

济南市商务局

关于开展 2022 年国家三钻级及以上钻级酒家 三叶级及以上中国绿色饭店（餐饮企业） 评审工作的通知

各区县（功能区）商务主管部门，济南市饭店业协会：

为深入贯彻落实市政府办公厅《关于促进全市批发住宿餐饮业高质量发展的意见》（济政办发〔2021〕24号），引导餐饮企业积极推行“分餐制”，开展“文明餐桌”行动和垃圾源头减量工作，进一步推动全市餐饮业品牌化和标准化发展，经研究，2022年继续开展国家三钻级及以上钻级酒家、三叶级及以上中国绿色饭店（餐饮企业）评审工作，现将有关事宜通知如下。

一、企业申报

坚持自愿申报原则，各餐饮企业（含非法人机构或经营主体，下同）对照《餐饮企业的等级划分和评定》（GB/T13391-2009）、《绿色饭店国家标准》（GB/T21084-2007）向所在区县（功能区）提出申请。

二、区县推荐

各区县（功能区）商务主管部门在企业自愿申报的基础上，于3月18日前将区县（功能区）2022年国家钻级酒家、中国绿色饭店申报表加盖公章（附件1）及企业申报材料报送至市评委

会办公室。市评委会办公室汇总后分别发送至全国评委会办公室及市商务局。

三、专题辅导

根据推荐企业情况，市评委会办公室会同各区县（功能区）商务主管部门开展专题辅导培训，宣传贯彻国家标准，进行问题答疑，指导企业增强标准意识，完善质量体系，提升管理水平。

四、现场评审

中国绿色饭店（餐饮企业）、五钻级（白金五钻级）酒家的现场评审，由市评委会办公室协调全国评委会办公室统一安排；三钻级、四钻级酒家现场评审，由市、区县（功能区）商务主管部门会同市评委会办公室负责组织。

五、工作要求

各区县（功能区）商务主管部门要高度重视评审工作，广泛宣传发动，积极推荐经营效益好、管理水平高、参与意识强的企业进行评审。

市商务局联系人：商贸发展处 孙凤国

联系电话：66602037

市评审委员会办公室联系人：赵军

联系电话：86912666

邮箱：jnfd2006@163.com

附件 1：区县（功能区）2022 年国家钻级酒家、中国绿色

饭店申报表

附件 2: 中华人民共和国国家钻级酒家评定申请报告表

附件 3: 中国绿色饭店申请表

附件 4: 国家级绿色餐饮企业申请表

附件 5: 《餐饮企业的等级划分和评定》国家标准
(GB/T13391-2009)

附件 6: 《绿色饭店国家标准》(GB/T21084-2007)



附件 1:

____区县（功能区）2022 年国家钻级酒家
中国绿色饭店申报表

申报类别 及等级	申报单位	地 址	联系人	企业 联系人电话

联系人:

联系电话:

附件 2:

中华人民共和国

国家钻级酒家评定申请报告表

企业名称_____

所在省市_____

申报等级_____

填报日期_____

全国酒家酒店等级评定委员会印制
(一式三份)

填 写 说 明

1. 企业性质：系指企业所有制性质，按国有、集体、私营、联营、有限责任、港澳台商投资、中外合资、中外合作、外资、股份等分类。

2. 餐厅面积：应包含前厅面积。

3. 厨房面积：应包含冷库面积。

4. 近二年以来的奖励：系指国家级、省级机构颁布的奖励。

5. 近二年以来的过失：包括重要领导者责任事故、重大交通事故、现金财产事故、食物中毒、火灾等方面的过失记录。

6. 管理层指副总经理级别以上的企业干部。

7. 填写时字迹工整，不得涂改。

8. 请把内容填全由评审组签字。一式三份。

企业基本性质	企业名称				企业性质			
	经营地址				组织信用代码			
	联系电话		传真		邮政编码			
	注册资本		投资总额		开业时间			
	主要业态	☐ 特色餐饮 ☐ 宾馆餐饮 ☐ 休闲餐饮 ☐ 中式快餐 ☐ 西式快餐 ☐ 火锅						
	是否连锁经营		店铺数目		直营店		加盟店	
建筑设计	建筑面积		使用面积		楼层数		厨房面积	
	餐厅面积		餐位数		雅间数		附属用房面积	
法人	姓名	联系电话		手机		E - mail		
总经理	姓名	联系电话		手机		E - mail		
联系人	姓名	职务	联系电话	手机		E - mail		
员工情况	员工总数			其中管理层人数				
	技师总数		中级工总数			高级工总数		
	烹调技师		中级烹调师			高级烹调师		
	面点技师		中级面点师			高级面点师		
	宴会设计师		中级服务师			高级服务师		
	再就业人数			农村户口员工				
营业额(自申报年前3年)	年		年		年			
营业收入(万元)								
利润(万元)								
税金(万元)								

近二年企业所获荣誉记录	
申请单位意见	本企业自愿采用中华人民共和国国家标准《餐饮企业的等级划分和评定》(GB/T 13391—2009), 并申请评定_____钻级酒家。 法定代表人签字_____ (盖章) _____ 年 月 日
省市等级评定机构意见	(盖章) 年 月 日
全国酒家酒店等级评定委员会意见	(盖章) 年 月 日

现场评审组签字:

附件 3:

中国绿色饭店申请表

申请单位名称	中文				
	英文				
地 址				网址	
总经理		电 话		手机	
联系人		电 话		手机	
职 务		传 真		Email	
内审员		证书编号		手机	
申请单位状况	成立时间:		建筑面积:	上年度营收:	
	员工总数:		客房总数:	餐位总数:	
申请单位要求	初评 ☐ 复评 ☐		评审员培训 ☐	专家咨询评估 ☐	
	其它要求				
申请单位意见	(单位签章) 年 月 日				

附件 4:

国家级绿色餐饮企业申请表

申请单位名称	中文				
	英文				
地 址				邮 编	
总 经 理		电 话		传 真	
联 系 人		电 话		手 机	
职 务		传 真		Email	
网 址			申请评审时间		
申请单位 状况	成立时间:		上年度营业额:	营业面积:	
	员工总数:		包间数量:	餐位总数:	
申请单位 要求	绿色饭店评审 ☐		评审员培训 ☐	专家指导 ☐	
	其它要求				
申请单位 意见	(单位签章) 年 月 日				

附件 5:

餐饮企业的等级划分和评定

(GB/T 13391—2009)

1 范围

本标准规定了餐饮企业等级划分的术语和定义、等级划分的依据和评定方式、等级的评定和管理原则、监督管理原则以及等级评定等要求。

本标准适用于中华人民共和国境内有合法经营资质的餐饮企业。

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 14930.1 食品工具、设备用洗涤剂卫生标准

GB 14930.2 食品工具、设备用洗涤消毒剂卫生标准

GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 19001 质量管理体系 要求（GB/T 19001-2008，ISO 9001：2008，IDT）

食品卫生监督量化分级管理指南 卫法监发[2007]

餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范 中华人民共和国卫生部

餐饮业食品索证管理规定 卫监督发（2007）274号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 餐饮企业 restaurant

即时烹调加工、销售餐饮制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的企业。

4 等级划分与标识

4.1 等级划分

餐饮企业共分为五个等级，即一钻级、二钻级、三钻级、四钻级、五钻级（含白金五钻级）。

4.2 标识

以钻石为餐饮企业的等级标识:一颗钻石表示一钻级、二颗钻石表示二钻级、三颗钻石表示三钻级、四颗钻石表示四钻级、五颗钻石表示五钻级(白金五钻以颜色不同来区分)。钻石的颗数越多,表示餐饮企业的级别越高。

5 等级划分的依据和评定方式

5.1 等级划分的依据包括餐饮企业建筑特点、设备设施条件、菜品质量、服务能力、管理水平、技术力量以及食品安全和环境卫生状况等。

5.2 餐饮企业等级的具体要求见附录 A。

5.3 餐饮企业等级评定方法应符合 GB/T 19001 的要求,评分细则见附录 B。

6 等级的评定和管理原则

6.1 凡申请评定的企业,需在正式经营一年后申请等级评定。企业的分店、附属店和连锁店可在单店运行六个月后申请等级评定,按各店提供服务的综合能力分别评定相应的等级。

6.2 五钻级(含白金五钻级)餐饮企业由全国酒家酒店等级评定机构评审;四钻级、三钻级、二钻级、一钻级餐饮企业由各地酒家酒店等级评定机构评定,评定的结果上报全国酒家酒店等级评定机构。由全国酒家酒店等级评定机构统一批复并公示。地方酒家酒店评定机构负责五钻级(含白金五钻级)餐饮企业的初审和推荐工作。

6.3 企业晋级需获得钻级一年后进行申报,申报白金五钻级的企业应在取得五钻级资格一年后方可申请。

6.4 全国酒家酒店等级评定机构统一制作餐饮企业等级标志牌和证书。

6.5 餐饮企业获得钻级酒家称号后,等级标志牌应悬挂在餐饮企业显著位置。

6.6 等级评定机构每四年对已评定等级的企业进行一次复评,每年进行年检,对等级予以确认。年检和复评工作由各等级评定机构监督落实。不参加年检或复评的企业视同自动放弃,将公告取消其资格并收回标志牌和证书。

6.7 获得等级的餐饮企业应执行信息统计报送制度,履行向各等级评定机构提供不涉及本企业商业机密的经营管理数据的义务。并大力支持和积极参与政府或相关部门组织的有关活动。

7 监督管理原则

7.1 由行业归口管理部门组建全国酒家酒店等级评定机构。

7.2 全国酒家酒店等级评定机构负责制定等级评定的实施办法。

7.3 全国酒家酒店等级评定机构下设监督委员会和专家委员会,对评定工作实行监督管理检查制度。

7.4 全国酒家酒店等级评定机构对出现问题的企业视情况采取以下处理办法:

——已取得等级资格的企业如发生食品安全、人身安全等重大事故,造成不良影响,其所在地酒家酒店评定机构应在权限范围内做出处理并上报情况。全国酒家酒店等级评定机构

根据情节轻重给予警告或通报批评或降低或取消等级的处理,并在相应范围内公布处理结果;获得等级的餐饮企业接到上述通知后,必须认真整改,并在规定期限内将整改情况报告处理机构。

——经全国酒家酒店等级评定机构对晋级或降级或取消等级资格的企业,应立即将原等级标志和证书交还授予机构,由全国酒家酒店等级评定机构做出更换或没收的处理。

——被降级或取消等级的企业。自降级或取消等级之日起一年内,不予恢复或重新评定等级;一年后,方可重新申请评定。

8 等级评定

8.1 评审员与培训

8.1.1 等级评定的现场评审,应由有资格的评审员承担,各地评定机构应配备所需的评审员。

8.1.2 企业申请餐饮企业等级评定应了解本标准的相关规定。

8.2 申请

8.2.1 申请企业可根据餐饮企业等级划分条件提出相应的等级评定申请,填写申请报告并提供真实有效的证明文件,交所在地的酒家酒店等级评定机构。

8.2.2 地方酒家酒店等级评定机构接受企业的申请报告和相关文件后,在15个工作日内就是否可以评定给予企业答复,并上报全国酒家酒店等级评定机构。

8.3 受理

8.3.1 全国酒家酒店等级评定机构确认申请企业符合评定条件后,应在20个工作日内完成评定的准备工作,受理并开始现场评审。

8.3.2 进行现场评审前,应根据不同等级的申请,由相关酒家酒店等级评定机构组织专家进行管理文件审核,当文审通过后,相关酒家酒店等级评定机构通知企业可进行现场评定并协商确定评审时间。

8.4 现场评定

8.4.1 现场评定应有暗访,暗访原则上安排在正式现场评定之前,一般情况下每次暗访不超过二人,可以是评审组的成员或相应的评定机构指派的人员。暗访结果将计入企业评定的总成绩。

8.4.2 对现场评定提出需改进的问题,要求企业在规定的时间内进行整改,整改的结果由各等级评定机构负责跟踪验证。

8.4.3 现场评定的所有文件由评审组汇总上报相应的酒家酒店等级评定机构存档。

8.5 审定

8.5.1 由各等级评定机构组成的专家评审组对评审组长提供的评审文件进行审查。

8.5.2 专家评审组将审查结论提交全国酒家酒店等级评定机构批准。

8.6 公告

由全国酒家酒店等级评定机构不定期在媒体公告评审结果。

(规范性附录)

餐饮企业等级划分条件

A.1 一钻级

A.2 建筑与设备设施基本条件

建筑布局实用合理，设备设施安全、卫生、方便且性能先进，完好率保持100%；装饰、陈设美观大方：

- a) 厨房面积与餐厅面积相适应；
- b) 有店名、店徽并悬挂在醒目处；
- c) 有无障碍的设施；
- d) 有符合仓储条件的原材料库房；
- e) 餐厅和厨房之间有隔味的设施。

A.3 环境保护和安全卫生条件

按现行的消防、卫生、安全法规和标准要求配备设备设施和各种应急预案；按照《食品卫生监督量化分级管理指南》规定的B级水平。

A.4 餐厅

设备设施条件

- a) 有接待不少于80人同时就餐的餐厅；
- b) 雅间数2间；
- c) 人均餐位面积不小于1.5m²；
- d) 有配套的桌椅、用具、餐具、茶具、酒具；
- e) 有空调或供暖设施；
- d) 装饰陈设应符合A.1.1的要求。

应提供的服务

- a) 供应品种有特色，或有传统风味；
- b) 供应方便快捷，符合食品卫生要求；
- c) 品种口味纯正，质感保持不变；
- d) 营业结束时间不早于21时。
- e) 提供一次性结帐服务，可接受刷卡消费。

A.4.1 厨房

设备设施条件

- a) 厨房布局应符合出品工艺流程；
- b) 厨房地面采用有效防滑的材料，墙面干净整洁；
- c) 烹调间、凉菜间、洗碗间分设，有专用消毒设备，应符合GB 14930.1、GB 14930.2和GB 14934标准规定；

- d) 有冷藏、冷冻设备;
- e) 有较好的通风排烟设施。

应提供的服务

- a) 符合食品卫生要求;
- b) 能满足客人对出品时间的要求。

A.5 公共区域

- a) 有宾客使用的公共卫生间;
- b) 有规范的公共标识;
- c) 所有的设备设施应满足 A.1.1。

A.6 服务质量要求

- a) 建立健全岗位职责和服务质量标准;
- b) 各岗位的服务工作应提供规范化服务;
- c) 所有的工作人员树立诚实有信,保持热情、周到、乐于相助的服务态度和优质高效的服务质量。

A.7 二钻级

A.8 建筑与设备设施基本条件

建筑布局实用合理,设备设施安全、卫生、方便且性能先进,完好率保持100%;装饰、陈设美观大方:

- a) 厨房面积与餐厅面积相适应;
- b) 有店名、店徽挂在醒目处;
- c) 有无障碍的设施;
- d) 有空调或供暖设施;
- e) 有符合仓储条件的原材料库房。

A.9 环境保护和安全卫生条件

- a) 按现行的消防、卫生、安全法规和标准要求配备设备设施和各种应急预案;
- b) 有符合规定的排污、除尘设施、垃圾存放设备。按照《食品卫生监督量化分级管理指南》卫生等级达到B级水平。

A.10 餐厅

设备设施条件

- a) 有接待不少于120人同时就餐的餐厅;
- b) 宴会雅间不少于5间;
- c) 人均餐位面积不小于 1.6m^2 ;
- d) 有配套的桌椅、用具、餐具、茶具、酒具;
- e) 有适宜的照明设施;

- f) 室温能够根据客人需求调节;
- g) 晚间营业时间不早于 21 时;
- h) 装饰陈设应符合 A.2.1 的要求。

应提供的服务

- a) 供应菜点品种不少于 100 种;
- b) 中级以上餐厅服务员不少于 20 %;
- c) 应有具备相应资格的服务人员管理日常的接待服务工作;
- d) 提供一次性结帐服务, 可受理国内发行的各类银行卡。

A. 10. 1 厨房

设备设施条件

- a) 厨房布局符合菜点出品工艺流程;
- b) 厨房地面采用有效防滑的材料, 墙面干净整洁;
- c) 各部门符合卫生法规和有关标准的要求;
- d) 有专用消毒设备并能满足使用; 应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 和 GB 14934 标准规定;
- e) 有冷藏、冷冻设备;
- f) 有通风排烟设施, 应符合 GB 16153。

应提供的服务

- a) 应由具备相应资质的厨师长带班操作;
- b) 高级工和中级工所占同工种比例的 5% 和 20 %;
- c) 有营养配餐人员, 能对菜点进行营养分析;
- d) 菜点有明确的质量标准、投料标准, 并严格按标准执行;
- e) 供应品种应有很好的感官性状, 火候得当、口味纯正, 符合食品卫生, 具有良好的营养价值;
- f) 能满足客人对出品时间的要求;
- g) 有 8 种以上招牌菜;
- h) 明示禁止使用《中华人民共和国野生动物保护法》所规定受保护的原料。

A. 10. 2 公共区域

- a) 有停车条件;
- b) 有供宾客使用的卫生间;
- c) 有规范的公共标识;
- d) 有烟感报警系统;
- e) 有自动喷淋系统;
- f) 所有的设备设施应满足 A.2.1 的要求。

A. 10. 3 服务质量要求

- a) 按照 GB/T 19001 标准的要求建立质量管理文件化体系, 有较完整的质量记录;

- b) 各岗位的服务工作应按照服务操作规程，提供规范化服务；
- c) 所有的工作人员树立诚实有信，爱岗敬业，守职尽责，注重效率的服务意识，讲究仪表仪容和礼节礼貌，服务技能娴熟，保持热情、周到、乐于相助的服务态度和优质高效的服务质量；
- d) 各岗位的工作人员应有受培训经历和熟练的岗位技能；
- e) 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员。

A. 11 三钻级

A. 11.1 建筑与设备设施基本条件

建筑布局实用合理，设备设施安全、卫生、方便，性能先进，完好率保持100%；装饰、陈设美观大方：

- A. 11.2 厨房面积与餐厅面积相适应；
- A. 11.3 有空调或供暖设施；
- A. 11.4 有符合仓储条件的原材料库房；
- A. 11.5 餐厅和厨房之间有隔味的设施；
- A. 11.6 有无障碍的设施设备；
- A. 11.7 能提供员工就餐、更衣、洗浴的条件。

A. 11.8 环境保护和安全卫生条件

- a) 按现行的消防、卫生、安全法规和有关标准要求配备设备设施和各种应急预案；
- b) 有符合绿色环保要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备。按照《食品卫生监督量化分级管理指南》卫生等级达到B级水平。

A. 11.9 前厅

设备设施条件

- a) 有独立于就餐环境之外供客人等候和休息的前厅；
- b) 有预订餐位（雅座）的示意栏；
- c) 装修陈设应符合A3.1的要求。

应提供的服务

- a) 设值班经理，协调前厅接待工作；
- b) 有迎宾员，负责迎送客人，引领客人到位就餐；
- c) 提供残疾人特殊服务。

A. 11.10 餐厅

设备设施条件

- a) 有接待120人同时就餐的餐厅；
- b) 宴会雅间不少于8间；
- c) 人均餐位面积不小于1.6m²；

- d) 有配套的桌椅、用具、餐具、茶具、酒具；
- e) 有适宜的照明设施；
- f) 室温能够根据客人需求调节；
- g) 装饰陈设符合 A.3.1 的要求。

应提供的服务

- a) 有高级餐厅服务员负责日常的接待服务工作；
- b) 中级以上餐厅服务员不少于 30 %；
- c) 供应菜点品种不少于 100 种（或有单项成套特色品种）；
- d) 应有具备相应资质的服务人员管理日常的接待服务工作；
- e) 提供一次性结帐服务，可受理国内发行的各类银行卡。

A. 11. 11 厨房

设备设施条件

- a) 厨房布局符合菜点出品工艺流程，卫生、科学、环保；
- b) 厨房地面采用有效防滑的材料，墙面干净整洁；
- c) 各部门符合卫生法规和有关标准的要求；
- d) 有专用消毒设备并能满足使用，应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 和 GB 14934 标准规定；
- e) 声、渣、水、气符合国家相关规定，具有节能功效；
- f) 有冷藏、冷冻设备；
- g) 有良好的通风排烟设施；
- h) 排污设施符合卫生要求。

应提供的服务

- a) 应由具备相应资质的厨师长带班操作；
- b) 高级工和中级工所占同工种比例的 10 %和 40 %；
- c) 有营养配餐人员，并对菜点进行营养分析；
- d) 菜点有明确的质量标准、投料标准，并严格按标准执行；
- e) 供应品种应有很好的感官性状，且火候得当、口味纯正，符合食品卫生、质量标准；
- f) 能满足客人对出品时间的要求；
- g) 有 12 种以上招牌菜或特色菜；
- h) 明示禁止使用《中华人民共和国野生动物保护法》所规定受保护的原料。

A. 11. 12 公共区域

- a) 有停车条件；
- b) 有供宾客使用的卫生间；
- c) 有规范的公共标识；
- d) 有烟感报警系统；
- e) 有自动喷淋系统；

- f) 有绿色植物摆设;
- g) 所有的设备设施应满足 A.3.1 的要求。

A. 11. 13 服务质量要求

- a) 按照 GB/T 19001 标准的要求建立质量管理文件化体系, 有较完整的质量记录;
- b) 各岗位的服务工作应按照服务操作规程, 提供规范化服务;
- c) 所有的工作人员树立诚实有信, 爱岗敬业, 守职尽责, 注重效率的服务意识, 讲究仪表仪容和礼节礼貌, 服务技能熟练, 保持热情、周到、乐于相助的服务态度和优质高效的服务质量;
- d) 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能;
- e) 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员。

A. 11. 14 选择项目(共20项, 至少具备6项)

- a) 有背景音乐系统;
- b) 有闭路电视监控系统;
- c) 有庭院花园或室内园林环境;
- d) 有点菜系统;
- e) 采用五常管理法;
- f) 有定期的歌舞表演;
- g) 应用先进适宜的通讯设备;
- h) 通过 ISO 9001 认证;
- i) 通过 ISO 18000 认证;
- j) 通过 ISO 14000 认证;
- k) 通过 HACCP 认证;
- l) 连续经营年限在 15 年以上;
- m) 连锁店经营模式(直营店 3 个以上);
- n) 有中国烹饪名师、大师;
- o) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉;
- p) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌;
- q) 积极采用节能节水设备, 节能设施达到国家先进水平;
- r) 有酒后代驾服务;
- s) 有观光电梯;
- t) 有婴儿看护室及儿童娱乐室。

A. 12 四钻级

A. 12. 1 建筑与设备设施基本条件

建筑布局科学合理，精致周密，接待服务功能完善齐备，设备设施舒适、方便、安全，性能先进，质地高档，完好率保持100%；装饰、陈设的材质体现饮食文化，特色突出：

A. 12.2 营业面积不少于1000m²，厨房面积与餐厅面积相适应。

A. 12.3 有集中空调系统，自备有发电系统或双路供电系统。

A. 12.4 有符合仓储条件的原材料库房。

A. 12.5 餐厅和厨房之间具有有效的隔音隔味的设施。

A. 12.6 有无障碍的设施设备；

A. 12.7 能提供员工就餐、更衣、洗浴的条件。

A. 12.8 环境保护和安全卫生条件

a) 按现行消防、安全、卫生法规和标准配备的必要设备设施；

b) 有符合绿色环保要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备；

c) 积极引进先进的水、电、气、煤、油节能设备、技术和管理方法，采用节能标志产品，提高能源使用效率并有定额标准和监测对比分析；

d) 应建立食品安全和防火、防盗、防毒的管理机制，并有应急预案；

e) 有健全的卫生制度、检查制度及奖惩制度，有食品卫生管理组织机构及专职卫生管理人员，按照《食品卫生监督量化分级管理指南》卫生等级达到A级水平。

A. 12.9 前厅

设备设施条件

a) 有供客人等候的设备设施；

b) 设有中外文标识的订餐处和有预订餐位(雅座)的示意栏；

c) 装修陈设应符合A.4.1的要求。

应提供的服务

a) 设大堂经理，协调接待工作；

b) 有迎宾员，负责迎送客人，引领客人到位就餐，并代客预订和安排出租车；

c) 提供店内寻人服务、残疾人特殊服务；

d) 提供中外文的餐饮企业服务项目介绍、宣传品、各式菜单（价目表）、报刊杂志；

e) 能用普通话和外语进行接待。

A. 12.10 餐厅

设备设施条件

a) 有接待150人同时就餐的宴会厅或多功能厅；

b) 有供80人同时就餐的中型宴会厅或多功能厅；

c) 宴会雅间不少于15间；

d) 宴会雅间每个餐位平均面积不小于2m²，零点餐厅每个餐位平均面积不小于1.8m²；

e) 各楼层有备餐间；

f) 桌椅、用具、餐具、茶具配套高档；

- g) 照明度适宜，能很好地反映食品的感官性状，并能烘托就餐气氛；
- h) 能够根据客人就餐的需要调节适宜的温度；
- i) 装修陈设应符合 A.4.1 的要求。

应提供的服务

- a) 供应菜点品种不少于 150 种（或有单项成套特色品种）；
- b) 有高级服务员组织接待工作；
- c) 中级以上餐厅服务员不少于全体餐厅服务人员的 20%；
- d) 有专门的点菜人员，并有用外语介绍菜点、接待外宾的服务人员；
- e) 能提供大型宴会、主题宴会服务；
- f) 能按客人的要求提供分餐服务；
- g) 向客人出示结账单并提供一次性结账服务，可接受刷卡消费。

A. 12. 11 厨房

设备设施条件

- a) 厨房布局符合菜点出品工艺流程，卫生、科学、环保；
- b) 厨房地面采用有效防滑的材料，墙面满铺瓷砖，顶部有防污染处理；
- c) 排污设施装修高档，符合卫生要求；
- d) 开生间、初加工间、烹调间、冷荤间、面点间、洗碗间独立分设并符合卫生法规和有关标准的要求；
- e) 有专用消毒设备或消毒专柜和消毒池，应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 和 GB 14934 标准规定；
- f) 声、渣、水、气符合国家相关规定，具有节能功效；
- g) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备；
- h) 工具用品的材质以不锈钢为主；
- i) 厨房的温度以正常的室温为宜；
- j) 有空气消毒设施。

应提供的服务

- a) 由烹调大师或名师担任厨师长或行政总厨带班操作；
- b) 高级烹调师和中级烹调师所占同工种比例为 15% 和 50%；
- c) 有营养配餐专职或兼职人员，对常年供应菜点进行营养分析并有档案记录；
- d) 供应品种应有很好的感官性状，且火候得当、口味纯正、主味突出，符合食品卫生、质量标准；
- e) 能满足客人对出品时间的要求；
- f) 有省市级以上的相关组织认定或市场认可的名菜名点达到 15 种以上；
- g) 明示禁止使用《中华人民共和国野生动物保护法》所规定受保护的原料。

A. 12. 12 公共区域

设备设施条件

- a) 有方便的停车条件;
- b) 有四层以上的营业餐厅, 应设有与接待能力相适应的高质量客用电梯;
- c) 每楼层有供宾客使用的公共卫生间, 其中厕间和洗手间, 厕位之间均应设有隔断;
- d) 分设客用、员工和进货通道;
- e) 有规范的公共标识;
- f) 有烟感报警系统;
- g) 有自动喷淋系统;
- h) 有绿色植物摆设;
- i) 所有的设备设施应满足 A.4.1 的要求。

应提供的服务

- a) 公共卫生间应提供高档的卫生用品和服务;
- b) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁。

A. 12. 13 服务质量要求

- a) 按照 GB/T 19001 标准建立质量管理的文件化体系, 有完整的质量记录;
- b) 各岗位的服务工作严格按照服务操作规程, 提供规范化服务;
- c) 所有的工作人员树立诚实有信, 爱岗敬业, 守职尽责, 注重效率的服务意识, 讲究仪表仪容和礼节礼貌, 服务技能娴熟, 保持热情、周到、乐于相助的服务态度和优质高效的服务质量;
- d) 各岗位的工作人员应有受培训经历和熟练的岗位技能;
- e) 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员。

A. 12. 14 选择项目 (共20项, 至少具备8项)

- a) 有背景音乐系统;
- b) 有闭路电视监控系统;
- c) 有庭院花园或室内园林环境;
- d) 有点菜系统;
- e) 采用五常管理法;
- f) 有定期的歌舞表演;
- g) 应有先进适宜的通讯设备;
- h) 通过 ISO9001 认证;
- i) 通过 ISO18000 认证;
- j) 通过 ISO14000 认证;
- k) 通过 HACCP 认证;
- l) 连续经营年限在 15 年以上;
- m) 连锁店经营模式 (直营店 3 个以上);

- n) 有中国烹饪名师、大师；
- o) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉；
- p) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌；
- q) 积极采用节能和节水设备；节能设施达到国家先进水平；
- r) 有酒后代驾服务；
- s) 有观光电梯；
- t) 有婴儿看护室及儿童娱乐室。

A. 13 五钻级(含白金五钻)

A. 13.1 建筑与设备设施基本条件

建筑物结构良好，主题鲜明，外观造型独具一格。建筑布局符合餐饮加工和服务流程，精致周密；接待服务功能完善齐备；设备设施安全、方便、舒适、环保且性能先进，质地高档，完好率保持 100%；装饰、陈设充分体现饮食文化，特色突出：

A. 13.2 五钻级餐厅营业面积不少于1500m²，白金五钻餐厅营业面积不少5000m²；五钻级厨房面积与餐厅面积之比不小于0.3: 1，白金五钻厨房面积与餐厅面积之比不小于0.4: 1。

A. 13.3 有中央空调系统或分体空调，自备有发电系统或双路供电系统，电脑联网系统，二次供水系统；

A. 13.4 有符合仓储条件的原材料库房，并能分类单独存储；

A. 13.5 餐厅和厨房之间具有有效的隔音隔味的设施；

A. 13.6 有无障碍的设施设备；

A. 13.7 能提供完善的员工独立就餐、更衣、洗浴、住宿的条件；

A. 13.8 白金五钻有食品检验室。

A. 13.9 环境保护和安全卫生条件

- a) 按现行消防、安全、卫生法规和标准配备的必要设备设施；
- b) 有符合绿色环保要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备；
- c) 积极引进先进的水、电、气、煤、油节能设备、技术和管理方法，采用节能标志产品，提高能源使用效率，并有定额标准和监测对比分析；
- d) 应建立防火、防盗、防各类事故的的管理机制和应急预案；
- e) 有健全的卫生制度、检查制度及奖惩制度，有食品卫生管理组织机构及专职卫生管理人员，并应符合《食品卫生监督量化分级管理指南》的要求，卫生等级达到 A 级水平。

A. 13.10 前厅

设备设施条件

- a) 有独立于就餐环境之外面积宽敞的接待前厅；
- b) 设有中外文标识的订餐处，具备预订、接待洽谈等服务功能；
- c) 有舒适的可供宾客等候的场所；

- d) 有预订餐位(雅座)的示意栏;
- e) 装饰陈设应符合 5.1 的要求。

应提供的服务

- a) 设大堂经理, 协调前厅接待工作;
- b) 有迎宾员, 在营业时间内迎送客人, 引领客人到位就餐, 并代客预订和安排出租车;
- c) 提供店内寻人服务和残疾人特殊服务;
- d) 应提供中外文的餐饮企业服务项目宣传品、各式菜单(价目表)、报刊杂志 2 种以上; 拥有企业自己办的企业杂志或刊物;
- e) 能用普通话和外语进行接待服务;

A. 13. 11 餐厅

设备设施条件

- a) 五钻级有接待 200 人同时就餐的宴会厅或多功能厅, 白金五钻级有接待 300 人同时就餐的宴会厅或多功能厅;
- b) 有供 100 人同时就餐的中型宴会厅或多功能厅;
- c) 有特色豪华宴会厅, 白金五钻级特色豪华宴会厅不少于 500 m²;
- d) 五钻级宴会雅间不少于 25 间, 白金五钻级不少于 40 间;
- e) 五钻级雅间人均餐位面积不小于 2.5 m², 宴会零点餐厅人均餐位面积不小于 2 m²; 白金五钻级雅间人均餐位面积不小于 4 m², 宴会零点餐厅人均餐位面积不小于 2.5 m²;
- f) 五钻级至少每二个雅间有一个备餐间, 白金五钻级每个雅间有备餐间;
- g) 应配置高档符合企业文化特色的桌椅、用具、餐具、茶具等;
- h) 照明度适宜, 能很好地反映食品的感官性状, 并能烘托就餐气氛;
- i) 能够根据客人就餐的需要调节适宜的温度, 设有吸烟区和非吸烟区;
- j) 装修陈设符合 A.5.1 的要求。

应提供的服务

- a) 五钻级(含白金五钻级)供应菜点品种不少于 200 种(或有单项成套特色品种);
- b) 有餐厅服务技师组织日常的接待服务工作;
- c) 高级以上餐厅服务员不少于全体餐厅服务人员的 10%;
- d) 中级以上餐厅服务员五钻级不少于全体餐厅服务人员的 30%, 白金五钻级不少于 50%;
- e) 服务人员能用外语介绍菜点和接待服务, 并能提供手语服务;
- f) 向客人出示结账单并提供一次性结账服务、可受理各类银行卡;
- g) 雅间实行分餐制, 散座提供分餐用餐具或能按客人的要求提供分餐服务;
- h) 能提供大型宴会、酒会、自助餐、冷餐会等服务。

A. 13. 12 厨房

设备设施条件

- a) 厨房布局符合菜点出品工艺流程, 卫生、科学、环保;

- b) 厨房地面采用有效防滑的高档材料，墙面铺满瓷砖，顶部有防污染处理；
- c) 排污设施装修高档，符合卫生要求；
- d) 开生间、初加工间、烹调间、冷荤间、面点间、洗碗间独立分设并符合卫生法规和标准的要求；
- e) 有先进的专用消毒设备或消毒专柜，能保证并满足餐具消毒量，并应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 和 GB 14934 标准规；
- f) 声、渣、水、气符合国家相关规定，具有节能功效；
- g) 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备；
- h) 工具用品的材质以优质不锈钢材质为主；
- i) 厨房的温度以正常的室温为宜，冷荤间温度应在 25℃ 以下。

应提供的服务

- a) 由烹调大师或名师担任厨师长或行政总厨带班操作；
- b) 五钻级高级烹调师占同工种比例的 20%，白金五钻级占有 25%；
- c) 五钻级中级烹调师占同工种比例的 50%，白金五钻级占 65%；
- d) 中级以上面点师占同工种人员的 40%；
- e) 有营养配餐专职人员，对常年供应的菜点进行营养分析并有档案记录；
- f) 菜点有明确的质量标准、投料标准，并严格按标准执行；
- g) 供应品种应有很好的感官性状，火候得当、口味纯正、主味突出，符合食品卫生和相关的质量标准；
- h) 能满足客人对出品时间的要求；
- i) 有省市级以上相关组织认定或市场认可的具有品牌效应的名菜名点，五钻级（含白金五钻级）不少于 20 种；
- j) 明示禁止使用《中华人民共和国野生动物保护法》所规定受保护的原料。
- k) 食品加工中心配送食品应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》。

A. 13. 13 公共区域

设备设施条件

- a) 能提供方便的停车条件；
- b) 有四层以上的营业餐厅，应设有与接待能力相适应的高质量客用电梯；
- c) 每楼层有供宾客使用的公共卫生间，其厕间与洗手间，厕位之间均应设有隔断；
- d) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅宽敞；
- e) 分设客用通道和员工及进货通道；
- f) 有规范、精致的公共标识；
- g) 有烟感报警系统；
- h) 有自动喷淋系统；
- i) 有美观高雅的绿色植物摆设；

- j) 所有的设备设施应满足 A.5.1 的要求。

应提供的服务

- a) 卫生间应提供高档的卫生用品和服务；
b) 宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生。

A. 13. 14 服务质量要求

- a) 按照 GB/T19001 建立质量管理的文件化体系，有完整的质量记录，有预防和改进的措施；
b) 严格按照服务操作规程，提供规范化服务；
c) 所有的工作人员树立诚实有信，爱岗敬业，守职尽责，注重效率的服务意识，讲究仪表仪容和礼节礼貌，服务技能娴熟，保持热情、周到、礼貌、乐于相助的服务态度和优质高效的服务质量；
d) 各岗位的工作人员应有受培训经历和熟练的岗位技能；
e) 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员；
f) 采购进货严格按《餐饮业食品索证管理规定》执行。

A. 13. 15 选择项目（共20项，五钻级至少具备12项，白金五钻16项）

- a) 有背景音乐系统；
b) 有闭路电视监控系统；
c) 有庭院花园或室内园林环境；
d) 有点菜系统；
e) 采用五常管理法；
f) 有定期的歌舞表演；
g) 应用先进适宜的通讯设备；
h) 通过 ISO9001 认证；
i) 通过 ISO18000 认证；
j) 通过 ISO14000 认证；
k) 通过 HACCP 认证；
l) 连续经营年限在 15 年以上；
m) 连锁店经营模式（直营店 3 个以上）；
n) 有中国烹饪名师、大师；
o) 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉；
p) 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌；
q) 积极采用节能和节水设备，节能设施达到国家先进水平；
r) 有酒后代驾服务；
s) 有观光电梯；
t) 有婴儿看护室及儿童娱乐室

附件 6:

绿色饭店国家标准

(GB/T21084-2007)

1 范围

本标准规定了绿色饭店相关术语及定义、基本要求、绿色设计、安全管理、节能管理、环境保护、健康管理和评定原则。

本标准适用于从事经营服务的饭店。餐饮企业可参照有关条款执行。

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。

GB5749 生活饮用水卫生标准

GB8978 污水综合排放标准

GB9663 旅店业卫生标准

GB12348 工业企业厂界噪声标准

GB13271 锅炉大气污染物排放标准

GB15316 节能检测技术通则

GB/T18883 室内空气质量标准

GB/T19001 质量管理体系要求 (IDT ISO9001:2000)

GB/T22000-2006 食品安全管理体系

食品链中各类组织的要求 (ISO22000:2005,IDT)

GB/T24001 环境管理体系要求及适用指南 (ISO14001:2004,IDT)

GB/T28001 职业健康安全管理体系规范 (neq OHSAS18001:1999)

中华人民共和国固体废物污染环境防治法中华人民共和国主席令第 58 号 (2004 年 12 月 29 日)

公共场所集中空调通风系统卫生管理办法卫监督发[2006]53 号

公共场所集中空调通风系统卫生规范卫监督发[2006]58 号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 饭店 Hotel

向消费者提供住宿、饮食以及相关综合服务的企业。包括酒店、宾馆、旅店、旅馆、度假村、招待所、培训中心等。

3.2 绿色饭店 Green Hotel

在规划、建设和经营过程中，坚持以节约资源、保护环境、安全健康为理念，以科学的设计和有有效的管理、技术措施为手段，以资源效率最大化、环境影响最小化为目标，为消费者提供安全、健康服务的饭店。

3.3 绿色设计 Green Design

将节约资源、保护环境的因素纳入饭店设计环节之中，帮助确定设计的决策方向，减少资源消耗和对环境的影响。

3.4 环境方针 Environment Policy

由最高管理者就组织的环境绩效所证实表述的总体意图和方向。

3.5 绿色消费 Green Consumption

消费者在消费过程中，主动选择有益于资源节约、环境保护的产品和服务，减少或消除对环境的污染，降低资源和能源的消耗。

3.6 绿色行动 Green Action

企业按照指定的计划，为向广大社会公众传播绿色饭店相关知识，以及调整自身经营方式，加强能源节约、环境保护而采取的一系列活动。

3.7 清洁生产 Clean Production

采取改进设计、使用清洁的能源和原料、采用先进的工艺技术和设备、改善管理、综合利用等措施，从源头削减污染，提高资源利用效率，减少或避免生产、服务和产品使用过程中污染物的产生和排放，以减轻或者消除对人类健康和环境的危害。

3.8 危险废物 Hazardous Waste

列入国家危险废物名录的废物。

注：参考《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

4 等级划分及标识

4.1 根据饭店在节约资源、环境保护和提供安全、健康的产品和服务等方面取得不同程度的效果，绿色饭店分为五个等级。绿色饭店评定细则具体见附录 A。

4.2 用银杏叶标识，从一叶到五叶，五叶级为最高级。

5 基本要求

5.1 遵守建设和运营中涉及的节能、环保、卫生、防疫、安全、规划等法律、法规和标准的要求。

5.2 制定环境方针，明确绿色行动目标和可量化指标，并有完善的经营管理制度保障执行

5.3 有相应组织机构，有绿色行动的考核及奖励制度，有高层管理者具体负责创建活动。

5.4 每年有为员工提供绿色饭店相关知识的教育和培训，包括节能节水、环境保护技术及管理，消防教育，职业安全教育和食品安全教育。

5.5 提供绿色行动的预算资金及人力资源的支持。

5.6 有倡导节约资源、环境保护和绿色消费的宣传行动以营造绿色消费环境的氛围，对消费者的节约、环保消费行为能够提供多项鼓励措施。

5.7 近三年内无安全事故和环境污染超标事故。

6 绿色设计

6.1 环境设计

6.1.1 选址远离高辐射、高污染地区。

6.1.2 设计中充分体现当地自然、人文和谐和对生物多样性的保护。

6.1.3 不造成当地生态环境的破坏。

6.2 建筑设计

6.2.1 设计中体现节能省地，无建筑空间的浪费。

6.2.2 有隔热、降噪、保温材料的设计与运用。

6.2.3 有自然采光的设计与运用。

6.2.4 采用环保、安全、健康的建筑材料和装修。

6.3 流程设计

6.3.1 有积极利用地热能、太阳能、风能、水能等可再生能源和替代能源的设计。

6.3.2 有能源、资源循环利用设计。

6.3.3 有在服务、产品形成过程中清洁生产的设计。

7 安全管理

7.1 有安全生产例会制度和生产安全事故隐患排查制度并执行。

7.2 设备设施安全可靠，危险设备、设施及区域设置栅栏隔离或警示标识提示。

7.3 有公共安全、消防安全、食品安全等突发事件应急预案，并不断完善，定期组织演练。

7.4 有能够覆盖所有营业区域的中英文应急广播，客房和公共区域显著位置有各类应急图示、须知，并至少用规范的中、英文两种文字表示。

8 节能管理

8.1 水、电、气、煤、油等主要能耗部门建立并实施责任制。

8.2 主要用能设备和功能区域安装计量仪表，鼓励饭店按标准 GB15316 要求进行节能测试和能源审计。

8.3 每月对水、电、气、煤、油的消耗量进行监测和对比分析，定期向员工报告。

8.4 定期对空调、供热、照明等用能设备进行巡检和及时维护，减少能源损耗。

8.5 采取先进节能设备、技术和管理方法，采用节能标志产品，提高能源使用效率。

8.6 采用夏津的节水器具、技术和管理方法，减少水资源的消耗。

8.7 采取可再生能源和替代能源，减少煤、气、油的使用。

8.8 公共区域夏季温度设置不低于 26℃，冬季温度不高于 20℃。

9 降耗管理

9.1 减少一次性用品的使用。

9.2 根据顾客意愿减少客房棉织品换洗次数。

9.3 简化客房用品的包装。

9.4 节约用纸，提倡无纸化办公。

9.5 有鼓励废旧物品再利用的措施。

10 环境保护

10.1 遵守国家或地方污染物排放标准，减少污染物排放浓度和排放总量，按照当地环境目标减排直至达到零排放。

10.2 采用先进环保技术和设备。

10.3 选择使用环境标志产品。

10.4 采取措施减少固体废弃物的排放量，固体废弃物实施分类收集，储运不对周围环境产生危害；危险性废弃物及特定的回收物料交有资质机构处理、处置。

10.5 采用有机肥料和天然杀虫方法，减少化学药剂的使用。

10.6 采用本地植物绿化环境。

11 健康管理

11.1 绿色客房

11.1.1 设有无烟客房或无烟楼层。

11.1.2 装修环保。

11.1.3 相对湿度符合 GB/T18883 规定，温度可根据客人需要调整。

11.1.4 有良好的新风系统，封闭状态下无异味。

11.1.5 门、窗、墙壁隔音良好。

11.1.6 提供洁净饮用水，符合 GB/T5749 规定。

11.1.7 客房卫生间内的设备、设施每日进行消毒，卫生符合 GB9663 规定。

11.1.8 放置有益人体健康的绿色植物。

11.2 绿色餐饮

11.2.1 食品加工经营场所按原料的进入、储存、处理、半成品加工、成品供应单向流程布局，功能操作间齐备。

11.2.2 有食品质量控制与保障体系，原料购进、检查、验收制度及记录齐全。

11.2.3 有专职食品安全与卫生管理人员。

11.2.4 采用有机、绿色、无公害食品原料，提供营养平衡食谱。

11.2.5 食品采购、加工、储存、处置及设备、餐器具清洁和消毒程序完善并严格执行。

11.2.6 餐厅设有无烟区和无烟包间。

11.2.7 餐厅内通风良好，无异味。

11.2.8 倡导分餐制，菜单中明示提供大、中、小例服务。

11.2.9 有引导绿色消费、节约消费提示及服务措施。

11.2.10 不以野生保护动植物为食品原料。

11.2.11 餐厨垃圾低温密封保存，并倡导进行无害化处理。

12 绿色宣传

12.1 开展宣传绿色饭店、促进绿色消费的多种形式的社会活动。

12.2 有鼓励客人开展绿色消费的具体计划并实施。

12.3 创建绿色饭店活动有媒体的相关报道。

12.4 创建绿色饭店活动得到客人的支持和赞同，客人对饭店环境的满意程度达到 80%以上（根据征求意见表统计）。

12.5 饭店通过采购、投资等方式促进节能、环保技术的推广和应用，推进绿色消费。

13 绿色饭店的评定

13.1 绿色饭店评定规程

13.1.1 申请与受理

饭店自愿向绿色饭店评定机构递交申请材料，评定机构于规定日期内核实申请材料，并做出受理与否的答复，向受理企业寄发绿色饭店评定标准及相关资料。

13.1.2 自查和改进

饭店根据标准自查并实施改进，在达到相应等级要求后，向评定机构申请评审。

13.1.3 评审

绿色饭店评定机构对申请的饭店进行现场评审。

13.1.4 授牌

对于评审通过的饭店，全国绿色饭店评定机构给予正式批复，并授予相应牌匾和证书。

13.2 评定人员资质

绿色饭店评定人员要求具备系统的饭店管理知识，较强的分析、组织能力，并通过培训取得评审员资格。

13.3 牌匾和证书

13.3.1 绿色饭店牌匾和证书由全国绿色饭店评定机构统一制作核发。

13.3.2 标牌影响消费者明示。

13.4 有效期与复核

13.4.1 绿色饭店评定等级的有效期为四年。

13.4.2 对已经评定的绿色饭店企业，每两年进行一次等级复核。

13.4.3 对降低或复核达不到评定标准的饭店，根据其程度分别给予通报、降级和取消绿色饭店称号处理。