宿文旅星评委〔2024〕4号

关于开展2024年度全市旅游星级饭店 复核工作的通知

各县（区）文化广电和旅游局、宿迁经济技术开发区教育工作办公室、市湖滨新区文化体育和旅游局、市洋河新区旅游交通建设局，各旅游星级饭店：

为持续加强星级饭店管理，保持星级饭店服务水准和运营质量，压紧压实星级饭店安全生产主体责任，根据星级饭店年度复核工作要求及省厅《关于组织开展 2024 年全省星级饭店评定性复核工作的通知》（苏文旅星评〔2024〕10号）精神，市星评委决定开展 2024 年度全市旅游星级饭店复核工作。现将有关事项通知如下：

一、复核要求及检查范围

为认真学习宣贯《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2023）新版星级标准，做好新旧版本过渡衔接，今年的复核工作将采取 2010 版和 2023 版标准结合的方式，即复核中达到 2010版或 2023 版标准均可通过评定性复核，评定性复核使用 2010 版报告书。

全市旅游星级饭店复核分为年度复核和满三年期评定性复核（见附件1）。

（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各县（区）局明查暗访的方式进行。所有星级饭店均应于 2024 年12月10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》，并签订提交《星级饭店安全生产承诺书》（见附件 2）。

各县（区）局负责做好所辖区域内星级饭店年度复核工作，开展对星级饭店基本信息、自查承诺审查，对经营数据异常、网络评价较低、安全承诺不到位的饭店，各县（区）局可采取明查暗访的方式进行现场检查，指导饭店做好整改提升。

（二）评定性复核

参加评定性复核的星级饭店须从文化和旅游部政务服务门户网站（https://zwfw.mct.gov.cn/?type=gb#bsdt）的星级饭店入口进入星级饭店管理系统进行复核信息填报，同时，在江苏省旅游饭店管理系统内“星级复核”栏同步完成信息的填报并通过审核。

今年星级旅游饭店满三年期评定性复核工作于 2024 年11月22日至12月15日展开。各县（区）局要督促本地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，特别是要重视存在必备项目不达标、卫生不达标、安全不达标、维护保养不及时、服务规范不到位、员工服务技能不熟练、内部管理不完善等问题的饭店，指导饭店对照标准逐条逐项过关，做好市级评定性复核现场检查前的各项准备工作。

二、评定性复核检查重点

各县（区）局和受星评委委托的星评员应依据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010）或《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2023），全面衡量考核评定性复核的饭店近三年的运营情况。具体要求如下：

（一）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。

（二）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及以上安全事故。饭店对建筑结构安全、消防安全、工程设备安全、公共卫生安全等方面是否开展日常排查；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常态化下的疫情防控等内部责任，切实消除隐患。

（三）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。

（四）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。

（五）饭店是否落实食品安全和制止餐饮浪费的主体责任， 加强源头和流程管控。不销售国家禁止的野生动物制品、食品和 长江流域非法捕捞渔获物及其制品；从食品原材料选择、储存、 使用、回收等各环节落实厉行节约、减少浪费的要求；在餐饮服 务中创新管理手段、倡导光盘行动、推广使用公筷公勺，通过摆 放文明用餐提示牌等方式加强宣传引导。

（六）饭店是否重视绿色旅游饭店创建，是否引进与应用高 效节能设施设备、新能源、新技术，是否通过开展能源管理考核 和推行合同能源管理等多种方式实现节能降耗；是否淘汰不可降 解塑料制品，不主动提供一次性用品并减少使用；是否强化饭店 厨余垃圾的管理，做到及时处理、科学分类、合理利用。

（七）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、应知应会是否及时熟练掌握，饭店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。

三、评定性复核方式

评定性复核由市星评委于12月15日前委派星评员到现场进行检查。重点关注在线旅游企业（OTA）线上顾客点评内容，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，依据职责分工在江苏省旅游饭店管理系统中完成星评委评定意见。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，并对外予以公告。

四 、复核工作要求

（一）各县（区）局负责做好辖区内星级饭店年度复核工作。要充分运用全省旅游饭店管理系统、游客满意度调查结果和在线点评内容，加强督导，保持星级饭店整体水平，一旦发现问题及时向市星评委反馈。市星评委将重点对二、三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）各县（区）局要准确掌握参加 2024 年评定性复核饭店的准备情况，督办各星级饭店做好迎检准备。

（三）各县（区）局要严格依照职责，周密部署、严格管理，对照国家星评标准，按照评定性复核重点开展好上门辅导。组织饭店认真填写《星级饭店评定报告书》，帮助饭店完成附录 B 和附录 C 的评分、附录 A 的逐项自查工作。在复核工作中，注重提炼总结我市星级饭店在推动文旅高水平融合、高质量发展方面的创新探索和经验方法，供全行业学习交流。

（四）受评饭店要严格遵守《受评饭店星评工作“十不准”》（见附件3），以经营常态接受星评复核检查。各星评员要严格遵守《饭店星评员工作守则》二十条，厉行节约，保持清正、廉洁的工作作风。

请各县（区）局组织开展好本辖区内星级饭店年度复核工作，并于12月10日前将年度复核工作总结报告以书面形式上报市星评委。请泗洪县、洋河新区组织好今年参与评定性复核的两家星级饭店提前开展自查及系统申报工作，做好市级评定性复核现场检查前的各项准备工作，并将星级标志满三年期饭店复核登记表（见附件4）于11月27日前上报市星评委。联系人：陆雨，电话84349620，邮箱：luyu1.thaa@vip.163.com。

特此通知。

附件：1. 2024 年旅游星级饭店复核名单

2. 星级饭店安全生产承诺书

3. 受评饭店星评工作“十不准”

4. 星级标志满三年期饭店复核登记表

宿迁市旅游星级饭店评定委员会

2024年11月25日

（此件公开发布）

附件1

2024年星级饭店复核名单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 属 地 | 饭店名称 | 星级 | 复核类别 |
| 1 | 经开区 | 君尚酒店 | 二 | 年度复核 |
| 2 | 洋河新区 | 宿迁洋河贵宾馆 | 三 | 评定性复核 |
| 3 | 泗洪县 | 泗洪虹州宾馆 | 三 | 年度复核 |
| 4 | 泗洪县 | 泗洪维也纳酒店 | 三 | 评定性复核 |
| 5 | 泗洪县 | 泗洪县白玉兰酒店 | 三 | 年度复核 |
| 6 | 宿豫区 | 开元曼居酒店 | 三 | 年度复核 |
| 7 | 泗阳县 | 泗阳凯世嘉禧悦 | 三 | 年度复核 |
| 8 | 宿豫区 | 江山大酒店 | 四 | 年度复核 |
| 9 | 宿豫区 | 枫华丽致酒店 | 四 | 年度复核 |
| 10 | 泗阳县 | 新世界大酒店 | 四 | 年度复核 |
| 11 | 宿城区 | 宿迁国际饭店 | 四 | 年度复核 |
| 12 | 沭阳县 | 沭阳大酒店 | 四 | 年度复核 |
| 13 | 沭阳县 | 业事国际饭店 | 四 | 年度复核 |

附件2

星级饭店安全生产承诺书

根据省文化和旅游厅《全省文化和旅游行业安全生产工作要点》要求，为切实提升我单位安全管理水平，落实安全生产主体责任，营造良好旅游住宿环境，保障旅客生命财产安全，推动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》，建立健全突发事件应急预案并定期开展培训演练，员工熟练掌握“一懂三会”和应急处置、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。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。餐厅和开展“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食品制品和长江流域非法捕捞渔获物及其制品。

六、加强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，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：

 2 0 2 4 年 月 日

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 |  |  |
| 有必要的应急物资投入和储备 |  |  |
| **安全教育** **培训** | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
| **建筑物安全** | 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、窥视镜、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 |  |  |
| 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 |  |  |
| **厨房安全** **管理** | 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 |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **检查项目** | **检查标准** | **符合要求** | **存在问题** |
|  | 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 |  |  |
| 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 |  |  |
| 垃圾房有害有毒物品处理规范和实施办法 |  |  |
| **食品留样** **管理** | 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 |  |  |
| 留样冰箱为专用设备，不存放其他物品，保持清洁卫生 |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **检查项目** | **检查标准** | **符合要求** | **存在问题** |
| **安全生产** **保险** | 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 |  |  |
| 发生安全生产事故或问题，有及时有效的处理机制 |  |  |
| **应急处置** **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 |  |  |
| **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 方法，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；游泳池吃面有明显的 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 m²/ 人，天然泳场4 m²/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3

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。

附件4

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 |  |

1. 近3年经营情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2021 | 2022 | 2023 |
| 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。饭店(盖章) 饭店法人代表签字 年 月 日 |

|  |  |
| --- | --- |
| 宿迁市旅游星级饭店评定委员会办公室 | 2024年11月25日印发 |