

T/AESWLXH

阿尔山市文化旅游体育协会团体标准

T/AESWLXH ZS. 01—2023

阿尔山旅游度假区住宿服务质量等级划分 与评定标准 第1部分 酒店

Classification and evaluation standards for accommodation service
quality in Alshan tourist resort part 1: tourist hotels

2023 - 04 - 25 发布

2023 - 04 - 25 实施

阿尔山市文化旅游体育协会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 等级划分及标识 1

5 总则 2

6 各等级划分条件 2

7 服务质量总体要求 3

8 卫生要求 3

9 管理要求 3

10 安全管理要求 4

附 录 A （规范性） 阿尔山酒店必备项目检查表 5

附 录 B （规范性） 设施设备评分表 6

附 录 C （规范性） 酒店运营质量评价表 10

附 录 D （规范性） 阿尔山酒店评定总表 12

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。

本文件由阿尔山市文化旅游体育协会提出并归口。

本文件起草单位：阿尔山市文化旅游体育协会。

本文件主要起草人：李乐忠。

阿尔山旅游度假区住宿服务质量等级划分与评定标准 第1部分 酒店

1 范围

本文件规定了阿尔山市酒店规范性引用文件、术语和定义、等级划分及标识、总则、各等级划分条件、服务质量总体要求、卫生要求、管理要求、安全管理要求和其他。

本文件适用于阿尔山市区域内正式营业的各种酒店。

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 14308 旅游饭店星级的划分与评定

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

酒店 hotel

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

4 等级划分及标识

4.1 等级划分

4.1.1 用“五棵松”图案和数量表示服务质量的等级，分为五个级别。一棵松代表一级，二棵松代表二级，三棵松代表三级，四棵松代表四级，五棵松代表五级。一棵松为最低级，五棵松为最高级。

注：“五棵松”是阿尔山旅游度假区等级标识统称。

4.1.2 酒店的标牌、证书由阿尔山市指定机构统一制作和颁发。

4.2 等级标识

融合阿尔山品牌资源和人文特色，根据旅游服务特点选取与“木”字相似的树形元素图像化构成阿尔山旅游度假区住宿服务机构等级标识，一级表示“木”，二级表示“林”，三级表示“森”，四级表示“森木”，五级表示“森林”。标识示意图如图1所示。

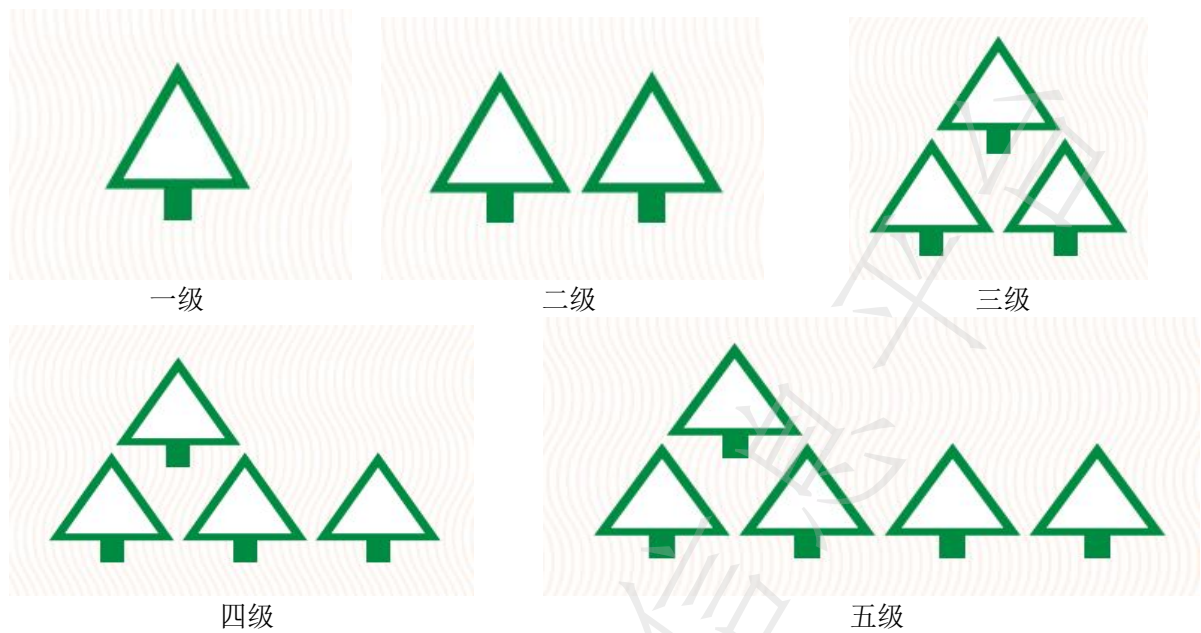


图1 阿尔山旅游度假区住宿服务机构等级标识示意图

5 总则

- 5.1 酒店的建筑、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、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 等级划分的基本条件见附录 A, 各等级酒店应逐项达标。
- 5.3 酒店设备设施的位置、结构、数量、面积、功能、材质、设计、装饰等评价标准见附录 B。
- 5.4 酒店的服务质量、清洁卫生、维护保养等评价标准见附录 C。
- 5.5 酒店达标单位评定总表见附录 D。
- 5.6 一、二、三级酒店是有限服务酒店, 评定等级时应应对酒店住宿产品进行重点评价; 四和五级酒店是完全服务饭店, 评定等级时应应对酒店产品进行全面评价。
- 5.7 倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。
- 5.8 酒店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等级酒店的必备条件。评定等级后, 如酒店营运中发生重大安全责任事故, 所属等级将被立即取消, 相应等级标志不能继续使用。
- 5.9 评定等级时不应因为某一区域所有权或经营权的分离, 或因为建筑物的分隔而区别对待, 酒店内所有区域应达到同一等级的质量标准和管理要求。
- 5.10 申评单位经营证照齐全 (包括营业执照、卫生许可证、消防许可证、餐饮服务许可证等各类证照) 即可申请评定相应等级酒店, 经相应等级评定机构评定后, 授予相应等级标识。等级标识使用实行半年复核制, 复核合格继续使用, 不合格则降级或取消等级称谓, 相应等级标识不再使用。

6 各等级划分条件

6.1 必备条件

- 6.1.1 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, 逐项打“√”, 确认达标后, 再进入后续打分程序。
- 6.1.2 阿尔山等级酒店必备项目检查表见附录 A。

6.2 设施设备

设施设备最高得分100分。审评得分在90分及以上，评定为五级；审评得分在80分至89分，评定为四级；审评得分在70分至79分，评定为三级；审评得分在60分及至69分，评定为二级；审评得分在60分以下，评定为一级。最终评价结果应汇总并填写评定总表，见附录B。

6.3 酒店运营质量

6.3.1 酒店运营质量的要求见附录C。

6.3.2 酒店运营质量的评价按 GB/T 14308-2010 6.3.2 旅游饭店星级的划分与评定执行。

6.3.3 酒店运营质量最高得分 105 分。审评得分在 90 分及以上，评定为五级；审评得分在 80 分至 89 分，评定为四级；审评得分在 70 分至 79 分，评定为三级；审评得分在 60 分至 69 分，评定为二级；审评得分在 60 分以下，评定为一级。最终评价结果应汇总并填写评定总表。

6.4 综合评价

6.4.1 酒店综合得分为 205 分，包含设施设备得分和酒店运营质量得分两部分，审评得分在 180 分及以上，评定为五级；审评得分在 160 分至 179 分，评定为四级；审评得分在 140 分至 159 分，评定为三级；审评得分在 120 分至 139 分，评定为二级；审评得分在 120 分以下，评定为一级。最终评价结果应汇总并填写评定总表。

7 服务质量总体要求

7.1 服务基本原则

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

7.2 营运服务

7.2.1 员工仪容仪表应达到：

- a) 遵守酒店的仪容仪表规范，端庄、大方、整洁；
- b) 着工装、配工牌上岗；
- c) 服务过程中自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。

7.2.2 员工言行举止应达到：

- a) 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范；
- b) 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范；
- c) 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；
- d) 对宾客提出的问题应予耐心解释，不推诿和应付。

7.2.3 员工业务能力与技能应达到掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。

7.2.4 三级及以上酒店餐饮应有阿尔山·山珍水宴品牌菜品。山珍水宴菜量建议提供 50 种以上，菜品应低盐、低油、低糖。

8 卫生要求

8.1 建立完善的卫生安全检查制度并有效运行。各区域卫生干净，定期消毒和消杀虫害，消杀记录规范、真实。

8.2 客房应每天全面清理，每客更换床单、被套、枕套及卫生间针织用品，杯具应一客一消毒，清洁抹布应分类使用。

9 管理要求

9.1 应有员工手册。

9.2 应有酒店组织机构图和部门组织机构图。

9.3 应有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序。一项完整的酒店管理规范包括规范的名称、目的、管理职责、项目运作规程（具体包括执行层级、管理对象、方式与频率、管理工作内容）、管理分工、管理程序与考核指标等项目。各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。

9.4 应有完善的部门化运作规范。包括管理人员岗位工作说明书、管理人员工作关系表、管理人员工作项目核检表、专门的质量管理文件、工作用表和质量管理记录等内容。

9.5 应有服务和专业技术人员岗位工作说明书，对服务和专业技术人员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明。

9.6 应有服务项目、程序与标准说明书，对每一个服务项目完成的目标、为完成该目标所需要经过的程序，以及各个程序的质量标准进行说明。

9.7 对国家和地方主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作如锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等，应有相应的工作技术标准的书面说明，相应岗位的从业人员应知晓并熟练操作。

9.8 应有其他可以证明酒店质量管理水平的证书或文件。

注：管理要求来源：GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定。

10 安全管理要求

10.1 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。

10.2 水、电、气、油、压力容器、管线等设施设备应安全有效运行。

10.3 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。

10.4 应注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全。

10.5 应制定和完善地震、火灾、食品卫生、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案。

注：安全管理要求来源：GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定。

附录 A

(规范性)

阿尔山酒店必备项目检查表

表 A.1 阿尔山酒店必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1	一般要求	
1.1	营业执照、卫生许可证、消防许可证、餐饮服务许可证等各类证照齐全且有效。	
1.2	营业执照注册一年内，无重大安全责任事故发生；服务质量稳定，无重大服务质量投诉。	
1.3	公共信息图形符号应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2的规定。	
1.4	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、防疫防控措施和伤亡事件、社会治安事件等）处置的应急预案，三级及以上酒店规定有年度实施计划，并定期演练（每年应有定期的消防演练并有完整记录）。	
2	设施	
2.1	应有与接待规模相适应的前厅和总服务台。提供酒店服务项目资料、客房价目等信息。	
2.2	应有与酒店规模相适应的独立餐厅，配有符合卫生标准和管理规范的厨房。	
2.3	应有应急供电设施和应急照明设施。	
2.4	紧急出口标识清楚，位置合理，无障碍物。	
3	公共区域及服务	
3.1	总服务台位置合理，接待人员应24h提供预定、接待、问询和结帐、留言、叫醒服务。能提供留言、结帐、电子支付服务、国内和国际信用卡结算及外币兑换等服务。	
3.2	员工应持健康证上岗，应有管理及安保人员24h在岗值班。	
3.3	早餐可延迟服务到上午10:00；退房时间可延迟到中午12:00。	
3.4	酒店应建立投诉处理机制，能快速、有效地处理投诉，投诉办结率100%、宾客满意率90%以上。	
3.5	应为残障人士提供必要的服务。	
4	客房	
4.1	一级至五级酒店客房的最低数量要求分别为15间、20间、30间、40间、50间。	
4.2	应有防噪音及隔音措施，效果良好。	
4.3	规定客房内应有清洁舒适的床和配套家具。	
5	餐厅及吧台	
5.1	三级及以上酒店应有宴会单间或小宴会厅。提供宴会服务。	
5.2	菜肴及饮品应有阿尔山·山珍水宴（占总比例应不低于50%），山珍水宴菜品数量50种以上，主动提供打包服务。	
6	厨房	
6.1	厨房位置合理、布局科学，传菜路线不与非餐饮公共区域交叉。	
6.2	厨房与餐厅之间采取有效的隔音、隔热和隔味的措施，进出门分开并能自动闭合。	
6.3	墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面、有地槽。	
6.4	冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施。	
6.5	冷菜间有二次更衣场所及设施。	
6.6	粗加工间与其它操作间隔离，各操作间温度适宜，冷气供应充足。	
6.7	洗碗间位置合理（紧临厨房与餐厅出入口），配有洗碗和消毒设施。	
6.8	有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成品分柜置放。有干货仓库。	
6.9	有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持畅通清洁。	
6.10	采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。	
7	会议和康体设施	
7.1	四级以上酒店应有会议室（厅）或多功能厅或大宴会厅，配备相应的设施并提供专业服务。	
7.2	康体设施，布局合理、装修装饰采用优质材料、通风和照明效果好、空气清新、温度适宜。	
总体是否达标结论		

附 录 B
(规范性)
设施设备评分表

表B.1给出了设施设备评分表。

表 B.1 设施设备评分表

序号	设施设备评分表	分数	评审得分
	项目	100	—
1	地理位置、周围环境、建筑结构及功能布局	6	—
1.1	地理位置及周围环境	2	—
	位于城市中心，旅游景区或度假区，机场、火车站、长途汽车站等交通便利地带，可进入性好	1	
	庭院（附属于饭店主体建筑，有一定的绿化和景观，可供散步、休闲，环境整洁）	1	
1.2	停车场（包括地下停车场、停车楼）	2	—
	自备停车场，车位不少于40%客房数	1	
	有清晰的回车线，进出方便	1	
1.3	建筑结构及功能布局	2	—
	酒店各功能设施位置恰当、分隔合理，方便宾客使用（酌情给1分—2分）	2	
	酒店配套设施不在主体建筑内又没有封闭通道相连（度假型饭店除外）	-2	
2	共用系统	9	—
2.1	智能化管理系统	2	—
	先进、有效的火灾报警与消防联动控制系统（含点报警、面报警、消防疏散广播等）	1	
	先进的楼宇自动控制系统（新风/空调监控、供配电与照明监控、给排水系统监控等）	1	
2.2	有独立的信息管理系统	1	
2.3	互联网	1	—
	无线网络覆盖且有独立网站或有网上预订功能（非第三方订房网	1	
2.4	有应急供电、照明系统	1	
2.5	移动电话信号覆盖所有客房及公共区域	1	
2.6	节能措施与环境管理	3	—
	采用节能产品（如节能灯等），采取节能及环境保护的有效措施（LED光源、客房内环保提示牌、环保材质客用品等）	1	
	有污水、废气处理设施	1	
	有垃圾房及相应管理制度	1	
3	前厅	8	—
3.1	整体装饰效果感官效果较好	1	
3.2	采用高科技手段（人脸识别、智能手机门锁、饭店（集团）自有订房平台智能选房、自助入住等）提升入住服务效率和体验的新技术（每项0.5分，最多1分）	1	
3.3	公共卫生间	2	—
	位置合理（大堂应设置公共卫生间，且与大堂在同一楼层）	1	
	残疾人卫生间	1	
	公共卫生间设施（少一项，扣1分）		
	抽水恭桶		
	卫生纸		
	污物桶		
	半身镜		
	洗手盆		

表 B.1 设施设备评分表（续）

	洗手液或香皂		
	烘手机或擦手纸		
3.4	客用电梯	2	—
	有饭店主要设施楼层指示	1	
	有无障碍专用按键	1	
3.5	前厅整体舒适度	2	—
	光线、温度适宜	1	
	背景音乐曲目适宜、音质良好、音量适中，与前厅整体氛围协调	1	
	异味，烟尘，噪音，强风（扣分，每项扣1分）	-4	
4	客房	40	—
4.1	普通客房	3	—
	70%客房的净面积（不包括卫生间和门廊）20m ²	1	
	单人床不小于1.2m	1	
	双人床不小于1.8m	1	
4.2	装修与装饰	3	—
	地面采用高档地砖、普通地毯或木地板，工艺较好	1	
	墙面墙纸或其他优质材料，有艺术品装饰	1	
	整体装饰效果工艺较好、格调统一	1	
4.3	家具	2	—
	材质较好，工艺较好	1	
	衣橱进深不小于45cm，宽度不小于90cm	1	
4.4	灯具和照明	2	—
	灯具配备主光源、门廊照明灯、床头照明灯、写字台照明灯、衣柜照明灯、夜灯	1	
	各灯具开关位置合理，方便使用	1	
4.5	电视机	3	—
	卫星、有线闭路电视节目不少于30套	1	
	外语频道或外语节目不少于3套	1	
	有电视频道指示说明及电视节目单	1	
4.6	客房电话	2	—
	电话机上有酒店常用电话号码和使用说明	1	
	有写字台电话	1	
4.7	客房便利设施及用品	8	—
	熨斗和熨衣板（房务中心可提供）	1	
	每房不少于4个西服衣架、2个裤架和2个裙架	1	
	不间断电源插座（国际通用制式）不少于两处，并有明确标识，方便使用	1	
	浴衣（每客1件）	1	
	环保或纸制礼品袋（每房2个）	1	
	文具（含铅笔，橡皮，曲别针等）	1	
	配置双行李架	1	
	有地域文化特色的宣传品和书籍	1	
4.8	客房必备物品（少一项，扣1分）		
	服务指南（含欢迎词、饭店各项服务简介）		
	笔		
	信封（每房不少于2个）		
	信纸（每房不少于4张）		
	免费茶叶		
	电热水壶		
	吹风机		
	免费矿泉水		
	擦鞋用具（每房2份）		
	“请勿打扰”、“请清理房间”挂牌或指示灯		

表 B.1 设施设备评分表（续）

	垃圾桶		
	备用被或毯（每床1条）		
	针线包		
4.9	客房卫生间	7	
	70%的客房卫生间面积不小于6m ²	1	
	客房卫生间淋浴、浴缸（若有）、恭桶分隔	1	
	浴缸和淋浴间均有单独照明，分区域照明充足	1	
	淋浴间下水保持通畅，不外溢	1	
	淋浴喷头的水流可以调节	1	
	浴缸及淋浴间配有防滑设施（或有防滑功能）	1	
	呼救按钮或有呼救功能的电话	1	
	卫生间客用必备品（漱口杯、浴巾、地巾、面巾、卫生纸、卫生袋、垃圾桶、防溅设施、浴巾架、浴室挂钩）（少一项扣一分）		
4.10	套房	2	—
	数量不少于客房总数的5%（不包括连住房）	1	
	至少有2种规格的套房	1	
4.11	有残疾人客房，配备相应的残障设施	1	
4.12	设无烟楼层	1	
4.13	客房舒适度	3	—
	可提供2种以上不同类型的枕头	1	
	客房有明显异味	-1	
	客房隔音效果差，或部分客房靠近高噪音设施（如歌舞厅、保龄球场、洗衣房等），影响宾客休息	-2	
	客房窗帘有纱帘，方便开闭，密闭遮光效果良好	1	
	客房照明效果良好，功能和分区照明和谐统一	1	
4.14	客房走廊及电梯厅	3	—
	客房门牌标识醒目，制作精良	1	
	管道井、消防设施的装饰与周边环境协调	1	
	有消毒间和消毒设施	1	
5	餐饮	14	—
5.1	餐厅	4	—
	有宴会单间或小宴会厅	1	
	靠近厨房，传菜线路不与非餐饮公共区域交叉	1	
	餐具较好材质与工艺	1	
	菜单覆盖阿尔山·山珍水宴品牌菜品，菜品种类数量50种以上	1	
5.2	厨房	6	—
	应有与餐厅经营面积和菜式相适应的厨房区域（含粗细加工间、面点间、冷菜间、冻库等）	1	
	冷、热制作间分隔	1	
	粗细加工间分隔	1	
	洗碗间位置合理	1	
	厨房与餐厅间采用有效的隔音、隔热、隔味措施	1	
	厨房内、灶台上采取有效的通风、排烟措施	1	
5.3	餐饮区域整体舒适度	4	—
	整体设计格调高雅，色调协调、有艺术感	1	
	温湿度适宜，通风良好，无炊烟及烟酒异味	1	
	专业设计照明，环境舒适，无噪音。背景音乐曲目、音量适宜，音质良好	1	
	餐具按各菜式习惯配套齐全，无破损，无水迹	1	
5.5	不提供公筷、公勺；使用一次性筷子、一次性湿毛巾、塑料桌布等一次性用品中任意一项	-1	
6	安全设施	8	—
6.1	客房安全设施	3	—
	电子卡门锁或其他高级门锁	1	

表 B.1 设施设备评分表（续）

	贵重物品保险箱	1	
	客房配备逃生电筒，使用有效	1	
6.2	前厅及公共区域	4	—
	有安保人员24h值班、巡逻（没有的扣1分）	1	
	闭路电视监控覆盖饭店所有公共区域。画面清晰，定期保存监控资料（以当地有关部门规定为准）	1	
	通往后台区域有明显提示，有安全可靠的钥匙管理制度	1	
	各通道显著位置设有紧急出口标志	1	
6.3	食品安全	1	
	设食品留样柜	1	
7	员工设施	5	—
7.1	有独立的员工食堂	1	
7.2	有独立的员工宿舍（含淋浴间、更衣间、倒班宿舍）	1	
7.3	有员工专用培训教室，配置必要的教学仪器和设备	1	
7.4	有员工活动室	1	
7.5	有员工电梯	1	
8	特色类别	10	—
8.1	商务会议型设施	5	—
	提供电脑上网、复印、电视电话会议功能设置、多媒体演讲系统等服务	2	
	有小会议室或洽谈室	1	
	大宴会厅或多功能厅面积不小于200m ²	1	
	音响效果良好，隔音效果良好	1	
8.2	其他	5	—
	有面积不小于100m ² 的健身房	1	
	品牌化运营管理	1	
	提供管家式服务	1	
	饭店总经理资质连续3年以上担任同级饭店高级管理职位	1	
	积极参与社会公益活动，有扶贫项目和举措	1	
	总分栏		

附 录 C
(规范性)
酒店运营质量评价表

表C.1给出了酒店运营质量评价表。

表 C.1 酒店运营质量评价表

序号	标准	分数				评审得分
1 总体要求						—
1.1	管理制度与规范	优	良	中	差	—
	有完备的规章制度和服务规范	3	2	1	0	
	有完备的操作手续	3	2	1	0	
	有完备的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案和实施记录	3	2	1	0	
	制订饭店人力资源规划, 有明确的考核、激励机制。有培训制度和实施记录	3	2	1	0	
	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	3	2	1	0	
1.2	员工素养					—
	仪容仪表得体, 着装统一, 体现岗位特色; 工服整洁、贵烫平整, 鞋袜整洁一致; 佩戴名牌, 着装效果好	3	2	1	0	
小计		18				
2 前厅						—
2.1	前厅服务质量	优	良	中	差	—
	及时接听电话, 确认宾客抵离时间	3	2	1	0	
	及时将行李送入房间, 礼貌友好地问候宾客	3	2	1	0	
	熟悉饭店各项产品, 包括客房、餐饮、康体设施及服务等信息; 熟悉饭店所在地文化及旅游资源信息	3	2	1	0	
2.2	前厅维护保养与清洁卫生	优	良	中	差	—
	地面、家具、电梯、灯具: 无破损、无污渍、无异味	3	2	1	0	
小计		12				
3 客房						—
3.1	客房服务质量	优	良	中	差	—
	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	
	客房与卫生间清扫整洁、无毛发、无灰尘、无污渍	3	2	1	0	
	所有物品已放回原处, 所有客用品补充齐全	3	2	1	0	
	正常情况下, 每天17时到21时提供开夜床服务; 如遇“请勿打扰”标志, 按相关程序进行处理	3	2	1	0	
	应宾客要求, 及时收集待洗衣物, 洗衣单上明确相关信息(服务时间、价格、服务电话、送回方式等), 配备饭店专用环保洗衣袋	3	2	1	0	
3.2	客房维护保养与清洁卫生	优	良	中	差	—
	布草配置规范、清洁, 无灰尘、无毛发、无污渍	3	2	1	0	
	客用品摆放规范	3	2	1	0	
	客房内印刷品(服务指南、电视节目单、安全出口指示图等): 规范、完好	3	2	1	0	
	贵重物品保险箱: 位置合理、方便使用, 完好有效, 无灰尘、无污渍	3	2	1	0	
	卫生间无污渍、无异味	3	2	1	0	
	恭桶: 洁净、无堵塞、噪音低	3	2	1	0	
	下水及排风系统: 完好, 通畅、运行时无明显噪音, 无异味	3	2	1	0	
小计		36				
4 餐饮						—
4.1	餐饮服务质量					—

表 C.1 酒店运营质量评价表（续）

	提供自助早餐服务	优	良	中	差	—
	及时受理外卖订单要求，信息准确，及时提供菜品，包装符合食品安全要求，提供小份菜	3	2	1	0	
4.2	餐饮区域维护保养与清洁卫生	优	良	中	差	—
	餐台整洁、卫生；有防蝇类、蚊虫等的装置与制度	3	2	1	0	
	地面、墙面及天花（包括空调排风口）：完整，无破损、无脱落、无变色、无变形、无污渍和水迹、无异味、无灰尘、无蛛网	3	2	1	0	
小计		9				
5 其他服务项目						—
5.1	会议、宴会	优	良	中	差	—
	提供多种厅房布置方案，并有详细文字说明	3	2	1	0	
	音响、照明、投影等设施提前调试好，功能正常	3	2	1	0	
	提供问询、留言、代客复印、收发邮件、会议、管家等商务服务	3	2	1	0	
5.2	其他休闲康体项目	优	良	中	差	—
	各休闲康体项目应明码标价	3	2	1	0	
小计		12				
6 公共、后台区域						—
6.1	周围环境	优	良	中	差	—
	停车场、回车线标线清晰，车道保持畅通	3	2	1	0	
	紧急出口与消防设施；标识清晰，安全通道保持畅通	3	2	1	0	
6.2	公共卫生间	优	良	中	差	—
	无污渍、无异味、无水迹、无蛛网	3	2	1	0	
	无障碍厕位（或专用卫生间）：位置合理，空间适宜，使用方便	3	2	1	0	
6.3	后台区域	优	良	中	差	—
	通往后台区域的标识清晰、规范	3	2	1	0	
	各项设备维护保养良好，运行正常，无“跑、冒、滴、漏”现象；在醒目位置张贴有关安全、卫生的须知	3	2	1	0	
	垃圾分类收集，日产日清，垃圾房周围保持整洁，无保洁死角	3	2	1	0	
	员工设施（宿舍、食堂、浴室、更衣室、培训室等）管理规范，设施设备保养良好、整洁卫生	3	2	1	0	
小计		18				
总得分		105				

附 录 D
(规范性)
阿尔山酒店评定总表

表D. 1给出了阿尔山酒店评价总表。

表 D. 1 阿尔山酒店评价总表

必备项目达标情况说明 (打√)	设施设备评分		饭店运营质量评价			综合得分	
	得分(分)	实际得分	项目	本项分数小计	实得分数	总得分(分)	实际得分
达 标 () 不达标 ()	一级: 60以下 二级: 60-69 三级: 70-79 四级: 80-89 五级: 90及以上		总体要求	18		一级: 120以下 二级: 120-139 三级: 140-1599 四级: 160-179 五级: 180及以上	
			前厅	12			
			客房	36			
			餐厅	9			
			其他服务项目	12			
			公共、后台区域	18			
			总 分	105			
评定员签字:				阿尔山市文化旅游体育协会评定机构意见(盖章)			
年 月 日				年 月 日			