

前 言

GB/T 13391—1992《酒家(饭庄)和酒店、饭店分等定级规定》自 1992 年发布以来,促进了全社会饮食服务业的技术进步和管理进步,使企业的经营行为得到规范,提高了服务供应能力,改善了服务质量,企业经济效益和社会效益不断增加。考虑到近几年经济的发展,行业的进步,消费需求的变化,原标准中的有些要求与目前饮食服务行业的现状不相适应。根据《中华人民共和国标准化法》的规定,有必要对标准进行修订。

本次修订主要内容如下:

1. 对整体结构进行了调整。修订后的标准比较具体的规定了各等级企业设备设施条件和应提供的服务项目要求,提出了建立质量体系的服务质量要求,并规定了评定企业在编写质量手册时要采用和借鉴 GB/T 19000 系列标准的要求,使饮食服务业划分企业等级的工作进一步与国际服务标准接轨。

2. 对国家特级、国家一级、国家二级的酒家酒店除规定的必备条件外,同时增添了选择项目,并按等级的不同规定了至少选择项目的数量,企业可依据不同的服务对象和不同企业特色选择项目。

3. 本标准的内容注意了与 GB 9663—1996《旅店业卫生标准》、GB 9673—1996《公共交通工具卫生标准》、GB 14934—1994《食(饮)具消毒卫生标准》等标准协调一致。

本标准从生效之日起,同时代替 GB/T 13391—1992。

本标准的附录 A、附录 B 都是标准的附录。

本标准由国家国内贸易局提出。

本标准由全国饮食服务业标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准起草单位:国家国内贸易局服务消费司。

本标准主要起草人:韩明、陈新华、张丽君、李京平、平安稳。

中华人民共和国国家标准

GB/T 13391—2000

酒家酒店分等定级规定

代替 GB/T 13391—1992

Classification and grading directives for restaurants and hotels

1 范围

本标准规定了酒家和酒店分等定级的原则、等级划分的具体要求及评定办法。
本标准适用于中华人民共和国境内的酒家和酒店。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效,所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 19002—1994 质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式(idt ISO 9002:1994)

3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 酒家 restaurant

现时烹调加工、销售饮食制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的企业。

注:包括饮食店、餐馆、酒家、酒楼、饭庄、饭馆、酒吧、多种风味馆、专营店、茶楼等。

3.2 酒店 hotel

向消费者提供住宿、饮食以及相关综合性服务的企业。

注:包括饭店、宾馆、旅店、旅馆等。

4 等级划分

酒家和酒店的等级划分为酒家系列和酒店系列,每个系列各分为5个等级,分别是国家特级、一级、二级、三级、四级。

5 等级划分的依据和评定方式

5.1 等级划分的依据是酒家和酒店的物质因素、管理因素、技术因素、服务因素、安全卫生环境因素。

5.2 酒家和酒店划分等级的具体条件,按附录A和附录B执行。

5.3 酒家和酒店的等级评定采用和借鉴GB/T 19002的评审方法,对企业的设备设施(建筑、装潢、设备、设施)、技术力量、餐饮质量、服务提供、服务质量、经营管理水平以及质量体系文件化程序进行评审。具体的评定方式按国家饮食服务业行政主管部门制定的评审程序和评分细则执行。

5.4 一个企业执行一个系列等级的标准,评定一个等级。如果企业由若干分店、附属店和连锁店组成,应按各店的实际情况分别评定等级。

6 等级评定和等级管理原则

6.1 酒家和酒店的等级评定采取企业自愿申请,分级评定的方法,企业向辖区内的地方等级评定机构

国家质量技术监督局 2000-05-19 批准

2000-08-01 实施

申请,由等级评定机构按评定权限评审。

国家特级、国家一级的酒家和酒店由全国酒家酒店等级评定机构评审;国家二级、国家三级、国家四级的酒家和酒店由省、自治区、直辖市、计划单列市及副省级市酒家酒店等级评定机构评审,评定的结果报全国等级评定机构备案。省、自治区、直辖市、计划单列市及副省级市等级评定机构负责向全国等级评定机构推荐国家特级、国家一级的酒家、酒店。

6.2 凡正式营业的酒家和酒店,均可申请等级评定。

6.3 国家饮食服务业行政主管部门酒家酒店等级评定机构统一制作酒家酒店的等级标志牌。

6.4 各等级评定机构每四年对已评定等级的企业进行一次复查,对等级予以确认。每年进行一次年审,企业晋级需二年后进行申报。

6.5 酒家和酒店等级评定后,可享受国家有关的配套政策。

7 评审员

7.1 酒家、酒店的等级评定工作实行评审员制度。评审员经专门培训与考核,合格者颁发评审员证书。评审员要定期接受培训和考核。

7.2 国家级评审员受各等级评定机构委派,进行酒家、酒店的等级评审工作。

7.3 评审员按规定的评审程序进行评审,应严格执行有关的评审纪律。

附录 A

(标准的附录)

酒家等级划分条件

A1 特级酒家

A1.1 建筑与设备设施基本条件

建筑物结构良好,建筑布局科学合理,精致周密,接待服务功能完善齐备;设备设施舒适、方便、安全且性能先进,质地高档,完好率保持100%;装饰、陈设的材质华贵,工艺考究。

A1.1.1 营业面积不少于800 m²,厨房(含附属用房)面积与餐厅面积之比不小于0.8:1。

A1.1.2 有中央空调系统,自备发电系统或双路供电系统,电脑联网系统。

A1.1.3 有符合仓储条件的原材料库房、成品库房。

A1.1.4 餐厅和厨房之间具有有效的隔音隔味的设施。

A1.1.5 有为残疾人服务的设施设备。

A1.1.6 有员工餐厅、员工浴室、更衣室。

A1.2 环境保护和安全卫生条件

- 1) 按消防、安全、卫生现行的法规和标准的要求配备设备设施;
- 2) 有符合环境保护要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备。

A1.3 前厅

A1.3.1 设备设施条件

- 1) 有独立于就餐环境之外面积宽敞、装饰豪华的接待前厅;
- 2) 设有中外文标识的订餐处,具备预订、接待洽谈等服务功能;
- 3) 有宾客休息等候的场所和条件;
- 4) 有预订餐位(雅座)的示意栏;
- 5) 有公用电话;
- 6) 装饰陈设符合A1.1的要求。

A1.3.2 应提供的服务

- 1) 设值班经理,协调前厅接待工作;
- 2) 有迎宾员,在营业时间内迎送客人,引领客人到位就餐,并代客预订和安排出租车;
- 3) 提供店内寻人服务、残疾人特殊服务;
- 4) 应提供中外文的酒家服务项目宣传品、各式菜单(价目表)、报刊杂志2种以上;
- 5) 能用标准普通话和两种外语(英语为必备语种)进行接待服务。

A1.4 餐厅

A1.4.1 设备设施条件

- 1) 有接待150人同时就餐的宴会厅或多功能厅;
- 2) 有供50人同时就餐的中型宴会厅或多功能厅;
- 3) 有特色豪华宴会厅;
- 4) 宴会雅间不少于10间;
- 5) 每个餐位面积不小于2 m²;
- 6) 各楼层有备餐间;
- 7) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套高档并备有镀金(银)的成套餐具;
- 8) 装修陈设符合A1.1的要求。

- 9) 照明度应能很好地反映食品的感官性,并能烘托就餐气氛。
- 10) 能够根据客人就餐的需要调节适宜的温度。

A1.4.2 应提供的服务

- 1) 供应菜点品种不少于 200 种(或有单项成套特色品种);
- 2) 有餐厅服务技师组织日常的接待服务工作;
- 3) 高级以上餐厅服务员不少于餐厅服务人员的 10%;
- 4) 服务人员能用外语介绍菜点和接待服务;
- 5) 晚间营业结束时间不早于 21 时;
- 6) 能提供大型宴会、酒会、自助餐、冷餐会服务;
- 7) 提供一次性结帐服务、信用卡服务。

A1.5 厨房

A1.5.1 设备设施条件

- 1) 厨房布局符合菜点出品工艺流程;
- 2) 厨房地面采用有效防滑的高档材料,墙面满铺瓷砖,顶部有防污染处理;
- 3) 开生间、初加工间、烹调间、凉菜间、面点间、洗碗间独立分设并符合卫生法规和标准的要求;
- 4) 有先进的专用消毒设备或消毒专柜;
- 5) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备;
- 6) 工具用品以不锈钢为主;
- 7) 有合理的良好通风排烟设施;
- 8) 厨房的温度以正常的室温为宜。

A1.5.2 应提供的服务

- 1) 由烹调名师、大师以上任厨师长,烹调、面点至少各有一名名师顶岗操作;
- 2) 中级以上烹调师占同工种人员的 60%,其中高级烹调师占 20%;
- 3) 中级以上面点师占同工种人员的 40%;
- 4) 有菜点营养师,并对常年供应菜点进行营养分析;
- 5) 菜点有明确的质量标准、投料标准,严格按标准执行;
- 6) 所有供应品种应有很好的感官性,味道纯正,符合卫生、质量标准,具有良好的营养价值;
- 7) 能满足客人对出品时间的要求;
- 8) 有高档原材料制作的菜品;
- 9) 有省级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点 12 种以上及单项成套特色品种。

A1.6 公共区域

A1.6.1 设备设施条件

- 1) 有充足方便的停车条件;
- 2) 四层以上的营业餐厅有与接待能力相适应的高质量客用电梯;
- 3) 每楼层有供宾客使用的公共卫生间,厕间和洗手间有隔断,厕位之间有隔断;
- 4) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅宽敞;
- 5) 分设客用通道和员工及进货通道;
- 6) 有规范的公共标识;
- 7) 所有的设备设施满足 A1.1 的要求。

A1.6.2 应提供的服务

- 1) 公共卫生间应提供必要的卫生用品和服务;
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生。

A1.7 服务质量要求

1) 按照 GB/T 19002 建立质量保证体系,有完整的文件化程序,有完整的质量记录,有预防和改进的措施;

2) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程,提供规范化服务;

3) 所有的工作人员树立诚实有信,爱岗敬业,守职尽责,注重效率的服务意识;讲究仪表仪容和礼节礼貌,服务技能娴熟,保持热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量;

4) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能;

5) 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员。

A1.8 选择项目(共 20 项,至少具备 10 项)

1) 有背景音乐系统;

2) 有自动喷淋系统;

3) 有烟感报警系统;

4) 有二次供水系统;

5) 有闭路电视监视系统;

6) 有庭院花园;

7) 有对外营业的饼屋(点心面包房);

8) 有 15 个以上的雅间厅房;

9) 有 24 h 营业的餐厅;

10) 有食品卫生检验室;

11) 有封闭的电话间;

12) 有娱乐设施(歌舞厅或卡拉 OK 厅);

13) 有提供外出办宴会的能力;

14) 有定期的歌舞表演;

15) 有婴儿看护及儿童娱乐室;

16) 有高级技师;

17) 有国家认可的中华老字号称号;

18) 有中国烹饪名师、大师;

19) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉;

20) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌。

A2 一级酒家

A2.1 建筑与设备设施基本条件

建筑布局科学合理精致周密,接待服务功能完善齐备;设备设施舒适、方便、安全且性能先进,质地高档,完好率达 100%;装饰、陈设的材质华贵和工艺考究。

A2.1.1 厨房面积与餐厅面积相适应。

A2.1.2 有中央空调系统,自备发电系统或双路供电系统,财务电算化系统。

A2.1.3 有符合仓储条件的原材料库房。

A2.1.4 餐厅和厨房之间具有有效的隔音隔味的设施。

A2.1.5 有为残疾人服务的设施设备。

A2.1.6 有员工餐厅、员工浴室、更衣室。

A2.2 环境保护和安全卫生条件

1) 按消防、安全、卫生现行的法规和标准要求配备设备设施;

2) 有符合环境保护要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备。

A2.3 前厅

A2.3.1 设备设施条件

- 1) 有独立于就餐环境之外面积宽敞、装饰高档的接待前厅；
- 2) 有中英文标识的订餐处和预订餐位(雅座)的示意栏；
- 3) 有供客人等候的条件；
- 4) 有公用电话；
- 5) 装修陈设符合 A2.1 的要求。

A2.3.2 应提供的服务

- 1) 设值班经理,协调接待工作；
- 2) 有迎宾员,负责迎送客人,引领客人到位就餐,并代客预订和安排出租车；
- 3) 能提供店内寻人服务、残疾人特殊服务；
- 4) 提供中英文的酒家服务项目宣传品、各式菜单(价目表)、报刊或杂志；
- 5) 能用标准普通话和两种外语(英语为必备语)进行接待服务。

A2.4 餐厅

A2.4.1 设备设施条件

- 1) 有接待 100 人同时就餐的宴会厅或多功能厅；
- 2) 有供 50 人同时就餐的中型宴会厅或多功能厅；
- 3) 宴会雅间不少于 8 间；
- 4) 每个餐位面积不小于 1.8 m²；
- 5) 各楼层有备餐间；
- 6) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套高档并备有镀金(银)的餐具；
- 7) 装修陈设符合 A2.1 的要求；
- 8) 照明度应能很好反映食品的感官性,并能烘托就餐气氛；
- 9) 能够根据客人就餐需要调节合适的温度。

A2.4.2 应提供的服务

- 1) 供应菜点品种不少于 200 种(或单项成套特色品种)；
- 2) 有餐厅服务技师组织接待工作；
- 3) 高级餐厅服务员不少于餐厅服务人员的 10%；
- 4) 有能用外语介绍菜点、接待外宾的服务人员；
- 5) 晚间营业结束时间不早于 21 时；
- 6) 能提供宴会、自助餐或冷餐会服务；
- 7) 提供一次性结帐服务、信用卡服务。

A2.5 厨房

A2.5.1 设备设施条件

- 1) 厨房布局符合出品工艺流程；
- 2) 厨房地面采用有效防滑的高档材料,墙面满铺瓷砖,顶部有防污染处理；
- 3) 初加工间、烹调间、凉菜间、面点间、洗碗间独立分设并符合卫生法规和标准的要求；
- 4) 有先进的专用消毒设备或消毒专柜；
- 5) 有冷藏、冷冻和保鲜设备；
- 6) 工具用品以不锈钢为主；
- 7) 有合理良好的通风排烟设施；
- 8) 厨房的温度应以正常的室温为宜。

A2.5.2 应提供的服务

- 1) 由烹调名师、大师以上任厨师长,烹调、面点至少各有一名名师顶岗操作；

- 2) 中级以上烹调师占同工种人员的 60%，其中高级烹调师占 20%；
- 3) 中级以上面点师占同工种人员的 40%；
- 4) 有菜点营养师，并对常年供应菜点进行营养分析；
- 5) 菜点有明确的质量标准、投料标准，严格按标准执行；
- 6) 所有供应品种应有很好的感官性，味道纯正，符合卫生、质量标准，具有良好的营养价值；
- 7) 应能满足客人对出品时间的要求；
- 8) 应有高档原材料制作的菜品；
- 9) 有省级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点 10 种以上及单项成套特色品种。

A2.6 公共区域

A2.6.1 设备设施条件

- 1) 有方便的停车条件；
- 2) 四层以上的营业餐厅有与接待能力相适应的优质客用电梯；
- 3) 每楼层有供宾客使用的公共卫生间，厕间与洗手间有隔断，厕位之间有隔断；
- 4) 分设客用通道、员工及进货通道；
- 5) 有规范的公共标识；
- 6) 所有的设备设施满足 A2.1 的要求。

A2.6.2 应提供的服务

- 1) 公共卫生间能提供必要的卫生用品和服务；
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间，有专人负责清洁卫生。

A2.7 服务质量要求

- 1) 按照 GB/T 19002 标准建立质量保证体系，有完整的文件化程序，有完整的质量记录，有预防和改进的措施；
- 2) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程，提供规范化服务；
- 3) 所有的工作人员树立诚实有信，敬岗爱业，守职尽责，注重效率的服务意识，讲究仪表仪容和礼节礼貌，服务技能娴熟，保持热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量；
- 4) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能；
- 5) 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员。

A2.8 选择项目(共 20 项，至少具备 8 项)

- 1) 有背景音乐系统；
- 2) 有自动喷淋系统；
- 3) 有烟感报警系统；
- 4) 有二次供水系统；
- 5) 有闭路电视监视系统；
- 6) 有庭院花园；
- 7) 有对外营业的饼屋(点心面包房)；
- 8) 有 15 个以上的雅间厅房；
- 9) 有 24 h 营业的餐厅；
- 10) 有食品卫生检验室；
- 11) 有封闭的电话间；
- 12) 有娱乐设施(歌舞厅或卡拉 OK 厅)；
- 13) 有提供外出办宴会的能力；
- 14) 有定期的歌舞表演；
- 15) 有婴儿看护及儿童娱乐室；

- 16) 有高级技师;
- 17) 有国家认可的中华老字号称号;
- 18) 有中国烹饪名师、大师;
- 19) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉;
- 20) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌。

A3 二级酒家

A3.1 建筑与设备设施基本条件

建筑布局实用合理,设备设施方便、安全,完好率保持 100%,装饰和陈设美观大方。

A3.1.1 厨房面积与餐厅面积相适应。

A3.1.2 有空调或供暖设施。

A3.1.3 有符合仓储条件的原材料库房。

A3.1.4 餐厅和厨房之间有隔味的设施。

A3.1.5 有为残疾人服务的设施设备。

A3.2 环境保护和安全卫生条件

- 1) 按消防、安全、卫生现行的法规和标准要求配备必要的设备设施;
- 2) 有订餐处和符合环境保护要求的排污、消烟、除尘设施和垃圾存放设备。

A3.3 前厅

A3.3.1 设备设施条件

- 1) 有独立于就餐环境之外供客人等候和休息的前厅;
- 2) 有预订餐位(雅座)的示意栏;
- 3) 有公用电话;
- 4) 装饰陈设符合 A3.1 的要求。

A3.3.2 应提供的服务

- 1) 设值班经理,协调接待工作;
- 2) 有迎宾员;
- 3) 有为残疾人提供的特殊服务。

A3.4 餐厅

A3.4.1 设备设施条件

- 1) 有接待 100 人同时就餐的餐厅;
- 2) 宴会雅间不少于 6 间;
- 3) 每个餐位面积不小于 1.6 m²;
- 4) 有配套的桌椅、用具、餐具、酒具、茶具;
- 5) 装饰陈设符合 A3.1 的要求;
- 6) 有良好的照明设施;
- 7) 温度能够根据客人需求调节。

A3.4.2 应提供的服务

- 1) 供应品种不少于 150 种(或有单项成套特色品种);
- 2) 有高级餐厅服务员负责日常的接待服务工作;
- 3) 中级以上餐厅服务员不少于 30%以上;
- 4) 晚间营业结束时间不早于 21 时;
- 5) 提供一次性结帐服务。

A3.5 厨房

A3.5.1 设备设施条件

- 1) 厨房布局符合出品工艺流程;
- 2) 厨房地面采用防滑材料,墙面满铺瓷砖;
- 3) 初加工间、烹调间、凉菜间、面点间、洗碗间独立分设并符合卫生法规和标准的要求;
- 4) 有先进的专用消毒设备;
- 5) 有冷藏冷冻设备;
- 6) 有良好的通风排烟设施。

A3.5.2 应提供的服务

- 1) 由烹调名师以上任厨师长,烹调、面点至少各有一名名师顶岗操作;
- 2) 中级以上烹调师占同工种人员的 50%,其中高级烹调师占 15%;
- 3) 中级以上面点师占同工种人员的 30%;
- 4) 有菜点营养员,并对常年供应菜点进行营养分析;
- 5) 菜点有明确的质量标准、投料标准,严格按标准执行;
- 6) 所有供应品种应有良好的感官性,味道纯正,符合卫生、质量标准,具有良好的营养价值;
- 7) 应能满足客人对出品时间的要求;
- 8) 应有高档原材料制作的菜品;
- 9) 有省级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点 8 种以上及单项成套特色品种。

A3.6 公共区域

A3.6.1 设备设施条件

- 1) 有停车条件;
- 2) 有宾客使用的卫生间;
- 3) 有规范的公共标识;
- 4) 所有的设备设施满足 A3.1 的要求。

A3.7 服务质量要求

- 1) 按照 GB/T 19002 建立质量保证体系;
- 2) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程,提供规范化服务;
- 3) 所有的工作人员应树立诚实有信,敬岗爱业,守职尽责,注重效率的服务意识,讲究仪表仪容和礼节礼貌,要求服务技能娴熟,语言得体,保持有热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量;
- 4) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能;
- 5) 应有经过专业培训的管理技术人员。

A3.8 选择项目(共 20 项,至少具备 5 项)

- 1) 有背景音乐系统;
- 2) 有自动喷淋系统;
- 3) 有烟感报警系统;
- 4) 有二次供水系统;
- 5) 有闭路电视监视系统;
- 6) 有庭院花园;
- 7) 有对外营业的饼屋(点心面包房);
- 8) 有 15 个以上的雅间厅房;
- 9) 有 24 h 营业的餐厅;
- 10) 有食品卫生检验室;
- 11) 有封闭的电话间;
- 12) 有娱乐设施(歌舞厅或卡拉 OK 厅);

- 13) 有提供外出办宴会的能力;
- 14) 有定期的歌舞表演;
- 15) 有婴儿看护及儿童娱乐室;
- 16) 有高级技师;
- 17) 有国家认可的中华老字号称号;
- 18) 有中国烹饪名师、大师;
- 19) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉;
- 20) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌。

A4 三级酒家

A4.1 建筑与设备设施基本条件

建筑布局实用合理,设备设施方便、安全,完好率保持 100%,装饰、陈设美观大方。

A4.1.1 厨房面积与餐厅面积相适应。

A4.1.2 有空调或供暖设备。

A4.1.3 有符合仓储条件的原材料库房。

A4.2 环境保护和安全卫生条件

- 1) 按消防、安全、卫生现行的法规和标准要求配备必要的设备设施;
- 2) 有符合环境保护要求的排污、除尘设施,垃圾存放设备。

A4.3 餐厅

A4.3.1 设备设施条件

- 1) 有同时容纳 100 人的宴会餐厅或零点餐厅;
- 2) 宴会雅间不少于 3 间;
- 3) 每个餐位面积不小于 1.6 m²;
- 4) 有备餐条件;
- 5) 有配套的桌椅、用具、餐具、酒具、茶具;
- 6) 装修陈设符合 A4.1 的要求;
- 7) 有良好的照明度和适宜的温度。

A4.3.2 应提供的服务

- 1) 供应品种不少于 100 种;
- 2) 有高级餐厅服务员负责接待服务工作;
- 3) 中级以上餐厅服务员不少于 30% 以上;
- 4) 晚间营业结束时间不早于 21 时。

A4.4 厨房

A4.4.1 设备设施条件

- 1) 厨房布局应符合出品工艺流程;
- 2) 厨房地面采用防滑材料,墙面满铺瓷砖;
- 3) 烹调间、凉菜间、洗碗间独立分设,并符合卫生法规和标准的要求;
- 4) 有先进的专用消毒设备;
- 5) 有冷藏冷冻设备;
- 6) 有较好的通风排烟设施。

A4.4.2 应提供的服务

- 1) 烹调、面点至少各有一名名师顶岗操作;
- 2) 中级以上烹调师占同工种人员的 50%,其中高级烹调师占 15%;

- 3) 中级以上面点师占同工种人员的 30%；
- 4) 有菜点营养员,并对常年供应菜点进行营养分析；
- 5) 菜点有明确的质量标准、投料标准,严格按标准执行；
- 6) 所有供应品种应有良好的感官性,味道纯正,符合卫生、质量标准,具有营养价值；
- 7) 应能满足客人对出品时间的要求；
- 8) 应有高档原材料制作的菜品；
- 9) 有省级以上饮食行业权威机构认定或市场认可的名菜名点 8 种以上及单项成套特色品种。

A4.5 公共区域

- 1) 有停车条件；
- 2) 有宾客使用的卫生间；
- 3) 有规范的公共标识；
- 4) 所有的设备设施满足 A4.1 的要求。

A4.6 服务质量要求

- 1) 按照 GB/T 19002 建立质量保证体系；
- 2) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程,提供规范化服务；
- 3) 所有的工作人员应树立诚实有信,敬岗爱业,守职尽责,注重效率的服务意识,讲究仪表仪容和礼节礼貌,要求服务技能娴熟,保持有热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量；
- 4) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能；
- 5) 应有经过专业培训的管理技术人员。

A5 四级酒家

A5.1 建筑与设备设施基本条件

建筑布局实用合理；设备设施方便安全,完好率保持 100%；装饰陈设美观大方。

A5.1.1 厨房面积与餐厅面积相适应。

A5.1.2 快餐店有配餐配送中心。

A5.1.3 店名有品牌,店徽挂在建筑物的醒目处。

A5.1.4 有符合仓储条件的原材料库房。

A5.2 环境保护和安全卫生条件

- 1) 按消防、安全、卫生现行的法规和标准要求配备必要的设备设施；
- 2) 有符合环境保护要求的排污、除尘设施,垃圾存放设备。

A5.3 餐厅

A5.3.1 设备设施条件

- 1) 有同时容纳 80 人的餐厅；
- 2) 每个餐位面积不小于 1.6 m²；
- 3) 有配套的桌椅、用具、餐具、饮具；
- 4) 有空调或供暖设施；
- 5) 装饰陈设符合 A5.1 的要求；
- 6) 有良好的照明度和适宜的温度。

A5.3.2 应提供的服务

- 1) 供应品种有特色,或者具有中国菜点的传统风味；
- 2) 供应方便快捷,符合营养卫生要求；
- 3) 品种配料、加工统一标准,规格一致；
- 4) 品种口味纯正,质感保持不变；

5) 晚间营业结束时间不早于 21 时。

A5.4 厨房

A5.4.1 设备设施条件

- 1) 厨房布局应符合出品工艺流程;
- 2) 厨房地面采用防滑材料,墙面满铺瓷砖;
- 3) 烹调间、凉菜间、洗碗间分设,有专用消毒设备,符合卫生法规和标准的要求。

A5.4.2 应提供的服务

所有供应品种应符合卫生、质量标准,具有营养价值。

A5.5 公共区域

- 1) 有宾客使用的公共卫生间;
- 2) 有规范的公共标识;
- 3) 所有的设备设施满足 A5.1 的要求。

A5.6 服务质量要求

- 1) 建立健全岗位职责和服务质量标准;
- 2) 各岗位的服务工作应符合饮食服务规范要求;
- 3) 所有的工作人员应树立诚实有信、敬业爱岗、守职尽责、注重效率的服务意识,讲究仪表仪容和礼节礼貌,要求服务技能娴熟,保持热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量;
- 4) 各岗位的工作人员应有培训经历和职业资格证书;
- 5) 有经过专业培训的管理技术人员。

附录 B

(标准的附录)

酒店等级划分条件

B1 特级酒店

B1.1 建筑设备设施基本条件

建筑物结构良好,布局科学合理,精致周密,接待服务功能完善齐备;设备设施舒适、方便、安全且性能先进,质地高档,完好率保持 100%;装饰、陈设的材质华贵,工艺考究。

B1.1.1 有中央空调系统,背景音乐系统,自备发电系统或双路供电系统,自动喷淋系统,电脑联网系统,闭路电视系统,卫星电视接收系统,保安监视系统。

B1.1.2 客房和餐厅有十分有效的隔音、隔味处理。

B1.1.3 有符合仓储条件的库房。

B1.1.4 有为残疾人服务的设备设施。

B1.2 环境保护和安全卫生条件

- 1) 根据国家消防、安全、卫生等现行的法规和标准,配备相应的设备设施;
- 2) 有符合环境保护要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备。

B1.3 前厅

B1.3.1 设备设施条件

- 1) 面积宽敞,与接待能力相适应;
- 2) 有供宾客休息等候的场所和条件,舒适典雅;
- 3) 装饰陈设符合 B1.1 的要求,并有体现豪华气氛的陈设;
- 4) 总服务台有中英文标识,分区段设置预定、接待、问讯、结帐、外币兑换,有服务人员和宾客同时

开启的贵重物品保险箱,有完整的预定系统,可以接受国内国际客房预定,24 h 有工作人员在岗;

- 5) 设大堂副理,24 h 在前厅服务;
- 6) 设礼宾接待员;
- 7) 有门卫接应员,24 h 迎送客人,并代客预定和安排出租车;
- 8) 有专职行李员,有专用的行李车,24 h 提供行李服务;
- 9) 有世界时区钟、公用国际国内电话和内线电话;
- 10) 有酒店布局示意图。

B1.3.2 应提供的服务

1) 提供留言服务、查询服务、一次性总帐单服务(购物除外)、信用卡服务、外币兑换服务、店内寻人服务、礼宾接送服务、为残疾人提供特殊服务;

2) 总服务台提供中外文的酒店服务项目宣传品、酒店价目表、本地交通图、各种交通工具时刻表、与住店宾客相适应的报刊;

3) 工作人员能用流利的 2 种(英语为必备语种)外语进行接待服务;

4) 电话总机至少能用 3 种外语(英语为必备语种)为宾客提供服务。

B1.4 客房

B1.4.1 设备设施条件

- 1) 至少有 50 间以上可供出租的客房,客房全部有卫生间;
- 2) 有单人房、套房和豪华套房;
- 3) 70%客房的面积(不含卫生间)不小于 20 m²;
- 4) 客房装饰和家具用品符合 B1.1 的要求;
- 5) 地面满铺高级地毯或高级木地板或其他高档装饰材料,墙面有精美的装饰和装饰物;
- 6) 有遮光窗帘和内窗帘;
- 7) 茶具、饮具齐全;
- 8) 室内采用区域照明;
- 9) 有十分有效的防噪音及隔音措施;
- 10) 有温度调节控制器;
- 11) 有精致高档的写字台、茶几、沙发(扶手椅)、床头灯、落地灯、台灯、床头控制柜、衣橱及衣架、梳妆镜(凳)、穿衣镜、行李架、软垫床;
- 12) 有彩色电视机和可供选择的调控音响,闭路电视播放结束时间不早于 24 时;
- 13) 有可直接拨通国内国际的长途电话并备有电话使用说明;
- 14) 有中英文酒店统一标志的用品,有酒店简介、价目表、住宿规章、安全疏散图、闭路电视节目单、服务指南、酒单、送餐菜单、洗衣单、针线包等;
- 15) 有中英文报纸;
- 16) 客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供充足的酒水;
- 17) 有贵重物品保险箱;
- 18) 有电子磁卡门锁;
- 19) 80%客房卫生间面积不小于 6 m²。有低噪音恭桶,精致的梳妆台(配备面盆和梳妆镜)、浴帘、晾衣绳,有酒店统一标志的质地高档的浴衣,面巾、浴巾、地巾、手巾、客用品和消耗品,浴缸带有淋浴喷头和防滑设计,有 220/110 V 电源插座、电话副机、吹风机、体重计量器,地面采用防滑的高档材料,有良好的排风系统,照明充足,24 h 供应冷热水。

B1.4.2 应提供的服务

- 1) 有旅店服务技师主持日常的接待服务工作;
- 2) 中级以上旅店服务员不少于 20%;

3) 客房和卫生间每天全面清理一次,每天更换床单及枕套,客用品和消耗品补充齐全,并应宾客要求随时进房清扫整理,补充客用品和消耗品;

4) 提供开夜床服务,放置晚安卡、鲜花或赠品;

5) 24 h 提供早餐、午餐、晚餐、夜宵送餐服务和饮用水及冰块,免费提供茶叶或咖啡;

6) 提供叫醒服务、留言服务、擦鞋服务;

7) 提供洗衣服务,可在 24 h 之内交付宾客,并能提供洗衣加急服务;

8) 宾客在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务。

B1.5 餐厅

B1.5.1 设备设施条件

1) 有与酒店接待能力相适应的中餐厅、西餐厅、宴会厅(多功能厅)、咖啡厅、酒吧,餐厅各具风格;

2) 每个餐位面积不小于 2 m²;

3) 有备餐间;

4) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套高档并备有镀金(银)的餐具;

5) 照明度应能很好的反映食品的感官性,并能烘托就餐气氛;

6) 装饰陈设符合 B1.1 的要求。

B1.5.2 应提供的服务

1) 有餐厅服务技师组织日常的接待服务工作;

2) 高级以上餐厅服务员不少于餐厅服务人员的 10%;

3) 能提供三种以上不同风味的中餐菜点;

4) 西餐供应品种不少于 50 种;

5) 服务人员能用外语介绍菜点和接待服务;

6) 晚间营业结束时间不早于 22 时;

7) 能提供宴会、酒会、自助餐、冷餐会服务。

B1.6 厨房

B1.6.1 设备设施条件

1) 厨房布局符合出品工艺流程;

2) 厨房地面采用有效防滑的高档材料,墙面满铺瓷砖,顶部有防污染处理;

3) 开生间、初加工间、烹调间、凉菜间、面点间、洗碗间独立分设并符合卫生法规和标准的要求;

4) 有成品库房和原材料库房;

5) 有先进的消毒专用设备或消毒专柜;

6) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备;

7) 工具用品以不锈钢为主;

8) 有合理良好的通风排烟设施;

9) 厨房与餐厅之间有隔音、隔热、隔味设施;

10) 厨房的温度以正常室温为宜。

B1.6.2 应提供的服务

1) 由烹调名师、大师任厨师长,烹调、面点至少各有一名名师顶岗操作;

2) 中级以上烹调师占同工种人员的 50%;其中高级烹调师占 15%;

3) 中级以上面点师占同工种人员的 30%;

4) 有菜点营养师,并对常年供应菜点进行营养分析;

5) 菜点有明确的质量标准、投料标准,严格按标准执行;

6) 所有供应品种应有很好的感官性,味道纯正,符合卫生、质量标准,具有良好的营养价值;

7) 能满足客人对出品时间的要求;

- 8) 有高档原材料制作的菜品;
- 9) 有省级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点 8 种以上及单项成套特色品种。

B1.7 公共区域

B1.7.1 设备设施条件

- 1) 有充足方便的停车条件;
- 2) 有绿化装饰物;
- 3) 四层以上的有充足的高档客用电梯,有员工专用电梯;
- 4) 分设宾客、员工及进货通道;
- 5) 有宾客和员工分设的公共卫生间且厕间和洗手间有隔断,厕位之间有隔断;
- 6) 有购物中心;
- 7) 有商务中心;
- 8) 有医务室;
- 9) 有美容美发中心;
- 10) 有应急供电专用线和应急照明灯;
- 11) 有消防安全控制中心;
- 12) 有规范的公共标识;
- 13) 所有的设备设施满足 B1.1 的要求。

B1.7.2 应提供的服务

- 1) 商务中心代售邮票;代发信件,办理电报、传真、复印、国际长途电话、彩扩冲印等服务项目,提供打字、秘书等商务办公服务;
- 2) 提供游览、预定文娱节目票等观光服务;
- 3) 提供医疗服务;
- 4) 公共卫生间应提供必要的卫生用品和服务;
- 5) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间,有专人负责清洁卫生。

B1.8 服务质量要求

- 1) 按照 GB/T 19002 建立质量保证体系,有完整的文件化程序,有完整的质量记录,有预防和改进措施;
- 2) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程,提供规范化服务;
- 3) 所有的工作人员树立诚实有信,敬岗爱业,守职尽责,讲究效率的服务意识,仪表仪容能反映良好的礼节礼貌,服务技能娴熟,语言得体,有热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量;
- 4) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能;
- 5) 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员。

B1.9 选择项目(共 59 项,至少具备 22 项) ✓

B1.9.1 客房(7 项)

- 1) 所有套房分设供主人和来访客人使用的卫生间;
- 2) 卫生间有饮用水系统;
- 3) 设商务楼层,在楼层办理入住和离店手续,楼层有供客人使用的商务中心和休息场所;
- 4) 商务楼层的客房内有传真机、打字机;
- 5) 商务楼层的客房内配备电脑微机、打印机;
- 6) 有复式套房;
- 7) 有总统套房。

B1.9.2 餐厅(7 项)

- 1) 有对外营业的饼屋(点心面包房);

- 2) 有茶社;
- 3) 有 10 个以上不同风味的餐厅;
- 4) 有二种以上异国风味餐厅,配有专门的厨房;
- 5) 有 24 h 营业的餐厅;
- 6) 有高级技师;
- 7) 有食品检验室。

B1.9.3 商务设施及服务(4 项)

- 1) 提供国际互联网(internet)服务;
- 2) 有封闭的电话间(至少 2 个以上);
- 3) 有洽谈室(20 m²);
- 4) 提供笔译、口译和专职秘书服务。

B1.9.4 会议设施(8 项)

- 1) 有容纳 200 人以上的专用会议厅,配有衣帽间;
- 2) 至少配有 5 个小会议室;
- 3) 有同声传译设施(4 种语言以上);
- 4) 有电话会议设施;
- 5) 有专门的复印室,配备足够的复印设备;
- 6) 有胶卷冲印室;
- 7) 有闭路电视现场转播系统;
- 8) 有 5000 m² 的展览厅。

B1.9.5 健康娱乐设施(29 项)

- 1) 专用的歌舞厅;
- 2) 卡拉 OK 厅或 KTV 房(5 间以上);
- 3) 游戏机室;
- 4) 棋牌室;
- 5) 影剧院;
- 6) 定期歌舞表演;
- 7) 健身房;
- 8) 按摩房;
- 9) 桑拿浴;
- 10) 蒸汽浴;
- 11) 冲浪浴;
- 12) 日光浴室;
- 13) 室内游泳池;
- 14) 室外游泳池;
- 15) 网球场;
- 16) 保龄球室(至少 4 道);
- 17) 乒乓球室;
- 18) 排球室;
- 19) 桌球室;
- 20) 阿尔法健身按摩器;
- 21) 高尔夫球练习场;
- 22) 电子模拟高尔夫球场;

- 23) 高尔夫球场;
- 24) 庭院花园;
- 25) 壁球室;
- 26) 精品屋;
- 27) 独立的书屋;
- 28) 独立的鲜花屋;
- 29) 婴儿看护及儿童娱乐室。

B1.9.6 其他(4项)

- 1) 有国家认可的中华老字号称号;
- 2) 有中国烹饪名师、大师;
- 3) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉;
- 4) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌。

B2 一级酒店

B2.1 建筑设备设施基本条件

建筑物结构良好,布局科学合理、精致周密,接待服务功能完善齐备;设备设施舒适、方便、安全且性能先进,质地高档;装饰、陈设的材质华贵,工艺考究。

B2.1.1 有中央空调系统,背景音乐系统,自备发电系统或双路供电系统,自动喷淋系统,电脑联网系统,闭路电视系统,卫星电视接收系统。

B2.1.2 客房和餐厅有十分有效的隔音隔味处理。

B2.1.3 有符合仓储条件的库房。

B2.1.4 有为残疾人服务的设备设施。

B2.2 环境保护和安全卫生条件

- 1) 根据国家消防、安全、卫生等现行的法规和标准,配备相应的设备设施;
- 2) 有符合环境保护要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备。

B2.3 前厅

B2.3.1 设备设施条件

- 1) 面积宽敞,与接待能力相适应;
- 2) 有宾客休息等候的场所和条件,舒适典雅;
- 3) 装饰陈设符合 B2.1 的要求,并有体现豪华气氛的陈设;
- 4) 总服务台有中英文标识,分区段设置预定接待、问讯、结帐、外币兑换,有服务人员和宾客同时开启的贵重物品保险箱,可以接受国内国际客房预定,24 h 有工作人员在岗;
- 5) 设大堂副理,18 h 在前厅服务;
- 6) 有门卫接应员,18 h 迎送客人,并代客预定和安排出租车;
- 7) 有专职行李员,有专用的行李车,18 h 提供行李服务;
- 8) 有世界时区钟、公共国际国内电话和内线电话;
- 9) 有酒店布局示意图。

B2.3.2 应提供的服务

- 1) 提供留言服务、查询服务、一次性总帐单服务(购物除外)、信用卡服务、外币兑换服务、店内寻人服务;礼宾接送服务、为残疾人提供特殊服务;
- 2) 总服务台提供中英文的酒店服务项目宣传品、酒店价目表、本地交通图、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊;
- 3) 工作人员能用流利的 2 种(英语为必备语种)外语进行接待服务;

4) 电话总机至少能用 3 种外语(英语为必备语种)为客人提供服务。

B2.4 客房

B2.4.1 设备设施条件

- 1) 至少有 50 间以上可供出租的客房,客房全部有卫生间;
- 2) 有单人房、套房和豪华套房;
- 3) 70%客房的面积(不含卫生间)不小于 18 m²;
- 4) 客房装饰和家具用品符合 B2.1 的要求;
- 5) 地面满铺高级地毯或高级木地板或其他高档装饰材料,墙面有精美的装饰和装饰物;
- 6) 有遮光窗帘和内窗帘;
- 7) 茶具、饮具齐全;
- 8) 室内采用区域照明;
- 9) 有十分有效的防噪音及隔音措施;
- 10) 有温度调节控制器;
- 11) 有精致高档的写字台、茶几、沙发(扶手椅)、床头灯、落地灯、台灯、床头控制柜、衣橱及衣架、梳妆镜(凳)、穿衣镜、行李架、软垫床;
- 12) 有彩色电视机和可供选择的调控音响,闭路电视播放结束时间不早于 24 时;
- 13) 有可直接拨通国内国际的长途电话并备有电话使用说明;
- 14) 有中外文的酒店统一标志的用品,有酒店简介、价目表、住宿规章、安全疏散图、闭路电视节目单、服务指南、酒单、送餐菜单、洗衣单、针线包、报纸等;
- 15) 客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供充足的酒水;
- 16) 有贵重物品保险箱;
- 17) 有电子磁卡门锁;
- 18) 80%客房卫生间面积不小于 5 m²,有低噪音恭桶,精致的梳妆台(配备面盆和梳妆镜)、浴帘、晾衣绳,有酒店统一标志的质地高档的浴衣、面巾、浴巾、地巾、手巾、客用品和消耗品,浴缸带有淋浴喷头和防滑设计,有 220/110 V 电源插座、电话副机、吹风机、体重计量器,地面采用防滑的高档材料,有良好的排风系统,照明充足,24 h 供应冷热水。

B2.4.2 应提供的服务

- 1) 有旅店服务技师主持日常的接待服务工作;
- 2) 中级以上旅店服务员不少于 15%;
- 3) 客房和卫生间每天全面清理一次,每天更换床单及枕套,客用品和消耗品补充齐全,并应宾客要求随时进房清扫整理,补充客用品和消耗品;
- 4) 提供开夜床服务,放置晚安卡、鲜花或赠品;
- 5) 24 h 提供早餐、午餐、晚餐、夜宵送餐服务和饮用水及冰块,免费提供茶叶或咖啡;
- 6) 提供叫醒服务、留言服务、擦鞋服务;
- 7) 提供洗衣服务,可在 24 h 之内交付客人,并能提供洗衣加急服务;
- 8) 宾客在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务。

B2.5 餐厅

B2.5.1 设备设施条件

- 1) 有与酒店接待能力相适应的中餐厅、西餐厅、宴会厅(多功能厅)、咖啡厅、酒吧。餐厅各具风格;
- 2) 每个餐位面积不小于 1.8 m²;
- 3) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套高档并备有镀金(银)的餐具;
- 4) 照明度应能很好地反映食品的感官性,并能烘托就餐气氛;
- 5) 装饰陈设符合 B2.1 的要求。

B2.5.2 应提供的服务

- 1) 高级以上餐厅服务员不少于餐厅服务人员的 10%；
- 2) 能提供两种以上不同风味中餐菜点；
- 3) 服务人员能用外语介绍菜点和接待服务；
- 4) 晚间营业结束时间不早于 22 时；
- 5) 能提供宴会、酒会、自助餐、冷餐会服务。

B2.6 厨房

B2.6.1 设备设施条件

- 1) 厨房布局符合出品工艺流程；
- 2) 厨房地面采用有效防滑的高档材料，墙面满铺瓷砖，顶部有防污染处理；
- 3) 开生间、初加工间、烹调间、凉菜间、面点间、洗碗间独立分设，并符合卫生法规和标准的要求；
- 4) 有原材料库房；
- 5) 有先进的专用消毒设备或消毒专柜；
- 6) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备；
- 7) 工具用品以不锈钢为主；
- 8) 有合理良好的通风排烟设施；
- 9) 厨房与餐厅之间有隔音、隔热、隔味设施；
- 10) 厨房的温度应以正常室温为宜。

B2.6.2 应提供的服务

- 1) 有烹调、面点名师各一名顶岗操作；
- 2) 中级以上烹调师、面点师各不少于同工种人员的 30%；
- 3) 有菜点营养师，并对常年供应菜点进行营养分析；
- 4) 菜点有明确的质量标准、投料标准，严格按标准执行；
- 5) 所有供应品种应有很好的感官性，味道纯正，符合卫生、质量标准，具有良好的营养价值；
- 6) 能满足客人对出品时间的要求；
- 7) 有高档原材料制作的菜品；
- 8) 有省级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点 6 种以上及单项成套特色品种。

B2.7 公共区域

B2.7.1 设备设施条件

- 1) 有充足方便的停车条件；
- 2) 有绿化装饰物；
- 3) 四层以上的有充足的高档客用电梯，有员工专用电梯；
- 4) 分设宾客、员工及进货通道；
- 5) 有宾客和员工分设的公共卫生间，且厕间和洗手间有隔断，厕位之间有隔断；
- 6) 有购物中心；
- 7) 有商务中心；
- 8) 有医务室；
- 9) 有美容美发中心；
- 10) 有应急供电专用线和应急照明灯；
- 11) 有消防安全控制中心；
- 12) 有规范的公共标识；
- 13) 所有的设备设施满足 B2.1 的要求。

B2.7.2 应提供的服务

- 1) 商务中心代售邮票,代发信件,办理电报、传真、复印、国际长途电话、彩扩冲印等服务项目,提供打字、秘书等商务办公服务;
- 2) 提供游览、预定文娱节目票等观光服务;
- 3) 提供医疗服务;
- 4) 公共卫生间应提供必要的卫生用品和服务;
- 5) 供客人使用的走廊、楼道、过厅和卫生间,有专人负责清洁卫生。

B2.8 服务质量要求

- 1) 按照 GB/T 19002 建立质量保证体系,有完整的文件化程序,有完整的质量记录,有预防和改进措施;
- 2) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程,提供规范化服务;
- 3) 所有的工作人员树立诚实有信,敬岗爱业,守职尽责,讲究效率的服务意识,仪表仪容能反映良好的礼节礼貌,服务技能娴熟,语言得体,有热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量;
- 4) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能;
- 5) 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员。

B2.9 选择项目(共 59 项,至少具备 18 项)

B2.9.1 客房(7 项)

- 1) 所有套房分设供主人和来访客人使用的卫生间;
- 2) 卫生间有饮用水系统;
- 3) 设商务楼层,在楼层办理入住和离店手续,楼层有供客人使用的商务中心和休息场所;
- 4) 商务楼层的客房内有传真机、打字机;
- 5) 商务楼层的客房内配备电脑微机、打印机;
- 6) 有复式套房;
- 7) 有总统套房。

B2.9.2 餐厅(7 项)

- 1) 有对外营业的饼屋(点心面包房);
- 2) 有茶社;
- 3) 有 10 个以上不同风味的餐厅;
- 4) 有二种以上异国风味餐厅,配有专门的厨房;
- 5) 有 24 h 营业的餐厅;
- 6) 有高级技师;
- 7) 有食品检验室。

B2.9.3 商务设施及服务(4 项)

- 1) 提供国际互联网(internet)服务;
- 2) 有封闭的电话间(至少 2 个以上);
- 3) 有洽谈室(20 m²);
- 4) 提供笔译、口译和专职秘书服务。

B2.9.4 会议设施(8 项)

- 1) 有容纳 200 人以上的专用会议厅,配有衣帽间;
- 2) 至少配有 5 个小会议室;
- 3) 有同声传译设施(4 种语言以上);
- 4) 有电话会议设施;
- 5) 有专门的复印室,配备足够的复印设备;
- 6) 有胶卷冲印室;

- 7) 有闭路电视现场转播系统;
- 8) 有 5000 m² 的展览厅。

B2.9.5 健康娱乐设施(29 项)

- 1) 专用的歌舞厅;
- 2) 卡拉 OK 厅或 KTV 房(5 间以上);
- 3) 游戏机室;
- 4) 棋牌室;
- 5) 影剧院;
- 6) 定期歌舞表演;
- 7) 健身房;
- 8) 按摩房;
- 9) 桑拿浴;
- 10) 蒸汽浴;
- 11) 冲浪浴;
- 12) 日光浴室;
- 13) 室内游泳池;
- 14) 室外游泳池;
- 15) 网球场;
- 16) 保龄球室(至少 4 道);
- 17) 乒乓球室;
- 18) 排球室;
- 19) 桌球室;
- 20) 阿尔法健身按摩器;
- 21) 高尔夫球练习场;
- 22) 电子模拟高尔夫球场;
- 23) 高尔夫球场;
- 24) 庭院花园;
- 25) 壁球室;
- 26) 精品屋;
- 27) 独立的书屋;
- 28) 独立的鲜花屋;
- 29) 婴儿看护及儿童娱乐室。

B2.9.6 其他(4 项)

- 1) 有国家认可的中华老字号称号;
- 2) 有中国烹饪名师、大师;
- 3) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉;
- 4) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌。

B3 二级酒店

B3.1 建筑与设备设施基本条件

建筑物结构良好,布局科学合理,接待服务功能比较齐全;设备设施安全、方便,性能比较先进,完好率 100%;装饰、陈设的材质优良。

B3.1.1 客房和餐厅有十分有效的隔音、隔味处理。

B3.1.2 有空调设施,电脑系统,自备发电系统或双路供电系统,闭路电视系统或卫星电视接收系统。

B3.1.3 有为残疾人服务的设备设施。

B3.2 环境保护和安全卫生条件

- 1) 根据国家消防、安全、卫生等现行法规和标准,配备相应的设备设施;
- 2) 有符合环境保护要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备。

B3.3 前厅

B3.3.1 设备设施条件

- 1) 面积宽敞,有供宾客休息的区域和设施;
- 2) 装饰陈设符合 B3.1 的要求,有美化环境的装饰陈设;
- 3) 总服务台有中外文标识,分区段设置接待、问讯、结帐、外币兑换,有服务人员和宾客同时开启的贵重物品保险箱,可以接受国内国际客房预定,24 h 有工作人员在岗;
- 4) 设大堂副理,16 h 在前厅服务;
- 5) 有门卫接应员,16 h 迎送客人,并代客预定和安排出租车;
- 6) 有专职行李员,有专用的行李车,16 h 提供行李服务;
- 7) 设置世界时区钟、有国际国内公用电话和内线电话;
- 8) 有酒店布局示意图。

B3.3.2 应提供的服务

- 1) 总服务台提供留言服务,查询服务,一次性总帐单服务(购物除外),信用卡服务,外币兑换服务,店内寻人服务,为残疾人提供特殊服务,中外文的酒店服务项目宣传品,酒店价目表,本地交通图,各种交通工具时刻表,与客人相适应的报刊;
- 2) 工作人员能用外语进行接待服务。

B3.4 客房

B3.4.1 设备设施条件

- 1) 至少有 50 间以上可供出租的客房,客房全部有卫生间;
- 2) 有单人房和套房;
- 3) 70%客房的面积(不含卫生间)不小于 14 m²;
- 4) 客房装饰和家具用品符合 B3.1 的要求;
- 5) 地面满铺地毯或木地板,墙面有装饰物;
- 6) 有遮光窗帘和内窗帘;
- 7) 室内采用区域照明;
- 8) 具备有效的防噪音及隔音措施;
- 9) 有精致的写字台、茶几、座椅、床头灯、台灯、床头控制柜、衣橱及衣架、行李架、软垫床、梳妆镜;
- 10) 有彩色电视机、闭路电视演播或卫星电视节目,有可供选择的调控音响系统,闭路电视播放结束时间不早于 24 时;
- 11) 有可直接拨通国内国际的长途电话并备有电话机使用说明;
- 12) 有酒店统一标志的用品。有酒店简介、价目表、安全疏散图、闭路电视节目单、服务指南、酒单、送餐菜单、报纸与针线包;
- 13) 客房内设小冰箱,提供饮料,套房内设微型酒吧;
- 14) 有贵重物品保险箱;
- 15) 有电子磁卡门锁;
- 16) 卫生间面积不小于 4 m²,有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆和梳妆镜)、浴帘、晾衣绳,酒店统一标志的面巾、浴巾、客用品和消耗品,浴缸带有淋浴喷头,有电源插座,地面采用防滑材料,有良好的排风系统,良好的区域照明,24 h 供应冷热水。

B3.4.2 应提供的服务

- 1) 有高级以上旅店服务员主持日常的接待服务工作;
- 2) 中级以上服务员不少于 10%;
- 3) 客房和卫生间每天全面清理一次,每天更换床单及枕套,及时补充客用品和消耗品;
- 4) 提供开夜床服务,有晚安卡;
- 5) 24 h 提供饮用水,免费提供茶叶;
- 6) 提供叫醒服务、留言服务;
- 7) 提供洗衣服务,可在 24 h 之内交付客人,并能提供洗衣加急服务;
- 8) 宾客在房间会客,可应要求提供加椅和茶水服务。

B3.5 餐厅

B3.5.1 设备设施条件

- 1) 有与酒店接待能力相适应的中餐厅、西餐厅、宴会单间(小宴会厅)、酒吧;
- 2) 每个餐位面积不小于 1.6 m²;
- 3) 桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套;
- 4) 装饰陈设满足 B3.1 的要求。

B3.5.2 应提供的服务

- 1) 中级以上餐厅服务员不少于餐厅服务人员的 10%;
- 2) 能提供两种以上不同风味中餐菜点;
- 3) 有能用外语接待宾客的服务人员;
- 4) 晚间营业结束时间不早于 21 时;
- 5) 能提供宴会、自助餐服务。

B3.6 厨房

B3.6.1 设备设施条件

- 1) 厨房布局符合出品工艺流程;
- 2) 厨房地面采用有效防滑的高档材料,墙面满铺瓷砖;
- 3) 初加工间、烹调间、凉菜间、面点间、洗碗间独立分设,并符合卫生法规和标准的要求;
- 4) 有原材料库房;
- 5) 有先进的专用消毒设备或消毒专柜;
- 6) 有冷藏、冷冻和保鲜设备;
- 7) 工具用品以不锈钢材料为主;
- 8) 有合理良好的通风排烟设施;
- 9) 厨房与餐厅之间有隔音、隔热、隔味设施。

B3.6.2 应提供的服务

- 1) 有烹调、面点名师各一名顶岗操作;
- 2) 中级以上烹调师、面点师各不少于同工种人员的 20%;
- 3) 有菜点营养分析人员,并对常年供应菜点进行营养分析;
- 4) 菜点有明确的质量标准、投料标准,严格按标准执行;
- 5) 所有供应品种应有很好的感官性,味道纯正,符合卫生、质量标准,具有良好的营养价值;
- 6) 能满足客人对出品时间的要求;
- 7) 有高档原材料制作的菜品;
- 8) 有省级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点 5 种以上及单项成套特色品种。

B3.7 公共区域

B3.7.1 设备设施条件

- 1) 有方便的停车条件;
- 2) 四层以上的有客用电梯和员工专用电梯;
- 3) 分设宾客员工及进货通道;
- 4) 有宾客和员工分设的公共卫生间,且厕间和洗手间有隔断,厕位之间有隔断;
- 5) 有购物中心;
- 6) 有商务中心;
- 7) 有美容美发中心;
- 8) 有应急供电专用线和应急照明灯;
- 9) 有消防安全控制中心;
- 10) 有规范的公共标识;
- 11) 所有的设备设施满足 B3.1 的要求。

B3.7.2 应提供的服务

- 1) 商务中心代售邮票,代发信件,办理电报、传真、复印、打印、国际长途电话服务项目;
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间,有专人负责清洁卫生。

B3.8 服务质量要求

- 1) 按照 GB/T 19002 建立质量保证体系,有完整的文件化程序,有完整的质量记录,有预防和改进措施;
- 2) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程,提供规范化服务;
- 3) 所有的工作人员应树立诚实有信,敬岗爱业,守职尽责,讲究效率的服务意识,讲究仪表仪容、礼节礼貌,服务技能娴熟,保持热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量;
- 4) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能;
- 5) 有经过专业培训的管理技术人员。

B3.9 选择项目(共 60 项,至少具备 12 项)

B3.9.1 客房(7 项)

- 1) 所有套房分设供主人和来访客人使用的卫生间;
- 2) 卫生间有饮用水系统;
- 3) 设商务楼层,在楼层办理入住和离店手续,楼层有供客人使用的商务中心和休息场所;
- 4) 商务楼层的客房内有传真机、打字机;
- 5) 商务楼层的客房内配备电脑微机、打印机;
- 6) 有复式套房;
- 7) 有总统套房。

B3.9.2 餐厅(8 项)

- 1) 有对外营业的饼屋(点心面包房);
- 2) 有茶社;
- 3) 有 10 个以上不同风味的餐厅;
- 4) 有二种以上异国风味餐厅,配有专门的厨房;
- 5) 有 24 h 营业的餐厅;
- 6) 有高级技师;
- 7) 有营养师;
- 8) 有食品检验室。

B3.9.3 商务设施及服务(4 项)

- 1) 提供国际互联网(internet)服务;
- 2) 有封闭的电话间(至少 2 个以上);

- 3) 有洽谈室(20 m²);
- 4) 提供笔译、口译和专职秘书服务。

B3.9.4 会议设施(8项)

- 1) 有容纳 200 人以上的专用会议厅,配有衣帽间;
- 2) 至少配有 2 个小会议室;
- 3) 有同声传译设施(4 种语言以上);
- 4) 有电话会议设施;
- 5) 有专门的复印室,配备足够的复印设备;
- 6) 有胶卷冲印室;
- 7) 有闭路电视现场转播系统;
- 8) 有 5000 m² 的展览厅。

B3.9.5 健康娱乐设施(29项)

- 1) 专用的歌舞厅;
- 2) 卡拉 OK 厅或 KTV 房(5 间以上);
- 3) 游戏机室;
- 4) 棋牌室;
- 5) 影剧院;
- 6) 定期歌舞表演;
- 7) 健身房;
- 8) 按摩房;
- 9) 桑拿浴;
- 10) 蒸汽浴;
- 11) 冲浪浴;
- 12) 日光浴室;
- 13) 室内游泳池;
- 14) 室外游泳池;
- 15) 网球场;
- 16) 保龄球室(至少 4 道);
- 17) 乒乓球室;
- 18) 排球室;
- 19) 桌球室;
- 20) 阿尔法健身按摩器;
- 21) 高尔夫球练习场;
- 22) 电子模拟高尔夫球场;
- 23) 高尔夫球场;
- 24) 庭院花园;
- 25) 壁球室;
- 26) 精品屋;
- 27) 独立的书屋;
- 28) 独立的鲜花屋;
- 29) 婴儿看护及儿童娱乐室。

B3.9.6 其他(4项)

- 1) 有国家认可的中华老字号称号;

- 2) 有中国烹饪名师、大师;
- 3) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉;
- 4) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌。

B4 三級酒店

B4.1 建筑与设备设施基本条件

建筑物结构良好,布局合理;设备设施安全、方便,完好率 100%;有较好的装饰、装修。

B4.1.1 客房和餐厅有隔音、隔味处理。

B4.1.2 有空调设施。

B4.1.3 有为残疾人服务的设备设施。

B4.2 环境保护和安全卫生条件

- 1) 根据国家消防、安全、卫生现行法规和标准,配备相应的设备设施;
- 2) 有符合环境保护要求的排污、消烟、除尘设施和垃圾存放设备。

B4.3 前厅

B4.3.1 设备设施条件

- 1) 有接待前厅和总服务台;
- 2) 总服务台有中英文标识,设置接待、问讯、结帐服务,24 h 有工作人员在岗;
- 3) 设大堂副理;
- 4) 有行李员,提供行李服务;
- 5) 有世界时区钟、有国际国内公用电话和内线电话。

B4.3.2 应提供的服务

总服务台提供留言服务,查询服务,外币兑换服务,为残疾人提供特殊服务,提供酒店的服务项目宣传品、酒店价目表、本地交通图、各种交通工具时刻表,有报刊。

B4.4 客房

B4.4.1 设备设施条件

- 1) 至少有 50 间以上可供出租的客房,75%客房有卫生间;
- 2) 客房装饰和家具用品使用性能良好;
- 3) 有写字台、座椅、床头控制柜、衣橱及衣架、行李架、梳妆台、台灯、软垫床,室内照明充足;
- 4) 有彩色电视机;
- 5) 有可通过总机拨通国内国际的长途电话并备有电话使用说明;
- 6) 有酒店必要的文具用品,酒店简介、价目表、安全疏散图、服务指南和报纸;
- 7) 卫生间面积不小于 4 m²,有抽水恭桶、面盆和梳妆镜、淋浴或浴缸,有必要的客用品和消耗品,地面采用防滑材料,有良好的照明,24 h 供应冷水,16 h 供应热水;
- 8) 客房中没有卫生间的楼层设有男女公用卫生间,有男女分设的公共浴室。

B4.4.2 应提供的服务

- 1) 客房和卫生间每天全面清理一次,每天更换床单及枕套,及时补充客用品和消耗品;
- 2) 24 h 提供饮用水,免费提供茶叶;
- 3) 提供叫醒服务、留言服务;
- 4) 提供洗衣服务,可在 24 h 之内交付客人。

B4.5 餐厅

B4.5.1 设备设施条件

- 1) 有小型宴会厅、零点餐厅和雅座;
- 2) 每个餐位面积不小于 1.6 m²。

B4.5.2 应提供的服务

- 1) 提供传统风味特色的正餐；
- 2) 晚间营业结束时间不早于 20 时；
- 3) 能提供宴会、自助餐服务。

B4.6 厨房

B4.6.1 设备设施条件

- 1) 厨房布局符合出品工艺流程；
- 2) 厨房地面采用有效防滑的材料,墙面满铺瓷砖；
- 3) 烹调间、凉菜间、洗碗间独立分设,并符合卫生法规和标准的要求；
- 4) 厨具材料以不锈钢材料为主；
- 5) 有先进的专用消毒设备或消毒专柜；
- 6) 有冷藏设备；
- 7) 有良好的通风排烟设施。

B4.6.2 应提供的服务

- 1) 菜点有明确的质量标准、投料标准,严格按标准执行；
- 2) 所有的供应品种符合卫生、质量标准,具备良好的营养价值。

B4.7 公共区域

B4.7.1 设备设施条件

- 1) 有停车条件；
- 2) 四层以上有客用电梯；
- 3) 有宾客和员工分设的公共卫生间；
- 4) 有小商品供应；
- 5) 有商务中心；
- 6) 有规范的公共标识。

B4.7.2 应提供的服务

- 1) 商务中心代售邮票,代发信件,提供复印、打印、传真服务；
- 2) 会议服务应提供茶水和音响服务。

B4.8 服务质量要求

- 1) 按照 GB/T 19002 建立质量保证体系,有完整的文件化程序,有完整的质量记录,有预防和改进措施；
- 2) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程,提供规范化服务；
- 3) 所有的工作人员应树立诚实有信,敬岗爱业,守职尽责,讲究效率的服务意识,讲究仪表仪容、礼节礼貌,服务技能娴熟,保持热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量；
- 4) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能；
- 5) 有经过专业培训的管理技术人员。

B5 四级酒店(经济型旅馆)

B5.1 建筑与设备设施基本条件

- 1) 建筑物结构良好,布局合理;设备设施安全、方便,完好率 100%;装饰装修简洁明快；
- 2) 有采暖、制冷设备,各区域通风良好。

B5.2 环境保护和安全卫生基本条件

根据国家消防、安全、卫生现行法规和标准,配备相应的设备设施。

B5.3 前厅

B5.3.1 设备设施条件

- 1) 有前厅和服务台,24 h 接待客人;
- 2) 有行李推车,必要时提供行李服务;
- 3) 有供宾客使用的国内公用电话和内线电话。

B5.3.2 应提供的服务

总服务台提供留言服务、查询服务、服务项目宣传品、价目表、本地交通图、各种交通工具时刻表。

B5.4 客房**B5.4.1 设备设施条件**

- 1) 至少有 50 间以上可提供出租的客房,50%的客房有卫生间;
- 2) 客房装饰装修和家具用品使用性能良好,无异味;
- 3) 有座椅、床头柜、衣架、软垫床;
- 4) 有彩色电视机;
- 5) 有通过总机拨通国内的长途电话及电话使用说明;
- 6) 卫生间有抽水恭桶、面盆和梳妆镜、淋浴或浴缸,有必要的客用品和消耗品,地面采用防滑材料,有良好的照明,24 h 供应冷水,16 h 供应热水;
- 7) 客房中没有卫生间的楼层设有男女公用卫生间,有男女分设的公共浴室。

B5.4.2 应提供的服务

- 1) 客房和卫生间每天全面清理一次,每天更换床单及枕套,及时补充客用品和消耗品;
- 2) 16 h 提供饮用水,免费提供茶叶。

B5.5 餐厅**B5.5.1 设备设施条件**

- 1) 每个餐位面积不小于 1.6 m²;
- 2) 建筑、装饰符合 B5.1 的要求。

B5.5.2 应提供的服务

- 1) 提供传统风味特色的正餐;
- 2) 供应方便快餐,实惠、卫生;
- 3) 晚间营业结束时间不早于 20 时。

B5.6 厨房**B5.6.1 设备设施条件**

- 1) 厨房布局合理;
- 2) 厨房地面采用防滑材料,墙面满铺瓷砖;
- 3) 烹调间、凉菜间、洗碗间独立分设,并符合卫生法规和标准的要求;
- 4) 厨具材料以不锈钢材料为主;
- 5) 有消毒设备、冷藏设备;
- 6) 有良好的通风排烟设施。

B5.6.2 应提供的服务

所有供应品种符合卫生、质量标准,具备良好的营养价值。

B5.7 公共区域

- 1) 四层以上有客用电梯;
- 2) 有公共卫生间,有规范的公共标识。

B5.8 服务质量要求

- 1) 建立健全岗位职责和服务质量标准;
- 2) 各岗位的服务工作应严格按照服务操作规程,提供规范化服务;

- 3) 所有的工作人员应树立诚实有信,敬岗爱业,守职尽责,注重效率的服务意识,讲究仪表仪容、礼节礼貌,服务技能娴熟,保持热情、周到、礼貌的服务态度和优质高效的服务质量;
 - 4) 各岗位工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能;
 - 5) 有经过专业培训的管理技术人员。
-