

# 中华人民共和国国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》

Star-rating standard for tourist hotels

GB/T14308-2003 (代替 GB/T14308-1997)

2003年6月2日发布 2003年12月1日实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布

前言(略)

引言(略)

## 旅游饭店星级的划分与评定

### 1 范围

本标准规定了旅游饭店星级的划分条件、评定规则及服务质量和管理制度要求。  
本标准适用于正式营业的各种经济性质的旅游饭店。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T10001.1《标志用公共信息图形符号》第1部分:通用符号(GB/T1001.1—2000, neg ISO7001:1990)

GB/T10001.2《标志用公共信息图形符号》第2部分:旅游设施与服务符号(GB/T1001.2—2002, neg ISO7001:1990)

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准:

#### 3.1

**旅游饭店** tourist hotel

能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,按不同习惯它也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

#### 3.2

**星级** star-rating

用星的数量和设色表示旅游饭店的等级。星级分为五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级（含白金五星级）。最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

### 3.3

#### **预备星级 probationary star-rating**

作为星级的补充，其等级与星级相同。

### 4 符号

星级以镀金五角星为符号，用一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级，五颗白金五角星表示白金五星级。

### 5 总则

5.1 由若干建筑物组成的饭店其管理使用权应该一致，饭店内包括出租营业区域在内的所有区域应该是一个整体，评定星级时不能因为某一区域财产权或经营权的分离而区别对待。

5.2 饭店开业一年后可申请星级，经星级评定机构评定批复后，可以享有五年有效的星级及其标志使用权。开业不足一年的饭店可以申请预备星级，有效期一年。

5.3 除非本标准有更高要求，饭店的建筑、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准。

### 6 星级的划分条件

#### 6.1 一星级

6.1.1 饭店布局基本合理，方便客人在饭店内的正常活动。

##### 6.1.2

公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

##### 6.1.3

有适应所在地气候的采暖、制冷设备，各区域通风良好。

##### 6.1.4

设施设备养护良好，达到整洁、卫生和有效。

##### 6.1.5

各种指示用和服务用文字至少用规范的中英文同时表示。

##### 6.1.6

能够用英语提供服务。

##### 6.1.7

前厅

a. 有前厅和总服务台；

b. 总服务台位于前厅显著位置，有装饰、光线好，有中英文标志。前厅接待人员 18h 以上以普通话提供接待、问询、结账和留言服务；

c. 提供饭店服务项目宣传品、客房价目表、所在地旅游交通图、主要交通工具时刻表；

d. 提供小件行李存放服务；

e. 提供行李出入店服务。

##### 6.1.8

客房

- a. 至少有 15 间（套）可供出租的客房；
- b. 门锁为暗锁，有防盗装置，显著位置张贴应急疏散图及相关说明；
- c. 装修良好，有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具；
- d. 至少 75% 的客房有卫生间，装有抽水恭桶、面盆、淋浴或浴缸（配有浴帘）。客房中没有卫生间的楼层设有男女分设、间隔式公共卫生间以及专供客人使用的男女分设、间隔式公共浴室，配有浴帘。采取有效的防滑措施，24h 供应冷水，16h 供应热水。
- e. 照明充足，有遮光窗帘；
- f. 备有饭店服务指南、价目表、住宿须知；
- g. 客房、卫生间每天全面整理一次，隔日或应客人要求更换床单、被单及枕套，并做到每客必换；
- h. 16h 提供冷热饮用水。

#### 6.1.9

##### 餐饮

- a. 有桌椅、餐具、灯具配套及照明充足的就餐区域；
- b. 能够提供早餐服务；
- c. 餐饮加工区域及用具保持整洁、卫生。

#### 6.1.10

##### 公共区域

- a. 有男女分设的公共卫生间；
- b. 有公用电话；
- c. 有应急照明灯；
- d. 走廊墙面整洁、有装修，24h 光线充足，无障碍物。紧急出口等各种标识清楚，位置合理。

## 6.2 二星级

#### 6.2.1

饭店布局基本合理，方便客人在饭店内的正常活动。

#### 6.2.2

公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

#### 6.2.3

有适应所在地气候的采暖、制冷设备，各区域通风良好。

#### 6.2.4

设施设备养护良好，达到整洁、卫生和有效。

#### 6.2.5

各种指示用和服务用文字至少用规范的中英文同时表示。

#### 6.2.6

能够用英语提供服务。

#### 6.2.7

##### 前厅

- a. 有与饭店规模、星级相适应的前厅和总服务台；
- b. 总服务台位于前厅显著位置，有装饰、光线好，有中英文标志；前厅接待人员 24h 以普通话提供接待、问询、结账和留言服务；
- c. 提供传真服务；

d. 总服务台提供饭店服务项目宣传品、客房价目表、所在地旅游景区（点）介绍、旅游交通图、报刊及主要交通工具时刻表；

e. 有行李推车、提供行李出入房服务；

f. 提供小件行李存放服务；

g. 有管理人员 24h 在岗值班；

h. 设客人休息场所。

#### 6.2.8

##### 客房

a. 至少有 20 间（套）可供出租的客房；

b. 门锁为暗锁，有防盗装置，显著位置张贴应急疏散图及相关说明；

c. 装修良好，有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具，照明良好；

d. 至少 75% 的客房有卫生间，装有抽水恭桶、面盆、淋浴或浴缸（配有浴帘）。客房中没有卫生间的楼层设有男女分设、间隔式公共卫生间以及专供客人使用的男女分设、间隔式公共浴室，配有浴帘。采取有效的防滑措施，24h 供应冷水，18h 供应热水。

e. 照明充足，有遮光窗帘；

f. 有方便使用的电话机，可以拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话，并配有使用说明；

g. 有彩色电视机，画面音质清晰；

h. 具备防噪音及隔音措施；

i. 备有饭店服务指南、价目表、宾客须知；

j. 设有至少两种规格的电源插座；

k. 客房、卫生间每天全面整理一次，每日或应客人要求更换床单、被单及枕套；

l. 提供洗衣服务；

m. 24h 提供冷热饮用水。

#### 6.2.9

##### 餐饮

a. 有照明充足的就餐区域，桌椅、餐具、灯具配套；

b. 能够提供早餐服务；

c. 应客人要求提供送餐服务；

d. 餐饮制作区域及用具保持干净、整洁、卫生；

#### 6.2.10

##### 公共区域

a. 提供回车线或停车场；

b. 四层(含四层)以上的楼房有客用电梯；

c. 有公用电话，并配备市内电话簿；

d. 有男女分设的公共卫生间；

e. 代售邮票，代发信件，代售旅行日常用品；

f. 有应急照明灯；

g. 走廊墙面整洁、有装修，24h 光线充足，无障碍物。紧急出口等各种标识清楚，位置合理。

## 6.3 三星级

### 6.3.1

饭店布局合理，方便客人在饭店内活动。

### 6.3.2

指示用标志清晰，公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

### 6.3.3

有空调设施，各区域通风良好，温、湿度适宜。

### 6.3.4

有与本星级相适应的计算机管理系统。

### 6.3.5

设施设备养护良好，使用安全，达到整洁、卫生和有效。

### 6.3.6

各项管理制度健全，与饭店规模和星级相一致。

### 6.3.7

各种指示用和服务用文字至少用规范的中英文同时表示。

### 6.3.8

各对客服务区域能用普通话和英语提供服务。

### 6.3.9

前厅

a. 有与接待能力相适应的前厅。内装修美观别致。有与饭店规模、星级相适应的总服务台；

b. 总服务台各区段有中英文标志，接待人员 24h 提供接待、问询、结账和留言服务；

c. 提供一次性总账单结账服务(商品除外)；

d. 提供信用卡结算服务；

e. 提供饭店服务项目宣传品，客房价目表，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、与住店客人相适应的报刊；

f. 24h 提供客房预订

g. 有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。保险箱位置安全、隐蔽，能够保护客人的隐私；

h. 设门卫应接员，16h 迎送客人；

i. 设专职行李员，有专用行李车，18h 为客人提供行李服务。有小件行李存放处；

j. 有管理人员 24h 在岗值班；

k. 设大堂经理，18h 在岗服务；

l. 在非经营区设客人休息场所；

m. 提供代客预订和安排出租汽车服务；

n. 门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道，配备轮椅，能为残疾人提供必要的服务。

### 6.3.10

客房

a. 至少有 30 间(套)可供出租的客房；

b. 有门窥镜和防盗装置，在显著位置张贴应急疏散图及相关说明；

c. 装修良好、美观，有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯及行李架等配套家具。室内满铺地毯、木地板或其他较高档材料。室内采用区域照明且目的物照明度良好；

d. 有卫生间，装有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸或淋浴间。浴缸配有浴帘、淋浴喷头（另有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头）。采取有效的防滑措施。采用较高级建筑材料装修地面、墙面和天花，色调柔和，目的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器，温湿度与客房适宜。有 110V/220V 不间断电源插座。24h 供应冷、热水；

e. 有方便使用的电话机，可以直接拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话，并配有使用说明；

f. 可以提供国际互联网接入服务，并有使用说明；

g. 有彩色电视机。播放频道不少于 16 个，画面和音质清晰，备有频道指示说明。播放内容应符合中国政府规定；

h. 具备有效的防噪音及隔音措施；

i. 有至少两种规格电源插座，并提供插座转换器；

j. 有遮光窗帘；

k. 有单人间；

l. 有套房；

m. 有与本星级相适应的文具用品。有服务指南、价目表、住宿须知、所在地旅游景点介绍和旅游交通图。应客人要求提供相应报刊；

n. 客房、卫生间每天全面整理 1 次，每日或应客人要求更换床单、被单及枕套，客用品和消耗品补充齐全；

o. 提供开夜床服务，放置晚安致意卡；

p. 床上用棉织品（床单、枕心、枕套、棉被及被单等）及卫生间针织用品（浴衣、浴巾、毛巾等）材质良好、工艺讲究、柔软舒适；

q. 24h 提供冷热饮用水，免费提供茶叶或咖啡；

r. 70%客房有小冰箱，提供适量酒和饮料，备有饮用器具和价目单；

s. 客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务；

t. 提供留言和叫醒服务；

u. 提供衣装湿洗、干洗和熨烫服务；

v. 有送餐菜单和饮料单，18h 提供送餐服务，有可挂置门外的送餐牌；

w. 提供擦鞋服务。

### 6.3.11

#### 餐厅及吧室

a. 有餐厅，提供早、中、晚餐服务；

b. 有宴会单间或小宴会厅，能提供宴会服务；

c. 有酒吧或茶室或其他供客人休息交流且提供饮品服务的场所；

d. 餐具无破损，卫生、光洁；

e. 菜单及饮品单美观整洁，出菜率不低于 90%。

### 6.3.12

#### 厨房

a. 位置合理，紧邻餐厅；

b. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有地槽，有吊顶；

c. 冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间温度符合食品卫生标准，内有空气消毒设施；

- d. 粗加工间与其它操作间隔离，各操作间温度适宜；
- e. 有必要的冷藏、冷冻设施；
- f. 洗碗间位置合理，设施充裕；
- g. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭；
- h. 厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开、自动闭合的弹簧门；
- i. 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

#### 6.3.13

##### 会议康乐设施

有会议康乐设施设备，并提供相应服务；

#### 6.3.14

##### 公共区域

- a. 提供回车线或停车场；
- b. 4层(含4层)以上的建筑物有足够的客用电梯；
- c. 有公用电话，并配备市内电话簿；
- d. 有男女分设、间隔式公共卫生间；
- e. 有小商店，出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品；
- f. 代售邮票、代发信件，提供传真、复印、打字、国际长途电话等服务；
- g. 提供电脑出租服务。
- h. 有应急供电设施和应急照明设施；
- i. 走廊地面满铺地毯或其他较高档材料，墙面整洁、有装修，24h 光线充足，无障碍物。

紧急出口标识清楚，位置合理。

#### 6.3.15

在选择项目中至少具备 10 项。

## 6.4 四星级

#### 6.4.1

饭店布局和功能划分合理，设施使用方便、安全。

#### 6.4.2

内外装修采用高档材料，工艺精致，具有突出风格。

#### 6.4.3

指示用标志清晰、实用，公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

#### 6.4.4

有中央空调（别墅式度假饭店除外），各区域通风良好。

#### 6.4.5

有与本星级相适应的计算机管理系统。

#### 6.4.6

有公共音响转播系统；背景音乐曲目、音量适宜，音质良好。

#### 6.4.7

设施设备养护良好，无噪音，达到整洁、卫生和有效。

#### 6.4.8

各项管理制度健全，与饭店规模和星级一致。

#### 6.4.9

各种指示用和服务用文字至少用规范的中英文同时表示。

#### 6.4.10

能用普通话和英语提供服务，必要时能用第二种外国语提供服务。

#### 6.4.11

前厅

- a. 面积宽敞，与接待能力相适应；
- b. 气氛豪华，风格独特，装饰典雅，色调协调，光线充足；
- c. 有与饭店规模、星级相适应的总服务台；
- d. 总服务台各区段有中英文标志，接待人员 24h 提供接待、问询和结账服务；
- e. 提供留言服务；
- f. 提供一次性总账单结账服务(商品除外)；
- g. 提供信用卡结算服务；
- h. 18h 提供外币兑换服务；
- i. 提供饭店服务项目宣传品、客房价目表、中英文所在地交通图、所在地和全国主要旅游景点介绍、主要交通工具时刻表及相应报刊；
- j. 24h 接受客房预订；
- k. 有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。保险箱位置安全、隐蔽，能够保护客人的隐私；
- l. 设门卫应接员，18h 迎送客人；
- m. 设专职行李员，有专用行李车，24h 提供行李服务。有小件行李存放处；
- n. 有管理人员 24h 在岗值班；
- o. 设大堂经理，18h 在岗服务；
- p. 在非经营区设客人休息场所；
- q. 提供代客预订和安排出租汽车服务；
- r. 门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道，配备轮椅，有残疾人专用卫生间或厕位，能为残疾人提供必要的服务。

#### 6.4.12

客房

- a. 至少有 40 间(套)可供出租的客房；
- b. 70%客房的面积(不含卫生间)不小于 20m<sup>2</sup>；
- c. 装修豪华，有高档软垫床、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具。室内满铺高级地毯，或优质木地板或其他高档地面材料。采用区域照明且目的物照明度良好；
- d. 客房门能自动闭合，有门窥镜、门铃及防盗装置。显著位置张贴应急疏散图及相关说明；
- e. 有卫生间，装有高级抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸并带淋浴喷头(有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头)，配有浴帘。水龙头冷热标识清晰。采取有效的防滑措施。采用高档建筑材料装修地面、墙面和天花，色调高雅柔和，采用分区照明且目的物照明度良好。有良好的低噪音排风系统，温湿度与客房适宜。有 110V/220V 不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24h 供应冷、热水；
- f. 有方便使用的电话机，可以直接拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话，并备有电话使用说明和所在地主要电话指南；
- g. 提供国际互联网接入服务，并有使用说明；

h. 有彩色电视机，播放频道不少于 16 个，画面和音质良好。备有频道指示说明；播放内容应符合中国政府规定。

i. 有客人可以调控且音质良好的音响装置；

j. 有防噪音及隔音措施，效果良好；

k. 有至少两种规格的电源插座，方便客人使用，并提供插座转换器；

l. 有内窗帘及外层遮光窗帘；

m. 有单人间；

n. 有套房；

o. 有至少三个开间的豪华套房；

p. 有与本星级相适应的文具用品。有服务指南、价目表、住宿须知、所在地旅游景点介绍和旅游交通图、与住店客人相适应的报刊；

q. 客房、卫生间每天全面整理 1 次，每日或应客人要求更换床单、被单及枕套，客用品和消耗品补充齐全，并应客人要求随时进房清扫整理，补充客用品和消耗品；

r. 床上用棉织品（床单、枕心、枕套、棉被及被衬等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等）材质良好、工艺讲究、柔软舒适；

s. 提供开夜床服务，放置晚安致意品；

t. 24h 提供冷热饮用水及冰块，并免费提供茶叶或咖啡；

u. 客房内设微型酒吧(包括小冰箱)，提供适量酒和饮料，备有饮用器具和价目单；

v. 提供留言及叫醒服务；

w. 客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务；

x. 提供衣装干洗、湿洗、熨烫及缝补服务，可在 24h 内交还客人。16h 提供加急服务；

y. 有送餐菜单和饮料单，24h 提供中西式送餐服务。送餐菜式品种不少于八种，饮料品种不少于四种，甜食品种不少于四种，有可挂置门外的送餐牌；

z. 提供擦鞋服务。

#### 6.4.13

##### 餐厅及吧室

a. 有布局合理、装饰豪华的中餐厅；

b. 有独具特色、格调高雅、位置合理的咖啡厅(或简易西餐厅)，能提供自助早餐、西式正餐；

c. 有宴会单间或小宴会厅。能提供宴会服务；

d. 有专门的酒吧或茶室或其他供客人休息交流且提供饮品服务的场所；

e. 餐具按中西餐习惯成套配置，无破损，卫生、光洁；

f. 菜单及饮品单装帧精致，完整清洁，出菜率不低于 90%。

#### 6.4.14

##### 厨房

a. 位置合理、布局科学，传菜路线不与其他公共区域交叉；

b. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有地槽、有吊顶；

c. 冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施；

d. 粗加工间与其它操作间隔离，各操作间温度适宜，冷气供给充足；

e. 有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成品分柜置放。有干货仓库并及时清理过期食品；

f. 洗碗间位置合理，设施充裕；

g. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持清洁通畅；

h. 厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开、自动闭合的弹簧门；

i. 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

#### 6.4.15

会议康乐设施

有会议康乐设施设备，并提供相应服务。

#### 6.4.16

公共区域

a. 有足够的停车场；

b. 三层以上建筑物有数量充足的高质量客用电梯，轿厢装修高雅；另配有服务电梯；

c. 有公用电话，并配备市内电话簿；

d. 各主要区域均有男女分设的间隔式公共卫生间；

e. 有小商店，出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品；

f. 有商务中心，代售邮票，代发信件，提供电报、传真、复印、打字、国际长途电话和电脑出租等服务；

g. 代购交通、影剧、参观等票务；

h. 提供市内观光服务；

i. 主要公共区域有闭路电视监控系统；

j. 有应急供电系统和应急照明设施。

k. 走廊地面满铺地毯或其他高档材料，墙面整洁、有装修装饰，24h 光线充足，无障碍物。紧急出口标识清楚醒目，位置合理。

#### 6.4.17

在选择项目中至少具备 26 项。

## 6.5 五星级

### 6.5.1

饭店布局和功能划分合理，设施设备使用方便、安全。

### 6.5.2

内外装修采用高档材料，工艺精致，具有突出风格。

### 6.5.3

指示用标志清晰、实用、美观，公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 的规定。

### 6.5.4

有中央空调（别墅式度假饭店除外），各区域通风良好。

### 6.5.5

有与本星级相适应的计算机管理系统。

### 6.5.6

有公共音响转播系统；背景音乐曲目、音量适宜，音质良好。

### 6.5.7

设施设备养护良好，无噪音，达到完备、整洁和有效。

### 6.5.8

各项管理制度健全，与饭店规模和星级相一致。

### 6.5.9

各种指示用和服务用文字至少用规范的中英文同时表示。

### 6.5.10

能用普通话和英语提供服务，必要时能够用第二种外国语提供服务。

### 6.5.11

前厅

- a. 空间宽敞，与接待能力相适应，不使客人产生压抑感；
- b. 气氛豪华，风格独特，装饰典雅，色调协调，光线充足；
- c. 有与饭店规模、星级相适应的总服务台；
- d. 总服务台各区段有中英文标志，接待人员 24h 提供接待、问询和结账服务；
- e. 提供留言服务；
- f. 提供一次性总账单结账服务(商品除外)；
- g. 提供信用卡结算服务；
- h. 18h 提供外币兑换服务；
- i. 提供饭店服务项目宣传品、客房价目表、中英文所在地交通图、全国旅游交通图、所在地和全国旅游景点介绍、主要交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊；
- j. 24h 接受客房预订；
- k. 有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。保险箱位置安全、隐蔽，能够保护客人的隐私；
- l. 设门卫应接员，18h 迎送客人；
- m. 设专职行李员，有专用行李车，24h 提供行李服务。有小件行李存放处；
- n. 有管理人员 24h 在岗值班；
- o. 设大堂经理，18h 在岗服务；
- p. 在非经营区设客人休息场所；
- q. 提供代客预订和安排出租汽车服务；
- r. 门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道，配备轮椅，有残疾人专用卫生间或厕位，能为残疾人提供必要的服务。

### 6.5.12

客房

- a. 至少有 40 间(套)可供出租的客房；
- b. 70%客房的面积(不含卫生间和门廊)不小于 20m<sup>2</sup>；
- c. 装修豪华，具有文化氛围，有舒适的床垫、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具。室内满铺高级地毯，或用优质木地板或其他高档材料装饰。采用区域照明且目的物照明度良好；
- d. 客房门能自动闭合，有门窥镜、门铃及防盗装置。显著位置张贴应急疏散图及相关说明；
- e. 有面积宽敞的卫生间，装有高级抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸并带淋浴喷头（另有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头），配有浴帘。水龙头冷热标识清晰。采取有效的防滑措施。采用豪华建筑材料装修地面、墙面和天花板，色调高雅柔和，采用分区照明且目的物照明度良好。有良好的无明显噪音的排风系统，温度与客房无明显差异。有 110V/220V 不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24h 供应冷、热水；
- f. 有方便使用的电话机，可以直接拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话，并备有电话使用说明和所在地主要电话指南；

- g. 提供国际互联网接入服务，并备有使用说明；
- h. 有彩色电视机，播放频道不少于 16 个，画面和音质优良。备有频道指示说明。播放内容应符合中国政府规定；
- i. 有可由客人调控且音质良好的音响装置；
- j. 有防噪音及隔音措施，效果良好；
- k. 有至少两种规格电源插座，方便客人使用，并提供插座转换器；
- l. 有沙帘及遮光窗帘；
- m. 有单人间；
- n. 有套房；
- o. 有至少四个开间的豪华套房；
- p. 有与本星级相适应的文具用品。有服务指南、价目表、住宿须知、所在地旅游景区（点）介绍和旅游交通图、与住店客人相适应的报刊；
- q. 客房、卫生间每天全面清理 1 次，每日或应客人要求更换床单、被单及枕套。客用品和消耗品补充齐全，并应客人要求随时进房清理，补充客用品和消耗品；
- r. 床上用棉织品（床单、枕心、枕套、棉被及被衬等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等）材质良好、工艺讲究、柔软舒适；
- s. 提供开夜床服务，放置晚安致意品；
- t. 24h 提供冷热饮用水及冰块，并免费提供茶叶或咖啡；
- u. 客房内设微型酒吧(包括小冰箱)，提供适量酒和饮料，备有饮用器具和价目单；
- v. 客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务；
- w. 提供叫醒、留言及语音信箱服务；
- x. 提供衣装干洗、湿洗、熨烫及修补服务，可在 24h 内交还客人。18h 提供加急服务；
- y. 有送餐菜单和饮料单，24h 提供中西式送餐服务。送餐菜式品种不少于八种，饮料品种不少于四种，甜食品种不少于四种，有可挂置门外的送餐牌；
- z. 提供擦鞋服务。

### 6.5.13

#### 餐厅及吧室

- a. 有布局合理、装饰豪华的中餐厅。
- b. 有布局合理、装饰豪华、格调高雅的专业外国餐厅，配有专门厨房；
- c. 有独具特色、格调高雅、位置合理的咖啡厅（或简易西餐厅），能提供自助早餐、西式正餐。咖啡厅(或有一餐厅)营业时间不少于 18h 并有明确的营业时间；
- d. 有三个以上宴会单间或小宴会厅。能提供宴会服务；
- e. 有专门的酒吧或茶室或其他供客人休息交流且提供饮品服务的场所；
- f. 餐具按中外习惯成套配置，材质高档，工艺精致，有特色，无破损磨痕，光洁、卫生；
- g. 菜单及饮品单装帧精美，完整清洁，出菜率不低于 90%。

### 6.5.14

#### 厨房

- a. 位置合理、布局科学，传菜路线不与其他公共区域交叉；
- b. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有地槽、有吊顶；
- c. 冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施；
- d. 冷菜间有二次更衣场所及设施；

- e. 粗加工间与其它操作间隔离，各操作间温度适宜，冷气供应充足；
- f. 有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成食品分柜置放。有干货仓库并定期清理过期食品；
- g. 洗碗间位置合理，设施充裕；
- h. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持畅通清洁；
- i. 厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开、自动闭合的弹簧门；
- j. 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

#### 6.5.15

##### 会议康乐设施

有会议康乐设施设备，并提供相应服务。

#### 6.5.16 公共区域

- a. 有足够的停车场；
- b. 三层以上建筑物有数量充足的高质量客用电梯，轿厢装饰高雅，另配有服务电梯；
- c. 有公用电话，并配备市内电话簿；
- d. 各主要区域均有男女分设的间隔式公共卫生间；
- e. 有小商店，出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品；
- f. 有商务中心，代售邮票，代发信件，代办电报、电传、传真、复印、国际长途电话，提供打字和电脑出租等服务；
- g. 代购交通、影剧、参观等票务；
- h. 提供市内观光服务；
- i. 有紧急救助室；
- j. 有应急供电系统和应急照明设施；
- k. 主要公共区域有闭路电视监控系统；
- l. 走廊地面满铺地毯或其他高档材料，墙面整洁、有装修装饰，24h 光线充足，无障碍物。紧急出口标识清楚醒目，位置合理。

#### 6.5.17

在选择项目中至少具备 33 项。

## 6.6 白金五星级 （注：最高星级）

#### 6.6.1

具有两年以上五星级饭店资格。

#### 6.6.2

地理位置处于城市中心商务区或繁华地带，交通极其便利。

#### 6.6.3

建筑主题鲜明，外观造型独具一格，有助于所在地建立旅游目的地形象。

#### 6.6.4

内部功能布局及装修装饰能与所在地历史、文化、自然环境相结合，恰到好处地表现和烘托其主题氛围。

#### 6.6.5

除有富丽堂皇的门廊及入口外，饭店整体氛围极其豪华气派。

#### 6.6.6

各类设施设备配置齐全，品质一流；有饭店内主要区域温湿度自动控制系统。

### 6.6.7

有位置合理、功能齐全、品味高雅、装饰华丽的行政楼层专用服务区，至少对行政楼层提供 24h 管家式服务；

### 6.6.8

以下项目中至少具备五项：

- a. 普通客房面积不小于 36m<sup>2</sup>；
- b. 有布局合理、装饰豪华、格调高雅、符合国际标准的高级西餐厅，可提供正规的西式正餐和宴会；
- c. 有位置合理、装饰高雅、气氛浓郁的独立封闭式酒吧；
- d. 有净高不小于 5m、至少容纳 500 人的宴会厅；
- e. 国际认知度极高，平均每间可供出租客房收入连续三年居于所在地五星级饭店前列；
- f. 有规模壮观、构思独特、布局科学、装潢典雅、出类拔萃的专项配套设施。

### 6.6.9

在选择项目中至少具备 37 项。

## 6.7 选择项目（共 73 项）

### 6.7.1 综合类别（21 项）

- a. 五家以上饭店共享同一连锁品牌或 10 家以上饭店由同一家饭店管理公司管理；
- b. 总经理连续五年以上担任过同级饭店高级管理职位；
- c. 总经理连续两年以上接受饭店管理专业教育或培训；
- d. 总经理持有全国旅游岗位培训指导机构颁发的《旅游行业管理人员岗位培训证书》；
- e. 不少于 15%的员工通过全国旅游岗位培训指导机构认可的“旅游饭店职业英语等级测试”；
- f. 委托代办服务（“金钥匙”）；
- g. 电梯内有方便残疾人使用的按键；
- h. 有残疾人客房；
- i. 客用电梯轿厢内两侧均有按键；
- j. 不少于 50%的客房配备客用保险箱；
- k. 不少于 70%的客房内配有静音、节能、环保型冰箱；
- l. 为客房内床上用品及卫生间一次性客用品、客用布草的再次使用设有征询客人意见牌；
- m. 客房内配有逃生用充电式手电；
- n. 客房卫生间有大包装、循环使用的洗发液、沐浴液方便容器；
- o. 客房卫生间配备防雾梳妆镜或化妆放大镜；
- p. 不少于 50%的客房卫生间淋浴与浴缸分设；
- q. 不少于 50%的客房卫生间干湿区分开（或有独立的化妆间）；
- r. 客房卫生间有饮用水系统；
- s. 设有无烟楼层；
- t. 餐厅、吧室均设有无烟区；
- u. 餐厅及吧室不使用一次性筷子、一次性湿毛巾和塑料桌布；

### 6.7.2 特色类别一（20 项）

a. 至少容纳 200 人的多功能厅或专用会议室，并有良好的隔音、遮光效果，配设衣帽间；

- b. 至少容纳 200 人的大宴会厅，配有序厅和专门厨房；
- c. 至少两个小会议室或洽谈室（至少容纳 10 人）；
- d. 现场监控系统及视音频转播系统；
- e. 有录音、扩音功能的音响控制系统；
- f. 同声传译设施（至少两种语言）；
- g. 多媒体演示系统（含电脑、多媒体投影仪、实物投影仪等）；
- h. 会议即席发言麦克风；
- i. 至少 2000m<sup>2</sup> 的展厅；
- j. 独立的鲜花店；
- k. 独立的酒吧、茶室等；
- l. 大堂酒吧；
- m. 饼屋；
- n. 所有客房内配有电熨裤机；
- o. 所有客房附设写字台电话；
- p. 套房数量占客房总数的 10% 以上；
- q. 所有套房供主人和来访客人使用的卫生间分设；
- r. 有五个以上开间的豪华套房；
- s. 设行政楼层，有本楼层客人专用服务区；
- t. 行政楼层客房内配有可收发传真或上网的设备。

#### 6.7.3 特色类别二（16 项）

- a. 有观光电梯；
- b. 有自动扶梯；
- c. 歌舞厅；
- d. 有影剧场，舞美设施和舞台照明系统能满足一般演出需要；
- e. 美容美发室；
- f. 健身中心；
- g. 桑拿浴；
- h. 保健按摩；
- i. 视音频交互服务系统（VOD），提供客房内可视性账单查询服务；
- j. 提供语音信箱服务；
- k. 24h 提供加急洗衣服务；
- l. 定期歌舞表演；
- m. 专卖店或商场；
- n. 独立的书店或图书馆（至少有 1000 册图书）；
- o. 有 24h 营业的餐厅；
- p. 旅游信息电子查询系统。

#### 6.7.4 特色类别三（16 项）

- a. 自用温泉或海滨浴场或滑雪场；
- b. 不少于 30% 的客房有阳台；
- c. 室内游泳池；
- d. 室外游泳池；

- e. 棋牌室；
- f. 游戏机室；
- g. 桌球室；
- h. 乒乓球室；
- i. 保龄球室（至少 4 道）；
- j. 网球场；
- k. 高尔夫练习场；
- l. 电子模拟高尔夫球场；
- m. 高尔夫球场（至少 9 洞）；
- n. 壁球场；
- o. 射击或射箭场；
- p. 其他运动休闲项目。

## 7 星级的评定规则

### 7.1 星级评定的责任分工

7.1.1 旅游饭店星级评定工作由全国旅游星级饭店评定机构统筹负责，其责任是制定星级评定工作的实施办法和检查细则，授权并督导省级以下旅游星级饭店评定机构开展星级评定工作，组织实施五星级饭店的评定与复核工作，保有对各级旅游星级饭店评定机构所评定饭店星级的否决权。

7.1.2 省、自治区、直辖市旅游星级饭店评定机构按照全国旅游星级饭店评定机构的授权和督导，组织本地区旅游星级饭店评定与复核工作，保有对本地区下级旅游星级饭店评定机构所评饭店星级的否决权，并承担推荐五星级饭店的责任。同时，负责将本地区所评星级饭店的批复和评定检查资料上报全国旅游星级饭店评定机构备案。

7.1.3 其他城市或行政区域旅游星级饭店评定机构按照全国旅游星级饭店评定机构的授权和所在地区省级旅游星级饭店评定机构的督导，实施本地区旅游饭店星级评定与复核工作，保有对本地区下级旅游星级饭店评定机构所评饭店星级的否决权，并承担推荐较高星级饭店的责任。同时，负责将本地区所评星级饭店的批复和评定检查资料逐级上报全国旅游星级饭店评定机构备案。

### 7.2 星级的申请

7.2.1 申请星级的饭店，应执行《旅游统计调查制度》，承诺履行向全国旅游星级饭店评定机构提供不涉及本饭店商业机密的经营管理数据的义务。

7.2.2 旅游饭店申请星级，应向相应评定权限的旅游星级饭店评定机构递交星级申请材料；申请四星级以上的饭店，应按属地原则逐级递交申请材料。申请材料包括：饭店星级申请报告、自查自评情况说明及其它必要的文字和图片资料。

### 7.3 星级的评定规程

#### 7.3.1 受理

接到饭店星级申请后，相应评定权限的旅游星级饭店评定机构应在核实申请材料的基础上，于 14 天内做出受理与否的答复，对申请四星级以上饭店，其所在地旅游星级饭店评定机构在逐级递交或转交申请材料时应提交推荐报告或转交报告。

#### 7.3.2 检查

受理申请或接到推荐报告后，相应评定权限的旅游星级饭店评定机构应在一个月以内明查和暗访的方式安排评定检查。检查合格与否，检查员均应提交检查报告，对检查未予通过的饭店，相应星级评定机构应加强指导，待接到饭店整改完成并要求重新检查的报告后，于一个月以内再次安排评定检查。对申请四星级以上的饭店，检查分为初检和终检：

a. 初检由相应评定权限的旅游星级饭店评定机构组织，委派检查员以暗访或明查的形式实施检查，并将检查结果及整改意见记录在案，供终检时对照使用；初检合格，方可安排终检；

b. 终检由相应评定权限的旅游星级饭店评定机构组织，委派检查员对照初检结果及整改意见进行全面检查；终检合格，方可提交评审。

### 7.3.3 评审

接到检查报告后一个月内，旅游星级饭店评定机构应根据检查员意见对申请星级的饭店进行评审。评审的主要内容有：审定申请资格，核实申请报告，认定本标准的达标情况，查验违规及事故、投诉的处理情况等。

### 7.3.4 批复

对于评审通过的饭店，旅游星级饭店评定机构应给予评定星级的批复，并授予相应星级的标志和证书。对于经评审认定达不到标准的饭店，旅游星级饭店评定机构不予批复。

## 7.4 星级的评定办法

7.4.1 星级的评定按照本标准及附录 A、附录 B 和附录 C 中给出的最低得分和得分率执行，服务与管理制度评价参见附录 D。

7.4.2 星级评定和复核的检查工作由星级标准检查员承担。

## 7.5 星级的评定原则

7.5.1 饭店所取得的星级表明该饭店所有建筑物、设施设备及服务项目均处于同一水准。如果饭店由若干座不同建筑水平或设施设备标准的建筑物组成，旅游星级饭店评定机构应按每座建筑物的实际标准评定星级，评定星级后，不同星级的建筑物不能继续使用相同的饭店名称。否则，旅游星级饭店评定机构应不予批复或收回星级标志和证书。

7.5.2 饭店取得星级后，因改造发生建筑规格、设施设备和服务项目的变化，关闭或取消原有设施设备、服务功能或项目，导致达不到原星级标准的，必须向原旅游星级饭店评定机构申报，接受复核或重新评定。否则，原旅游星级饭店评定机构应收回该饭店的星级证书和标志。

7.5.3 某些特色突出或极其个性化的饭店，若自身条件与本标准规定的条件有所区别，可以直接向全国旅游星级饭店评定机构申请星级。全国旅游星级饭店评定机构应在接到申请后一个月内安排评定检查，根据检查和评审结果给予评定星级的批复，并授予相应星级的证书和标志。

## 7.6 星级的复核及处理

7.6.1 星级复核是星级评定工作的重要补充部分，其目的是督促已取得星级的饭店持续达标，其责任划分完全依照星级评定的责任分工。

7.6.2 对已经评定星级的饭店，旅游星级饭店评定机构应按照本标准及附录 A、附录 B 和附录 C 进行复核，每年一次。

7.6.3 复核工作应在饭店对照星级标准自查自纠、并将自查结果报告旅游星级饭店评定机构的基础上，由旅游星级饭店评定机构以明查或暗访的形式安排抽查验收。旅游星级饭店评定机构应于本地区复核工作结束后进行认真总结，并逐级上报复核结果。

7.6.4 对严重降低或复核认定达不到本标准相应星级的饭店，按以下办法处理：

a. 旅游星级饭店评定机构根据情节轻重给予签发警告通知书、通报批评、降低或取消星级的处理，并在相应范围内公布处理结果；

b. 凡在一年内接到警告通知书三次以上或通报批评两次以上的饭店，旅游星级饭店评定机构应降低或取消其星级，并向社会公布；

c. 被降低或取消星级的饭店。自降低或取消星级之日起一年内，不予恢复或重新评定星级；一年后，方可重新申请星级；

d. 已取得星级的饭店如发生重大事故，造成恶劣影响，其所在地旅游星级饭店评定机构应立即反映情况或在权限范围内做出降低或取消星级的处理。

7.6.5 饭店接待警告通知书、通报批评、降低星级的通知后，必须认真整改并在规定期限内将整改情况报告处理机构。

7.6.6 旅游星级饭店评定机构对星级饭店进行处理的责任分工依照星级评定的责任分工办理。全国旅游星级饭店评定机构保留对各星级饭店的直接处理权。

7.6.7 凡经旅游星级饭店评定机构决定提升或降低、取消星级的饭店，应立即将原星级标志和证书交还授予机构，由旅游星级饭店评定机构做出更换或没收的处理。

## 7.7 星级的标志和证书

7.7.1 旅游饭店星级的标志和证书由全国旅游星级饭店评定机构统一制作、核发。

7.7.2 旅游饭店星级的标志须置于饭店前厅最明显位置。

## 8 服务质量要求

### 8.1 服务基本原则

8.1.1 对客人礼貌、热情、亲切、友好。

8.1.2 对所有客人，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。

8.1.3 密切关注并尽量满足客人的需求，高效率地完成对客服务。

8.1.4 遵守国家法律法规，保护客人的合法权益。

8.1.5 尊重客人的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

### 8.2 服务基本要求

#### 8.2.1 员工仪容仪表要求

a. 着工装、佩工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁；

b. 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务；

c. 遵守饭店的仪容仪表规范。

#### 8.2.2 言行举止要求

a. 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范；

b. 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，让客人感到尊重舒适；

#### 8.2.3 语言要求

a. 语言文明、简明、清晰，符合礼仪规范；

b. 对客人提出的问题暂时无法解决时，应予以耐心解释并于事后设法解决，不推诿和应付。

#### 8.2.4 业务能力与技能要求

服务人员应掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。