

# 江苏省旅游星级饭店评定委员会

苏文旅星评〔2020〕9号

---

## 关于开展2020年度全省旅游星级饭店 复核工作的通知

各市旅游星级饭店评定委员会：

为做好2020年度全省旅游星级饭店复核工作，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

认真贯彻落实中央和省委、省政府关于统筹推进疫情防控和经济社会发展的总体要求，按照全省文化和旅游聚焦高水平融合、高质量发展、高品质生活，坚持一手抓疫情防控、一手抓文旅发展，努力实现疫情防控和文旅发展“双胜利”的总体工作思路，依据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010）标准和《文化和旅游行业安全生产专项整治实施方案》具体要求，持续加强星级饭店的管理，维护星级标准的权威，严防星级饭店发生

安全责任事故，保持星级饭店服务水准和运营质量的平稳。

## **（二）工作原则**

一是要认真贯彻实施星级饭店国家标准，按标准要求对全省星级饭店开展复核工作。工作方式采取复核检查、暗访抽查、游客满意度调查等多种方式，坚决将达不到标准要求的饭店清退出星级队伍，保持星级饭店整体质量水平。

二是要不断督促星级饭店增强安全生产责任、卫生消毒制度的落实，强化底线思维和红线意识。星级饭店要将疫情防控和安全生产贯穿于饭店管理的全过程，切实提高各类突发事件应急处置能力。

三是要积极引导饭店注重市场变化和 demand，创新经营管理。主动对接消费升级和业态创新的机遇实现饭店产品和服务转型升级。星级饭店要努力提升软件服务质量，关注顾客满意度评价，稳步提高对客服务质量。

四是要努力帮助饭店树立生态文明理念，坚决革除滥食野生动物陋习。鼓励星级饭店积极开展节能减排工作，大力推进旅游饭店业绿色发展、循环发展、低碳发展，倡导绿色消费，增强社会责任。

## **二、复核检查范围与重点**

全省星级饭店复核分为年度复核和满三年期评定性复核两类。

### **（一）年度复核**

年度复核采取饭店线上基本信息自查核对、线下安全卫生自查承诺和星评委明查暗访抽查的方式进行。所有星级饭店均须于

2020年8月1日前完成江苏省旅游饭店管理系统内“星级饭店信息”栏信息的核对工作，信息更新要求参照《江苏省旅游饭店管理系统操作手册》；签订《星级饭店安全生产承诺书》（详见附件1）。

各市和县（市、区）负责做好所辖区域内星级饭店年度复核的审查。对经营数据异常、网络评价较低、安全承诺不到位的饭店，各市和县（市、区）可采取明查暗访的方式进行现场检查，一旦发现问题及时向省星评委反馈。省星评委将重点对四、五星级饭店开展明查暗访，对达不到相应标准的星级饭店将分别给予约谈、限期整改、取消星级的处理，并公布处理结果。

## （二）评定性复核

### 1. 五星级旅游饭店

五星级旅游饭店满三年期评定性复核工作将根据全国旅游星级饭店评定委员会安排的时间另行通知。省星评委将通过开展不定期饭店访查的方式，加强五星级饭店的日常监管，督促饭店持续关注服务水准和运营质量的提升。

### 2. 四星级旅游饭店

四星级旅游饭店满三年期评定性复核工作将于2020年8月至12月展开。2020年全省共有68家四星级饭店参加评定性复核（含限期整改饭店），具体名单见江苏省旅游饭店管理系统中“复核任务”栏。饭店如确因疫情原因无法按期进行评定性复核，需向省星评委提出申请。省星评委派专家上门对其安全卫生状况进行评估合格后，可延期至2021年5月前复核。



各市星评委必须要督促本市参加评定性复核的饭店认真对照国家标准开展认真自检自查，及时查找并整改不达标问题，特别是对存在必备项目缺失、卫生不达标、安全存在隐患、忽视维护保养、轻视服务规范、员工服务技能生疏和管理松散等问题的饭店要引起足够重视，对照标准逐条逐项过关，指导饭店做好省级检查前的各项准备工作。

### 3. 二、三星级旅游饭店

各市星评委要认真落实对二、三星级旅游饭店评定性复核工作，饭店如确因疫情原因无法按期复核，可参照四星级复核要求予以适当延期。复核工作中须对照国家星评标准，按照复核重点开展好现场检查，同时在江苏省旅游饭店管理系统中进行评定性复核工作的网上操作。

4. 复核名单中已停业改造的星级饭店可申请延期至2021年复核。

### **(三) 评定性复核重点**

对照 GB/T14308—2010 的标准，对评定性复核的饭店近三年的状况全面衡量考核。通过复核发现星级饭店在复工复产中有价值的创新探索和经验方法，促进全行业学习交流，共克时艰。具体要求如下：

1. 饭店必备项目是否全部达标，住宿核心产品舒适度是否达标，确保评定性复核饭店达到各星级基本标准要求。

2. 饭店在安全、卫生等关键问题上是否落实主体责任，近三年是否发生过重大安全事故。是否认真落实省文化和旅游厅

《关于进一步做好旅游星级饭店安全管理工作的通知》要求，对建筑结构安全、消防安全、工程设备安全、公共卫生安全等方面开展排查；规章制度、操作程序、服务规范和应急预案是否完备有效；是否通过改进完善配套设施设备，加强安全卫生消防和疫情防控等内部责任，切实消除隐患，保证服务质量。

3. 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，设备设施的维修养护工作是否到位。是否能够有效、便捷、安全的发挥其服务功能，是否重视产品和服务的稳定性、舒适度和人性化，是否有违反“守法经营、诚信经营”原则的顾客投诉或相关反映。

4. 饭店对外包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。

5. 饭店是否落实《全国人大常委会关于全面禁止非法野生动物交易、革除滥食野生动物陋习、切实保障人民群众生命健康安全的决定》，严控采购源头，不销售国家禁止的野生动物制品、食品；是否在餐饮服务中推广使用公筷公勺，在中餐服务中推行分餐制。

6. 饭店是否重视高效节能设施设备、新能源、新技术的引进与应用，是否通过使用节能设备、开展能源管理考核和推行合同能源管理等多种方式实现节能降耗；是否不主动提供客房一次性洗漱用品；全体员工和宾客是否积极参与节能减排和绿色环保。

7. 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，员工对专业技能、服务规范、应知应会的掌握是否熟练，饭店复工复产前后是否利用信息技术开展办公和培训以保证员工专业化、规范化的服务。

8. 饭店在复工复产中是否积极开展生产自救，是否关注市场新变化、研究新思路、引进新技术、开发新市场，通过新媒介扩大销售渠道、提升饭店口碑，做好市场复苏的准备。

### 三、复核方式

评定性复核采取明查和暗访相结合的形式进行。复核期间，星评委将重点关注第三方顾客评论网站在线点评内容，并将顾客投诉较多、业内反映较差的饭店列为重点暗访对象。

评定性复核工作结束后，将对参加评定性复核的星级饭店分别作出通过复核、限期整改、取消星级的处理，并予以公告。

### 四、复核要求

**1. 时间安排。**各市须准确掌握参加 2020 年评定性复核星级饭店的准备情况，并按照饭店迎检情况合理做好时间安排，将复核时间申请（详见附件 2）于 7 月 20 日前上报省星评委，省星评委将根据全省疫情防控要求、复核工作安排的饭店实际情况进行合理调配，确保完成全年工作任务。

**2. 复核组织。**各市星评委要严格依照职责，周密部署、严格管理，上门辅导，做好本地区复核准备工作；要充分运用全省旅游饭店管理系统、全省游客满意度调查结果和第三方顾客评论网站的在线点评内容，加强督导，保持星级饭店整体水平。

各家复核饭店要充分认识星评复核工作的重要性，饭店总经



理为第一责任人，组织各部门积极做好自检自查，及时查找并整改不达标问题，做好接受评定性复核检查的准备工作。

**3. 材料准备。**各市星评委要督促并组织受检饭店完成好星级饭店评定性复核的材料准备，督促星级饭店在江苏省旅游饭店管理系统的“星级复核”栏内填报相关信息。具体材料如下：

(1)饭店在管理系统中上传建筑物外观、饭店大堂、最低配置的客房、宴会厅（多功能厅）、楼道（客房楼层）的彩色实景照片；

(2)饭店在管理系统中上传由总经理签字盖章的《星级标志满三年期饭店复核登记表》（详见附件3）；

(3)饭店实事求是地填写《中国星级饭店评定报告书》饭店信息和自评分（一式三份），在管理系统中录入自评分结果；

(4)饭店做好评定性复核反馈会记录，完成反馈会议视频录像（视频资料格式为 mpeg2，分辨率不低于 720\*576，刻录于 DVD 光盘一式两份，光盘上标注饭店名称）；

(5)复核检查工作完成后，饭店完成《星评员工作评价表》《受评饭店星评工作十不准承诺书》（详见附件4、5）和饭店整改报告，于七个工作日内寄送省（市）星评委。

**4. 纪律要求。**各市星评委要严格按照《旅游饭店星级的划分与评定》工作规程和《各星评机构工作“五不准”》规定开展评定性复核工作，不得额外增加饭店负担。各级星评员要严格遵守《饭店星评员工作守则》二十条，厉行节俭，保持清正、廉洁的工作作风。受评饭店要严格遵守《受评饭店星评工作“十不准”》，

以经营常态接受星评复核检查。

请各市星评委于2020年12月31日前，将2020年度本市旅游星级饭店复核工作总结报告以书面（加盖星评委公章）和电子邮件的形式上报至省星评办。

特此通知。

- 附件：1. 星级饭店安全生产承诺书  
2. 各市四星级饭店参加评定性复核时间申报表  
3. 星级标志满三年期饭店复核登记表  
4. 星评员工作评价表  
5. 各星评机构工作“五不准”  
6. 受评饭店星评工作“十不准”承诺书

江苏省旅游星级饭店评定委员会办公室联系方式：

地 址：南京市中山北路255号（邮编210003）

电 话：025-83428002（黄桦）

83421691（余鹏）

邮 箱：18936000092@189.cn

江苏省旅游星级饭店评定委员会

（代 章）

2020年7月2日



## 附件 1

# 星级饭店安全生产承诺书

为牢固树立全省文化和旅游行业安全发展理念，强化问题导向、目标导向、效果导向，按照省文化和旅游厅《文化和旅游行业安全生产专项整治实施方案》要求，提升星级饭店安全管理水平，创造良好的旅游住宿环境，确保旅客生命财产安全，积极落实企业安全生产主体责任，确保星级饭店安全生产形势持续稳定向好。现承诺保证如下：

一、认真贯彻执行国家、省、市、区安全生产相关法律法规，建立健全星级饭店安全责任制和各项规章制度。根据各相关专业执法部门的专业管理要求，完成星级饭店建筑结构安全、工程设备安全、火灾隐患安全、卫生食品安全生产防范工作，并层层落实到具体负责人。

二、严格按照《中国饭店行业突发事件应急规范》建立健全星级饭店突发事件应急预案并定期开展培训演练，员工掌握相关的应急处置和救援知识。建立安全生产例会制度和事故隐患排查制度，制定有效的安全生产措施，加强措施落实情况的日常考核检查。

三、加强星级饭店消防安全“四个能力”建设，开展火灾隐患专项检查。保证消防安全管理制度完善，消防安全岗位职责清楚，安全培训和应急演练机制健全，消防安全智能管控到位。按标准设立微型消防站和组建志愿消防队，并定期组织安全预案演练。

四、落实住宿设施安全和卫生规范，细化疫情防控常态化管理措施。按时对客房及走廊区域开窗通风，保持空气流通。严格家具、家电和卫生洁具的清洁消毒流程，规范客房清扫、杯具洗涤、布草换洗程序，建立客房卫生清洁检查台帐。

五、保障餐饮厨房卫生食品安全。在开放“堂食”和开展“外卖”的区域落实食品安全规章制度、操作程序和服务规范，所有人员持健康证上岗。严格依照食品安全法做到严控采购源头，及时清除过期和腐败变质的食品原料，不提供国家禁止交易的野生动物制品和食品。

六、加强星级饭店内出租场所的安全管理，与承租单位签订安全生产管理协议，明确各自的安全生产管理职责。星级饭店对各承租单位的安全生产工作统一协调、管理，负总责。

七、本承诺书壹式贰份，承诺饭店、市文化广电和旅游局各执一份。

附：星级旅游饭店安全生产检查表

承诺单位：

法定代表人：

单位盖章：

2020年 月 日

# 旅游星级饭店安全生产自查表

单位名称：

检查项目	检查标准	符合要求	存在问题
各类资质 证照	是否齐全（工商、特种行业、卫生、消防许可等）		
	在有效期内		
	不超范围经营		
管理制度 保障	各个岗位应有完备的安全管理制度和管理台账		
	建立企业安全生产应急管理机构		
	安全生产责任分层、分级落实到各个岗位，责任到人到岗		
	部门经理级以上均签订安全生产主体责任承诺书		
	建立健全安全生产应急预案		
	对突发事件具体细分等级，并制定行之有效的应急预案，内容全面，分工明确，程序合理		
	定期开展安全生产应急演练		
	举办各类大型活动或重要接待时是否制定专门的应急预案并采取相应的应急措施		
安全教育 培训	有必要的应急物资投入和储备		
	建立安全教育培训制度		
	制定各类人员的安全培训计划，并按计划进行安全教育培训，对其效果进行评估和持续改进，做好相关培训记录并建立档案		
	员工掌握安全相关的基本知识和技能，遇到突发事件可以快速、安全地处理		
	特定岗位技术工作，如锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等，有相应的工作技术标准的书面说明，岗位从业人员应知悉并熟练操作		
	采取多种形式的活动来促进企业安全文化建设		
建筑物 安全	对新上岗的员工和转岗、离岗一年以上又重新上岗者进行岗前安全教育培训		
	饭店的建筑结构安全性进行彻底排查，发现问题已及时整改，杜绝了各类隐患		
	饭店内工程改造项目完成后已由消防、质量监督管理部门出具安全鉴定报告		
	拟改造项目已聘请专业设计单位进行建筑物结构承载力评估，在改造工程合同中注明安全要求，并在建设管理部门核准备案		



检查项目	检查标准	符合要求	存在问题
安全设施设备	设有消防控制室，24小时专人值班，且做好值班记录；消防设施和器材不得遮挡影响使用或者被挪作他用；通道畅通，防火卷帘门下无杂物，防火门常闭不上锁；消防栓、烟感、喷淋等设施正常；灭火器数量充足、压力正常、保质期内、定期检查；疏散标识齐全、应急照明正常；有禁烟标志，有安全警示标志		
	配电间应当安排专人值班，做好值班记录；有配电线路平面分布图，配电系统操作模拟图，电工有上岗证；有必要的作业工具和劳动用品；无堆放杂物，值班室与配电间分离；配电间的门、窗、电缆沟应当设置防水设施和挡鼠板；配电间灭火设施齐备，安全防护用具完好		
	建立设施设备供应服务商的管理制度，对供应服务商是否进行资格预审、选择、服务前准备、作业过程监督、提供的产品、服务、表现评估、续用等进行有效管理，并建立相关档案		
	安全出口和疏散通道应保持通畅，1m内禁止摆放物品；安全门不得设置门槛，应向疏散方向开启		
	应急广播能覆盖全部营业区域，并能够使用中英文两种语言播放		
外包部门管理	与承租单位签订安全生产管理协议，明确各自的安全生产管理职责		
	对各承租单位安全生产工作统一协调、管理		
客房	客房楼层应配备有效的消防器材，客房配备防毒面具、应急手电等		
	客房门后有消防疏散图，标识清晰		
	客房内烟感报警器完好有效		
	客房内防盗链、防盗锁、窥镜、闭门器等完好有效		
	应急广播有效		
	卫生间内紧急呼叫按钮有效		
	卫生间内有有效的安全防滑措施和明显的安全警示标志		
	客房内所有悬挂式装饰物、灯具等安装稳固，确保安全		
	客房窗户有有效的限位装置		
厨房安全管理	客房阳台及其他区域平台有明显的安全警示标志和有效的防护措施		
	空间布局与流线合理；餐厅与厨房采取有效的隔热、隔音、隔味措施		
	食品的加工与贮藏严格做到生熟分离，操作规范。生熟食品分柜存放，加工工具分别配置		
	洗碗间、粗加工间、切配台等工作区域应放置密封加盖的垃圾桶		
	餐厨垃圾有专门区域存放，位置合理，干净整洁，有专人负责垃圾清运		
	厨房内、灶台上采取有效的通风、排烟措施，效果良好，设施有效，定期维护		
厨房配有燃气报警装置、喷淋装置、烟感（温感）装置和灭火毯，且员工知晓应急程序和处置措施			

检查项目	检查标准	符合要求	存在问题
	厨房地面干燥、清洁、防滑，排水沟畅通，设置防鼠网		
	餐具清洗、消毒、存放符合卫生标准要求，无灰尘、无水渍		
	各类库房温度、湿度适宜，照明、通风设施完备有效，整洁卫生		
	二级库房管理有效，库品存放有序，先进先出，无过期产品		
	采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施		
公共区域	饭店有确保信息安全的有效措施		
	闭路电视监控覆盖饭店主要公共区域，包括电梯、大堂、走廊、停车场等出入口，画面清晰，监控资料保存期不少于30天		
	无障碍设施完好无损，能有效使用		
	饭店出入口玻璃门、玻璃幕墙等有明显的安全警示标志		
	电梯的特种设备使用标志有效		
	电梯内的监控和紧急按钮有效		
	保养和检修电梯时，应有对应的电梯运行控制柜标明“禁止运行”的警示牌，并有详细的维修保养记录或保养卡		
	所有设备机房和管井内清洁整齐无杂物		
	通往后台区域有明显提示，有安全可靠的钥匙管理制度		
	有有毒有害危险品存放、使用的相关管理制度，专人保管		
食品留样管理	垃圾房有害有毒物品处理规范和实施办法		
	建立食品留样机制		
	专人负责。大型宴会、重要接待等有专人留样		
	使用消毒器具留样，每餐、每样食品应留足100g，贴好标签后放入专门的留样冰箱保存48小时		
	建立留样记录：日期、餐次、留样食谱（菜名）、留样数量、留样人等		
安全生产保险	留样冰箱为专用设备，不存放其他物品，保持清洁卫生		
	购买相关保险（雇主责任险、公众责任险、食品安全责任险、财产险等），且在保障期内		
	了解购买保险险种的保障内容与理赔程序		
应急处置机制	发生安全生产事故或问题，有及时有效的处理机制		
	有向相应上级主管部门和相关政府部门及机构的报告程序；		
	有完备的应急沟通计划和公共关系处理流程；		
	能有效处理与客人、员工、上级主管单位、相关政府部门及机构、新闻媒体和社区公众等的信息沟通工作		

检查项目	检查标准	符合要求	存在问题
其他安全管理	健身房有健身器材使用说明书，在醒目处张贴；有专业健身教练；对使用不当、容易造成器材损坏或可能危及人身财产安全的器材、设施等应做出真实的说明和明确的警示，并说明正确使用的办法，以防止危害发生。		
	游泳场馆配备专业救生员和救生设备器材；游泳池水面有明显的水深度、深浅水区警示标识或标志明显的深、浅水隔离带；有醒目的“游泳人员须知”及其他必要的安全警示；有控制人员聚集和疏散的措施，营业区域不得超过最大容纳人数：人工泳池 2.5 m <sup>2</sup> /人，天然泳场 4 m <sup>2</sup> /人		
	从业人员应当严格遵守安全生产规章制度和操作规程，严禁违规操作；应正确佩戴和使用劳动防护用品		

检查人：

检查日期：



附件 2

## 各市四星级饭店参加评定性复核时间申报表

城市	序号	星级	饭店名称	申请检查时间
		4		
		4		
		4		
		4		
		4		

.....

附件 3

## 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

		2017	2018	2019
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。  <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>饭店（盖章）</span> <span>饭店法人代表签字_____</span> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;">                         年    月    日                     </div>				

附件 4

## 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, 上交本地区星评委。				



## 各级星评机构工作“五不准”

1. 不准泄露饭店商业机密或星评工作情况。
2. 不准接受来自星评相关利益单位的任何形式或名义的礼物、现金、宴请等。
3. 不准在申评饭店符合推荐条件的情况下，不予推荐或上报。
4. 不准在申评饭店不达标的情况下，予以推荐或上报。
5. 不准以辅导、咨询、培训、管理等名义向饭店推荐或洽谈与星评工作无关的业务事宜，或向饭店打听与星评工作无关的商业秘密。

## 受评饭店星评工作“十不准”

1. 不准提供与饭店星级评定相关的虚假信息。
2. 不准向星评员提出或暗示降低星级标准、简化检查程序的要求。
3. 不准以评审费、专家咨询费、培训费等任何名义向星评员支付现金、赠送有价证券（卡）和礼物。
4. 不准举办针对星评员的专门的迎送仪式（设置横幅和标牌、鲜花等）。
5. 不准超规格安排星评员住房（只按一个标准房和一个普通套房安排房间），或在星评员的房间内做超常布置或放置超常规客用品。
6. 不准为星评员安排店外宴请。
7. 不准为星评员谋取私利提供便利。
8. 不准为星评员专门安排与星评工作无关的游览活动。
9. 不准以任何方式打听暗访检查星评员的姓名、行程安排和检查情况。
10. 不准代替星评员评定打分、撰写和邮寄检查报告。