

中国旅游饭店行业规范 PDF转换可能丢失图片或格式，建议  
阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/328/2021\\_2022\\_\\_E4\\_B8\\_AD\\_E5\\_9B\\_BD\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_c36\\_328431.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/328/2021_2022__E4_B8_AD_E5_9B_BD_E6_97_85_E6_c36_328431.htm) 颁布日期：2002年4

月5日 实施日期：2002年5月1日 颁布单位：国家旅游局 内容

：中国旅游饭店行业规范 第一章总则 第一条为了倡导履行诚信准则，保障客人和旅游饭店的合法权益，维护旅游饭店业经营管理的正常秩序，促进中国旅游饭店业的健康发展，中国旅游饭店业协会依据国家有关法律、法规，特制定《中国旅游饭店行业规范》(以下简称为《规范》)。 第二条旅游饭店包括在中国境内开办的各种经济性质的饭店，含宾馆、酒店、度假村等(以下简称为饭店)。 第三条饭店应当遵守国家的有关法律、法规和规章，遵守社会道德规范，诚信经营，维护中国旅游饭店行业的声誉。 第二章预订、登记、入住 第四条饭店应与客人共同履行住宿合同，因不可抗力不能履行双方住宿合同的，任何一方均应当及时通知对方。双方另有约定的，按约定处理。 第五条由于饭店出现超额预订而使客人不能入住的，饭店应当主动替客人安排本地同档次或高于本饭店档次的饭店入住，所产生的有关费用由饭店承担。 第六条饭店应当同团队、会议、长住客人签订住房合同。合同内容应包括客人进店和离店的时间、房间等级与价格、餐饮价格、付款方式、违约责任等款项。 第七条饭店在办理客人入住手续时，应当按照国家的有关规定，要求客人出示有效证件，并如实登记。 第八条以下情况饭店可以不予接待：(一)携带危害饭店安全的物品入店者；(二)从事违法活动者；(三)影响饭店形象者；(四)无支付能力或曾有过逃账记录者；(

五)饭店客满；(六)法律、法规规定的其他情况。第三章饭店收费 第九条饭店应当将房价表置于总服务台显著位置，供客人参考。饭店如给予客人房价折扣，应当书面约定。第十条饭店客房收费以“间/夜”为计算单位(钟点房除外)。按客人住一“间/夜”，计收一天房费；次日12时以后、18时以前办理退房手续者，饭店可以加收半天房费；次日18时以后退房者，饭店可以加收一天房费。第十一条根据国家规定，饭店可以对客房、餐饮、洗衣、电话等服务项目加收服务费，但应当在房价表及有关服务价目单上注明。客人在饭店商场内购物，不应加收服务费。第四章保护客人人身和财产安全 第十二条为了保护客人的人身和财产安全，饭店客房房门应当装置防盗链、门镜、应急疏散图，卫生间内应当采取有效的防滑措施。客房内应当放置服务指南、住宿须知和防火指南。有条件的饭店应当安装客房电子门锁和公共区域安全监控系统。第十三条饭店应当确保健身、娱乐等场所设施、设备的完好和安全。对不按使用说明及饭店员工指导进行操作而造成伤害的，饭店不承担责任。第十四条对可能损害客人人身和财产安全的场所，饭店应当采取防护、警示措施。警示牌应当中外文对照。第十五条饭店应当采取措施，防止客人放置在客房内的财物灭失、毁损。由于饭店的原因造成客人财物灭失、毁损的，饭店应当承担责任。由于客人自己的行为造成损害的，饭店不承担责任。双方均有过错的，应当各自承担相应的责任。第十六条饭店应当保护客人的隐私权。饭店员工未经客人许可不得随意进入客人下榻的房间，除日常清扫卫生、维修保养设施设备或者发生火灾等紧急情况外。第五章保管客人贵重物品 第十七条饭店应当在前厅处设置

有双锁的客人贵重物品保险箱。贵重物品保险箱的位置应当安全、方便、隐蔽，能够保护客人的隐私。饭店应当按照规定的时限免费提供住店客人贵重物品的保管服务。第十八条饭店应当对住店客人贵重物品的保管服务做出书面规定，并在客人办理入住登记时予以提示。违反第十七条和本条规定，造成客人贵重物品灭失的，饭店应当承担赔偿责任。第十九条客人寄存贵重物品时，饭店应当要求客人填写贵重物品寄存单，并办理有关手续。第二十条客房内设置的保险箱仅为客人提供存放一般物品之用。对没有按规定存放在饭店前厅贵重物品保险箱内而在客房里灭失、毁损的客人的贵重物品，如果责任在饭店一方，可视为一般物品予以赔偿。第二十一条如无事先约定，在客人结账退房离开饭店以后，饭店可以将客人寄存在贵重物品保险箱内的物品取出，并按照规定处理。饭店应当将此条规定在客人贵重物品寄存单上明示。第二十二条客人如果遗失饭店贵重物品保险箱的钥匙，除赔偿锁匙成本费用外，饭店还可以要求客人承担维修保险箱的费用。第六章保管客人一般物品第二十三条饭店保管客人寄存在行李寄存处的行李物品时，应当检查其包装是否完好、安全，询问有无违禁物品，并经双方当面确认后签发给客人行李寄存牌。第二十四条客人在餐饮、康乐、前厅行李处等场所寄存物品时，饭店应当当面询问客人物品中是否有贵重物品。客人寄存的行李中如有贵重物品的，应当向饭店声明，由饭店员工验收并交饭店贵重物品保管处免费保管；客人事先未声明或不同意核实而造成物品灭失、毁损的，如果责任在饭店一方，饭店按照一般物品予以赔偿；客人对寄存物品没有提出需要采取特殊保管措施的，因为物品自身的

原因造成毁损或损耗的，饭店不承担赔偿责任；由于客人没有事先说明寄存物的情况，造成饭店损失的，除饭店知道或者应当知道而没有采取补救措施的以外，饭店可以要求客人承担其所受损的赔偿责任。

**第七章洗衣服务 第二十五条**客人送洗衣物，饭店应当要求客人在洗衣单上注明洗涤种类及要求，并应当检查衣物状况有无破损。客人如有特殊要求或者饭店员工发现衣物破损的，双方应当事先确认并在洗衣单上注明。客人事先没有提出特殊要求，饭店按照常规进行洗涤，造成衣物损坏的，饭店不承担赔偿责任。客人的衣物在洗涤后即时发现破损等问题，而饭店无法证明该衣物是在洗涤以前破损的，饭店承担相应责任。

**第二十六条**饭店应当在洗衣单上注明，要求客人将衣物内的物品取出。对洗涤后客人衣物内物品的灭失，饭店不承担责任。

**第八章停车场管理 第二十七条**饭店应当保护停车场内饭店客人的车辆安全。由于保管不善，造成车辆灭失或者毁损的，饭店承担相应责任，但因为客人自身的原因造成车辆灭失或者毁损的除外。双方均有过错的，应当各自承担相应的责任。

**第二十八条**饭店应当提示客人保管好放置在汽车内的物品。对汽车内放置的物品的灭失，饭店不承担责任。

**第九章其他 第二十九条**饭店可以谢绝客人自带酒水和食品进入餐厅、酒吧、舞厅等场所享用，但应当将谢绝的告示设置于有关场所的显著位置。

**第三十条**饭店有义务提醒客人在客房内遵守国家有关规定，不得私留他人住宿或者擅自将客房转让给他人使用及改变使用用途。对违反规定造成饭店损失的，饭店可以要求下榻该房间的客人承担相应的赔偿责任。

**第三十一条**饭店可以口头提示或书面通知客人不得自行对客房进行改造、装饰。未经饭店

同意进行改造、装饰并因此造成损失的，饭店可以要求客人承担相应的赔偿责任。第三十二条饭店有义务提示客人爱护饭店的财物。由于客人的原因造成损坏的，饭店可以要求客人承担赔偿责任。由于客人原因维修受损设施设备期间导致客房不能出租、场所不能开放而发生的营业损失，饭店可视其情况要求客人承担责任。第三十三条对饮酒过量的客人，饭店应恰当、及时地劝阻，防止客人在店内醉酒。客人醉酒后在饭店内肇事造成损失的，饭店可以要求肇事者承担相应的赔偿责任。第三十四条客人结账离店后，如有物品遗留在客房内，饭店应当设法同客人取得联系，将物品归还或寄还给客人，或替客人保管，所产生的费用由客人承担。三个月后仍无人认领的，饭店可进行登记造册，按拾遗物品处理。第三十五条饭店应当提供与本饭店档次相符的产品与服务。如果存在瑕疵，饭店应当采取措施及时加以改进。由于饭店的原因而给客人造成损失的，饭店应当根据损失程度向客人赔礼道歉，或给予相应的赔偿。第十章处理 第三十六条会员饭店违反本《规范》，造成不良后果和影响的，除按照有关规定进行处理外，中国旅游饭店业协会将给予内部通报批评。第三十七条会员饭店违反本《规范》，给客人的人身造成较大伤害或者给客人的财产造成严重损失且情节严重的，除按规定进行赔偿外，中国旅游饭店业协会将给予公开批评。第三十八条会员饭店违反本《规范》，给客人人身造成重大伤害或者给客人的财产造成重大损失且情节特别严重的，除按规定进行赔偿外，经中国旅游饭店业协会常务理事会通过，将对该会员饭店予以除名。第十一章附则 第三十九条饭店公共场所的安全疏散标志等应符合国家的规定。饭店的图形

符号应符合中华人民共和国旅游行业标准LB/T0011995旅游饭店公共信息图形符号。第四十条会员饭店如果同客人发生纠纷应参照本《规范》有关条款协商解决；协商不成的，双方按照国家有关法律、法规和规定处理。第四十一条本《规范》适用于中国旅游饭店业协会会员饭店。尚未加入中国旅游饭店业协会的旅游饭店可参照本《规范》执行。第四十二条本《规范》自2002年5月1日起施行。第四十三条本《规范》由中国旅游饭店业协会常务理事会通过并负责解释。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)