



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 14308—2023

代替 GB/T 14308—2010

## 旅游饭店星级的划分与评定

Classification and accreditation for star-rated tourist hotels

2023-11-27 发布

2024-03-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 14308—2010《旅游饭店星级的划分与评定》，与 GB/T 14308—2010 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下。

- 将“总则”更改为“基本要求”，增加了“坚持社会主义核心价值观”“坚持新发展理念”“坚持文旅深度融合”等要求(见第 5 章,2010 年版第 5 章)。
- 增加“公共卫生管理”的相关条款(见第 8 章)。
- 更改“设施设备评分表”名称和总分值(见附录 B,2010 年版附录 B)。
- 增加“饭店运营质量”中宾客网络评价内容(见 10.3.2)。
- 增加“批量评定机制”的条款(见 11.3)。
- 更改“饭店星级标志有效期及评定性复核期限”(见 5.7、11.1,2010 年版 5.9)。
- 附录 A：
  - 增加“基本要求、安全管理、服务质量管理、公共卫生管理、运营管理”相关要求(见表 A.1 的 1.1、表 A.2 的 1.1、表 A.3 的 1.1、表 A.4 的 1.1、表 A.5 的 1.1)；
  - 增加“移动通信信号及无线网络”的要求(见表 A.1 的 1.6、表 A.2 的 1.7、表 A.3 的 1.8、表 A.4 的 1.7、表 A.5 的 1.7)；
  - 增加“不主动提供一次性塑料用品”的要求(见表 A.3 的 3.4、表 A.4 的 3.13、表 A.5 的 3.14)；
  - 更改四星级旅游饭店“客房小冰箱的配置数量”的要求(见表 A.4 的 3.15,2010 年版表 A.4 的 3.17)；
  - 更改“客房更换床单”的要求(见表 A.1 的 3.4、表 A.2 的 3.4、表 A.3 的 3.4、表 A.4 的 3.13、表 A.5 的 3.14,2010 年版表 A.1 的 3.4、表 A.2 的 3.4、表 A.3 的 3.6、表 A.4 的 3.14、表 A.5 的 3.15)；
  - 更改“套房数量和种类”的要求(见表 A.3 的 2.2、表 A.4 的 3.2、表 A.5 的 3.2,2010 年版表 A.3 的 1.5、表 A.4 的 3.3、表 A.5 的 3.3)；
  - 更改五星级旅游饭店“浴缸配置数量”的要求(见表 A.5 的 3.5,2010 年版表 A.5 的 3.6)；
  - 更改“餐厅数量”和“餐饮服务”的要求(见表 A.3 的 3.7,表 A.4 的 4.1、4.2,表 A.5 的 4.3、4.4;2010 年版表 A.2 的 2.2,表 A.3 的 3.9、3.10,表 A.4 的 4.1、4.2、4.3,表 A.5 的 4.3、4.4、4.5)；
  - 将四、五星级旅游饭店“商务中心”更改为“商务服务”(见表 A.4 的 7.6、表 A.5 的 7.6,2010 年版表 A.4 的 7.7、表 A.5 的 7.7)；
  - 删除“公用电话”的要求(见 2010 年版表 A.1 的 2.9、表 A.2 的 2.12、表 A.3 的 2.16、表 A.4 的 7.9、表 A.5 的 7.9)；
  - 删除前台“贵重物品保管”的要求(见 2010 年版表 A.1 的 3.3、表 A.2 的 3.3、表 A.3 的 3.3、表 A.4 的 2.4、表 A.5 的 2.4)；
  - 删除四、五星级旅游饭店“客房面积”的要求(见 2010 年版表 A.4 的 3.2、表 A.5 的 3.2)；
  - 删除四、五星级旅游饭店“外币兑换”的要求(见 2010 年版表 A.4 的 2.3、表 A.5 的 2.3)；
  - 删除四、五星级旅游饭店“商品部”的要求(见 2010 年版表 A.4 的 7.6、表 A.5 的 7.6)。

—附录 B:

- 增加“文旅融合”条款(见表 B.1 的 9.4、9.5);
- 更改“地理位置、周围环境、建筑结构及功能布局”的分值(见表 B.1 的 1.2、1.3,2010 年版表 B.1 的 1);
- 更改“共用系统”的分值(见表 B.1 的 2.3、2.5、2.6、2.7、2.8、2.9,2010 年版表 B.1 的 2);
- 更改“前厅”的分值(见表 B.1 的 3.4、3.7、3.9、3.10,见 2010 年版表 B.1 的 3);
- 更改“客房”的分值(见表 B.1 的 4.1、4.3、4.4、4.5、4.7、4.8、4.9、4.10、4.13、4.14,2010 年版表 B.1 的 4);
- 更改“餐饮”的分值(见表 B.1 的 5.1、5.2、5.3、5.4、5.5、5.6,2010 年版表 B.1 的 5);
- 更改“安全设施”的分值(见表 B.1 的 6.1、6.2、6.3,2010 年版表 B.1 的 6);
- 更改“特色类别”的分值(见表 B.1 的 7.1、7.2、7.3,2010 年版表 B.1 的 8);
- 删除“采用环保设备和用品”的条款(见 2010 年版的表 B.1 的 2.7.3);
- 删除“客房电话直拨国际国内长途”的条款(见 2010 年版表 B.1 的 4.6.1);
- 删除“饮用水系统”的条款(见 2010 年版的表 B.1 的 4.10.7.1);
- 删除“有酒水台”和“专门厨房”的条款(见 2010 年版表 B.1 的 5.1.1.4、5.2.2);
- 删除“电子卡门锁或其他高级门锁”的条款(见 2010 年版表 B.1 的 6.1.1);
- 删除“会议厅”“游泳池”“水疗”“总经理资格”中的部分条款(见 2010 年版表 B.1 的 8.1.3.2、8.2.7.3、8.2.7.4、8.2.11.3、8.2.11.4、8.3.12.2);
- 删除“太阳浴”“影剧场”“定期歌舞表演”“旅游信息电子查询系统”“员工英语等级测试人数比率”的条款(见 2010 年版表 B.1 的 8.3.2.5、8.3.7、8.3.8、8.3.10、8.3.13)。

—附录 C:

- 增加“宾客网络评价”的分值(见表 C.1 的 2、3、4、5);
- 更改“前厅”“客房”“餐饮”“其他服务项目与公共区域”“周围环境与后台区域”的小计分值(见表 C.1 的 2、3、4、5、6,2010 年版表 C.1 的 2、3、4、5、6)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位:中华人民共和国文化和旅游部、中国旅游饭店业协会、北京第二外国语学院。

本文件主要起草人:侯振刚、李晓勇、李明星、梅亚波、张一、张润钢、徐锦祉、辛涛、谷慧敏、李妮妮、范秀珍。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

- GB/T 14308—1993;
- GB/T 14308—1997;
- GB/T 14308—2003;
- GB/T 14308—2010;
- 本次为第四次修订。

# 旅游饭店星级的划分与评定

## 1 范围

本文件规定了旅游饭店星级的标志、基本要求、安全管理、服务质量管理、公共卫生管理、运营管理及划分条件与评定办法等要求。

本文件适用于正式营业的旅游饭店。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 | 公共信息图形符号 | 第 2 部分：旅游休闲符号        |
| GB/T 10001.4 | 公共信息图形符号 | 第 4 部分：运动健身符号        |
| GB/T 10001.9 | 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

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **旅游饭店** **tourist hotels**

以间(套)夜为单位出租客房，以住宿服务为主，并提供餐饮、商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施。

## 4 星级和标志

4.1 旅游饭店星级分为五个级别，由低到高为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

4.2 星级标志由长城与五角星图案构成，用星的数量和颜色表示旅游饭店的星级。一颗金色五角星表示一星级，两颗金色五角星表示二星级，三颗金色五角星表示三星级，四颗金色五角星表示四星级，五颗金色五角星表示五星级。

## 5 基本要求

- 5.1 应坚持社会主义核心价值观，诚信经营。
- 5.2 应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关要求。
- 5.3 应坚持新发展理念，落实低碳节能、绿色环保、制止餐饮浪费、垃圾分类、塑料污染治理等相关要求。
- 5.4 应坚持文旅深度融合发展，弘扬优秀文化，发挥文化传播窗口作用。