

16家酒店来了“暗访员”

郑州大学对我市酒店暗访后评价打分,16家酒店中13家达标,1家基本达标,2家不达标

□记者 王妍

酒店客房通风条件差、有异味,服务人员主动性不强,自助餐菜品质量差……旅游住宿时遇到这些问题,会让游客对一个旅游城市的印象大打折扣。近日,市旅游发展委员会委托郑州大学旅游管理学院酒店管理专业的师生对我市16家酒店进行了暗访,并给出了对各酒店的评价打分和诊断报告。报告显示,我市16家被暗访酒店中,13家酒店达标,1家基本达标,2家不达标。

1 邀请第三方,把脉我市星级酒店发展

昨日,市旅游发展委员会发布了《洛阳16家酒店暗访项目总报告》。9月至11月,市旅游发展委员会委托郑州大学旅游管理学院酒店管理专业的师生对洛阳市16家酒店进行暗访检查,希望通过第三方暗访,强化对我市酒店行业的监管,把脉我市酒店发展现状及存在问题,提高我市旅游业服务质量。

本次暗访的酒店涵盖了五星级酒店、快捷型酒店等不同档次的酒店,其中五星级酒店2家,四星级4家,五星级5家,快捷酒店5家。

暗访中,调查员以普通住店客人的身份住店,以顾客和专家的双重眼光,重点针对饭店前厅、客房、餐饮等进行暗访检查并打分。之后调查员公开身份,当面向饭店中高层管理人员反馈暗访情况。最后,调查员将暗访量化评价打分表进行汇总,诊断分析,形成各个酒店的暗访报告和项目总报告。

此次暗访主要依据《旅游饭店星级的划分与评定》和《星级饭店访查规范》的技术标准,以及《中华人民共和国旅游涉外饭店星级评定检查员制度》等相关标准和制度规范进行,同时,创新性地加入饭店智慧旅游、互联网+、消费者热点关注等方面的服务项目,要求三星级酒店最低总体达标率70%,四星级最低总体达标率80%,五星级最低总体达标率90%,快捷型酒店最低总体达标率60%。

16家酒店的总体达标率排序表

排序	饭店名称	星级	达标率
1	钼都利豪国际饭店	五星级	90.1%
2	华阳广场国际大饭店	四星级	89.8%
3	东山宾馆	五星级	89.5%
4	洛阳大酒店	四星级	88.6%
5	大为玖朝酒店(新区店)	五星级	87%
6	雅香金陵大饭店	四星级	85%
7	新友谊大酒店	三星级	83.2%
8	欣源国际酒店	四星级	82%
9	锦江之星(王城公园店)	快捷	73.3%
10	偃师宾馆	三星级	71%
11	新安润华君悦酒店	三星级	70.3%
12	格林豪泰酒店(广州市场店)	快捷	64%
13	汉庭酒店(洛阳体育中心店)	快捷	60.6%
14	宇博大酒店(老城店)	快捷	60.4%
15	栾川弘电宾馆	三星级	53%
16	圣西雅时尚酒店	快捷	49%

2 13家酒店达标,1家基本达标,2家不达标

■ 根据此次暗访检查总体达标率的结果,郑州大学的暗访团队给出如下分析结果:

★★★★★

● 我市五星级酒店的总体服务水平,按五星级酒店标准得分率90%计,处于偏低水平。

2家五星级酒店中,钼都利豪国际饭店稍好,但是得分刚刚超过五星级的标准得分率90%,东山宾馆达标率基本合格。

★★★★

● 4家四星级酒店得分率,按四星级酒店标准得分率计,处于中等水平。

4家中,华阳广场国际大饭店和洛阳大酒店较好,雅香金陵大饭店和欣源国际酒店处于中下等水平。

★★★

● 5家三星级酒店暗访检查结果差异较大。

大为玖朝酒店(新区店)和新友谊大酒店两家最好,且总体得分率都在80%以上,甚至超过了四星级酒店的标准得分率。

偃师宾馆和新安润华君悦酒店达标,总体得分率在三星级酒店中处于中下等水平。

栾川弘电宾馆的总体得分率仅有53%,大大低于三星级的标准得分率70%,暗访检查不达标。

快捷酒店

● 5家快捷酒店暗访检查结果的差异也较大。

锦江之星(王城公园店)总体得分率最大,达到73.3%,甚至超过三星级酒店的标准得分率。

格林豪泰酒店(广州市场店)、汉庭酒店(洛阳体育中心店)、宇博大酒店(老城店)3家居中,总体得分率相当于二星级酒店的中下等水平。

圣西雅时尚酒店总体得分率仅有49%,低于设定的60%标准得分率,暗访检查不达标。

针对我市酒店行业的发展现状及存在的问题,郑州大学的暗访团队给出十条建议,如全面提高酒店智能化、信息化水平,加强与新兴管理手段和技术手段的融合,对管理人员进行新兴管理技术培训;创新个性化超值服务,不随大溜走形式,追求客户体验的切实效果;开发本地各种类型的会议和宴会市场,充分利用酒店的会议和宴会设施,加强酒店盈利能力等。市旅发委相关负责人表示,下一步,市旅发委将以此次暗访报告为抓手,督促我市酒店行业做好服务与管理,助力我市旅游业服务质量提高。

绘制 翔宇

(豫)医广[2014]第11-13-492号

洛阳阳光男科医院

男科专线 0379-63156789

院址: 洛阳市九都路与解放路口西南角