

# 酒店星级评定工作计划 星级酒店评定标准 (实用5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店星级评定工作计划篇一

### 1. 星级饭店评定标准

经国务院领导批准，参照国际上饭店评定标准，并结合我国实际情况，国家旅游局制定了《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》：

#### 一星级饭店

建筑结构良好，内外装修采用普通建筑材料，有一定面积的前厅，客房至少有20间可供出租，75%的客房有卫生间，12小时供应冷热水，有餐厅等设施，满足经济等级旅游者的需要。

#### 二星级饭店

建筑结构良好，内外装修采用较好的建筑材料，前厅具有一定饭店气氛，客房至少有20间可供出租，客房有配套的家具，95%客房有卫生间，16小时供应冷热水，有较大的餐厅、商场、邮电、理发室，基本上满足旅游者的生活要求。

#### 三星级饭店

建筑结构良好，内外装修采用较高档建筑材料，布局基本合理，外观具有一定特色或地方民族风格，大厅内装修美观别致，标准客房装修美观，都设有卫生间，24小时内供应冷热水、冷暖气、直拨电话、彩电，设备齐全。有大小餐厅提供中西菜，还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室、健身室等设施。这类饭店数量多，服务具有一定水平，价格适中，国际上较流行，受到旅游者欢迎。

## 四星级饭店

饭店外观独具风格，或具有鲜明的地方民族风格。装修豪华，大厅气氛高雅，服务设施完善，环境幽雅，提供优质服务，旅客进店后能得到较高级的物质和精神享受，主要满足经济地位较高的旅游者的高消费。

## 五星级饭店

饭店建筑设备十分豪华，大厅具有豪华气氛，环境优美，设施更加完善，卫生间有淋浴、蒸气浴、自动按摩缸等豪华设备，还有现代化设备如电脑、保冷箱等高档设施。

## 中华人民共和国旅游涉外饭店星级评定的规定

### 一、总则

第一条 为适应中国旅游业和饭店业发展的需要，提高旅游涉外饭店的设计、建设、管理和服务水平，保护饭店经营者和旅游消费者的利益，使之既有中国特色又符合国际标准，特制定本规定。

第三条 饭店星级的高低主要反映客源不同层次的需求，标志着饭店设计、建筑、装潢、设施设备、服务项目、服务水平与这种消费者不同层次需求的一致性和所有住店宾客的满意消费者的及其认可程度。

二、星级评定的范围及年限 第四条 凡在中华人民共和国境内正式开业一年以上的旅游涉外饭店，均可申请参加星级评定。达到相应星级标准者，可享有该星级及其标志的五年使用权。五年期满，饭店须重新申请相应星级。

第五条 正式开业不足一年的饭店可以申报预备星级。达到相应星级标准者，可享有该预备星级及其标志的一年使用权。

### 三、星级评定的组织和权限

第六条 全国旅游涉外饭店星级评定最高权力决策机关是国家旅游局。其职责是指导与监督各级饭店星级评定机构开展工作。

第七条 国家旅游局设饭店星级评定机构，负责领导全国旅游涉外饭店星级评定工作，指导和监督各省、自治区、直辖市饭店星级评定机构开展工作，并具体负责评定全国四星级、五星级饭店。全国五星级饭店（含预备五星级，下同）的初评、终审与复核工作，保有对各级星评机构所评四星级以下饭店的否决权。

第八条 省、自治区、直辖市旅游局设饭店星级评定机构，在国家旅游局领导下，负责本地区旅游涉外饭店星级评定工作，并具体负责评定本地区一星级、二星级、三星级饭店，一、二星级饭店的评定结果报国家旅游局饭店星级评定机构备案；三星级饭店评定结果报国家旅游局饭店星级评定机构确认，并负责向国家旅游局饭店星级评定机构推荐四、五星级饭店。具体负责本地区四星级（含预备四星级，下同）饭店的评定与复核工作，保有对地、州、市、县星评机构所评饭店三星级以下饭店的否决权，并负责向国家旅游局推荐五星级饭店。评定四星级以下饭店的批复和星级报告书在一个月内在国家旅游局饭店星级评定机构备案。

第九条 计划单列市、副省级城市旅游局和地（市）级优秀旅

游城市旅游局在各省、自治区、直辖市旅游局指导下，具体负责本地区三星级（含预备三星级，下同）饭店的评定与复核工作，保有对县级星评机构所评二星级以下饭店的否决权，并向所在省、自治区旅游局推荐四星级饭店。评定三星级以下饭店的批复与星级报告书在一个月內分别上报国家旅游局和所在省、自治区旅游局备案。

第十条 非优秀旅游城市的地（市）级旅游局和县级优秀旅游城市旅游局在上級旅游局的指导下，具体负责本地区二星级（含预备二星级，下同）饭店的评定与复核工作，并向上級旅游局推荐三星级饭店。二星级以下饭店的的批复与星级报告书在一个月以內分别上报国客旅游局和所在省、自治区旅游局备案。

#### 四、星级评定方法

第十一条 饭店星级使用如下文件进行评定：

2. 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》设施设备及相关服务项目评分标准
3. 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》设施设备的维修保养及清洁卫生评定标准
4. 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》服务质量评定标准
5. 《饭店星级的划分及评定》服务与管理制度系统
6. 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》宾客意见评定标准顾客服务质量感知系统

第十二条 申请星级的饭店，如达不到《旅游涉外饭店星级的划分及评定》gb/t14308-19972002必备项目的要求，或在选择项目中的达不到相应星级所规定的项目数量最低分数，

则不能得到所申请的星级。

第十三条 申请星级的饭店，如达不到《旅游涉外饭店星级的划分及评定》设施设备及相关服务项目评分标准规定的应得分数、或达不到《旅游涉外饭店星级的划分及评定》设施设备的维修保养及清洁卫生评定标准、《旅游涉外饭店星级的划分及评定》服务质量评定标准、《旅游涉外饭店星级的划分及评定》宾客意见评定标准服务与管理信息系统、顾客服务质量感知系统中任何一项所规定的得分率，则不能得到所申请的星级。

第十四条 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，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得继续使用相同的饭店名称，否则该饭店的星级无效。

第十五条 饭店建筑物内的所有区域，包括出租营业区域应该是一个整体，在星级评定的检查过程中，不得因为某一区域的财产权、经营权和管理权的分离而区别对待。第十六条 饭店评定星级后，如因改造发生建筑标准、设施设备和标准变化，或者如需关闭星级标准所规定的服务设施、设备，取消或更改星级标准所规定的某些服务项目，导致该饭店达不到星级标准者，必须向原饭店星级评定机构申报，接受复核或重新评定，否则该饭店原评定星级无效。必须饭店星级评定机构批准，否则该饭店星级无效。

第十七条 饭店评定星级后，因进行改造发生建筑标准变化、设施设备变化和服务标准变化，必须向饭店星级评定机构申请重新评定星级，该饭店原评星级无效。

## 五、检查星级评定制度

第十八条 饭店星级评定的具体工作由星级标准检查员承担，



第二十二條 復核的方法是定期的明查和不定期的暗訪相結合。復核工作應在企業內部星級標準檢查員自查糾報告的基礎上，由星評機構委派國家級或地方級星級標準檢查員進行定期的明查和不定期的暗訪。如發現檢查飯店在任何一項標準中达不到要求，檢查員有權根據具體情況建議飯店星級評定機構簽發警告通知書、通報批評、降低或取消星級。

第二十三條 復核工作結束後，應由檢查員寫出復核報告，並通報飯店的最高管理層。一星級、二星級、三星級飯店的復核報告上報省、自治區、直轄市旅游局星級評定機構並報國家旅游局飯店星級評定機構。檢查員應向飯店管理層通報復核情況，並向星評機構提交復核報告，各級星評機構在匯總的基礎上逐級上報本地區的復核結果。

第二十四條 已取得星級的飯店，如經復核达不到上述相應標準的要求，具體處理方法如下：

1. 飯店不能達到上述中任何一項標準中的要求，旅遊涉外飯店星級評定機構根據具體情況檢查結果簽發警告通知書、通報批評、降低或取消星級，並在相應範圍內公示處理結果。
2. 除定期復核飯店星級外，各級檢查員根據規定權限由旅遊涉外飯店星級評定機構委派可隨時對飯店進行不定期的暗訪，如發現檢查飯店在任何一項標準中达不到要求，檢查員有權根據具體情況建議旅遊涉外飯店星級評定機構簽發警告通知書、通報批評、降低或取消星級。若情況屬實，處理恰當，旅遊涉外飯店星級評定機構應採納檢查員的建議。
3. 飯店接到警告通知書、通報批評、降低或取消星級的通知後，須認真整改改進工作並規定期限內將整改情況上報所屬旅遊涉外相應的飯店星級評定機構。
4. 凡在一年內接到警告通知書不超過二次（含二次）或接到一次通報批評的飯店，可繼續保持原星級，凡在一年內接

到超过二次三次警告通知书或一次以上通报批评的饭店，旅游涉外饭店星级评定机构应将降低或取消其星级，并向社会公布。5. 凡是被降低或取消星级的饭店，自降低或取消星级之日起半一年内，不予恢复原星级。半年后，方可重新申请评定星级。

第二十五条 各级旅游涉外饭店星级评定机构对饭店签发警告通知书、通报批评、降低或取消饭店星级的处理权限如下：

1. 一星级、二星级和、三星级和四星级饭店达不到标准规定，省、自治区、直辖市旅游局各级饭店星级评定机构按照饭店星级评定的职责有权签发警告通知书、通报批评、降低或取消星级，并报国家旅游局饭店星级评定机构备案。

2. 四、五星级饭店若达不到规定标准，省、自治区、直辖市旅游局饭店星级评定机构有权可签发警告通知书、通报批评，并报国家旅游局饭店星级评定机构备案；如降低或取消星级，须报国家旅游局饭店星级评定机构审批核定。

3. 国家旅游局饭店星级评定机构有权对达不到标准的各星级饭店，根据检查出的问题可在通知省、自治区、直辖市饭店星级评定机构后直接签发警告通知书、通报批评、降低或取消星级。

第二十六条 各星级饭店如发生重大事故，造成恶劣影响，各级旅游涉外饭店星级评定机构可在职责范围内直接降低或取消其星级（处理权限同上）。

第二十七条 复核工作要与饭店业优质服务相结合，对既符合星级标准，又能提供优质服务，受到宾客一致表扬的、特别是设施的维修保养及清洁卫生、服务质量和宾客意见得分率很高的饭店，可做为各星级最佳饭店候选。

七、附则

第二十八条 饭店星级标志和证书由国家旅游局饭店星级评定机构统一制作、核发。

第二十九条 饭店星级标志须置于饭店大堂前厅最明显位置。

第三十条 鉴于饭店星级标志已在国家工商行政管理局商标局登记注册为证明商标，享有相应的法律权利，任何单位或个人未经国家旅游局饭店星级评定机构授权或认可，不得擅自制作、使用。

第三十一条 本规定由国家旅游局负责解释。

第三十二条 本规定于200\*年\*月\*日起开始执行，1998年5月1日颁发的《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星的规定》同时废止。

### -----3. 星级饭店评定标准

#### 旅游涉外饭店星级的划分及评定

(1997年10月16日国家技术监督局发布)

##### 1、范围

本标准规定了旅游涉外饭店的星级分类和评定的原则、方法和要求。

本标准适用于各种经济性质的开业一年以上的旅游涉外饭店，包括宾馆、酒店、度假

村等的星级划分及评定。

##### 2、引用标准

版本的可能性□lb/t001—1995 旅游饭店用公共信息图形符号

### 3、定义与代号

#### 3.1 定义

##### 3.1.1 星级

用星表示旅游涉外饭店的等级和类别。

##### 3.1.2 旅游涉外饭店 tourist hotel

能够接待观光客人、商务客人、度假客人以及各种会议的饭店。

#### 3.2 代号

星级用五角星表示，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。

### 4、星级的划分和依据

越高，表示饭店档次越高。本标准的标志按有关标志的标准执行。

法按照国家旅游局颁布的设施设备评定标准、设施设备的维修保养评定标准、清洁卫生评

定标准、服务质量评定标准、宾客意见评定标准等五项标准执行。

### 5、安全、卫生、环境和建筑的要求安全、卫生、环境和建筑的要求

旅游涉外饭店的建筑、附属设施和运行管理应符合消防、安全、卫生、环境保护现行的国家有关法规和标准。

## 6、星级划分条件

### 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 饭店内公共住处图形符合lb/t001□

6.1.3 根据当地气候，有采暖、制冷设备，各区域通风良好。

#### 6.1.4 前厅

a.有前厅和总服务台；

b.总服务台有中、英文标志□18h有工作人员在岗，提供接待、问询和结帐服务；

c.提供留言服务；

d.定时提供外币兑换服务；

e.总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、市交通图、各种交通工具时刻

表；

f.有贵重物品保存服务；

g.有供客人使用的行李推车，必要时提供行李服务。有小件行李存放服务；

h.设值班经理□16h接待客人；

i.设客人休息场所□j.能用英语提供服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示。

#### 6.1.5 客房

a.至少有29间（套）可供出租的客房；

b.装修良好，有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具；

c.至少75%的客房有卫生间，装有抽水恭桶、面盆、沐浴或浴缸，配有浴帘。客房中

没有卫生间的楼层设有间隔式的男女公用卫生间。饭店有专供客人使用的男女分

设公共浴室，配有浴帘。采取有效防滑措施□24h供应冷水□16h供应热水；

d.有遮光窗帘；

e.客房备有饭店服务指南、价目表、住宿规章；

f.客房、卫生间每天全面整理1次，隔日更换床单及枕套；

g.16h提供冷热饮用水。

#### 6.1.6 餐厅

a.总餐位数与客人接待能力相适应；

b.有中餐厅；

c.餐厅主管、领班能用英语服务。

#### 6.1.7 厨房

a.位置合理；

b.墙面瓷砖不低2m<sup>2</sup>用防滑材料满铺地面；

c.冷菜间、面点间独立分离，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施；

d.粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜；

e.有足够的冷库；

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的弹簧门；

i.采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

#### 6.1.8 公共区域

a.有可直拨国际国内的公用电话，并配备市内电话簿；

b.有男女分设的公共卫生间；

c.有应急照明灯。

#### 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 饭店内公共住处图形符合lb/t001□

6.2.3 根据当地气候，有采暖、制冷设备，各区域通风良好。

6.2.4 前厅

a.有与饭店规模、星级相适应的前厅和总服务台；

b.总服务台有中、英文标志□24h有工作人员在岗，提供接待、问询和结帐服务；

c.提供留言服务；

d.定时提供外币兑换服务；

f.能接受国内客房、餐饮预订；

g.有可供客人自行开启的贵重物品保险箱；

j.设客人休息场所；

k.能用英语提供服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示；

l.总机话务员能用英语为客人提供电话服务。

6.2.5 客房

a.至少有29间（套）可供出租的客房；

b.装修良好，有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具，照明充足；

d.有电话，可通过总机拨通国内与国际长途电话。电话机旁备有使用说明；

e.有彩色电视机；

f.具备防噪音及隔音措施；

g.有遮光窗帘；

h.有与饭店本身星级相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本

市交通图和旅游景点介绍；

i.客房、卫生间每天全面整理1次，每日更换床单及枕套□

j.24h提供冷热饮用水。

k.提供一般洗衣服务；

l.应客人要求提供送餐服务。

#### 6.2.6 餐厅及酒吧

a.总餐位数与客房接待能力相适应；

b.有中餐厅，能提供中餐。晚餐结束客人点菜时间不早于20时；

c.有咖啡厅（简易西餐厅），能提供西式早餐。咖啡厅（或有一餐厅）营业时间不

少于12h并有明确的营业时间；

d.有能够提供酒吧服务的设施；

e.餐厅主管、领班能用英语服务。

#### 6.1.7 厨房

a.位置合理；

b.墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶；

c.冷菜间、面点间独立分离，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施；

d.粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜，冷气供给应比客房更为充足；

e.有足够的冷库；

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的弹簧门；

i.采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

#### 6.2.8 公共区域

a.提供回车线或停车场；

b.4层（含）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.有商场，出售旅行日常用品；

f.代售邮票，代发信件；

g.有应急照明灯。

### 6.3 三星级

6.3.1 饭店布局合理，外观具有一定的特色。

6.3.2 饭店内公共住处图形符合lb/t001□

6.3.3 有空调设施，各区域通风良好。

6.3.4 有与饭店星级相适应的计算机管理系统。

#### 6.3.5 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.总服务台有中英文标志，分区段设置接待、问讯、结帐□24h有工作人员在岗；

c.提供留言服务；

d.提供一次性总帐单结帐服务（商品除外）；

e.提供信用卡服务；

f.12h提供外币兑换服务；

g.总服务台提供饭店服务项目宣传品,饭店价目表,中英文本市交通图,全国旅游交

通图,本市和全国旅游景点介绍、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报

刊;

h.有完整的预订系统,可接受国内和国际客房和国内餐馆预订;

i.有饭店和客人同时开启的贵重物品和保险箱。保险箱位置安全、隐蔽,能够保护

客人的隐私;

j.设门卫应接员□16h迎送客人;

k.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;

l.设值班经理□24h接待客人;

m.设大堂经理□18h在前厅服务;

n.在非经营区设客人休息场所;

o.提供店内寻人服务;

p.提供代客预订和安排出租汽车服务;

r.能用英语服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示;

s.总机话务员至少能用2种外语（英语为必备语种）为客人提供电话服务。

### 6.3.6 客房

a.至少有40间（套）可供出租的客房；

b.房间面积宽敞；

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）、浴缸并带淋浴喷头（有单独淋浴间的可不带淋浴喷头），配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。

卫生间采用较高级建筑材料装修地面、墙面，色调柔和，目的物照明度良好。有

良好的排风系统或排风器□110/220v电源插座□24h供应冷热水；

e.有可直接拨通国内与国际长途电话。电话机旁备有使用说明及市内电话簿；

f.有彩色电视机、音响设备，并有闭路电视演播系统。播放频道不少于16个，其中

早于0时；

g.具备有效的防噪音及隔音措施；

h.有遮光窗帘；

i.有单人间；

j.有套房；

k.有残疾人客房，该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求；

l.有与饭店本身星级相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本

市旅游景点介绍、本市旅游交通图、与住店客人相应的报刊；

m.客房、卫生间每天全面整理1次，每日更换床单及枕套，客用品和消耗品补充齐全；

n.提供开夜床服务，放置晚安卡；

o.24h提供冷热饮用水及冰块并免费提供茶叶或咖啡；

p.客房内一般要有微型酒吧（包括小冰镇），提供适量饮料，并在适当位置放置烈

性酒，备有饮酒器具和酒单；

q.客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务；

r.提供叫醒服务；

s.提供留言服务；

t.提供衣装干洗，湿洗和熨烫服务；

u.有送餐菜单和饮料单□18h提供中西式早餐或便餐送餐服务，有可挂置门外的送餐

牌；

v.提供擦鞋服务。

### 6.3.7 餐厅及酒吧

a.总餐位数与客房接待能力相适应；

b.有中餐厅。晚餐结束客人点菜时间不早于21时；

c.有咖啡厅（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16h并有明确的营业时间；

d.有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务；

e.有独立封闭式的酒吧；

f.餐厅及酒吧的主管、领班和服务员能用流利的英语提供服务。

### 6.3.8 厨房

a.位置合理；

b.墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶；

c.冷菜间、面点间独立分离，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施；

d.粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜，冷气供给应比客房更为充足；

e.有足够的冷库；

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的弹簧门；

i.采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

### 6.3.9 公共区域

a.提供回车线或停车场；

b.3层（含）以上的楼房有足够的客用电梯；

c.有公用电话，并配备市内电话簿□ d.有男女分设的公共卫生间；

e.有小商场，出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品；

g.必要时为客人提供就医方便；

h.有应急供电专用线和应急照明灯。

### 6.3.10 选择项目（共79项，至少具备11项）

## 酒店星级评定工作计划篇二

一、自觉遵守宾馆管理制度，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律。要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。

二、要着装上岗，挂牌服务，要仪表端妆，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、客房服务员，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫

生，填写客房清洁日报表，要认真细致；要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、外来住宿人员，要有本人身份证或有效证件进行登记后，方可入住。

五、不得随意领外人到房间逗留或留宿，未经宾馆经理同意不准私开房间，为他人(含职工)提供住宿、休息及娱乐等。

六、检查清理客房时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品；拾到遗失的物品，要逐一登记交公。

七、不准他人随意进入前台；前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作；打字、复印、收发传真，要按规定收费。

八、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

九、认真做好安全防范工作，特别是做好防火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。

## 酒店卫生制度

一、宾馆要保持周围环境整洁、美观，地面无果皮、痰迹和垃圾。

二、必须设有消毒间或消毒设施，并要有健全的卫生制度。

三、被套、枕套(巾)、床单等卧具要一客一换。

四、公用茶具应每日清洗消毒。茶具表面必须光洁、无油渍、无水渍、无异味。

五、客房内卫生间的洗漱池、浴盆应每日清洗消毒，并粘贴已消毒封签。无卫生间的客房，每个床位应配备有不同标记

的脸盆和脚盆各一个。脸盆、脚盆和拖鞋要做到一客一换，用后必须清洗和消毒。

六、宾馆的公共卫生间要做到每日清扫、消毒、并保持无积水、无蚊蝇、无异味。

七、宾馆要有防蝇、蚊、蟑螂和防鼠害的设施，并经常检查设施使用情况，发现问题及时改进。

八、对旅客废弃的衣物要进行登记，统一销毁。

九、店内自备水源和二次供水水质应符合生活饮用水卫生标准，二次供水蓄水池要符合输水管材卫生要求，做到定期清洗消毒。

## 客房部考勤制度

一、员工必须严格遵守上下班时间，不得迟到、早退。

二、按时参加各岗位例会(客房每周一至周五早八点)、(前台每周一和周四下午三点)例会不到者按旷工处理。

三、每人每周倒休一天，遇重要接待任务暂停排休，会后补休。年假按中心规定。

四、员工请病假须提前将医院诊断证明和请假单上交，如有特殊情况不能提前请假的，应及时通知领班，由领班请示经理。

五、员工请事假，须提前三天至一周上报领班，如遇人员紧缺或有重要任务，可以不予批准。事后请假一律按旷工处理。

六、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意擅自换班按旷工处理。

七、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处理。

## 客房部仪容仪表规定

仪表：

- 1、工作时间应穿着规定的工作服。
- 2、工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣。
- 3、工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括。工作服如有破损应及时修补。
- 4、服务员上班时一律穿着黑色工作鞋，工作鞋保持干净。穿着袜子，要求男深女浅，袜子要完好无破损，不准赤脚穿鞋。
- 5、服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、戒指等。
- 6、工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置。
- 7、服务员着装后，应自我检查，并接受领班检查合格后方可上岗。

1. 酒店保安规章制度范本

2. 酒店工作规章制度范本

3. 酒店员工管理规章制度范本

4. 酒店服务员规章制度范本

5. 有关酒店管理规章制度范本

6. 酒店的规章制度范本
7. 酒店pa员工规章制度范本
8. 酒店管理规章制度范本
9. 酒店考勤规章制度范本

## 酒店星级评定工作计划篇三

酒店的等级标准是以星级划分的，分为一星级到五星级5个标准，五星级为最高（中华人民共和国星级酒店评定标准）。酒店星级，即通过国家旅游局的星级评定并获得相应称号的酒店。那么每一星级的酒店标准又是什么呢？

一星级饭店——要有适应所在地气候的采暖、制冷设备；16小时供应热水；至少有15间（套）可供出租的客房；客房、卫生间每天要全面整理一次，隔日或应客人要求更换床单、被单及枕套，并做到每客必换；能够用英语提供服务。

二星级饭店——在上述基础上（下同）还需要有叫醒服务；18小时供应热水；至少有20间（套）可供出租的客房；有可拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途的电话；有彩色电视机；每日或应客人要求更换床单、被单及枕套；提供洗衣服务；应客人要求提供送餐服务；4层（含4层）以上的楼房有客用电梯。

三星级饭店——需设专职行李员，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；提供信用卡结算服务；至少有30间（套）可供出租的客房；电视频道不少于16个；24小时提供热水、饮用水，免费提供茶叶或咖啡，70%客房有小冰箱；提供留言和叫醒服务；提供衣装湿洗、干洗和熨烫服务；提供擦鞋服务；服务人员有专门的更衣室、公共卫生间、浴室、餐厅、宿舍等设施。

四星级饭店——需要有中央空调（别墅式度假饭店除外）；

有背景音乐系统；18小时提供外币兑换服务；至少有40间（套）可供出租的客房；70%客房的面积（不含卫生间）不小于20平方米；提供国际互联网接入服务；卫生间有电话副机、吹风机；客房内设微型酒吧；餐厅餐具按中西餐习惯成套配置、无破损；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；代购交通、影剧、参观等票务；提供市内观光服务；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。

五星级饭店——除内部装修豪华外，要求70%客房面积（不含卫生间和走廊）不小于20平方米；至少有40间（套）可供出租的客房；室内满铺高级地毯，或用优质木地板或其他高档材料装饰；每个客房配备微型保险柜；有紧急救助室。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，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。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。

七星级宾馆——世界上唯一一个七星级宾馆，坐落在阿拉伯联合酋长国的迪拜的帆船型酒店，是目前世界上新建成的最高帆船型酒店。其外层是双层玻璃纤维屏幕设计，在阳光下呈耀眼白色，晚上则呈彩虹色彩。酒店内的设施也一样令它可以成为当今世界的先进建筑。全部202间套房都配备有精密的多媒体系统，可提供自由电影选择、互联网、网上购物及信息服务。住客可以在42英寸的宽银幕等离子电视上，选择42个卫星频道，享受全立体声音响。酒店的豪华服务还包括：可提供私人服务员、私人专用电梯、旋转睡床和私人戏院。名字叫“阿拉伯之星”，世界上唯一一个七星级宾馆，因为豪华程度远远超过五星标准。据说客人到了机场后，就有一队 s600来接，或者搭乘宾馆提供的直升飞机经市区上空到达宾馆上面那个圆的停机坪。

阿联酋，迪拜的伯瓷[burjalarab]酒店，以其风帆状造型闻名於世，也是世界上最豪华的酒店，最便宜的客房也要1000多美元一晚。这酒店位於 dubai填海造成的，总工程造价现在还未公布，为dubai酋长的一位王子拥有。进出参观需要买100第拉尔门票，这100第拉尔可以在里面消费等值的东西，不过每晚的房价最便宜的是3000多第拉尔。

## 酒店星级评定工作计划篇四

### 划分

根据《中华人民共和国星级酒店评定标准》将酒店按等级标准是以星级划分，分为一星级到五星级5个标准。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。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。

### 五星酒店

这是旅游酒店的最高等级。设备十分豪华，设施更加完善，除了房间设施豪华外，服务设施齐全。各种各样的餐厅，较大规模的宴会厅、会议厅、综合服务比较齐全。是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。

### 四星酒店

设备豪华，综合服务设施完善，服务项目多，服务质量优良，室内环境艺术，提供优质服务。客人不仅能够得到高级的物质享受，也能得到很好的精神享受。

### 三星酒店

设备齐全，不仅提供食宿，还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。这种属于中等水平的饭店在国际上最受欢迎，数量较多。

## 二星酒店

设备一般，除具备客房、餐厅等基本设备外，还有卖品部、邮电、理发等综合服务设施，服务质量较好，属于一般旅行等级。

## 一星酒店

a)用“旅游饭店”取代“旅游涉外饭店”，并按国际惯例明确了旅游饭店的定义；

e)将一星级饭店客房的最低数量要求由原来的20间改为15间（见6.1.8）；

h)借鉴一些国家的做法，增设了“白金五星级”（见3.2和6.6）。

本标准的附录a□附录b和附录c为规范性附录，附录d为资料性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会□csbts/tc 210□归口。本标准起草单位：国家旅游局质量规范与管理司。

本标准主要起草人：张润钢、杨强、周政、贺静、戴斌。本标准所代替标准的历次版本发布情况为□ ——gb/t 14308-1993□ ——gb/t 14308-1997□

## 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。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)

下列术语和定义适用于本标准：

旅游饭店

### 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。

星级

### 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。

## 预备星级

### 3.3 预备星级 probationary star-rating

作为星级的补充，其等级与星级相同。符号

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。

## 一星级

### 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；
- 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；
- 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。

### 二星级

#### 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；
- c.提供传真服务；
- 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；
- 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。

## 三星级

### 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

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、结账和留言服务；

c.提供一次性总帐单结账服务(商品除外)；

d.提供信用卡结算服务；

f.24小时提供客房预订

h.设门卫应接员，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；

f.可以提供国际互联网接入服务，并有使用说明；

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；
- o.提供开夜床服务，放置晚安致意卡；
- 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；
- 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。

四星级

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、问询和结账服务；

e.提供留言服务；

f.提供一次性总帐单结账服务(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；

j.24小时接受客房预订；

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；
- 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；
- 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；
- 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；
- 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；

f.洗碗间位置合理；

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；

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。

## 五星级

### 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、问询和结账服务；

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；

j.24小时接受客房预订；

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；

g.提供互联网接入服务，并备有使用说明；

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4个开间的豪华套房；

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；

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；

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；

g.洗碗间位置合理；

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；

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。

白金五星级

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；
- 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。选择项目

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》；
- 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）
- 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；

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）

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

### 评审权限

五星级：国家旅游局

四星级：省、自治区、直辖市旅游局

### 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。

7.2.1 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\*\*\*的经营管理数据的义务。

### 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：

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

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 星级的评定和复核的检查工作由星级标准检查员承担。  
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、设施设备和项目的变化，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。

7.6.1 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：

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。

7.7.1 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。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。

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、工作作用表和质量管理记录等内容。

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

## 酒店星级评定工作计划篇五

随着行业发展，餐饮业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。

服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。

试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。

日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。

快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。

物就是酒店产品即：服务。

五心服务：

为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换