

中国旅游涉外饭店星级 评定工作资料汇编

中华人民共和国国家旅游局
旅游涉外饭店星级评定委员会

86.386

9200900

中国旅游涉外饭店星级 评定工作资料汇编

中华人民共和国国家旅游局
旅游涉外饭店星级评定委员会

目 录

第一部分 规定和标准

1. 关于对全国旅游涉外饭店按五星制评定星级的通知
〔旅企字(1988)第 066 号〕..... (1)
2. 中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定和标准
..... (6)
3. 饭店星级申请书 (72)
4. 技术报告 (79)

第二部分 补充规定和实施细则

1. 关于在实际中怎样掌握《旅游涉外饭店星级标准》
一些说明》..... (87)
2. 《中华人民共和国旅游涉外饭店星级评定标准》项目
三、项目四评分办法的说明..... (98)
3. 《中华人民共和国涉外饭店星级标准》(项目五)
服务质量检查表评分说明..... (104)
4. 关于发放回收统计宾客意见表的若干要求〔旅管理
字(1988)第 070 号〕 (125)
5. 关于评定星级中几点问题的说明〔旅管理字(1988)
第 065 号〕 (128)
6. 关于《中华人民共和国旅游涉外饭店评定星级的标准》
项目三、项目四、项目五得分率计算办法的补充规定
〔旅管理字(1988)第 16 号〕 (130)
7. 关于成立全国旅游涉外饭店星级评定委员会的通知

〔旅管理字(1988)第 065 号〕.....	(132)
8. 关于全国旅游涉外饭店星级评定委员会主任易人 的通知〔旅管理字(1988)第 010 号〕.....	(134)
9. 中华人民共和国旅游涉外饭店星级评定检查员的条件 和应遵守的规定.....	(135)
10. 关于《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》项目二 的补充规定〔旅管理字(1989)第 183 号〕	(139)
11. 关于旅游涉外饭店加收服务费问题的通知〔旅管理 字(1989)第 059 号〕.....	(141)
12. 《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》 第二十三条实施细则〔旅管理字(1989)第 205 号〕	(145)
13. 关于速报一、二星级饭店备案材料和三、四、五星级 饭店审批材料的通知〔旅管理字(1989)第 139 号〕	(154)
14. 关于支付星级标志牌和星级证书费用问题的通知 〔旅管理字(1989)第 156 号〕	(156)
15. 关于“中华人民共和国旅游涉外饭店星级标志”设计、 工艺及使用保养的说明书	(158)
16. 关于再次强调在星级评定中防止轻软件拼硬件倾向的 通知〔旅管理字(1990)第 132 号〕	(160)
第三部分 有关讲话及简报	
1. 我国旅游涉外饭店的星级评定工作(国家旅游局副局 长章新胜在旅游涉外饭店星级评定工作研讨班 上的讲话.....)	(163)
2. 国家旅游局副局长、全国旅游涉外饭店星级评定委	

员会主任章新胜同志在全国旅游涉外饭店星级颁 布仪式上的讲话·····	(179)
3. 积极慎重地搞好旅游涉外饭店星级评定(国家旅旅 行社饭店管理司副司长 袁宗堂)·····	(185)
4. 全国旅游涉外饭店星级评定工作情况介绍·····	(190)
5. 全国旅游涉外饭店星级颁布仪式新闻发布稿·····	(196)
6. 全国旅游涉外饭店星级评定简报(一至二十八期) ·····	(198)
7. 星级饭店名单·····	(286)

关于对全国旅游涉外饭店 按五星制评定星级的通知

旅企字(1988) 第 066 号

各省、自治区、直辖市、计划单列市旅游局：

现将国家旅游局制定并经国务院领导批准的《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》和《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》等有关文件一并发给你们，此件经商国务院法制局由国家旅游局颁布实施，望你们根据统一部署进行研究，并结合本地区实际情况，做好实施的准备工作。

对全国旅游涉外饭店进行星级评定，是各级旅游行政管理部门转变职能，面向全行业，加强宏观管理的重大步骤，是促进我国旅游涉外饭店业按着符合国际标准，有中国特色的发展方向迈进的重大措施，各级旅游行政管理部门应予高度重视，积极贯彻本通知和宣传提纲精神，抓紧落实星级评定规定和星级标准，确保这项工作在全国稳步展开，取得成功。

附：全国旅游涉外饭店进行星级评定宣传提纲

国家旅游局

一九八八年八月二十二日

附： 对全国旅游涉外饭店 进行星级评定宣传提纲

一、饭店进行星级评定是我国国际旅游业发展的客观需要。

近几年来，我国旅游涉外饭店发展很快，全国各地在不断更新改造老饭店的同时，陆续兴建了一大批设备较为现代化的饭店，据统计，截止 1987 年底，全国共有能接待来华旅游者的饭店约 1300 多座，客房约 20 万间，已经形成了一个种类丰富、档次齐全的旅游涉外饭店接待体系，为旅游事业的进一步发展打下良好基础，也为在全国旅游涉外饭店行业进行星级评定创造了有利条件。

对旅游涉外饭店进行星级评定，是国际饭店业通行的惯例，星级制度是国际旅游业中的通用语言，推行这一制度，可以大大方便国际旅游者，有效地满足他们在国外进行旅行游览活动的客观要求。目前世界上大多数发达国家以及旅游业较发达的发展中国家都已经对本国饭店评定了星级，促进了本国饭店业和旅游事业的发展，我国的饭店业推行星级制度，将会促使我国旅游涉外饭店作为外向型企业进一步符合国际惯例和标准，更有效地满足来华旅游者的要求，促进旅游事业的发展。

评定旅游涉外饭店星级是全国旅游涉外饭店多年来盼望已久的一次建树。通过创建一套具有鲜明中国特色，同时又符合国际标准的星级制度，将为我国旅游涉外饭店在建设和

改造上提出具体的专业规范,在管理上提出统一准则和目標,在服务工作上提出统一的质量标准,从而扭转长期以来,我国饭店业硬件发展档次规范不清,管理服务工作上规格标准不明的问题,促使我国饭店业从整体上较快达到国际同等饭店的水平。

实行星级制度是加强饭店业宏观管理必不可少的基础建设工作之一,是各级旅游行政管理部门进一步深化改革转变职能,由面向本系统的饭店企业转为面向全行业的饭店企业,更好地发挥政府职能,更多地向企业提供服务,有效地搞好行业管理。

二、在旅游涉外饭店业实行星级评定制度的作用 and 意义。

在旅游涉外饭店行业中实行星级评定制度,条件已经具备,时机已经成熟,抓紧抓好这项工作,将会产生较大的经济效益和社会效益,其作用 and 意义主要有以下四个方面:

1. 有利于我国旅游涉外饭店业的发展走上正规化、专业化、规范化和科学化的道路。从整体上提高服务水平和经营管理水平,提高经济效益,增加净外汇收入。同时,使旅游行政管理等部门的行业管理有法可依,使饭店经营者有明确的奋斗目标和遵循的标准,减少了盲目性,少走弯路。

2. 有利于进一步争取和扩大客源。通过评定旅游涉外饭店星级,统一印制和宣传标有星级标志的《中国旅游涉外饭店指南》,将使我国旅行社和国外旅行社在组织客源、安排接待时,通过全程预订符合星级标准或相同档次的饭店,既适合来华旅游者的需要,又易提高其满意程度,也将使来中国从事贸易、体育、探亲、商务等活动的零散客人,在居住地就

能对目的地的饭店情况一目了然,方便了他们对我国饭店的选择和预订。

3. 有利于改变我国 1300 多家旅游涉外饭店谁建谁管、松散的、互不关联的状况,促进企业加强横向联合,并为建立我国自己的专业化饭店管理公司创造条件。

4. 有利于在旅游涉外饭店行业中引入竞争机制,建立公平的竞争环境,使饭店经营者在竞争中不断提高服务水平和管理水平,提供最佳服务,争创本星级的最佳饭店。

三、评定旅游涉外饭店星级的工作步骤。

评定旅游涉外饭店星级在我国是首次,我国的饭店星级标准是从国情出发,重服务、重管理、重软件,从技术上讲是一个系统工程,既无经验可循,又无先例可仿,因此,工作步骤应积极稳妥,讲究在实践中不断摸索和总结经验,具体贯彻分为四个阶段:

1. 举办由各省、自治区、直辖市、计划单列市旅游局主管饭店的副局长、企业处长和工作人员参加的培训研讨班,并通过考核,确定各省、自治区、直辖市旅游局合格的饭店星级评定检查员。

2. 在一至二个饭店类型、档次比较齐全的城市进行试点。

3. 在试点取得经验的基础上,在十个左右的城市扩大试点。

4. 在全国逐渐全面展开。

四、搞好星级评定工作的要求。

1. 各地旅游局须充分重视,主管局领导要带头学好“规定”和“标准”,全面地、准确地理解和掌握它。成为此项工作

懂行的领导。

2. 做好宣传和培训工作,使所有参与这项工作的同志和所有旅游涉外饭店领导都能了解开展这项工作的意义和作用,从而正确地、全面地理解和熟悉“规定”和“标准”,主动配合做好评定星级工作。

3. 建立一个政治上强、业务上精,有相应权威的专门工作班子,来保证星级评定工作的组织落实。

4. 防止少数饭店盲目追求高星级,不切实际地对饭店进行大规模改造,造成财力、物力和人力的浪费,为此,要严格控制饭店更新改造和扩建,并积极把饭店参加评定星级的积极性引导到提高服务质量、改善管理水平的方面来。

中华人民共和国评定旅游涉外 饭店星级的规定

一、总则

第一条：

为适应我国国际旅游业发展的需要，尽快提高旅游涉外饭店的管理和服务水平，使之既有中国特色又符合国际标准，保护旅游经营者和旅游消费者的利益，特制定本规定。

第二条：

全国旅游涉外饭店星级评定，根据国家旅游行政管理部门制定的《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》进行。

第三条：

《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》按一星、二星、三星、四星、五星划分饭店等级。

第四条：

饭店星级的高低主要反映客源不同层次的要求，标志着建筑、装璜、设备、设施、服务项目、服务水平与这种需求的一致性和所有住店宾客的满意程度。

二、星级的评定范围

第五条：

凡在中华人民共和国境内，从事接待外国人、华侨、外籍华人、港澳台同胞以及国内人，正式开业一年以上的国营、集体、合资、独资、合作的饭店、度假村，均属本规定范围。

第六条：

凡准备开业或正式开业不满一年的饭店,给予定出预备星级,待饭店正式开业一年以后再正式评定。

三、星级评定的组织和权限

第七条:

全国旅游涉外饭店星级评定最高权力机关是国家旅游局。

第八条:

国家旅游局设饭店星级评定机构,负责全国旅游涉外饭店星级评定领导工作,并具体负责评定全国三星、四星、五星级饭店。

第九条:

省、自治区、直辖市旅游局设饭店星级评定机构,在国家旅游局领导下,负责本地区旅游涉外饭店星级评定工作,并具体负责评定本地区一星、二星级饭店,评定结果报国家旅游局饭店星级评定机构备案,对本地区三星级饭店进行初评后,报国家旅游局饭店星级评定机构确认,并负责向国家旅游局饭店星级评定机构推荐四星、五星级饭店。

四、星级的评定依据

第十条:

饭店星级按饭店的建筑、装璜、设备、设施条件和维修保养状况、管理水平和服务质量的高低、服务项目的多寡,进行全面考察、综合平衡确定。

五、星级的评定方法

第十一条:

饭店星级按饭店必备条件与检查评分相结合的综合评定法确定。评定饭店星级使用如下文件:

项目一、—— 建筑设施设备

—— 服务项目

项目二、设施设备检查评分表

项目三、维修保养检查评分表

项目四、清洁卫生检查评分表

项目五、服务质量检查评分表

项目六、宾客满意程度调查表

第十二条：

凡 1988 年 1 月 1 日以前兴建的饭店，如个别设施设备达不到项目一规定的标准，饭店星级评定机构将根据本规定实施细则有关条款处理。凡 1988 年 1 月 1 日以后兴建的饭店，如发生相同情况则不能得到所申请的星级。

第十三条：

所有申请评定星级的饭店，如达不到项目二规定的应得分数和项目三到项目六规定的得分率，则不能得到所申请的星级。

第十四条：

饭店所取得的星级表明该饭店所有建筑物、设施设备及服务均处于同一水准。如一家饭店由若干座不同设施设备标准的建筑物组成，饭店星级评定机构将按每座建筑物的实际标准评定星级，评定星级后，不同星级的建筑物不得继续使用相同的饭店名称，否则该饭店星级无效。

第十五条：

饭店取得星级后，如需关闭星级标准所规定的某些服务设施、设备，取消或更改星级标准所规定的某些服务项目，必须经饭店星级评定机构批准，否则该饭店星级无效。

第十六条：

饭店取得星级后，因进行改造发生建筑标准变化、设施设备标准变化和服务项目变化，必须向饭店星级评定机构申请重新评定星级，否则该饭店星级无效。

六、检查制度

第十七条：

国家旅游局饭店星级评定机构设国家级检查员若干人，负责对全国各星级饭店进行星级评定前后的检查。

第十八条：

省、自治区、直辖市旅游局饭店星级评定机构设地方级检查员若干人，负责对本地区各星级饭店进行星级评定前后的检查。

第十九条：

各级检查员均由国家统一考核，颁发合格证书。取得合格证书的检查员每两年接受一次复核。

第二十条：

全国所有旅游涉外饭店，均须接受各级检查员的检查。检查员依法行使职权，不受非法干预。

第二十一条：

各饭店有责任据实向检查员提供饭店情况和资料，反映宾客的满意程度，为检查员提供工作便利。

第二十二条：

各级检查员须秉公办事，严格执行规定和纪律，如滥用职权、徇私舞弊或玩忽职守，将按国家有关规定给予处分。

第二十三条：

凡已定星级的饭店，其经营管理和服务水平如达不到与

星级相符的标准,国家旅游局饭店星级评定机构和省、自治区、直辖市旅游局饭店星级评定机构根据权限做出如下处理:

- 口头提醒。
- 书面警告。
- 罚款。
- 通报批评。
- 暂降低星级、限期整顿。
- 降低星级。
- 取消星级,吊销旅游涉外经营许可证。

以上处罚可以并处。对违反本规定条款,情节严重,构成犯罪的,依法追究法律责任。

第二十四条:

根据检查员的检查结果和宾客意见,国家旅游局将定期评比全国各星级最佳饭店并颁发流动奖杯。

七、旅游涉外经营许可证

第二十五条:

国家对旅游涉外饭店实行由旅游行政管理部门,即旅游局颁发旅游涉外经营许可证制度。

第二十六条:

所有新建饭店必须得到饭店星级评定机构给予的预备星级和旅游涉外经营许可证,方能进行旅游涉外营业。

第二十七条:

饭店在接到定级通知书或暂不定级通知书后,须在三个月内凭营业执照向当地旅游局领取国家旅游局统一制发的旅游涉外经营许可证,逾期未领取者,不得进行旅游涉外营业。

凡违反本规定强行涉外营业者,视为违反国家规定,将追究饭店经营者的责任,依法处理。

第二十八条:

饭店因设施设备水平和服务水平不具备一星级饭店最低要求,在接到不予定级通知书后,不得进行旅游涉外营业。凡违反本规定强行涉外营业的,视为违反国家规定,将追究饭店经营者的责任,依法处理。

八、申诉处理

第二十九条:

饭店若对其星级评定结果有异议,可向国家旅游局和地方旅游局提出申诉。

第三十条:

一星、二星级饭店若对其星级评定的结果有异议,在接到星级通知后的三十天内,可向省、自治区、直辖市旅游局提出申诉,申诉应在六十天内裁定,并将裁定结果书面通知饭店。省、自治区、直辖市旅游局有对一星、二星级饭店申诉的最终裁决权。

三星、四星、五星级饭店若对其星级评定的结果有异议,在接到星级通知后的三十天内,可向国家旅游局提出申诉,申诉应在六十天内裁定,并将裁定结果书面通知饭店,国家旅游局有对三星、四星、五星级饭店申诉的最终裁决权。

九、费用

第三十一条:

所有参加星级评定的饭店,每年须向国家旅游局饭店星级评定机构交纳星级评定费用。

第三十二条:

一星、二星级饭店按 1 元人民币/每间客房计交费用；三星级饭店按 3 元人民币/每间客房计交费用；四星、五星级饭店按 4 元人民币/每间客房计交费用。

十、附则

第三十三条：

饭店星级标志由国家旅游局饭店星级评定机构统一制作。

第三十四条：

饭店星级标志须置于饭店正门入口处或总服务台最明显位置。

第三十五条：

各饭店接到星级通知书后，须在本饭店所有印刷品及宣传品上印制本饭店星级标志。

第三十六条：

本规定由国家旅游局负责解释，并负责制定其实施细则。

第三十七条：

本规定于 1988 年 9 月 1 日开始执行。