

普通高等学校酒店与餐饮管理教材

Hotel Management

酒店管理

郑向敏 编著



清华大学出版社

普通高等学校酒店与餐饮管理教材

酒店管理

郑向敏 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书是根据旅游院校酒店管理专业本科教学需要而编写的教科书。

为满足酒店经营者提升管理技能的需要和酒店专业学生学习与拓展知识的需要,本书在内容编排上既按酒店管理专业教科书传统的编写方法,对酒店管理概况、基础理论与方法、质量管理等酒店管理的基本内容采用专章形式进行全面、详尽的分析与论述,又根据管理系统学派的思想,把现代酒店管理中的组织管理、计划管理等内容按系统管理和控制的方法进行分析和评价。同时,结合现代酒店的发展,增加了酒店资源管理、服务管理、安全管理和酒店投资筹划与筹备管理等内容。

本书知识性、实用性较强,内容系统、全面、新颖,可作为旅游院校旅游及酒店管理专业的教科书,也可作为酒店经营管理人员和从业人员的参考书。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理/郑向敏编著. —北京:清华大学出版社, 2005. 10

(普通高等学校酒店与餐饮管理教材)

ISBN 7-302-11320-3

I. 酒… II. 郑… III. 饭店-企业管理-高等学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 075042 号

出 版 者: 清华大学出版社 地 址: 北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175 客户服务: 010-62776969

组稿编辑: 邓 婷

文稿编辑: 吕小玲

封面设计: 范华明

版式设计: 崔俊利

印 刷 者: 北京四季青印刷厂

装 订 者: 三河市金元装订厂

发 行 者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 185 × 230 印张: 23.5 字数: 441 千字

版 次: 2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-302-11320-3/F · 1243

印 数: 1 ~ 5000

定 价: 33.00 元

前 言

现代酒店是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，是一个充分体现现代科技文明、物质文明、精神文明的经济实体。《酒店管理》课程的教材不仅要强调学科的理论性和科学性，又要注重酒店实践应用中的实用性和可操作性；既要注重管理理论与方法，又要重视酒店功能性和实务性的管理与操作；既能使学生学到酒店管理系统的理论知识，又能在技术和方法上适应现代酒店管理实践运作的需要。

笔者自 1989 年为旅游管理专业本科生讲授“酒店管理”的课程以来，在十几年的课程教学、教材编写和选用上，总感到现行的《酒店管理》教材在有限的课程学时（一般为 36~54 学时）内，既难给学生一个全面、系统的酒店管理知识，又疏于对某些基本问题做深入细致的阐述；在介绍酒店管理传统内容的同时，很难做到结合酒店实际运作中的需要，给学生一些新的知识拓展。为了弥补这些欠缺，笔者结合专业理论教学的研究和酒店实际运作的具体情况，参考与借鉴了诸多业界专家的研究成果和经验，编写出这本《酒店管理》教材。

全书共分八章，在逻辑框架、内容编排上，笔者做了以下尝试。

1. 采用传统教科书的编写方法，对现代酒店管理概况和酒店管理理论与方法等基本内容用专章的形式（第一、二章）进行系统全面的分析与阐述，力求能让学生由表及里地对这些内容有较深刻和较全面的了解和认识。

2. 根据管理系统学派的思想，采用系统管理的方法，把酒店管理中的组织管理、计划管理等内容构建成相应的管理系统，并对其管理及控制作系统的分析与评价（第三章）。

3. 根据酒店资源的类型和酒店实际运作中对资源开发、利用和管理的需要，以资源管理专章的形式（第四章），对现代酒店管理中所涉及到的人力资源、财务资源、物力资源、信息资源、时间资源、形象口碑资源进行系统、全面的阐述与分析，力求既能以新的研究视角对酒店的资源管理进行讨论与研究，又能利用酒店各种资源管理间的逻辑关系，把酒店管理中涉及到的方方面面内容有机地结合起来，使学生“既见树木，又见森林”。

4. 针对酒店经营管理的实际需要,对酒店管理中日显重要的服务管理以专章的形式进行分析和讨论(第五章)。主要阐述酒店服务管理的涵义和特征、酒店服务管理组织与管理、酒店服务营销管理等内容。

5. 采用定性与定量相结合的方法,对现代酒店管理中日趋重要的质量管理的理性问题和实际运作方法进行讨论和阐述(第六章)。论述的内容既包括质量管理的概念、衡量标准、质量管理方法、全面质量管理和交互服务质量管理,同时也涉及到顾客满意与顾客价值、质量评价体系与保证体系等内容。

6. 对现代酒店管理中日益凸显的酒店安全管理问题和酒店管理人员普遍关注的酒店投资筹划与筹备管理等内容进行了详尽的讨论与阐述(第七、八章),以满足酒店管理者提升管理技能的需要和本专业学生知识拓展的需要。

在本书的编著过程中,华侨大学旅游学院的陈秋萍讲师提供了第五章初稿,林美珍硕士、谢朝武硕士提供了部分章节的相关材料。对他们所给予的帮助,在此表示感谢。

由于编者水平有限,错漏之处在所难免,敬请读者不吝赐教。

郑向敏

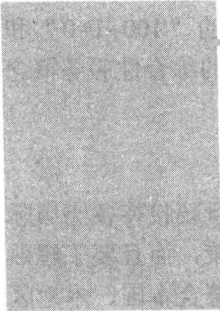
2004年12月28日于华侨大学

目 录

第一章 酒店管理概述	1
第一节 现代酒店的概念	1
第二节 酒店的种类、等级与功能	4
第三节 酒店管理的特点与内容	11
第四节 现代酒店集团	17
案例与习题	25
第二章 酒店管理理论与方法	26
第一节 酒店管理的基本原理	26
第二节 酒店管理的基础理论	29
第三节 酒店管理方法	42
案例与习题	60
第三章 酒店系统管理	63
第一节 酒店系统管理的概念	63
第二节 酒店组织管理系统	68
第三节 酒店计划管理系统	85
第四节 酒店管理控制系统	102
第五节 酒店系统分析与评价	107
案例与习题	113
第四章 酒店资源管理	116
第一节 酒店资源概述	116
第二节 酒店人力资源管理	121
第三节 酒店财力资源管理	132

第四节 酒店物力资源管理.....	143
第五节 酒店信息资源管理.....	155
第六节 酒店时间资源管理.....	167
第七节 酒店形象与口碑塑造.....	178
案例与习题.....	189
第五章 酒店服务管理.....	192
第一节 酒店服务概述.....	192
第二节 酒店服务管理的涵义与特征.....	198
第三节 酒店服务管理组织与管理内容.....	201
第四节 酒店服务营销管理.....	209
案例与习题.....	219
第六章 酒店质量管理.....	221
第一节 酒店质量概述.....	221
第二节 酒店质量管理方法.....	225
第三节 全面质量管理.....	233
第四节 酒店交互服务质量管理.....	239
第五节 酒店服务质量评价体系.....	244
第六节 服务质量承诺与质量保证.....	259
第七节 顾客满意与顾客价值.....	265
案例与习题.....	272
第七章 酒店安全管理.....	274
第一节 酒店安全管理概述.....	274
第二节 酒店安全网络与安全组织.....	280
第三节 酒店安全管理的计划、制度与措施.....	284
第四节 紧急情况的应对与管理.....	298
案例与习题.....	303
第八章 酒店投资筹划与筹备管理.....	304
第一节 酒店策划与可行性论证概述.....	304

第二节 酒店投资策划.....	308
第三节 酒店筹建策划.....	316
第四节 酒店承运策划.....	328
第五节 酒店筹备管理.....	356
案例与习题.....	360
参考文献.....	363



第一章 酒店管理概述

【引言】

酒店作为旅游业的主要组成部分，正在发挥越来越重要的作用。酒店的内涵也随着客人需要的发展而不断变革，消费者对现代酒店的功能、经营管理提出了新的衡量标准。以此为基础，酒店的等级标准也在逐渐提高。现代酒店竞争格局的变化带来现代酒店集团的产生与发展，它对酒店功能的设置与资源管理也提出了更为严格的要求。本章主要介绍了酒店的概念，酒店的种类、等级与功能，现代酒店资源的类型、特点与管理研究的内容，现代酒店集团概况和酒店管理的特点与内容。

【学习目标】

通过本章的学习，要求学生：① 掌握现代酒店、酒店资源的定义、概念；② 了解酒店的种类、等级、功能与星级酒店的审批与管理；③ 掌握现代酒店管理的特点与管理的内容；④ 了解现代酒店集团的优势、联合形式、结构关系等概况。

第一节 现代酒店的概念

一、现代酒店的概念

现代酒店，是指向各类旅游者提供食、宿、行、娱、购等综合性服务，具有涉外性质的商业性的公共场所。

在现代酒店概念中，特别强调综合性服务、涉外性质、商业性和公共场所四个子概念。

（一）综合性服务的概念

酒店综合性服务的概念表明现代酒店与一般企业不同，酒店所提供的产品是多种产品的组合，这些产品既有有形产品，又有无形产品；既有一次性消费产品，又有多次性、连续性消费产品。综合性服务的概念不仅表明了酒店产品形式的综合性，而且表明了酒店产品在产、供、销方面的综合性；不仅表明了酒店在对客人服务中的综合性，而且也



表明了酒店经营管理中的综合性。在酒店的服务管理中经常提到的“ $100-1=0$ ”和“ $100-1<0$ ”，就是现代酒店综合性服务概念的一种反映。现代酒店中的综合性服务概念使酒店的管理困难化。

（二）涉外性质的概念

涉外性质的概念表明了现代酒店不仅要接待各类国内旅游者，而且要接待各类国际旅游者。酒店的服务管理人员不仅要懂得酒店所在地政府的方针、政策，而且要了解熟悉国际惯例、风俗习惯以及国与国之间交流往来的政策；不仅要提供符合本国、本地区旅游者所需要的酒店产品，而且要提供满足各类国际旅游者的服务与管理。现代酒店中的涉外性质概念使酒店的经营管理趋于复杂化。

（三）商业性的概念

商业性的概念表明了现代酒店是一个经济实体，是一个必须要产生经济效益才能生存的企业，它要求酒店的经营管理必须要符合市场的规律，必须迎合市场的需求和满足市场的需要；要以顾客、市场为导向，要做到“宾至如归”；要考虑酒店产品的产、供、销，不断改进产品的质量，提高市场竞争力；要遵循经济规律，搞好经济核算，控制成本，提供利润；要面对市场，敢于竞争、善于竞争。现代酒店的商业性概念使酒店的经营管理具有风险性。

（四）公共场所的概念

公共场所的概念反映了现代酒店是一个生活、文化科技交流、社交活动的中心，是一个除了“衣冠不整者不准入内”以外任何人都可以进去的公共区域。这个概念要求酒店的管理人员要具有安全保卫的意识，既要保护酒店财产的安全，又要保护客人的生命、财产安全；既要维护客人的各种利益，又要维护酒店的利益。这个概念要求酒店的经营管理者要充分认识和理解客人的需求，既要满足住店客人的需求，又要满足各种进入酒店非住店客人的需求；既要让住店客人感到酒店的安全和温馨，又要保证酒店作为公共场所的形象和作为生活、科技文化交流、社交中心的功能。现代酒店中的公共场所概念使酒店的经营管理复杂化。

二、现代酒店应具备的条件

现代酒店是在古代“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上，随着人类的进步，社会经济、科学文化技术、交通、通信的发达而发展起来的。现代社会经济的发展，带来世界旅游业的兴旺，酒店业也随之迅速发展起来，而且越来越豪华，越来越现代化。用现代眼光来看，旅游酒店都应该是现代化的酒店。现代化的酒店应具备下列条件：



- (1) 是一座现代化的, 设备完善的高级建筑物;
- (2) 除提供舒适的住宿条件外, 还必须有各式餐厅, 提供高级餐饮;
- (3) 具有完善的娱乐设施、健身设施和其他服务设施;
- (4) 在住宿、餐饮、娱乐等方面具有多方面、高水准的服务。

三、酒店的地位和作用

随着社会的发展、交通的便利, 人们经常有机会外出旅游、探亲、度假, 或外出进行文化交流、经商等活动, 酒店就为这些旅行者提供了住宿、餐饮、娱乐的方便。随着世界旅游业的发展和国际交往的增多, 酒店业在国民经济中的地位日趋重要, 它对促进国民经济发展有着重要的作用。

(一) 酒店是旅游业的重要支柱之一

酒店是旅游业发展的物质基础, 为旅游者提供在旅游活动中的食、住、娱乐场所。除此之外, 现代酒店还为人们提供了保健、社交、会议、消遣与购物的场所。它以一种特殊的商品形式, 吸引人们用较多的货币去享受在家庭和其他地方享受不到的东西, 以提供各种优质服务来获得盈利, 这就促进了旅游业的发展, 并直接促进了国民经济的发展。

(二) 酒店是国家外汇收入的重要来源之一

现代酒店是一种不出口的商品外贸经营方式, 它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率高。在我国, 高级酒店主要的接待对象是外国客人、华侨、港澳同胞、台胞和外籍华人, 这些客人在酒店内的消费所支付的费用都以外汇结算。因此, 酒店是创造外汇收入的重要场所。同时, 酒店也是国家对外政策的直接执行者, 是体现国家形象的一个窗口。

(三) 酒店是一个综合性的服务行业, 它的发展势必促进社会上其他行业的发展

酒店能够促进一些行业, 如建筑业、装修业、轻工业和电气行业、食品加工业等行业的发展, 对活跃国民经济起到了极大的促进作用。

(四) 酒店为社会创造直接和间接的就业机会

酒店需要管理人员和服务人员, 按我国目前酒店的人员配备状况, 平均每间客房约配备 1.5~2 人, 若新建一座 300 间客房的酒店, 将创造 450~600 个直接就业机会。同时, 其他行业为酒店提供设备、家具、食品、装修等商品也需要大量的人力, 这就提供了间接的就业机会。



（五）酒店是文化交流、科学技术交流、社交活动的中心

酒店的客人来自世界各地，有各界人士，通过他们的来访促进了文化艺术、科学技术的交流。同时，现代酒店中设施设备的引进，现代管理技术的运用，也促进了科学技术的交流。除此之外，酒店提供的娱乐场所也促进了社交活动的发展。

第二节 酒店的种类、等级与功能

一、酒店的种类

世界上酒店的种类特别繁多，酒店的模式也越来越多样化、奇特化。为了满足各类旅客的需要和满足酒店赢利的需要，出现了各种各样的奇特新颖的酒店。酒店的分类一般是根据酒店的用途、规模大小、特点、经营方式等不同情况来分类。划分在同一类别的酒店虽有其相同的共性，但也有许多不同的个性。

（一）按用途分类

1. 商业酒店。这类酒店以接待暂住客人（经商客人）为主，一般建立在商业中心（市区内），除了提供给客人舒适的住宿、饮食起居和娱乐条件外，还必须有经商所必需的长途直拨电话、电报、电传等现代化通信设施以及打字、速记、文秘及录像、投影等特殊服务项目。高级的酒店还应有 24 小时送餐服务、24 小时洗衣服务。

2. 旅游酒店。这类酒店以接待暂住的旅游者为主。一般建在旅游点附近，为了使旅游者在精神上和物质上获得满足，酒店除了要有高级的吃、住设施外，还要能提供客人娱乐、保健、购物等服务设施。

3. 住宅区（公寓、别墅）式酒店。此类酒店是为长住客人而建。除提供商业酒店的一般设施外，这类酒店的客房一般采用家庭式结构，并提供厨房设备、办公设备及小孩游戏的设施，使住客能充分享受家庭之乐。长住客人与酒店之间一般都签订租约。同时，住宅式酒店也有相当一部分房间接待暂住客人（旅游和商业酒店同样也有一部分长住客人）。

4. 度假酒店。这类酒店主要接待旅游度假者，通常坐落在风景名胜地区（如海滨、著名山庄、温泉附近）。地理环境是建立度假酒店的一个重要因素。度假酒店是一个度假中心，专门提供给客人娱乐和享受，它一般要有良好的沙滩、游泳池、滑雪场、溜冰场、高尔夫球场和运动场，甚至跑马场。度假酒店的客源受季节影响较大。

（二）特点分类

1. 机场酒店。设立在机场附近，便于接待乘机客人。多数住客是由于某种原因，如



飞机故障、气候变化、飞机不能按时起飞,或客人只是转机,不想进城等造成必须在机场滞留而住店。机场酒店的设施与商业酒店大致一样。

2. 公路酒店或汽车酒店。多数坐落于主要公路旁或岔路口,向住店客人提供食宿和停车场,其设施与商业酒店大致一样,所接待的客人多数是利用汽车旅行的游客。这类酒店在公路发达的西方国家较为普遍。

3. 选择性酒店。这种酒店有特别的意义,酒店对住店客人有特别的选择和规定,有的只接待男客,有的只接待女客,有的因宗教或种族不同而选择住客,如日本的儿童旅馆,美国马丁·诺尔顿开办的老人旅馆,德国柏林库夫斯特专为残疾人开设的“世界旅馆”等。

4. 火车酒店、摩托车酒店。这种酒店是以交通工具或其位置来命名的。

(三) 按经营方式或拥有权分类

1. 全民所有制酒店。生产资料归国家所有。

2. 集体所有制酒店。属于公有制企业,但生产资料和它的产品归有关劳动集体所有。

3. 合资酒店。由两个或两个以上的投资者合作兴建并联合经营的酒店。投资双方可以是全民所有制之间,也可以是全民与集体,全民与外资或集体与外资等。

4. 独资酒店。多指外国(或华侨)投资者在我国境内开设的独资酒店。

5. 个体酒店。由个人投资经营,目前我国酒店中尚属极少数,且规模较小。

(四) 按规模大小分类

酒店的大小没有明确的规定,一般是以酒店的房间数、占地面积、酒店的销售数额和纯利润的多少为标准来衡量酒店的规模,其中主要是房间数。目前国际上通行的划分标准有以下三种:

(1) 小型酒店,客房数小于 300 间(有的划分为 200 间以下);

(2) 中型酒店,客房数在 300~600 间(有的划分为 200~700 间);

(3) 大型酒店,客房数大于 600 间(有的划分为 700 间以上)。

以规模大小分类是比较客观的分类法,因为它有利于酒店之间进行比较。

二、酒店的等级

世界上酒店种类繁多,为推销和方便旅客选择酒店,各国政府或旅游业的团体机构都要根据酒店的软硬件条件,将酒店划分为不同的等级。

酒店等级的确定主要是依据酒店的位置、设施的配备情况、服务水准的高低来划分。虽然目前国际上在划分酒店等级上还没有正式的规定,但有些标准已被公众所认定,因



此在划分等级上比较统一,如清洁程度、设施水平、家具品质、酒店规模、豪华程度、服务质量、管理水平等。

(一) 国际上通用的等级划分标准

目前在国际上比较通用的是五星等级划分标准,即一星至五星。星级越高,设施和服务越好。

一星酒店:设备简单,具备食宿两个基本功能,能满足客人最简单的旅行需要,提供基本的服务。一般标准间面积为 $12\sim 14\text{m}^2$,块料地板,一般墙面;卫生间有浴盆或淋浴,供热水6小时以上;设有餐厅、酒吧。属于经济等级,符合经济能力较差的旅游者。

二星酒店:设施一般,除具备客房餐厅外,还设有购物、邮电、美容等综合服务设施,服务质量好。一般标准间面积为 $14\sim 16\text{m}^2$,有空调或窗式空调,一般墙面,地毯或局部床边地毯,有彩电、电话;卫生间面积为 $3\sim 3.5\text{m}^2$,有138cm的浴盆,淋浴头,抽水马桶,全天供应热水;有中西餐供应,设有餐厅、咖啡室或酒吧,有1~3间小宴会厅、陪同人员餐厅。属于一般旅行等级,所接待旅游者的经济能力为中下等。

三星酒店:设备齐全,除提供优良的食宿外,还有会议室、游艺厅、酒吧、咖啡厅、美容室等综合服务设施。标准间面积为 $16\sim 20\text{m}^2$,上等地毯、墙面,有消防装置,全空调(中央空调),房内设彩电、电话、音响、唤醒器;卫生间面积为 $3.5\sim 5\text{m}^2$,152cm浴盆,配套抽水马桶,排气装置,有梳妆台的脸盆,全天供应热水;设有中西餐厅和内部餐厅、酒吧、咖啡厅等。属于中等经济水平旅游者的等级,目前最受旅游者的欢迎。因此,此类酒店数量最多。

四星酒店:设备豪华,各种服务齐全,设施完善,服务质量优秀,店内环境高雅。标准间面积在 20m^2 以上,高级地毯和各种豪华设施,卫生间面积在 $5\sim 6\text{m}^2$ 以上,168cm以上浴盆,低噪音马桶、紧急呼唤器、红外线取暖器等设备;设有中西餐厅、多个小宴会厅、咖啡厅、酒吧及内部餐厅等,有较齐全的健身娱乐设施和服务项目。顾客可以在此得到物质、精神的高级享受。属于上层旅游者和公务旅行者的等级。

五星(或四星超豪华)酒店:酒店的最高等级。设备十分豪华,服务设施十分齐全,服务质量高。标准间设施华贵、高雅,各种设施齐全。整个酒店可以说是一个亲切快意的小社会。设有各种各样的餐厅和会议厅,有游泳池、网球场、桑拿、日光浴室等大型健身娱乐场地。标准间面积为 26m^2 ,卫生间面积为 10m^2 。五星酒店的整个标准可以用两个字——“突出”来概括。它的标准是给每位客人留下如此印象:“在此停留是一件值得记忆的事”。五星酒店的客源主要是上层资产阶级、政府高级官员、社会名流、上层管理人员、高级技术人员、著名学者等。



（二）国际上酒店等级划分的差异

酒店等级的划分因国家不同而有所不同。欧洲的酒店设三个等级；瑞士酒店协会采用五星等级制；美国汽车协会采用五粒钻石等级制度，将酒店划分为一般、好、佳、优及突出等级；罗马尼亚将酒店分为特级、一级、二级、三级四个等级；日本将酒店分为高级、简易酒店和国民宿舍三大级。

我国早期酒店等级划分是按照酒店标准房间的净面积、装饰、设备等条件划分为五级，及特级酒店，相当于国际的五星级标准；一级酒店，相当于国际的四星级标准；二级酒店，相当于国际的三星级标准；三级酒店，相当于国际的二星级标准；四级酒店，相当于国际的一星级标准。目前我国采用与国际接轨的五星等级制。我国于 1988 年和 1997 年两次颁布了旅游涉外酒店星级评定标准，在 1997 年颁布的新的评定规则中，对三星级、四星级、五星级酒店的设施设备和服务的评定标准进行了调整，增加了一些自由选择的项目。2004 年以前，我国酒店星级的划分与评定主要以《中华人民共和国国家标准·旅游涉外酒店星级的划分与评定·GB/T 14308—1997》为标准。2001 年，我国又开始对 1997 年的标准进行修改，修改后的新标准《饭店星级的划分与评定》已于 2004 年 7 月 1 日正式实施。与 1997 年制定的标准相比，现在实施的新标准最大的变化是对四星级以下酒店的餐饮服务要求适当简化，但对四星级以上酒店在前厅、客房和餐厅等核心区域强化了要求，增加了整体舒适度等内容。同时，在新的评定标准中，除以往已有的一至五个星级之外，还增设了“预备星级”和“白金五星级”。“白金五星级”对酒店的条件要求较高，除必须具有两年以上五星级资格，地处城市中心商务区或繁华地带，外观造型独具一格，内部功能布局与装修装饰与所在地历史、文化、自然环境相结合等 7 个必备条件外，还须具备 6 项参评“硬”条件中的至少 5 项，如有符合国际标准的高级西餐厅、有高雅的独立封闭式酒吧、国际认知度极高、平均每间可供出租客房收入连续 3 年居于所在地五星级酒店前列等。酒店等级用星的数量和颜色来区别，一至五星级的酒店铜牌上以镀金五角星为符号，而获得“白金五星”级别的酒店，其标牌上缀有的五颗星将选用白金色，开业不足一年的酒店可以申请预备星级，有效期为一年，其等级与星级相同。新标准还将原来的“一年复核一次”改为“五年后须重新评定”，从真正意义上打破了酒店星级的终身制，并以 1999 年 1 月 1 日为界，此前已评定星级的酒店将面临复核整改。经过重新评定的酒店，将用全国星评委颁发的星级评定标志牌替换掉原来国家旅游局颁发的评定标志牌。除此之外，用“旅游酒店”取代了以往的“旅游涉外酒店”；评定标准中还增加了酒店品牌、总经理资质、环境保护等内容；增加了允许度假村、海边浴场、民俗酒店等特色突出或极具个性的酒店可直接向国家旅游酒店星级评定机构申请星级的规定。实施的新标准增加了更多的自由选择项目，各酒店可以根据自己的特色



和侧重进行选择,以保证酒店具有更多的个性和特色。

三、星级酒店的审批和管理

(一) 星级评定的责任分工

旅游酒店星级评定工作由全国旅游酒店星级评定机构统筹负责,其责任是制定星级评定工作的实施办法和检查细则,授权并督导省级以下旅游酒店星级评定机构开展星级评定工作,组织实施五星级酒店的评定与复核工作,保有对各级旅游酒店星级评定机构所评定酒店星级的否决权。

省、自治区、直辖市旅游酒店星级评定机构按照全国旅游酒店星级评定机构的授权和督导,组织本地区旅游酒店星级评定与复核工作,保有对本地区下级旅游酒店星级评定机构所评酒店星级的否决权,并承担推荐五星级酒店的职责。同时,负责将本地区所评星级酒店的批复和评定检查资料上报全国旅游酒店星级评定机构备案。

其他城市或行政区域旅游酒店星级评定机构按照全国旅游酒店星级评定机构的授权和所在地区省级旅游酒店星级评定机构的督导,实施本地区旅游酒店星级评定与复核工作,保有对本地区下级旅游酒店星级评定机构所评酒店星级的否决权,并承担推荐较高星级酒店的职责。同时,负责将本地区所评星级酒店的批复和评定检查资料逐级上报全国旅游酒店星级评定机构备案。

(二) 星级的申请

申请星级的酒店,均须执行《旅游统计调查制度》,承诺履行向全国旅游酒店星级评定机构提供不涉及本酒店商业机密的经营管理数据的义务。

旅游酒店申请星级,应向相应评定权限的旅游酒店星级评定机构递交星级申请材料;申请四星级以上的酒店,应按属地原则逐级递交申请材料。申请材料包括:酒店星级申请报告、自查自评情况说明及其他必要的文字和图片资料。

(三) 星级的评定规程

1. 受理。接到酒店星级申请后,相应评定权限的旅游酒店星级评定机构应在核实申请材料的基础上,于14天内做出受理与否的答复,对申请四星级以上酒店,其所在地旅游酒店星级评定机构在逐级递交或转交申请材料时应提交推荐报告或转交报告。

2. 检查。受理申请或接到推荐报告后,相应评定权限的旅游酒店星级评定机构应在一个月内以明查和暗访的方式安排评定检查。检查合格与否,检查员均应提交检查报告,对检查未予通过的酒店,相应星级评定机构应加强指导,待接到酒店整改完成并要求重新检查的报告后,于一个月内再次安排评定检查。对申请四星级以上的酒店,检查分为



初检和终检。

初检由相应评定权限的旅游酒店星级评定机构组织,委派检查员以暗访或明查的形式实施检查,并将检查结果及整改意见记录在案,供终检时对照使用;初检合格,方可安排终检。终检由相应评定权限的旅游酒店星级评定机构组织,委派检查员对照初检结果及整改意见进行全面检查;终检合格,方可提交评审。

3. 评审。接到检查报告后的一个月內,旅游酒店星级评定机构应根据检查员意见对申请星级的酒店进行评审。评审的主要内容有:审定申请资格,核实申请报告,认定本标准的达标情况,查验违规及事故、投诉的处理情况等。

4. 批复。对于评审通过的酒店,旅游酒店星级评定机构应给予评定星级的批复,并授予相应星级的标志和证书。对于经评审认定达不到标准的酒店,旅游酒店星级评定机构不予批复。

(四) 星级的复核及处理

星级复核是星级评定工作的重要补充部分,其目的是督促已取得星级的酒店持续达标,其责任划分完全依照星级评定的责任分工。

对已经评定星级的酒店,旅游酒店星级评定机构应按照星评标准及附录 A、附录 B 和附录 C 进行复核,每年一次。

复核工作应在酒店对照星级标准自查自纠、并将自查结果报告旅游酒店星级评定机构的基础上,由旅游酒店星级评定机构以明查或暗访的形式安排抽查验收。旅游酒店星级评定机构应于本地区复核工作结束后进行认真总结,并逐级上报复核结果。

对严重降低或复核认定达不到本标准相应星级的酒店,按以下办法处理:

(1) 旅游酒店星级评定机构根据情节轻重给予签发警告通知书、通报批评、降低或取消星级的处理,并在相应范围内公布处理结果;

(2) 凡在一年内接到警告通知书三次以上或通报批评两次以上的酒店,旅游酒店星级评定机构应降低或取消其星级,并向社会公布;

(3) 被降低或取消星级的酒店,自降低或取消星级之日起一年内,不予恢复或重新评定星级;一年后,方可重新申请星级;

(4) 已取得星级的酒店如发生重大事故,造成恶劣影响,其所在地旅游酒店星级评定机构应立即反映情况或在权限范围内做出降低或取消星级的处理。

酒店接到警告通知书、通报批评、降低星级的通知后,必须认真整改并在规定期限内将整改情况报告处理机构。

旅游酒店星级评定机构对星级酒店进行处理的责任分工依照星级评定的责任分工办理。全国旅游酒店星级评定机构保留对各星级酒店的直接处理权。