ICS 03.200
CCS A 12

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

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替GB/T 14308—2010《旅游饭店星级的划分与评定》，与GB/T 14308—2010相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下。

——将“总则”更改为“基本要求”，增加了“坚持社会主义核心价值观”“坚持新发展理念”“坚持文旅深度融合”等要求（见第5章，2010年版第5章）。

——增加“公共卫生管理”的相关条款（见第8章）。

——更改“设施设备评分表”名称和总分值（见附录B，2010年版附录B）。

——增加“饭店运营质量”中宾客网络评价内容（见10.3.2）。

——增加“批量评定机制”的条款（见11.3）。

——更改“饭店星级标志有效期及评定性复核期限”（见5.7、11.1，2010年版5.9）。

——附录A：

- 增加“基本要求、安全管理、服务质量管理、公共卫生管理、运营管理”相关要求（见表A.1的1.1、表A.2的1.1、表A.3的1.1、表A.4的1.1、表A.5的1.1）；
- 增加“移动通信信号及无线网络”的要求（见表A.1的1.6、表A.2的1.7、表A.3的1.8、表A.4的1.7、表A.5的1.7）；
- 增加“不主动提供一次性塑料用品”的要求（见表A.3的3.4、表A.4的3.13、表A.5的3.14）；
- 更改四星级旅游饭店“客房小冰箱的配置数量”的要求（见表A.4的3.15，2010年版表A.4的3.17）；
- 更改“客房更换床单”的要求（见表A.1的3.4、表A.2的3.4、表A.3的3.4、表A.4的3.13、表A.5的3.14，2010年版表A.1的3.4、表A.2的3.4、表A.3的3.6、表A.4的3.14、表A.5的3.15）；
- 更改“套房数量和种类”的要求（见表A.3的2.2、表A.4的3.2、表A.5的3.2，2010年版表A.3的1.5、表A.4的3.3、表A.5的3.3）；
- 更改五星级旅游饭店 “浴缸配置数量”的要求（见表A.5的3.5，2010年版表A.5的3.6）；
- 更改“餐厅数量”和“餐饮服务”的要求（见表A.3的3.7，表A.4的4.1、4.2，表A.5的4.3、4.4；2010年版表A.2的2.2，表A.3的3.9、3.10，表A.4的4.1、4.2、4.3，表A.5的4.3、4.4、4.5）；
- 将四、五星级旅游饭店“商务中心”更改为“商务服务”（见表A.4的7.6、表A.5的7.6，2010年版表A.4的7.7、表A.5的7.7）；
- 删除“公用电话”的要求（见2010年版表A.1的2.9、表A.2的2.12、表A.3的2.16、表A.4的7.9、表A.5的7.9）；
- 删除前台“贵重物品保管”的要求（见2010年版表A.1的3.3、表A.2的3.3、表A.3的3.3、表A.4的2.4、表A.5的2.4）；
- 删除四、五星级旅游饭店“客房面积”的要求（见2010年版表A.4的3.2、表A.5的3.2）；
- 删除四、五星级旅游饭店“外币兑换”的要求（见2010年版表A.4的2.3、表A.5的2.3）；
- 删除四、五星级旅游饭店“商品部”的要求（见2010年版表A.4的7.6、表A.5的7.6）。

——附录B：

- 增加“文旅融合”条款(见表B.1的9.4、9.5)；
- 更改“地理位置、周围环境、建筑结构及功能布局”的分值(见表B.1的1.2、1.3，2010年版表B.1的1)；
- 更改“共用系统”的分值(见表B.1的2.3、2.5、2.6、2.7、2.8、2.9，2010年版表B.1的2)；
- 更改“前厅”的分值(见表B.1的3.4、3.7、3.9、3.10，见2010年版表B.1的3)；
- 更改“客房 ”的分值(见表B.1的4.1、4.3、4.4、4.5、4.7、4.8、4.9、4.10、4.13、4.14，2010年版表B.1的4)；
- 更改“餐饮”的分值(见表B.1的5.1、5.2、5.3、5.4、5.5、5.6，2010年版表B.1的5)；
- 更改“安全设施”的分值(见表B.1的6.1、6.2、6.3，2010年版表B.1的6)；
- 更改“特色类别”的分值(见表B.1的7.1、7.2、7.3，2010年版表B.1的8)；
- 删除“采用环保设备和用品”的条款(见2010年版的表B.1的2.7.3)；
- 删除“客房电话直拨国际国内长途”的条款(见2010年版表B.1的4.6.1)；
- 删除“饮用水系统”的条款(见2010年版的表B.1的4.10.7.1)；
- 删除“有酒水台”和“专门厨房”的条款(见2010年版表B.1的5.1.1.4、5.2.2)；
- 删除“电子卡门锁或其他高级门锁”的条款(见2010年版表B.1的6.1.1)；
- 删除“会议厅”“游泳池”“水疗”“总经理资格”中的部分条款(见2010年版表B.1的8.1.3.2、8.2.7.3、8.2.7.4、8.2.11.3、8.2.11.4、8.3.12.2)；
- 删除“太阳浴”“影剧场”“定期歌舞表演”“旅游信息电子查询系统”“员工英语等级测试人数比率”的条款(见2010年版表B.1的8.3.2.5、8.3.7、8.3.8、8.3.10、8.3.13)。

——附录C：

- 增加“宾客网络评价”的分值(见表C.1的2、3、4、5)；
- 更改“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”的小计分值(见表C.1的2、3、4、5、6，2010年版表C.1的2、3、4、5、6)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：中华人民共和国文化和旅游部、中国旅游饭店业协会、北京第二外国语学院。

本文件主要起草人：侯振刚、李晓勇、李明星、梅亚波、张一、张润钢、徐锦祉、辛涛、谷慧敏、李妮妮、范秀珍。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——GB/T 14308—1993；

——GB/T 14308—1997；

——GB/T 14308—2003；

——GB/T 14308—2010；

——本次为第四次修订。

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、管理规范和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。

附 录 A
（规范性）
必备项目检查表

必备项目检查表包括：一星级旅游饭店必备项目检查表（见表 A.1）、二星级旅游饭店必备项目检查表（见表 A.2）、三星级旅游饭店必备项目检查表（见表 A.3）、四星级旅游饭店必备项目检查表（见表 A.4）、五星级旅游饭店必备项目检查表（见表 A.5）。

表 A.1 一星级旅游饭店必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	**总体要求**	
1.1	应符合本文件第 5 章、第 6 章、第 7 章、第 8 章、第 9 章的相关要求	
1.2	建筑物应结构完好，安全可靠，饭店功能布局基本合理	
1.3	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示。导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.4	应有适应所在地气候的采暖、制冷设备，各区域通风良好	
1.5	应有至少 15 间（套）可供出租的客房	
1.6	应有移动通信信号及无线网络	
1.7	应定期维护保养设施设备，确保其安全有效运行	
1.8	员工应具备基本礼仪，着装整齐清洁，能用普通话提供服务	
2	**设施**	
2.1	应设前厅接待台，并提供客房价格信息和饭店附近旅游、文化娱乐信息	
2.2	客房内应有清洁舒适的软垫床和配套家具	
2.3	客房门应安全有效，门锁应为暗锁，有防盗装置，客房内应在规定位置张贴应急疏散图	
2.4	客房内应有卫生间或提供方便宾客使用的公共卫生间及有淋浴的盥洗间，并采取必要防滑措施	
2.5	应 24 h 供应冷水，每日固定时段供应热水，并有明确提示	
2.6	客房应照明充足，有遮光效果较好的窗帘	
2.7	客房内应有服务指南和住宿须知	
2.8	公共区域应有男女分设的间隔式公共卫生间	
2.9	应有应急照明设施	
3	**服务**	
3.1	应至少 18 h 提供接待、问询、结账（信用卡结算、现金结账、电子支付）服务	
3.2	晚间应有安保人员驻店值班	
3.3	应提供小件行李寄存服务	

表 A.1　一星级旅游饭店必备项目检查表（续）

序号	项　目	是否达标
3.4	客房、卫生间应每天全面整理一次，每客或应宾客要求更换床单、被套及枕套	
3.5	客房内应提供热饮用水	
3.6	应为残障人士提供必要的服务	
	是否达标	

表 A.2　二星级旅游饭店必备项目检查表

序号	项　目	是否达标
1	**总体要求**	
1.1	应符合本文件第 5 章、第 6 章、第 7 章、第 8 章、第 9 章的相关要求	
1.2	建筑物应结构良好，安全可靠，饭店功能布局基本合理	
1.3	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示。导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.4	应有适应所在地气候的采暖、制冷设备，各区域通风良好	
1.5	应有至少 20 间(套)可供出租的客房	
1.6	5 层以上(含 5 层)建筑物应有客用电梯	
1.7	应有移动通信信号及无线网络	
1.8	应定期维护保养设施设备，确保其安全有效运行	
1.9	员工应具备基本礼仪，着装整齐清洁，能用普通话提供服务	
2	**设施**	
2.1	应设前厅接待台，并提供客房价格信息和饭店附近旅游、文化娱乐信息	
2.2	客房应有适当装修，应有清洁舒适的软垫床以及桌、椅、床头柜等配套家具	
2.3	客房应照明充足，有遮光效果较好的窗帘。有防噪声措施	
2.4	至少 50％客房应有卫生间，其他楼层提供数量充足、男女分设、方便使用的公共卫生间及有淋浴的盥洗间(100％客房有卫生间的除外)。客房卫生间及公共盥洗间均采取有效的防滑措施	
2.5	应 24 h 供应冷水，至少 12 h 供应热水	
2.6	客房内应有电话分机、电视机	
2.7	客房内应有两种规格供宾客使用的电源插座	
2.8	客房内应有服务指南和住宿须知	
2.9	客房门应安全有效，门锁应为暗锁，有防盗装置，客房内应在规定位置张贴应急疏散图	
2.10	公共区域应有男女分设的间隔式公共卫生间	
2.11	应有应急照明设施	
2.12	公共区域应有适当装修，墙面整洁，光线充足	

表 A.2　二星级旅游饭店必备项目检查表（续）

序号	项　目	是否达标
2.13	门厅及主要公共区域应有无障碍出入坡道	
3	**服务**	
3.1	应 24 h 提供接待、问询、结账(信用卡结算、现金结账、电子支付)服务	
3.2	晚间应有安保人员驻店值班	
3.3	应提供小件行李寄存服务	
3.4	客房、卫生间应每天全面整理一次,每客或应宾客要求更换床单、被套及枕套	
3.5	客房内应提供热饮用水	
3.6	应提供早餐服务(方便步行到达、200 m 内有提供早餐餐厅的饭店除外)	
3.7	应为残障人士提供必要的服务	
	是否达标	

表 A.3　三星级旅游饭店必备项目检查表

序号	项　目	是否达标
1	**总体要求**	
1.1	应符合本文件第 5 章、第 6 章、第 7 章、第 8 章、第 9 章的相关要求	
1.2	建筑物结构应具有较高标准,饭店功能布局较为合理	
1.3	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示。导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.4	应有空调设施(特殊气候地区的饭店除外),温度适宜,各区域通风良好	
1.5	应有运行有效的计算机管理系统。能够提供网络预订服务	
1.6	应有至少 30 间(套)可供出租的客房	
1.7	应有回车线路,有一定泊位数量的停车场,有无障碍停车位。4 层以上(含 4 层)建筑物应有客用电梯	
1.8	应有移动通信信号及无线网络,覆盖客房及主要公共区域	
1.9	应定期维护保养设施设备,确保其安全有效运行	
1.10	员工应着工装,训练有素,能用普通话提供服务,有员工具备基本外语会话能力	
1.11	应定期开展员工培训	
2	**设施**	
2.1	应设前厅接待台(区),并提供饭店服务项目、客房价格信息和饭店附近旅游、文化娱乐信息	
2.2	应有大床房、双床房	
2.3	客房内应满铺地毯、木地板或其他较优质材料	

表 A.3　三星级旅游饭店必备项目检查表（续）

序号	项　目	是否达标
2.4	客房应装修良好。应有软垫床、写字台、座椅或简易沙发、衣橱及衣架、床头柜及行李架。电器开关方便宾客使用，照明充足	
2.5	客房门应能自动闭合，应有门窥镜、门铃及防盗装置，客房内应在规定位置张贴应急疏散图。应有“请勿打扰”“请即打扫”含义的显示灯或提示牌	
2.6	客房内应有卫生间。有抽水马桶、洗手台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、浴缸或淋浴设施，配备有效的防溅、防滑设施，有良好的排风设施。采用较优质建筑材料装修地面、墙面和天花。采用目的物照明。有安全的电源插座。24 h 供应冷、热水	
2.7	客房内应有电话分机、电视机	
2.8	客房内应有防噪声及隔音措施	
2.9	客房内应有遮光效果较好的窗帘	
2.10	客房内应有至少两种规格供宾客使用的电源插座	
2.11	客房内应有与本星级相适应的文具用品，备有服务指南和住宿须知	
2.12	床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫）及卫生间针织用品（浴巾、面巾）应材质较好	
2.13	应有与饭店规模相适应的餐厅，配有规范的厨房	
2.14	公共区域应有男女分设的间隔式公共卫生间，整洁卫生	
2.15	应有应急照明设施	
2.16	走廊及电梯厅地面应满铺地毯或与整体氛围相协调的其他材料，有适当装修，光线适宜	
2.17	门厅及主要公共区域应有无障碍出入坡道，配备轮椅	
3	**服务**	
3.1	接待人员应 24 h 提供接待、问询、结账、留言服务，并能够提供总账单结账（信用卡结算、现金结账、电子支付）和客房预订服务	
3.2	应有管理及安保人员 24 h 在岗值班	
3.3	应提供行李寄存服务，配有行李车。应宾客要求提供行李服务	
3.4	客房、卫生间应每天全面整理一次，每客或应宾客要求更换床单、被套及枕套，客用品补充齐全（不主动提供一次性塑料用品）	
3.5	应提供叫醒服务	
3.6	客房内应 24 h 提供冷热饮用水，免费提供茶叶或咖啡	
3.7	应提供早餐服务	
3.8	应提供会议服务	
3.9	应为残障人士提供必要的服务	
	是否达标	

表 A.4　四星级旅游饭店必备项目检查表

序号	项　目	是否达标
1	**总体要求**	
1.1	应符合本文件第 5 章、第 6 章、第 7 章、第 8 章、第 9 章的相关要求	
1.2	建筑物外观和结构应具有较高品质，饭店功能布局合理	
1.3	内外装修应采用优质材料，符合环保要求，工艺精致，整体氛围协调	
1.4	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示。导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.5	应有中央空调（独立院落式饭店或特殊气候地区的饭店除外），温度适宜，各区域通风良好	
1.6	应有运行有效的计算机管理系统，有独立的官方网站或互联网主页，并能够提供网络预订服务	
1.7	应有移动通信信号及无线网络，覆盖客房及主要公共区域	
1.8	应有公共音响转播系统，背景音乐曲目、音量适宜，音质良好	
1.9	应定期维护保养设施设备，确保其安全有效运行	
1.10	应具备健全的管理制度、操作程序与服务规范	
1.11	员工应着工装，体现岗位特色	
1.12	员工应训练有素，能用普通话提供服务，对客服务岗位有员工能用一门外语提供服务	
1.13	应有系统的员工培训计划、制度，有培训设施	
2	**前厅**	
2.1	应功能划分合理	
2.2	应装饰设计有整体风格，色调协调，光线充足	
2.3	前厅接待台（区）应位置合理，接待人员应 24 h 提供接待、问询、结账、留言服务，并能提供总账单结账（信用卡结算、现金结账、电子支付）服务	
2.4	应专设行李寄存处，配有专用行李车	
2.5	应提供饭店介绍、服务项目、客房价格信息和饭店附近旅游、文化娱乐信息	
2.6	门厅及主要公共区域应有无障碍出入坡道，配备轮椅，有无障碍专用卫生间或厕位，为残障人士提供必要的服务	
2.7	应 24 h 接受网络、电话或传真等渠道的客房预订	
2.8	应有 24 h 在岗的专职安保人员	
2.9	应有专职人员 16 h 为宾客提供迎宾及行李服务	
2.10	应协助提供出租车叫车服务	
2.11	应有管理人员 24 h 在岗值班并处理宾客关系	
3	**客房**	
3.1	应有至少 40 间（套）可供出租的客房	
3.2	应有大床房、双床房、套房（非连通房）	

表 A.4　四星级旅游饭店必备项目检查表（续）

序号	项　目	是否达标
3.3	应装修优良。有舒适的软垫床、床头柜、写字台、座椅或沙发、茶几、衣橱及衣架、行李架，布置合理。至少50%客房应有贵重物品保险箱。室内满铺高级地毯，或优质木地板或其他优质材料。采用目的物照明，照明充足	
3.4	客房门应能自动闭合，应有门窥镜、门铃及防盗装置，客房内应在规定位置张贴应急疏散图。应有“请勿打扰”“请即打扫”含义的显示灯或提示牌	
3.5	应有装修良好的卫生间，温度与客房无明显差异。有抽水马桶、洗手台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、浴缸或淋浴间，配备有效的防溅、防滑设施。采用优质建筑材料装修地面、墙面和天花。采用目的物照明。有低噪声排风设施。有安全的电源插座、电话副机。配有吹风机。24 h供应冷、热水，水龙头有冷热标识	
3.6	应有饭店服务常用按键指示的电话分机	
3.7	应有电视机，播放频道至少16个。有频道目录，频道顺序有编辑	
3.8	应有防噪声及隔音措施	
3.9	应有纱帘及有效的遮光窗帘	
3.10	应有两处及两种规格供宾客使用的电源插座，并可提供插座转换器	
3.11	应有与本星级相适应的文具用品。配有服务指南和住宿须知	
3.12	床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫）及卫生间针织用品（浴巾、面巾、地巾）应材质良好	
3.13	客房、卫生间应每天全面整理一次，每客或应宾客要求更换床单、被套及枕套，客用品和消耗品补充齐全（不主动提供一次性塑料用品），并应宾客要求进房清理	
3.14	应宾客要求提供开夜床服务	
3.15	应有小冰箱，免费提供茶叶或咖啡。提供冷热饮用水，备有饮用器具	
3.16	应提供客衣干洗、湿洗、熨烫服务，24 h内交还宾客	
3.17	应16 h提供送餐服务。有送餐菜单和饮料单，送餐菜式品种至少8种，饮料品种至少4种，有可挂置门外的送餐牌（含其他形式）	
3.18	应提供留言及叫醒服务	
3.19	应备有擦鞋用具	
4	**餐厅及吧室**	
4.1	应有位置合理、格调优雅的餐厅，提供品质良好的自助早餐和正餐，配有专门厨房	
4.2	应有小宴会厅或包房	
4.3	应有专门的酒吧或茶室	
4.4	餐具应成套配置	
4.5	菜单及饮品单（含电子形式）应设计专业，内容清晰	
5	**厨房**	
5.1	位置合理、布局科学	
5.2	厨房与餐厅之间，应有隔音、隔热和隔味措施。进出门应自动闭合	

表 A.4　四星级旅游饭店必备项目检查表（续）

序号	项　目	是否达标
5.3	墙面应满铺瓷砖或其他防油污功能的材料，应用防滑材料满铺地面，有排水设施	
5.4	冷菜间、面点间应独立分隔，有足够的冷气设备	
5.5	冷菜间应有空气消毒设施和二次更衣设施	
5.6	粗加工间与其他操作间应分隔，各操作间应温度适宜	
5.7	洗碗间应位置合理，配有洗碗和消毒设施	
5.8	应有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成食品分柜置放。有干货仓库	
5.9	应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）保持畅通清洁	
5.10	应有食品留样设施及送检机制	
6	**会议及康体设施**	
6.1	应有会议厅，配备相应的设施并提供专业服务	
6.2	应有康体设施，布局合理，提供相应服务	
7	**公共及其他区域**	
7.1	室外环境应整洁美观	
7.2	后台区域设施应完备，导向清晰	
7.3	应有回车线路，有与饭店规模相适应的停车场，有无障碍停车位	
7.4	3层以上（含3层）建筑物应有数量充足的高质量客用电梯，轿厢装饰高雅。应配有服务电梯	
7.5	主要公共区域应有男女分设的间隔式公共卫生间，整洁卫生，通风良好	
7.6	应提供商务服务（复印、打印、手机充电）	
7.7	应有应急照明设施和应急供电系统	
7.8	公共区域应有闭路电视监控系统	
7.9	走廊及电梯厅地面应满铺地毯或其他优质材料，有装修装饰，温度适宜、通风良好、光线适宜	
7.10	应有必要的员工生活和活动设施	
	是否达标	

表 A.5　五星级旅游饭店必备项目检查表

序号	项　目	是否达标
1	**总体要求**	
1.1	应符合本文件第5章、第6章、第7章、第8章、第9章的相关要求	
1.2	建筑物外观和结构应具有高品质，饭店功能、空间布局合理	
1.3	内外装修应采用优质材料，符合环保要求，工艺精致，整体氛围协调，风格突出	

表 A.5　五星级旅游饭店必备项目检查表（续）

序号	项　目	是否达标
1.4	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示。导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的规定	
1.5	应有中央空调(独立院落式饭店或特殊气候地区的饭店除外),温度适宜,各区域通风良好	
1.6	应有功能齐全、前后台联网、运行有效的计算机管理系统,有独立的官方网站或互联网主页,并能够提供网络预订服务	
1.7	应有移动通信信号及无线网络,覆盖客房及公共区域	
1.8	应有公共音响转播系统。背景音乐曲目、音量与所在区域和时间段相适应,音质良好	
1.9	应定期维护保养设施设备,确保其安全有效运行	
1.10	应有健全的管理制度、操作程序与服务规范	
1.11	员工应着工装,工装设计专业、做工精致	
1.12	员工应训练有素,能用普通话提供服务。对客服务岗位员工能用一门外语提供服务,必要时用第二种外语提供服务	
1.13	应有系统的员工培训计划和制度,有专业教材、专职培训师及专用培训场所和设施,并有培训记录	
2	**前厅**	
2.1	应功能划分合理,空间效果良好	
2.2	装饰设计应有整体风格,装修精致,色调协调,光线充足,整体视觉效果和谐	
2.3	前厅接待台(区)应位置合理,接待人员应 24 h 提供接待、问询、结账、留言服务,并能提供总账单结账(信用卡结算、现金结账、电子支付)服务	
2.4	应专设行李寄存处,配备专用行李车	
2.5	应提供饭店介绍、服务项目、客房价格信息和所在城市的旅游、文化娱乐信息	
2.6	门厅及主要公共区域应有无障碍出入坡道,配备轮椅,有无障碍专用卫生间或厕位,为残障人士提供必要的服务	
2.7	应 24 h 接受网络、电话或传真等渠道的客房预订	
2.8	应有 24 h 在岗的专职安保人员	
2.9	应有专职人员 16 h 提供迎宾服务,24 h 提供行李服务	
2.10	应协助提供出租车叫车服务	
2.11	应有管理人员 24 h 在岗值班并处理宾客关系	
2.12	应提供礼宾服务	
3	**客房**	
3.1	应有至少 50 间(套)可供出租的客房	
3.2	应有大床房、双床房、无障碍客房、两种以上规格的套房(非连通房),至少有 3 开间的大套房	

表 A.5　五星级旅游饭店必备项目检查表（续）

序号	项　目	是否达标
3.3	应装修优良，具有良好的整体氛围。应有舒适的软垫床、床头柜、写字台、座椅或沙发、茶几、全身镜、衣橱及衣架、行李架，配套齐全。客房应有贵重物品保险箱。室内满铺高级地毯，或优质木地板或其他优质材料。采用目的物照明和装饰照明，照明充足	
3.4	客房门应能自动闭合，应有门窥镜、门铃及防盗装置，客房内应在规定位置张贴应急疏散图。应有“请勿打扰”“请即打扫”含义的显示灯或提示牌	
3.5	应有装修精致的卫生间，温度与客房无明显差异。有高级抽水马桶、洗手台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、浴缸及淋浴间，配备有效的防溅、防滑设施，至少 50％客房配备浴缸。采用优质建筑材料装修地面、墙面和天花。采用目的物照明。有无噪声的排风设施。有安全的电源插座、电话副机和吹风机。24 h 供应冷、热水，水龙头有冷热标识	
3.6	应有饭店服务常用按键指示的电话分机	
3.7	应有电视机。播放频道至少 24 个，有外语频道。有频道目录，频道顺序有编辑	
3.8	应有背景音乐，音量可调	
3.9	应有防噪声及隔音措施	
3.10	应有纱帘及效果良好的遮光窗帘，方便开闭	
3.11	应有两处及两种规格供宾客使用的电源插座，并可提供插座转换器，有不间断电源	
3.12	应有与本星级相适应的文具用品。配有服务指南和住宿须知	
3.13	床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、面巾、地巾）应材质优良。可应宾客要求提供多种规格枕头	
3.14	客房、卫生间应每天全面清理一次，每客或应宾客要求更换床单、被套及枕套，客用品和消耗品补充齐全（不主动提供一次性塑料用品），并应宾客要求进房清理	
3.15	应宾客要求提供开夜床服务	
3.16	应有微型酒吧和小冰箱，配置适量的酒水及小食品，备有饮用器具和价目单。免费提供茶叶或咖啡。提供冷热饮用水，应宾客要求提供冰块	
3.17	应提供客衣干洗、湿洗、熨烫服务，24 h 内交还宾客，提供加急服务	
3.18	应 24 h 提供送餐服务。有送餐菜单和饮料单，送餐菜式品种至少 8 种，饮料品种至少 4 种，有可挂置门外的送餐牌（含其他形式）。送餐车应有保温设备	
3.19	应提供自动和人工叫醒及语音信箱服务	
3.20	应备有擦鞋用具，并提供擦鞋服务	
4	**餐厅及吧室**	
4.1	各餐厅及吧室应布局合理、设计专业、空气清新，温度适宜	
4.2	应有装饰优良、氛围浓郁的中餐厅，配有专门厨房	
4.3	应有位置合理、格调高雅的全日制餐厅，提供多种类、高品质的自助早餐，提供西式正餐（有西餐厅除外）。配有专门厨房，营业时间至少 16 h	
4.4	应有小宴会厅或包房，提供宴会服务	
4.5	应有专门的酒吧或茶室	

表 A.5　五星级旅游饭店必备项目检查表（续）

序号	项　目	是否达标
4.6	餐具应成套配置，材质优良	
4.7	菜单及饮品单（含电子形式）应设计专业，内容清晰	
5	**厨房**	
5.1	应位置合理、布局科学	
5.2	厨房与餐厅之间，应有隔音、隔热和隔味措施。进出门应分开并能自动闭合	
5.3	墙面应满铺瓷砖或其他防油污功能的材料，应用防滑材料满铺地面，有排水设施	
5.4	冷菜间、面点间应独立分隔，有足够的冷气设备	
5.5	冷菜间应有空气消毒设施，二次更衣场所及设施	
5.6	粗加工间与其他操作间应隔离，各操作间温度适宜	
5.7	洗碗间应位置合理，紧临厨房与餐厅出入口，配有洗碗和消毒设施	
5.8	应有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成食品分柜置放。有干货仓库	
5.9	应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）保持畅通清洁	
5.10	应有食品化验室或留样设施及送检机制	
6	**会议及康体设施**	
6.1	应有两种规格的会议厅，有多功能厅，配备相应的设施并提供专业服务	
6.2	应有康体设施，布局合理，提供相应服务	
7	**公共及其他区域**	
7.1	室外环境应整洁美观，有绿色植物	
7.2	后台区域应设施完好，前后台的衔接合理，通往后台的标识清晰	
7.3	应有导向清晰的回车线路，有与饭店规模相适应的停车场，有无障碍停车位	
7.4	3层以上（含3层）建筑物应有数量充足的高质量客用电梯，轿厢装饰高雅，梯速合理，通风良好。应有数量、位置合理的服务电梯	
7.5	各公共区域均应有男女分设的间隔式公共卫生间，整洁卫生，通风良好，温度适宜	
7.6	应提供商务设施及服务（电脑、复印、打印、手机充电）	
7.7	应有应急照明设施和应急供电系统	
7.8	公共区域应有闭路电视监控系统	
7.9	走廊及电梯厅地面应满铺地毯或其他优质材料，有装修装饰，温度适宜、通风良好、光线适宜	
7.10	应有充足的员工生活和活动设施	
	是否达标	

附 录 B
（规范性）
设施设备及其他项目评分表

设施设备及其他项目评分表见表 B.1。

表 B.1 设施设备及其他项目评分表

序号	项 目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
1	地理位置、周围环境、建筑结构及功能布局	22							
1.1	地理位置及周围环境		8						
1.1.1	地理位置			3					
	位于城市中心或商务区，旅游景区或度假区，机场、火车站、长途汽车站、码头等交通便利地带，可进入性好					3			
	靠近城市中心或商务区，旅游景区或度假区，机场、火车站、长途汽车站、码头，可进入性较好					2			
	可进入性一般					1			
1.1.2	周围环境（饭店建筑红线内）			5					
	花园（独立于饭店主体建筑可进入的绿化场地，面积不小于主楼体占地，有观赏景物或建筑小品）					5			
	庭院（附属于饭店主体建筑，有一定的绿化和景观，可供散步、休闲）					2			
1.2	停车场（包括地下停车场、停车楼、立体停车）		6						
1.2.1	停车位数量			3					
	自备停车场，车位不少于 40％客房数					3			
	自备停车场，车位不少于 15％客房数					2			
	自备停车场，车位不少于 8％客房数					1			
	有进出方便的回车线路					0.5			
1.2.2	合理利用空间，有地下停车场（停车楼或立体停车）			1		1			
1.2.3	新能源汽车充电桩			2					
	新能源汽车充电桩不少于车位数的 5％					2			
	有新能源汽车充电桩					1			
1.3	建筑结构及功能布局		8						

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
1.3.1	前厅区域功能设施位置恰当、分隔合理，方便宾客使用			2		2			
1.3.2	餐饮区域功能设施位置恰当、分隔合理，方便宾客使用			2		2			
1.3.3	客房区域功能设施位置恰当、分隔合理，方便宾客使用			2		2			
1.3.4	康乐及会议区域功能设施位置恰当、分隔合理，方便宾客使用			2		2			
1.3.5	饭店配套设施不在主体建筑内又没有封闭通道相连（度假饭店除外）					−5			
2	共用系统	73							
2.1	智能化管理系统		8						
2.1.1	结构化综合布线系统			2		2			
2.1.2	有效的火灾报警、灭火与消防联动控制系统			3		3			
2.1.3	楼宇自动控制系统（新风/空调监控、供配电与照明监控、给排水系统监控）			3		3			
2.2	信息管理系统		9						
2.2.1	覆盖范围			4					
	全面覆盖前后台，有数据关联的饭店专用管理信息系统（销售管理系统、前台管理系统、客房管理系统、餐厅管理系统、财务管理系统）、收益分析系统、人事管理系统、工程管理系统、库房管理系统、采购管理系统等数据流自动化处理					4			
	前后台联网，有数据关联的饭店专用管理信息系统（销售管理系统、前台管理系统、客房管理系统、餐厅管理系统、财务管理系统）					3			
	前后台均有独立的管理信息系统					2			
	只覆盖前台对客服务部门					1			
2.2.2	采取确保饭店信息安全的有效措施			2		2			
2.2.3	系统供应商			3					
	系统先进、运行稳定					3			
	系统运行较好					1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
2.3	移动互联网		12						
2.3.1	覆盖范围			6					
2.3.1.1	所有客房				2	2			
2.3.1.2	前厅、餐厅、会议室(各 1 分)				3	3			
2.3.1.3	康乐及其他公共区域(各 0.5 分)				1	1			
2.3.2	网速			3					
	每 100 个房间不少于 100 M 带宽					3			
	每 100 个房间不少于 75 M 带宽					2			
	每 100 个房间不少于 50 M 带宽					1			
2.3.3	应用			3					
	有独立网站或 App,具有实时网上预订功能(非第三方订房网站)					3			
	有独立网站					2			
	具有实时网上预订功能的第三方订房网站					1			
2.4	移动通信信号覆盖所有区域		2			2			
2.5	对客服务区域背景音乐曲目适宜、音质良好、音量适中,与所在服务区域整体氛围协调		2			2			
2.6	智能技术应用		9						
2.6.1	采用提升宾客体验的智能技术(每项 1 分,最多 5 分)			5		5			
2.6.2	智能客控系统(每项 1 分,最多 4 分)			4		4			
2.7	空调系统		9						
2.7.1	类型			5					
	四管制中央空调系统					5			
	两管制中央空调系统					3			
	无中央空调系统,但客房、餐厅及公共区域采用窗式、分体式或柜式空调					1			
2.7.2	中央空调系统有 $PM_{2.5}$ 过滤、加湿、香氛、消毒装置,对室内空气质量进行有效控制(每项 1 分,共 4 分)			4		4			
2.8	应急供电		5						
2.8.1	应急供电系统(指两路以上供电)			2		2			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
2.8.2	自备发电设备			2		2			
2.8.3	应急照明设施			1		1			
2.9	节能措施与环境管理		17						
2.9.1	有建筑节能设计，采用环保材料			2		2			
2.9.2	使用清洁能源（如太阳能、生物能、风能、地热等）			2		2			
2.9.3	采用节能产品与设施			2		2			
2.9.4	其他环境保护措施（节约用纸、办公耗材减量、客用消耗品简化包装、环保打包盒等）（每项 0.5 分，最多 2 分）			2		2			
2.9.5	有能源基础管理系统			2		2			
2.9.6	中水处理系统			2					
	有中水处理系统					2			
	使用市政提供的中水处理系统					1			
2.9.7	有污水、废气处理设施			2		2			
2.9.8	垃圾处理			3					
2.9.8.1	垃圾房				2				
	有全封闭并配有制冷设备的垃圾房，位置合理，方便清运					2			
	有垃圾房，位置合理，方便清运					1			
2.9.8.2	有符合政府规定的垃圾分类措施，有效实施				1	1			
3	前厅	66							
3.1	地面装饰		8						
	采用材质优良的石材或其他材料，色泽均匀，拼接整齐，工艺精致，装饰性强，与整体氛围相协调					8			
	采用材质较好的石材或其他材料，工艺较好					5			
	采用普通石材、地砖等材料，材质普通，工艺一般					3			
3.2	墙面装饰		6						
	采用材质优良的石材或其他材料，色泽均匀，拼接整齐，工艺精致，装饰性强，与整体氛围相协调					6			
	采用材质较好的石材或其他材料，工艺较好					4			
	采用普通墙纸或喷涂材料，工艺一般					2			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
3.3	天花		5						
	工艺精致，造型别致，与整体氛围相协调					5			
	工艺较好，造型一般					3			
	工艺一般，有造型					1			
3.4	艺术装饰		4						
	有设计专业、与大堂空间和风格相适应的中心艺术品或具有极高价值的艺术品					4			
	有壁画或浮雕或其他艺术品装饰					2			
	有简单艺术装饰					1			
3.5	家具（沙发等）		5						
	设计专业、材质优良、工艺精致，摆设合理，使用方便、舒适					5			
	材质较好，工艺较好					3			
	材质普通，工艺一般					1			
3.6	灯具与照明		5						
	照明设计专业，采用优质定制灯具，主光源照明、目的物照明和装饰照明和谐统一					5			
	采用优质灯具，照明整体效果较好					3			
	采用普通灯具，照明效果一般					1			
3.7	整体装饰效果		3						
	色调协调，氛围浓郁，感观效果突出					3			
	有装饰，工艺及氛围较好					2			
	装饰效果一般					1			
3.8	公共卫生间		9						
3.8.1	位置合理（大堂应设置公共卫生间，且与大堂在同一楼层）			2		2			
3.8.2	材料、装修和洁具（对所有公共卫生间分别打分，取算术平均值的整数部分）			3					
	设计专业（洁具、灯光、照明、冷热水、通风、空调等），材质优良，工艺精致，采用高级洁具					3			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
	材料较好，工艺较好，采用较好洁具					2			
	材料普通，工艺一般，采用普通洁具					1			
3.8.3	无障碍卫生间			2					
	有无障碍专用卫生间					2			
	有无障碍专用厕位					1			
3.8.4	马桶隔间配置插销、衣帽钩和物品搁板			1		1			
3.8.5	每两个男用小便器中间有隔板，使用自动冲水装置			1		1			
3.8.6	公共卫生间设施（少一项扣 1 分）								
	100％厕位有节水马桶								
	100％厕位有卫生纸								
	污物桶								
	半身镜								
	洗手盆								
	洗手液								
	烘手机或擦手纸								
3.9	电梯		13						
3.9.1	数量			2					
	不少于平均每 70 间客房一部客用电梯					2			
	不少于平均每 100 间客房一部客用电梯					1			
3.9.2	性能良好（运行平稳、梯速合理）			2		2			
3.9.3	内饰与设施			6					
3.9.3.1	有一定装饰、照明充足				1	1			
3.9.3.2	有扶手杆				1	1			
3.9.3.3	有无障碍专用按键				1	1			
3.9.3.4	轿厢两侧均有按键				1	1			
3.9.3.5	有抵达楼层的控制措施及主要设施楼层指示				1	1			
3.9.3.6	有空调接入，温度适宜				1	1			
3.9.4	有观光电梯			1		1			
3.9.5	有自动扶梯			1		1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
3.9.6	有服务电梯			1		1			
3.10	提供外币兑换设备或服务		2			2			
3.11	整体舒适度		6						
3.11.1	绿植花卉			3					
	绿色植物、花卉摆放得体，插花有艺术感，令宾客感到自然舒适					3			
	有绿色植物和花卉装饰					1			
3.11.2	光线、温度适宜			2		2			
3.11.3	在非营业区设宾客休息场所			1		1			
3.11.4	异味、烟尘、噪声、强风（每项扣 1 分）					−4			
3.11.5	商店、摊点影响整体氛围					−2			
4	客房	222							
4.1	普通客房（4.1～4.9 均针对普通客房打分）		36						
4.1.1	70％客房面积（不包括卫生间和门廊）			22					
	不小于 40 m^2					22			
	不小于 36 m^2					16			
	不小于 30 m^2					12			
	不小于 24 m^2					8			
	不小于 20 m^2					6			
	不小于 16 m^2					4			
	不小于 14 m^2					2			
4.1.2	净高度			6					
	不低于 3.2 m					6			
	不低于 3 m					4			
	不低于 2.7 m					2			
	低于 2.7 m					1			
4.1.3	软床垫（长度不小于 1.9 m）宽度			8					
4.1.3.1	单人床				5				
	不小于 1.5 m					5			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
	不小于 1.35 m					3			
	不小于 1.2 m					2			
	不小于 1 m					1			
4.1.3.2	双人床				3				
	不小于 2.2 m					3			
	不小于 2 m					2			
	不小于 1.8 m					1			
4.2	装修与装饰		11						
4.2.1	地面			3					
	采用优质地毯或木地板，工艺精致					3			
	采用优质地砖、普通地毯或木地板，工艺较好					2			
	采用普通地砖或其他材料，工艺一般					1			
4.2.2	墙面			3					
	采用特殊高级材料					3			
	采用高级墙纸或其他优质材料，有艺术品装饰					2			
	采用普通涂料或墙纸					1			
4.2.3	天花			2					
	工艺较好，有造型					2			
	工艺一般					1			
4.2.4	整体装饰效果			3					
	工艺精致、色调协调、格调高雅、特色鲜明					3			
	工艺较好、格调高雅					2			
	工艺一般、格调统一					1			
4.3	家具		8						
4.3.1	档次			4					
	设计专业、材质优良、工艺精致，摆设合理，使用方便、舒适					4			
	材质较好，工艺较好					2			
	材质一般，工艺一般					1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
4.3.2	衣橱			4					
	步入式衣物储藏间					4			
	进深不小于 55 cm，宽度不小于 110 cm					2			
	进深不小于 45 cm，宽度不小于 90 cm					1			
4.4	灯具和照明		12						
4.4.1	灯具配备			9					
4.4.1.1	主光源照明灯（顶灯或槽灯）				1	1			
4.4.1.2	门廊照明灯				1	1			
4.4.1.3	床头照明灯				1	1			
4.4.1.4	写字台照明灯				1	1			
4.4.1.5	衣柜照明灯				1	1			
4.4.1.6	小酒吧照明灯				1	1			
4.4.1.7	行李架照明灯				1	1			
4.4.1.8	装饰物照明灯				1	1			
4.4.1.9	夜灯				1	1			
4.4.2	灯光控制			3					
	采用智能控制技术，各灯具开关位置合理，床头有卧室灯光“一键式”总控制开关，标识清晰，方便使用					3			
	各灯具开关位置合理，床头有卧室灯光“一键式”总控制开关，标识清晰，方便使用					2			
	各灯具开关位置合理，方便使用					1			
4.5	电视机及音响		8						
4.5.1	电视机尺寸			3					
	不小于 42 英寸（1 in＝2.54 cm）					3			
	不小于 37 英寸					2			
4.5.2	频道			3					
4.5.2.1	卫星、有线闭路电视不少于 30 个频道				1	1			
4.5.2.2	不少于 3 个外语频道				1	1			
4.5.2.3	有电视频道目录				1	1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
4.5.3	电视收视效果不好					−1			
4.5.4	电视机遥控器界面标识不清晰，不易操作					−1			
4.5.5	有独立音响设备			2		2			
4.6	客房电话		5						
4.6.1	有自动和人工叫醒服务			1		1			
4.6.2	有语音信箱及留言指示灯			1		1			
4.6.3	电话机上有饭店服务常用按键指示			1		1			
4.6.4	写字台电话			2					
	有双线制电话					2			
	有电话					1			
4.7	微型酒吧和小冰箱		3						
	100%客房有微型酒吧和小冰箱					3			
	100%客房有小冰箱					2			
	100%客房有微型酒吧					1			
4.8	客房便利设施及用品		19						
4.8.1	电热水壶			1		1			
4.8.2	专用咖啡机(并提供咖啡)			1		1			
4.8.3	免费茶叶或咖啡(含伴侣、糖)，配备相应杯具			1		1			
4.8.4	提供熨衣设施			1		1			
4.8.5	西装衣撑			1		1			
4.8.6	每房不少于4个西服衣架、2个裤架和2个裙架			1		1			
4.8.7	电源插座			4					
4.8.7.1	位于床头				1				
	双侧					1			
	单侧					0.5			
4.8.7.2	位于写字台				1	1			
4.8.7.3	USB插座				0.5	0.5			
4.8.7.4	有标识清晰的不间断电源				0.5	0.5			
4.8.7.5	所有插座位置合理、使用方便				1	1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
4.8.8	吹风机			1					
	1 600 W 及以上功率的吹风机，摆放位置明显，使用方便					1			
	1 600 W 以下					0.5			
4.8.9	浴衣（每客 1 件）			2					
	优质浴衣，柔软舒适					2			
	普通浴衣					1			
4.8.10	应宾客要求提供备用被毯			1		1			
4.8.11	文具（含笔、曲别针、安全剪刀、信封信纸）			1		1			
4.8.12	环保或纸制礼品袋			0.5		0.5			
4.8.13	针线包			0.5		0.5			
4.8.14	垃圾桶			1		1			
4.8.15	优质客用品			2		2			
4.9	客房卫生间		53						
4.9.1	70%客房卫生间面积			10					
	不小于 10 m^2					10			
	不小于 8 m^2					8			
	不小于 6 m^2					6			
	不小于 5 m^2					4			
	不小于 4 m^2					2			
	小于 4 m^2					1			
4.9.2	卫生间装修			6					
	设计专业，全部采用优质材料（优质石材或其他优质材料），工艺精致					6			
	材料较好，工艺较好					4			
	材料一般，工艺一般					2			
4.9.3	浴缸数量			3					
	100%客房有浴缸					3			
	不少于 50%客房有浴缸					1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
4.9.4	淋浴间数量			2					
	100％客房有独立淋浴间					2			
	不少于 50％客房有独立淋浴间					1			
4.9.5	马桶间数量			3					
	100％客房有独立马桶间					3			
	不少于 50％客房有独立马桶间					2			
	不少于 30％客房有独立马桶间					1			
4.9.6	面盆及五金件			3					
4.9.6.1	有双面盆				1	1			
4.9.6.2	品质				2				
	优质面盆及配套五金件					2			
	普通面盆及配套五金件					1			
4.9.7	浴缸及淋浴			13					
4.9.7.1	浴缸及淋浴间有单独照明，区域照明充足				1	1			
4.9.7.2	完全打开热水龙头，水温在 15 s 内上升到 46 ℃～51 ℃，水温稳定				1	1			
4.9.7.3	水流充足（水压为 0.2 MPa～0.35 MPa）、水质良好				1	1			
4.9.7.4	浴缸品质				3				
	优质浴缸及配套五金件					3			
	普通浴缸及配套五金件					1			
4.9.7.5	所有浴缸上方安装扶手，符合安全规定				1	1			
4.9.7.6	淋浴间面积不小于 0.8 m^2 且短边长度不小于 0.85 m				1	1			
4.9.7.7	淋浴开关有水流定温功能				1	1			
4.9.7.8	有单柄淋浴开关				1	1			
4.9.7.9	淋浴间配备手持淋浴喷头				1	1			
4.9.7.10	淋浴间配备暗装淋浴顶喷花洒				1	1			
4.9.7.11	浴缸及淋浴间配有防滑设施（或有防滑功能）				1	1			
4.9.7.12	淋浴间下水不通畅					−1			
4.9.7.13	淋浴间有喷溅、外溢					−1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
4.9.7.14	卫生间有异味					−1			
4.9.7.15	浴缸上方有固定淋浴喷头但无防溅设施					−1			
4.9.8	马桶			3					
	智能加温、洁身、低噪声节水马桶					3			
	优质、低噪声节水马桶					2			
	普通节水马桶					1			
4.9.9	其他			10					
4.9.9.1	梳妆镜				2				
	防雾梳妆镜					2			
	普通梳妆镜					1			
4.9.9.2	化妆放大镜				1	1			
4.9.9.3	电话副机(方便宾客使用)				1	1			
4.9.9.4	呼救按钮或有呼救功能的电话				1	1			
4.9.9.5	连接客房电视的音响装置				1	1			
4.9.9.6	体重秤				1	1			
4.9.9.7	有晾衣设施				1	1			
4.9.9.8	浴室里挂钩不少于 1 处,使用方便				1	1			
4.9.9.9	有加热功能的浴巾架				1	1			
4.9.10	卫生间客用必备品(少一项扣 1 分)								
	漱口杯(每房 2 个)								
	浴巾(每房 2 条)								
	面巾(每房 2 条)								
	地巾								
	面巾纸								
	卫生袋								
	卫生纸								
	垃圾桶								
4.10	套房		12						
4.10.1	至少有三种规格的套房			3		3			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
4.10.2	大套房要求			5					
	至少有卧室 2 间，会客室、餐厅、书房各 1 间，卫生间 3 间					5			
	至少有卧室 2 间，会客室、餐厅或书房各 1 间，卫生间 3 间					4			
	卧室、会客室、餐厅或书房各 1 间，卫生间 2 间					3			
4.10.3	卫生间			4					
4.10.3.1	布局				2				
	有供主人和来访宾客分别使用的卫生间					2			
	有由卧室和客厅分别进入的卫生间（双门卫生间）					1			
4.10.3.2	有音响装置				1	1			
4.10.3.3	有电视机				1	1			
4.11	有无障碍客房，配备相应的无障碍设施		2			2			
4.12	禁烟		2						
	饭店整体禁烟					2			
	设无烟楼层					1			
4.13	客房舒适度		38						
4.13.1	布草			22					
4.13.1.1	床单、被套、枕套的纱支规格				10				
	不低于 100×100 支纱					10			
	不低于 80×80 支纱					8			
	不低于 80×60 支纱					6			
	不低于 60×60 支纱					4			
	不低于 60×40 支纱					2			
	不低于 40×40 支纱					1			
4.13.1.2	床单、被套、枕套的含棉量为 100%				1	1			
4.13.1.3	羽绒或其他优质材料的被芯				1	1			
4.13.1.4	应宾客要求提供三种以上优质枕芯				1	1			
4.13.1.5	羽绒或其他优质材料的褥垫				1	1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
4.13.1.6	毛巾（含浴巾、面巾、地巾、方巾）的纱支规格				2				
	32 支纱（或螺旋 16 支），含棉量为 100%					2			
	不低于 16 支纱，含棉量为 100%					1			
4.13.1.7	毛巾（含浴巾、面巾、地巾、方巾）规格（一个规格不达标扣 0.5 分，扣满 2 分以上，降低一档）				6				
	浴巾：不小于 1 400 mm×800 mm，质量不低于 750 g； 面巾：不小于 750 mm×350 mm，质量不低于 180 g； 地巾：不小于 800 mm×500 mm，质量不低于 450 g； 方巾：不小于 320 mm×320 mm，质量不低于 55 g					6			
	浴巾：不小于 1 300 mm×700 mm，质量不低于 500 g； 面巾：不小于 600 mm×300 mm，质量不低于 120 g； 地巾：不小于 700 mm×400 mm，质量不低于 320 g； 方巾：不小于 300 mm×300 mm，质量不低于 45 g					3			
	浴巾：不小于 1 200 mm×600 mm，质量不低于 400 g； 面巾：不小于 550 mm×300 mm，质量不低于 110 g； 地巾：不小于 650 mm×350 mm，质量不低于 280 g					1			
4.13.2	应季节更换被芯			1		1			
4.13.3	床垫软硬适中			1		1			
4.13.4	温湿度			3					
4.13.4.1	室内温度可调节				1	1			
4.13.4.2	客房区域与公共区域温差不超过 5 ℃				1	1			
4.13.4.3	相对湿度（45%～55%）				1	1			
4.13.5	应宾客要求提供加湿、除湿、空气净化设备，效果良好			1		1			
4.13.6	隔音			2					
	效果良好					2			
	效果一般					1			
4.13.7	窗帘遮光			2					
	效果良好					2			
	效果一般					1			
4.13.8	照明			3					

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
	设计专业，主光源照明、目的物照明和装饰照明和谐统一，照明整体效果好					3			
	有目的物照明，满足不同区域的照明需求					2			
	效果一般					1			
4.13.9	装饰品与客房氛围协调			1		1			
4.13.10	家具、电器、灯饰档次匹配，色调和谐			1		1			
4.13.11	背景音乐系统或音乐播放器的音质良好，音量调节方便有效			1		1			
4.13.12	有明显异味和烟味					−2			
4.14	走廊及电梯厅		13						
4.14.1	走廊宽度不小于 1.8 m，高度不低于 2.3 m			1		1			
4.14.2	走廊装饰装修优良			1		1			
4.14.3	走廊有空调			1		1			
4.14.4	电梯厅（楼层标识清晰、装饰精致、有电梯到达提示，每项 1 分，最多 3 分）			3		3			
4.14.5	灯光照度适宜			1		1			
4.14.6	通风良好，温度适宜			1		1			
4.14.7	客房门牌标识醒目，制作精良			1		1			
4.14.8	管道井、消防设施的装饰与周边氛围协调			1		1			
4.14.9	有楼层布草滑槽			1		1			
4.14.10	有消毒间和消毒设施			2					
	客房区域配备专门杯具消毒间和消毒设施					2			
	有为客房集中消毒的设施					1			
5	餐饮	65							
5.1	餐厅（5.1～5.2 对不包括食街和快餐厅的各餐厅分别打分，然后根据餐厅数量取算术平均值的整数部分）		33						
5.1.1	布局			6					
5.1.1.1	有接待台，并与整体氛围协调				1	1			
5.1.1.2	有宴会单间或小宴会厅				2	2			
5.1.1.3	靠近厨房，传菜线路不与非餐饮公共区域交叉				2	2			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
5.1.1.4	有分区设计，有绿色植物或一定装饰品				1	1			
5.1.2	装饰			8					
5.1.2.1	地面装饰				3				
	设计专业，采用优质石材、地毯、木地板或其他与整体装饰风格相协调的优质材料（色泽均匀、拼接整齐、装饰性强，与整体氛围相协调）					3			
	采用良好石材、地毯、木地板或其他材料（材质较好、有色差、拼接整齐、装饰性较强）					2			
	采用普通材料（普通木地板、地砖等）					1			
5.1.2.2	墙面装饰				3				
	采用优质石材、木材、墙纸或其他与整体装饰风格相协调的优质材料（色泽均匀、拼接整齐、装饰性强，与整体氛围相协调）					3			
	采用良好石材、木材、墙纸或其他与整体装饰风格相协调的材料（装饰性较强）					2			
	采用普通墙纸或喷涂材料					1			
5.1.2.3	天花				2				
	有专业设计的天花造型					2			
	有一定装饰					1			
5.1.3	家具			3					
	设计专业、材质优良、工艺精致，摆设合理，使用方便、舒适					3			
	材质较好，工艺较好					2			
	材质一般，工艺一般					1			
5.1.4	灯具与照明			3					
	照明设计专业，采用优质灯具，主光源照明、目的物照明和装饰照明和谐统一					3			
	采用较好灯具，照明整体效果较好					2			
	采用普通灯具，照明效果一般					1			
5.1.5	餐具			7					
5.1.5.1	材质				4				

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
	材质优良，工艺精致，有一定的艺术性，与整体氛围协调					4			
	材质较好，工艺较好					2			
	材质一般，工艺一般					1			
5.1.5.2	餐具按各菜式习惯配套齐全				2	2			
5.1.5.3	多人就餐时，提供公勺公筷或实行分餐制				1	1			
5.1.6	菜单及酒水单（含电子形式）			2					
	用规范的中文、英文及相应外文展示，有酒水单，设计精美，出菜率不低于90%					2			
	用规范的中文、相应外文展示，有酒水单，设计较好，出菜率不低于90%					1			
	有规范的中文菜单					0.5			
5.1.7	有鲜花或艺术品			1		1			
5.1.8	有背景音乐			1		1			
5.1.9	不使用一次性筷子和湿毛巾，不使用塑料桌布			1		1			
5.1.10	有制止餐饮浪费的措施			1		1			
5.2	厨房		8						
5.2.1	有与餐厅经营面积和菜式相适应的厨房及配套区域（含粗细加工间、面点间、冷菜间、冷库等）			2		2			
5.2.2	位置合理、布局科学，有防滑措施			2		2			
5.2.3	餐具清洗消毒间位置合理			1		1			
5.2.4	厨房与餐厅之间采用有效的隔音、隔热、隔味措施			1		1			
5.2.5	采取有效的通风、排烟措施			1		1			
5.2.6	炉灶有自动灭火系统			1		1			
5.3	自助餐		10						
5.3.1	自助餐台设计专业，摆放合理			1		1			
5.3.2	有专业设计的明档，提供现场制作			1		1			
5.3.3	食品（饮品）质量保障配套设施			3					
5.3.3.1	有供摆放冷菜、饮料、水果、酸奶的冰槽				1	1			
5.3.3.2	有热菜保温设施				1	1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
5.3.3.3	有器皿加热设备				1	1			
5.3.4	早餐品种			5					
5.3.4.1	中餐、西餐、小吃品种齐全				2	2			
5.3.4.2	不少于 8 种凉菜				0.5	0.5			
5.3.4.3	不少于 8 种热菜(含蛋类)				0.5	0.5			
5.3.4.4	不少于 4 种粥、面(含麦片)				0.5	0.5			
5.3.4.5	不少于 6 种主食(含面包)				0.5	0.5			
5.3.4.6	不少于 6 种甜品、水果(含酸奶)				0.5	0.5			
5.3.4.7	不少于 6 种饮料(含咖啡、茶、牛奶、豆浆、果汁)				0.5	0.5			
5.4	除必备项目要求外,有多个餐厅(每个 1 分,最多不超过 3 分)		3			3			
5.5	酒吧、茶室		5						
5.5.1	装修与装饰(含台、家具、器皿等)			3					
	设计专业,材质优良,工艺精致,氛围协调					3			
	材质较好,工艺较好					2			
	材质一般,工艺一般					1			
5.5.2	整体氛围效果			2					
	装饰及灯光设计专业,环境高雅、独特					2			
	氛围较好					1			
5.6	餐饮区域整体舒适度		6						
5.6.1	整体效果			4					
	格调高雅,色调协调、有艺术感					4			
	氛围较好					2			
	氛围一般					1			
5.6.2	温湿度适宜,通风良好,无异味			2		2			
5.7	任一餐厅与其厨房不在同一楼层					−2			
6	安全设施	18							
6.1	客房		6						
6.1.1	客房门有自动闭合功能			1		1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
6.1.2	客房贵重物品保险箱			3					
6.1.2.1	100％客房有保险箱				2	2			
6.1.2.2	位置隐蔽，照明良好，使用方便				1	1			
6.1.3	客房配备逃生电筒，使用有效			1		1			
6.1.4	客房配备与床位数相等的防毒面具			1		1			
6.2	公共区域		8						
6.2.1	前台有贵重物品保险箱，位置隐蔽、安全、保护宾客隐私			2		2			
6.2.2	有安保人员 24 h 值班、巡逻			2		2			
6.2.3	闭路电视监控			2					
	覆盖饭店所有公共区域。画面清晰，监控资料保存符合当地公安部门要求					2			
	电梯、前厅、走廊、停车场出入口等主要公共区域有闭路电视监控，监控资料保存符合当地公安部门要求					1			
6.2.4	通往后台区域有明显提示，有门禁系统或安全可靠的钥匙管理制度			1		1			
6.2.5	各通道显著位置设有紧急出口标志			1		1			
6.3	食品安全		4						
	设食品留样化验室，并设有专职人员					4			
	设食品留样柜，并配置相应用具					1			
7	特色类别设施	148							
7.1	商务会议类别设施		60						
7.1.1	行政楼层			10					
7.1.1.1	专设接待台，可办理入住、离店手续，并提供问询、留言服务				1	1			
7.1.1.2	提供管家式服务				1	1			
7.1.1.3	提供电脑上网、复印、传真等服务				1	1			
7.1.1.4	有小型会议室或洽谈室				1	1			
7.1.1.5	有餐饮区域（提供早餐、下午茶、欢乐时光），面积与行政楼层客房数相匹配，应设置备餐间				3	3			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
7.1.1.6	设阅览、休息区域				1	1			
7.1.1.7	设公共卫生间				1	1			
7.1.1.8	客房客用品配置高于普通楼层客房				1	1			
7.1.2	宴会厅			25					
7.1.2.1	面积(面积计算以固定隔断为准)				8				
	无柱,不小于 1 000 m^2					8			
	无柱,不小于 800 m^2					6			
	不小于 500 m^2					4			
	不小于 240 m^2					2			
7.1.2.2	序厅面积达不到要求(小于该宴会厅面积的 1/3)					−1			
7.1.2.3	净高度				4				
	不低于 8 m					4			
	不低于 6 m					3			
	不低于 5 m					2			
	不低于 3.5 m					1			
7.1.2.4	厨房或备餐间				2				
	在同一楼层设宴会厨房,且不与非餐饮区域交叉					2			
	设宴会厨房,不在同一楼层;或在同一楼层设专用备餐间,且均不与非餐饮区域交叉					1			
7.1.2.5	设专用出入口				1	1			
7.1.2.6	设专用通道(楼梯、自动扶梯等)				1	1			
7.1.2.7	装修与装饰				3				
	设计专业、材质优良、工艺精致,氛围协调					3			
	材质较好,工艺较好					2			
	材质一般,工艺一般					1			
7.1.2.8	音响效果良好				1	1			
7.1.2.9	隔音效果良好				1	1			
7.1.2.10	通风良好,温度适宜				1	1			
7.1.2.11	灯光				3				

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
	设计专业、可营造不同氛围					3			
	灯光分区控制，亮度可调节					2			
	灯光分区控制					1			
7.1.3	会议厅（含多功能厅）			11					
7.1.3.1	面积（如有多个会议厅，可以累计得分，但总分不超过8分）				4				
	不小于400 m^2					4			
	不小于300 m^2					3			
	不小于200 m^2					2			
7.1.3.2	小会议室（至少容纳8人开会）				3				
	不少于4个					3			
	不少于2个					2			
	有小会议室					1			
7.1.3.3	通风良好，温度适宜				1	1			
7.1.3.4	灯光分区控制，亮度可调节，遮光效果良好				1	1			
7.1.3.5	隔音效果良好				1	1			
7.1.3.6	音响效果良好				1	1			
7.1.4	宴会及会议设施			7					
7.1.4.1	大宴会厅或大会议厅有固定的LED屏幕				2	2			
7.1.4.2	同声传译功能设置（设备可租借）				1	1			
7.1.4.3	多媒体演讲系统（电脑、即席发言麦克风、投影或投屏设施、屏幕等）				1	1			
7.1.4.4	远程视频会议系统				1	1			
7.1.4.5	设衣帽间，位置合理				1	1			
7.1.4.6	设贵宾休息室，位置合理				1	1			
7.1.5	商务中心（商务服务区）			7					
7.1.5.1	设施与服务				5				
	位置独立、有专人服务的商务中心，装修装饰良好，配备完整的办公设施（电脑、复印机、打印机、传真机、装订机、手机充电器等）					5			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
	有位置相对集中的商务服务区，装修装饰较好，配备完整的办公设施（电脑、复印机、打印机、传真机、装订机、手机充电器等）					3			
	提供基本的商务服务（提供复印、打印、传真、手机充电等）					1			
7.1.5.2	在独立的商务中心内有洽谈室				2	2			
7.2	休闲度假类别设施		58						
7.2.1	温泉浴场			5					
	自用温泉浴场（饭店同一业主投资经营）					5			
	临近温泉浴场（1 km 以内）					2			
7.2.2	海滨浴场			5					
	自用海滨浴场（饭店同一业主投资经营）					5			
	临近海滨浴场（1 km 以内）					2			
7.2.3	滑雪场			5					
	自用滑雪场（饭店同一业主投资经营）					5			
	临近滑雪场（5 km 以内）					2			
7.2.4	文创产品展示区			5					
	有效面积 100 m^2（含）以上文创产品展示区					5			
	有效面积 100 m^2（不含）以下文创产品展示区					2			
7.2.5	主题公园或游乐园			5					
	自用主题公园或游乐园（饭店同一业主投资经营）					5			
	临近主题公园或游乐园（1 km 以内）					2			
7.2.6	游泳池			7					
7.2.6.1	室内游泳池面积				3				
	不小于 250 m^2					3			
	不小于 150 m^2					2			
	不小于 80 m^2					1			
7.2.6.2	室外游泳池面积				2				
	不小于 300 m^2					2			
	不小于 150 m^2					1			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
7.2.6.3	有戏水池或按摩池或冷热泡池				1	1			
7.2.6.4	有应急照明设施				1	1			
7.2.6.5	无水深、水温和水质的明显指示标志（立式或墙上）					−1			
7.2.6.6	无扶手梯，未在明显位置悬挂救生设备，无安全说明					−1			
7.2.7	桑拿浴			2					
7.2.7.1	有桑拿房				1	1			
7.2.7.2	男女分设				1	1			
7.2.7.3	无安全提示和呼叫按钮（少一项扣 0.5 分）					−1			
7.2.8	蒸汽浴			2					
7.2.8.1	有蒸汽浴室				1	1			
7.2.8.2	男女分设				1	1			
7.2.8.3	无安全提示和呼叫按钮（少一项扣 0.5 分）					−1			
7.2.9	专业保健理疗			1		1			
7.2.10	水疗			5					
7.2.10.1	装修装饰				3				
	灯光、音响设计专业、材质优良、工艺精致，氛围浓郁					3			
	材质一般，工艺一般					1			
7.2.10.2	配有专业水疗技师				2	2			
7.2.11	有网球场、羽毛球场、壁球馆、篮球场等（室内每个 2 分，室外每个 1 分，最多 8 分）			8		8			
7.2.12	台球、乒乓球等（每个 0.5 分，最多 2 分）			2		2			
7.2.13	室内高科技娱乐项目（每项 0.5 分，最多 3 分）			3		3			
7.2.14	其他运动休闲项目（每类 0.5 分，最多 3 分）			3		3			
7.3	综合类别		27						
7.3.1	健身房			15					
7.3.1.1	布局合理，温度适宜（与客房区域相对隔离）				2	2			
7.3.1.2	有自然采光，光线充足				1	1			
7.3.1.3	装修装饰				2				
	设计专业，材质优良、工艺精致，氛围良好					2			

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
	材质较好，工艺一般					1			
7.3.1.4	面积				4				
	不小于 200 m^2					4			
	不小于 100 m^2					2			
	不小于 50 m^2					1			
7.3.1.5	器械				2				
	专业健身器械，不少于 10 种					2			
	不少于 5 种					1			
7.3.1.6	有音像设施和器械使用说明				1	1			
7.3.1.7	有专业形体房，并开设专业课程（每项 1 分，最多 2 分）				2	2			
7.3.1.8	配备专业健身教练，提供专业指导				1	1			
7.3.2	更衣室			6					
7.3.2.1	面积和数量				2				
	面积宽敞，更衣箱数量不少于客房总数的 15%，更衣箱门锁可靠					2			
	面积宽敞，更衣箱数量不少于客房总数的 10%，更衣箱门锁可靠					1			
7.3.2.2	配备数量适当的座椅				1	1			
7.3.2.3	有淋浴设施，并有洗浴、洗发用品				1	1			
7.3.2.4	有化妆台，并有吹风机、美发和护肤用品				1	1			
7.3.2.5	有数量充足的针织用品（毛巾等）				1	1			
7.3.3	不少于 30%客房有可进入的阳台			1		1			
7.3.4	美容美发室			1		1			
7.3.5	歌舞厅或演艺厅或 KTV			1		1			
7.3.6	电影放映厅			1		1			
7.3.7	商店			1		1			
7.3.8	有儿童活动场所和设施，并有专人看护			1		1			
7.4	在商务会议、休闲度假特色类别中，集中选项得分率超过 70%		3			3			
8	员工设施	7							

表 B.1　设施设备及其他项目评分表（续）

序号	项　目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	企业自评计分	推荐机构计分	评定机构计分
8.1	员工食堂		2						
	有独立的员工食堂，氛围良好，品种丰富					2			
	有独立的员工食堂					1			
8.2	有独立的更衣室		1			1			
8.3	有员工浴室		1			1			
8.4	有倒班宿舍		1			1			
8.5	有员工专用培训教室，配备必要的教学设施和设备		1			1			
8.6	有员工活动室		1			1			
9	其他	9							
9.1	总经理有至少 5 年同星级旅游饭店副总经理管理职位从业经历		1			1			
9.2	品牌化、集团化程度		2						
	委托专业饭店管理公司管理					2			
	采用品牌特许经营方式（同一品牌加盟店 20 家以上）					1			
9.3	饭店在前期设计或改造工程的决策中征询并采纳相应星级评定机构的意见		1			1			
9.4	饭店建筑历史悠久，为文物保护单位		3						
	全国重点文物保护单位，建立并实施严格的文物保护措施					3			
	省级文物保护单位，建立并实施相应的文物保护措施					2			
	县、市级文物保护单位，建立并实施相应的文物保护措施					1			
9.5	传播优秀文化，推广旅游资源		2			2			
总分		630							

附 录 C
（规范性）
饭店运营质量评价表

饭店运营质量评价表见表 C.1。

表 C.1 饭店运营质量评价表

序号	项 目	评 价			
1. 总体要求					
1.1	管理制度与规范	优	良	中	差
1.1.1	有完备的规章制度	6	4	2	0
1.1.2	有完备的操作程序	6	4	2	0
1.1.3	有完备的服务规范	6	4	2	0
1.1.4	有完备的突发事件应急预案，有培训、演练计划和实施记录	6	4	2	0
1.1.5	有员工手册	6	4	2	0
1.1.6	制定饭店人力资源计划，有明确的考核、激励机制，有系统的员工培训制度和实施记录，企业文化特色鲜明	6	4	2	0
1.1.7	建立能源管理与考核制度，有完备的设施设备运行、巡检与维护记录	6	4	2	0
1.1.8	建立宾客意见收集、反馈和持续改进机制	6	4	2	0
1.2	员工素养	优	良	中	差
1.2.1	仪容仪表得体，佩戴名牌，着装统一、效果好、体现岗位特色	6	4	2	0
1.2.2	业务熟练，应变能力强，富有团队精神，及时满足宾客合理需求	6	4	2	0
小计：		60			
检查得分：					
得分率：检查得分/小计×100%=					%
2. 前厅					
2.1	前厅服务质量				
2.1.1	总机	优	良	中	差
2.1.1.1	在正常情况下，电话铃响 10 s 内应答	3	2	1	0
2.1.1.2	接电话时正确问候宾客，同时报出饭店名称	3	2	1	0
2.1.1.3	转接准确，解答清楚	3	2	1	0
2.1.2	预订	优	良	中	差
2.1.2.1	在正常情况下，电话铃响 10 s 内应答，确认宾客抵离时间	3	2	1	0
2.1.2.2	熟悉饭店各项产品，正确描述房型差异，说明房价及所含内容、取消政策	3	2	1	0
2.1.2.3	提供预订号码和预订姓名，询问宾客联系方式	3	2	1	0

表 C.1　饭店运营质量评价表（续）

序号	项　目	评　价			
2.1.2.4	说明饭店入住的有关规定，通话结束前重复确认所有预订细节，并向宾客致谢	3	2	1	0
2.1.2.5	实时网络预定，界面友好，及时确认	3	2	1	0
2.1.3	入住登记	优	良	中	差
2.1.3.1	主动问候宾客	3	2	1	0
2.1.3.2	与宾客确认离店日期	3	2	1	0
2.1.3.3	准确登记验证，及时上传信息	3	2	1	0
2.1.3.4	指示客房或电梯方向，视需要招呼行李员为宾客服务，使用礼貌用语与宾客道别	3	2	1	0
2.1.3.5	自助服务机位置合理，方便宾客使用	3	2	1	0
2.1.4	行李服务	优	良	中	差
2.1.4.1	正常情况下，有服务人员在门口问候宾客	3	2	1	0
2.1.4.2	正常情况下，有服务人员为宾客开车门	3	2	1	0
2.1.4.3	应宾客要求帮助搬运行李，确认行李件数，及时将行李送入房间，将行李放在行李架或行李柜上，并向宾客致意	3	2	1	0
2.1.4.4	应离店宾客要求及时收取行李，协助宾客将行李放入车辆中，并与宾客确认行李件数	3	2	1	0
2.1.4.5	为住店宾客提供行李寄存服务，有安全保障措施	3	2	1	0
2.1.5	礼宾服务	优	良	中	差
2.1.5.1	熟悉饭店各项产品及周边旅游服务信息，及时响应宾客合理需求	3	2	1	0
2.1.5.2	委托代办业务效率高，准确无差错	3	2	1	0
2.1.6	叫醒服务	优	良	中	差
2.1.6.1	重复宾客的要求，确保信息准确	3	2	1	0
2.1.6.2	必要时提供第二遍叫醒	3	2	1	0
2.1.7	结账离店	优	良	中	差
2.1.7.1	请宾客确认所有消费，提供总账单，条目清晰、正确完整	3	2	1	0
2.1.7.2	提供自助结账服务时应操作便捷，界面友好	3	2	1	0
2.1.7.3	提供纸质或电子发票准确、快捷	3	2	1	0
2.1.7.4	征求宾客意见，向宾客致谢并邀请宾客再次光临	3	2	1	0
2.2	前厅维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
2.2.1	地面：无破损、无变色、无变形、洁净、光亮	3	2	1	0
2.2.2	门窗：无破损、无变形、洁净	3	2	1	0
2.2.3	天花（包括空调风口）：无破损、无水迹、洁净	3	2	1	0
2.2.4	墙面（柱）：无破损、平整、洁净	3	2	1	0
2.2.5	电梯：无划痕、平稳、洁净	3	2	1	0

表 C.1　饭店运营质量评价表（续）

序号	项　目	评　价			
2.2.6	家具：无破损、无烫痕、稳固、洁净	3	2	1	0
2.2.7	灯具：完好、洁净	3	2	1	0
2.2.8	花木、艺术品：完好、洁净	3	2	1	0
2.2.9	前台（区）：无破损、物品摆放整齐、洁净	3	2	1	0
	小计：	105			
	检查分值（小计－缺项分值）：				
	检查得分：				
	宾客网络评价分值：	19			
	宾客网络评价得分：				
	该项总分（检查分值＋网络分值）：				
	该项得分（检查得分＋网络得分）：				
	得分率：该项得分/该项总分×100%＝				%
3. 客房					
3.1	客房服务质量				
3.1.1	整理客房服务	优	良	中	差
3.1.1.1	客房和卫生间无污渍、无毛发、整洁	3	2	1	0
3.1.1.2	所有物品归位，客用品补充齐全	3	2	1	0
3.1.1.3	应宾客要求及时更换床单、被套、毛巾、浴巾等	3	2	1	0
3.1.2	开夜床服务	优	良	中	差
3.1.2.1	客房和卫生间清扫整洁	3	2	1	0
3.1.2.2	物品整理整齐，客用品补充齐全	3	2	1	0
3.1.2.3	床头灯处于打开状态，遮光窗帘闭合	3	2	1	0
3.1.2.4	床边垫巾和拖鞋放置到位，电视遥控器、洗衣袋等放置在方便宾客取用处	3	2	1	0
3.1.3	洗衣服务	优	良	中	差
3.1.3.1	洗衣单上明确相关信息（服务时间、价格、服务电话、送回方式等），配备饭店专用环保洗衣袋	3	2	1	0
3.1.3.2	应宾客要求，及时收集待洗衣物，并仔细检查。如果污渍不能被清除，书面告知宾客	3	2	1	0
3.1.3.3	所有衣物正确洗涤、熨烫	3	2	1	0
3.1.3.4	在规定时间内送还衣物，包装或悬挂整齐	3	2	1	0
3.1.4	微型酒吧和小冰箱	优	良	中	差
3.1.4.1	小冰箱运行状态良好，无明显噪声，清洁无异味	3	2	1	0

表 C.1　饭店运营质量评价表（续）

序号	项　目	评　价			
3.1.4.2	提供微型酒吧价目表，价目表上的食品、酒水与实际提供的相一致	3	2	1	0
3.1.4.3	食品、酒水摆放整齐，均在保质期之内	3	2	1	0
3.1.4.4	及时补充被耗用的酒水及小食品，应宾客要求及时供应冰块	3	2	1	0
3.2	客房维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
3.2.1	房门：无破损、闭合有效、洁净	3	2	1	0
3.2.2	地面：无破损、无变形、洁净	3	2	1	0
3.2.3	窗户、窗帘：无破损、洁净	3	2	1	0
3.2.4	墙面：无破损、平整、洁净	3	2	1	0
3.2.5	天花（包括空调风口）：无破损、无水迹、洁净	3	2	1	0
3.2.6	家具：无破损、无烫痕、稳固、洁净	3	2	1	0
3.2.7	床软硬适中，无变形、洁净	3	2	1	0
3.2.8	灯具：完好、洁净	3	2	1	0
3.2.9	电器及插座：安全、有效、洁净	3	2	1	0
3.2.10	贵重物品保险箱：有效、洁净	3	2	1	0
3.2.11	布草（床单、枕套、被套、毛巾、浴衣）：无破损、平整、洁净	3	2	1	0
3.2.12	客房内印刷品：无破损、无折痕、洁净	3	2	1	0
3.2.13	卫生间门：无破损、闭合有效、洁净	3	2	1	0
3.2.14	卫生间地面：无破损、无变色、洁净	3	2	1	0
3.2.15	卫生间墙面：无破损、洁净	3	2	1	0
3.2.16	卫生间天花：无破损、无水迹、洁净	3	2	1	0
3.2.17	面盆、浴缸、淋浴区：无破损、下水畅通、无异味、洁净	3	2	1	0
3.2.18	卫浴五金件：无滴漏、洁净	3	2	1	0
3.2.19	马桶：无破损、下水畅通、洁净	3	2	1	0
3.2.20	排风系统：有效、无明显噪声、洁净	3	2	1	0
3.2.21	客用品、杯具：无破损、洁净、摆放整齐、方便使用	3	2	1	0
3.2.22	绿色植物、艺术品：完好、洁净	3	2	1	0
小计：		111			
检查分值（小计－缺项分值）：					
检查得分：					
宾客网络评价分值：		20			
宾客网络评价得分：					
该项总分（检查分值＋网络分值）：					
该项得分（检查得分＋网络得分）：					
得分率：该项得分/该项总分×100％＝					％

表 C.1　饭店运营质量评价表（续）

序号	项　目	评　价			
4. 餐饮					
4.1	餐饮服务质量				
4.1.1	自助早餐服务	优	良	中	差
4.1.1.1	正常情况下，及时接待并引座至布置完毕的餐桌	3	2	1	0
4.1.1.2	提供咖啡、茶水服务或在自助餐台提供自选冷热饮品	3	2	1	0
4.1.1.3	所有自助餐食及时补充，温度适宜	3	2	1	0
4.1.1.4	食品和饮品均有正确的标牌，且洁净统一	3	2	1	0
4.1.1.5	厨师能够提供现场即时加工服务	3	2	1	0
4.1.1.6	及时收拾餐桌，在宾客离开时致谢	3	2	1	0
4.1.2	正餐服务	优	良	中	差
4.1.2.1	及时接收并核对订餐信息	3	2	1	0
4.1.2.2	正常情况下，及时接待并引座至布置完毕的餐桌	3	2	1	0
4.1.2.3	提供菜单和酒水单（含电子形式），确认点单内容	3	2	1	0
4.1.2.4	点单完成后，及时按专业程序上酒水和菜品	3	2	1	0
4.1.2.5	上菜时主动介绍菜名并及时调整餐具	3	2	1	0
4.1.2.6	结账效率高、准确无差错。用餐结束后，主动征询宾客意见并致谢	3	2	1	0
4.1.2.7	采用电子菜单或自助点餐时，界面清晰、方便使用	3	2	1	0
4.1.3	酒吧服务（大堂吧，茶室）	优	良	中	差
4.1.3.1	及时接待，提供酒水单，熟悉酒水知识	3	2	1	0
4.1.3.2	点单完成后及时按专业程序上酒水、咖啡或茶	3	2	1	0
4.1.3.3	结账效率高、准确无差错，向宾客致谢	3	2	1	0
4.1.4	送餐服务	优	良	中	差
4.1.4.1	正常情况下，及时接听订餐电话，熟悉送餐菜单，确认所有细节，主动告知预计送餐时间	3	2	1	0
4.1.4.2	送餐时按门铃，礼貌友好地问候宾客，按专业程序提供送餐服务，告知餐具回收程序，离开时向宾客致意	3	2	1	0
4.2	餐饮区域及设施维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
4.2.1	餐台（包括自助餐台）：稳固、美观、洁净	3	2	1	0
4.2.2	地面：无破损、无变色、无变形、洁净	3	2	1	0
4.2.3	门窗：无破损、无变形、洁净	3	2	1	0
4.2.4	天花（包括空调风口）：无破损、无水迹、洁净	3	2	1	0
4.2.5	墙面（柱）：无破损、平整、洁净	3	2	1	0
4.2.6	灯具：完好、洁净	3	2	1	0
4.2.7	家具：无破损、无烫痕、稳固、洁净	3	2	1	0
4.2.8	餐具：无破损、洁净	3	2	1	0

表 C.1　饭店运营质量评价表（续）

序号	项　目	评　价			
4.2.9	台布、餐巾、面巾：无破损、平整、洁净	3	2	1	0
4.2.10	送餐车：完好、洁净	3	2	1	0
4.2.11	绿色植物、艺术品：完好、洁净	3	2	1	0
小计：		87			
检查分值（小计－缺项分值）：					
检查得分：					
宾客网络评价分值：		16			
宾客网络评价得分：					
该项总分（检查分值＋网络分值）：					
该项得分（检查得分＋网络得分）：					
得分率：该项得分/该项总分×100％＝		％			
5. 其他服务项目与公共区域					
5.1	宴会、会议	优	良	中	差
5.1.1	提供多种厅房布置方案，并有详细文字说明	3	2	1	0
5.1.2	台布、台呢、椅套：完好、平整、洁净	3	2	1	0
5.1.3	音响、照明、投屏：提前调试，功能正常	3	2	1	0
5.1.4	网速流畅，方便使用	3	2	1	0
5.1.5	厅房之间有良好的隔音效果	3	2	1	0
5.1.6	会议期间应宾客需求及时续水，休息期间及时整理	3	2	1	0
5.2	健身房	优	良	中	差
5.2.1	营业时间不少于 16 h，热情接待，有安全提示	3	2	1	0
5.2.2	提供毛巾及饮用水	3	2	1	0
5.2.3	健身房内空气清新、温度适宜、洁净	3	2	1	0
5.2.4	健身器械保养良好、洁净，必要时向宾客讲解器械操作指南	3	2	1	0
5.2.5	照明、音像设施完好	3	2	1	0
5.3	游泳池	优	良	中	差
5.3.1	安全提示清晰，水深标记醒目	3	2	1	0
5.3.2	照明设施完好，泳池周边洁净	3	2	1	0
5.3.3	水温适当，室内泳池水温保持在 25 ℃～28 ℃，水质洁净	3	2	1	0
5.3.4	配备专职救生人员及相应救生设施	3	2	1	0
5.3.5	泳池提供适量的躺椅，无破损、洁净。室外泳池提供适量的遮阳伞	3	2	1	0
5.4	更衣室	优	良	中	差

表 C.1　饭店运营质量评价表（续）

序号	项　目	评　价			
5.4.1	天花、墙面、地面无破损，洁净	3	2	1	0
5.4.2	温度适宜，通风及照明良好，更衣柜无破损、洁净	3	2	1	0
5.4.3	淋浴水流充足，下水通畅，无异味，洁净。沐浴用品充足	3	2	1	0
5.4.4	提供数量充足的毛巾，使用过的毛巾及时清理	3	2	1	0
5.5	商务、商店、休闲娱乐区域	优	良	中	差
5.5.1	商务服务应明示各项收费规定。商品陈列整齐，明码标价。结账效率高，准确无差错	3	2	1	0
5.5.2	休闲娱乐设施无破损、洁净、完好有效	3	2	1	0
5.6	楼梯、走廊、电梯厅	优	良	中	差
5.6.1	地面：无破损、洁净	3	2	1	0
5.6.2	墙面：无破损、洁净	3	2	1	0
5.6.3	天花（包括空调风口）：无破损、无水迹、洁净	3	2	1	0
5.6.4	灯具、装饰物：无破损、完好洁净	3	2	1	0
5.6.5	家具：无破损、洁净	3	2	1	0
5.6.6	紧急出口与消防设施：标识清晰，安全通道保持畅通	3	2	1	0
5.6.7	垃圾桶：完好，及时清理	3	2	1	0
5.7	公共卫生间（包括无障碍卫生间）	优	良	中	差
5.7.1	地面：无破损、洁净	3	2	1	0
5.7.2	墙面：无破损、洁净	3	2	1	0
5.7.3	天花（包括空调风口）：无破损、无水迹、洁净	3	2	1	0
5.7.4	通风良好，温度适宜，无异味，洁净	3	2	1	0
5.7.5	卫生间洁具无破损、无滴漏、无堵塞、洁净	3	2	1	0
5.7.6	梳妆镜无破损、灯具完好，洁净	3	2	1	0
5.7.7	洗手液、擦手纸充足，烘手机、厕位门锁、挂钩完好	3	2	1	0
5.7.8	无障碍专用卫生间（或专用厕位）：安全、方便使用	3	2	1	0
	小计：	111			
	检查分值（小计－缺项分值）：				
	检查得分：				
	宾客网络评价分值：	20			
	宾客网络评价得分：				
	该项总分（检查分值＋网络分值）：				
	该项得分（检查得分＋网络得分）：				
	得分率：该项得分/该项总分×100%＝	%			

表 C.1　饭店运营质量评价表（续）

序号	项　目	评　价			
6. 周围环境与后台区域					
6.1	周围环境	优	良	中	差
6.1.1	花园、庭院花木修剪整齐，完好洁净	3	2	1	0
6.1.2	停车场、回车线路标识清晰	3	2	1	0
6.1.3	店标、旗帜、艺术品：无破损、完好洁净	3	2	1	0
6.2	后台区域	优	良	中	差
6.2.1	通往后台区域的标识清晰	3	2	1	0
6.2.2	后台区域通道保持畅通	3	2	1	0
6.2.3	地面：无破损、洁净	3	2	1	0
6.2.4	墙面：无破损、洁净	3	2	1	0
6.2.5	天花（包括空调风口）：无破损、无水迹、洁净	3	2	1	0
6.2.6	设施设备完好，无“跑、冒、滴、漏”现象	3	2	1	0
6.2.7	餐具清洗、消毒、存放符合卫生要求	3	2	1	0
6.2.8	食品的加工与贮藏做到生、熟分开，操作符合卫生要求	3	2	1	0
6.2.9	有防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施，完好有效	3	2	1	0
6.2.10	各类库房温度、湿度适宜，照明、通风设施完好洁净	3	2	1	0
6.2.11	下水道保持畅通	3	2	1	0
6.2.12	排烟与通风设备定期清理	3	2	1	0
6.2.13	垃圾分类收集，垃圾房周围保持洁净	3	2	1	0
6.2.14	员工设施设备（宿舍、食堂、浴室、更衣室、培训室）完好洁净	3	2	1	0
小计：		51			
检查得分：					
得分率：检查得分/小计×100%=					%
总分：		600（三、四星级旅游饭店 525）			
总分值（各项总分累计）：					
总得分（各项得分累计）：					
总得分率：总得分/总分值×100%=					%