



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 14308—2003  
代替 GB/T 14308—1997

---

## 旅游饭店星级的划分与评定

Star-rating standard for tourist hotels

2003-06-02 发布

2003-12-01 实施

中华人民共和国  
国家质量监督检验检疫总局 发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 符号 .....	1
5 总则 .....	1
6 星级的划分条件 .....	2
7 星级的评定规则 .....	13
8 服务质量要求 .....	15
9 管理制度要求 .....	16
附录 A(规范性附录) 设施设备及服务项目评分表 .....	17
附录 B(规范性附录) 设施设备维修保养及清洁卫生评定检查表 .....	47
附录 C(规范性附录) 服务质量评定检查表 .....	60
附录 D(资料性附录) 服务与管理制度评价表 .....	65

## 前 言

本标准代替 GB/T 14308—1997《旅游涉外饭店星级的划分及评定》。

本标准与 GB/T 14308—1997 相比主要变化如下：

- 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；
- b) 规定旅游饭店使用星级的有效期限为五年，取消了星级终身制，增加了预备星级(见 5.2)；
- c) 明确了星级的评定规则(见 7.5)，增加了某些特色突出或极其个性化的饭店可以直接向全国旅游饭店星级评定机构申请星级的内容(见 7.5.3)；
- d) 对餐饮服务的要求适当简化(原标准 6.1.6, 6.2.6, 6.3.7c、e, 6.4.9b、d、e, 6.5.9b、c、e、f)；
- 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)；
- f) 将原标准三星级以上饭店的选择项目合并，归纳为“综合类别”、“特色类别一”、“特色类别二”和“特色类别三”四大部类，删去了原有部分内容，增加了饭店品牌、总经理资质、环境保护等内容(见 6.7)；
- g) 对四星级以上饭店的核心区域前厅、客房和餐厅强化了要求，增加整体舒适度等内容(见附录 A 中的 3.12、4.21 和 5.5)；
- 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。

## 引 言

随着全社会经济发展水平和对外开放程度迅速提高,旅游饭店业所面临的外部环境和市场结构发生了较大变化,其自身按不同客源类型和消费层次所作市场定位和分工也益趋细化。为促进旅游饭店业的管理和服务更加规范化和专业化,使之既符合本国实际又与国际发展趋势保持一致,本标准尚需不时进行修订。

# 旅游饭店星级的划分与评定

## 1 范围

本标准规定了旅游饭店星级的划分条件、评定规则及服务质量和管理制度要求。  
本标准适用于正式营业的各种经济性质的旅游饭店。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号(GB/T 10001.1—2000, neq ISO 7001:1990)

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号(GB/T 10001.2—2002, neq ISO 7001:1990)

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### **旅游饭店 tourist hotel**

能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。按不同习惯它也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

### 3.2

#### **星级 star-rating**

用星的数量和设色表示旅游饭店的等级。星级分为五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级(含白金五星级)。最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

### 3.3

#### **预备星级 probationary star-rating**

作为星级的补充，其等级与星级相同。

## 4 符号

星级以镀金五角星为符号，用一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级，五颗白金五角星表示白金五星级。

## 5 总则

5.1 由若干建筑物组成的饭店其管理使用权应该一致，饭店内包括出租营业区域在内的所有区域应该是一个整体，评定星级时不能因为某一区域财产权或经营权的分离而区别对待。

5.2 饭店开业一年后可申请星级，经星级评定机构评定批复后，可以享有五年有效的星级及其标志使用权。开业不足一年的饭店可以申请预备星级，有效期一年。

5.3 除非本标准有更高要求，饭店的建筑、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准。