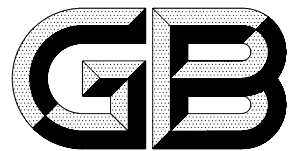


ICS 03.100.20
A 10



中华人民共和国国家标准

GB/T 13391—2000

酒家酒店分等定级规定

Classification and grading directives for restaurants and hotels

2000-05-19 发布

2000-08-01 实施

国家质量技术监督局 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 引用标准	1
3 定义	1
4 等级划分	1
5 等级划分的依据和评定方式	1
6 等级评定和等级管理原则	1
7 评审员	2
附录 A(标准的附录) 酒家等级划分条件	3
附录 B(标准的附录) 酒店等级划分条件	12

前 言

GB/T 13391—1992《酒家(饭庄)和酒店、饭店分等定级规定》自 1992 年发布以来,促进了全社会饮食服务业的技术进步和管理进步,使企业的经营行为得到规范,提高了服务供应能力,改善了服务质量,企业经济效益和社会效益不断增加。考虑到近几年经济的发展,行业的进步,消费需求的变化,原标准中的有些要求与目前饮食服务行业的现状不相适应。根据《中华人民共和国标准化法》的规定,有必要对标准进行修订。

本次修订主要内容如下:

1. 对整体结构进行了调整。修订后的标准比较具体的规定了各等级企业设备设施条件和应提供的服务项目要求,提出了建立质量体系的服务质量要求,并规定了评定企业在编写质量手册时要采用和借鉴 GB/T 19000 系列标准的要求,使饮食服务业划分企业等级的工作进一步与国际服务标准接轨。

2. 对国家特级、国家一级、国家二级的酒家酒店除规定的必备条件外,同时增添了选择项目,并按等级的不同规定了至少选择项目的数量,企业可依据不同的服务对象和不同企业特色选择项目。

3. 本标准的内容注意了与 GB 9663—1996《旅店业卫生标准》、GB 9673—1996《公共交通工具卫生标准》、GB 14934—1994《食(饮)具消毒卫生标准》等标准协调一致。

本标准从生效之日起,同时代替 GB/T 13391—1992。

本标准的附录 A、附录 B 都是标准的附录。

本标准由国家国内贸易局提出。

本标准由全国饮食服务业标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准起草单位:国家国内贸易局服务消费司。

本标准主要起草人:韩明、陈新华、张丽君、李京平、平安稳。

1 范围

本标准规定了酒家和酒店分等定级的原则、等级划分的具体要求及评定办法。
本标准适用于中华人民共和国境内的酒家和酒店。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效,所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 19002—1994 质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式(idt ISO 9002:1994)

3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 酒家 restaurant

现时烹调加工、销售饮食制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的企业。

注:包括饮食店、餐馆、酒家、酒楼、饭庄、饭馆、酒吧、多种风味馆、专营店、茶楼等。

3.2 酒店 hotel

向消费者提供住宿、饮食以及相关综合性服务的企业。

注:包括饭店、宾馆、旅店、旅馆等。

4 等级划分

酒家和酒店的等级划分为酒家系列和酒店系列,每个系列各分为5个等级,分别是国家特级、一级、二级、三级、四级。

5 等级划分的依据和评定方式

5.1 等级划分的依据是酒家和酒店的物质因素、管理因素、技术因素、服务因素、安全卫生环境因素。

5.2 酒家和酒店划分等级的具体条件,按附录A和附录B执行。

5.3 酒家和酒店的等级评定采用和借鉴GB/T 19002的评审方法,对企业的设备设施(建筑、装潢、设备、设施)、技术力量、餐饮质量、服务提供、服务质量、经营管理水平以及质量体系文件化程序进行评审。具体的评定方式按国家饮食服务业行政主管部门制定的评审程序和评分细则执行。

5.4 一个企业执行一个系列等级的标准,评定一个等级。如果企业由若干分店、附属店和连锁店组成,应按各店的实际情况分别评定等级。

6 等级评定和等级管理原则

6.1 酒家和酒店的等级评定采取企业自愿申请,分级评定的方法,企业向辖区内的地方等级评定机构