

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 006—2006



2006-03-07 发布

2006-03-07 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

为配合《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)的实施,规范和完善星级饭店评定工作,更好地促进我国星级饭店服务质量的提高,特制定本标准。

本标准由全国旅游星级饭店评定委员会提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并解释。

本标准主要起草单位:国家旅游局质量规范与管理司。

本标准主要起草人:满宏卫、刘士军、贺静、鲁凯麟、刘锦宏、张源。

星级饭店访查规范

1 范围

本标准规定了接受各级旅游星级饭店评定机构委派的访查人员,对星级饭店进行一系列质量检查活动的依据和要求。

本标准适用于我国已评定星级的旅游饭店。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 14308—2003 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准:

3.1

星级饭店 star-rated hotel

各级旅游星级饭店评定机构依据 GB/T 14308《旅游饭店星级的划分与评定》,评定星级的旅游饭店。

3.2

星级饭店访查 star-rated hotel inspection

具备检查资格的专业人员受各级旅游星级饭店评定机构委派,以普通客人身份入住饭店,针对已评定星级的饭店落实和执行星评标准的情况进行检查,或在不通知饭店管理方具体检查时间的情况下,以“神秘客人”的形式对饭店质量进行暗访的一系列检查活动。

3.2

神秘客人 mysterious shopper

持有各级旅游星级饭店评定机构的有关委派证件,以普通旅客的身份入住饭店,不通报身份,在店检查期间亦不暴露真实身份的访查人员。

4 基本要求

坚持随机抽查,不提前通知的检查,以顾客和专家身份对服务质量进行监控,保证检查的有效性和客观性。

4.1 访查员为接受各级旅游星级饭店评定机构的委派,以神秘客人方式入住被访查饭店的质量检查人员。

4.1.1 访查员对饭店进行明查时,应以普通旅客的身份入住饭店。

4.1.2 访查员对饭店进行暗访检查时,应不通报身份,在店检查期间亦不得暴露真实身份。

4.1.3 对任何一家饭店,参加访查的访查员均应为2~3人。

4.1.4 访查员访查时,住店时间最短为24 h,最长为72 h。

4.2 调查对象为已进行星级评定并获得相应星级的旅游饭店。

4.2.1 星级饭店按照星级标准的规定接受复核调查,特殊情况下,由全国旅游星级饭店评定机构安排不定期调查。

4.2.2 调查结束后限期整顿的饭店在整顿期完成后半年内接受一次调查。

4.3 调查权限。

4.3.1 白金五星级和五星级饭店由全国旅游星级饭店评定机构委派调查员进行调查。

4.3.2 四星级及其以下星级饭店由省(自治区、直辖市)旅游星级饭店评定机构委派调查员进行调查。

4.3.3 全国旅游星级饭店评定机构可酌情授权辖区内的地、市或优秀旅游城市的旅游星级饭店评定机构委派调查员进行三星级及其以下星级饭店的调查。

4.3.4 全国旅游星级饭店评定机构每年不定期对四星级以下的饭店进行抽样调查。

4.4 调查依据为本标准的附录 A。

4.5 调查程序

4.5.1 调查员以普通住店客人住店,重点针对饭店前厅、客房、餐饮等核心产品进行调查并进行打分。

4.5.2 调查结束时,调查员向饭店管理方出具相应旅游星级饭店评定机构签发的《调查通知书》和本人的《星评员检查证》,由店方报销往返交通费和住店期间的费用(仅限于调查人员个人以调查为目的的消费),同时调查员当面向饭店高层管理人员反馈调查情况。

4.5.3 在针对直接对客部门的调查结束后,若调查员认为必要,可公开身份,要求检查饭店后台部门的服务情况及饭店的整体质量监控情况。

4.5.4 调查结束后,在7个工作日以内整理调查打分情况,完成调查报告,向相应旅游星级饭店评定机构汇报调查情况。

4.5.5 各级旅游星级饭店评定机构根据调查报告在一个月内在饭店下达处理意见,做出奖惩决定。

5 调查结果的处理

调查结束后,各级旅游星级饭店评定机构应向被查饭店反馈调查情况,并做出相应处理,调查处理结果应逐级上报更高一级星评机构。各省级旅游星级饭店评定机构每半年一次将本辖区星级饭店的调查结果及其处理意见上报全国旅游星级饭店评定机构。

5.1 调查结果达标饭店的奖励

5.1.1 口头表扬。

5.1.2 通报表扬。

5.1.3 饭店申请更高星级评定时予以加分。

5.1.4 在评选各个级别的最佳饭店时予以加分。

5.2 调查结果未达标饭店的处理

5.2.1 口头提醒。

5.2.2 书面警告。

5.2.3 通报批评。

5.2.4 限期整顿。

5.2.5 降低星级或取消星级。

5.3 各级旅游星级饭店评定机构对星级饭店进行处理的责任分工依照星级评定的权限划分办理。全国旅游星级饭店评定机构保留对各星级饭店调查结果的终审权。

5.4 星级饭店接到口头批评、警告通知书、通报批评、限期整顿或降低星级的通知后,必须认真整改并在规定期限内将整改情况报告相应旅游星级饭店评定机构。

附录 A
(规范性附录)
星级饭店访查规范评分检查表

A.1 评分说明

A.1.1 标准满分 610 分。

A.1.2 标准分为前厅、客房、餐饮、其他服务、安全设施及特殊人群设施、饭店总体印象、员工要求等 7 个大项。各大项分若干小项,除特殊说明外,对一至五星级饭店均适用(评分总表中标注“*”的项目仅适用于三、四、五星级饭店)。

A.1.3 前厅、客房、餐饮等三大核心部位,均设置“整体舒适度”小项,评分时按照项目标准,完全达到者为优,略有不足者为良,明显不足者为中,严重不足者为差。

A.1.4 达标率=该项实际得分/该项目的标准得分 100%。各星级最低总体达标率要求:

一星级:50%

二星级:60%

三星级:70%

四星级:80%

五星级:90%

白金五星:98%



A.1.5 除总体达标率达到规定外,前厅、客房、餐饮、其他服务、安全设施及特殊人群设施、饭店总体印象、员工要求等 7 个大项也应按要求达到各星级相应达标率(“其他服务”、“安全设施及特殊人群设施”对一、二星级饭店不作要求)。如其中任何一大项达标率达不到规定要求的,视为未达标。对于一、二星级饭店统计达标率时,标注“*”的项目可从分母中扣除。

A.1.6 饭店总体印象中的“后台区域”小项,在暗访时可不作要求,统计达标率时可在分母中去掉该项分值。但在明查时,该项为必备项。

A.1.7 其他服务中“康乐服务”小项按饭店实际具备项目打分和统计达标率。即分子/分母同时变化。

A.1.8 员工应变能力评价是为考察星级饭店员工在访查人员设置的特殊情景下的危机处理能力、应变能力而设置的。目的是通过此项评价促进星级饭店提高个性化、定制化服务能力,提高宾客满意度。

标准中共设置员工应变能力考核点 20 个。各星级最低合格率要求:

一星级:至少抽查 5 个考核点,合格率在 50%以上

二星级:至少抽查 5 个考核点,合格率在 60%以上

三星级:至少抽查 8 个考核点,合格率在 70%以上

四星级:至少抽查 12 个考核点,合格率在 80%以上

五星级:至少抽查 15 个考核点,合格率在 80%以上

白金五星:至少抽查 15 个考核点,合格率在 90%以上

A.2 评分标准

星级饭店访查规范评分标准见表 A.1。

表 A.1 评分总表

页 码	项 目	标准得分	实际得分	达标率
前 厅				
8	总机	6		
9	* 预订	14		
10	门卫行李一到店	9		
11	登记入住	9		
12	* 叫醒服务	5		
13	礼宾/问讯服务	10		
14	结账服务	8		
15	门卫行李一离店	10		
16	前厅整体舒适度	58		
	前厅小计	129		
客 房				
17	客房评价	62		
19	整理客房服务	19		
20	* 开夜床服务	22		
21	* 洗衣服务	22		
22	* 客房微型酒吧	19		
23	客房整体舒适度	24		
	客房小计	168		
餐 饮				
24	* 自助早餐服务	19		
25	* 正餐服务	48		
27	* 酒吧/茶室/大堂吧服务	22		
28	* 送餐服务	32		
30	餐饮区域整体舒适度	40		
	餐饮小计	161		
其他服务				
31	康乐服务	49		
33	* 商务中心	11		
34	* 商品服务	8		
	其他服务小计	68		
安全设施及特殊人群设施				
35	* 安全设施及特殊人群设施	18		
	安全设施及特殊人群设施小计	18		
饭店总体印象				
36	公共区域	28		
37	后台区域	12		
	饭店总体印象小计	40		
员工要求与应变能力				
38	员工要求	26		
	应变能力评价	优秀		
		一般		
		不合格		
	总分	610		

前 厅

项目：总机

日期： 时间：

	标准	达到	未达到	备注
1	在正常情况下,电话铃响 10 s 内回答	1	0	
2	接电话时正确问候宾客,同时报出酒店名称	1	0	
3	转接电话准确、及时、无差错	1	0	
4	熟练掌握岗位英语或岗位专业用语	1	0	
5	接电话的背景没有嘈杂声和其他干扰声	1	0	
6	语音清晰,态度亲切	1	0	

特殊情景描述

员工应变能力评价：	优秀	合格	不合格
小计：	6		
实际得分：			

项目：预订(三星级(含)以上适用)				
	标准—电话预订	达到	未达到	备注
1	接电话时正确问候宾客,同时报出部门名称	1	0	
2	确认宾客抵离时间	1	0	
3	询问宾客是否需要交通接送服务	1	0	
4	提供所有适合宾客要求房型的信息	1	0	
5	正确描述房型的差异(位置、大小、房内设施)	1	0	
6	如该日期无宾客要求的房型,主动提供其他选择	1	0	
7	询问宾客姓名及其拼写	1	0	
8	询问宾客地址或其联系方式	1	0	
9	说明房价及所含内容	1	0	
10	提供预订号码或预订姓名	1	0	
11	说明饭店入住的有关规定	1	0	
12	通话结束前重复确认预订的所有细节	1	0	
13	通话结束,员工向宾客致谢	1	0	
	标准—网络预订	达到	未达到	备注
14	有独立网站,具有网上预订功能	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		14		
实际得分：				

项目：门卫行李一到店				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	正常情况下,有门卫或行李生在门口热情友好地问候宾客	1	0	
2	为宾客拉开车门	1	0	
3	帮助宾客搬运行李	1	0	
4	为宾客开门或指引宾客进入饭店	1	0	
5	宾客登记入住后及时将行李送至宾客房间	1	0	
6	送行李进房时,轻轻敲击客房门或按门铃	1	0	
7	进房时,礼貌友好地问候宾客	1	0	
8	将行李放在行李架或行李柜上,并向宾客致意	1	0	
9	饭店大门入口处整洁、畅通、有序	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		9		
实际得分：				

项目：登记入住				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	宾客抵达前台后，及时接待	1	0	
2	主动、热情、友好地问候宾客	1	0	
3	登记入住手续高效、准确无差错	1	0	
4	确认宾客姓名，并至少在对话中使用一次	1	0	
5	与宾客确认离店日期	1	0	
6	准确填写宾客登记卡上的有关内容	1	0	
7	询问宾客是否需要贵重物品寄存服务，并解释相关规定	1	0	
8	指示客房或电梯方向，或招呼行李员为宾客服务	1	0	
9	祝愿宾客人住愉快	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		9		
实际得分：				

项目：叫醒服务(三星级(含)以上适用)				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	正常情况下,电话在铃响后 10 s 内接起	1	0	
2	员工接电话时正确问候宾客,同时报出所在部门	1	0	
3	重复宾客的要求,确保信息准确,同时询问是否需要第二遍叫醒	1	0	
4	能够准确、有效地叫醒宾客	1	0	
5	叫醒电话正确问候宾客	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		5		
实际得分：				

项目：礼宾/问讯服务				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	接电话时正确问候宾客,同时报出所在部门	1	0	
2	正常情况下,如宾客走到前台,能在 30 s 内被招呼	1	0	
3	热情友好地问候宾客	1	0	
4	礼宾服务台上备有及时更新的饭店宣传册	1	0	
5	提供地图并指出附近景点的准确位置	1	0	
6	所有的宾客留言、传真或宾客要求的物品都能应宾客要求及时送到	1	0	
7	所有留言都记录清晰、易懂,并记在饭店专用纸上	1	0	
8	员工熟悉饭店各项产品,包括餐饮、娱乐等信息	1	0	
9	员工熟悉饭店周边环境,包括当地特色商品、旅游景点、购物中心、文化设施、餐饮设施等信息	1	0	
10	委托代办业务效率高,准确无差错	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		10		
实际得分：				

项目: 结账服务				
日期:		时间:		
	标准	达到	未达到	备注
1	热情友好地问候宾客	1	0	
2	确认宾客姓名, 并至少在对话中使用一次	1	0	
3	确认宾客房间号	1	0	
4	确认宾客的所有消费, 客房内微型酒吧、早餐等	1	0	
5	出示详细账单, 条目清晰、正确完整	1	0	
6	结账手续效率高, 准确无差错	1	0	
7	询问宾客入住是否愉快	1	0	
8	向宾客致谢并邀请宾客再次光临	1	0	
特殊情景描述				
				
员工应变能力评价:		优秀	合格	不合格
其他评论:				
小计:		8		
实际得分:				

项目：门卫行李—离店				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	接听电话时正确问候宾客,并报出所在部门	1	0	
2	与宾客确认房间号,行李件数,收取行李时间	1	0	
3	行李员应宾客要求,及时到达宾客房间	1	0	
4	行李员按门铃或轻轻敲击房门	1	0	
5	礼貌友好地问候宾客	1	0	
6	主动询问宾客是否需要酒店为其安排交通工具	1	0	
7	协助宾客将行李放入车辆中	1	0	
8	与宾客确认行李件数	1	0	
9	为宾客拉开车门	1	0	
10	感谢宾客并祝愿宾客旅途愉快	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		10		
实际得分：				

项目：前厅整体舒适度					
	标准	优	良	中	差
1	各区域划分合理,方便客人活动	4	3	2	1
2	各区域指示用标志实用、美观、导向效果良好	4	3	2	1
3	各部位装修装饰档次匹配,色调、格调、氛围相互协调	4	3	2	1
4	光线、温度适宜,无异味、无烟尘、无噪声、无强风	4	3	2	1
5	背景音乐曲目、音量适宜,音质良好	3	2	1	0.5
6	贵重物品保管箱位置隐蔽、安全、能保护宾客隐私	3	2	1	0.5
7	地面:完整,无破损、无变色、无变形、无污迹、无异味,光亮	3	2	1	0.5
8	门窗:无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0.5
9	天花板(包括空调排风口):无破损、无裂痕、无脱落;无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0.5
10	墙面:平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	3	2	1	0.5
11	柱:无脱落、无裂痕、无划痕;有光泽、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
12	台:整齐、平整、无破损、无脱落;无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
13	电梯:平稳、有效、无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
14	家具:稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆;无灰尘、无污染,与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
15	灯具:完好、有效;无灰尘、无污迹,与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
16	盆景、花木、艺术品:无枯枝败叶、修剪效果好;无灰尘、无异味、无昆虫,与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
17	总台及各种设备(贵重物品保管箱、电话、宣传册及册架、分区标志等):有效、无破损;无污迹、无灰尘	3	2	1	0.5
18	客用品(包括伞架、衣架、行李车、垃圾桶、烟灰缸等)完好无损;无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
小计:		58			
实际得分					

客房

项目：客房评价						
	日期：	时间：	房号：			
	标准—清洁卫生与维护保养：		优	良	中	差
1	房门：完好、有效，无破损，无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0
2	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污迹、无异味，光亮		2	1	0.5	0
3	窗户及窗帘：玻璃明亮、无破损、无污迹、无脱落、无灰尘		2	1	0.5	0
4	墙面与天花板（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落，无灰尘、无水迹、无蛛网		2	1	0.5	0
5	家具：稳固、完好，无变形、无破损、无烫痕、无脱漆，无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0
6	灯具：完好、有效，无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0
7	床单、枕头、被子、毛毯、浴衣等布草配置规范、清洁，无灰尘、无毛发、无污迹		2	1	0.5	0
8	电视、电话、冰箱等电器及插座完好，无损、有效、安全，无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0
9	客房内印刷品（服务指南、价目表、电视节目单、安全出口指示图等）规范、完好、方便取用；字迹图案清晰、无皱折、无涂抹，无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0
10	绿色植物、装饰用艺术品等与整体氛围相协调、完整、无褪色、无脱落、无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0
11	床头（控制）柜：完好、有效、安全，无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0
12	贵重物品保险箱：完好、无损、有效，无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0
13	客房电话机完好、有效，无灰尘、无污迹；旁边有便笺和笔		2	1	0.5	0
14	卫生间门（锁）安全、有效、无破损，无灰尘、无污迹		2	1	0.5	0

项目：客房评价

项目：客房评价					
日期： 时间： 房号：					
标准—清洁卫生与维护保养：		优	良	中	差
15	卫生间地面平坦、无破损，无灰尘、无污迹、排水畅通	2	1	0.5	0
16	卫生间天花板和墙壁平整，无破损、无脱落，无灰尘、无污迹	2	1	0.5	0
17	面盆、浴缸、淋浴区、镜面洁净，无毛发、无灰尘、无污迹	2	1	0.5	0
18	面盆龙头、淋浴喷头完好、通畅，无滴漏，无污迹、擦拭光亮	2	1	0.5	0
19	恭桶保持洁净，无堵塞，噪声低	2	1	0.5	0
20	下水管道畅通，无明显噪声	2	1	0.5	0
21	卫生间排风系统完好，运行时无明显噪声	2	1	0.5	0
22	毛巾、口杯等客用品规范、完好，无灰尘、无污迹	2	1	0.5	0
标准—客房服务项目		达到	未达到	备注	
23	在房内会客，可应要求及时提供加椅和茶水	1		0	
24	客房内的温度在合理范围内可由宾客自由调节，在季节更替时可自由选择冷暖设置	1		0	
25	客房电话机采取一键式服务按钮，及时响应宾客需求	1		0	
26	客房内至少提供两个方便宾客使用的不间断电源插座，安全、有效	1		0	
27	客房内设置环保提示牌，应宾客要求更换一次性客用品，或坚持一客一换	1		0	
28	房内配有宽带上网接口，位置合理，方便使用，配有使用说明及计费说明	1		0	

项目:客房评价				
		达到	未达到	备注
29	房间灯光总控制开关,位置合理,方便使用	1	0	
30	卫生间设置紧急呼救按钮,位置合理	1	0	
31	卫生间里设置访客等待显示器	1	0	
32	卫生间干湿分区(或有独立的化妆间),方便使用	1	0	
33	提供熨斗与熨衣板,安全有效	1	0	
34	提供西装衣撑	1	0	
35	行政楼层各功能区域分布明确,有专用连接通道(内部楼梯、专用电梯、电梯楼层控制措施等)	1	0	
36	行政楼层方便宾客办理入住、离店手续,提供问讯、留言等服务	1	0	
37	行政楼层设置商务中心,可提供上网、复印、传真、电脑出租及翻译等服务	1	0	
38	行政楼层有为宾客提供简单餐饮服务的场所	1	0	
39	行政楼层设有供宾客阅览、休息的区域	1	0	
40	行政楼层设置专用小型会议室或洽谈室	1	0	
其他评论:				
小计:		62		
实际得分:				

项目：开夜床服务(三星级(含)以上适用)				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	正常情况下,每天 17:00~21:00 提供开夜床服务	1	0	
2	如果悬挂请勿打扰牌,在门下放置、或在门把手上悬挂开床卡片	1	0	
3	床边垫巾和拖鞋放置到位	1	0	
4	床头放置晚安卡或晚安致意品	1	0	
5	遮光帘已充分闭合,遮光效果好	1	0	
6	床头灯在打开状态	1	0	
7	房内用早餐卡已放在醒目位置	1	0	
8	烟灰缸、垃圾桶已清空洗净	1	0	
9	客房内所有用具都已归于原处	1	0	
10	宾客的衣服已折叠整齐,或悬挂	1	0	
11	所有的鞋子已成双整齐码放	1	0	
12	已补足文具用品	1	0	
13	及时更换已用过的餐具或饮具	1	0	
14	报纸和杂志已码放整齐	1	0	
15	电视机柜已为宾客打开	1	0	
16	电视遥控器已放在显著位置,电视节目单齐全	1	0	
17	已应宾客要求更新用过的毛巾	1	0	
18	已清洁和更换卫生间内的水杯	1	0	
19	应宾客要求补足浴室用具	1	0	
20	已将宾客个人的浴室用品摆放整齐	1	0	
21	客房、卫生间已清洁,无毛发、无灰尘、无污迹	1	0	
22	提供冰桶(配冰夹)	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
小计：		22		
实际得分：				

项目：洗衣服务(三星级(含)以上适用)

日期：

时间：

	标准一洗衣单	达到	未达到	备注
1	洗衣单上包含提供洗衣服务时间	1	0	
2	洗衣单上包含收/送衣说明	1	0	
3	洗衣单上有洗衣服务电话	1	0	
4	洗衣单上明确标明价格	1	0	
5	洗衣单上可选择衬衣折叠或悬挂送回	1	0	
6	备有专门的洗衣袋	1	0	
	标准一收衣	达到	未达到	备注
7	按宾客要求,及时上门收集衣物	1	0	
8	员工亲切礼貌地问候宾客	1	0	
9	员工向宾客致谢	1	0	
	标准一送衣	达到	未达到	备注
10	在规定时间内送还	1	0	
11	如果送还时间顺延,应该通知宾客	1	0	
12	仅仅是熨烫的衣物,应宾客要求,及时送还	1	0	
13	归还所有送洗衣物	1	0	
14	如附有洗衣账单,条目清晰、标明总价	1	0	
15	所有的衣物已被正确洗涤、熨烫	1	0	
16	袜子成双折叠	1	0	
17	如果污渍不能被清除,书面告知宾客	1	0	
18	所有需要悬挂的衣物,送还时都悬挂于高质量的衣架上	1	0	
19	所有悬挂的衣物都附外套送还	1	0	
20	折叠的衣物送还时都放置在盛器中	1	0	
21	脱落或松动的衣扣在归还时已被缝好	1	0	
22	送还衣物时,如遇请勿打扰牌,在客房门下留有洗衣部联系电话	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
小计：		22		
实际得分：				

项目:客房微型酒吧(三星级(含)以上适用)				
日期:		时间:		
	标准	达到	未达到	备注
1	每天检查客房微型酒吧	1	0	
2	及时补充微型酒吧上被耗用的物品	1	0	
3	用洁净的杯子更换宾客使用过的杯子	1	0	
4	微型酒吧干净整洁	1	0	
5	小冰箱安装稳固,使用方便	1	0	
6	小冰箱清洁无异味	1	0	
7	小冰箱运行状态良好,无明显噪音	1	0	
8	微型酒吧备有足够品种的饮料与速食品	1	0	
9	提供微型酒吧价目表	1	0	
10	价目表上的食品、酒水与实际提供的相一致	1	0	
11	小冰箱中的物品摆放整齐,且标签朝外	1	0	
12	所有食品与酒水都没有超过有效使用期	1	0	
13	各种玻璃器皿清洁、没有缺口、搭配合理	1	0	
14	玻璃器皿都放置在杯垫上	1	0	
15	配备搅拌棒与杯垫	1	0	
16	配备餐巾(布质、纸质均可)	1	0	
17	配备冰桶与冰夹	1	0	
18	同时配备软木螺丝刀与开瓶器	1	0	
19	适时给冰桶补充冰块	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价:		优秀	合格	不合格
小计:		19		
实际得分:				

项目:客房整体舒适度					
	标准	优	良	中	差
1	枕头、棉被等床上用品柔软宜人;洗浴针织品轻柔质优;床垫硬度适中,无变形;卫生间浴巾、卫生纸方便客人取用	3	2	1	0.5
2	隔音效果良好(客房内听不到其他房间及走廊的自然谈话和脚步声、窗外及墙外的噪声以及通风、送气等设备运转的噪声)	3	2	1	0.5
3	窗帘方便开闭,具有良好的密闭遮光作用	3	2	1	0.5
4	室内各区域照明适度,符合不同功能区域和不同照明目的物的需求。	3	2	1	0.5
5	温湿度适宜,各区域(含卫生间)保持一致,不闷、不燥、不冷、不潮,空气清新、无异味	3	2	1	0.5
6	艺术品、装饰品搭配协调,布置雅致;家具、电器、灯饰档次匹配,色调和谐	3	2	1	0.5
7	客房及卫生间各项设施和用品摆设位置合理,方便使用	2	1	0.5	0
8	电视机和背景音乐系统的音、画质量良好,节目及音量调节方便有效	2	1	0.5	0
9	卫生间冷暖水龙头功能完好,水质清澈、无沙质、水温稳定	2	1	0.5	0
小计:		24			
实际得分:					

餐 饮

项目：自助早餐服务(适用于三星级(含)以上)				
用餐地点				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	在宾客抵达餐厅后,服务员及时接待	1	0	
2	提供引座服务	1	0	
3	主动询问宾客房间号(或要求出示房卡)	1	0	
4	服务员在宾客入座后及时提供咖啡或茶	1	0	
5	所有自助餐食及时补充,适温、适量	1	0	
6	食品和饮品都被正确标记说明	1	0	
7	食品标记牌洁净统一	1	0	
8	提供加热过的盘子取用热食	1	0	
9	厨师能够提供即时加工服务	1	0	
10	盐瓶与胡椒瓶洁净并装有适量盐与胡椒	1	0	
11	至少提供白糖、红糖	1	0	
12	适时更换烟灰缸	1	0	
13	宾客用餐完毕后,及时收拾餐具	1	0	
14	咖啡或茶应宾客要求及时添加	1	0	
15	离开餐厅时,服务员向宾客致谢	1	0	
食品质量评价				
		很好	较好	一般
		4	2	1
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
其他评论：				
小计：		19		
实际得分：				

项目:正餐服务(适用于三星级(含)以上)				
餐厅名称:				
日期: 时间:				
	标准一预订	达到	未达到	备注
1	在营业时间,及时接听电话	1	0	
2	员工接电话时正确问候宾客,同时报出所在部门	1	0	
3	询问就餐人数、时间、宾客房号或电话	1	0	
4	重复并确认所有预订细节	1	0	
5	向宾客致谢	1	0	
	标准一引座服务	达到	未达到	备注
6	在宾客抵达餐厅后,服务员及时招呼接待	1	0	
7	员工亲切友好地问候宾客	1	0	
8	在宾客到达餐厅后,及时安排座位	1	0	
9	正常情况下,宾客就坐的餐桌已经布置完毕	1	0	
10	协助宾客就坐	1	0	
11	提供菜单/酒水单	1	0	
	标准一餐间服务	达到	未达到	备注
12	在宾客入座后,适时提供餐前饮料	1	0	
13	及时征询宾客能否开始点菜	1	0	
14	服务员熟悉菜单内容	1	0	
15	点单时服务员与宾客保持目光交流	1	0	
16	主动推荐特色菜肴,并说明其特色	1	0	
17	服务员的订单信息完整(如烹调方法、搭配等)	1	0	
18	点单完毕,服务员确认点单内容,并向宾客致谢	1	0	
19	点单完成后,及时上酒水及冷盘(头盘)	1	0	
20	根据需要适时上热菜(主菜)	1	0	
21	上菜时主动介绍菜肴	1	0	
22	菜式和订单相符	1	0	
23	西餐时,服务员主动提供面包、黄油	1	0	
24	服务员根据不同菜式要求及时更换、调整餐具	1	0	
25	西餐时,提醒宾客小心餐盘烫手	1	0	
26	服务员确认宾客需要各种调料(如番茄酱、辣椒酱等)	1	0	
27	宾客用餐完毕后,及时收拾餐具	1	0	
28	主动建议宾客使用甜品或替代品	1	0	
29	及时提供甜品,宾客有特殊要求的除外	1	0	
30	主动询问宾客是否需要咖啡/茶	1	0	
31	适时更换烟灰缸	1	0	

项目：正餐服务(适用于三星级(含)以上)				
	标准—餐间服务	达到	未达到	备注
32	服务员询问宾客对服务满意与否	1	0	
33	宾客离开餐厅时,服务员向其致谢	1	0	
	标准—酒水服务	达到	未达到	备注
34	服务员向宾客展示酒瓶	1	0	
35	服务员在宾客面前打开酒瓶	1	0	
36	西餐时,服务员倒少量酒让主人鉴酒	1	0	
37	白葡萄酒搭配冰桶	1	0	
38	红葡萄酒应是室温,白葡萄酒应是冰镇	1	0	
39	服务员操作玻璃器皿时,总是握杯颈或杯底	1	0	
40	当首瓶酒水用完后,服务员主动询问是否用第二瓶	1	0	
	标准—结账	达到	未达到	备注
41	宾客要求结账后,及时提供账单	1	0	
42	账单和饭店专用笔一起夹在洁净的账单夹内	1	0	
43	账单条目清晰,正确	1	0	
44	结账手续高效、准确无差错	1	0	
食品质量评价				
		很好	较好	一般
		4	2	1
特殊情景描述				
员工应变能力评价:		优秀	合格	不合格
其他评论:				
小计:		48		
实际得分:				

项目:酒吧/茶室/大堂吧服务(三星级(含)以上适用)				
酒吧名称:				
日期:		时间:		
	标准	达到	未达到	备注
1	宾客达到酒吧/茶室/大堂吧后,服务员及时接待	1	0	
2	服务员热情友好地问候宾客	1	0	
3	宾客就座后,及时为其点单	1	0	
4	在点单时,服务员与宾客保持目光交流	1	0	
5	点单后及时上齐酒水	1	0	
6	使用托盘上酒水	1	0	
7	如果葡萄酒散杯零卖,服务员向宾客展示酒瓶,并当面倒入杯中请宾客先品尝	1	0	
8	操作玻璃器皿时,总是握杯颈或杯底	1	0	
9	使用杯垫	1	0	
10	提供的酒水与点单一致	1	0	
11	玻璃器皿与饮料合理搭配	1	0	
12	各种酒具光亮、洁净、没有裂痕	1	0	
13	饮品温度合理	1	0	
14	主动提供佐酒小吃	1	0	
15	当酒水将要用完,服务员及时、主动添加酒水	1	0	
16	适时更换烟灰缸	1	0	
17	在任何时候都能看见服务人员	1	0	
18	宾客离开酒吧时,服务员向其致谢	1	0	
	标准—结账服务	达到	未达到	备注
19	宾客要求结账后,及时提供账单	1	0	
20	账单和饭店专用笔一起夹在洁净的账单夹内	1	0	
21	账单条目清晰,正确	1	0	
22	结账手续高效、正确无差错	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价:		优秀	合格	不合格
其他评论:				
小计:		22		
实际得分:				

项目：送餐服务（适用于三星级（含）以上）				
日期：		时间：	房号：	
	标准—订餐	达到	未达到	备注
1	正常情况下，电话在铃响后 10 s 内接起	1	0	
2	订餐员接电话时正确问候宾客，同时报出所在部门	1	0	
3	订餐员熟悉房内用膳菜单内容	1	0	
4	订餐员语言清晰，态度亲切	1	0	
5	订餐员重复和确认预订的所有细节	1	0	
6	订餐员主动告知预计送餐时间	1	0	
7	通话完毕，向宾客致谢	1	0	
	标准—送餐	达到	未达到	备注
8	正常情况下，送餐的标准时间为：			
	事先填写好的早餐卡：不超过预订时间 5 min	1	0	
	临时订早餐：25 min 内	1	0	
	小吃：25 min 内	1	0	
	中餐/晚餐：40 min 内	1	0	
9	送餐时按门铃或轻轻敲门（未经宾客许可，不得进入客房）	1	0	
10	礼貌友好地问候宾客	1	0	
11	征询宾客托盘或手推车放于何处	1	0	
12	为宾客摆台，倒酒水	1	0	
13	为宾客解释各种调料	1	0	
14	送餐员主动提醒宾客盘热烫手	1	0	
15	送来的食品与点单内容完全一致	1	0	
16	告知送餐托盘与推车回收程序（如果提供回收卡，视同已告知）	1	0	
17	送餐完毕，向宾客致意，祝愿宾客用餐愉快	1	0	
	标准—结账	达到	未达到	备注
18	账单条目清晰，结账准确、及时	1	0	
	标准—菜单与送餐推车	达到	未达到	备注
19	房内用膳菜单菜式、饮料、甜食品种符合各星级标准要求	1	0	
20	房内用膳菜单中含有两种素食者的选择	1	0	
21	房内用膳菜单外观清洁，保养良好	1	0	
22	送餐推车保持清洁，保养良好	1	0	
23	推车上桌布清洁，熨烫平整	1	0	

项目：送餐服务(适用于三星级(含)以上)

日期： 时间： 房号：

		达到	未达到	备注
	标准一菜单与送餐推车			
24	送餐推车上摆放鲜花瓶	1	0	
25	餐具与提供的食品正确搭配且清洁卫生	1	0	
26	饮科、食品均盖有防护设施	1	0	
27	口布清洁、熨烫平整、没有污迹	1	0	
28	盐瓶、胡椒瓶及其他调味品盛器洁净,装满	1	0	

食品质量评价

	很好	较好	一般
	1	2	1

特殊情景描述

员工应变能力评价：

	优秀	合格	不合格
--	----	----	-----

其他评论：

小计：

32

实际得分：

项目：餐饮区域整体舒适度					
	标准	优	良	中	差
1	餐厅整体设计有专业性，格调高雅，色调和谐，有艺术感	3	2	1	0.5
2	温湿度适宜，通风良好，空气清新、无异味	3	2	1	0.5
3	照明充足，环境舒适，无噪声；背景音乐曲目、音量适宜，音质良好	3	2	1	0.5
4	菜单（包括酒单）规范、美观、清晰；无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
5	餐具、饮具按各菜式习惯配套齐全，无破损，无水迹	2	1	0.5	0
6	餐厅设置禁烟区	2	1	0.5	0
7	餐台（包括自助餐台）摆设美观整洁	2	1	0.5	0
8	地面：完整，无破损，无变色、无变形、无污迹、无异味，光亮	2	1	0.5	0
9	门窗及窗帘：玻璃明亮，无破损、无变形、无划痕、无灰尘	2	1	0.5	0
10	墙面、天花板（包括空调排风口）：平整，无破损、无裂痕、无脱落；无灰尘、无水迹、无蛛网	2	1	0.5	0
11	家具：稳固、完好，无变形、无破损、无烫痕、无脱漆；无灰尘、无污染	2	1	0.5	0
12	灯具：完好、有效；无灰尘、无污迹	2	1	0.5	0
13	盆景、花木：无枯枝败叶，修剪效果好；无灰尘、无异味、无昆虫	2	1	0.5	0
14	艺术品：有品位、完整、无褪色；无灰尘、无污迹	2	1	0.5	0
15	客用品（包括台布、餐巾、面巾、餐具、烟灰缸等）完好，无破损；清洁卫生，无灰尘、无污迹	2	1	0.5	0
16	封闭式厨房与餐厅间有良好的隔音、隔味装置	3	2	1	0.5
17	开放式厨房有良好的排烟措施	3	2	1	0.5
小计：		40			
实际得分：					

其他服务

项目：康乐服务(按实际具备项目统计得分与得分率)

日期：

时间：

		达到	未达到	备注
	健身房			
1	健身房门口有专人接待	1	0	
2	接待人员热情友好	1	0	
3	必要时向宾客讲解器械操作指南	1	0	
4	提供毛巾	1	0	
5	提供更衣柜钥匙	1	0	
6	有安全提示,提醒宾客保管贵重物品	1	0	
7	接待台保持整洁	1	0	
8	健身房内温度合理、感觉舒适、房内无异味	1	0	
9	健身房布局合理,配有多种健身器械	1	0	
10	健身器械保养良好、易于操作,并配有注意事项	1	0	
11	健身房保持干净,整齐	1	0	
12	备有饮水机与水杯	1	0	
13	所有的镜子洁净、无污迹	1	0	
14	地面洁净,保养良好	1	0	
15	墙面及天花板洁净,无划痕、无污迹	1	0	
16	所有的照明设施工作正常	达到	未达到	备注
	游泳池/海滨浴场			
17	水温舒适	1	0	
18	水深标记及安全提示清晰、醒目	1	0	
19	配备救生员及相应救生设施	1	0	
20	池壁清洁,池水保持洁净、无浑浊	1	0	
21	游泳池周边保持清洁卫生	1	0	
22	池边提供数量充足的躺椅,且位置摆放合理	1	0	
23	躺椅保持清洁卫生,保养良好	1	0	
24	室外游泳池提供数量充足的遮阳伞,且保养良好	1	0	
25	提供毛巾	达到	未达到	备注
	网球场/壁球场及其他球场			
26	球场保持清洁	1	0	
27	场地精心维护保养,各种标线清晰	1	0	
28	球场提供充足的照明	达到	未达到	备注
	桑拿房/蒸汽浴室			
29	安全提示位置醒目	1	0	

项目：康乐服务(按实际具备项目统计得分与得分率)				
	桑拿房/蒸汽浴室	达到	未达到	备注
30	温度适宜	1	0	
31	清洁卫生,保养良好	1	0	
32	提供温度计与记时器	1	0	
33	有紧急呼救按钮	1	0	
	更衣室	达到	未达到	备注
34	天花板、墙面、地面保养良好、无破损、无脱落、无开裂	1	0	
35	保持清洁卫生、无异味	1	0	
36	通风良好、照明合理	1	0	
37	提供洁净的毛巾、浴袍	1	0	
38	洗涤篮始终保持在未满状态	1	0	
39	更衣柜保持清洁,保养良好	1	0	
40	提供吹风机,位置合理,方便取用	1	0	
41	淋浴间洁净,布置合理,方便使用	1	0	
42	各种浴帘、门、屏风清洁,保养良好	1	0	
43	淋浴间里提供给皂机(提供洗发水与沐浴露)	1	0	
44	所有的镜子保持洁净,没有污迹	1	0	
45	所有的台面保持整洁、干爽	1	0	
46	在更衣间备有护肤霜等个人护理用品	1	0	
47	厕位保持洁净	1	0	
	其他康乐设施(桌球、乒乓球、保龄球、游戏机等)	达到	未达到	备注
48	设备完好、有效;无灰尘、无污迹、室内无异味	1	0	
49	服务态度好,周到、安全	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价:		优秀	合格	不合格
其他评论:				
小计:		49		
实际得分:				

项目：商务中心(适用于三星级(含)以上)

日期：

时间：

	标准	达到	未达到	备注
1	员工热情友好地问候宾客	1	0	
2	耐心解释各项服务收费规定	1	0	
3	代售邮票,代发信件、方便、周到、准确无差错	1	0	
4	代办电报、电传、传真、国际长途电话,方便、周到、准确无差错	1	0	
5	有可供客人使用的电脑,性能良好	1	0	
6	提供打字服务,效率高,质量好	1	0	
7	提供多制式充电器,设备功能完好,使用方便	1	0	
8	提供手机出租,设备功能完好,使用方便	1	0	
9	提供翻译服务,耐心、周到、效率高	1	0	
10	提供其他出租和代客服务项目,方便、周到、效率高	1	0	
11	有阅览室,读物数量充足、保养完好、无破损,室内保持整洁	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
小计：		11		
实际得分：				

项目：商品服务(包括精品店、书店、花店等,适用于三星级(含)以上)				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	商店、摊点不设置在前厅明显位置,装饰布置不影响饭店整体气氛	1	0	
2	店内设备设施完好、有效、无灰尘、无污迹、无异味	1	0	
3	员工热情友好地问候宾客	1	0	
4	旅行生活必须品齐全,保证质量	1	0	
5	工艺品和纪念品货真价实,保证质量	1	0	
6	商品展示性强、突出重点、美观丰富、价签美观	1	0	
7	商品包装美观,与酒店整体氛围相协调	1	0	
8	结账准确、无差错	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价：		优秀	合格	不合格
小计：		8		
实际得分：				

安全设施及特殊人群设施

项目:安全设施及特殊人群设施(适用于三星级(含)以上)				
日期:		时间:		
	标准	达到	未达到	备注
1	主要公共区域有闭路电视监控系统	1	0	
2	楼层可以轻易找到逃生口	1	0	
3	客房门有自动闭合功能	1	0	
4	电子卡门锁或其他高级门锁	1	0	
5	客房配有应急照明手电	1	0	
6	客房内有喷淋设施	1	0	
7	客房内有烟感设施	1	0	
8	客房内有逃生指南	1	0	
9	安全出口明确标志、应急灯功能正常	1	0	
10	逃生通道清洁,无障碍物	1	0	
11	有紧急救助室	1	0	
12	提供儿童看管服务	1	0	
13	提供儿童床	1	0	
14	有残疾人客房	1	0	
15	门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道	1	0	
16	配备轮椅	1	0	
17	有残疾人专用卫生间或残疾人厕位	1	0	
18	电梯内有方便残疾人使用的按键	1	0	
特殊情景描述				
员工应变能力评价:		优秀	合格	不合格
其他评论:				
小计:		18		
实际得分:				

饭店总体印象

项目：公共区域				
日期：		时间：		
	标准	达到	未达到	备注
1	饭店外围车道畅通,有停车场	1	0	
2	店外的花木新鲜,修剪整齐	1	0	
3	所有的饭店标志保养良好、无破损、无污迹	1	0	
4	员工进出饭店的通道与客人通道分开	1	0	
5	有团队专用通道和行李通道	1	0	
6	有中心艺术品,形成良好的文化氛围和感官效果	1	0	
7	公共区域均已消除移动电话屏蔽现象	1	0	
8	有公用电话机,完好、有效、保持清洁	1	0	
	走廊	达到	未达到	备注
9	所有走廊空间宽敞,没有狭隘感	1	0	
10	地面:完整,无破损、无变色、无变形,无污迹、无异味	1	0	
11	天花板:无破损、无裂痕、无脱落,无灰尘、无水迹、无蛛网	1	0	
12	墙面:平整,无破损、无开裂、无脱落,无污迹、无蛛网	1	0	
13	墙纸、木板、装饰画保养良好,无灰尘、无破损	1	0	
14	家具洁净,保养良好,无灰尘、无污迹	1	0	
15	窗帘与门窗洁净,保养良好	1	0	
16	紧急出口与消防设施标志清晰	1	0	
17	楼梯与楼梯间保持清洁,没有障碍物	1	0	
	公共卫生间	达到	未达到	备注
18	地面:完整,无破损、无变色、无变形、无污迹、无异味,光亮	1	0	
19	天花板:无破损、无裂痕、无脱落,无灰尘、无水迹、无蛛网	1	0	
20	墙面:平整,无破损、无开裂、无脱落,无污迹、无蛛网	1	0	
21	照明充足,合理	1	0	
21	温湿度适宜、通风良好	1	0	
23	恭桶、小便池、水槽保持洁净,保养良好,无堵塞,无滴漏	1	0	
24	梳妆镜完好、无磨损,玻璃明亮、无灰尘、无污迹	1	0	
25	每个厕位提供挂衣钩,完好、有效	1	0	
26	提供洗手液,完好、有效、无污迹	1	0	
27	提供干手器,完好、有效、无污迹	1	0	
28	提供充足的、高质量的纸巾	1	0	
小计:		28		
实际得分:				

项目:后台区域				
日期:		时间:		
	标准	达到	未达到	备注
1	所有厨房区域保持清洁,保养良好	1	0	
2	在醒目位置张贴有关安全、卫生的须知	1	0	
3	所有厨房设施工作状态良好	1	0	
4	冰箱内部保持清洁,整齐,没有异味	1	0	
5	所有的食品都被正确地遮盖	1	0	
6	冷菜间、点心间独立分隔,有足够的冷气设备	1	0	
7	冷菜间有空气消毒设施,二次更衣场所及设施	1	0	
8	排污设施(地槽、抽油烟机排风口等)保持畅通、清洁	1	0	
9	厨房区域有足够的洗手盆与抗静电	1	0	
10	楼梯、过道保持清洁,正常使用	1	0	
11	后台区域的各通道没有障碍物	1	0	
12	厨房区域存有充足的急救箱及灭火设施	1	0	
小计:			12	
实际得分:				

员工要求与应变能力

项目：员工要求					
	标准要求	优	良	中	差
1	员工的工服整洁、熨烫平整,鞋袜整洁一致	2	1	0.5	0
2	所有员工佩戴名牌	2	1	0.5	0
3	员工个人仪容仪表得体	2	1	0.5	0
4	员工保持微笑,举止热情友好	2	1	0.5	0
5	员工表现组织严密,富有团队精神	2	1	0.5	0
6	员工和宾客对话时保持目光交流	4	3	2	1
7	一线员工熟练掌握岗位英语和专业用语	4	3	2	1
8	员工和其他同事交流时关注到宾客的存在	4	3	2	1
9	员工随时准备响应宾客合理需求	4	3	2	1
员工素质总评价					
小计：		26			
实际得分：					