

日前,我市45家星级饭店在年度星级复核中,37家达标,8家被处理

★星级饭店内幕知多少

□记者 金曦 通讯员 郑宝亚

4家被摘星,4家被责令限期整改!近日公布的我市2015年度星级饭店星级复核结果,在饭店行业引起一片哗然。

2015年12月15日至25日,市旅发委对我市2015年以前评定的符合复核条件的45家星级饭店开展了复核工作,复核发现,绝大部分星级饭店的设施设备、服务质量都能保持应有的星级标准,少数星级饭店需要整改。

多数:整体都不错 星级意识强

市旅发委监督管理科科长王秉杰表示,复核发现,我市大部分星级饭店重视星级品牌,星级服务意识较强,能转变经营思路,对设备进行更新,完善服务功能和服务项目,并增强安全意识,确保旅客人身及财产安全,以旅游标准化为契机,建立健全各项管理和服务体系。

“绝大多数星级饭店能正确认识当前形势,在管理和服务上下功夫,转变经营思路和饭店发展方式,创新消费模式,同时把提升服务质量作为酒店的首要工作来抓,开展岗前培训、岗位培训、专项培训、外语培训、技能比赛等,努力提高员工素质。”王秉杰说。

大部分星级饭店的节能意识大大增强。“星级饭店普遍设置了环保提示卡,客用品如拖鞋、洗衣袋、礼品袋、垃圾袋、消耗品包装材料等普遍使用环保产品或进行重复利用,对饭店环境进行美化,收到了良好的效果。”王秉杰说,按照市旅发委要求,绝大多数星级饭店都能贯彻执行旅游标准化工作。

少数:星级意识弱 服务不达标

在复核时,市旅发委发现少数星级饭店星级意识弱,在洛宁仁和大酒店检查时,该酒店负责人不在现场,无法进行意见反馈。

宜阳宾馆、汝阳杜康大酒店、金城宾馆等国有饭店,在经营过程中缺乏资金投入,设备陈旧,服务项目减少,限制了饭店的发展。云天宾馆、陆浑旅游度假村、洛宁仁和大酒店等饭店存在设备陈旧、维护保养不够常态化,墙纸开裂,墙面瓷砖破损,地板或地毯污秽,布草污秽、破旧等现象。

此外,还有少数饭店对外包经营部门监管不力,在安全、服务、卫生等方面都与星级标准有差距,在餐饮方面没有严格按照相关标准实施,后厨管理不规范,冰柜内食品生、熟、荤、素混放,餐具消毒不彻底。部分饭店公共信息图形符号无中英文对照或对照不规范,客房冷热水标志不明。

“这些问题不仅影响了饭店的服务质量,更使星级饭店难以保持应有的舒适度。”王秉杰说,市旅发委对旅游单位的评星定级“不搞终身制”,实施动态管理,使饭店增强以旅客为本的服务意识,促其服务水平持续提升。

王秉杰表示,取消星级、责令整改只是监督管理手段,旨在通过星级复核激励先进,鞭策后进,全面持续提升我市旅游服务质量和旅客满意度。

差例子:

饭店名称	星级	处理方式	处理事由
云天宾馆	五星级	取消星级	安全隐患较大,安全设施不完备,卫生极差
神都大厦	五星级	取消星级	停业改修
鸿泉宾馆	五星级	取消星级	装修改造、业主变更
浦江宾馆	二星级	取消星级	安全隐患,硬件设施不达标
洛宁仁和大酒店	二星级	限期整改1个月	星级意识弱,保洁不到位,管理混乱
陆浑旅游度假村	二星级	限期整改3个月	后厨存在安全隐患,卫生差,私拉乱扯电线
汝阳杜康大酒店	三星级	限期整改6个月	卫生环境差,设施陈旧
宜阳宾馆	三星级	限期整改6个月	设施陈旧,卫生差,星级意识弱

好榜样

新润华宾馆

在客房设备陈旧的情况下,主打餐饮销售,将营销重点转向三宴一酒和大众消费,菜品提质不提价,餐饮收入创新高。

西子湖宾馆

发挥景区优势,突出水产特色,同时利用上戈苹果节扩大宣传范围,提高酒店知名度。

汝阳天炎酒店

新安桃源宾馆

坚持多元化经营,洗浴、餐饮、KTV、住宿一应俱全,住宿送洗浴和自助餐,效果良好。

军安大酒店

投资1600万元对酒店内外进行装修,新建的宴会大厅标准高,配套设施齐全,提升了服务档次,提高了酒店知名度和美誉度。

民航大厦

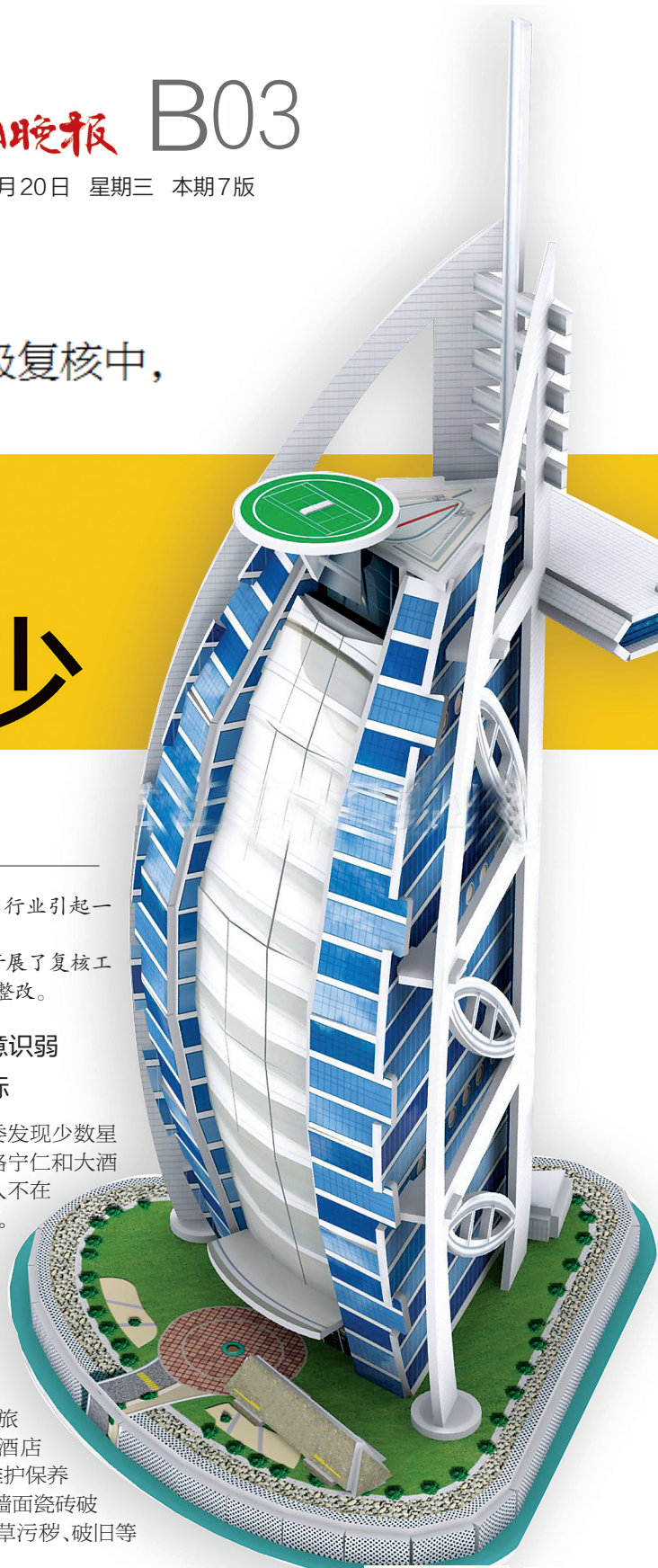
制定了《民航大厦旅游标准化手册》,使各项工作更加规范。

天兴宾馆

通过交流学习、知识测试等让员工熟悉服务流程

全聚德酒店

坚持“六常”和“4d”管理法,经常组织服务技能竞赛活动,提高员工服务水平。



洛阳旅游新浪官方微博



洛阳旅游三三



洛阳旅游官方微博(订阅号)



洛阳旅游APP

绘制 寇博