

第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会 广东赛区接待酒店通用标准

为做好第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会广东赛区接待酒店赛时接待工作，制定本通用标准。

一、接待酒店基本要求

（一）行业标准

1.接待酒店应严格执行《中国旅游酒店行业规范》和《绿色旅游饭店》等酒店行业标准，认真落实国家环保、节能、卫生、防疫等方面要求，确保近三年无卫生、消防、安全责任事故，及涉重大诉讼等不良记录。

2.酒店应具备符合国际标准的安全设施，各种指示和服务文字至少用规范的中英文同时表示。指示用标清晰，公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。设施设备要求养护良好、使用安全，整洁卫生、实用有效。

3.酒店安全保卫配套设施及运行管理、外围安保及安保确认、运行、人员入住抵离和通行、安保岗位设置和保障、宣传口径等安保措施须符合省执委会安全保卫部制定的住地安全保卫通用要求。

4.酒店应严格执行《公共场所卫生管理条例》，组建消毒和

病媒生物防治队伍，做好消毒物资储备，落实消毒和病媒生物防治措施，保持房间、公共区域和设施的清洁卫生，定期进行消毒和清洁，做好消毒杀虫灭鼠台账。酒店的床上用品、毛巾等应保持清洁卫生，符合卫生标准。酒店需确保卫生许可证、从业人员健康证明、卫生设施、空气质量、公共用品用具、集中空调通风系统清洗消毒、供水设施防护消毒、水质处理、水质污染防治措施等方面符合相关规定要求。

5.酒店各项管理制度健全，与酒店规模和星级相一致。并制定相应的接待服务保障方案与应急预案。

6.残特奥会接待酒店应根据《广东省大型体育运动会赛区无障碍建设技术指南（第一版）》相关要求，对酒店环境进行适用于入住运动员残疾类别的无障碍改造或提供无障碍专用设备，不具备永久无障碍建设与改造条件的，应该采取必要的替代性或临时措施，确保无障碍设施的人性化、系统化、智能化并与周边环境相协调。

7.未经十五运会组委会授权，酒店不得自行或许可其成员、关联方以任何方式进行与十五运会有关的市场开发或营销活动。接待酒店应按照组委会要求使用赞助企业提供的产品或服务。组委会没有进行市场开发的产品或服务，酒店可以自行按需提供。

（二）位置及交通保障

1.酒店应尽可能位于交通便利的地区，与场馆的路程距离尽量控制在5公里范围内。条件不允许的地市，运动员下榻酒店尽

量安排在距场馆 15 公里路程或 30 分钟车程以内，官员及裁判员酒店尽可能安排在市中心酒店，并做好往来场馆的交通保障。

2.酒店应结合入住人数和接送车辆规模提供充足停车位（含无障碍和大巴车停车位），设立参赛运动队往返比赛、训练和活动等场馆的集中乘车点。集中停车和乘车区域仅对赛事相关宾客车辆开放，在所有上下客区设有明显标识，对上下客运行实施有效管理。落实人车分流，提供运动员专用通道。要确保夜间运行照明充足，根据当地气候状况，必要时可考虑临时搭建带顶棚的候车区域。

（三）内部设施、设备管理

1.酒店内部环境应营造出温馨、放松的氛围，有助于运动员身心放松。房间内部的隔音效果良好，避免噪音干扰。床铺应符合人体工程学设计，提供充分的支撑，以确保运动员得到充足的休息，设有空调设施，各区域通风良好，温、湿度适宜，并可提供免费互联网服务。

2.根据安全保卫要求，采取全租赁、全封闭形式管理的酒店，在入住运行期间不再接待其他客人和活动；采取部分租赁、相对封闭形式管理的酒店，对运动会入住人员落实“专人（提供服务保障）、专层（专用楼层）、专区（就餐区、来访区）、专梯（专用电梯）、专用通道”管理。酒店举办与运动会无关的活动应事先征得各地执委会同意方可实施。

3.酒店须预留含安保团队在内的“酒店综合保障组”现场指挥

点（空间），应配备通信、视频、网络接入，提供水、电、办公台、办公椅等基础办公设施。指定1名中层以上管理人员担任酒店内部安保团队负责人，组建内部安保团队，做好培训演练和做好酒店内部安全防范。

4.各服务区域尽可能提供普通话和粤语双语服务。接待境外人员的酒店，应安排具备英语沟通能力的服务人员或志愿者，提供翻译服务及提供英语的全运会介绍和城市简介等，在用餐区域能提供英语菜单及适当的西餐安排。

5.酒店应提供合适的医疗站点设置场所，配合各承办地执委会开展医疗卫生保障工作，并提供相应的便利措施。

6.酒店电力设施配置应符合相关技术标准，电力设施备品备件、应急物资、个人防护用品和电力保障工具齐全，配备电力保障专业队伍，加强运行安全规范管理，确保各项设备安全运行，出现问题能及时处理。

7.酒店应有4G/5G网络信号覆盖。承担媒体、新闻记者接待的酒店应满足网络带宽和传输速率需求。

8.鉴于部分项目（残特奥项目）需自备器材参加比赛，酒店内需向运动队提供带监控功能的空间做储物间和公共维修间或提供一个空置的地方放置爱心专柜，为残疾人提供租借康复辅助器具和简单维修工具以及常用生活用品等服务。储物空间也可作为维修间（自行车、击剑等项目）使用，并安装电源和温度调节器。

9.酒店应提供饭店服务项目宣传品，配备所在地旅游交通图、所在地旅游景点介绍、主要交通工具时刻表，以及与客人相适应的报刊。

10.酒店应提供商务服务，至少配备有1间可容纳不少于60人的会议室，配备投影、音响、话筒等会务所需设备。应设有商务中心，提供公用工作空间、计算机、数据连接、打印、复印和传真服务、可预订的会议室、本地与国际长途电话和便捷的互联网接入，提供24小时客户服务。对于技术官员、反兴奋剂官员、新闻记者的特殊需求（特殊饮食需求、特殊的房间布置、特殊的交通安排）等，酒店应提前沟通了解需求，尽可能提供个性化礼宾服务，满足他们在运动会期间各项活动中的合理需求。酒店在残特奥赛事期间，也应注意提供满足残疾人的特殊需求，如饮食需求、房间安排、交通、医疗照顾、特殊心理支持的服务。

11.酒店应具备完善的消防、防盗等安全设施，公共区域监控覆盖率应达到100%，确保运动员人身和财产安全。建立完善的安全管理制度，加强安全巡查，24小时轮岗监控，杜绝任何安全隐患。酒店公共区域监控覆盖率应达到100%。注册媒体有权携带相机进入酒店。非注册运动员不得进入运动员客房。

12.酒店应该符合“互联网+明厨亮灶”要求，实现供餐制作过程监控全覆盖。

13.接待有残特奥赛项目的酒店应允许服务犬进入餐饮设施，菜单至少有盲文版或大字版等其他形式可供选择。

(四) 工作人员培训

酒店员工应具备专业的服务技能和良好的职业素养，为运动员和技术官员提供周到、细致的服务。针对酒店的不同岗位和不同层级，分别开设涵盖总经理培训、人力资源负责人培训、客房负责人培训、餐饮部负责人培训、安保及工程部负责人培训、前厅部负责人培训、后厨负责人培训、客房工作人员培训、贴身管家培训、礼宾部负责人培训、残疾人服务礼仪培训等 12 种培训科目，从工作职责、接待流程、接待礼仪、卫生和安全要求等方面，全流程提升酒店服务。接待残特奥赛事的酒店工作人员，需进行掌握服务残疾人的技巧的培训，需了解与残疾人相关的服务知识和技能，包括无障碍设施的使用方法、如何帮助行动不便的客人，以及如何与听力或视力障碍的客人进行有效沟通。

(五) 综合保障

1.联合各地执委会（竞委会）接待机构与安保、医疗卫生、交通、电力、食品药品和志愿者服务等相关机构设立酒店综合保障组，共同做好服务保障。

2.制定接待工作流程与职责。负责与当地执委会建立日常工作联系，并使用“接待管理系统”，确保入住人员信息及时、准确。迎送、引领入住须有专人负责。

3.有与酒店规模、星级与接待能力相适应的服务总台、前厅。酒店应设有签到台、签到背景板、赛事标识、迎宾横幅及服务指引标识；总服务台各区段设中英文标志，接待人员 24 小时提供

接待、问询、结账和留言服务。

4.酒店前台服务中，接待 30 人以内团队原则上入住时间不超过 20 分钟；团队行李的运送时间不超过 30 分钟。

5.做好各抵离站点标识布置、人员配合与对接工作。

6.提供一次性总账单结账服务(商品除外)；提供信用卡等便利化结算。

7.提供客房 24 小时预订服务。酒店需设有大堂经理，确保 18 小时在岗服务，并安排有管理人员 24 小时在岗值班。

8.在非经营区设有客人休息场所。

9.可提供代客预订和安排出租汽车服务。

10.门厅及对公众开放的公共区域应有连贯、便捷的无障碍通行路径，配备轮椅，能为有障碍需求人提供必要的服务。

二、住宿标准

（一）住宿费用标准。参照《省直党政机关和事业单位差旅费管理办法》执行。

（二）居住分配。各赛区参赛运动员入住运动员接待酒店，同类项目参赛运动员按照不同地区不共住一间房间原则，安排相应标准间，并须保证男女运动员分开居住。为便于综合保障和疫情防控，在同一区域内，赛事时间间隔、场馆距离允许的情况下，尽量选用同一家酒店。各赛区项目的裁判员（含分级师）、仲裁、比赛监督、电子裁判等技术官员入住技术官员接待酒店。安排副部级（含）以上来宾入住套间，安排司局级来宾，技术官员中的

技术代表（含副技术代表）、裁判长、仲裁、国家体育总局项目管理中心官员和单项协会官员安排单人单间，其余技术官员及其他人员安排标准间。反兴奋剂官员安排入住技术官员接待酒店。各赛区境内外媒体注册记者及转播工作人员推荐入住媒体接待酒店。酒店应针对参赛代表团男女构成和其他不可预见因素，预留 5%—10%的机动床位。

（三）酒店客房按照相应星级配备，做到大小合适、布局合理、绿色环保、功能齐全。房间就寝区域应按照套间、单间或标准间要求，结合个别竞赛项目特点合理配备床体，同一标准间内床体规格一致。

（四）运动员和运动队官员卧室最低标准：

1.有合适床位面积（考虑个别项目身材高大运动员的特殊需要）。休息区域配备床头灯、镜子、垃圾桶。生活区域配备桌椅、灯具、纸篓、挂衣架、书写笔、便笺纸、电热水器、水杯等。

2.有挂衣间空间、挂衣架、可上锁的抽屉或者保险箱及行李存放空间。接待特殊奥林匹克运动会中田径、轮椅篮球、乒乓球、坐式排球及有辅助器材比较多的项目等比赛项目的酒店，应具备足够空间存放比赛轮椅，或设置专门的比赛轮椅存放区域或专门的比赛器材存放区域。

3.独立卫生间，每个卫生间应包含 1 个洗脸池、1 个厕位和 1 个淋浴间（有干湿隔离或至少配备浴帘）等；配备淋浴间、镜子、电吹风、浴巾、面巾、拖鞋、防滑设施、卫生用品（香皂、

浴液、洗发液、牙刷 牙膏、漱口杯、梳子、卫生纸等)；残特奥会接待酒店应按规定比例配备无障碍卫生间。

4.配备可将光线完全遮挡的窗帘；

5.安装空调和电视机；

6.提供免费网络服务；

7.配备备用棉被，设有“请勿打扰”“请即清扫”和安全提醒等标识标牌，摆放食宿安排、网络和电话使用说明、疫情防控规定等服务须知。

8.提供房间清扫服务。最低标准如下：

(1) 垃圾清理（每天）；

(2) 清洁卫生间及厕所，更换卫生纸（每天）；

(3) 更换毛巾（每天）；

(4) 更换床上用品与整理铺床（每天）

(5) 打扫与吸尘（每天）

9.提供洗衣服务。酒店可采取自助或付费洗衣服务形式，为运动员提供洗衣服务。如果提供付费洗衣服务，应发给每人两只可清晰辨识的洗衣袋（分别放置白色和有色衣服），所洗衣服要在收取后 24 小时内送还。

10.提供留言和叫醒服务。

三、餐饮标准

(一) 餐饮费用标准按照省执委会相关标准执行。

(二) 应充分考虑民族文化和特殊饮食需求（可提供清

真餐饮和素食餐饮)，突出广东地方餐饮特色，以七天为一周期制定食谱（运动员食谱需经省执委会相关部门审核，其他人员酒店食谱需经地市执委会接待部门审核）。每日提供早、午、晚三餐（如项目有晚上比赛任务，需提供夜餐），用餐形式为自助餐。每日所供餐品应标注品名，特色餐品可提供简介，努力为来宾提供菜品丰富、荤素搭配、营养可口的餐饮服务；有残特奥会接待任务的酒店，应考虑残疾人不同残疾类别需求的餐具配置要求。用餐时需要提供工作人员及志愿者进行引导及协助，要进行无障碍就餐区域设置。

（三）餐饮服务应符合卫生标准，确保食品安全。餐饮种类和数量要适当，营养丰富，满足运动员比赛训练体能消耗，避免浪费。

（四）餐厅每日运行时间根据赛事日程确定。

（五）运动员不允许将手袋或背包带入餐厅，原则上不允许将食品或饮料带离餐厅。

（六）根据专业比赛要求，酒店应分设运动员餐厅和非运动员餐厅。参加比赛的所有运动员安排在运动员餐厅就餐，外出比赛不能回餐厅就餐的，由运动员餐厅统一配送。

（七）根据项目特点和小项目竞赛日程，网球、跆拳道、柔道、击剑、橄榄球、帆船等项目无法返回酒店用餐的，需在场馆为运动员、运动队官员和技术官员（分级师）提供自助餐或饭盒。由项目竞委会根据比赛人数向餐饮部门提前预订。

（八）专供运动员的猪牛羊肉、禽类、蛋奶、水产品、香料调料及肉制品、乳制品、蛋制品、水产制品、饮料等要设置专用食品仓库。赛事期间仅限使用指定供应商的农产品、食品。食品配送严格落实大型活动食品药品安全保障要求，加强食材生产供应和储藏加工环节安全监管，确保区域内食品安全事故和食源性兴奋剂事件零发生。

（九）酒店要在各赛区地市执委会食品安全保障机构和反兴奋剂部门指导下，确保十五运会和残特奥会食品餐饮保障实现“三个无盲区、两个零发生”目标，即“食材供应源头监管无盲区、食品供应链条监管无盲区、食物烹制过程监管无盲区”和“食源性兴奋剂事件零发生、食品安全事故零发生”。酒店餐饮部每日配合食药监工作人员对菜品进行留样检验，并冷冻保存半年。服务人员必须进行健康检测，佩戴口罩、手套，全程保障运动员就餐卫生和安全。食品专仓要严格执行食品安全信息追溯制度、审核检查制度、安全储存制度、专门配送制度，并按照国家食品安全标准和兴奋剂控制标准落实批批检验。酒店餐厅不允许自带食品。运动员禁止外卖食品服务。

（十）要组织开展食品安全和协助做好食源性反兴奋剂的宣传、培训和管理培训。