

钦州市

旅游饭店星级评定委员会文件

钦旅星评〔2023〕1号

钦州市旅游饭店星级评定委员会关于做好 2023年度星级旅游饭店复核工作的通知

自贸区钦州港片区协调指导局，各县（区）文化广电体育旅游局：

根据《广西旅游饭店星级评定委员会关于做好2023年度广西星级旅游饭店复核工作的通知》（桂旅星评〔2023〕1号）要求和年度工作安排，为公开客观、有序高效地完成2023年星级饭店复核工作任务，现将有关事项通知如下：

一、指导思想与工作原则

（一）指导思想

认真贯彻《国务院关于印发“十四五”旅游业发展规划的通知》（国发〔2021〕32号）《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》（文旅市场发〔2021〕50号）等要求，以《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010）

实施工作规程为指导,进一步加强星级饭店的管理,维护星级标准的权威性,促进星级饭店服务水平和运营质量的全面提升。

(二) 工作原则

一是认真贯彻实施国家标准,使标准要求落到实处,加大星级饭店的退出力度,使不达到标准要求的饭店退出星级饭店队伍,保持星级饭店整体质量;二是不放松对经济欠发达地区饭店的严格要求,做到不同区域、相同标准,引导饭店重视软件建设,营造让宾客放心、安心、满意的消费环境;三是要全面树立生态文明理念,推进饭店业绿色发展、循环发展、低碳发展。

二、复核范围与重点

(一) 复核范围

市星评委将于2023年4月至10月开展2023年满三年期三星级饭店评定性复核工作,共14家饭店(名单详见附件1)。

(二) 重点内容

1.标准要求的必备项目是否全部达标,坚持实行“必备项目,一项否决”,确保必备项目符合标准要求。

2.饭店在内部结构、设施设备和服务项目等方面进行的调整是否符合相应星级标准,设备设施的维修保养工作是否到位。

3.饭店全员培训制度和体系是否完备且执行有力,培训师资、时间、资金、场所等是否有保障,员工是否能主动为顾客提供专业化、规范化的服务。

4.饭店节能减排工作情况,是否重视高效节能设施设备、新

能源、新技术的引进与应用，全体员工和宾客是否积极参与。

5.饭店近三年是否出现过重大安全事故，在消防、安全、食品卫生等方面是否存在隐患，安全制度和应急机制是否完备并切实有效，是否有违反“守法经营、诚信经营”原则的顾客投诉或相关反应。

6.饭店对外经营部门是否进行了有效监管，其经营活动是否合法合规、诚实守信，其安全、卫生和服务质量等是否符合相应的饭店星级标准。

三、工作方式

市星评委将安排市级星评员对三星级评定性复核饭店采取明查和暗访相结合的方式进行复核检查，重点关注第三方顾客评论网站的在线点评内容，并将顾客投诉较多、业内反映比较差的饭店列为重点暗访对象。为保证评定性复核工作的廉洁高效，各县（区）旅游行政部门和被检饭店不得悬挂横幅、安排迎送等。

四、工作要求

2023年度全市三星级饭店复核工作，严格按照《旅游饭店星级的划分与评定（GB/14308-2010）》的要求开展；各县（区）旅游行政部门要严格依照职责，抓好本县（区）三星级酒店的复核准备工作；各星评员要遵循公平、公正、公开原则，细致检查、严守标准，充分发挥督查、纠正、引导的作用；各复核饭店要积极做好自检自查，及时查找整改不达标问题，做好接受复核检查的准备工作。

（一）三星级饭店复核前准备

各县（区）旅游行政部门要督促本县（区）三星级评定性复核饭店对照标准开展自查。参照全国星评委的有关规定，凡是没有全面停业的三星级复核饭店，一律不得以装修改造等理由申请延期至2024年度复核。

请各县（区）旅游行政部门督促复核饭店如实填写《中国星级饭店评定报告书》和《星级标志满三年期饭店复核登记表》（详见附件2），并向复核饭店转交《市级星评员工作评价表》（详见附件3）。

（二）三星级饭店复核上报材料

执行复核检查任务的市级星评员在确定检查日期后告知市星评办，并于复核检查结束7个工作日内，向市星评办提交如下材料：

- 1.《中国星级饭店评定报告书》（市级星评员完成）。
- 2.饭店满三年期评定性复核检查报告（市级星评员完成）。
- 3.反馈会议原始记录（须根据现场录音整理，市级星评员和饭店总经理共同签字）。
- 4.饭店大堂、最低配置的客房、零点中餐厅、电梯轿厢、楼道（客房楼层）的五寸彩色实景照片各一张（必须由星评员拍摄，勿用饭店印刷宣传品照片）。
- 5.《星级标志满三年期饭店复核登记表》（复核饭店完成）。
- 6.饭店整改情况报告（复核饭店完成）。
- 7.市级星评员工作评价表（复核饭店完成）。

8. 星评员评定工作廉洁自律承诺书（市级星评员完成）。

复核星评员往返受检饭店的交通费以及评定期间在饭店内所发生的合理费用，由受检饭店据实核销；监督员交通费、住宿费及差旅补助由原单位负责报销。

联系人：劳家建，联系电话：3688760、13877733322，邮箱：qzwhsck@qinzhou.gov.cn。

附件：1.2023年钦州市满三年期三星级饭店复核名单

2.星级标志满三年期饭店复核登记表

3.市级星评员工作评价表

4.2023年度钦州市满三年期三星级饭店复核工作分工安排表

5.星评员评定工作廉洁自律承诺书

钦州市旅游饭店星级评定委员会

2023年4月13日

附件 1

2023 年度钦州市满三年期三星级饭店 复核名单

(共 14 家)

序号	县(区)	饭店名称	最近复评时间
1	灵山县	财富大酒店	满三年复核
2		正久大酒店	满三年复核
3		灵山县环宇酒店	满三年复核
4		灵山县伯劳镇金聚景人和大酒店	满三年复核
5	浦北县	广源大酒店	满三年复核
6		浦北县南洋大酒店	满三年复核
7		富丽华大酒店	满三年复核
8		越州大酒店	满三年复核
9	钦南区	海豚大酒店	满三年复核
10		五洲大酒店	满三年复核
11	钦北区	钦州市大海猫酒店花园分店	满三年复核
12		红树林大酒店	满三年复核
13	自贸区钦州港片区	正元大酒店	满三年复核
14		自贸区钦州港片区红树林酒店	满三年复核

附件 2

星级标志满三年期饭店复核登记表

1. 复核基本情况

饭 店 名 称			
开 业 时 间		评星时间	
本次复核时间		星 级	
星 评 员			

2. 近 3 年经营情况

		2021	2022	2023
平均出租率 (%)				
平均房价 (元)				
每间可出租客房平均房价(元)				
营 业 收 入	客房收入			
	餐饮收入			
	其他收入			
	合计			
经营毛利润率 (%)				
全年改造维修投入				
备注:	1.以上各项除特殊说明, 单位均为:	万元;		
	2.保证以上所填信息确切属实, 并对其负责。			
饭店 (盖章)	饭店法人代表签字			
	年 月 日			

附件 3

市级星评员工作评价表

(饭店盖章)

星评员姓名				
受检饭店名称			星级	
抵店时间	年 月 日	离店时间	年 月 日	
工作评价				
评价项目	很好	较好	一般	较差
总评价				
工作态度和职业操守				
星级标准的熟悉程度				
政策水平和饭店业务知识				
工作能力和效率				
提出问题的准确性及建议的科学性				
其他意见:				
总经理签名:				
年 月 日				
注: 此表由受检饭店填写, 总经理签名并加盖公章后, 在检查工作结束一个星期内, 上交市星评委。				

附件 4

2023 年度钦州市满三年期三星级饭店复核工作分工安排表 (共 14 家)

序号	县(区)	饭店名称	最近复评时间	复核小组成员(监督员、星评员)
1	灵山县	财富大酒店	满三年复核	监督员:劳家建 市文化广电体育和旅游局市场管理科负责人 (13877733322) 星评员:陆雨珊 广西英华国际职业学院继续教育学院考培主管 (19977000344) 吴彦蓉 白海豚国际酒店副总经理(15107770517)
2		正久大酒店	满三年复核	
3		灵山县环宇酒店	满三年复核	
4		灵山县伯劳镇金聚景人和大酒店	满三年复核	
5	自贸区	正元大酒店	满三年复核	
6	钦州港片区	自贸区钦州港片区红树林酒店	满三年复核	

7	浦北县	广源大酒店	满三年复核	监督员: 王莹莹 市文化广电体育和旅游局市场管理科正科级干部 (18377789896) 星评员: 石华先 北部湾大学经济管理学院旅游管理教研室主任 (13877728592) 黄大应 钦州市旅游协会会长、红海豚研学旅行教育服务有限公司总经理(15807778595)
8		浦北县南洋大酒店	满三年复核	
9		富丽华大酒店	满三年复核	
10		越州大酒店	满三年复核(停业)	
11	钦南区	海豚大酒店	满三年复核	监督员: 王莹莹 市文化广电体育和旅游局市场管理科正科级干部 (18377789896) 星评员: 石华先 北部湾大学经济管理学院旅游管理教研室主任 (13877728592) 黄大应 钦州市旅游协会会长、红海豚研学旅行教育服务有限公司总经理(15807778595)
12		五洲大酒店	满三年复核(停业)	
13	钦北区	钦州市大海猫酒店 花园分店	满三年复核	监督员: 王莹莹 市文化广电体育和旅游局市场管理科正科级干部 (18377789896) 星评员: 石华先 北部湾大学经济管理学院旅游管理教研室主任 (13877728592) 黄大应 钦州市旅游协会会长、红海豚研学旅行教育服务有限公司总经理(15807778595)
14		红树林大酒店	满三年复核	

附件 5

星评员评定工作廉洁自律承诺书

为进一步贯彻落实中央八项规定精神，强化廉洁自律意识，树立清正廉洁的良好形象，本人郑重做出如下承诺：

一、不收受被评定单位赠送的礼品、礼金、有价证券和支付凭证；

二、不接受被评定单位提供的旅游、娱乐、宴请等活动，不以任何名义向被评定单位报销任何费用；

三、不在评定工作期间参与任何与职务、身份不相称的活动；

四、不搞无实质性内容的相互走访、相互宴请、高消费娱乐活动；

五、不利用评定专家身份的影响和便利谋取不正当利益，不借机做广告拉业务拉赞助，不从事评定工作以外的私人业务。

以上承诺本人将严格履行，自愿接受钦州市文化广电体育旅游局、被评定单位及社会各界的监督。

承诺人：

年 月 日

政府信息公开方式：主动公开

抄送：广西壮族自治区旅游饭店星级评定委员会。

钦州市旅游饭店星级评定委员会

2023年4月13日印发