

ICS 03.200
A 12
备案号：46843-2015

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/T 329—2015

经济型酒店等级划分与评定

Classification and accreditation for economy hotels

2015-07-03 发布

2015-10-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由海南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：海南省质量技术监督标准与信息所、海南省标准化协会。

本标准主要起草人：林燕、云晗、王小英、陈莉。

经济型酒店等级划分与评定

1 范围

本标准规定了经济型酒店的术语和定义、等级划分与标志、总体要求、管理基本要求、服务质量要求、等级评定、复核和监督管理等。

本标准适用于正式营业的经济型酒店的等级划分与评定。

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，仅所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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

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 10001.9 标志用公共信息图形符号 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

3.1

经济型酒店

以住宿服务为主，提供经济、舒适、卫生、便捷和有限服务功能的酒店。

4 等级划分及标志

4.1 经济型酒店分为三个级别，由高到低，依次为三级、二级和一级。

4.2 等级标志由椰子树图案构成，用三颗椰子树表示三级，两颗椰子树表示二级，一颗椰子树表示一级。

5 总体要求

5.1 经济型酒店经营管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、食品安全、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定与要求。

5.2 经济型酒店申请相应等级，必备条件应逐项达标（经济型酒店等级划分必备项目检查表见附录A）。

5.3 经济型酒店应拥有以住宿为主的场地，且具有所有权或经营权。

5.4 已取得等级的酒店在运营过程中发生重大有效投诉或重大安全责任事故，其所属的等级将被取消，相应等级标志不能继续使用。

5.5 取消等级的经济型酒店，自取消级别之日起一年内不能重新评定等级。

6 管理基本要求

- 6.1 有员工手册。
- 6.2 有组织机构图。
- 6.3 建立健全酒店的各项管理制度，内容至少包括规章制度、管理规范、服务标准和各岗位的操作规程等能提供相应管理制度文本。
- 6.4 符合国家安全管理要求，并至少制定地震、火灾、食品安全、公共卫生、治安事件、设施设备故障等各类突发事件处置应急预案，并定期进行演练。
- 6.5 有特定要求岗位的从业人员，应具备相应的资质并持证上岗。
- 6.6 应建立服务质量监督和评价的有效机制。

7 服务质量要求

7.1 服务基本原则

- 7.1.1 服务人员具有良好的职业道德和行为操守。
- 7.1.2 对宾客礼貌、热情，一视同仁。
- 7.1.3 尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
- 7.1.4 关注并尽量满足宾客的需求，高效率完成对客服务。

7.2 服务基本要求

- 7.2.1 员工仪容仪表端庄、整洁；言行举止符合礼仪规范。
- 7.2.2 着工装，佩工牌上岗。
- 7.2.3 员工应掌握相应的业务知识和服务技能，并能熟练运用。

8 等级评定

8.1 等级评定机构

由省级旅游行政管理部门委托相应评定机构统一负责等级评定及复核工作。

8.2 申请

- 8.2.1 正式营业满一年的经济型酒店可申请等级评定。
- 8.2.2 经济型酒店申请评定等级需递交的申请材料包括：
 - a) 《经济型酒店等级评定申请书》（参见附录 C）；
 - b) 《营业执照》副本复印件、税务登记证、《组织机构代码证》；
 - c) 其它关于卫生、消防、安全等相应行业的许可证明材料。

8.3 评定

- 8.3.1 评定机构受理申请后，适时安排评定、检查。
- 8.3.2 评定、检查按照本标准附录 A 及附录 B 进行。
- 8.3.3 必备项目检查表规定了各等级酒店应具备的硬件设施和服务项目。评定、检查时，应逐项确认达标后，再进入后续打分程序。

8.3.4 对通过等级评定的经济型酒店，评定机构给予颁发相应的证书和标志，并向社会公告；对未通过评定的经济型酒店，评定机构应给予说明。

9 复核

9.1 评定机构按照本标准对已评定等级的经济型酒店每两年复核一次。

9.2 复核合格的经济型酒店由评定机构向社会公告。

9.3 复核不合格的经济型酒店，评定机构视情节给予警告、通报批评、取消等级的处理，并公布处理结果。

9.4 对已决定取消等级的经济型酒店，评定机构应在 15 个工作日内收回其等级证书和标志。

10 监督管理

10.1 旅游质量监督管理机构负责按本标准的要求对取得等级的经济型酒店进行监督管理。

10.2 在监督管理中如发现经济型酒店经营管理及服务有与本标准的要求不相符的情形时，应做出整改、取消等级的处理建议。

附 录 A
(规范性附录)

经济型酒店等级划分必备项目检查表

A.1 经济型酒店等级划分必备项目检查表

A.1.1 表A.1为一级经济型酒店必备项目检查表。

A.1.2 表A.2为二级经济型酒店必备项目检查表。

A.1.3 表A.3为三级经济型酒店必备项目检查表。

表 A.1 一级经济型酒店必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	位置与建筑装饰	
1.1	建筑外观协调，外部易于识别。	
1.2	布局较为合理，方便客人在酒店内活动。	
2	共用系统	
2.1	客房等主要区域通风良好，有空调设施。	
2.2	指示用和服务用文字至少用规范的中文。导向标志清晰、实用、美观，导向系统设置和公共信息图形符号符合GB/T 15566.8和GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9的规定。	
2.3	有监控系统。	
2.4	有应急照明设施。	
2.5	有突发事件处置的应急预案，有年度实施计划并定期演练。	
3	公共区域	
3.1	有绿色植物装点效果。	
3.2	公共区域有公共卫生间。	
3.3	酒店有停车场或回车道。	
4	前厅	
4.1	总服务台位置合理，装修协调。	
4.2	提供接待、问询和结账服务。	
4.3	在醒目位置明示客房种类、服务项目及收费标准。	
5	客房	
5.1	可供出租的客房至少有15间（套）。	
5.2	室内装修较好，无异味，有舒适居住环境。	
5.3	室内采用区域照明，有台灯、夜灯等。	
5.4	有遮光窗帘，遮光效果较好	
5.5	有防噪音及隔音措施，效果较好。	
5.6	有防盗装置，有门窥镜，门牌标志美观；在显著位置张贴消防应急疏散图及相关说明。	
5.7	有卫生间和淋浴间；有低噪音排风扇；提供冷、热水服务。	
5.8	有彩色电视机，播放内容应符合中国政府规定。	
5.9	有烧水壶。	

表A.1 (续)

序号	项 目	是否达标
5.10	有电话机。	
5.11	有电源插座，位置方便使用。	
5.12	提供服务指南、住宿须知等信息。	
5.13	床上用品和卫生间用品材质较好，一客一换。	
5.14	提供客房整理服务。	
5.15	应客人要求提供叫醒服务。	

表 A.2 二级经济型酒店必备项目检查表

序 号	项 目	是否达标
1	位置和建筑装饰	
1.1	建筑外观协调，外部易于识别。	
1.2	布局较为合理，方便客人在酒店内活动。	
1.3	内外装饰符合环保要求，整体氛围协调。	
2	共用系统	
2.1	空调设施运行正常，各区域通风良好	
2.2	指示用和服务用文字至少用规范的中英文同时表示。导向标志清晰、实用、美观，导向系统设置和公共信息图形符号符合GB/T 15566.8和GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9的规定。	
2.3	主要通道、门厅有无障碍通道设计。	
2.4	有监控系统。	
2.5	有应急供电设施和应急照明设施。	
2.6	有突发事件处置的应急预案，有年度实施计划并定期演练。	
3	公共区域	
3.1	有绿色植物摆放，品种选择适宜，装点效果较好。	
3.2	主要公共区域有公共卫生间，分男女卫生间。	
3.3	有一定泊位数量的停车场。	
4	前厅	
4.1	总服务台位置合理，色调协调，光照适宜。	
4.2	24小时提供接待、问询和结账服务。	
4.3	在前厅提供酒店服务项目宣传品、所在地旅游交通图。	
4.4	在醒目位置明示客房种类、服务项目及收费标准。	
4.5	提供行李寄存服务。	
4.6	设有客人休息区域。	
4.7	提供信用卡结算服务。	
4.8	24小时保安人员值班。	
4.9	有为残障人士提供的服务和设施。	
5	客房	
5.1	可供出租的客房至少有25间（套）。	
5.2	有单人间、双人间。	

表A.2 (续)

序号	项 目	是否达标
5.3	客房内装修良好, 无异味, 有舒适的床垫、写字台、座椅或沙发、床头柜、梳妆镜、行李架等配套家具。	
5.4	客房内采用区域照明, 有廊灯、床头照明灯、台灯、夜灯等。	
5.5	有遮光窗帘, 遮光效果较好。	
5.6	有防噪音及隔音措施, 效果较好。	
5.7	客房有门窥镜、门铃及防盗装置, 门牌标志清晰; 在显著位置张贴消防应急疏散图及相关说明。	
5.8	有卫生间, 有淋浴间, 有抽水马桶, 有梳妆台和必要的盥洗用品; 有低噪音排风扇; 24小时提供冷、热水服务。	
5.9	有彩色电视机, 播放内容应符合中国政府规定。	
5.10	有烧水壶。	
5.11	有电话机, 可以拨打国内长途电话。	
5.12	有两种以上规格的电源插座, 位置方便使用。	
5.13	提供服务指南、住宿须知等信息。	
5.14	床上用品和卫生间用品材质较好, 柔软舒适, 一客一换。	
5.15	提供互联网接入服务。	
5.16	提供客房整理服务。	
5.17	应客人要求提供叫醒服务。	

表 A.3 三级经济型酒店必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	位置和建筑装饰	
1.1	交通便利。	
1.2	建筑外观协调, 外部易于识别。	
1.3	布局合理, 方便客人在酒店内活动。	
1.5	内外装饰符合环保要求, 色彩搭配和整体氛围协调, 富有地方特色。	
2	共用系统	
2.1	空调设施正常运行, 各区域通风良好。	
2.2	指示用和服务用文字至少用规范的中英文同时表示。导向标志清晰、实用、美观, 导向系统的设置和公共信息图形符号符合GB/T 15566.8和GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9的规定。	
2.3	有无障碍通道的整体设计, 方便客人进出。	
2.4	四层及以上建筑物配备客用电梯, 电梯运行安全良好。	
2.5	使用计算机管理系统, 前后台联网, 各营业区域均有终端。	
2.6	无线网络信号覆盖主要经营区域。	
2.7	监控系统覆盖酒店公共区域。	
2.8	有应急供电系统和应急照明系统。	
2.9	有突发事件处置的应急预案, 有年度实施计划并定期演练。	
2.10	有节能减排方案并付诸实施。	

表A.3 (续)

序号	项 目	是否达标
3	公共区域	
3.1	公共区域有绿色植物摆放，品种选择适宜，装点效果突出。	
3.2	有独立大堂入口。	
3.3	公共区域设有男女分设的间隔式公共卫生间，设有残疾人专用厕位，环境整洁，设备有效。	
3.4	有一定数量的停车场。	
4	前厅	
4.1	总服务台位置合理，装修美观，照明适宜，色调协调。	
4.2	24小时提供接待、问询和结账服务	
4.3	在前厅醒目位置以文字、图表方式明示客房种类、服务项目及收费标准。	
4.4	提供饭店服务项目宣传品、所在地旅游交通图。	
4.5	提供行李和贵重物品寄存服务。	
4.6	设有客人休息区域，放置阅报架，提供必要的报刊、杂志或其他公共信息资料。	
4.7	提供信用卡结算服务。	
4.8	有相关人员处理宾客关系。	
4.9	有保安人员24小时值班。	
4.10	有为残障人士提供的服务和设施。	
5	客房	
5.1	可供出租的客房至少应有30间（套）	
5.2	有单人间、双人间和套房。	
5.3	客房内装修良好，无异味，有舒适的床垫、写字台、座椅或沙发、床头柜、衣柜、梳妆镜、行李架等配套家具。客房内床的宽度不少于120厘米。	
5.4	客房内照明充足，光照良好，有廊灯、床头照明灯、台灯、夜灯等。	
5.5	有遮光窗帘，遮光效果良好，方便开闭。	
5.6	有防噪音及隔音措施，效果良好。	
5.7	客房有门窥镜、门铃及防盗装置，门牌标志清晰美观；在显著位置张贴消防应急疏散图及相关说明。	
5.8	有装修良好的卫生间，有抽水马桶，有梳妆台（配备面盆、梳妆镜、吹风机和必要的盥洗用品），有浴缸或淋浴间，有晾衣绳；有低噪音排风扇，温湿度与客房适宜；24小时提供冷、热水服务。所有设施设备方便宾客使用。	
5.9	有尺寸适宜的彩色电视机，播放内容应符合中国政府规定。	
5.10	有烧水壶。	
5.11	有专用电话机，可以拨打国际或国内长途电话。	
5.12	有两种以上规格的电源插座，位置方便使用；提供插座转换器。	
5.13	提供服务指南、价目表、住宿须知等住店信息；提供所在地旅游资源信息、旅游交通图和与住客相适应的书刊。	
5.14	床上用品和卫生间用品质地优良，柔软舒适，一客一换。	
5.15	应提供互联网接入服务，并备有使用说明，使用方便。	
5.16	提供客房整理服务。应客人要求更换床单、被套及枕套，客用品和消耗品补充齐全。	
5.17	应客人要求提供叫醒服务。	

附 录 B
(规范性附录)
经济型酒店评分表

B.1 评分说明

B.1.1 经济型酒店评分表分为设施设备评分表和运营质量评价表。

B.1.2 表B.1设施设备评分表总分为 280分，三级应达到260分，二级应达到180分，一级应达到130分。

B.1.3 表B.2 运营质量评价表总分为600分，得分率要求为：三级90%，二级80%，一级70%。

B.2 计分方式

B.2.1 表B.1设施设备评分表采用单选和复选两种方式评分：

a) 单选：各选项中只有一个符合要求的选项，只在“计分”栏内记录该项分数；

b) 复选：各选项中有多个符合要求的选项，可在相应符合要求“计分”栏内分别记录各项分数。

B.2.2 表B.2运营质量评价表对各分项采用优、良、中、差四个级别计分，并计算得分率：

计算公式为：得分率=该项实际得分/该项标准总分×100%。

表 B.1 经济型酒店设施设备评分表

序号	评定项目	各大大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评判方式
1	地理位置、建筑布局	25					
1.1	地理位置		8				
1.1.1	位于城区或旅游景区或机场、火车站、码头，交通便利，可进入性好			8			单选
1.1.2	紧邻城区或旅游景区或机场、火车站、码头，可进入性较好			5			
1.1.3	可进入性一般			2			
1.2	建筑外观		4				
1.2.1	建筑外观有突出风格，店名、店徽美观醒目			4			单选
1.2.2	建筑外观普通，店名、店徽位置明显			3			
1.2.3	建筑外观一般，有店名、店徽			2			
1.3	停车场		8				
1.3.1	自备停车场，车位不少于 40%客房数			8			单选
1.3.2	自备停车场，车位不少于 15%客房数			5			
1.3.3	在饭店周围 200m 内可以停放汽车，车位不少于 15%客房数			3			
1.3.4	有回车道			1			
1.4	环境绿化		5				
1.4.1	自有绿化			5			单选
1.4.2	外围有自然绿化或城市绿化带分布			3			

表B.1 (续)

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评判方式
2	共用系统	47					
2.1	智能化管理系统		6				
2.1.1	结构性综合布线系统			2			复选
2.1.2	先进的火灾报警和消防联动控制系统			2			
2.1.3	先进的安全保卫监控系统			2			
2.2	计算机管理系统		4				
2.2.1	有覆盖前后台的计算机管理系统			4			单选
2.2.2	有覆盖主要区域的可联网管理系统			2			
2.3	互联网		6				
2.3.1	覆盖范围			4			
2.3.1.1	所有客房有互联网接口(有线、无线均可)				2		复选
2.3.1.2	前厅区域有无线网络覆盖				2		
2.3.2	应用			2			
2.3.2.1	有独立网站,具有实时网上预订功能				2		单选
2.3.2.2	在互联网上有饭店的独立网页和电子邮件地址				1		
2.4	空调系统		4				
2.4.1	客房有空调			3			复选
2.4.2	前厅有空调			1			
2.5	应急供电		6				
2.5.1	自备发电设施			2			复选
2.5.2	应急供电设施			2			
2.5.3	应急照明设施			2			
2.6	安全设施		8				
2.6.1	监控系统			2			单选
2.6.1.1	覆盖酒店所有公共区域				2		
2.6.1.2	大堂、电梯、走廊、出入口处等有闭路电视监控				1		
2.6.2	客房门安装电子卡门锁			2			复选
2.6.3	通道显著位置均设有紧急出口标志			2			
2.6.4	客房配备逃生电筒和防毒面具			2			
2.7	节能与环保设施		7				
2.7.1	采用环保装饰材料			2			复选
2.7.2	采用新能源(如太阳能、空气热能等)			2			
2.7.3	使用灯具全部为节能灯具			2			
2.7.4	有节能、环境保护宣传提示			1			
2.8	导向系统		2				
2.8.1	各区域指示用标志实用、美观,导向效果良好			2			单选
2.8.2	指示用标志清晰			1			

表B.1 (续)

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评判方式
2.9	公共卫生间		4				
2.9.1	公共区域有男女分设公共卫生间，设有残疾人专用厕位			4			单选
2.9.2	公共区域有男女分设公共卫生间			2			
2.9.3	公共区域有公共卫生间			1			
3	前厅	46					
3.1	面积		8				
3.1.1	不小于 80 m ²			8			单选
3.1.2	不小于 40 m ²			4			
3.2	装饰		8				
3.2.1	氛围高雅，装修工艺良好			8			单选
3.2.2	氛围较好，装修工艺较好			4			
3.2.3	氛围一般，装修简洁			2			
3.3	功能和布局		18				
3.3.1	主入口有自动感应门，造型美观			2			复选
3.3.2	总服务台位置合理，各区段设有明显服务标识			2			
3.3.3	有贵重物品保管室			2			
3.3.4	有行李保管室，可提供行李运送、寄存服务			2			
3.3.5	有宾客休息区，配置座椅、茶几和阅报架			2			
3.3.6	有上网设备，供客人自助上网及查询公共信息			2			
3.3.7	有客用电梯，内饰清洁美观			2			
3.3.8	绿色植物摆放得体，装点效果突出			2			
3.3.9	有小商店或自助售货机			2			
3.4	照明		4				
3.4.1	照明良好，有专业照明设计，满足不同区域的照明需求			4			单选
3.4.2	照明一般，整体照明效果较好			2			
3.5	前厅整体舒适度		8				
3.5.1	自然采光条件好，室内温度适宜			2			复选
3.5.2	各部位装修档次匹配，物品摆放得体			2			
3.5.3	色调、格调、氛围协调			2			
3.5.4	无异味、无烟尘、无噪音、无强风			2			
4	客房	142					
4.1	客房空间		38				
4.1.1	房间面积（不含卫生间、门廊和阳台）			15			
4.1.1.1	不小于 16 m ²				15		单选
4.1.1.2	不小于 14 m ²					13	单选
4.1.1.3	不小于 12 m ²					10	
4.1.2	有套房			6			复选
4.1.3	有阳台			4			

表B.1 (续)

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评判方式
4.1.4	净高			6			
4.1.4.1	不低于 2.8m				6		单选
4.1.4.2	不低于 2.6m				3		
4.1.5	床垫			7			
4.1.5.1	单人床						
	宽度不小于 1.2m				4		单选
	宽度不小于 1.0m				2		
4.1.5.2	双人床						
	宽度不小于 2.0m				3		单选
	宽度不小于 1.8m				2		
	宽度不小于 1.5m				1		
4.2	客房装修与装饰		12				
4.2.1	客房内装修			6			
4.2.1.1	整体采用高档材质装修, 色彩协调, 格调高雅				6		单选
4.2.1.2	整体采用较好材质装修, 格调统一				3		
4.2.2	地面			6			
4.2.2.1	优质地砖或实木地板				6		单选
4.2.2.2	普通地砖或强化木地板				3		
4.3	家具		7				
4.3.1	档次和工艺			4			
4.3.1.1	材料优质, 成套设计, 工艺精制				4		单选
4.3.1.2	材料较好, 工艺较好				2		
4.3.1.3	材料普通, 工艺一般				1		
4.3.2	衣橱			3			
4.3.2.1	进深不小于 55 cm, 宽度不小于 110 cm				3		单选
4.3.2.2	进深不小于 45 cm, 宽度不小于 90 cm				2		
4.3.2.3	有挂衣架				1		
4.4	灯具		8				
4.4.1	灯具配备			5			
4.4.1.1	顶灯或墙灯				1		复选
4.4.1.2	门廊照明灯				1		
4.4.1.3	床头照明灯				1		
4.4.1.4	写字台照明灯				1		
4.4.1.5	夜灯				1		
4.4.2	灯光控制			3			
4.4.2.1	床头有总控开关, 标识清楚				2		复选
4.4.2.2	各灯具开关位置合理, 方便使用				1		

表B.1 (续)

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评判方式
4.5	视听设备		6				
4.5.1	类型			3			单选
4.5.1.1	平板电视机, 不小于 20in				3		
4.5.1.2	普通电视机, 不小于 20in				1		
4.5.2	电视频道和节目			3			
4.5.2.1	卫星、闭路电视节目不少于 30 套				3		单选
4.5.2.2	卫星、闭路电视节目不少于 16 套				2		
4.5.2.3	有电视频道指示说明				1		
4.6	客房便利设施和用品		15				
4.6.1	电热开水壶			1			复选
4.6.2	电话机			1			
4.6.3	每房不少于 4 个衣架			1			
4.6.4	不少于 2 处不间断电源插座, 有明显标识			1			
4.6.5	有本地电话簿			1			
4.6.6	浴衣			1			
4.6.7	备用被毯 (每床 1 条)			1			
4.6.8	备用枕头			1			
4.6.9	免费矿泉水			1			
4.6.10	服务指南			1			
4.6.11	可阅读性刊物 2 种以上			1			
4.6.12	文具用品 (信纸、笔等)			1			
4.6.13	擦鞋用具			1			
4.6.14	茶叶			1			
4.6.15	垃圾桶			1			
4.7	客房卫生间		30				
4.7.1	面积			6			
4.7.1.2	不小于 5 m ²				4		单选
4.7.1.3	不小于 4 m ²				2		
4.7.1.4	4 m ² 以下				1		
4.7.2	装修			6			
4.7.2.1	材料高档, 工艺精致				6		单选
4.7.2.2	材料中档, 工艺良好				4		
4.7.2.3	材料普通, 工艺一般				2		
4.7.3	设施布局			4			
4.7.3.1	卫生间淋浴、马桶分隔				4		单选
4.7.3.2	卫生间淋浴区单独分隔				2		

表B.1 (续)

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评判方式
4.7.4	淋浴			7			
4.7.4.1	照明良好				1		复选
4.7.4.2	热水水温稳定				1		
4.7.4.3	水流量充足,水质良好				1		
4.7.4.4	下水通畅,不外溢				1		
4.7.4.5	淋浴水流可调节				1		
4.7.4.6	冷热水标识清晰				1		
4.7.4.7	有防滑垫和安全温馨提示				1		
4.7.5	其它			7			
4.7.5.1	电吹风机				1		复选
4.7.5.2	梳装镜				1		
4.7.5.3	应急灯				1		
4.7.5.4	110v/220v 不间断电源插座				1		
4.7.5.5	紧急呼救按钮				1		
4.7.5.6	晾衣绳				1		
4.7.5.7	体重秤				1		
4.8	马桶		4				
4.8.1	智能马桶			4			单选
4.8.2	普通马桶			3			
4.9	布草		8				
4.9.1	床单、被套、枕套			4			
4.9.1.1	全部含棉量为 100%, 纱支规格不低于 80×60 支纱 (参照星级				4		单选
4.9.1.2	全部含棉量为 100%, 纱支规格不低于 60×40 支纱				2		
4.9.2	毛巾 (含浴巾、面巾、地巾、方巾等)			2			
4.9.2.1	全部含棉量为 100%, 纱支规格为 32 支纱支 (或螺旋 16 支)				2		单选
4.9.2.2	全部含棉量为 100%, 纱支规格不低于 16 支纱				1		
4.9.3	被芯			2			
4.9.3.1	鸭绒填充被蕊, 含绒量不低于 70%				2		单选
4.9.3.2	其它材料填充被蕊				1		
4.10	客房舒适度		10				
4.10.1	家具、电器匹配, 色调和谐			2			复选
4.10.2	室内物品搭配协调, 布置雅致			2			
4.10.3	温湿度适宜, 各区域保持一致			2			
4.10.4	采取有效隔音措施, 隔音效果良好			2			
4.10.5	窗帘方便开闭、色彩协调、密闭效果好			2			

表B.1 (续)

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	评判方式
4.11	客房走廊及电梯厅		4				
4.11.1	走廊宽度不少于1.8m, 高度不低于2.3m			1			复选
4.11.2	通风良好, 温度、光线适宜			1			
4.11.3	客房门牌设计新颖, 制作美观			1			
4.11.4	电梯厅地面、墙、顶装饰效果较好			1			
5	餐饮	20					
5.1	餐厅布局		4				
5.1.1	有餐厅, 布局合理, 环境整洁			4			单选
5.1.2	没有正式餐厅, 但有桌椅和餐具配套、照明充足的就餐区域			2			
5.2	装饰		2				
5.2.1	地面、墙面等采用较好材料装修			2			单选
5.2.2	地面、墙面等采用一般材料装修			1			
5.3	家具		2				
5.3.1	材质较好			2			单选
5.3.2	材质一般			1			
5.4	餐饮具		2				
5.4.1	较好材质与工艺			2			单选
5.4.2	一般材质			1			
5.5	菜单		2				
5.5.1	中英文对照印制, 装帧精美			2			单选
5.5.2	普通印制, 清洁美观			1			
5.6	厨房		8				
5.6.1	厨房面积与餐厅经营面积相适应			1			复选
5.6.2	冷、热制作间分隔			1			
5.6.3	有保鲜、冷冻设施, 生熟分开保存			1			
5.6.4	粗加工间、洗碗间单独分隔			1			
5.6.5	采取有效的通风、排烟措施			1			
5.6.6	有食品留样柜			1			
5.6.7	有灭火装置			1			
5.6.8	垃圾加盖置放, 及时清运			1			
总分				280			

表 B.2 运营质量评价表

序号	标 准	评 价			
		优	良	中	差
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	1
1.1.2	有完备的操作程序	6	4	2	1
1.1.3	有完备的服务规范	6	4	2	1
1.1.4	有宾客投诉处理机制	6	4	2	1
1.1.5	有人力资源发展规划和明确的考核、激励机制	6	4	2	1
1.1.6	有员工培训制度和实施记录	6	4	2	1
1.1.7	建立能源管理与考核制度，有完备的设备设施运行、巡检与维护记录	6	4	2	1
1.2	安全管理	优	良	中	差
1.2.1	有治安、食品安全、消防、财产等安全管理制度	6	4	2	1
1.2.2	有完备的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案，有培训、演练计划和实施的文字、影像记录	6	4	2	1
1.2.3	有食品留样管理制度	6	4	2	1
1.2.4	有消防设施的巡检记录和安保巡查记录	6	4	2	1
1.3	食品安全管理	优	良	中	差
1.3.1	食品制作流程符合食品安全管理的法律法规要求	6	4	2	1
1.3.2	对废旧食用油的处理办法符合相关法规要求	6	4	2	1
1.3.3	备存供应商资质证明，产品检验检疫报告	6	4	2	1
1.3.4	库存各类食品有规范的管理机制	6	4	2	1
1.4	环境管理	优	良	中	差
1.4.1	有节能减排和绿色环保相关制度	6	4	2	1
1.4.2	使用清洁能源与低排放的设施设备	6	4	2	1
1.5	员工素养	优	良	中	差
1.5.1	仪容仪表得体，着装统一，体现岗位特色；工服整洁、熨烫平整，鞋袜整洁一致；佩戴工号名牌，着装效果好	6	4	2	1
1.5.2	礼节礼貌、言行举止得体	6	4	2	1
1.5.3	业务技能熟练	6	4	2	1
1.5.4	应变能力较强，能满足宾客合理需求	6	4	2	1
1.5.5	各部门沟通有效，富有团队精神	6	4	2	1
	小计	132			
	实际得分				
	得分率：(实际得分)/该项总分×100%=				
2、对客服务					
2.1 前厅		优	良	中	差
2.1.1	总机				
2.1.1.1	在正常情况下，电话铃响 10 秒钟内应答	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，语音清晰，态度亲切	3	2	1	0
2.1.1.3	转接电话准确、及时、无差错	3	2	1	0
2.1.1.4	熟练运用普通话和岗位英语	3	2	1	0
2.1.1.4	熟练运用普通话和岗位英语	3	2	1	0

表B.2 (续)

序号	标准	评价			
		优	良	中	差
2.1.2	预订				
2.1.2.1	根据宾客需求, 简明扼要介绍饭店各项服务产品, 说明价格及所含内容	3	2	1	0
2.1.2.2	提供预订号码或预订姓名, 询问宾客联系方式, 确认宾客抵离时间	3	2	1	0
2.1.2.3	使用正确的语调和语态, 保证宾客清晰明了	3	2	1	0
2.1.2.4	说明饭店入住的有关规定, 通话结束前重复确认预订的所有细节, 并向宾客致谢	3	2	1	0
2.1.2.5	实时网络预订, 界面友好, 及时通过短信或文字方式确认	3	2	1	0
2.1.2.6	在合理的预订时间范围, 确认宾客预订的保留与否	3	2	1	0
2.1.3	入住登记	优	良	中	差
2.1.3.1	主动、友好地问候宾客, 热情接待	3	2	1	0
2.1.3.2	与宾客确认离店日期, 对话中用姓氏尊称宾客	3	2	1	0
2.1.3.3	询问宾客是否需要贵重物品寄存服务, 并解释相关规定	3	2	1	0
2.1.3.4	效率高、准确无差错	3	2	1	0
2.1.3.5	指示服务设施或电梯方向, 做好引导宾客工作	3	2	1	0
2.1.4	行李服务	优	良	中	差
2.1.4.1	帮助客人搬运行李, 确认行李件数, 轻拿轻放	3	2	1	0
2.1.4.2	及时帮助客人将行李送入房间	3	2	1	0
2.1.4.3	离店时帮助客人收取行李	3	2	1	0
2.1.5	商务服务	优	良	中	差
2.1.5.1	为宾客操作电脑, 提供传真、打印、复印等商务办公服务	3	2	1	0
2.1.5.2	准确了解宾客需求, 高效地为宾客做好商务服务	3	2	1	0
2.1.5.3	及时将处理完毕的文稿、材料送交宾客	3	2	1	0
2.1.5.4	礼貌的询问宾客账务结算的方式	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	准确、有效地叫醒宾客, 有第二次叫醒	3	2	1	0
2.1.7	结帐	优	良	中	差
2.1.7.1	确认宾客的所有消费, 提供总账单, 条目清晰、正确完整	3	2	1	0
2.1.7.2	效率高, 准确无差错	3	2	1	0
2.1.7.3	征求宾客意见, 向宾客致谢并邀请宾客再次光临	3	2	1	0
	小计	81			
	实际得分:				
	得分率: (实际得分)/该项总分×100%=				
2.2 客房		优	良	中	差
2.2.1	正常情况下, 每天 14 时前清扫客房完毕。如遇“请勿打扰”标志, 按相关程序进行处理	3	2	1	0
2.2.2	客房服务员能够高效地完成单位间数的打扫工作	3	2	1	0
2.2.3	所有物品已放回原处, 所有客用品补充齐全	3	2	1	0
2.2.4	应宾客要求更换床单、被套、毛巾、浴巾等	3	2	1	0
2.2.5	整理客房时, 注意整理宾客的物品	3	2	1	0
	小计	15			
	实际得分:				
	得分率: (实际得分)/该项总分×100%=				

表 B.2 (续)

序号	标准	评价							
		优	良	中	差				
2.3 餐饮		优	良	中	差				
2.3.1	宾客抵达餐厅后, 及时接待并引座	3	2	1	0				
2.3.2	宾客入座后及时提供茶水	3	2	1	0				
2.3.3	所有餐食及时补充, 适温、适量	3	2	1	0				
2.3.4	食品和饮品均正确标记说明。标记牌洁净统一	3	2	1	0				
2.3.5	能够提供即时加工餐食服务	3	2	1	0				
2.3.6	应宾客要求及时添加茶水, 适时更换烟灰缸	3	2	1	0				
2.3.7	宾客用餐结束后, 及时收拾餐具。宾客离开餐厅时, 向宾客致谢	3	2	1	0				
2.3.8	用餐食品质量评价	3	2	1	0				
	小计	24							
	实际得分:								
	得分率: (实际得分)/该项总分×100%=								
3、维护保养与清洁卫生									
3.1	前厅	维护保养				清洁卫生			
		优	良	中	差	优	良	中	差
3.1.1	操作台面: 无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.2	地面: 无破损、无变形、无污渍、无灰尘、无变色、清洁光亮	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.3	门窗: 无破损、无变形、无污渍、无灰尘、无划痕	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.4	天花(包括空调排风口): 无破损、无脱落、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.5	墙面(柱): 无破损、无开裂、无污渍、无灰尘、无脱落	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.6	电梯: 平稳、无障碍、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.7	家具: 完好、无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.8	灯具: 无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.9	盆景、花木: 无灰尘、无异味、长势良好	3	2	1	0	3	2	1	0
3.1.10	总台及各种设备(贵重物品保险箱、电话、宣传册及册架、垃圾桶、伞架、指示标志等): 无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2	客房	维护保养				清洁卫生			
		优	良	中	差	优	良	中	差
3.2.1	房门、锁: 完好、无破损、无变形、无污渍、无灰尘、	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.2	地面、墙面、天花(包括空调排风口): 无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.3	窗户、窗帘: 无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.4	家具: 完好、无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.5	灯具: 无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.6	布草(床单、枕头、被子、毛毯等): 无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.7	电器及插座(电视、电话机等): 安全完好、无破损、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.8	客房内印刷品(服务指南、安全出口指示图等): 无皱折、无破损	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.9	绿色植物: 无灰尘、无异味、长势良好	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.10	卫生间门、锁、地面、墙壁、天花: 无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.11	面盆、浴缸、马桶、淋浴区: 无破损、无污渍、无灰尘、无滴漏	3	2	1	0	3	2	1	0

表B.2 (续)

序号	标 准	评 价							
		维护保养				清洁卫生			
3.2.12	水龙头、淋浴喷头等五金件：无破损、无污渍、无灰尘、无滴漏	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.13	下水：无堵塞、无异味	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.14	排风系统：无噪音、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.2.15	客用品（毛巾、口杯等）：无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.3	餐饮区域	维护保养				清洁卫生			
		优	良	中	差	优	良	中	差
3.3.1	餐台（包括自助餐台）：干净、整洁、无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.3.2	地面、墙面、天花：无破损、无变形、无污渍、无灰尘、无异味	3	2	1	0	3	2	1	0
3.3.3	门窗及窗帘：无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.3.4	家具：无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.3.5	灯具：无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.3.6	盆景、花木：无灰尘、无异味、长势良好	3	2	1	0	3	2	1	0
3.3.7	装饰品：无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.3.8	客用品（包括台布、餐巾、餐具等）：无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.4	周围环境	维护保养				清洁卫生			
		优	良	中	差	优	良	中	差
3.4.1	外围环境：干净整洁、无污物、无纸屑垃圾	3	2	1	0	3	2	1	0
3.4.2	停车场：标线清晰、车道畅通	3	2	1	0	3	2	1	0
3.4.3	店标（店名、店徽）：无破损、无变形、无污渍	3	2	1	0	3	2	1	0
3.5	楼梯、走廊、电梯厅	维护保养				清洁卫生			
		优	良	中	差	优	良	中	差
3.5.1	地面、墙面、天花：无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.5.2	灯具、装饰物：无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.5.3	家具：无破损、无变形、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.5.4	紧急出口与消防设施：标识清晰、设施完好、通道畅通	3	2	1	0	3	2	1	0
3.5.5	公用电话机：无破损、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.5.6	垃圾桶：无破损、无变形、无污渍	3	2	1	0	3	2	1	0
3.6	公共卫生间	维护保养				清洁卫生			
		优	良	中	差	优	良	中	差
3.6.1	地面、墙面、天花：无破损、无污渍、无灰尘、无异味	3	2	1	0	3	2	1	0
3.6.2	洗手台、马桶、小便池：无污渍、无堵塞、无滴漏	3	2	1	0	3	2	1	0
3.6.3	梳妆镜：无破损、无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.6.4	洗手液、干手器：无污渍、无灰尘	3	2	1	0	3	2	1	0
3.6.5	照明充足，通风良好、无异味	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7	后台区域	维护保养				清洁卫生			
		优	良	中	差	优	良	中	差
3.7.1	通往后台区域的标识清晰、规范，各区域门锁系统完好	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.2	后台区域各通道保持畅通，无杂物堆积	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.3	各项设备维护保养良好，运行正常，无“跑、冒、滴、漏”现象	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.4	在醒目位置张贴有关消防安全、公共卫生的须知	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.5	餐具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求，无灰尘、无水渍	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.6	食品的加工与贮藏严格做到生、熟分开，操作规范	3	2	1	0	3	2	1	0

表B.2 (续)

序号	标 准	评 价							
		维 护 保 养				清 洁 卫 生			
3.7.7	有防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施,完好有效	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.8	各类库房温度、湿度适宜,照明、通风设施完备有效,整洁卫生	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.9	下水道无堵塞、无油污,保持畅通无阻	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.10	排烟与通风设备无油污、无灰尘,定期清理	3	2	1	0	3	2	1	0
3.7.11	垃圾分类收集,日产日清,垃圾桶保持整洁,无保洁死角	3	2	1	0	3	2	1	0
	小计	174				174			
	实际得分:								
	得分率: (实际得分)/该项总分×100%=								
	总分	600							

附 录 C
(规范性附录)
经济型酒店等级评定申请书

一、基本情况

- 1、单位名称：(中文) _____, (英文) _____
- 2、法人代表姓名：(中文) _____, (英文) _____
- 3、总经理姓名：(中文) _____, (英文) _____
- 4、地址：(中文) _____
- 5、邮政编码：_____ 网址：_____ 电子邮箱：_____
- 6、电话号码(包括地区编号)：_____ 传真号码(包括地区编号)：_____
- 7、地理位置：位于城市中心区 位于城区周边 位于自然生态区 位于旅游景区 其它
- 8、距火车站_____公里，距飞机场_____公里，距码头_____公里，距长途汽车站_____公里
- 9、所属经济类型：
 内资企业：国有 集体 私营 联营 股份合作 有限责任 其它
 外资企业：外商投资 港澳台商投资
- 10、管理方式：自主管理 委托国际知名饭店集团管理 委托国内饭店管理公司管理
承包经营 连锁经营 其它

二、酒店基础设施：

- 1、开业时间：_____ 总投资额：_____
- 2、总占地面积：_____ 总建筑面积：_____ 建筑结构：_____ 楼层数：_____
 绿化面积：_____ 前厅面积：_____ 客房面积：_____ 停车场面积：_____
- 3、客房房间数：_____ 其中：单人间 _____ 双人间 _____ 套房_____
- 5、餐厅面积：_____ 可容纳就餐人数：_____

三、经营情况：

- 1、 上年营业收入：_____ 平均住房率：_____ 平均房价：_____
- 2、 上年累计接待人数：_____

四、员工状况

- 1、员工人数：_____ 管理人员数：_____ 专业技术人员数：_____
- 2、员工学历：本科以上 _____ 大专 _____ 中专 _____ 其他 _____

申报评定等级：三级 二级 一级

填写人姓名：_____ 联系电话 _____ 总经理(签名) _____

单位(公章)

申请日期：_____年 _____月 _____日

以下由经济型酒店等级评定机构填写

初评情况:

经济型酒店设施设备评分: _____分; 经济型酒店运营质量评价: _____。

初评等级: 三级 二级 一级

检查员(签名):

_____年 ____月 ____日

经济型酒店等级评定机构意见:

评定机构(公章)

_____年 ____月 ____日

终评情况:

经济型酒店设施设备评分: _____分; 经济型酒店运营质量评价: _____。

终评等级: 三级 二级 一级

检查员(签名):

_____年 ____月 ____日

经济型酒店等级评定机构意见:

评定机构(公章)

_____年 ____月 ____日