



中华人民共和国国家标准

GB/T 14308—2023

代替 GB/T 14308—2010

旅游饭店星级的划分与评定

Classification and accreditation for star-rated tourist hotels

2023-11-27 发布

2024-03-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

旅游饭店星级的划分与评定

1 范围

本文件规定了旅游饭店星级的标志、基本要求、安全管理、服务质量管理、公共卫生管理、运营管理及划分条件与评定办法等要求。

本文件适用于正式营业的旅游饭店。

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 10001.1	公共信息图形符号	第1部分:通用符号
GB/T 10001.2	公共信息图形符号	第2部分:旅游休闲符号
GB/T 10001.4	公共信息图形符号	第4部分:运动健身符号
GB/T 10001.9	公共信息图形符号	第9部分:无障碍设施符号
GB/T 15566.8	公共信息导向系统	设置原则与要求 第8部分:宾馆和饭店

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 **tourist hotels**

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。

4 星级和标志

4.1 旅游饭店星级分为五个级别,由低到高为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

4.2 星级标志由长城与五角星图案构成,用星的数量和颜色表示旅游饭店的星级。一颗金色五角星表示一星级,两颗金色五角星表示二星级,三颗金色五角星表示三星级,四颗金色五角星表示四星级,五颗金色五角星表示五星级。

5 基本要求

5.1 应坚持社会主义核心价值观,诚信经营。

5.2 应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关要求。

5.3 应坚持新发展理念,落实低碳节能、绿色环保、制止餐饮浪费、垃圾分类、塑料污染治理等相关要求。

5.4 应坚持文旅深度融合发展,弘扬优秀文化,发挥文化传播窗口作用。

5.5 应按要求向文化和旅游行政主管部门报送统计调查资料,根据规定向相关部门上报突发事件等信息。

5.6 饭店内所有区域应达到同一星级的运营规范和管理要求。饭店评定星级时不应因为某一区域所有权或经营权的分离,或因为建筑物的分隔而区别对待。

5.7 饭店开业一年后可申请评定星级,经相应星级评定机构评定合格后取得星级标志,有效期为5年。

6 安全管理

6.1 应取得必要的安全许可证。

6.2 应确保各类设施设备安全有效地运行,并定期对设施设备进行检修保养。

6.3 应建立并执行安全管理制度。

6.4 应符合食品安全有关要求。

6.5 饭店提供的文字、讲解、电视频道、图片音像等服务以及宣传资料应符合国家有关要求。

6.6 应制定突发事件(包括火灾、自然灾害、饭店建筑物和设施设备事故、食品安全事件、社会治安事件、公关和舆情危机等)处置的应急预案,并定期演练。

6.7 应保护宾客信息及隐私安全。

7 服务质量管理

7.1 员工应遵守职业道德和规章制度。

7.2 员工应遵守服务规范,执行操作程序。

7.3 员工对客服务应礼貌、亲切、热情、友好。

7.4 应关注宾客需求,重视宾客体验。

7.5 应为残障人士提供必要的服务。

8 公共卫生管理

8.1 应定期消毒和消杀虫害。

8.2 应设立必要的消毒间,设施有效。

8.3 员工应持有效健康证上岗。

8.4 应建立完善的卫生安全检查制度并有效落实。

8.5 应制定突发公共卫生事件应急预案。

9 运营管理

9.1 应有员工手册。

9.2 应有服务规范、管理规范 and 操作程序等规章制度,并适时更新。

9.3 应有完善的员工培训体系,员工知晓本岗位工作要求,并掌握相关技能。

10 星级的划分条件与评定办法

10.1 必备项目

10.1.1 各星级旅游饭店应具备的硬件设施和服务项目按照附录A的要求执行。评定检查时,逐项确

认达标后,依据附录 B 和附录 C 评分。

10.1.2 表 A.1 为一星级旅游饭店必备项目,表 A.2 为二星级旅游饭店必备项目,表 A.3 为三星级旅游饭店必备项目,表 A.4 为四星级旅游饭店必备项目,表 A.5 为五星级旅游饭店必备项目。

10.2 设施设备及其他项目

各星级旅游饭店的位置、结构、数量、面积、功能、材质、设计、装饰等和其他项目按照附录 B 的要求执行。评定检查时,依据表 B.1 逐项评分。一星级、二星级旅游饭店得分不作要求,三星级、四星级、五星级旅游饭店规定最低得分值:三星级 220 分,四星级 320 分,五星级 420 分。

10.3 饭店运营质量

10.3.1 各星级旅游饭店的管理制度与规范、服务质量、清洁卫生、维护保养等运营质量按照附录 C 的要求执行。评定检查时,依据表 C.1 逐项评分。三星级和四星级旅游饭店总分 525 分(不计算网络分值),五星级旅游饭店总分 600 分。

10.3.2 饭店运营质量的评价内容分为总体要求、前厅、客房、餐饮、其他服务项目与公共区域、周围环境与后台区域 6 个大项。评分时按“优”“良”“中”“差”打分并计算得分率。其中,五星级旅游饭店在前厅、客房、餐饮、其他服务项目与公共区域部分引入宾客网络评价数据。

10.3.3 一星级、二星级旅游饭店得分率不作要求。三星级、四星级、五星级旅游饭店规定各项最低得分率:三星级 70%,四星级 80%,五星级 85%。

10.3.4 除相应星级必备项目要求外,如饭店不具备表 C.1 中的项目,计算得分率时应在分母中去掉该项分值。

11 其他

11.1 饭店取得星级标志每满 5 年后应进行评定性复核,评定性复核未达到相应星级的要求,按规定给予限期整改或取消星级处理。

11.2 星级旅游饭店经营过程中出现以下情况的将给予限期整改或取消星级处理:

- a) 发生重大违法违规事件;
- b) 出现卫生、消防、安全、环境保护等重大责任事故;
- c) 发生重大有效投诉或造成严重社会负面影响;
- d) 运营管理达不到相应星级的要求。

11.3 已经具有较大规模连锁成员,技术标准统一,服务质量稳定,运营管理良好,且在业内拥有较高知名度的商业品牌饭店,可对照四星级及以下星级旅游饭店标准批量评定。