁夏标准化协会发布。

四、编制原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

（一）编制原则

1. **规范性原则。**标准严格按照 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。

2. **协调性原则。**标准符合国家有关法律法规、强制性标准及相关管理条例的要求，并与之协调。

3. **适用性原则。**标准充分结合行业实际现状和发展需求，科学研判后修订完善，适用性、操作性强，切实可行。

（二）编制依据

1. 《中华人民共和国消费者权益保护法》全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过

2. 《中华人民共和国旅游法》第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过

3. 《中华人民共和国治安管理处罚法》第十届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议通过

4. 《旅馆业治安管理办法》公安部修订发布

5. 《中华人民共和国消防法》第九届全国人民代表大会常务委员会

会第二次会议通过

6. 《中华人民共和国安全生产法》第九届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过

7. 《公共场所卫生管理条例》国务院发布

8. 《中华人民共和国食品安全法》第十一届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过

9. 《关于促进民宿健康发展的指导意见》文化和旅游部 公安部 自然资源部 生态环境部 国家卫生健康委 应急管理部 市场监管总局 银保监会 国家文物局 国家乡村振兴局

10. GB 37489.2-2019 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所

11. LB/T 066-2017 精品旅游饭店

12. LB/T 064-2017 文化主题旅游饭店基本要求与评价

（三）与现行法律法规、标准的关系

根据检索，目前没有住宿暖心服务相关的国家标准、行业标准、地方标准及团体标准。本标准在制定规则上符合《中华人民共和国标准化法》，并按照 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》规定，所引用相关标准为现行有效国家标准、行业标准，且与现行法律、法规、标准协调一致，并无冲突。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

（一）主要条款说明

本标准聚焦“住宿暖心服务”这一核心领域，明确其适用对象为所有为顾客提供住宿服务的酒店餐饮机构，包括但不限于星级酒店、精品民宿、连锁酒店、文旅驿站及度假村等，同时允许其他提供住宿相关服务的机构（如景区内临时住宿点、乡村民宿合作社）参照执行，形成“核心覆盖 + 弹性参照”的适用格局。

1. 范围：明确标准适用的住宿机构类型，界定“暖心服务”的应用场景与覆盖

环节（从预订到退房的全周期）。

2. 规范性引用文件：引用 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》等国家标准与行业标准，确保本标准的合规性与兼容性。

3. 术语和定义：界定“暖心服务”“顾客个性化需求”“顾客需求响应”等核心术语，统一行业认知，避免理解偏差。

4. 基本原则：提出“主动用心、微笑热情、个性化体验、人文化定制”四大原则，构成暖心服务的“价值内核”。其中，“主动用心服务”要求服务从“被动响应”转向“主动预判”；“微笑热情服务”聚焦服务人员的情感传递，将“真诚微笑”“礼貌用语”等软性要求转化为可感知的服务准则；“个性化体验服务”强调“需求匹配”；“人文化定制服务”则兼顾“特殊群体关怀”与“地域文化融入”，四大原则相互支撑，共同指引服务方向。

5. 总体要求：从“服务全周期、环境、人员、设施”四个维度提出基础性要求，构成暖心服务的“落地保障”。在服务全周期维度，要求以“预判需求、主动服务”为宗旨，覆盖顾客隐性需求；在环境维度，强调客房与公共区域“清洁、消毒、通风”，确保健康安全；在人员维度，明确服务人员需具备“职业道德、沟通能力、专业技能”三大素养，且需定期接受“服务理念、应急处置”等培训；在设施维度，要求设施“舒适、功能齐全”，并鼓励提供免费 WiFi、多功能充电器等增值设施，为暖心服务提供硬件支撑。

6. 服务内容：作为标准核心章节，分“客房服务”“餐饮服务”两大模块，细化为 8 个具体环节，形成“全流程覆盖、细节化指引”的服务体系。

客房服务：涵盖预订、清洁、布置、入住接待、住宿服务、退房 6 个环节，每个环节均明确“操作标准 + 暖心细节”。例如，预订环节要求“多渠道预订 + 特殊需求提前确认”，并及时发送包含“入住须知”的确认信息；清洁环节首创“4D6S 管理法模式，同时要求填写《客房清洁记录表》实现可追溯；布置环节设计“主题场景 + 暖心角”双轨模式，主题场景涵盖地域文化、节庆、个人纪念日三类，暖心角则提供饮品、旅游指南、文化纪念品等，打造“功能 + 情感”的双重体验；住宿服务环节规范需求响应流程，同时细化夜床服务（如根据季节调节室温）、主动关怀（如每日询问长住顾客需求）、应急服务（如配备医疗救援箱）等暖心细节；退房环节则强调“明细核对 + 物品提醒 + 礼貌送别”，确保服务“有始有终”。

餐饮服务：聚焦早餐与客房送餐两大场景，早餐环节要求“多样化选择 + 特殊需求满足”，既提供中西式早餐与宁夏特色美食，也为素食者、低糖人群定制餐食，同时设计温馨早餐卡券传递关怀；客房送餐环节明确“24 小时服务 + 30 分钟送达”的时效要求，强调餐食“温度适宜、包装完好”，并要求服务人员清晰介绍菜品信息，衔接餐饮与住宿的暖心体验。

7. 监督与考核：构建“监督机制 + 考核体系”双轮驱动的质量保障模式。通过顾客满意度调查、在线评价、现场投诉等渠道收集反馈，定期考核服务人员，对优秀者表彰奖励，对不合格者培训提升。

8. 评价与持续改进：规范投诉处理流程（设立专门渠道、及时响应、跟踪反馈、案例分析），提出持续改进措施（定期培训、鼓励服务创新），确保服务质量动态优化。

（二）主要技术指标、参数、试验验证的论述

首先，结合 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》等现行国家标准，在客房服务、餐饮服务、卫生保障、设施维护等核心领域做了明细划分，旨在进一步推动酒店餐饮机构住宿服务的规范化、标准化水平。《住宿暖心服务规范》在服务内容中充分吸收和总结盐池宾馆（有限公司）、吴忠市酒店餐饮协会等起草单位前期服务实践与管理经验，创新提出“基础服务+个性化服务+应急服务”的服务架构，立足地方实际融入宁夏地域文化特色，形成以“暖心体验”为核心，开展预订接待、客房清洁、

住宿关怀、餐饮供给、退房协助五项基础服务，延伸生日定制、婚房布置、医疗应急等暖心服务，与现行国家标准中“卫生安全、服务高效”的要求高度符合。

其次，结合前期对区内酒店餐饮机构的走访调研工作，各机构在服务体系建设方面均能按照“环境清洁、人员专业、设施完好、响应及时”的要求形成比较完整的住宿服务体系建设。在整体服务情况方面，各机构大都能够按照要求，围绕顾客住宿全周期需求，结合暖心服务理念，开展多渠道预订、标准化客房清洁、多样化餐饮供给、高效退房协助等服务，且针对特殊群体提供专属协助，切实将规范要求转化为日常服务动作。

基于以上论述表明本标准的核心技术要素已在区内酒店餐饮机构得到实施验证，服务体系完整、服务内容可落地，具有可推广性。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本文件编写过程无重大分歧意见产生。

七、实施标准的措施及建议

为进一步推动《规范》的落地实施，推进文件中给出的基本原则、总体要求、服务的具体应用实施和效果呈现，营造重标准、讲标准、用标准的良好氛围，可采取以下措施宣贯实施：

1. 加强标准的宣传培训。借助行业协会、培训机构内等多渠道，广泛宣传标准内容与意义，促进行业规范发展。
2. 加强技术指导。组织酒店餐饮机构人员参加标准培训，提

升实施水平，严格按标准指导实践操作，并制定科学考核体系，促进理论与实践的结合。

3. 加强监督检查。建立健全标准实施的监督检查机制，定期进行检查，确保标准的有效实施。

4. 实行动态管理。定期对标准实施中出现的问题进行讨论、分析，依据实际运行情况，修订标准中与实际使用过程中相冲突的内容，确保标准能够与实际紧密结合。

八、知识产权说明

九、其他应说明的事项

无