



酒店服务体系认证证书

证书编号：

统一社会信用代码：

建立的酒店服务体系认证符合标准：

CTS BZ-TS1015-2025

注册地址：

审核地址：

认证范围：

组织[具体活动]涉及的酒店服务活动

首次发证日期： 本次发证日期： 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



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

《酒店服务体系 要求》

文件编号: CTS BZ-TS1015-2025

版 本: A/0

编 制: _____

审 核: _____

批 准: _____

控制状态: 受控

2025-11-26 发布

2025-11-26 实施

前言

本标准按照 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。

本标准旨在适应未来酒店行业发展趋势,以“以人为本、服务至上、品质为先”为核心服务理念,构建系统化、标准化、智能化的酒店服务质量管理体系。

随着全球酒店业从传统的“住宿”向“体验式服务”转型,以及消费者对服务精细化和个性化需求的不断提升,本标准致力于通过规范服务流程、明确质量要求、建立持续改进机制,全面提升酒店服务品质与宾客满意度,推动酒店行业的高质量与可持续发展。

1 范围

本标准规定了酒店服务体系的相关术语和定义、通用基础要求、服务提供要求、服务保障要求以及服务质量的评价与改进。

本标准适用于各类提供住宿及相关综合性服务的酒店,用于指导其服务体系的建立、实施、评估与持续改进。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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)适用于本标准。

GB 3096 声环境质量标准

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 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

GB/T 37757-2019 客房服务操作规范

GB/T 37759-2019 客房卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 酒店服务体系:酒店为满足宾客需求,系统性地整合服务理念、服务流程、服务人员、设施设备及管理规范而形成的有机整体。

3.2 服务提供规范:对服务过程中关键环节的操作方法、步骤、内容和质量要求所作的统一规定。

3.3 服务质量控制规范:为确保服务过程和服务结果满足预定的质量要求而制定的管理程序与控制标准。

3.4 宾客满意度 (GSI):宾客对所体验到的酒店服务与其期望值相比较后形成的心理感受状态,通常通过标准化调查进行量化评估。

4 通用基础要求

4.1 服务理念与方针

酒店应确立以宾客为中心、以体验为导向的服务理念,并将其贯穿于所有服务活动。服务方针应体现对服务品质的承诺、对员工发展的重视以及对可持续发展的追求。

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

《酒店服务体系认证实施规则》

文件编号: BZ-SC-R-63
版 本: V0
编 制:
审 核:
批 准:
控制状态: 受控

文件修订记录表

0 前言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）制定。

由杭州邦证认证有限公司（批准号: CNCA-R-2021-885）发布实施。认证机构对本规则的合法性、合规性、科学性负责，并承担主体责任。

本规则文本可通过本机构官方网站获取（网址:www.bangzheng.com），本规则文本可通过本认证咨询电话获取（认证咨询电话:0571-86821236），本规则文本也可通过本电子邮箱获取（电子邮箱:bang_zheng@yeah.net）。

1 适用范围

- 1.1 本规则适用于本机构开展的酒店服务体系认证活动。
- 1.2 认证对象为建立并运行酒店服务的组织，包括机关单位食堂、学校食堂、医疗机构食堂和其他公共事业机构食堂，以及承包公共机构食堂的餐饮管理公司，覆盖酒店服务管理的策划、运行、监控及持续改进全过程。
- 1.3 本规则适用于酒店服务体系认证，其认证领域为：SC04 住宿服务；食品和饮料服务。
- 1.4 酒店服务体系认证依据标准为：CTS BZ-TS1015-2025《酒店服务体系 要求》
- 1.5 酒店服务体系的审核范围模式为：组织[具体活动]涉及的酒店服务活动。
- 1.6 酒店服务体系的审核范围模式：
 - 示例1：组织[2026年人工智能国际学术大会]涉及的酒店服务活动。
 - 示例2：组织[为XX跨国公司外派高管提供的长期住宿服务]涉及的酒店服务活动。
 - 示例3：组织[xx省青年羽毛球队夏季封闭集训]涉及的酒店服务活动。
 - 示例4：组织[中秋赏月主题家庭度假套餐（包含住宿、晚餐、手作活动）]涉及的酒店服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本规则的引用而成为本规则的条款。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规则，然而，鼓励根据本规则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规则。

- | | |
|--------------|-----------------------------|
| CNAS-CC01 | 管理体系本机构要求 |
| GB/T 27000 | 合格评定词汇和通用原则 |
| GB/T 27021.1 | 合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求 |
| GB/T 27027 | 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南 |
| GB/T 27060 | 合格评定 良好操作规范 |
| CNAS-CC106 | CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用 |
| RB/T 309 | 餐厅餐饮服务认证要求 |

3 原则要求和管理要求

3.1 原则要求

认证机构承诺遵守以下原则:

符合国家法律法规、部门规章及强制性标准;

不涉及国家安全、政治组织、民族宗教等敏感领域;

认证规则名称不含“中国”“国家”“领跑”等禁用词;

认证依据明确,不与国家标准冲突,且鼓励高于行业标准要求;

确保公正性,禁止混淆产品、服务、管理体系与认证规则。

3.2 管理要求

3.2.1 认证规则全生命周期管理

建立以下制度并留存记录:

立项论证:评估项目合规性及认证依据适宜性;

规范编制:依据GB/T 27007、GB/T 27060编写规则;

符合性自查:发布前自查原则符合性,形成报告;

验收审查:聘请外部专家验收,形成结论性意见;

实施效果评估:每两年评估规则有效性(资源、获证组织绩效等)

动态维护:跟踪法规/标准更新,及时修订或注销规则。

3.2.2 境外使用声明

认证结果仅境外使用时,可自我声明符合管理要求。获证组织应提交书面《境外使用自我声明书》(模板见附录A),明确使用范围和用途。认证机构需对声明内容进行审核,并存档备查。声明组织需承担因虚假声明导致的法律责任。

3.2.2.1 境外使用自我声明流程

适用场景:当获证组织的认证结果(如证书、审核报告等)仅用于境外(如出口、海外投资等),且不涉及中国境内市场监管时,可提交自我声明。境外使用自我声明的操作步骤:

1) 申请提交:获证组织向认证机构(杭州邦证认证有限公司)提交《境外使用自我声明申请表》(见附录C),说明认证结果的境外用途、使用国家/地区及使用场景。