

旅游饭店客房隐私保护指南

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 设施安全 2

6 网络安全 2

7 信息安全 2

8 管理 3

9 投诉与监督 3

参 考 文 献 4

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。

本文件由山西省文化和旅游厅提出、组织实施和就监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省文化和旅游标准化技术委员会（SXS/TC05）归口。

本文件起草单位：山西省人才公寓管理有限责任公司、山西迎泽宾馆、山西晋祠宾馆、山西饭店、玖零零么质量研究院（山西）有限公司。

本文件主要起草人：王强峰、张立宇、曲诺、邓利兵、柴文杰、张宝朋、樊焕焕、张森、张瑞珍、路佳、胡晓峰、苗丽娟、李宣英、姜浩、孔方桂。

旅游饭店客房隐私保护指南

1 范围

本文件规定了旅游饭店客房隐私保护的基本原则、设施安全、网络安全、信息安全、管理、投诉与监督。

本文件适用于旅游饭店的客房隐私保护。

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/T 14308-2023 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 33563 网络安全技术 无线局域网客户端安全技术要求

GB/T 33565 网络安全技术 无线局域网接入系统安全技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游饭店

以间（套）夜为单位出租客房，以住宿服务为主，并提供餐饮、商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施。

[来源：GB/T 14308-2023，3.1]

3.2

客房隐私

个人在住宿场所内的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息。

4 基本原则

4.1 合法合规

饭店需遵守国家和地方关于隐私保护的法律法规，明确隐私保护义务，对于执法部门的合法调查，按照法定程序提供必要的信息。

4.2 知情同意

收集与处理宾客信息前需向宾客明确告知目的、范围，并获得自愿授权；依照法律、行政法规的规定和与用户的约定，处理其保存的个人信息。

4.3 安全保障

饭店需采取技术和管理措施防范信息泄露、篡改或损毁。

4.4 最小必要

收集与处理与宾客入住直接相关的最少数据类型和数量，避免过度采集。

5 设施安全

5.1 客房布局

客房的整体布局合理，各区域相对独立且有明确的分隔，入口处设置过渡空间，宜用山西各地方特色风格进行装饰。

5.2 门窗安全

5.2.1 窗户安装牢固的锁具，窗帘遮光率宜达 90%以上，且在关闭状态下能有效阻挡外界视线

5.2.2 门采用高质量的门锁，具备防盗、防撬功能，门缝应控制在合理范围。

5.2.3 电子门锁需定期进行维护和升级。

5.3 设施配备

客房内的各类设施设备避免对宾客隐私造成潜在威胁，智能设备应默认关闭数据采集功能。

5.4 清洁与维护

5.4.1 清洁人员进入客房需提前通知住客，并全程佩戴工作证；禁止翻动住客私人物品，特殊情况需住客在场或授权。

5.4.2 维修人员进入需双人作业，并全程录音录像备查。

6 网络安全

网络接入管理、网络设备安全、数据传输安全需符合GB/T 33563和GB/T 33565的要求。

7 信息安全

7.1 收集与存储

7.1.1 在接待宾客过程中，遵循最小必要原则收集客人的个人信息，仅收集与住宿服务相关的必备信息，并明确告知客人收集信息的目的、用途以及信息的保存期限。

7.1.2 个人信息采用加密技术进行存储，存储介质具备高安全性，设置严格的访问权限。

7.2 使用与共享

宾客信息的使用范围，仅限于为客人提供住宿服务及相关配套服务的目的。不得将客人信息共享给任何第三方，如因业务合作等需要必须共享客人信息，与第三方签订严格的保密协议，明确第三方对客人信息的保密责任和义务。

7.3 销毁与清理

宾客信息不再需要用于原定目的或超出存储期限时，饭店及时对宾客信息进行销毁与处理。

8 管理

8.1 组织管理

建立健全内部管理与监督机制，成立专门的隐私保护管理小组或指定部门或专人负责隐私保护工作的统筹与协调，定期对酒店的隐私保护工作进行检查与评估，查找存在的问题与漏洞，并及时进行整改。

8.2 员工管理

8.2.1 需定期对员工进行隐私保护培训，提高员工对宾客隐私保护的意识和能力。

8.2.2 离职员工需立即注销系统权限，并归还所有工作设备。

8.2.3 建立员工隐私保护监督与考核机制，对违反隐私保护规定的员工进行严肃处理。

8.3 访客管理

建立完善的访客管理制度，对进入客房区域的访客进行有效管理。

8.4 供应商管理

8.4.1 与智能设备供应商、清洁公司等签订隐私保护条款，要求其遵守本标准。

8.4.2 定期审计供应商安全措施，不合格者终止合作。

8.5 应急管理

8.5.1 发生信息泄露时，需 24 小时内向宾客及监管部门报告，并提供免费信用监测服务。

8.5.2 定期开展信息安全演练，模拟数据泄露、网络攻击等场景。

8.6 防偷拍、窃听措施

8.6.1 宜配备专业的防偷拍、窃听检测设备，在公共区域以及客人入住前和退房后，对客房进行全面检测，重点检查电视、插座、烟雾报警器、空调、装饰摆件等易隐藏设备的位置。

8.6.2 发现可疑设备，应及时封锁现场，保护证据，第一时间报警，并配合警方调查。同时，对同楼层及相关区域客房进行排查。

9 投诉与监督

9.1.1 饭店宜建立投诉处理机制，设立多种便捷的宾客投诉渠道。

9.1.2 对于宾客关于客房隐私保护的投诉，饭店建立规范的处理流程。

9.1.3 建立内外部监督机制，定期对饭店的客房隐私保护情况进行检查与评估。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国个人信息保护法》
- [2] 《中华人民共和国民法典》
- [3] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- [4] 《网络安全法》
- [5] 《公共安全视频图像信息系统管理条例》
- [6] 《旅馆业治安管理办法》