

宜昌市文化和旅游局

关于宜昌市六届人大四次会议 第 228 号建议的答复

分类：B

李勇代表：

您提出的关于建立酒店行业协会的建议收悉，现答复如下：

一、根据市民政部门意见，目前经民政局登记的酒店行业类社会组织有宜昌市烹饪酒店行业协会、宜昌市食堂餐饮协会。这两家协会已经涵盖了酒店餐饮行业。根据中央办公厅国务院办公厅《关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》（中办发〔2016〕46号）精神，业务范围相同或者相似的协会成立要严格控制，广泛论证。因此，若有酒店企业申请另外成立酒店行业协会，民政部门将在广泛征求意见的基础上，依法依规办理。

二、市文旅部门按照《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010），对星级饭店实行标准化管理，同时2006年在市旅游协会下成立了旅游饭店分会。我们鼓励社会住宿业积极对照《旅游饭店星级的划分与评定》标准开展星级创

建，对符合标准的企业开展或推荐申报旅游星级饭店的评定。星级饭店分会可为会员提供相应服务，维护会员的合法权益。

三、为进一步提高我市星级饭店服务水平，提升旅游品质，下一步的工作措施如下：

（一）强化星级饭店评定复核工作，建立动态监管机制。认真贯彻实施《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010），使标准要求落到实处，实行星级饭店动态管理制度，严格开展星级饭店复核工作，对复核不达标的饭店坚决取缔其星级，保持星级饭店整体质量。联合相关部门对卫生、食品安全、消防安全等重点环节开展抽查，对存在问题的企业，督促整改，对整改不达标的星级饭店坚决取消星级。鼓励饭店改造升级，引导饭店加大硬件投入，为服务质量提升提供设施设备保障。全面树立生态文明理念，推进饭店业绿色发展、循环发展、低碳发展。

（二）引导星级饭店加强内部管理，强化员工培训，细化服务规范，提高标准化意识，提升服务技能和管理能力。引导饭店贯彻执行相关行业标准，加强相关标准的学习宣贯，梳理优化企业内部质量标准、管理制度和各岗位具体服务规程，保证饭店的标准化服务和规范化服务。引导饭店加强业务技能、优质服务理念和服务意识的培训，夯实全员服务基础。定期举办服务技能大赛，展示员工良好的精神风貌和精湛的服务技能，促进饭店员工服务技能的交流与学习。在企业内部倡导工匠精神，制定优秀员工的评选标准和奖励

制度，激励员工不断进取。引导星级饭店全面加强质量管控，加大服务质量检查力度，做好质量分析，提升服务质量。

（三）提升星级饭店的消费便利化程度。顾客消费支付便利化、多样化，不得拒收现金。在提升刷卡消费服务的同时，推出微信支付、支付宝支付等便利、快捷的支付方式。协调人行等部门，增设外币兑换点。为境外游客提供手机卡入网、票务、租车等便利服务。

（四）加快推进智慧城市建设步伐，促进文化和旅游融合，为旅游企业和政府搭建网络平台。通过智慧平台建设，实现旅游服务、旅游管理、旅游营销和旅游体验的智能化，让游客放心消费、便捷消费，真实了解宜昌，为涉旅企业提供在线服务。



责任领导：柏 松

联系电话：13972032233

承 办 人：姜爱华

联系电话：13872556050

邮政编码：443000

公开情况：公开