

星级饭店访查规范》(LB/T006-2006)

前言

为配合《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308-2003)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。

本标准于2006年3月7日首次发布,自2006年3月7日起实施。

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/T14308-2003《旅游饭店星级的划分与评定》

GB/T10001.1《标志用公共信息图形符号》第1部分:通用符号(GB/T1001.1—2000.neg ISO 7001:1990)

GB/T10001.2《标志用公共信息图形符号》第2部分:旅游设施与服务符号(GB/T1001.2—2002.neg ISO 7001:1990)

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《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。

3.3 神秘客人

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，参加检查的访查员均应为 2—3 人。

4.1.4 访查员在店访查时间以住店时间最短为 24 小时，最长为 72 小时。

4.2 访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访查，特殊情况下，由全国旅游星级饭店评定机构安排不定期访查。

4.2.2 访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访查。

4.3 访查权限

4.3.1 白金五星和五星级饭店由全国旅游星级饭店评定机构委派访查员进行访查。

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访查员进行访查。

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访查员进行三星级及其以下星级饭店的访查。

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访查。

4.4 访查依据为本标准的附录 A

4.5 访查程序

4.5.1 访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访查并进行打分。

4.5.2 访查结束时，访查员向饭店管理方出具相应旅游星评饭店评定机构签发的《访查通知书》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（仅限于访查人员个人以访查为目的的消费），同时访查员当面向饭店高层管理人员反馈访查情况。

4.5.3 在针对直接对客部门的访查结束后，若访查员认为必要，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 访查结束后，在 7 个工作日内整理访查打分情况，完成访查报告，向相应旅游星级饭店评定机构汇报访查情况。

4.5.5 各级旅游星级评定机构根据访查报告在一个月对饭店下达处理意见，做出奖惩决定。

5、访查结果的处理

访查结束后，各级旅游星级饭店评定机构应向被查饭店反馈访查情况，并做出相应处理，访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访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 访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 访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访查结果的终审权。

5.4 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)。如其中任何一个大项达标率达不到规定要求，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、变通能力而设置的。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 50%以上

二星级：至少抽查 5 个考核点，合格率 60%以上

三星级：至少抽查 8 个考核点，合格率 70%以上

四星级：至少抽查 12 个考核点，合格率 80%以上

五星级：至少抽查 15 个考核点，合格率 80%以上

白金五星：至少抽查 15 个考核点，合格率 90%以上