



# 酒店服务认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

**建立的酒店服务认证符合标准:**

**GB/T 14308-2023、SB/T 11045-2013、ISO 22483-2020**

注册地址:

审核地址:

认证范围:

首次发证日期:      本次有效日期:      有效期至:

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签 发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室  
电话: 0571-86821236 邮箱: bang\_zheng@yeah.net



# 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。



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11045—2013

---

## 商务饭店经营服务规范

Operating service specification for business hotels

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言 ..... III

引言 ..... IV

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 饭店的分类和依据 ..... 2

5 综合性必备要求 ..... 2

6 设施设备基本要求 ..... 2

7 商务服务流程 ..... 4

8 商务服务质量要求 ..... 5

9 商务饭店标识 ..... 7

参考文献..... 9

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出。

本标准由全国饮食服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国饭店协会。

本标准主要起草人：陈新华、平安稳、杨冠杰、宋小溪、石雅云。

## 引 言

随着我国经济社会的可持续发展和对外开放程度的不断提高,饭店业的发展方式和市场结构发生了较大变化,按不同客源类型进行市场定位,适应消费者多样化、个性化需求成为国际性趋势,特别是随着近年来商务旅游市场需求变迁,各类商务活动频繁,商务饭店作为特定市场定位下的饭店业态取得了极大的发展。为国内外商务客人提供了高品位、高服务效率、高性价比的服务产品。为科学地指导商务饭店的投资、运营和消费,特制定本标准。同时,随着我国商务饭店的不断发展和消费者需求的变化,本标准尚需不时进行修订。

# 商务饭店经营服务规范

## 1 范围

本标准规定了商务饭店相关术语和定义、基本要求、设备设施要求,商务服务流程、商务服务质量要求以及标识申请等方面的要求。

本标准适用于中华人民共和国境内以商务接待为主要功能的饭店企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 3096 声环境质量标准

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号(所有部分)

SB/T 10476—2008 饭店服务礼仪规范

SB/T 10580—2011 餐饮业现场管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**饭店 hotel**

向消费者提供住宿、饮食以及相关服务的企业。

### 3.2

**商务饭店 business hotel**

以商务客人为主要客源,以商务接待为核心功能,具有高效的电子商务和智能化服务、独特的文化元素、低碳环保的发展模式,为客人提供健康舒适的高品质客房服务、绿色营养特色鲜明的餐饮服务及会议等相关服务的饭店。

### 3.3

**商务白金饭店 platinum business hotel**

能够提供 100 间以上可租客房,具有接待大、中型商务会议的能力,并能根据国内外商务客源的要求,提供五星水准的客房服务、会议服务和相关服务,以及国际一流餐饮服务和信息化服务的饭店。

### 3.4

**商务精品饭店 boutique business hotel**

建筑与装修风格独特、管理和服务特色鲜明,且根据国内外商务客源的要求提供高品质的客房服务、信息化服务和相关服务,以及时特色鲜明的餐饮服务的饭店。

### 3.5

**商务舒适饭店 comfort business hotel**

根据大众商务客源的要求提供价格中档、有限服务、安全舒适、高性价比、高服务效率的饭店。

---

---

## **Tourism and related services — Hotels — Service requirements**

*Tourisme et services connexes — Hôtels — Exigences du service*





**COPYRIGHT PROTECTED DOCUMENT**

© ISO 2020

All rights reserved. Unless otherwise specified, or required in the context of its implementation, no part of this publication may be reproduced or utilized otherwise in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, or posting on the internet or an intranet, without prior written permission. Permission can be requested from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office  
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Geneva  
Phone: +41 22 749 01 11  
Fax: +41 22 749 09 47  
Email: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Website: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Published in Switzerland

# Contents

Page

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Foreword</b>                                                 | <b>v</b>  |
| <b>Introduction</b>                                             | <b>vi</b> |
| <b>1 Scope</b>                                                  | <b>1</b>  |
| <b>2 Normative references</b>                                   | <b>1</b>  |
| <b>3 Terms and definitions</b>                                  | <b>1</b>  |
| <b>4 Staff requirements</b>                                     | <b>2</b>  |
| 4.1 General requirements                                        | 2         |
| 4.2 Organizational structure and definition of responsibilities | 3         |
| 4.3 Training program                                            | 3         |
| 4.4 Guest service                                               | 3         |
| 4.5 Services and facilities for staff                           | 4         |
| 4.6 Subcontracted services                                      | 4         |
| 4.7 Concessionaires                                             | 4         |
| <b>5 Service requirements</b>                                   | <b>4</b>  |
| 5.1 Information and communication                               | 4         |
| 5.2 Front desk services                                         | 5         |
| 5.2.1 General requirements                                      | 5         |
| 5.2.2 Reservation service                                       | 6         |
| 5.2.3 Check-in service                                          | 6         |
| 5.2.4 Check-out, settlement and departure                       | 7         |
| 5.2.5 Luggage handling                                          | 7         |
| 5.2.6 VIP services                                              | 7         |
| 5.3 Accommodation services                                      | 8         |
| 5.3.1 General requirements                                      | 8         |
| 5.3.2 Rooms                                                     | 8         |
| 5.4 Food and beverage services                                  | 10        |
| 5.4.1 General requirements                                      | 10        |
| 5.4.2 General requirements for buffet systems                   | 11        |
| 5.4.3 Culinary offer                                            | 12        |
| 5.4.4 Service provision                                         | 12        |
| 5.4.5 Hotel kitchen facilities                                  | 13        |
| 5.5 Ancillary services                                          | 14        |
| 5.5.1 General                                                   | 14        |
| 5.5.2 Pools                                                     | 14        |
| 5.5.3 Sauna/spa                                                 | 15        |
| 5.5.4 Other ancillary services                                  | 15        |
| <b>6 Events organization requirements</b>                       | <b>15</b> |
| <b>7 Entertainment activities</b>                               | <b>16</b> |
| <b>8 Safety and security requirements</b>                       | <b>16</b> |
| 8.1 General requirements                                        | 16        |
| 8.2 Risk and accident prevention                                | 16        |
| 8.3 Food safety                                                 | 17        |
| 8.3.1 General                                                   | 17        |
| 8.3.2 Personal hygiene                                          | 17        |
| 8.3.3 Reception of food products                                | 17        |
| 8.3.4 Storage of food products                                  | 17        |
| 8.3.5 Preparation                                               | 18        |
| 8.3.6 Waste treatment                                           | 19        |
| 8.4 Health safety                                               | 19        |
| 8.5 Security of people and assets                               | 20        |
| 8.6 Safety of buildings and facilities                          | 20        |

|           |                                                                                              |           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8.7       | Fire protection.....                                                                         | 20        |
| 8.8       | Emergency management.....                                                                    | 21        |
| <b>9</b>  | <b>Maintenance requirements.....</b>                                                         | <b>21</b> |
| 9.1       | General requirements.....                                                                    | 21        |
| 9.2       | Buildings and outdoor areas.....                                                             | 21        |
| 9.3       | Equipment.....                                                                               | 22        |
| <b>10</b> | <b>Cleanliness requirements.....</b>                                                         | <b>22</b> |
| 10.1      | General requirements.....                                                                    | 22        |
| 10.2      | Cleaning plan.....                                                                           | 22        |
| 10.3      | General.....                                                                                 | 22        |
| 10.4      | Cleaning of common areas.....                                                                | 22        |
| 10.5      | Cleaning of rooms.....                                                                       | 24        |
|           | 10.5.1 General requirements.....                                                             | 24        |
|           | 10.5.2 Cleaning of occupied rooms.....                                                       | 24        |
|           | 10.5.3 Cleaning of rooms after check-out.....                                                | 25        |
|           | 10.5.4 Deep cleaning program.....                                                            | 25        |
| 10.6      | Linen and laundry cleaning.....                                                              | 25        |
| <b>11</b> | <b>Supply management.....</b>                                                                | <b>26</b> |
| <b>12</b> | <b>Guest satisfaction and feedback compilation.....</b>                                      | <b>26</b> |
|           | <b>Annex A (informative) List of possible categories and breakfast buffet products .....</b> | <b>27</b> |
|           | <b>Bibliography .....</b>                                                                    | <b>29</b> |

## Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular, the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation of the voluntary nature of standards, the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

This document was prepared by Technical Committee ISO/TC 228, *Tourism and related services*.

Any feedback or questions on this document should be directed to the user's national standards body. A complete listing of these bodies can be found at [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Introduction

Choosing accommodation is one of the first issues that tourists face when they organize a trip, and hotels are the most popular accommodation choice. In fact, according to the current concept of tourism and trends, hotels are an important and motivational element of tourists' trips.

The hotel industry represents a high percentage of tourism activity and is the tourism sector that has grown the most in recent years. However, the rapid development of the sector, its high competitiveness, the role that technologies play in the tourism industry value chain and the new accommodation business models which have arisen during the last decade make the design and implementation of differentiation strategies a need not only for the hotel industry but also for the destinations themselves. In this context, offering a quality service to guests plays a major role in the differentiation strategy.

This document provides a common and attainable reference for all hotels in terms of quality service provision and has been developed considering the different types of hotels in the world, existing categorization systems, business models, sizes and services offered, as well as the current demands of guests and global trends.

This document has been conceived as a tool aimed at offering a satisfactory guest experience, promoting direct and indirect guest loyalty by ensuring the appropriate framework for providing the minimum quality service expected by an experienced global tourist.

# Tourism and related services — Hotels — Service requirements

## 1 Scope

This document establishes quality requirements and recommendations for hotels regarding staff, service, events, entertainment activities, safety and security, maintenance, cleanliness, supply management and guest satisfaction.

The requirements are applicable regardless of their classification and category, and whether the services are provided directly by internal staff or by a subcontractor.

## 2 Normative references

There are no normative references in this document.

## 3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.

ISO and IEC maintain terminological databases for use in standardization at the following addresses:

- ISO Online browsing platform: available at <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: available at <http://www.electropedia.org/>

### 3.1

#### **accommodation service**

provision of at least bedroom/s and bathroom in which a guest may stay

### 3.2

#### **à la carte**

menu system in which all dishes offered are individually priced, listed generally in food groups (e.g. starters, main course, dessert or meats, fish, vegetarian dishes) and prepared freshly to guest order

### 3.3

#### **buffet**

self service offer displaying beverages and food of which the guest can freely choose in variety and quantity

Note 1 to entry: This offer is generally associated with a flat rate.

### 3.4

#### **courtesy service**

service offered by the hotel that enhances guest care

**EXAMPLE** Offering a drink when the room is not ready, looking after luggage, offering late check-out, fruit in the room or free drinks, giving access to hotel services before check-in or after check-out and providing airport shuttle services.

Note 1 to entry: Hotel management can define which service is more appropriate depending on the situation or guest needs.



杭州邦证认证有限公司  
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

酒店服务管理体系认证实施规则

|         |             |
|---------|-------------|
| 文件编号：   | BZ-MC-R-029 |
| 版    本： | A/1         |
| 编    制： |             |
| 审    核： |             |
| 批    准： |             |
| 控制状态：   | 受控          |



## 1 范围

- 1.1 为规范酒店服务管理体系的认证活动，特制定本文件。
- 1.2 本文件适用于本机构实施酒店服务管理体系认证活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。未注明日期的，引用文件的最新版本（包括有效版本）适用。

CNAS-CC01 《管理体系本机构要求》；

CNAS-RC05 《多场所本机构认可规则》；

CNAS-RC07 《具有境外场所的本机构认可规则》；

CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》；

CNAS-CC12 《已认可的管理体系认证的转换》；

CNAS-CC106 《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》；

GB/T 14308 《旅游饭店星级的划分与评定》

## 3 术语和定义

下列文件的术语和定义适用于本文件。

GB/T 14308-2023 《旅游饭店星级的划分与评定》界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 通用要求

### 4.1 法律与合同事宜

本条款应按照 CNAS-CC01 的 5.1 要求。

### 4.2 公正性的管理

以下活动不应视为对受审核方的酒店服务管理体系咨询活动：

- a) 为酒店服务管理体系审核进行的前期访问活动；
- b) 为受审核方提供的企业质量管理体系有关的活动；