

ICS:03.080

CCS:H61

T/GYZC

团体标准

T/GYZC XXX-2025

T/QLY XXX-2025

贵州宾馆服务质量等级评定规范

Service quality rating standard for hotels in Guizhou

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

贵州省预制菜产业协会
贵州旅游协会 发布

目 次

前言

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 黔菜 1

 3.2 宾馆酒店 1

 3.3 服务质量 1

4 等级与标志 1

 4.1 等级划分 1

 4.2 等级标志 1

5 基本要求 2

6 服务质量要求 2

 6.1 通用服务要求 2

 6.2 前厅服务 2

 6.3 客房服务 2

 6.4 餐饮服务（黔菜文化特色服务） 2

 6.5 康乐与休闲服务 3

7 特色与文化体现 3

 7.1 贵州特色氛围营造 3

 7.2 黔菜文化传承与推广 3

 7.3 在地体验与辐射带动 3

8 管理要求 3

9 等级评定与管理 4

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。

本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省商务厅、贵州省文化和旅游厅提出。

本文件由贵州旅游协会、贵州省预制菜产业协会归口。

本文件起草单位：贵州轻工职业大学、贵州贵旅餐饮有限公司、贵州饭店、黔菜发展协同创新中心、黔菜研究院、贵州食品工程职业学院、贵州文化旅游职业学院、贵州电子商务职业技术学院、贵州民族大学外国语学院、贵州大学后勤管理处饮食服务中心、贵州盗汗鸡实业有限公司、贵州音恋餐饮有限公司、黔西南州饭店餐饮行业协会、遵义市红花岗烹饪协会。

本文件主要起草人：刘洪、吴刚、刘永飞、杨芸、班承裕、秦立学、吴茂钊、吴翔、李智娜、耿莉蓉、胡文柱、刘志忠、雍强、闵圣恒、王涛、杨莉、周水源、王杰、陈元桂、刘海风、李正光、吴玫、盛真强、李翌婧、伍心悦、杨欢欢、姚雪、吴晶琳、杨波、张智勇、张建强、彭婧、宋艳艳、周英波、刘哲睿。

本标准首次发布。

贵州宾馆服务质量等级评定规范

1 范围

本标准规定了贵州宾馆服务质量等级的划分与评定、基本要求、服务质量要求、特色文化体现、管理要求及评定规则。

本标准适用于贵州省内正式营业的各种经济性质的宾馆（含酒店、饭店、度假村等）的服务质量等级评定。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

《中国黔菜标准体系》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 黔菜

源于贵州，体现贵州地理环境、物产资源、民族文化和历史习俗的特色风味菜系。以酸辣、香鲜、味厚见长，常用酸汤、辣椒、豆豉、腌渍等独特工艺和调味手法。

3.2 宾馆酒店

向消费者提供住宿、餐饮及相关服务的商业设施。

3.3 服务质量

宾馆为宾客提供的服务所能达到的规定效果和满足宾客需求的程度与能力。

4 等级与标志

4.1 等级划分

贵州宾馆服务质量等级从高到低分为：五星级、四星级、三星级三个等级。

4.2 等级标志

等级标志由贵州地图轮廓、民族图案、星级符号和“贵州服务质量等级宾馆”字样构成。

5 基本要求

- 5.1 宾馆开业一年以上，近三年无重大安全、质量、环保事故及重大投诉。
- 5.2 依法经营，手续完备，各项证照齐全并公示。
- 5.3 建立完善的服务质量管理体系和突发事件应急预案。

6 服务质量要求

6.1 通用服务要求

- a) 员工仪容仪表整洁、大方、得体。鼓励前台、餐饮、礼宾等岗位员工穿着融入蜡染、刺绣图案贵州民族元素的工服或配饰。
- b) 言行举止文明礼貌，使用普通话提供服务。提倡使用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语。鼓励员工掌握并适时使用“再见”（苗语：Zhit doul）、“欢迎”（侗语：Nyaeml daol）等本地民族语言问候语。
- c) 树立主动、热情、耐心的服务意识。员工应熟知本宾馆服务项目、周边旅游信息及本地特色文化，能有效回应宾客问询。
- d) 贯彻绿色经营理念，不主动提供一次性塑料用品，提倡使用可降解或可重复利用的物料。

6.2 前厅服务

- a) 门童或迎宾员应主动问候，提供微笑服务。提供具有贵州特色的迎宾仪式或饮品。
- b) 接待、问询、结账手续办理高效、准确。问询处应备有充足的贵州旅游宣传资料，包括地图、民族文化介绍、黔菜美食指南等。
- c) 行李员应主动提供帮助，服务规范。
- d) 礼宾服务应能提供专业的本地出行咨询与安排，如代订演出门票、联系导游、预订特色餐饮及民俗体验活动。
- e) 大堂氛围宜人，背景音乐可播放贵州民族音乐改编的轻音乐。

6.3 客房服务

- a) 客房应洁净、舒适、安全、无异味。室内设计可巧妙融入贵州元素，如采用民族图案的装饰、摆放贵州风景摄影或非遗工艺品并附简介卡。
- b) 床品舒适度符合高标准要求。可提供蜡染床旗、刺绣抱枕具有民族特色的寝具作为选项。
- c) 客房内提供的茶包、咖啡应优先选用都匀毛尖、湄潭翠芽贵州本地品牌。
- d) 夜床服务可提供具有地方特色的小惊喜，如一份晚安甜点、一张印有贵州明日天气和民族谚语的卡片。
- e) 提供高速无线网络。电视可播放贵州旅游宣传片、黔菜制作短片。

6.4 餐饮服务（黔菜文化特色服务）

6.4.1 餐厅要求

- a) 有提供黔菜的主餐厅，餐厅名称、装饰、餐具应体现贵州文化元素。
- b) 菜单设计精美，应有中英文对照，并对黔菜典故、特色、辣度进行简要说明。
- c) 提供分餐服务公筷、公勺。

6.4.2 菜品质量与出品

a) 必备菜式：餐厅提供不少于 10 道经典传统黔菜（如：辣子鸡、酸汤鱼、宫保鸡丁、盗汗鸡、状元蹄、小米鲈、糟辣脆皮鱼等）。

b) 食材本地化：优先选用贵州地理标志产品及本地特色食材（如：赤水竹笋、织金竹荪、从江香猪、三穗鸭、遵义辣椒、都匀毛尖等），占比不低于食材总量的 30%。

c) 出品标准：口味纯正，造型美观，温度适宜，器皿搭配协调。

6.4.3 服务与体验

a) 服务人员应能向宾客介绍主要黔菜的特点、吃法和文化背景。

b) 提供黔菜烹饪体验、酸汤制作观摩、打糍粑等互动活动。

c) 提供地方特色饮品，如贵州茅台酒（及系列产品）、都匀毛尖、湄潭翠芽、遵义红茶等，并配套相应的侍酒、沏茶服务。

6.5 康乐与休闲服务

a) 康乐设施：泳池、健身房、SPA 保持良好状态。SPA 项目可融入贵州草药（如艾纳香）浴足、按摩等特色理疗。

b) 定期在公共区域组织小型民族文化展演或非遗体验活动预约服务。

c) 能提供详细的周边徒步、骑行等生态旅游攻略，并可协助宾客安排行程。

6.6 商务与会议服务

a) 会议设施完善，配备先进的视听设备、高速网络。会议室命名可采用贵州名胜地名。

b) 提供专业的会议策划与接待服务。会议茶歇应突出贵州特色，提供本地特色点心、水果及饮品。

c) 能承办以“黔菜”为主题的商务宴请，提供从菜品设计到氛围营造的一体化服务。

7 特色与文化体现

7.1 贵州特色氛围营造

a) 建筑风格、室内装饰、景观设计应融入贵州民族苗、侗、布依等元素、山地生态特色或历史文化符号。

b) 背景音乐可选用贵州民族乐曲或改编版本。

c) 客房内可陈设贵州非遗工艺品蜡染、银饰、刺绣摆件，并提供说明。

7.2 黔菜文化传承与推广

a) 设有黔菜文化展示区：文化墙、食材模型、烹饪器具展示。

b) 定期举办黔菜美食节、主题宴：“苗家酸汤宴”、“屯堡军帐宴”。

c) 与本地黔菜大师、非遗传承人合作，开展技艺传承和菜品创新。

7.3 在地体验与辐射带动

a) 能为宾客推荐并协助安排周边的民族文化、生态研学、乡村旅游体验线路。

b) 设立“黔货出山”展销区，销售包装精美的贵州特色食品、调味品、工艺品。

c) 优先采购当地农副产品，雇佣本地员工，助力乡村振兴。

8 管理要求

8.1 建立完善的组织管理机构，制定系统的服务质量管理制度、操作流程和服务规范。

8.2 制定年度员工培训计划，内容应包括服务技能、安全意识、贵州特色文化及黔菜知

识培训，并保留记录。

8.3 建立有效的宾客意见收集、处理、反馈和持续改进机制，投诉处理应符合 LB/T 063 的要求。

8.4 建立完善的设施设备维护保养制度，确保各区域设施处于良好状态。

8.5 严格执行卫生管理制度，符合 GB 31654 等相关国家标准的要求。

8.6 建立完善的安全生产管理制度和突发事件应急预案，并定期组织演练。

9 等级评定与管理

9.1 评定机构：由贵州省旅游协会组建专门的评定委员会负责评定工作。

9.2 评定程序：包括宾馆自愿申报、资格审查、暗访与明查、专业评审、公示、授予等级等环节。

9.3 评定管理：等级标志有效期为三年。到期需重新申请评定。期间评定机构可进行抽检，如发现不符标准或发生重大事故/投诉，可要求限期整改、降级或取消等级。