

行业标准《酒店数字化运营和服务规范》  
编制说明

编制组  
2025年4月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

本标准由中国饭店协会提出，经商务部批准，正式列入 2024 年第二批商务领域行业标准计划项目，项目名称为《酒店数字化运营和服务规范》。

### （二）制定背景

数字化转型背景下更多的酒店系统聚焦在为酒店提供效率更高、方便快捷的管理平台上，通过整合酒店的信息流、业务流、数据流，实现酒店的供应商、服务部门、运营部门、营销部门与住客全生态互通，最终将酒店分散的数据转化为数据资产，从而指导酒店的决策，并为未来的发展指导方向。但由于数字化产业的快速发展与行业应用情况的不同，产生了不同的交付、使用与评价标准，不同供应商的产品使酒店在数字化应用中产生了大量信息孤岛，无法形成合力。为使数据应用更加有效、更加安全，需要对酒店数字化建设与运营给出标准建议与规范，对酒店数字化建设给出标准参考。

为响应这一需求，中国饭店协会 2024 年发布《数字酒店运营服务规范》团体标准。如家酒店连锁（中国）有限公司、锦江之星旅馆有限公司、上海盈蝶企业管理咨询有限公司、深圳雅里数字科技集团有限公司、华东师范大学、南京金陵饭店集团、浙江浙旅投数字科技公司、绿地酒店管理公司、君亭酒店集团股份

有限公司、杭州绿云软件股份有限公司、杭州西软信息技术有限公司、北京云迹科技股份有限公司、丽呈集团、快住智能科技(苏州)有限公司、浙江辉驿网络科技有限公司、数食汇丛(北京)科技有限公司等研究机构和行业龙头企业作为标准起草单位,积极在企业内进行落地实践。前期团体标准的编制和实施,为本文件的编制打下了坚实基础。

### **(三) 起草过程**

#### **1. 标准立项**

2023年下半年,中国饭店协会成立了团标编制组,筹备《数字酒店运营服务规范》团体标准的编制工作,标准于2024年4月正式发布。

2024年4月,中国饭店协会启动行业标准立项筹备工作,在已有《数字酒店运营服务规范》团体标准基础上进行修改,按照商务部行业标准立项相关要求,提交立项申请书及标准草案,并将标准更名为《酒店数字化运营和服务规范》。

2024年5月,团标编制组参加商务部流通产业促进中心组织召开的标准立项评估会并进行立项答辩,评审专家一致认可本标准立项的必要性和可行性,同意标准立项。

2024年6月,商务部下发《商务部办公厅关于下达2024年第二批商务领域行业标准计划项目的通知》(商办建函【2024】347号),正式下达标准立项通知,本标准序号为第2号。

## 2. 成立行标编制组

2024年7月，中国饭店协会启动行业标准编制工作，成立了部分团标起草单位参与的行业标准编制工作组（以下简称编制组），启动编制研究工作。

## 3. 标准研讨会

2024年7月，编制组组织召开研讨会，邀请15家单位，通过视频会议形式，对标准立项情况进行介绍，并深度听取各专家的意见和建议，确定行业标准制定工作方向，并开展标准草案的编制工作。

## 4. 标准起草

在2024年7-8月期间，编制组在已有草案基础上，针对研讨会专家意见，逐条修改，形成讨论稿（第一版）并进行定向征求意见，面向行业内不同业态不同规模的企业发送讨论稿，共收回10家企业7条意见，修改完善形成讨论稿（第二版）。

2024年8月-2025年2月，编制组将讨论稿（第二版）上报商务部服贸司，根据司里意见，修改完善形成征求意见稿。

## 二、标准内容及编制情况

### （一）编制原则

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》的要求和规定编写本标准内容。

本标准以科学性、先进性为原则。同时，充分考虑了现阶段我国住宿行业发展情况和趋势等方面应用的可行性和需求，使其具有可操作性。

## **（二）主要内容**

本标准适用于中华人民共和国境内有合法经营资质的各种类型住宿企业。

本标准规定了酒店数字化运营和服务的总体原则与应用场景，以及数字化服务、数字化运营、人员与组织、数字化基础服务、数据管理、信息安全、评价与持续改进方面的要求。

## **（三）确定主要内容的依据**

1.前期通过有针对性的酒店考察调研和数据分析调研形成的基础性材料。

2.通过专题研讨会、征求意见会等形式邀请业务专家和标准化专家提出的修改意见。

## **三、标准分析总述**

### **（一）试验验证的分析、综述报告**

无。

### **（二）技术经济论证**

无。

### **（三）预期的经济效益、社会效益和生态效益**

住宿业作为重要的生活服务业，数字化已逐渐成为行业运营管理的主流模式，它不仅深刻改变了行业格局，更已成为智慧旅游体系中不可或缺的组成部分。酒店数字化通过运用现代信息技术手段，为游客提供便捷、舒适、个性化的住宿体验，同时也为企业带来更高的运营效率和盈利能力。制定本标准有助于提高酒店行业的服务质量。通过明确酒店数字化在各个环节的服务要求，如前台接待、客房清洁、餐饮服务等，可以引导企业不断提升服务水平，满足消费者的个性化需求。同时，本标准的制定也利于推动酒店行业技术创新，为酒店数字化运营场景的新技术应用提供指导，推动企业在技术创新方面取得更大突破。

#### **四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况**

未检索到数字酒店运营服务有关的国际标准。

#### **五、与相关国际标准的关系**

无。

#### **六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系**

本标准符合国家现行法律、法规、规章和相关标准的要求，包括但不限于：

《中华人民共和国星级酒店评定标准》（GB/T14308-2002）；

《绿色饭店国家标准》（GB/T21084-2007）；

《饭店业碳排放管理规范》（SB/T 11042-2013）；

《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239）；

《物联网智慧酒店应用平台接口通用技术要求》（GB/T 37976-2019））等。

## **七、重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

## **八、涉及专利的有关说明**

无。

## **九、实施标准的要求和措施建议**

建议本标准发布 3 个月后实施。

本标准建议率先在参与标准制定、研讨的起草单位中依据本标准进行应用实施，再通过宣贯、培训等相关活动，逐渐推广到行业内进行广泛应用，并将实施过程中出现的问题和改进建议反馈编制组，以便今后对本标准进行修订。

## **十、其他应当说明的事项**

无。