

DB5118

四川省（雅安市）地方标准

DB5118/T 5.1—2019

雅安市“金熊猫”旅游服务质量等级划分与评定 第1部分：住宿服务场所

The classification & evaluation of “Golden Panda” tourism service quality of Ya'an
Part 1: Sites for accommodation services

2019-01-16 发布

2019-02-01 实施

雅安市质量技术监督局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务质量标准.....	1
5 等级划分与标识.....	3
6 评定总则.....	3
7 等级评定.....	3
8 等级复核.....	4
9 监督管理.....	4
附录 A（规范性附录） 住宿服务场所必备条件检查表.....	5
附录 B（资料性附录） 住宿服务场所设施设备及营运服务评分表.....	6

前 言

为了促进“生态雅安·全域旅游”发展，加快国家生态文化旅游融合发展试验区建设，全力打造中国大熊猫文化国际特色旅游目的地，以“金熊猫”服务品牌统领区域旅游发展，特制订 DB5118/T 5—2019《雅安市“金熊猫”旅游服务质量等级划分与评定》标准。

DB5118/T 5—2019《雅安市“金熊猫”旅游服务质量等级划分与评定》分为6个部分：

- 第1部分：住宿服务场所；
- 第2部分：餐饮服务场所；
- 第3部分：旅游景区景点；
- 第4部分：旅游购物场所；
- 第5部分：旅游交通服务场所；
- 第6部分：康体娱乐场所。

本部分为 DB5118/T 5—2019 的第1部分。

本部分是按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求编写表述。

本部分由雅安市旅游发展委员会提出并归口。

本部分起草单位：雅安市旅游发展委员会、四川省旅游学校。

本部分主要起草人：赵晓鸿、石应平、吴勉、李小波、吴越强、严益康、李文路、彭声堃、潘莉、谢姗、李娜。

雅安市“金熊猫”旅游服务质量等级划分与评定

第1部分：住宿服务场所

1 范围

本部分规定了雅安市住宿服务的术语和定义、规范性引用文件、等级划分及标识、评定总则、服务质量标准、等级评定、等级复核及监督管理。

本部分适用于雅安市行政区域内正式营业的各种住宿服务场所。

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 3096 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9663 旅店业卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

WS/T 396 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住宿服务 (accommodation services)

住宿服务接待单位借助住宿设施设备，为宾客提供房间过夜暂住服务的一系列劳务，房间类型有酒店、旅馆、客栈、旅社、民宿等。

3.2

服务质量 (service quality)

服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，即服务工作能够满足被服务者需求的程度。是服务场所为使目标顾客满意而提供的最低服务水平，也是企业保持这一预定服务水平的连贯性程度。

4 服务质量标准

4.1 服务基本原则

- 4.1.1 遵守国家法律法规，保护宾客合法权益。
- 4.1.2 尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
- 4.1.3 热情、亲切、礼貌服务宾客，密切关注并尽量满足宾客的需求，高效完成对客服务。

4.2 服务基本要求

- 4.2.1 遵守企业仪容仪表规范，端庄、大方、整洁。
- 4.2.2 着工装、佩工牌上岗。
- 4.2.3 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。

4.3 员工言行举止

- 4.3.1 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范。
- 4.3.2 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范。
- 4.3.3 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，使宾客感到尊重舒适。
- 4.3.4 对宾客提出的问题应予以耐心解释，不推诿和应付。
- 4.3.5 员工业务能力与技能应达到掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。

4.4 管理要求

- 4.4.1 应有员工手册。
- 4.4.2 应有企业组织机构图和部门组织机构图。
- 4.4.3 应有完善的规章制度、服务标准、管理规范 and 操作程序。一项完整的企业管理规范包括规范的名称、目的、管理职责、项目运作规程（具体包括执行层级、管理对象、方式与频率、管理工作内容）、管理分工、管理程序与考核指标等项目。各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。
- 4.4.4 应有完善的部门化运作规范。包括管理人员岗位工作说明书、管理人员工作关系表、管理人员工作项目核检表、专门的质量管理文件、工作用表和质量管理记录等内容。
- 4.4.5 应有服务和专业技术人员岗位工作说明书，对服务和专业技术人员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等。

4.5 安全管理要求

- 4.5.1 企业应取得消防等方面的安全许可，确保消防设施的完好和有效运行。
- 4.5.2 水、电、气、油、压力容器、管线等设施设备应安全有效运行。
- 4.5.3 应严格执行安全管理防控制度，确保安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。
- 4.5.4 应制订和完善地震、火灾、食品卫生、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，并按要求进行应急演练。

5 等级划分及标识

5.1 等级划分

- 5.1.1 用熊猫图案和附带色块数量表示服务质量的等级，分为五个级别。用带有一个色块的熊猫表示一金级，带有二个色块的熊猫表示二金级，带有三个色块的熊猫表示三金级，带有四个色块的熊猫表示四金级，带有五个色块的熊猫表示五金级。最低为一金级，最高为五金级。金级越高，表示旅游服务质量等级越高。

5.1.2 一金级、二金级、三金级“金熊猫”旅游服务场所是规范级旅游服务单位；四金级“金熊猫”旅游服务场所是示范级旅游服务单位；五金级“金熊猫”旅游服务场所单位是标杆级旅游服务单位。

5.2 标识

融合雅安熊猫品牌资源和人文特色,根据旅游服务特点选取代表性的元素图像化构成雅安“金熊猫”住宿服务场所服务等级标志,充分体现雅安“国际熊猫城·生态康养地”理念。标识示意图如图1所示。



图1 雅安“金熊猫”住宿服务场所服务等级标志示意图

6 评定总则

- 6.1 参与等级评定的住宿服务场所应为雅安市行政区域范围内正式开业一年及以上、合法经营,从事住宿接待服务的场所。
- 6.2 建设和经营应符合国家现行的安全、消防、卫生、食品安全、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和强制性标准的规定和要求。
- 6.3 规划设计应充分考虑市场定位、周边环境和雅安地方特色要求,并制定相关的产品、服务和管理方面的制度来满足旅游客人的需求。
- 6.4 倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费、彰显地方特色文化的理念。
- 6.5 已经认定的“金熊猫”住宿服务场所,如发生重大有效投诉、在规定的复核中未达标或经营期间发生重大安全责任事故,评定机构应在权限范围内进行降低或取消等级的处理,相应“金熊猫”金级标识不能继续使用。
- 6.6 未展示雅安本土产品或商品的不得评定为四金级、五金级服务质量等级单位;不是智慧化的企业不得评定为五金级服务质量等级单位。
- 6.7 经评定达到相应“金熊猫”等级者,可享有该“金熊猫”等级及其标识的使用权。标识使用有效期为三年。三年期满后应进行重新评定。

7 等级评定

7.1 评定内容

- 7.1.1 “金熊猫”住宿服务质量等级划分必备条件检查表见附录A,附录A规定了“金熊猫”等级应具备的硬件设施、相关资质和服务项目,应逐项达标。
- 7.1.2 “金熊猫”住宿服务场所设备设施及营运服务的位置、结构、数量、面积、功能、服务质量、清洁卫生、地方特色、节能环保等评价标准参见附录B。

7.1.3 “金熊猫”住宿服务质量等级划分最高得分 600 分。审评得分在 570 分及以上，具有申报五金级“金熊猫”的资格；审评得分在 540 分及以上，具有申报四金级“金熊猫”的资格；审评得分在 510 分及以上，具有申报三金级“金熊猫”的资格；审评得分在 480 分及以上，具有申报二金级“金熊猫”的资格；审评得分在 450 分及以上，具有申报一金级“金熊猫”的资格。

7.2 评定机构

雅安市旅游行政管理部门负责四金级及以上的“金熊猫”旅游服务质量等级单位的考核、评定、复核。县区旅游行政管理部门负责三金级及以下的“金熊猫”旅游服务质量等级单位的考核、评定、复核和四金级及以上的“金熊猫”旅游服务质量等级单位的初评、推荐。

7.3 申请及评定

7.3.1 凡符合要求的住宿服务场所可向所在地评定机构申请相应等级评定。

7.3.2 评定机构受理申请后，适时安排评定、检查。

7.3.3 对通过等级评定的住宿服务场所，评定机构颁发相应的证书和标志，并向社会公告；对未通过评定的住宿服务场所，评定机构应给予说明。

8 等级复核

8.1 按照本部分的规定，对已评定等级的住宿服务场所每年复核一次。

8.2 复核合格的住宿服务场所由相应等级评定机构向社会公告。

8.3 复核不合格的住宿服务场所，评定机构视情形给予警告、通报批评、降低或取消等级的处理，并公布处理结果。

8.4 被降低或取消等级的住宿服务场所，自降低或取消等级之日起一年内不予恢复或重新评定等级。

8.5 “金熊猫”旅游服务质量等级评定机构按相应权限对决定降低或取消等级的，应在 10 个工作日内更换或收回该住宿服务场所的等级证书和标志。

9 监督管理

市县两级旅游行政管理部门按照权限依照标准要求开展日常监督管理。在监督管理中发现住宿服务场所经营管理及服务有与本标准要求不相符的情形时，应作出整改、降低或取消等级的处理建议。

附录 A
(规范性附录)
住宿服务场所必备条件检查表

表 A.1 住宿服务场所必备条件检查表

序号	项目	是否达标
1	一般要求	
1.1	应依法取得当地政府要求的相关证照，具备住宿业开业所需的各种资质（工商营业执照、特种行业经营许可证、卫生许可证、消防检查合格证、税务登记证等），证件齐备	
1.2	应有适应所在地气候的采暖、制冷设备，各区域通风良好	
1.3	从业人员应具备卫生培训或健康检查	
1.4	各种指示用和服务用文字应规范，导向标志清晰、实用、美观，导向系统设置和公共信息图形符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 要求要求	
1.5	严格遵守相关节能、环保、卫生、防疫、安全等法律、法规，有相应的管理制度	
1.6	选址远离高辐射、粉尘、放射性物质及其他扩散性污染区域	
2	设施设备	
2.1	客房数不低于 3 间	
2.2	客房功能区域设计合理，整体氛围舒适	
2.3	客房卫生间干湿分区，单独的淋浴空间，有防滑防溅措施，18h 供应热水，符合 GB 5749 要求	
2.4	客房门、窗、墙壁隔音良好，有防噪音及隔音措施，符合 GB 3096 要求	
2.5	客房门安全有效，应设门窥镜及防盗装置，客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明，配备有应急照明设施设备	
2.6	客房内应提供无线网络服务，配备彩色电视机且性能良好，有接收移动电话信号	
2.7	设施设备维护保养良好，保持安全、整洁、卫生、有效，符合 GB 9663 要求。采用集中式空调（也称中央空调）的，应当符合 WS 394 和 WS/T 396 的要求	
2.8	客房内应摆放艾滋病防治知识、政策宣传资料，无偿使用的安全套摆放率达到 100%	
2.9	设置专门垃圾运输通道，垃圾箱加盖	
2.10	在醒目位置设置禁烟警语和标识，开展吸烟危害宣传	
3	营运服务	
3.1	应有管理人员或安保人员 24h 在岗值班，从业人员使用普通话服务	
3.2	客房、卫生间通风良好，无异味、无积水、无污渍，可隔日或应宾客要求更换床单、被套及枕套，公用物品一客一消毒	
3.3	在网络平台及社交媒体上评价良好，宾客满意度高	
3.4	客房应提供热饮水服务，并提供相应早餐及其服务	
总体是否达标结论		

附录 B
(资料性附录)

住宿服务场所设施设备及营运服务评分表

表 B.1 住宿服务场所设施设备及营运服务评分表

项目	序号	项目内容	分值	评分标准	自查得分	评审得分	
1 区域环境 (120分)	1.1	绿化	50	(1) 建筑物属庭院(花园), 植有雅安地区内独特植物, 花木修剪整齐, 保持清洁(50分) (2) 建筑物无庭院(花园), 植有雅安地区内独特植物, 花木修剪整齐, 保持清洁(45分) (3) 建筑物有绿色设计、面积较大的绿化环境(40分) (4) 建筑物有自然绿化环境或共享城市绿化环境(35分) (5) 建筑物无绿化环境, 但建筑物内外有较多的绿植盆栽(30分)			
	1.2	导向系统	20	(1) 有完备且文字规范, 公共信息图符号符合国家标准的指示性和服务性的导向系统, 符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 要求(20分) (2) 有一定的且文字规范, 公共信息图符号符合国家标准的指示性和服务性的导向系统, 符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 要求(15分) (3) 有指示性和服务性的导向系统(10分)			
	1.3	停车场	20	(1) 停车位不少于客房数量的 5%、回车线标线清晰, 车道保持畅通(20分) (2) 停车位不少于客房数量的 5%(10分) (3) 有回车线标线(5分)			
	1.4	建筑物	30	(1) 外观风貌新颖独特, 有雅安地区特色且与环境一致(30分) (2) 外观风貌较为独特, 有地域特色(20分) (3) 外观造型独特(10分)			
2 设施设备 (180分)	2.1	客房	地面	5	(1) 地面设计有雅安地区特色, 与客房整体氛围协调, 工艺精致、格调高雅(5分) (2) 地面与客房整体氛围较协调, 工艺较好、整洁、美观(3分) (3) 地面整洁、美观(1分)		
			墙面	5	(1) 墙面设计有雅安地区特色, 客房整体氛围协调, 工艺精致、格调高雅(5分) (2) 墙面与客房整体氛围协调, 工艺较好、整洁、美观(3分) (3) 墙面有一定的装修装饰(1分)		

表 B.1 住宿服务场所设施设备及营运服务评分表（续）

项目	序号	项目内容	分值	评分标准	自查得分	评审得分	
2 设施 设备 (180分)	2.1	客房	天花	3	(1) 天花设计有雅安地区特色, 与客房整体氛围协调, 工艺精致、格调高雅, 有地域特色 (3分) (2) 天花与客房整体氛围协调, 工艺较好、整洁、美观 (2分) (3) 天花格调一般, 无装饰 (1分)		
			家具	5	(1) 家具设计有雅安地区特色, 材质好, 满足居住, 摆放合理 (5分) (2) 家具设计有一定特色, 材质较好, 满足居住, 摆放较合理 (3分) (3) 有满足基本居住的家具 (2分)		
			灯光	5	(1) 照明有专业设计且具有鲜明的雅安地区特色, 采用精致定制灯具, 功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一 (5分) (2) 照明有独特的雅安地区特色, 有功能照明、重点照明、氛围照明灯区分, 照明效果较好 (3分) (3) 有功能照明、重点照明、氛围照明灯区分, 照明效果一般 (2分)		
			窗帘	4	(1) 窗帘设计有雅安地区特色, 客房整体氛围协调, 工艺精致、格调高雅 (4分) (2) 窗帘与客房整体氛围协调, 工艺较好、整洁、美观 (3分) (3) 客房窗帘 (2分)		
			电视	4	(1) 房间电视画面清晰, 使用便捷 (4分) (2) 房间配有电视 (2分)		
			电话	2	(1) 移动通信全覆盖, 信号流畅, 提供免费 WIFE (2分) (2) 移动通信全覆盖, 信号较流畅 (1分)		
			客用品	5	(1) 备有满足客人需求的客房生活用品, 且有雅安地区特色的包装设计 (5分) (2) 备有能满足客人一定需求的客房生活用品, 且有一定个性的包装设计 (3分) (3) 备有满足客人基本需求的生活用品 (2分)		
			艺术装饰	5	(1) 客房内有与客房相协调且具有鲜明雅安地区特色的壁画、浮雕或其它艺术品装饰 (5分) (2) 客房内有具有雅安地区特色的壁画、浮雕或其它艺术品装饰 (3分) (3) 客房内有艺术品装饰 (2分)		
			面积	5	(1) 30%客房的净面积不少于 40 平方米 (5分) (2) 30%客房的净面积不少于 30 平方米 (4分) (3) 30%客房的净面积不少于 20 平方米 (3分) (4) 30%客房的净面积不少于 15 平方米 (2分)		
			布草	10	(1) 床单、被套、枕套的纱支规格不低于 80×60 支纱 (10分) (2) 床单、被套、枕套的纱支规格不低于 60×40 支纱 (8分) (3) 床单、被套、枕套的纱支规格不低于 40×40 支纱 (6分)		

表 B.1 住宿服务场所设施设备及营运服务评分表（续）

项目	序号	项目内容	分值	评分标准	自查得分	评审得分	
2 设施 设备 (180分)	2.1	客房	毛巾	10	(1) 毛巾(含浴巾、面巾、地巾、方巾等)的纱支规格 32 支纱(或螺旋 16 支), 含棉量为 100% (10 分) (2) 毛巾(含浴巾、面巾、地巾、方巾等)的纱支规格不低于 16 支纱 (8 分)		
			床体	20	单人床: (1) 不小于 1.35m (10 分) (2) 不小于 1.2m (6 分) (3) 不小于 1.1m (4 分)		
					双人床: (1) 不小于 2.2m (10 分) (2) 不小于 2.0m (6 分) (3) 不小于 1.8m (4 分)		
	2.2	卫生间	卫生间装修	5	(1) 专业设计, 整体氛围与客房协调, 工艺精致, 融入地方特色 (5 分) (2) 卫生间装修一般, 融入地方特色一般 (3 分) (3) 生间进行了装修 (2 分)		
			面盆及五金	5	(1) 精致面盆及配套五金件 (5 分) (2) 普通面盆及五金件 (3 分)		
			淋浴设施	5	(1) 卫生间干湿分区, 淋浴间有防滑设施, 水流充足, 水质良好, 且有安全温馨提示 (5 分) (2) 卫生间干湿分区, 淋浴间有防滑设施, 且有安全温馨提示 (3 分) (3) 有一定的淋浴设施, 且有安全温馨提示 (2 分)		
			恭桶	5	(1) 精致节水恭桶 (5 分) (2) 普通节水恭桶 (3 分)		
			居住生活品	10	(1) 梳妆镜 (1 分) (2) 漱口杯 (1 分) (3) 晾衣绳 (1 分) (4) 浴室里挂钩 (1 分) (5) 浴巾 (1 分) (6) 地巾 (1 分) (7) 面巾 (1 分) (8) 卫生纸 (1 分) (9) 垃圾桶 (1 分) (10) 卫生袋 (1 分)		

表 B.1 住宿服务场所设施设备及营运服务评分表（续）

项目	序号	项目内容	分值	评分标准	自查得分	评审得分
2 设施 设备 (180分)	2.3	安全设施	5	有电子卡门锁或其他高级门锁		
			5	客房门有自动闭合功能		
			5	客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明		
			10	有覆盖公共区域的监控设备, 有应急照明设施		
			10	配有与建筑体相匹配的消防器材, 有火灾报警与消防联动控制系统(含点报警、面报警、消防疏散广播等)		
	2.4	节能减排	5	建筑节能设计(如自然采光、新型墙体材料、环保装饰材料等), 采用节能产品(节能灯、感应式灯光、水龙头控制等)		
			5	采用新能源的设计与运用(如太阳能、生物能、风能、地热等), 采用节能产品(节能灯、感应式灯光、水龙头控制等)		
			5	采用环保设备和用品(使用无磷洗衣粉、使用环保型冰箱、不使用哈龙灭火器等)		
			5	采取节能及环境保护的有效措施(客房内提示牌等)		
			3	有防噪音及隔音措施, 效果良好		
			2	有无烟楼层		
	2.5	特殊人群服务	2	(1) 有残疾人客房(2分) (2) 能为残疾人提供服务(1分)		
	3 服务 运营 与 质量 (300分)	3.1	仪容仪表	10	(1) 仪容仪表符合岗位要求, 有鲜明的雅安地区特色, 整洁、得体(10分)	
(2) 仪容仪表符合岗位要求, 整洁(8分)						
(3) 统一着装(6分)						
3.2		礼貌礼节	6	(1) 热情、主动、微笑服务, 言行举止得体, 使用礼貌服务用语(6分)		
				(2) 热情、微笑服务, 言行举止较为得体(4分)		
				(3) 能够使用一定的礼貌服务用语(2分)		
		2	对客服务时, 使用普通话服务			
		2	(1) 对客服务时, 能使用外语服务(2分) (2) 对客服务时, 能提供简单的外语服务(1分)			
3.3	入住登记服务	10	(1) 符合入住登记服务接待标准, 服务周到, 有仪式感(10分) (2) 符合入住登记服务接待标准, 有一定问候(8分)			

表 B.1 住宿服务场所设施设备及营运服务评分表(续)

项目	序号	项目内容	分值	评分标准	自查得分	评审得分	
3 服务运营与质量 (300分)	3.4	服务品质	礼宾问讯服务	10	(1) 融入雅安地区特色, 热情友好提供礼宾和问讯服务 (10分) (2) 能提供礼宾和问讯服务 (8分)		
			叫醒及早餐服务	8	(1) 有亲切、准确有效且服务规范的叫醒宾客服务, 能利用当地特产制作出具有鲜明雅安地区特色且食品丰富的早餐 (8分) (2) 提供叫醒宾客服务, 能提供丰富食品的早餐 (6分) (3) 提供叫醒服务, 且能提供早餐 (5分) (4) 能提供早餐 (3分)		
			客房整理服务	10	(1) 能按时提供客房整理服务, 服务符合程序, 卫生清扫整洁到位 (10分) (2) 有一定的客房整理服务 (5分)		
			夜床服务	10	(1) 利用区域资源, 设计出具有鲜明雅安地区个性文化, 且符合客人习惯的夜床服务 (10分) (2) 符合夜床服务标准, 有一定特色 (8分) (3) 能提供夜床服务 (6分)		
			洗衣服务	2	提供洗衣服务		
	3.5	卫生服务	客房卫生服务	40	(1) 客房清洁卫生符合住宿业卫生要求, 整洁卫生, 空气清新, 无潮霉, 无异味 (40分) (2) 客房清洁卫生符合住宿业卫生要求, 整洁卫生 (30分) (3) 提供客房卫生服务 (20分)		
			卫生间服务	20	(1) 卫生间卫生符合住宿业卫生要求, 物品配备齐全, 无异味、无积水、无污渍 (20分) (2) 卫生间有清理服务, 配备有一定客用品 (15分)		

表 B.1 住宿服务场所设施设备及营运服务评分表（续）

项目	序号	项目内容	分值	评分标准	自查得分	评审得分
3 服 务 运 营 与 质 量 (300分)	3.6	文化主题	80	<p>(1) 客房主题选取明确, 有独特的雅安地区特色, 能为客人营造独特的文化体验氛围 (能在视觉、听觉、嗅觉营造出与主题相协调的环境氛围), 能组织具有当地地域特色的文化体验活动 (80分)</p> <p>(2) 客房主题选取明确, 民风民俗氛围浓郁, 能为客人营造一定的文化体验氛围 (能在视觉、听觉、嗅觉营造出与主题相协调的环境氛围) (75分)</p> <p>(3) 客房设计融入鲜明雅安地区主题文化, 民风民俗氛围浓郁, 整体风格鲜明, 格调统一 (70分)</p> <p>(4) 客房设计融入鲜明雅安地区主题文化, 格调统一 (65分)</p> <p>(5) 客房有一定的文化主题设计 (60分)</p> <p>(6) 客房有一定的文化主题符号 (50分)</p>		
	3.7	管理制度及服务规范	5	有完备的规章制度		
			5	有完备的操作程序		
			5	有完整的员工培训、演练计划和实施记录		
			5	建立宾客意见收集、反馈和持续改进的机制.		
	3.8	安全管理及应急服务	10	应有突发事件 (火灾、自然灾害、饭店建筑物和设施设备事故、公共卫生和伤亡事件等) 处置的应急预案, 有年度实施计划, 并定期演练		
			10	紧急出口标识清楚醒目, 位置合理无障碍物, 有符合规范的逃生通道		
			10	有安全避难场所		
			10	有应急供电系统服务		
	3.9	智能服务	10	<p>(1) 有独立网站, 具有网上预订功能 (10分)</p> <p>(2) 无独立网站, 具有网上预订功能 (8分)</p>		
			10	<p>(1) 提供手机 APP 下载服务并提供二维码扫描服务 (10分)</p> <p>(2) 不能提供手机 APP 下载服务, 但能提供二维码扫描服务 (8分)</p>		
			10	<p>(1) 全面覆盖前后台, 数据关联的企业专用管理信息系统 (前台管理系统、餐厅管理系统、财务管理系统、收益分析系统、人事管理系统、工程管理系统、库房管理系统、采购管理系统等数据自动化处理并关联) (10分)</p> <p>(2) 前后台有独立的管理信息系统 (8分)</p> <p>(3) 只覆盖前台对客服务的管理系统 (6分)</p>		
	总分: 600分					