



酒店行业评级方法

前 言

本框架旨在帮助发行人、投资者以及其他相关机构了解鹏元资信评估有限公司评估酒店行业企业的信用状况过程中主要考虑的因素及评级基本框架。需要指出的是，本框架并未涵盖鹏元资信评估有限评级时所考虑的所有因素，在确定最终级别时可能会因具体企业情况的不同而有所区别。

鹏元资信评估有限公司对酒店行业企业的信用评估主要是围绕其内外部经营环境和财务实力来判断其整体实力及未来偿债能力，我们考察的主要因素有行业环境、企业经营与竞争、公司管理与战略、公司治理、盈利能力、偿债能力、现金流等因素。我们在分析上述因素的基础上，发布酒店行业评级方法框架。

一、行业概况

1、行业的界定

适用于本评级框架的中国酒店企业的定义及界定如下：

酒店业是一种集中提供住宿（和餐饮、娱乐）服务并且表现为具有综合接待功能的旅游服务行业，酒店业与旅行社业、资源景区业共同构成了旅游业的三大支柱。鹏元资信评估有限公司界定酒店企业的标准参照《我国上市公司的行业分类标准》，即以营业收入来划分，酒店业务的营业收入占公司总营业收入的比重大于或等于 50%的企业归属酒店企业，如酒店业务收入比重不到 50%，但比其他业务收入高出 30%也划入酒店企业。

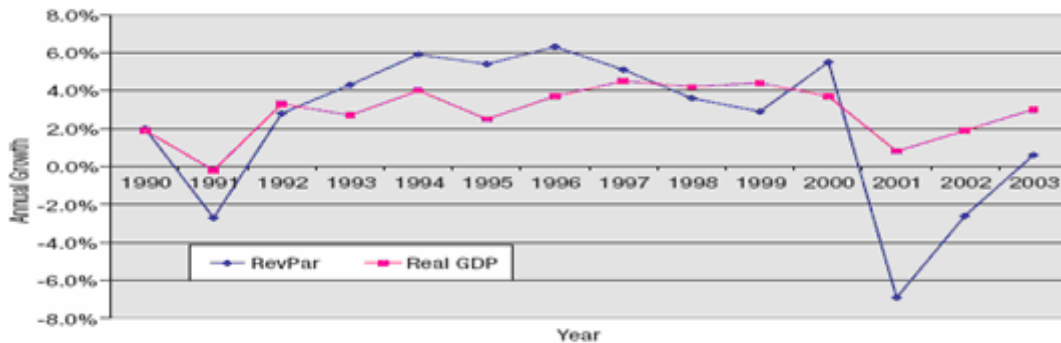
2、酒店行业特点

(1) 酒店行业与经济周期的相关性强，受宏观经济环境影响明显。

酒店行业是一个比较典型的周期型行业，其与经济周期具有较强的相关性。一般来讲，当经济处于上升时期，企业商务往来更为频繁，居民可支配收入增加，引起酒店需求的增长，刺激酒店行业会相应扩张，而当经济处于衰退时，企业商务往来及居民可支配收入相应减少，酒店行业的需求也因此减少，引起酒店行业下跌。

酒店经营者和投资者通常用RevPAR（Revenue Per Available Room）衡量酒店经营水平（其计算公式为： $\text{RevPAR} = \text{客房收入} \div \text{可供出租客房数}$ 或“ $\text{客房出租率} \times \text{平均房价}$ ”），从美国经验来看，RevPAR与GDP之间具有明显的相关性（如图1所示），这表明酒店行业与经济周期相关性强。

图1 RevPAR同实际GDP之间的关系



数据来源：Smith Travel Research

(2) 进入门槛较低

构成行业进入壁垒的规模经济、产品差别化、资金需求量、销售渠道、技术优势、行业政策等，在酒店行业投资中，均难以构成大的障碍。在酒店行业，除酒店品牌外，其他一切优势都难以独享，任何创新都可能在短期内被同行模仿。但由于资本和管理技术是酒店经营和发展的重要因素，这两大因素从一定程度上提高了酒店行业进入的门槛。酒店企业在资金方面遇到的主要障碍是来自于现在城市中新建酒店的地价、建筑、租金、内外装修、人员工资等方面的刚性支出越来越高；而酒店成功经营的关键则依赖于经营管理能力和服务质量水平，酒店需要特有的管理模式、经验积累以及统一的酒店预订销售体系等现代化技术。从行业内看，高断酒店进入门槛相对较高，中低端酒店则相对更容易进入，竞争也更为激烈。

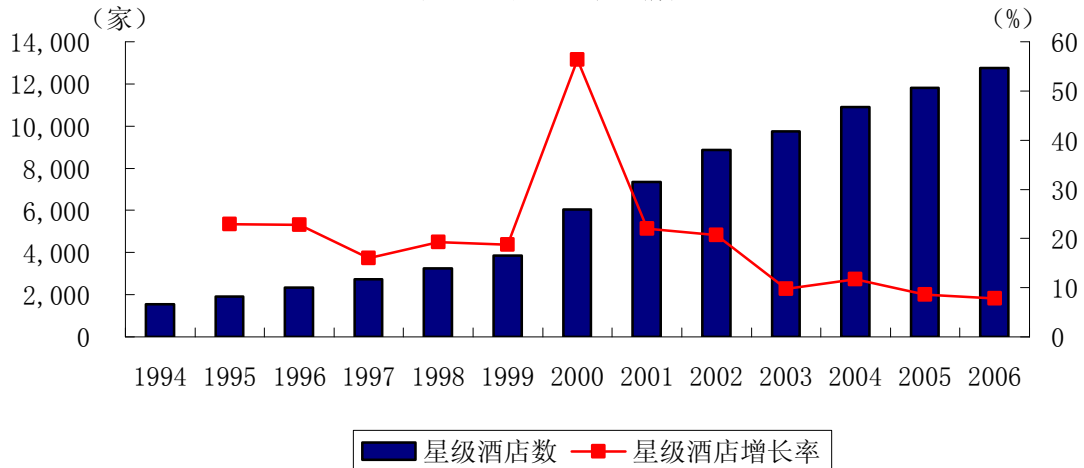
(3) 易受突发事件影响

酒店行业的经营状况受突发事件的影响较大，国内外重大的政治、经济形势变化或者自然灾害、公共危机、重大疫情等都会给整个行业带来一定冲击，从而对酒店行业的客房出租率和平均房价等经营业绩产生影响。如2003年的SARS 危机给本行业经营造成了很大的负面影响，以2003年SARS为例，SARS疫情使我国五星级酒店的当年的入住率从2002年的66.3%下降到56.3%，下降10个百分点，此外，在图1中我们也看到：由于9.11事件，美国酒店业也同样遭受巨大打击。

3、行业发展现状

随着国民经济的快速发展，旅游消费及商务活动的增加十分迅速，刺激了我国酒店行业飞速发展。2007年，全国酒店数量达到14327家，其中五星级361家，四星级1631家，酒店客房数达到160万间，其中星级酒店数量增长明显，2007年新评定星级酒店65家，比2006年增长30家，同比增长幅度超过20%。我国星级酒店增长情况如下图所示：

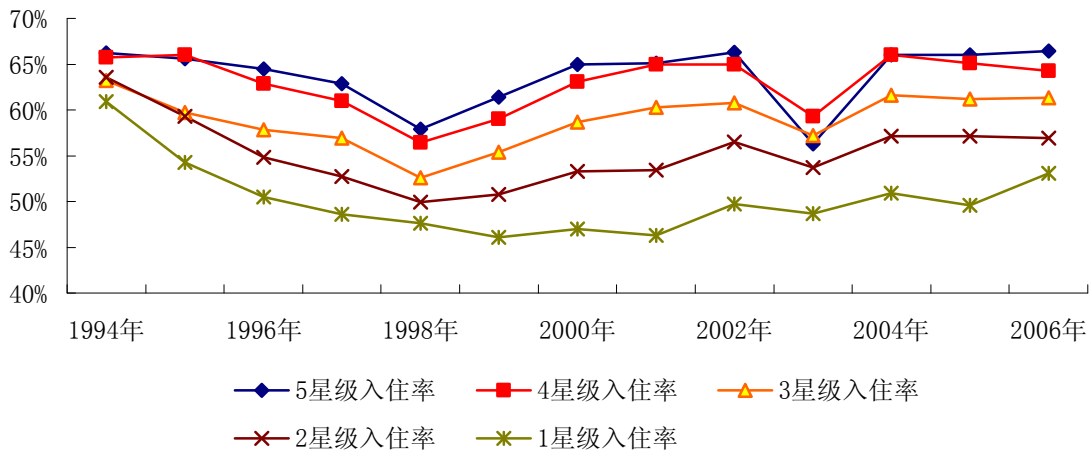
图2 星级酒店增长情况



数据来源：国家旅游局

虽然我国星级酒店供给快速增加，但星级酒店的入住率并未因此下降。除了因2003年受SARS影响外，星级酒店的入住率都非常稳定，而且近年来，各星级酒店的入住率均有一定的增长。

图3 星级酒店入住率

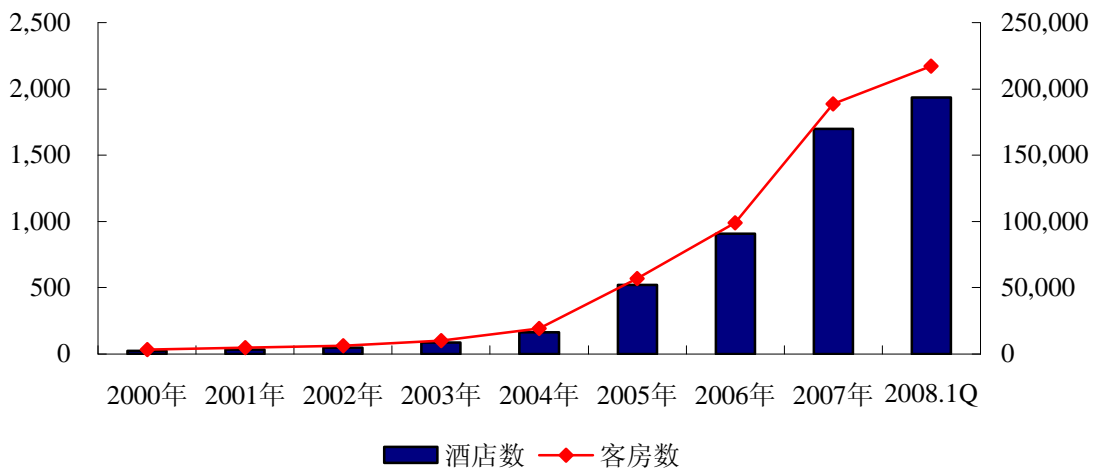


数据来源：国家旅游局

相对于高星级酒店的增长，经济型酒店的增长更为迅速，经济型酒店在2000年的时候全国共有23家，3,236间客房，而到2008年一季度时经济型酒店数量已经达到1,935家，客房数达217,109间。在2000-2007年期间，经济型酒店数量年复

合增长率达到84.88%。随着经济型酒店数量不断增加，行业竞争也日益激烈。当前市场上，如家、锦江之星、莫泰位居经济型酒店行业前列，截至今年一季度末，如家快捷开业酒店数已经达到270家，锦江之星和莫泰的开业酒店数也分别达到190和122家。由于行业的快速扩张，经济型酒店的物业租金等经营成本也不断上升，对企业的利润造成挤压，以如家为例，在2006年，如家的毛利率为27.20%，而到2007年，如家的毛利率下降为22.32%。

图4 经济型酒店增长情况



数据来源：中国经济型酒店网

4、行业当前竞争态势

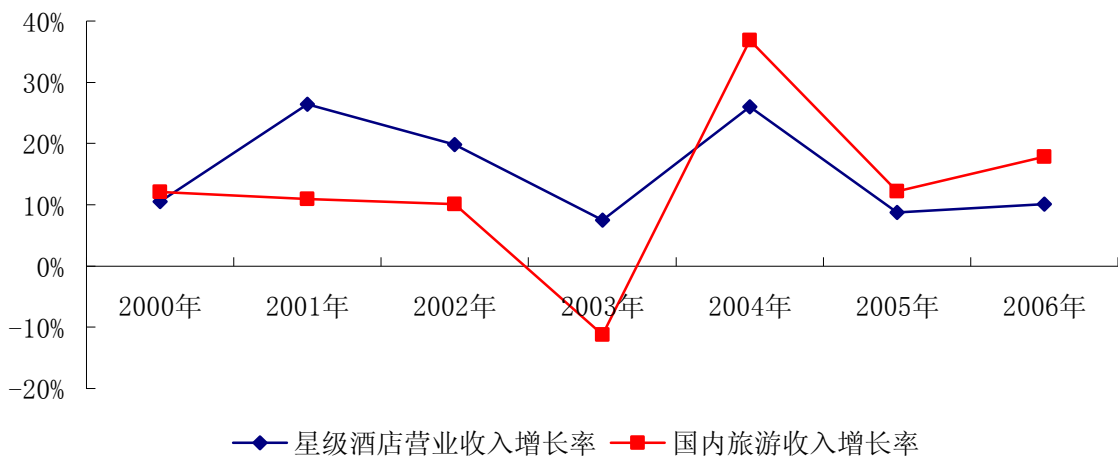
我国酒店行业的竞争具有国际化趋势。酒店行业是我国与国际接轨最早、开放步伐最快的行业之一，早在1979年我国就建设了第一家外资酒店——北京建国酒店；尤其是加入WTO后，酒店行业对外更进一步开放，据统计，当前已有41家国际酒店管理集团、67个酒店品牌进入了我国酒店市场，管理了516家酒店，目前世界排名前十位的国际酒店管理集团均已进入中国市场。国际酒店管理集团的进入加剧了我国酒店行业的竞争态势。一方面、国际酒店管理集团将利用其品牌、营销、采购、管理等方面的优势，同国内酒店展开竞争，扩大其在酒店客源市场的份额。另一方面、国际酒店管理集团在进入我国酒店行业后，广揽人才，加剧酒店行业人才的争夺。国际酒店管理集团的进入对国内酒店形成较大的竞争压力。

5、行业发展趋势

(1) 持续增长的旅游消费需求推动酒店行业市场空间继续扩大

近年来，随着我国人均GDP和人均可支配收入的持续高速增长，旅游消费逐步成为一大消费热点，国内旅游收入增长迅速，除2003年因受SARS影响外，其他年度国内旅游收入的增长率均保持在10%以上的水平。2007年国内旅游收入达7,770.62亿元，较上一年增长24.73%，远高于同期GDP的增长速度。在今年8月，我国将举办北京奥运会，2010年还将举办上海世博会，重大活动的举行将有助于我国旅游业继续保持良好发展势头。酒店同旅游消费具有较强的相关性，最近几年，在旅游业快速发展的带动下，我国星级酒店的营业收入也保持了较快的增长速度，在2000-2006年期间，星级酒店的营业收入复合增长率达到16.16%。持续增长的旅游消费需求为我国酒店行业提供了广阔的发展空间。

图6 我国星级酒店营业收入与国内旅游收入的增长情况



数据来源：国家旅游局,中国星级饭店统计公报

(2) 集团化、品牌化、专业化经营

为了应对竞争，我国酒店行业不断朝集团化方向发展，2002年我国星级酒店集团化率仅为7.2%，到2006年，星级酒店集团化率已经上升到16.22%。截至2006年末，在中国本土规模最大的30家饭店管理公司中，其中客房数量超过10,000间的管理公司有9家，客房数量在5,000间—10,000间的管理公司有8家，其余13家管理公司的管理规模也都在2000间客房以上。现阶段中国饭店集团几乎都是以

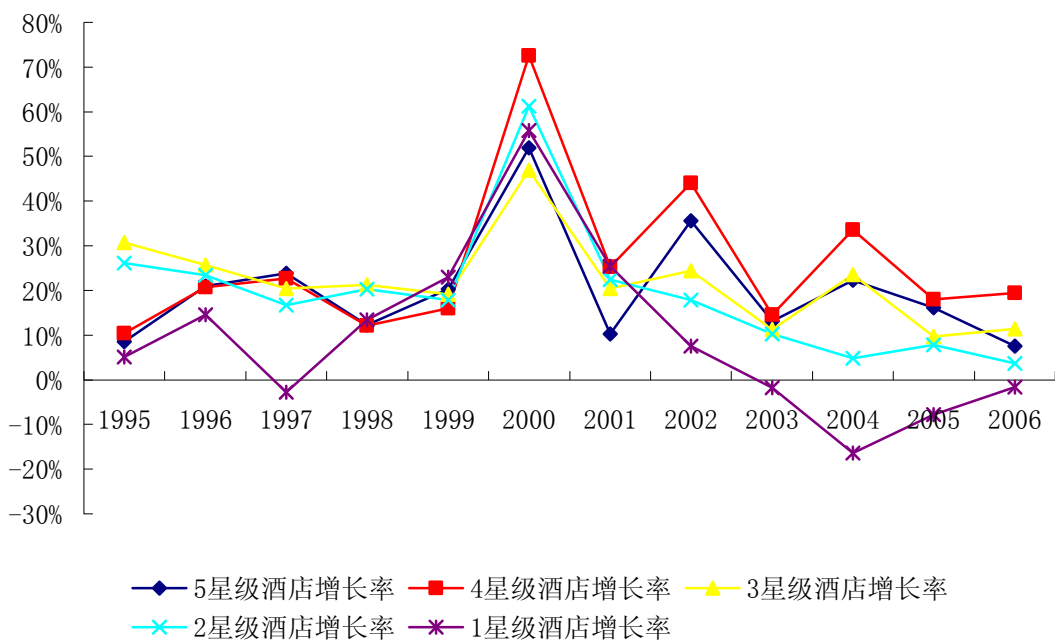
酒店管理公司为主要形态而存在，在这一背景下，品牌也就成为了饭店集团能否生存和发展的关键所在。特别是近年来经济型饭店集团的成功发展，进一步使业界逐步认识到了实施品牌连锁的重要意义。此外，随着市场竞争不断激烈，酒店自身的定位和主题也在进一步细分。一些经济型酒店不断推出多层次的产品以满足不同人群的需要。在高星级酒店方面，2007年初正式产生了首批白金五星级酒店，激励的竞争促使各酒店更加专业化经营。

二、行业关注

1、各星级酒店景气程度出现结构性分化

随着高星级酒店及经济型酒店供给的增加，低星级酒店面临的经营压力越来越大。从各年星级酒店的增加情况看，高星级酒店增长势头强劲，但对于一二星级这些低星级酒店来说，其供给的增长明显较弱，尤其是一星级酒店，最近几年来其数量不断下降，从入住率看，低星级酒店的入住率也明显低于高星级酒店，这说明了由于低星级酒店景气程度低。在评级过程中，我们应充分了解受评对象所经营酒店的星级，入住率情况等因素。一般来讲，酒店等级较高，入住率稳定的公司，其信用质量也较高。

图7 星级酒店增长情况



数据来源：国家旅游局

2、劳动力成本及租金等营运成本不断上升

酒店行业是一个劳动力较为密集的行业，劳动力成本在酒店营业成本中占有较大的比例。近年来，我国劳动力成本不断上升，在一些经济发达的沿海省份、尤其是大城市上升更为明显。多个地方都出现民工荒，服务人员的供给不再像过去一样充足。而当前酒店行业供给增加迅速，对服务人员需求量大，这个矛盾导致酒店行业的劳动力成本不断提高。而且国际酒店管理集团也加大对本土管理人员的争夺，进一步提升了酒店行业的劳动力成本。

此外，对经济型酒店来说，当前我国经济型酒店多采用租赁物业的形式进行经营，在经济型酒店的快速扩张的同时，物业租赁成本也不断上升，某些地方物业租金甚至出现了成倍增长。物业租赁成本的上升对酒店行业的盈利将产生一定的挤压。

劳动力和租金等运营成本的上升将挤压酒店企业的经营利润，降低公司的信用质量，在评级过程中，我们应了解公司控制运营成本的措施及实施效果，以便更为完整的了解受评对象。

3、行业的并购重组

如前所述，我国酒店行业正朝集团化趋势发展。在集团化过程中，酒店行业的并购重组时有发生。如在2007年，如家就以3.4亿元人民币收购了七斗星；沙特王子阿尔瓦德，以约5,800万美元价格收购昆山商贸饭店等。酒店行业内重组整合的浪潮已经开始，类似事件将会越来越多。酒店行业竞争激励，酒店行业的并购重组时有发生，如海航酒店收购重庆鸿都、如家酒店连锁（HMIN.NASDAQ）以3.4亿元的价格收购七斗星商旅酒店；酒店行业的并购重组将使本行业的集中度进一步提升，一些具有品牌优势、网络优势、规模优势、资本优势的公司发展速度会更快。从当前看，酒店业的并购将进一步加剧。

首先、随着中国改革开放进程的加速，国际酒店管理集团纷纷进入中国市场，国际上排在前三十位的跨国连锁饭店集团，如：喜达屋、洲际、万豪、希尔顿、雅高等，已全部进入中国市场。为在市场竞争中占据优势地位，这些大品牌酒店管理集团加速在中国市场跑马圈地，除去运用本身自有的品牌进行扩张的同时，还可能收购一些其他的中小品牌，以进军中国的酒店市场。

其次，一些国内酒店或酒店管理公司通过各种融资渠道获取了充足的资金，如如家和锦江之星实现上市融资，汉庭、7天获得巨额风投资金，强大的资金实力无疑有助于这些酒店并购活动的进行。

最后，国内民族品牌，如锦江、首旅建国等酒店管理集团通过多年的积累与资源整合，已经具备较强的管理能力和资本实力。在当前激励的竞争环境下，本土品牌酒店具有并购扩张的需求，本土品牌的崛起将加剧酒店行业的并购。

酒店行业的并购重组将使本行业的集团化率进一步提升，一些具有品牌优势、网络优势、规模优势、资本优势的公司发展速度会更快。并购重组可以有效地提升公司的酒店结构及区域布局，实现规模经济，提高公司的品牌影响力及竞争力，从而有效提升公司的信用质量，但我们仍然必须关注并购重组可能给公司带来较大的财务压力及整合风险。

三、企业评级框架

在对具体受评对象进行资信评估时，我们重点关注以下几个方面：

1、经营环境

(1) 区域经济状况及旅游环境

酒店经营具有一定区域性，不同与其他消费品，酒店产品具有就地性的特点，酒店产品不可以跨地域流动，经营区域的经济状况及旅游环境对酒店企业的经营状况具有明显的影响。如沿海一线城市，由于其经济条件较内地城市发达，其酒店需求相对也较大。在一些旅游城市，如成都、西安、杭州等地，由于其旅游环境好，也给酒店带来良好的需求情况。因此，在分析酒店企业时，必须关注其所经营区域的经济状况及旅游环境。当然，区域内的展会活动、体育赛事等活动也是信用分析中关注的一个重要因素。

(2) 经营区域内竞争状况

由于酒店的经营具有一定的区域性，酒店的竞争也表现为区域内竞争。在评估酒店企业的资信状况时，我们必须关注经营区域内酒店的竞争状况。当前在部分城市酒店行业竞争十分激烈，如在北京、上海、广州等城市，多个国际品牌酒店已经入驻，给国内酒店带来较大的竞争压力。

2、业务的多样性

(1) 酒店业务经营模式

我国酒店企业酒店业务的经营模式主要有自营、承包经营、委托管理及特许经营。对酒店类企业来说，更新改造旧的饭店设施或者建设新设施面临投资回收期长、投资风险大的问题，通过承包经营、委托管理及特许经营等多种经营模式可更有效提升酒店的盈利能力。在进行酒店企业资信评估时，应充分关注受评对象的业务模式及各业务模式所占的比例，不同业务模式的比较如下表所示：

表1 不同业务模式比较

经营模式	特点
自营	自主管理，但可能管理经验不足，投资风险较大
承包经营	对资金需求相对较小，但租金支出固定，经营风险自担；
委托管理	通过输出管理，对属下饭店进行紧密的控制和直接的经营管理；可减少投资风险。
特许经营	有效的低成本扩张和品牌输出；减少直接投入和资金风险；加盟店有助于提高品牌影响率与市场占有率。

(2) 业务的多元化情况

业务的多元化情况包括两个方面，一个方面是酒店业务细分，当前国际酒店管理集团都采用了多元化的品牌战略，如洲际国际酒店集团就同时拥有洲际、皇冠假日、假日，快捷假日酒店4个品牌，分别地位与不同的客户群体。在国内，汉庭酒店集团也将其品牌系列划分为汉庭酒店、汉庭快捷和汉庭客栈三个不同档次，实施市场细分战略。在当前激励竞争的环境下，多元化的业务定位就有助于酒店企业发掘市场需求，提升经营业绩，提高企业的信用等级。

另一方面，酒店企业的业务多元化还包括酒店企业涉足其他相关产业，如房地产、餐饮，旅游等业务。多元化的业务有助于减少经营业绩的波动，但要求公司有更高的管理能力。

3、竞争地位

酒店行业是高度竞争的行业，酒店企业的竞争地位直接影响其经营业绩，竞

争定位是分析酒店企业资信等级的一个非常重要的因素。酒店企业的竞争定位表现在品牌影响力、增长能力及市场份额三个方面。

(1) 品牌影响力

具有影响力的酒店品牌可帮助酒店企业获得更高的住房价格及入住率，这相当于酒店获得了更高RevPAR，降低了酒店盈亏平衡点，使酒店获得更高的抗风险能力。当然，具有影响力的酒店品牌也有助于吸引加盟者的加入及其他酒店业主的委托管理要约，为酒店增加加盟合同和托管合同，从而给酒店带来长期稳定的现金流入。

(2) 增长能力

酒店企业的酒店数量及客房数量的增长对其未来收入的增加具体明显的提升作用，而且也有利于其市场份额的提升。在行业景气下滑时，更多的酒店和客房也可弥补RevPAR下滑带来的影响。

(3) 市场份额

市场份额反映了消费者对酒店品牌的认可程度、吸引和留在住客的能力及酒店自身的规模。酒店份额越大，表明了酒店品牌影响力越大，巩固能力越强。此外，更大的市场份额更有利于酒店企业更好的控制分销渠道。市场份额通常可以酒店数量、客房数量等指标衡量

4、战略规划

战略规划是酒店的中、长期发展计划。战略规划包括酒店现在是什么样子；将来想变成什么样子；为什么要变成这个样子；采取那些途径、方式、措施和行动才能变成未来理想的样子。在评估酒店企业的战略规划时，除了考察战略定位、战略部署是否明确、合理外，我们也需要对酒店企业的现有资源能否与战略规划相匹配以及战略规划的实施和执行情况进行评价；

5、管理水平

酒店的成功经营离不开先进的管理水平。酒店的竞争力不仅是取决于酒店的硬件条件，而且还取决于酒店的管理水平。国际酒店管理集团之所以有如此大的品牌影响力，肯定离不开其先进的管理理念及丰富的管理经验。因此评级过程中必须关注酒店的管理水平。酒店管理具体其复杂性，酒店生产和销售的是服务而不是实物产品，客人希望得到的是物质和精神的三重满足，这就给酒店管理提出

了更高的要求。在分析酒店的管理水平时，须重点关注服务质量管理、人力资源管理、供应链管理等多个方面。

6、公司治理

公司治理的目的是为了维护股东及其他利益相关者的利益，通过对企业治理状况的评估可以揭示企业内部存在的风险，评估过程根据鹏元公司治理评级体系进行。

7、资产规模和质量分析

雄厚的资金实力可使企业获得规模经济效益，增强企业的竞争力。酒店类企业如香格里拉、希尔顿等知名酒店都是依赖其雄厚的资金实力实行集团化经营管理，降低单店经营成本从而获得规模效益；因此，在分析酒店企业时，必须注重企业整体规模的大小，并与同行业平均水平对比，评价企业的总体实力。相对与其他行业，酒店企业的资本结构中固定资产比重较大，存货很少，因此在分析资产质量时，着重考察企业的固定资产的质量，并注重长期待摊费用的摊销及无形资产的计价和摊销，考核资本的流动性的意义不大。主要指标有：总资产、固定资产比率、折旧。

8、盈利能力分析

盈利能力及其稳定性是企业获得足够的现金以偿还到期债务的关键因素，充足而稳定的收益往往能够反映企业良好的管理素质和开拓市场的能力，同时增强企业再融资的可能性。盈利能力分析不仅要考查企业目前的盈利水平，更重要的是要对盈利的来源、构成及其稳定性，特别是价格的形成基础和成本构成进行深入分析，并对影响企业未来盈利能力的主要因素及其变化作出判断。不同于生产型企业，酒店企业主要依靠提供的服务获取收益，衡量酒店企业盈利能力的主要指标有：营业收入、总资产利润率、主营业务毛利率等。

RevPAR是衡量酒店企业盈利能力的一个非常重要的指标。 $RevPAR = \text{日均客房收入} / \text{可供出租客房数}$ 或者 $RevPAR = \text{平均房价} \times \text{入住率}$ 。RevPAR衡量每间客房的平均客房收入，能够全面反映酒店客房收入的变化情况。平均房价的高低直接影响到酒店营业收入和毛利率，也反映了酒店供求状况和市场竞争状态。入住率对酒店盈利的影响相当大，这主要是因为酒店的主营业务成本中绝大部分是固定的折旧和管理支出，低值易耗品、水电费等变动成本占比并不大，因此入住率影响

盈利的敏感性比较高。

9、财务安全性分析

财务安全分析主要考查酒店企业的短期偿债能力，同时从中长期的角度进行分析，目的是揭示受评对象是否能保持良好的资金流动性以便及时偿付债务。短期偿债能力大小说明企业为偿还债务可直接利用的、能够及时变现的资产数量多少，既包括对偿付本金的支持力度，也包括对利息的保障程度。企业正常营运活动产生的现金是实际偿还债务的主要资金来源，现金流量及其相关比率是衡量受评企业偿付能力的最具有现实意义的指标。偿债能力主要考察指标包括：借款总额/（借款总额+所有者权益）、经营活动现金流/流动负债、利息保障倍数、FFO/总负债等。

10、现金流分析

经营活动是公司获取持续资金的基本途径。因此，在公司各类现金流量中，经营现金流量显得更为重要。在分析酒店企业的经营现金流情况时，我们首先关注经营现金流的充足率、稳定性及成长性。相对与其他企业，酒店企业的经营现金流一般较为充足，为衡量其充足性可考察现金流量资本支出比率（经营活动产生的现金净现金流/资本性支出额）和到期债务偿付比率（经营活动产生的现金净现金流/流动负债）。在稳定性方面，可考察经营现金流入结构（如销售商品、提供劳务收到的现金/经营活动产生的现金流入）和流动结构（如购买商品、接受劳务支付的现金/经营活动产生的现金流出）。该类指标反映了经营现金流中主营业务活动的情况。在成长性方面则主要关注经营现金流的的增长趋势。当然，还应关注自由现金流的情况。

四、特殊事项分析

在对酒店企业进行资信评估时，对可能影响企业经营的一些特殊事项也需进行分析，判断这些特殊事项对企业的影响，具体包括：

(1) 公共关系

酒店企业的公共关系非常重要，在应付突发事件如重大安全事故时，如何消除负面影响，将企业的损失降到最低，良好的公共关系显得尤为重要。评价企业的公共协调能力时，可通过考察企业管理层对过去事件的处理态度、媒体的报道、

询问事件当事人等方法对企业的公共协调能力、社会形象做出综合判断。

(2)或有事项

考核或有负债、或有诉讼、为其他企业提供担保等。

五、主要指标计算公式

盈利能力	主营业务毛利率	$(\text{主营业务收入净额} - \text{主营业务成本}) / \text{主营业务收入净额} \times 100\%$
	主营业务利润率	$\text{主营业务利润} / \text{主营业务收入净额} \times 100\%$
	主营业务净利率	$\text{净利润} / \text{主营业务收入净额} \times 100\%$
	净资产收益率	$\text{净利润} / ((\text{本年所有者权益} + \text{上年所有者权益}) / 2) \times 100\%$
	总资产回报率	$(\text{利润总额} + \text{财务费用}) / ((\text{本年资产总额} + \text{上年资产总额}) / 2) \times 100\%$
	成本费用率	$(\text{主营业务成本} + \text{营业费用} + \text{管理费用} + \text{财务费用}) / \text{主营业务收入净额}$
营运效率	应收账款周转天数(天)	$[(\text{期初应收账款余额} + \text{期末应收账款余额}) / 2] / (\text{报告期主营业务收入} / 360)$
	存货周转天数(天)	$[(\text{期初存货} + \text{期末存货}) / 2] / (\text{报告期主营业务成本} / 360)$
	应付账款周转天数(天)	$[(\text{期初应付账款余额} + \text{期末应付账款余额}) / 2] / (\text{主营业务成本} / 360)$
	主营业务收入/营运资金	$\text{主营业务收入} / (\text{流动资产} - \text{流动负债})$
	净营业周期(天)	$\text{应收账款周转天数} + \text{存货周转天数} - \text{应付账款周转天数}$
	总资产周转率(次)	$\text{主营业务收入} / [(\text{本年资产总额} + \text{上年资产总额}) / 2]$
资本结构及财务安全性	资产负债率	$\text{负债总额} / \text{资产总额} \times 100\%$
	总资本化比率	$\text{总债务} / (\text{总债务} + \text{所有者权益} + \text{少数股东权益}) \times 100\%$
	长期资本化比率	$\text{长期债务} / (\text{长期债务} + \text{所有者权益} + \text{少数股东权益}) \times 100\%$
	长期债务	$\text{长期借款} + \text{应付债券}$
	短期债务	$\text{短期借款} + \text{应付票据} + \text{一年内到期的长期借款}$
	总债务	$\text{长期债务} + \text{短期债务}$
	流动比率	$\text{流动资产合计} / \text{流动负债合计}$
	速动比率	$(\text{流动资产合计} - \text{存货净额}) / \text{流动负债合计}$
	EBIT	$\text{利润总额} + \text{计入财务费用的利息支出}$
EBITDA	$\text{EBIT} + \text{折旧} + \text{无形资产摊销} + \text{长期待摊费用摊销}$	
自由现金流	$\text{经营活动净现金流} - \text{资本支出} - \text{当期应发放的股利}$	

利息保障倍数	EBIT/（计入财务费用的利息支出+资本化利息支出）
EBITDA 利息保障倍数	EBITDA/（计入财务费用的利息支出+资本化利息支出）
现金流负债比	经营活动净现金流/流动负债
收现比	销售商品、提供劳务收到的现金/主营业务收入净额

附录：《旅游涉外饭店星级的划分及评定》（GB/T14308—2003）**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/T 10001.1-2000,neq ISO 7001:1990)

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/T10001.2-2002,neq ISO 7001:1990)

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必须符合安全、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 18 小时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、间隔式公用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,24 小时供应冷水,16 小时供应热水。
- 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. 16 小时提供冷热饮用水。

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,24 小时光线充足,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 24 小时以普通话提供接待、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 24 小时在岗值班；
- 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、间隔式公用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,24 小时供应冷水,18 小时供应热水。
- 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. 24 小时提供冷热饮用水。

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. 4 层(含 4 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,24 小时光线充足,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 24 小时提供接待、问询、结帐和留言服务;
- c. 提供一次性总帐单结帐服务(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. 24 小时提供客房预订
- 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. 设门卫接待员,16 小时迎送客人;
- i. 设专职行李员,有专用行李车,18 小时为客人提供行李服务。有小件行李存放处;
- j. 有管理人员 24 小时在岗值班;
- k. 设大堂经理,18 小时在岗服务;
- 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 110/220V 不间断电源插座。24 小时供应冷、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、国内长途的电话,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. 有至少两种规格的电源插座,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的报刊;
- 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. 24 小时提供冷热饮用水,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,18 小时提供送餐服务,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;
- 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,办理传真、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,24小时光线充足,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24小时提供接待、问询和结帐服务;
- e. 提供留言服务;
- f. 提供一次性总帐单结帐服务(商品除外);
- g. 提供信用卡结算服务;
- h. 18小时提供外币兑换服务;

- 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. 24 小时接受客房预订；
- 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,18 小时迎送客人；
- m. 设专职行李员,有专用行李车,24 小时提供行李服务。有小件行李存放处；
- n. 有管理人员 24 小时在岗值班；
- o. 设大堂经理,18 小时在岗服务；
- 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 20 平方米；
- 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 110/220V 不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24 小时供应冷、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 3 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. 24 小时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 24 小时内交还客人。16 小时提供加急服务;
- y. 有送餐菜单和饮料单,24 小时提供中西式送餐服务。送餐菜式品种不少于 8 种,饮料品种不少于 4 种,甜食品种不少于 4 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、有吊项;
- 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;
- 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 and 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. 3 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,24 小时光线充足,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 24 小时提供接待、问询和结帐服务;
 - e. 提供留言服务;
 - f. 提供一次性总帐单结帐服务(商品除外);
 - g. 提供信用卡结算服务;
 - h. 18 小时提供外币兑换服务;
 - 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. 24 小时接受客房预订;
 - 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,18 小时迎送客人;
 - m. 设专职行李员,有专用行李车,24 小时提供行李服务。有小件行李存放处;
 - n. 有管理人员 24 小时在岗值班;
 - o. 设大堂经理,24 小时在岗服务;
 - 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 20 平方米;
 - 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。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,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 110/220V 不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24 小时供应冷、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. 有至少两种规格的电源插座,方便客人使用,并提供插座转换器;
- l. 有沙帘及遮光窗帘;
- m. 有单人房;
- n. 有套房;
- o. 有至少 4 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. 24 小时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 24 小时内交还客人。18 小时提供加急服务;
- y. 有送餐菜单和饮料单,24 小时提供中西式送餐服务。送餐菜式品种不少于 8 种,饮料品种不少于 4 种,甜食品种不少于 4 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 18 小时并有明确的营业时间;
- d. 有 3 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;
- 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 and 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. 3 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;
- d. 各公共区域均有男女分设的间隔式公共卫生间;
- e. 有商店,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,24 小时光线充足,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

- 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 各类设施配备齐全,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 24 小时管家式服务。
- 6.6.8 以下项目中至少具备 5 项:
 - a. 普通客房面积不小于 36 平方米;
 - 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 5 米、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同星级饭店前列;
 - 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. 5 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 5 年以上担任过同级饭店高级管理职位;
- c. 总经理连续 2 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%的客房配备客房保险箱;
- 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,配有序门和专门厨房;
- c. 至少 2 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 2 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 2000 平方米的展厅;
- 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 5 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),提供客房内可视性帐单查询服务;
- j. 提供语音信箱服务;
- k. 24 小时提供加急洗衣服务;
- 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 24 小时营业的餐厅;
- 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饭店星级评定机构统筹负责,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饭店星级评定机构开展 星级评定工作,组织实施五星级饭店的评定与复核工作,保有对各级旅游饭店星级评定机构所评定饭店星级的否决权。

7.1.2 省、自治区、直辖市旅游饭店星级评定机构按照全国旅游饭店星级评定机构的授权和督导,组织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饭店星 级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饭店星级评定机构备案。

7.1.3 其他城市或行政区域旅游饭店星级评定机构按照全国旅游饭店星级评定机构的授权和所在地区省级旅游饭店星级评定机构的督导,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饭店星级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饭店星级评定机构备案。

7.2 星级的申请

7.2.1 申请星级的饭店,均须执行《旅游统计调查制度》,承诺履行向全国旅游饭店星级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饭店星级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饭店星级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,其所在地旅游饭店星级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饭店星级评定机构应在一个月内以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饭店星级评定机构组织,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饭店星级评定机构组织,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

接到检查报告后的一个月内,旅游饭店星级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,旅游饭店星级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,旅游饭店星级评定机构不予批复。

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,服务与管理制度的评价参见附录 D。

7.4.2 星级的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,旅游饭店星级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,旅游饭店星级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、设施设备及服务项目的变化,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,必须向原旅游饭店星级评定机构申报,接受复核或重新评定。否则,原旅游饭店星级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饭店星级评定机构申请星级。全国旅游饭店星级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,旅游饭店星级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饭店星级评定机构的基础上,由旅游饭店星级评定机构以明查或暗访的形式安排抽查验收。旅游饭店星级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. 旅游饭店星级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,旅游饭店星级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,其所在地旅游饭店星级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 旅游饭店星级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。全国旅游饭店星级评定机构保留对各星级饭店的直接处理权。

7.6.7 凡经旅游饭店星级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,由旅游饭店星级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饭店星级评定机构统一制作、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。

9 管理制度要求

9.1 有员工手册。

9.2 有饭店组织机构图和部门组织机构图。

9.3 管理制度:主要针对管理层如层级管理制度、质量控制制度、市场营销制度、物资采购制度等。一项完整的饭店管理制度包括制度名称、制度目的、管理职责、项目运作规程(具体包括执行层级、管理对象、方式与频率、管理工作内容)、管理分工、管理程序与考核指标等项目。

9.4 部门化运作规范:包括管理人员岗位工作说明书、管理人员工作关系表、管理人员工作项目核检表、专门的质量管理文件、工作用表和质量记录等。

9.5 服务和专业技术人员岗位工作说明书：对服务和专业技术人员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明。

9.6 服务项目、程序与标准说明书：针对服务和专业技术人员岗位工作说明书的要求,对每一个服务项目完成的目标、为完成该目标所需要经过的程序,以及为各个程序的质量标准进行说明。

9.7 工作技术标准说明书：对国家和地方主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作如锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等,必须有相应的工作技术标准的书面说明,相应岗位的从业人员必须知晓。

9.8 其它可以证明饭店质量管理水平的证书或文件。