

欧利斯认证有限公司  
劳酒店住宿服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0246-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制/修订类别	版本/版次	制/修订说明（原因、内容见制修订审批单）
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

## 前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展酒店住宿服务体系认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过清洁行业企业资质评价体系认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前 言 2

1 范围 ..... 4

2 引用标准 ..... 4

3 术语和定义 ..... 4

4 酒店资质要求 ..... 5

    4.1 基础合规性 ..... 5

    4.2 服务管理制度 ..... 5

    4.3 客房服务与卫生 ..... 5

    4.4 安全保障 ..... 6

    4.5 人员管理与培训 ..... 6

    4.6 住客投诉处理 ..... 7

    4.7 客户关怀与满意度 ..... 7

5 认证模式 ..... 7

6 认证流程 ..... 8

## 1 范围

本认证适用于各类所有制的酒店企业（含国有企业、民营企业、外资企业等），涵盖经济型酒店、中端酒店、高端酒店、豪华酒店等各类业态，评价酒店在住宿服务提供、运营管理、客户体验保障等方面的水平与合规程度。不适用于个体民宿、旅馆及非住宿类服务企业。

## 2 引用标准

1. 《中华人民共和国旅游法》：明确旅游服务（含酒店住宿服务）相关权利义务，是规范酒店经营行为的重要法律依据，保障消费者与酒店的合法权益。
2. 《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2010）：规定酒店星级评定的设施设备、服务质量、运营管理等要求，是酒店服务标准化的核心参考标准。
3. 《公共场所卫生指标及限值要求》（GB 37488-2019）：明确酒店客房、餐厅、公共卫生间等公共场所的卫生指标，为酒店卫生管理提供技术规范。
4. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括消防安全、食品安全、特种设备安全（如电梯）、消费者权益保护等方面的标准和法规，确保酒店运营全方位合规，保障住客、员工及社会公众的权益。

## 3 术语和定义

1. 合格酒店住宿服务：指酒店按照相关法律法规、标准及自身服务承诺，为住客提供客房住宿、卫生清洁、安全保障、便民服务（如行李寄存、叫醒服务）等服务，满足住客基本及合理需求，无重大服务投诉或安全事故的服务。
2. 酒店运营管理：酒店通过制度建设、流程优化、人员管理、设施维护等方式，保障住宿服务稳定、高效提供，提升运营效率与客户满意度的活动。
3. 客房服务质量：酒店为住客提供的客房清洁、布草更换、设施维护、客需响应等服务的达标程度，涵盖卫生、安全、便捷、舒适等维度。
4. 住客投诉：住客因酒店住宿服务（如卫生不达标、设施故障、服务态度差）、安全保障等事项与酒店产生的分歧与诉求。

5. **认证：**由具备公信力的第三方认证机构证明酒店符合特定酒店住宿服务标准或技术规范的合格评定活动，增强酒店在市场中的可信度和竞争力。

## 4 酒店资质要求

### 4.1 基础合规性

1. 依法取得营业执照、特种行业许可证、卫生许可证、消防安全检查合格证等经营所需证照，证照在有效期内，无超范围经营行为。
2. 酒店建筑、设施设备符合国家消防安全、建筑安全、卫生防疫等标准，客房面积、通风采光、隔音效果等满足住宿服务基本要求，无安全隐患。
3. 建立住客信息登记与上报制度，严格执行实名登记入住规定，及时、准确向公安机关上报住客信息，无漏登、错登情况。

### 4.2 服务管理制度

1. 建立健全住宿服务管理体系：涵盖客房清洁管理制度、布草洗涤与更换制度、设施设备维护制度、客需响应制度、住客投诉处理制度、食品安全管理制度（若含餐饮服务）等，制度内容符合法律法规及行业标准要求，并向员工公示、向住客明示服务承诺。
2. 制定服务风险防控机制：定期开展服务合规自查，排查卫生安全、消防安全、设施故障、信息登记等环节的风险点，建立风险台账并及时整改，如定期检查客房电器线路、排查食品原料安全等。
3. 建立住客沟通机制：设立 24 小时服务热线、客房意见卡、线上反馈渠道（如小程序、APP）等，保障住客诉求能及时传递与反馈，住客投诉响应时间不超过 30 分钟，处理结果需在 24 小时内告知住客并留存记录。

### 4.3 客房服务与卫生

1. 客房清洁：遵循“一客一清洁一消毒”原则，清洁内容包括客房地面清扫、桌面擦拭、卫生间消毒（含马桶、洗手台、淋浴设施）、杯具高温消毒等，清洁完成后需经专人检查验收，留存清洁记录。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

2. 布草管理：客房布草（床单、被套、枕套、毛巾等）做到“一客一换”，长住客每 3 天至少更换 1 次；布草洗涤需委托具备资质的机构，洗涤过程符合卫生标准，布草存储环境干燥、清洁，无异味、污渍、破损。
3. 客房设施：客房内空调、电视、灯具、卫浴设备、门窗等设施完好，能正常使用；定期（每月至少 1 次）检查维护，发现故障 24 小时内维修，无法及时维修的需为住客更换同等级别客房。

## 4.4 安全保障

1. 消防安全：配备符合标准的消防设施（如灭火器、消防栓、烟雾报警器），定期（每季度至少 1 次）检查维护，确保完好有效；疏散通道、安全出口畅通，标识清晰；每年至少组织 2 次员工消防安全培训及应急演练，留存演练记录与影像资料。
2. 人身财产安全：公共区域（大堂、走廊、停车场）安装监控设备，监控覆盖无死角，录像保存时间不少于 30 天；配备安保人员，实行 24 小时巡逻制度；在客房内张贴安全提示（如逃生路线、防盗提醒），为住客提供行李寄存服务。
3. 食品安全（若含餐饮服务）：食品原料采购需查验供应商资质，留存采购凭证；食品储存、加工、制作符合《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》（GB 31654-2021），从业人员持有效健康证上岗，每年至少进行 1 次健康检查。

## 4.5 人员管理与培训

1. 人员资质：酒店服务人员（前台、客房、安保、餐饮等岗位）需具备相应岗位能力，无违法犯罪记录；特种设备操作人员（如电梯工、锅炉工）需持有效特种设备操作证上岗，证件在有效期内。
2. 服务规范：制定各岗位服务标准（如前台接待礼仪、客房服务用语、客需响应流程），要求员工统一着装、仪容整洁、态度友好，避免与住客发生争执。
3. 年度培训：建立年度员工培训计划，培训内容涵盖服务技能（如客房清洁技巧、客诉处理方法）、安全知识（消防、防盗）、法律法规（消费

# 欧利斯认证有限公司公开文件

者权益保护、治安管理)等,每人每年培训时长不低于 24 小时,留存培训签到、课程资料、考核结果等记录;新员工入职培训时长不少于 16 小时,培训合格后方可上岗。

## 4.6 住客投诉处理

1. 建立住客投诉处理小组:由客服、运营、管理岗位人员组成,负责接收、调查、处理住客投诉,小组人员需熟悉投诉处理流程与服务标准。
2. 制定投诉处理流程:明确投诉申请(接收)、调查核实、解决方案制定、结果反馈、回访等环节的时限与要求,一般投诉需在 24 小时内完成处理,复杂投诉不超过 72 小时;处理结果需经住客确认,留存投诉记录与处理档案。
3. 近 3 年内无重大服务投诉事件(如因卫生问题、安全事故引发的群体性投诉、媒体曝光事件),无因投诉处理不当引发的负面舆情。

## 4.7 客户关怀与满意度

1. 便民服务:根据酒店业态提供合理的便民服务,如免费矿泉水、WiFi、充电设备、叫醒服务、交通指引;高端及豪华酒店可额外提供洗衣、熨烫、接送机预约等增值服务,服务流程规范,无额外强制收费。
2. 特殊客群关怀:为老、弱、病、残、孕等特殊住客提供便利,如优先办理入住、提供无障碍通道、配备防滑垫与应急呼叫设备(客房内),主动询问并满足合理需求。
3. 满意度调查:每年至少 2 次通过问卷调查、线上评价收集、电话回访等方式,收集住客对客房卫生、服务质量、安全保障、设施舒适度等方面的满意度反馈,住客满意度不低于 85%,并针对调查结果制定改进措施,留存调查与改进记录。

## 5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 住客满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

1. **文件审核：**对酒店提交的服务管理制度、证照文件、设施维护记录、人员培训档案、投诉处理流程等进行审查，判断酒店是否满足酒店住宿服务认证的基本文件要求，评估制度合规性与完整性。
2. **现场审核：**认证机构派遣审核员到酒店现场，检查酒店实际运营情况（如客房卫生、设施完好度、住客信息登记、消防设施）、员工服务规范、安全管理措施、投诉处理记录等，验证实际服务与标准的符合性。
3. **住客满意度调查：**通过随机抽样（抽样比例不低于当月住客总量的5%），采用问卷调查、一对一访谈等方式，收集住客对客房服务、卫生安全、人员态度、便民服务等方面的满意度反馈，住客满意度需达到85%以上（含85%），未达标酒店需分析原因并整改，认证机构复查确认。
4. **持续监督：**证书有效期内，认证机构每年开展1次监督审核，检查酒店住宿服务的持续合规性、住客满意度变化、安全事故与投诉处理情况等。发现一般不符合项，酒店需在30日内整改；发现严重不符合项（如证照过期、重大安全事故、群体性投诉），暂停或撤销认证证书。

## 6 认证流程

### 申请受理

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、相关行政许可证明（若有）、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、服务案例合同等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的5个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

### 文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、服务流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整



# 欧利斯认证有限公司公开文件

改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

## 现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的经营场所、服务项目现场进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、服务质量控制、环境卫生保护、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

## 客户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的企业服务客户进行满意度调查。调查内容全面涵盖服务质量、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 对客户满意度调查结果进行科学统计分析，客户满意度需达到〔具体满意度数值〕以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

## 认证决定

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和客户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的证书，证书有效期为 3 年。  
对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

## 持续监督

## 欧利斯认证有限公司公开文件

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。