

江苏省地方标准

DB32/T 3619—2019

旅游目的地酒店服务规范

Service specification for tourist destination hotel

2019-07-11 发布

2019-08-01 实施

江苏省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：江苏中洋酒店有限公司、江苏中洋集团股份有限公司、海安市市场监督管理局。

本标准主要起草人：钱晓明、朱永祥、储开平、卢玉平、方万燕、季袁、崔益兴。

旅游目的地酒店服务规范

1 范围

本标准规定了旅游目的地酒店服务涉及的术语和定义、硬件要求、旅游服务、卫生规范、安全要求、服务质量评价与改进要求、投诉与反馈。

本标准适用于江苏省范围内旅游目的地酒店。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游目的地酒店 tourist destination hotel

以酒店为基础,具备一定数量的旅游吸引物与相关服务,主题突出、建筑特色鲜明、业态集聚、功能齐全、具有一定规模的地理空间,能为旅游者提供完整旅游体验的旅游地域综合体。

4 硬件要求

4.1 旅游目的地酒店应具备国家五星级酒店建筑标准和 4A 级旅游景区的资源品质标准。

4.2 建筑设计

4.2.1 旅游目的地酒店建筑造型应独特,自身特点鲜明,富有震撼力、吸引力,具备旅游价值,具备餐饮、演艺等功能。

4.2.2 旅游目的地酒店内部设计应有独特的元素,体现地域和酒店文化内涵和个性文化,突出绿色、生态、环保、节能、智能、科技等理念。

4.3 周边环境

旅游目的地酒店周边生态环境良好,宜有不少于 30 亩¹⁾的生态公园、运动健身场所、活动空间。

4.4 交通

旅游目的地酒店应具备良好的可进入性,交通设施完善,标志标识规范醒目。

1) 1 亩=666.67 m²