

中国民族贸易促进会 版本号: 1	文件编号 CCPNT-OTOP-P03-RD02 修订次数: 1
---------------------	-------------------------------------

# 《“民族品牌·中国服务”基本规范及评价》编制说明

## (征求意见稿)

### 一、工作简况

#### 1. 任务来源

根据中国民族贸易促进会《关于发布中国民族贸易促进会 2025 年度团体标准项目计划（第七 i 批共 2 项）的通知》（中民贸（2025）113 号）的要求，《“民族品牌·中国服务”基本规范及评价》团体标准为此次制定的计划项目之一，由天津市旅游饭店协会、海南省旅游饭店业协会、广东省酒店行业协会、陕西省旅游住宿业协会、四川省旅游商会、江西省旅游协会饭店分会、西安旅游协会、保定市旅游协会、北京智谕新苑酒店管理有限公司、明宇商旅股份有限公司、成都西藏饭店有限责任公司、青岛海景花园大酒店有限责任公司、四川省人民政府金牛宾馆、广州花园酒店有限公司、河南中州国际酒店集团有限公司、浙江铂诚酒店有限公司、新疆疆畔丽呈酒店管理有限公司、人卫大厦有限公司、苏州恒力酒店管理有限公司、山东舜耕山庄、河南中民思恩科技有限公司等单位组成标准起草工作组，负责《“民族品牌·中国服务”基本规范及评价》标准的制定工作，项目编号为 T/OTOP-202538。计划完成时间为 2026 年 6 月。本项目由中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会提出，中国民族贸易促进会归口。

#### 2. 目的、意义

##### (一) 必要性

制定《“民族品牌·中国服务”基本规范及评价》，是落实品牌强国战略、统一服务标准、规范市场秩序、提升服务质量、增强民族品牌核心竞争力的现实需要，也是彰显中国服务特色、强化文化自信、推动中国服务走向国际的必然要求。

1. 贯彻国家战略。落实品牌强国、高质量发展与国家标准化发展纲要，推动“中国服务”成为国家名片，提升国家软实力。

2. 填补标准空白。当前民族品牌服务缺乏统一、权威、可落地的基本规范，服务水平参差不齐，急需统一标尺。

3. 规范市场秩序。明确服务底线、流程与质量要求，遏制低价无序竞争，优化营商环境，保护消费者合法权益。

4. 提升服务质量。以标准化推动服务规范化、精细化、体系化，提升全行业服务能力与用户体验。

中国民族贸易促进会 版本号: 1	文件编号 CCPNT-OTOP-P03-RD02 修订次数: 1
---------------------	-------------------------------------

5. 做强民族品牌。助力企业提升口碑、强化信任、实现可复制扩张，增强本土品牌核心竞争力与市场认可度。

6. 彰显文化自信。融入中国服务理念与文化内涵，打造有温度、有特色、有辨识度的“中国服务”体系。

7. 支撑国际竞争。形成中国特色服务标准体系，提升民族品牌国际化合规能力，增强国际规则话语权。

8. 服务消费升级。匹配国内消费提质扩容需求，提振消费信心，促进服务业高质量可持续发展。

## （二）目的

制定本标准，旨在统一民族品牌服务基本要求，规范服务行为，提升服务质量，保障消费者合法权益，推动民族品牌服务标准化、品牌化、规范化发展，传承和弘扬中国特色服务文化，增强民族品牌核心竞争力与国际影响力，助力品牌强国建设和服务业高质量发展。

## （三）意义

制定本标准，有利于统一民族品牌服务准则、规范服务行为、提升服务品质，切实保障消费者合法权益，优化服务消费环境；有利于推动民族品牌标准化、品牌化、规范化建设，提升企业管理水平与核心竞争力；有利于传承中华优秀传统文化，彰显中国服务特色，增强文化自信与民族品牌影响力；有利于支撑服务业高质量发展和品牌强国战略实施，促进中国服务提质升级、走向世界。

## 二、主要工作过程

### （一）调研阶段

自 2025 年 6 月 7 日—8 日，““民族品牌·中国服务”基本规范及评价”启动仪式在成都西藏饭店盛大开启。中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会以中国民族品牌饭店为窗口联合旅游饭店行业协会、知名酒店企业等社会资源携手以优质服务为核心驱动力，全力推动中国民族品牌的建设与发展，旨在提升“民族品牌—中国服务”在国内外市场的竞争力与影响力，精心打造具有中国特色且获得国际认可的民族品牌服务标准，实现“民族自信、品牌自信”。同时，为推动“民族品牌”与“中国服务”的深度融合，完善“民族品牌—中国服务”体系，打造具有民族品牌特色的国际化服务水准，由中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会牵头，联合中国民族品牌饭店评定委员会成立了饭店中国服务专业委员会。

自 2025 年 6 月开始，按照团体标准编写要求，中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会联合全国多省市旅游饭店协会、酒店行业协会、旅游住宿业协会、旅游协会，国内多家知

中国民族贸易促进会 版本号: 1	文件编号 CCPNT-OTOP-P03-RD02 修订次数: 1
---------------------	-------------------------------------

名酒店饭店，行业相关院校等机构，组建了专业的调研团队。团队成员涵盖了行业专家、学者、资深酒店服务业从业者等。并于2025年7月3日完成聚焦民族品牌饭店领域的“民族品牌·中国服务建设规划纲要”。此次“民族品牌·中国服务建设规划纲要”基于调研成果，专为民族品牌饭店量身打造，以“擦亮中国服务名片，彰显民族饭店魅力”为目标，为生活性服务业构建了一套针对性强、可落地的发展蓝图。

7月24日，为进一步推动团体标准的可操作性和先进性，本着理论与实践相结合原则，全国首个“中国民族品牌（中国服务）实训基地”在四川省人民政府金牛宾馆挂牌。此举标志着中国酒店业自主服务标准体系建设迈出里程碑一步。基地的落成，为全国酒店业提供了服务升级的关键支点，也为标准的制定提供了重要的数据支撑。

## （二）立项阶段

基于前期大量调研成果，2025年8月18日，由中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会牵头，《“民族品牌·中国服务”基本规范及评价》标准制定项目正式提交立项申请。该申请强调了制定此标准对于生活性服务业在文化遗产与弘扬、产业融合与发展、品牌塑造与推广等方面的重要意义。

2025年8月21日，经过中国民族贸易促进会组织的多轮专家评审，评审专家从行业发展需求、标准制定的可行性、对民族文化遗产的价值和品牌塑造与推广等多个维度进行考量。最终，在充分研讨和论证后，该标准项目顺利通过团体标准立项评审，中国民族贸易促进会发布了《2025年度中国民族贸易促进会团体标准项目计划（第七批共2项）》的通知，《民族品牌-中国服务》团体标准制定工作正式立项，立项编号 T/OTOP-202538，标志该项团体标准制定工作进入实质性推进阶段。

## （三）起草阶段

2026年1月7日，由中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会向全国酒店、餐饮、物业相关单位及个人征集《“民族品牌·中国服务”基本规范及评价》服务体系规范起草单位及起草人活动启动。

2026年1—2月，经筛选，由天津市旅游饭店协会、海南省旅游饭店业协会、广东省酒店行业协会、陕西省旅游住宿业协会、四川省旅游商会、江西省旅游协会饭店分会、西安市旅游协会、保定市旅游协会、北京智谛新苑酒店管理有限公司、明宇商旅股份有限公司、成都西藏饭店有限责任公司、青岛海景花园大酒店有限责任公司、四川省人民政府金牛宾馆、广州花园酒店有限公司、河南中州国际酒店集团有限公司、浙江铂诚酒店有限公司、新疆疆畔丽呈酒店管理有限公司、人卫大厦有限公司、苏州恒力酒店管理有限公司、山东舜耕山庄、

中国民族贸易促进会 版本号: 1	文件编号 CCPNT-OTOP-P03-RD02 修订次数: 1
---------------------	-------------------------------------

河南中民思恩科技有限公司等机构人员组成标准起草执笔组，由中国民族贸易促进会文化旅游工作委员会吴宏华任组长，李原教授任执行组长，并组建了由全国 30 余省市相关部门、旅游饭店协会、酒店协会、住宿业学会、酒店行业重点企业等部门领导和专家组成的起草组专家团队。起草组成立后经起草组成员研究将标准的标题由立项阶段的《民族品牌-中国服务》修改为《“民族品牌·中国服务”基本规范及评价》。

2026 年 2—3 月，项目小组形成了《“民族品牌·中国服务”基本规范及评价》团体标准草案。

2026 年 3 月—4 月，项目小组收集生活性服务业经营、管理、品牌建设等多维度现行要求和现状。项目小组根据调查结果及与现行标准文件的比对，拟订技术指标，并在内部进行沟通、讨论，对标准中有疑问的、不确定的指标要求进行再次确认和优化。

2026 年 4 月 7 日，项目小组组织起草组人员及餐饮行业协会、企业、高校等相关专家、从业人员组织线上研讨会，对标准草案进行研讨，项目小组针对研讨会上参会人员提出的修订意见进行修订和完善。

2026 年 4 月 8 日，项目小组形成标准征求意见稿及编制说明，并提交中国民族贸易促进会申请挂网。

### 三、编制单位和工作组成员及主要内容

#### 1. 编制单位和工作组成员及职责分工

本标准由中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会、天津市旅游饭店协会、海南省旅游饭店业协会、广东省酒店行业协会、陕西省旅游住宿业协会、四川省旅游商会、江西省旅游协会饭店分会、西安市旅游协会、保定市旅游协会、北京智谛新苑酒店管理有限公司、明宇商旅股份有限公司、成都西藏饭店有限责任公司、青岛海景花园大酒店有限责任公司、四川省人民政府金牛宾馆、广州花园酒店有限公司、河南中州国际酒店集团有限公司、浙江铂诚酒店有限公司、新疆疆畔丽呈酒店管理有限公司、人卫大厦有限公司、苏州恒力酒店管理有限公司、山东舜耕山庄、河南中民思恩科技有限公司等单位负责起草。

本标准主要起草人及分工如下：

中国民族贸易促进会 版本号: 1	文件编号 CCPNT-OTOP-P03-RD02 修订次数: 1
---------------------	-------------------------------------

起草人	分工	所在单位
吴宏华	统筹指导	中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会
李原	标准文本执笔起草	四川大学旅游学院
李刚	组织协调	河南中民思恩科技有限公司
何庄龙	技术指导、调研支持	山东省旅游饭店协会
张会发		海南省旅游饭店业协会
王志		河南省旅游协会饭店分会
李亚丽		重庆劲力实业(集团)有限公司、重庆劲力酒店有限公司、重庆市文化和旅游协会
马广巨		河北秀兰集团、河北旅游协会
杨冬梅		保定市旅游协会
周 岚		北京智谛新苑酒店管理有限公司
陈 伟		明宇商旅股份有限公司
李 茂		成都西藏饭店有限责任公司
周泉红		青岛海景花园大酒店有限责任公司
涂晓宇		四川省人民政府金牛宾馆
林振海		广州白天鹅宾馆
韦正东		广州花园酒店
王 志		河南中州国际酒店集团有限公司
周鸿哲		浙江铂诚酒店有限公司
章凌云		新疆疆畔丽呈酒店管理有限公司
赵子仪		北京人卫大厦
张 伟		江西阿米酒店管理有限公司
张旭昌		新疆德瀚酒店管理有限公司
李令红		山东舜耕山庄总经理
曾莉	标准技术内容编制	中国民族贸易促进会文化与旅游工作委员会
朱承强		上海杉达学院管理学院
匡家庆		江苏省旅游学会酒店研究分会
袁 俊		武汉航海职业技术学院
丁晓阳		西安旅游协会 秘书长
刘军		天津市旅游饭店协会
滑蕾		河南省旅游业协会
姜军		江西旅游住宿业协会
项家梅		武汉酒店行业协会/武汉荷田大酒店
薛兵旺		武汉商学院旅游研究院
董春松	标准策划、规范	中国民族贸易促进会

## 2. 解决的主要问题

“民族品牌·中国服务”基本规范团体标准主要解决了我国服务业长期存在的标准不

中国民族贸易促进会 版本号: 1	文件编号 CCPNT-OTOP-P03-RD02 修订次数: 1
---------------------	-------------------------------------

统一、规范不精细、监管不健全，服务质量模糊化、市场竞争无序化，同质化竞争、低水平循环现象突出，以及民族文化内涵难以转化为可量化、可执行、可评定、可传承的行业规范，缺乏具有鲜明中国特色、全球竞争力的服务品牌标准体系等核心问题，同时填补了民族品牌服务领域的标准空白，为培育“中国服务”品牌、提升民族品牌服务质量与国际影响力提供了技术支撑和实施指南。

### 3. 标准主要内容

本文件规定了民族品牌—中国服务基本规范的应用范围、术语定义、总体原则、基本功能、基本要求、基本规范和从业人员资格要求等方面的内容。

### 4. 确定标准主要内容的依据

《民族品牌·中国服务基本规范》团体标准制定依据：《中华人民共和国标准化法》和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》，标准中安全要求指标确定遵守现行食品国家食品安全标准和法律法规的要求。

### 5. 规范性引用文件

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 55036 消防设施通用规范

GB/T 10001 公共信息图形符号

## 四、标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利问题。

## 五、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

该标准将中华优秀传统文化深度融入生活性服务业全流程服务，覆盖多岗位、兼顾标准化与个性化，助力培育兼具文化素养与服务技能的专业人才；既能推动中华文化传播、促进中外文化交流，又能规范行业秩序、提升我国生活性服务业国际竞争力，塑造民族饭店品牌，为行业高质量发展注入新动力，彰显中国服务的文化魅力与品牌价值。

## 六、与国际、国外标准对比情况

本标准没有采用国际标准和国外先进标准。

## 七、与现行相关法律法规、规章及标准，特别是强制性标准的协调性

本标准与现行相关法律法规、规章和相关标准协调一致，符合国家标准化管理的有关规定。

中国民族贸易促进会	文件编号 CCPNT-OTOP-P03-RD02
版本号: 1	修订次数: 1

## 八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在起草过程中尚未出现重大分歧意见，有关单位、专家提出的意见已经得到妥善处理，合理的意见已被采纳，无法采纳的意见给予了相应解释和说明。

## 九、贯彻标准的要求和措施建议

本标准制定后尽快发布。在中国民族贸易促进会的指导下，标准起草组组织利益相关方、企业、事业单位、高校、科研院所进行宣贯工作。

## 十、废止现行相关标准的建议

本标准为首次制定，无废止现行相关标准的建议。

## 十一、其它应予说明的事项

无。