



酒店餐饮企业管理工具箱

Hotel Management

星级酒店经营管理

全案 **图解版**

匡仲潇 主编 付玮琼 副主编



化学工业出版社



酒店餐饮企业管理工具箱

Hotel Management

星级酒店经营管理 全案 图解版

匡仲潇 主编 付玮琼 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书从星级酒店管理者最需要的也是必须要做好的五个方面——行业整体认知、部门组织架构与职责、流程管理、制度管理、表单管理，对星级酒店的整体经营管理提供了一个可供参考和学习的范本。本书最大的特色是图解化，有着大量的图示及其解说，将文字图解化，读来轻松，用来简单。每一章的前面有一个概括性的图示，在制度管理全案和表单管理全案两章中，则在每节前加注一个图示，可以说实现了全书的图解化。另外，本书所收录的管理流程、制度与表单完全来源于一些四星级、五星级酒店，实用性极强，完全可以拿来即用。

本书可供星级酒店管理者或部门经理，以及致力于从事酒店行业的人士阅读，并可供相关培训机构及专业院校教学使用。

图书在版编目（CIP）数据

星级酒店经营管理全案（图解版）/ 匡仲潇主编. —北京：
化学工业出版社，2013.3
（酒店餐饮企业管理工具箱）
ISBN 978-7-122-16288-5

I. ①星… II. ①匡… III. ①饭店—经营管理—图解
IV. ①F719.2-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2013）第 004702 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：陈 静

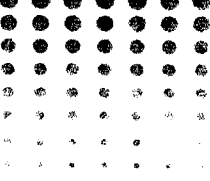
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：化学工业出版社印刷厂
710mm×1000mm 1/16 印张14¹/₂ 字数292千字 2013年5月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：http://www.cip.com.cn
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：39.00元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

发展服务业，尤其是旅游消费市场是国家“十二五”规划的重点目标之一。目前从全国样本星级酒店市场来看，各项主要经营指标保持平稳，国内公司管理类酒店继续向好，休闲度假类酒店经营指标提升。

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在我国也被称为“饭店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”。星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级酒店评定标准》将酒店按等级标准以星级来划分，分为一星级到五星级5个标准，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。

酒店经营管理则是依照一定的原则、程序和方法，对酒店的人力、物力、财力及其经营活动过程进行有效的计划、组织、指挥、监督和协调，以保证酒店经营活动的顺利进行，达到最少的劳动耗费取得最大的经济效益的活动过程。

当然，不同星级的酒店，其所接待的客人对象不同，管理要求也不一样，但不管是哪一个星级的酒店，要使其经营活动顺利进行，并且达到《旅游饭店星级的划分与评定》所规定的星级标准，必须进行规范化管理，在规范化管理上下工夫，以确保各项工作有标准、有秩序、有效率地进行，使员工的职责、业务的流程、管理的制度、管理的表格都非常明确、具体，并具有切实的可操作性，从而在激烈的竞争中获利。

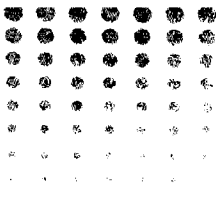
基于此，《星级酒店经营管理全案（图解版）》一书就是从星级酒店管理者最需要的也是必须要做好的五个方面——行业总体认知、部门组织架构与职责、流程管理、制度管理、表单管理，对星级酒店的整体经营管理提供了一个可供参考和学习的范本。本书最大的特色是图解化，有着大量的图示及其解说，将文字图解化，读来轻松，用来简单。每一章的前面有一个概括性的图示，在制度管理全案和表单管理全案两章中，则在每节前加注一

个图示，可以说实现了全书的图解化。另外，本书所收录的管理流程、制度与表单完全来源于一些四星级、五星级酒店，实用性极强，完全可以拿来即用。

本书由匡仲潇主编，付玮琼副主编，其中，第一章至第三章由匡仲潇编写，第四章、第五章由付玮琼编写。在本书的编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有许华、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、贺才为、林红艺、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、李景吉、柳景章、杨冬琼、李辉、王小红、王春华、赵静洁、赵仁涛、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。

编者

2013年1月



目录

CONTENTS 第一章 星级酒店行业整体认知.....1

第一节 国家星级评定总体要求 2

- 要求1：更加注重核心产品，弱化配套设施 3
- 要求2：绿色环保，节能减排 3
- 要求3：强化安全与突发事件管理 4
- 要求4：软件可衡量性 4
- 要求5：引导特色经营 4

第二节 国家星级评定对前厅要求 5

- 要求1：星级酒店前厅必备检查项目 5
- 要求2：星级酒店前厅服务质量评价 6
- 要求3：星级酒店前厅维护保养与清洁卫生评价 8

第三节 国家星级评定对客房要求 8

- 要求1：客房数量与面积要求 8
- 要求2：客房卫生间要求 9
- 要求3：客房设施设备要求 10
- 要求4：客房提供服务要求 14
- 要求5：床上用棉织品 14
- 要求6：洗衣服务 15

第四节 国家星级评定对餐厅要求 15

- 要求1：必备检查项目 15
- 要求2：餐饮服务质量评价 16
- 要求3：餐饮区域维护保养与清洁卫生 18

第二章 星级酒店部门基础知识..... 19

第一节 前厅部组织架构与职责 20

- 知识1：前厅部的组织架构 20
- 知识2：前厅部的部门职责 21
- 知识3：前厅部经理岗位职责 22
- 知识4：大堂副经理岗位职责 23
- 知识5：总台接待组主管岗位职责 23
- 知识6：总台接待员岗位职责 24
- 知识7：行李组主管岗位职责 24
- 知识8：柜台值班岗位职责 25
- 知识9：行李员岗位职责 25
- 知识10：迎送员岗位职责 26
- 知识11：电话总机主管岗位职责 26
- 知识12：话务员岗位职责 27
- 知识13：商务中心领班岗位职责 27
- 知识14：商务中心文员岗位职责 28

知识15: 收银领班岗位职责	28
知识16: 收银员岗位职责	28
第二节 客房部组织架构与职责	29
知识1: 客房部的组织架构	29
知识2: 客房部的部门职责	30
知识3: 客房部经理岗位职责	31
知识4: 客房部主管岗位职责	31
知识5: 楼层领班岗位职责	32
知识6: 楼层服务员岗位职责	33
知识7: 布件员岗位职责	33
知识8: 公共区域清洁 (PA) 员岗位职责	33
第三节 餐饮部组织架构与职责	34
知识1: 餐饮部的组织架构	34
知识2: 餐饮部的部门职责	35
知识3: 餐饮部经理岗位职责	35
知识4: 宴会部经理岗位职责	36
知识5: 管事部经理岗位职责	37
知识6: 行政总厨岗位职责	37
知识7: 厨师长岗位职责	38
知识8: 红案炉子组长岗位职责	39
知识9: 红案墩子组长岗位职责	39
知识10: 酒吧经理岗位职责	40
知识11: 餐厅楼面主管岗位职责	40
知识12: 餐厅领班岗位职责	41
知识13: 迎宾员岗位职责	41
知识14: 值台员岗位职责	42
知识15: 传菜员岗位职责	42
知识16: 收银员岗位职责	43
知识17: 酒水员岗位职责	43
知识18: 营业员岗位职责	43
知识19: 管事部领班岗位职责	44
知识20: 洗碗工岗位职责	44
知识21: 清洁员岗位职责	44
第四节 康乐部组织架构与职责	45
知识1: 康乐部的组织架构	45
知识2: 康乐部的部门职责	45
知识3: 康乐部经理岗位职责	46
知识4: 部室主管岗位职责	46
知识5: 部门领班岗位职责	47
知识6: 接待员岗位职责	47
知识7: 台班服务员岗位职责	48
知识8: 健身房服务员岗位职责	48
知识9: 游泳池服务员岗位职责	49
知识10: 保龄球房服务员岗位职责	49
知识11: 酒吧服务员岗位职责	50
知识12: 美容室服务员岗位职责	50
第五节 营销部组织架构与职责	50
知识1: 营销部的组织架构	50

知识2: 营销部的部门职责	51
知识3: 营销部经理岗位职责	52
知识4: 商务散客营销代表岗位职责	53
知识5: 旅行社市场营销代表岗位职责	54
知识6: 营销部美工岗位职责	54

第六节 财务部组织架构与职责

知识1: 财务部的组织架构	55
知识2: 财务部的部门职责	56
知识3: 财务部经理岗位职责	57
知识4: 会计师岗位职责	57
知识5: 前厅收银员岗位职责	58
知识6: 餐厅收银员岗位职责	58
知识7: 日间稽核员岗位职责	58
知识8: 夜间稽核员岗位职责	59
知识9: 采购主管岗位职责	59
知识10: 仓管员岗位职责	60

第七节 工程部组织架构与职责

知识1: 工程部的组织架构	60
知识2: 工程部的部门职责	61
知识3: 工程部经理岗位职责	62
知识4: 设备运行维修部经理岗位职责	63
知识5: 土建装修部经理岗位职责	64
知识6: 电力运行维修部经理岗位职责	64
知识7: 电力维修主管岗位职责	65
知识8: 机修组主管岗位职责	65
知识9: 空调、冷冻机房领班岗位职责	66
知识10: 锅炉房领班岗位职责	66
知识11: 修缮组领班岗位职责	67
知识12: 全能技工组领班岗位职责	67
知识13: 空调、冷冻机房操作工岗位职责	67
知识14: 锅炉工岗位职责	68
知识15: 机修工岗位职责	68
知识16: 维修工岗位职责	68
知识17: 全能技工岗位职责	69
知识18: 强电维修工岗位职责	69
知识19: 弱电维修工岗位职责	69
知识20: 电梯维修工岗位职责	70

第八节 保安部组织架构与职责

知识1: 保安部的组织架构	70
知识2: 保安部的部门职责	71
知识3: 保安部经理岗位职责	71
知识4: 保安部主管岗位职责	72
知识5: 保安部领班岗位职责	72
知识6: 监控员岗位职责	73
知识7: 巡逻岗岗位职责	73
知识8: 夜班安检岗岗位职责	74
知识9: 停车场保管员岗位职责	74
知识10: KTV保安员岗位职责	75

第三章 星级酒店流程管理全案..... 76

第一节 前厅部管理流程 77

流程1: 电话预订流程	77
流程2: 书面预订流程	78
流程3: VIP客人预订申请处理流程	79
流程4: 取消预订服务流程	79
流程5: 团队客人入住流程	79
流程6: 散客入住流程	80
流程7: VIP客人入住接待流程	80
流程8: 住店客人换房服务流程	81
流程9: 接机服务流程	81
流程10: 团队入店行李服务流程	82
流程11: 散客入店行李服务流程	82
流程12: 留言处理工作流程	82
流程13: 离店行李服务流程	83

第二节 客房部管理流程 83

流程1: 进入客人房间流程	83
流程2: 开夜床服务流程	84
流程3: 客人借用物品服务流程	84
流程4: 客房遗留物品处理流程	85
流程5: 工服收发与洗涤工作流程	85
流程6: 客衣洗涤服务流程	85

第三节 餐饮部管理流程 86

流程1: 开餐前准备工作流程	86
流程2: 零点服务流程	86
流程3: 迎送散客服务流程	87
流程4: 团队用餐服务流程	87
流程5: 结账服务流程	87
流程6: 食品打包服务流程	88
流程7: 厅面清场服务流程	88

第四节 康乐部管理流程 89

流程1: 康乐部服务流程	89
流程2: 客人意外受伤处理流程	89
流程3: 客人损毁设备处理流程	89
流程4: 服务场所意外停电处理流程	90
流程5: 服务场所火灾处理流程	90

第五节 营销部管理流程 91

流程1: 广告策划流程	91
流程2: 客户会议接待流程	91
流程3: 宴会接待工作流程	92
流程4: 长住客商务合约签订流程	92
流程5: 旅行社市场业务开展流程	93

第六节 财务部管理流程 93

流程1: 财务管理系统操作流程	93
-----------------------	----

流程2: 采购业务管理流程	94
第七节 工程部管理流程	94
流程1: 设施设备报修、急修流程	94
流程2: 设备安全管理流程	95
流程3: 设备购置、验收流程	95
流程4: 设备物品、配件管理流程	96
第八节 保安部管理流程	96
流程1: 消防报警流程	96
流程2: 保安部灭火应急流程	96
流程3: 治安管理流程	97
流程4: 外来车辆管理流程	97
第四章 星级酒店制度管理全案	98
第一节 前厅部作业管理制度	99
制度1: 前厅部各班工作分配规定	100
制度2: 前厅部内部信息传递管理规定	102
制度3: 留言处理服务标准	103
制度4: 文件打印服务标准	104
制度5: 电话叫醒服务标准	105
制度6: 客人及员工紧急报警处理规范	106
制度7: 客人留物转交服务规范	107
制度8: 失物招领服务标准	107
制度9: 客人报失物品处理规定	109
制度10: 客人损坏酒店财物处理规范	110
第二节 客房部作业管理制度	111
制度1: 客房服务制度	111
制度2: 门锁控制制度	114
制度3: 迎送客人服务操作规范	115
制度4: 会客服务操作规范	117
制度5: 开夜床服务操作规范	119
制度6: 换房服务操作规范	120
制度7: 擦鞋服务操作规范	121
制度8: 客人借用物品服务操作规范	122
制度9: 客衣洗涤服务规范	123
第三节 餐饮部作业管理制度	124
制度1: 餐厅卫生管理制度	125
制度2: 餐饮部会议管理制度	126
制度3: 餐饮部维修管理制度	126
制度4: 客人遗留物品处理制度	127
制度5: 垃圾箱、废瓶、纸壳存放的管理规定	128
制度6: 预防食物中毒制度	128
制度7: 厨房日常工作检查制度	129
制度8: 厨房设备及用具管理制度	129
制度9: 厨房员工的调岗与晋升管理制度	130
制度10: 餐具消毒规定	130

制度11: 食品留样制度	131
第四节 康乐部作业管理制度	131
制度1: 舞台管理制度	132
制度2: 桑拿室服务制度	134
制度3: 健身房卫生制度	135
制度4: 保龄球房卫生标准	136
第五节 营销部作业管理制度	137
制度1: 营销部例会制度	138
制度2: 商务市场营销代表促销访问程序	138
制度3: 商务客户推销的操作程序和实施细则	139
制度4: 会议客户推销的操作程序和实施细则	140
制度5: 长住客户推销程序和实施细则	142
制度6: 宴会预订推销程序和实施细则	143
制度7: 营销部接待管理制度	144
第六节 财务部作业管理制度	145
制度1: 统计工作制度	146
制度2: 酒店会计档案管理制度	147
制度3: 酒店物资管理制度	148
制度4: 低值易耗品管理制度	151
制度5: 酒店应收账款管理办法	154
第七节 工程部作业管理制度	154
制度1: 设备运行管理制度	155
制度2: 能源管理制度	157
第八节 保安部作业管理制度	158
制度1: 住客丢失财物处理细则	159
制度2: 抢劫、暗杀、凶杀、枪杀等暴力事件处理制度	160
制度3: 爆炸及可疑爆炸物品紧急处理制度	161
制度4: 对精神病、出丑闹事人员防范与处理制度	162
第五章 星级酒店表单管理全案	164

第一节 前厅部管理表单	166
表单1: 散客预订单	167
表单2: 团队预订单	167
表单3: 订房确认书	168
表单4: 免费房、内部自用房预订单	169
表单5: 变更通知单	169
表单6: 取消预订汇总表	170
表单7: 临时住宿登记单	170
表单8: 境外人员临时住宿登记单	171
表单9: 散客住宿登记表	172
表单10: 境外团体人员住宿登记表	172
表单11: 加床通知书	173
表单12: 客人代付凭证	173
表单13: 房间、房价变更通知单	174
表单14: 房间折扣申请单	174

表单15: 提前退房表	174
表单16: 延期退房表	175
表单17: 宾客留言单	175
表单18: 住客通知单	176
表单19: 访客留言单	176
表单20: 散客行李登记表	177
表单21: 物品租借单	177
表单22: 物品外借和归还记录表	178
表单23: 留言、传真、邮件收发记录	178
表单24: 领取寄存行李证明	179
表单25: 免打扰记录单	179
表单26: 散客电话组别修改登记表	179
表单27: 贵宾叫醒单	180
表单28: 叫醒时间确认表	180
表单29: 商务服务记录单	180
表单30: 商务中心计价单	181
表单31: 机票预订单	181
表单32: 车船票订票单	182
表单33: 预约订车单	182

第二节 客房部管理表单 183

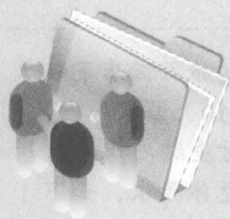
表单1: 客房服务通知单	183
表单2: 宾客遗留物品记录表	184
表单3: 紧急通知	184
表单4: 取交钥匙记录表	185
表单5: 婴儿看护申请单	185
表单6: 迷你酒吧消费清单	186
表单7: 报修单	186
表单8: 客房晚间整理查房表	187
表单9: 制服登记卡	187
表单10: 洗衣单	187
表单11: 污渍通知单	189
表单12: 客衣通知单	189

第三节 餐饮部管理表单 190

表单1: 点菜单	190
表单2: 加菜单	191
表单3: 酒水单	191
表单4: 退菜换菜单	191
表单5: 宾客意见表	192
表单6: 宴会合约书	192
表单7: 宴会定单(工作人员用)	193
表单8: 宴会订单记录表	193
表单9: 宴会变更通知单	194
表单10: 酒吧销售日报表	194
表单11: 酒吧盘存日报表	195
表单12: 送房服务器皿登记表	195
表单13: 厨房岗位人员配备表	196
表单14: 菜品反馈意见表	196
表单15: 不合格菜品处理记录表	196
表单16: 菜品规范管理表	197
表单17: 厨房收尾工作检查明细表	197
表单18: 厨房卫生检查表	199

第四节 康乐部管理表单	200
表单1: 健身服务单	200
表单2: 会员登记表	201
表单3: 康乐部接待通知单	202
表单4: 应酬、免费卡登记表	203
表单5: 桌球服务单	203
表单6: 康乐设备维修保养卡	203
表单7: 康乐设备遗失损坏报告表	204
第五节 营销部管理表单	204
表单1: 公关活动情况统计报表	204
表单2: 竞争酒店调查报告	205
表单3: 销售情况统计月报表	205
表单4: 客户访问卡	206
表单5: 新客户走访情况表	206
表单6: 商业客户申请表	206
第六节 财务部管理表单	207
表单1: 客账日报	207
表单2: 预收款收据遗失单	208
表单3: 对账通知书	209
表单4: 结账通知书	209
表单5: 酒店应收账款收回日报表	209
表单6: 应收账款账龄分析表	210
第七节 工程部管理表单	210
表单1: 工程维修单	210
表单2: 工程检查记录表	211
表单3: 大修记录表	211
表单4: 工程请修单登记表	212
表单5: 设备保养记录卡	212
表单6: 工程开工申请书	212
表单7: 能源使用记录表	213
第八节 保安部管理表单	214
表单1: 紧急情况核对表	215
表单2: 巡逻检查到岗记录表	217
表单3: 夜间安全巡查记录表	218
表单4: 内部警卫方案记录表	218
表单5: 危险物品管理登记表	218
表单6: 治安隐患记录表	219
表单7: 安全隐患整改通知单	219

参考文献	220
-------------	------------



第一章

星级酒店行业整体认知

- ◆ 第一节 国家星级评定总体要求
- ◆ 第二节 国家星级评定对前厅要求
- ◆ 第三节 国家星级评定对客房要求
- ◆ 第四节 国家星级评定对餐厅要求



引言

作为酒店的经营管理者，必须了解最新出台的新版《旅游饭店星级的划分与评定》（后文均简称新标准）（GB/T 14308—2010）国家标准，该标准已从2011年1月1日起正式实施。在新标准中，对星级酒店的前厅、客房等都有明确具体的规定。星级酒店服务质量的总体要求，如下图所示。

图示：

服务基本原则

- 对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁
- 密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地完成对客服务
- 遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益
- 尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严

员工仪容仪表

- 遵守饭店的仪容仪表规范，端庄、大方、整洁
- 着工装、佩工牌上岗
- 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务

员工言行举止

- 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范
- 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范
- 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，使宾客感到尊重舒适
- 对宾客提出的问题应给予耐心解释，不推诿应付

服务基本要求

解说

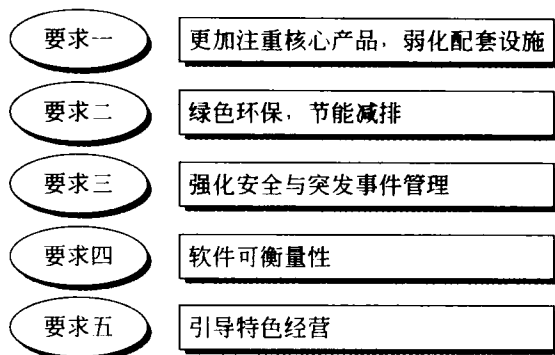
对于新标准的服务质量相关内容，酒店经营管理者必须要求酒店的所有人员都要熟记，以便按照标准来执行工作。



第一节 国家星级评定总体要求

国家星级评定总体要求，如下图所示。

图示：



国家星级评定总体要求

解说

作为酒店经营管理者，必须了解国家星级评定对酒店的要求，才能更好地根据要求予以完善，达到标准。

要求1：更加注重核心产品，弱化配套设施

新版星级酒店标准中，客房是核心，游客的舒适度是核心中的核心。在新版酒店星级标准中，客房分值比重最大，占到31.8%，突出强调了舒适度，体现在床垫与枕头、湿度与温度、隔音和遮光、照明效果等多个方面。明确要求大堂应设置公共卫生间，且与大堂在同一楼层。

弱化配套设施主要体现为，对大堂面积未作硬性要求，游泳池不再成为高星级酒店必备项。例外条款中，游泳池从旧版17分降为目前10分；由于国家政策不鼓励大量建设高尔夫球场，“高尔夫球场”分值大幅下调，从旧版20分降为现在5分。对低星级酒店，取消或降低对“餐饮”、“客房小冰箱”、“小商店”、“提供洗衣服务”、“套房”等方面的要求，但停车场成为三星级以上酒店的必备项。

要求2：绿色环保，节能减排

新版标准倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念，要求各星级酒店应有与本星级相适应的节能减排方案并付诸实施。

1. 取消对前厅公共面积、客房配备牙膏、牙刷、拖鞋、沐浴液、洗发液等物品的硬性要求。
2. 弱化康体设施中对游泳池、高尔夫球场的要求。
3. 在引导酒店采取节能环保措施方面，制定了相应的评定标准。

星级酒店行业整体认知



- (1) 有建筑节能设计（自然采光、新型墙体材料、环保装饰材料）。
- (2) 采用新能源的设计与运用（太阳能、生物能、风能、地热等）。
- (3) 采用环保设备与用品（使用溴化锂吸收式等环保型冷水机组）。
- (4) 使用无磷洗衣粉、使用环保冰箱、不使用哈龙灭火器等。
- (5) 采用节能产品（如节能灯、感应式灯光、水龙头控制）。
- (6) 采用节能及环境保护的有效措施（客房内环保提示牌、不以野生保护动物为食品原料）。
- (7) 有水处理系统和垃圾房及相应的管理制度，并有湿垃圾处理装置等。

要求3：强化安全与突发事件管理

新的评定标准特别强化安全与突发事件管理，并规定在酒店营运中一旦发生重大安全责任事故，星级将被取消。标准中的具体要求如下。

(1) 星级酒店应取得消防等方面的安全许可，确保消防设施的完好和有效运行。

(2) 水、电、气、油、压力容器、管线等设施设备应安全有效运行。

(3) 应严格执行安全管理防控制度，确保安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。

(4) 应注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全。

(5) 应增强突发事件应急处置能力，突发事件处置的应急预案应作为各星级酒店的必备条件。如对四、五星级酒店，要求应有突发事件（包括火灾、自然灾害、酒店建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件等）处置的应急预案，有年度实施计划，并定期演练。

要求4：软件可衡量性

软件可衡量也就是提高酒店设备设施和服务质量评价的可操作性。比如，对前厅总机、预订、住宿登记、行李服务、礼宾和问询服务、结账以及前厅维护保养与清洁卫生等；对客房浴缸及淋浴的照明、水龙头出水升温速度及稳定性、水压、水质、下水及安全性等；对床单、被套、枕套、毛巾、浴巾等的纱织规格、含棉量及床垫硬度等；对公共区域与客房区域温差和相对湿度，以及客房门、墙、窗、天花、卫生间的隔音措施、照明效果等，都进行了细化和量化评价。

要求5：引导特色经营

新标准增加特色类别项，对商务会议型和休闲度假型旅游酒店设施分别单独评价。“对以住宿为主营业务，建筑风格独特，拥有独特客户群体，管理和 service 特色鲜明，且业内知名度较高的旅游酒店的星级评定，可参照五星级的要求。”