

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2218—2019

品质饭店评价规范

Specification for super-quality hotel evaluation

2019 - 08 - 19 发布

2019 - 09 - 19 实施

浙江省市场监督管理局

发布

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由浙江省旅游标准化技术委员会（ZJQS/TC 16）提出。

本标准由浙江省文化和旅游厅归口。

本标准起草单位：浙江省文化和旅游厅、浙江省饭店业协会。

本标准主要起草人员：许澎、王建平、杨富荣、丁屹、谢群武、谢建民、任鸣、张宏坤、章艺、竺丽萍、杨国荣、金琳琳、杨国强、陈群英。

品质饭店评价规范

1 范围

本标准规定了品质饭店的术语和定义、基本要求、评价内容、评价组织和管理。
本标准适用于品质饭店的评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

LB/T 007 绿色旅游饭店

DB33/T 871 特色文化主题饭店基本要求与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

品质饭店 super-quality hotel

以住宿为核心产品，通过提供优质的产品和服务，赢得较高顾客满意度和员工满意度，经营状况良好，重视新技术与服务创新，具有社会责任感和良好美誉度的住宿企业。

3.2

营业总利润率 gross operating profit ratio

饭店营业所取得的总利润与饭店营业总收入的比率，简称 GOP 率。

3.3

每间可供出租客房收入 revenue per available room

饭店每间可供出租的客房所产生的平均客房收入，简称 RevPAR。

4 基本要求

4.1 应具备独立法人资格，且正式营业一年以上。

4.2 应有至少 30 间（套）以上可供出租的客房。

4.3 应符合国家相关法律法规和强制性标准的规定和要求。

- 4.4 应遵守行业规范，诚信经营。
- 4.5 应重视生态文明建设，热心社会公益事业。
- 4.6 应有持续提升产品和服务质量的制度保障。
- 4.7 近一年内未发生责任事故。

5 评价内容

5.1 顾客满意度

- 5.1.1 顾客满意度应采信第三方平台评价和品质饭店评价机构通过现场问卷调查获取的顾客满意度信息。
- 5.1.2 顾客满意度评价应包括对饭店的整体评价和服务分项评价。
- 5.1.3 所采信的第三方平台上，五分制顾客满意度整体评价饭店所得总分值不应低于 4.6，十分制顾客满意度整体评价饭店所得总分值不应低于 8.1。
- 5.1.4 所采信的第三方平台上，服务分项评价应包括饭店的设施设备、卫生状况、服务态度、位置环境、舒适程度、性价比、推荐指数等项目。
- 5.1.5 品质饭店评价机构获取顾客满意度信息的调查问卷宜包括饭店服务有形性、可靠性、服务效率、服务保障、同理心等指标。
- 5.1.6 饭店应有顾客意见（含网络评价）的收集、反馈和持续改进机制。

5.2 员工满意度

- 5.2.1 饭店应有合理的员工职业规划，员工职业发展路径明晰。
- 5.2.2 应有较成熟的员工培训体系和晋升体系。
- 5.2.3 应有实习生管理制度和关爱措施，实习生满意度较高。
- 5.2.4 应有较低的员工年流失率和善待离职员工的相关政策和制度。
- 5.2.5 品质饭店评价机构应将饭店员工的平均薪酬水平与当地最低工资标准、行业平均薪酬水平、当地居民平均薪酬水平进行比较，员工薪酬宜达到较高的水平。
- 5.2.6 品质饭店评价机构应通过现场问卷调查获取员工满意度信息，问卷宜包括员工对工作环境、晋升和发展、薪酬公平性、福利待遇、管理水平、整体满意度等指标。

5.3 运营质量

- 5.3.1 饭店应有良好的营业总利润率。
- 5.3.2 应有与自身定位相适应的即时网上最低净房价、年平均房价、年平均出租率和每间可供出租客房收入。
- 5.3.3 应有较完善的服务质量管控措施。

5.3.4 应有基于提升服务品质和顾客满意度的互联网、智能化、大数据、机器人等新技术的应用和服务创新。

5.3.5 应有基于提升饭店运营质量、提高效能的新技术应用和服务创新。

5.4 社会责任

5.4.1 饭店应有生态文明建设举措，效果显著。

5.4.2 应积极组织或参与社会慈善及公益活动。

5.4.3 应有规范的安全管理制度，关注员工职业健康安全。

5.4.4 应依法纳税，有较高社会贡献度。

5.5 社会影响力和美誉度

5.5.1 饭店宜符合 GB/T 14308 的规定，评定为“中国星级饭店”。

5.5.2 宜符合 LB/T 007 的规定，评定为“绿色旅游饭店”。

5.5.3 宜符合 DB33/T 871 的规定，评定为“特色文化主题饭店”。

5.5.4 宜获得由行政主管部门或行业协会评选的各类奖项。

5.5.5 宜获得由行政主管部门审核认定的国际奖项。

5.5.6 饭店所属的连锁集团宜有一定规模及较高知名度和美誉度。

6 评价组织与管理

6.1 品质饭店评价应遵循自愿申请、公开公平、动态管理的原则。

6.2 品质饭店评价机构应由相关行政主管部门、行业专家、饭店经营管理人员等组成，并接受行政主管部门的指导和监督。

6.3 品质饭店评价机构负责制定评价细则和实施办法，统筹组织品质饭店的评价和复核等工作。

6.4 参评或复核的饭店应向品质饭店评价机构提交真实、完整、有效的申报材料。

6.5 品质饭店评价机构应根据评价结果将品质饭店分为金桂品质饭店和银桂品质饭店。

6.6 品质饭店标志应由品质饭店评价机构统一制作、核发，有效期为三年（自颁发之日起计算）。有效期满应进行复核，重点评估重大调整事项对饭店品质的影响。

6.7 有下列情况之一，应取消品质饭店资格：

a) 饭店顾客满意度中第三方平台评价连续六个月不能达到此项指标的最低要求；

b) 被国家、省级主流媒体负面有责曝光，严重影响饭店及行业声誉；

c) 发生卫生、消防、安全及其他责任事故。