



中华人民共和国文化行业标准

WH/T 108—2025

电竞酒店 电子竞技经营服务要求

E-sports hotel—Requirements for operation and service of E-sports

2025-05-19 发布

2025-08-19 实施

目 次

前言III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义..... 1

4 总则 1

5 服务设备设施 2

6 服务内容..... 3

7 人员要求..... 4

8 安全管理要求 5

9 服务质量评价机制 6

参考文献 7

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国网络文化标准化技术委员会(SAC/TC 391)归口。

本文件起草单位：天竞云（杭州）网络科技有限公司、深圳市腾讯计算机系统有限公司、北京爱竞酒店管理有限公司、北京三快在线科技有限公司、浙江飞猪网络技术有限公司、湖北盛天网络技术股份有限公司、罗技(中国)科技有限公司、中国互联网上网服务行业协会、联想（北京）有限公司、安徽星云网络科技有限公司、安徽省奇妙点信息技术有限公司、广州粤塔酒店管理公司、深圳市新大道互动娱乐有限公司、长沙瑞芬设计有限公司（智多云）、陕西绿树网络文化传播股份有限公司、青岛雷神科技股份有限公司、上海欧愉科技有限公司、青岛华彩互娱文化科技有限公司、杭州子默网络科技有限公司。

本文件主要起草人：谭昭子、聂蔚青、曾迎盈、罗霄恒、徐菁钰、杨智杰、路梦西、焦俊、李小彪、王奎、李佳、任涛、郭阳、曹扬、刘墨涵、顾晓东、黄华、陶善国、查起东、赵建华、徐赶、张辉、陈锐军、张静、张尧、吴海、郝云畅、沈凌骏。

电竞酒店 电子竞技经营服务要求

1 范围

本文件规定了电竞酒店经营服务的总则、服务设备设施、服务内容、人员、安全管理要求以及服务质量评价机制。

本文件适用于电竞酒店的电子竞技经营服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分:总则

GB/T 35744 公用纺织品清洗质量要求

GB 37487 公共场所卫生管理规范

SB/T 10476 饭店服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电竞酒店 E-sports hotel

电竞酒店是指通过设置电竞房向消费者提供电子竞技娱乐服务的新型住宿业态,包括所有客房均为电竞房的专业电竞酒店和利用部分客房开设电竞房区域的非专业电竞酒店。

4 总则

4.1 电竞酒店应按相关法律法规及相关规定的要求持有经营所需的全部有效证照,并在电竞酒店内醒目位置公示。

4.2 电竞酒店应将国家治安管理、消防安全、环境噪声、公共卫生、未成年人保护等相关法律法规及标准的规定展示在场所内醒目位置公示。

4.3 电竞酒店应自有或租赁与电竞酒店规模相适应的物业及相关设施,服务设备设施及相关要求见第5章。

4.4 服务内容应包括基本服务、电竞服务和其他配套服务,见第6章。

4.5 电竞酒店的经营者应遵守职业道德、诚信经营,服务人员要求及管理见第7章。

4.6 电竞酒店的安全管理应包括内容管理、安全经营管理、设备设施管理、治安管理、突发事件管理、卫生安全管理,见第8章。

4.7 建立电竞酒店的服务质量评价机制,见第9章。

5 服务设备设施

5.1 公共区域服务设备设施

5.1.1 问询接待设备设施

电竞酒店应配置与其规模相适应的接待设施,包括但不限于:收银台(处)、问询(台)处、收费设备、文具。

5.1.2 信息服务设备设施

5.1.2.1 电竞酒店应配置内部管理信息系统和公共信息服务系统,至少应包括:信息展示电子屏、安全标志和设施服务安全提示标志。

5.1.2.2 各种标志、图形符号应符合 GB 2894、GB/T 10001、GB 15630 和 GB/T 20501.1 的规定。

5.1.3 配套服务设备设施

5.1.4 宜提供桌椅沙发、书报架、无线网络等休闲娱乐设备设施。

5.1.5 宜设置停车场、出租车停靠点。

5.1.6 宜设置公共卫生间。

5.2 客房服务设备设施

5.2.1 住宿服务设备设施

5.2.1.1 客房应提供桌、椅、台灯、专用电话等设备。

5.2.1.2 客房应提供不间断稳定持续的电力,并配备独立的空气开关和不少于两处不间断电源插座,电源插座应有两个以上供宾客使用的插位,应配有可适配多种类型电源接口的插座,并提供电源转化插座和接线板。

5.2.1.3 客房有干湿分离的卫生间,应设置抽水马桶、梳妆台、单独淋浴间、吹风机,宜提供适当数量的方巾、地巾、毛巾、浴巾。

5.2.1.4 应根据客房房型配备相应数量和尺寸的床,保证每人一床位,双人床为两床位,单人床的尺寸应不低于 $1.2\text{m} \times 2.0\text{m}$,双人床的尺寸应不低于 $1.8\text{m} \times 2.0\text{m}$ 。

5.2.1.5 床上用品(床单、枕芯、枕套、棉被及被单)及卫生间针织用品(浴巾、毛巾等)应材质良好、柔软舒适。

5.2.1.6 客房房门后显著位置应有消防疏散指示图和安全温馨提示。

5.2.2 电子竞技服务设备设施

5.2.2.1 应接入主流通信网络运营商的固定网络线路,并符合网络监管部门的相关规定,保证游戏加载的正常运行体验要求。

5.2.2.2 客房内应按照房型配备相应数量的电脑、显示器、鼠标、耳机、电竞桌椅等设备设施,四人以上的客房宜配备供人休息和观战的沙发等休闲设备设施。

5.2.2.3 电子竞技服务用电脑主机及相关配套设备配置应不低于当前主流配置要求,保证所安装的游戏、办公等应用程序运行流畅,电脑主机机箱宜采用透明机箱设计。

5.2.2.4 办公区域的网络应与客房区域的有线网络和无线网络实现网络隔离,并在核心网络设备上进行流量控制以保证客房网络优先。

5.2.2.5 应配备弱电机房,并优化选址、环境、建设等条件,保障机房建设合理、运行稳定。

5.2.2.6 应配备电脑部件失窃报警及设备安全管控系统,并与酒店设备设施管理系统对接。

5.2.2.7 宜于大堂、休闲区、客房等区域,设置电视、投影仪、大型 LED 屏幕等显示设备,为客人提供电竞直播观看、电竞内容分享等服务。

5.2.2.8 宜提供无线信号覆盖。

6 服务内容

6.1 基本服务

6.1.1 入住前

电竞酒店应为客人提供入住前的基本服务,其要求应包括但不限于下列内容。

a) 提供预订服务,具体要求包括但不限于:

- 1) 接受电话预订能够正确描述酒店各项产品,确认预订细节;
- 2) 接待客人时,询问客人入注意向并记录或办理入住、预订手续;
- 3) 提供方便、快捷的信息查询方式;
- 4) 实时网络预订界面友好,确认及时。

b) 提供迎宾接待、停车引导和行李服务。

c) 提供酒店房间价格、服务设施、周边环境等相关问询留言服务。

d) 提供客人相关物品的安全保管服务,做好登记和核对。

e) 按公安等相关部门要求办理入住、访客登记,并准确查验、及时上传客人有效证件信息。

f) 如果需要收取预付款,则确认宾客抵离时间、房型、间数、付款方式等信息,并明确告知客人。

g) 在消费者预订环节明确告知电竞房区域不接待未成年人。

6.1.2 入住期间

电竞酒店在客人入住期间提供的基本服务及要求包括但不限于:

a) 应提供首问式服务、准确叫醒服务;

b) 应每天或按客人要求对客房进行全面清洁和消毒整理;

c) 应每两日或按客人要求更换床单、被单及枕套,并做到一客一换与一客一消;

d) 应及时对电脑设备进行清洁、消毒,并做到一客一消;

e) 应按照规定数量更换和补充客房用品;

f) 客房内商品应明码标价,商品不足时应按客人要求及时补充;

g) 提供饮用水等酒店必备用品,宜提供充电宝等增值服务用品。

6.1.3 退房

电竞酒店提供退房的基本服务及要求包括但不限于:

a) 应在退房时间前 2h 与客人确认是否续住,并提前告知相关服务人员做好办理退房手续的准备工作;

b) 应准确清点商品在客人入住期间的消费情况,并确认客房服务设施设备情况;

c) 应向客人说明住宿期间全部费用及明细、支付条件以及支付形式,当客人结账选用某种支付方式将产生额外费用时,应在支付前向客人说明,并向客人提供消费凭证;

d) 客人离店后,应及时清扫客房,确认客人有无遗留物品,客人遗留物品应及时交还客人或按规定处置;

e) 宜提供洗衣、餐饮等有偿拓展服务,有偿拓展服务应明码标价并注明服务方式,遵循自愿原则;

f) 宜在客人退房时进行满意度调查,对客人提出的意见或建议,及时改正或给予反馈。

6.2 电竞服务

电竞酒店提供的电竞服务及要求包括但不限于:

- a) 应提供对于电子竞技服务设备设施、电子竞技游戏及赛事等相关情况的咨询和介绍服务;
- b) 对当前热门的、客人需求的电子竞技游戏、办公软件等应用程序,应提供及时更新或下载服务;
- c) 应保证专人专岗负责对酒店场所电竞设备设施、电源、灯光等情况进行检查,并定期进行检修测试,出现问题应及时进行修理或更换;
- d) 宜为电子竞技游戏及相关赛事提供宣传、推广等服务;
- e) 宜定期于电竞酒店内组织赛事活动的交流与分享、比赛等电子竞技相关活动;
- f) 应设置禁止未成年人登录计算机、消费时长提示等功能,并通过网络技术服务提供者向文化和旅游行政部门提供电竞房分布、设置禁止未成年人登录功能以及阻断登录情况等可查询信息。

6.3 其他配套服务

- 6.3.1 应提供 24h 总机服务,正常情况下,电话铃响 10s 内应答。
- 6.3.2 应提供小件行李寄存和贵重物品寄存服务,可按客人要求提供大件行李服务,对寄存区域应实施 24h 监控。
- 6.3.3 宜提供打印、复印等商务服务和充电宝、雨具、吹风机和停车场等租借服务,履行租借手续;准确说明租借物品使用方式。

7 人员要求

7.1 人员素质

- 7.1.1 服务人员应遵守职业道德和岗位规范,礼貌待人,维护客人的合法权益。
- 7.1.2 服务人员应掌握信息化、互联网及电子竞技产品及活动相关的基本知识和技能。
- 7.1.3 服务人员应身体健康,持有效的健康体检证明方可上岗服务。
- 7.1.4 服务人员应使用普通话,吐字清晰。
- 7.1.5 服务人员应对国家或行业有关网络文化、上网服务、未成年人保护、信息安全等方面的法律法规或标准规范有基本了解。
- 7.1.6 服务人员应熟练掌握本岗位有关应急安全处理方法。
- 7.1.7 应对各服务岗位制定服务规范及明确的岗位职责和服务内容。
- 7.1.8 应建立上岗培训制度。

7.2 日常工作管理

- 7.2.1 应建立人员考勤管理制度。
- 7.2.2 工作时间不做与业务工作无关的事情,不擅离岗位,不串岗闲谈,不妨碍他人工作。
- 7.2.3 服务人员应尊重客人的道德信仰与风俗习惯,满足不同国家、民族客人的合理需求。
- 7.2.4 服务人员在工作过程中应灵活应变,主动为老、弱、病、残、孕者提供特殊服务。
- 7.2.5 发现客人遗失物品,应及时上报并妥善保存,以便归还失主。

7.3 礼仪管理

- 7.3.1 服务人员应注意自身仪表仪容,保持头发清洁、整齐,男性不留胡须,女性鼓励化淡妆。
- 7.3.2 服务人员应举止端庄,动作文明,站、走、坐要符合礼仪规范。
- 7.3.3 提倡微笑服务,使用礼貌用语。
- 7.3.4 在工作时间,服务人员应统一穿着工作制服、佩戴制发的胸卡,并确保制服的干净整洁。
- 7.3.5 服务人员的礼仪要求应符合 SB/T 10476 的要求。

8 安全管理要求

8.1 内容管理

电竞酒店所提供游戏、办公等应用程序的内容管理要求应包括但不限于：

- a) 建立内容管理制度,保障所提供的应用程序是正版授权,并遵循网络安全、未成年人保护、信息安全等法律法规或管理制度的规定;
- b) 所提供的电子竞技产品内容应当经过有关主管部门内容核查,不使用含有国家相关规定所禁止的内容;
- c) 由专人负责开展内容自审和巡查,对出现内容违规的应用程序应及时下架。

8.2 安全经营管理

安全经营管理的要求包括但不限于：

- a) 应制定安全经营规章制度,并明确安全经营责任和操作规程;
- b) 应设置疏散通道、疏散标志;
- c) 应建立生产安全事故隐患排查治理制度,并记录事故隐患排查治理情况和日常检查情况;
- d) 应安装、使用的相关电子竞技设备设施,其用电管理要求应符合国家用电标准;
- e) 应制订安全经营教育和培训计划,建立安全经营教育和培训档案;
- f) 应制定灭火和应急疏散预案、生产安全事故应急救援预案,定期组织演练,并记录相关情况;
- g) 应建立消防安全管理制度,并符合国家有关消防管理的规定和相应的国家标准化文件的规定;
- h) 宜建立医疗救助站,定期组织员工学习医疗常识。

8.3 设备设施管理

- 8.3.1 根据设备设施的执行标准制定有关的操作运行规范和安全检查规范,建立设施、设备的管理档案。
- 8.3.2 对设备设施采取有效的安全防护措施,并对从业人员进行专门的安全生产教育和培训。
- 8.3.3 建立设备设施的使用、管理和维护制度,包括安全分析、安全评估和安全控制。
- 8.3.4 在有较大危险因素的设备设施上,设置明显的安全警示标志。
- 8.3.5 对设备设施进行经常性维护、保养,并定期检测,保证正常运转,维护、保养以及检测应当作好记录。

8.4 治安管理

- 8.4.1 按照国家法律法规的规定,切实落实治安管理和内部安全防范工作措施,确保酒店内治安秩序良好。
- 8.4.2 积极参加相关管理部门组织的综合治理工作,按照相关管理部门的规定落实各项安全措施。
- 8.4.3 电竞酒店应当在前台入住登记处等醒目位置设置相关标牌,告知客人主动出示有效证件进行入住登记、访客登记。
- 8.4.4 电竞酒店应在电竞房区域设置明显的未成年人禁入标志,宜对电竞房区域进行未成年人物理隔离、电梯控制等方式防止未成年人擅自进入。
- 8.4.5 电竞酒店应对入住客人进行实名登记,并查验核实相关证件。
- 8.4.6 电竞酒店应禁止向未成年人提供上网服务,并对入住客人、同行人员及访客进行上网服务登记监管。
- 8.4.7 电竞酒店应当在大堂、主要通道、客房等区域放置安全提示的相关资料,客房重要设备设施应配有相应的安全使用说明。
- 8.4.8 电竞酒店各关键场所、通道,应在保证客人隐私的情况下安装闭路电视监控设备,监控设备应符合视频安防监控系统相应的国家和行业标准化文件,并保证监控录像记录存储 30 天,未经场所安全管理机构允许不得下载或上传监控录像记录。

8.5 突发事件管理

突发事件管理的要求应包括但不限于下列内容。

a) 应急预案:

- 1) 电竞酒店的应急预案与当地相关部门和政府的预案紧密衔接;
- 2) 应急预案规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责;
- 3) 应急预案根据实际情况变化不断补充和完善;
- 4) 针对各种可能发生的突发事件,建立风险监测和预警系统,做到早发现、早报告、早处置。

b) 信息报告: 突发事件发生后,现场管理人员及时向相关主管部门报告。

c) 应急处置:

- 1) 面对突发事件,现场管理人员立即组织员工启动相关应急预案,及时、有效地进行处置,控制事态,积极救助,如涉及人员受伤,保证尽快得到紧急救助;
- 2) 应急结束相关危险因素消除后,按有关规定做好善后处置,并对事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和恢复重建等问题进行调查与评估。

8.6 卫生安全管理

电竞酒店应保证场所环境、食品、设备设施等方面的卫生安全,其管理要求应包括但不限于:

- 电竞酒店内的环境卫生管理符合 GB 37487 的规定;
- 电竞酒店内销售的包装食品获得食品生产许可证,其销售包装上印有食品质量安全标志;
- 电竞酒店所提供的餐饮服务符合国家食品卫生安全等相关法律法规及管理制度的规定,并达到相关国家标准化和行业标准化文件的规定;
- 电竞酒店内应设置消毒间,并安排专人对酒店大厅、各楼层过道、客房及相关公共区域进行定期清扫消毒,提供安全整洁的入住环境;
- 对客房用纺织品进行及时清洗,清洗质量符合 GB/T 35744 的规定,并应设置封闭空间对未清洗和清洗后的纺织品进行分区管理。

9 服务质量评价机制

9.1 电竞酒店应建立服务质量评价管理机制,制定质量管理目标,并建立监督检查制度,设立质量管理部门或质量管理岗位,公布服务电话,受理投诉和咨询,定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

9.2 电竞酒店可根据不同评价目标,从安全管理、设备设施、服务内容和服务人员要求等方面选择评价要素,设计评价指标体系,实施服务质量评价活动。

9.3 电竞酒店运营服务评价信息的采集方式包括但不限于纸质问卷、电子问卷、电话、即时通信软件、邮件、短信或口头沟通等。

9.4 电竞酒店应分析服务质量评价结果,制定整改措施,持续改进,不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB 3096—2008 声环境质量标准
 - [2] GB 50016—2014 建筑设计防火规范
 - [3] GB 50189—2015 公共建筑节能设计标准
 - [4] GB 50222—2017 建筑内部装修设计防火规范
 - [5] 中华人民共和国未成年人保护法
 - [6] 文化和旅游部 公安部关于加强电竞酒店管理中未成年人保护工作的通知（文旅市场发〔2023〕82号）
-