

浙江省饭店星级评定委员会文件

浙文旅星评〔2020〕3号

浙江省旅游饭店星级评定委员会 关于 2019 年度全省星级饭店复核工作的通报

各市旅游饭店星级评定委员会：

根据星级饭店管理工作要求，按照《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010）标准，浙江省旅游饭店星级评定委员会组织实施了 2019 年度全省星级饭店复核工作。在各级文化和旅游主管部门以及饭店星评委的共同努力下，全省星级饭店评定性复核工作已顺利完成，现将有关情况通报如下：

一、总体情况

各市星评委认真落实《浙江省旅游饭店星级评定委员会关于做好 2019 年度全省星级饭店复核工作的通知》（浙旅星评〔2019〕8 号），按照《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2010）标准，指导辖区内星级饭店做好复核工作，进一步加强星级饭店的管理，维护星级标准的权威性。通过星级饭店复核工作，既贯彻落实建设全国文化高地、中国最佳旅游目的地、全国文化和旅游融合发展样板地的总目标，又提升饭店业品质发展水平，实现

行业从数量型增长向高质量发展转变。截至 2019 年底，我省共有星级饭店 593 家，其中五星级 83 家，四星级 183 家，三星级 238 家，二星级 85 家，一星级 4 家。参加 2019 年复核的星级饭店 173 家，其中四星级饭店 61 家，三星级及以下饭店 112 家。

二、主要成效

全省各级星评委通过此次复核，进一步提升了全行业的星级意识、品质意识和服务意识，擦亮了星级饭店的“金字招牌”，积极引导星级饭店提升品质，开展差异化竞争，实施智慧化管理，不断丰富企业文化内涵，助推我省饭店业服务更优、品质更强、发展更快，迈向高质量发展之路。

（一）落实新发展理念，推进品质提升。旅游发展从注重速度与规模，转向注重品质与质量转变。星级饭店以复核为契机，加大设施设备更新改造力度，梳理完善管理制度和服务流程，促进整体品质提升。部分饭店建立综合质量监督小组，加强检查与巡视，让员工参与品质管理；加强品质建设主题活动，开展服务明星评选，创新管理理念，完善培训体系等，取得了良好的效果。

（二）突出复核工作重点，强化综合监管。将复核工作与安全生产、市场整治、节能降耗、诚信经营等工作有机结合。重点检查饭店的必备项目、设施设备及服务项目是否全部达标；检查安全制度和应急机制是否完备并切实有效，专项排查治理火灾隐患；检查饭店清洁卫生管理是否存在隐患，加大对食品卫生、客房卫生的检查力度；检查饭店节能减排措施是否到位，效果是否

明显；开展旅游诚信经营检查，对虚假宣传等失信经营行为督促整改。

（三）适应消费需求新升级，打造差异化。满足新需求、做好消费升级这篇大文章，是饭店业转型升级的重要一环，也是深化供给侧结构性改革、扩大内需的重要路径。各市饭店企业产品在面向新需求转型升级的路上，技术储备、创新能力、资源整合能力、品质把控力、成本控制力等要素都实现了明显加强。同时，部分饭店强化消费者大数据分析、粉丝经济、个性化定制等手段，实现企业精准把握市场需求，有效化解转型升级风险。

（四）引领大众旅游消费体验，注入文化附加值。大众旅游时代，广大游客越来越关注具有文化内涵、地域特色、独特韵味的饭店产品。部分饭店企业意识到饭店不仅是住宿，更需要注入新的文化附加值，融入美食、艺术、社交、健康、娱乐、教育等功能。文化附加值推动了消费市场的交叉流动，良好的文化口碑反哺产品销量，它的溢价能力让产品的价值获得更多的经济效益。

三、主要问题

全省旅游星级饭店整体符合标准要求，较好地保持了旅游星级饭店的水准，但仍然存在一些共性问题。主要表现在：

（一）个别饭店星级意识淡化，维护标准严肃性不够。部分饭店业主或总经理存在重经营轻管理、重效益轻服务的观念，在装修改造过程中，对内部结构、设施设备和服务项目等进行随意改动，导致部分功能设施缺失和必备项目不完整，与标准要求有

差距。个别饭店因前期设计专业性不够或后期运营不到位，导致必备项目不能有效使用，无法保证服务和管理效果，比如特色餐厅、行政酒廊、贵重物品寄存室等。有的饭店软件建设缺少力度，尤其在服务培训上不舍得投入人力、财力，培训内容往往停留在企业的规章制度，形式枯燥，效果较差，导致整体服务水平降低。

（二）经营策略调整不当，竞争力不强。随着国际品牌酒店、精品酒店、经济连锁酒店的不断进入，以及民宿、短租公寓的发展，我省星级饭店面临着激烈的市场竞争环境，主要问题已不再是经济下行和“八项规定”，而是大众旅游时代背景下企业竞争能力的提升。全省复核的星级饭店中，有的利润增长，有的经营每况愈下。经营情况的不同取决于经营者管理模式和经营决策的差异。在这互联网时代、体验经济时代、共享经济时代，需要星级饭店从商业模式、管理方式、组织方式、产品服务等方面寻求创新，从而降低成本、提高效益。

（三）设施设备陈旧、维护保养不到位。部分星级饭店不注重设施设备的维护保养，清洁卫生不到位。不断下滑的经营业绩又导致更新改造信心和资金缺乏，改造资金投入不足，设施设备老化现象比较严重，酒店客房噪音超标、空调制冷（热）效果不好、卫生间水压不足、异味等问题，降低宾客满意度，对饭店品质造成一定的影响。

（四）饭店信息化应用不足。数字化时代，信息科技应用到各行各业，各地饭店业信息化水平差异较大。一类饭店注重信息

化技术引入与探索，接驳互联大数据、云平台、智慧技术等，加强数据采集分析，并应用于饭店客群行为系统改善、服务体验优化、收益管理提升、智慧能耗管控、品牌新媒体传播等。另一类饭店信息化水平较为滞后，缺乏有效的信息化水平提升计划，盲目采购部分智能设备，使用效率不高，维护技术不足。

四、复核结果

2019 年度全省接受复核的 173 家旅游星级饭店中，通过复核 113 家；取消星级 35 家；延期复核 25 家。

特此通报。

- 附件：1. 2019 年旅游星级饭店复核通过名单
2. 2019 年旅游星级饭店取消星级名单
3. 2019 年旅游星级饭店延期复核名单

浙江省旅游饭店星级评定委员会

2020 年 4 月 28 日

附件 1

2019 年旅游星级饭店复核通过名单

四星级

1. 杭州之江饭店
2. 浙江宾馆
3. 浙江梅地亚宾馆
4. 杭州大厦
5. 萧山宝盛宾馆
6. 杭州富邦国际大酒店
7. 千岛湖海外海假日酒店
8. 宁波戚家山宾馆
9. 镇海招宝山饭店
10. 余姚中塑石浦大酒店
11. 宁波天港禧悦酒店
12. 余姚辰茂河姆渡酒店
13. 温州国际大酒店
14. 温州王朝大酒店
15. 温州将军大酒店
16. 温州万融商务大酒店
17. 瑞安国际大酒店

18. 温州梦江大酒店
19. 浙北大酒店
20. 长兴国际大酒店
21. 安吉新缘通国际酒店
22. 杭州湾国际酒店
23. 鑫洲海湾大酒店
24. 诸暨大酒店
25. 绍兴永利大酒店有限公司
26. 诸暨市中财酒店有限公司
27. 东阳丰景嘉丽大酒店
28. 永康明珠大酒店
29. 武义开禧廊桥酒店
30. 最佳西方海洋酒店
31. 伊美广场酒店
32. 友好饭店
33. 衢州帝京大酒店
34. 开化东方大酒店
35. 舟山市普陀山息耒小庄
36. 舟山中瀚大酒店
37. 温岭市新世界国际大酒店
38. 台州方远国际大酒店
39. 三友国际饭店

40. 台州太平洋王子国际饭店

41. 临海市君泰大酒店

三星级

1. 浙江浙大圆正酒店管理有限公司灵峰山庄

2. 浙江文源宾馆

3. 杭州和平饭店

4. 浙江旅苑后勤服务有限公司旅苑酒店

5. 余姚帝苑酒店

6. 宁波永耀大酒店

7. 慈溪假日酒店

8. 慈溪顺达宾馆宾馆

9. 慈溪万润宾馆

10. 北仑学苑宾馆

11. 温州金悦丽嘉酒店

12. 温州瑞兴大酒店

13. 温州金鹏宾馆有限公司

14. 温州水心饭店

15. 温州亚金大酒店

16. 瑞安寨寮溪度假村

17. 瑞安新都大酒店

18. 乐清国际大酒店银城广场

19. 乐清沪川大酒店
20. 温州机场宾馆
21. 苍南龙华大酒店有限公司
22. 永嘉钱塘世纪大酒店
23. 永嘉桥头饭店
24. 文成国际大酒店
25. 文成新宾馆有限公司
26. 泰顺氡泉承天大酒店
27. 安吉凯旋门大酒店有限公司
28. 德清县新银河工贸有限公司银都大酒店
29. 湖州大厦商贸有限公司
30. 德亨酒店
31. 嘉逸礼顿商务酒店
32. 嘉善东方大厦
33. 西塘假日酒店
34. 嘉善城市宾馆
35. 平湖富丽雅大酒店
36. 海盐南北湖金牛山大酒店
37. 海宁假日国际大酒店
38. 海宁花园酒店
39. 桐乡光明大酒店
40. 乌镇子夜大酒店

41. 绍兴大酒店
42. 绍兴新亚都大酒店
43. 绍兴稽山宾馆
44. 绍兴新世界大酒店
45. 绍兴安昌大酒店
46. 嵊州国际大酒店
47. 新昌瑞和度假村
48. 新昌鹤群大酒店
49. 新昌县白云大酒店
50. 兰溪兰江大厦
51. 东阳横店影视城旅游大厦
52. 磐安伟业大酒店
53. 常山县华府大酒店有限公司
54. 开化县开阳饭店
55. 朱家尖淡风林度假村
56. 定海高家庄大酒店
57. 普陀华侨饭店
58. 玉环长城宾馆有限公司
59. 丽水市辉煌大酒店
60. 庆元县国际大酒店
61. 云和县云和大酒店
62. 青田县侨乡国际大酒店

- 63. 遂昌凯恩大酒店
- 64. 遂昌汤公度假酒店
- 65. 遂昌黄金大酒店
- 66. 龙泉市香溢大酒店
- 67. 松阳县旭日摄影主题酒店

二星级

- 1. 杭州玉泉饭店
- 2. 杭州印月宾馆
- 3. 德清香水岭宾馆
- 4. 德清新国贸大酒店

一星级

- 1. 余姚龙都宾馆

附件 2

2019 年旅游星级饭店取消星级名单

四星级

1. 杭州新金山大酒店
2. 杭州红楼大酒店
3. 建德市外海月亮湾酒店
4. 温州新南亚大酒店
5. 温州奥林匹克假日大酒店
6. 嘉兴戴梦得大酒店
- 7 温岭曙光大厦
8. 东阳市华夏大酒店有限公司

三星级

1. 临平天地人大酒店
2. 杭州径山渡假村
3. 杭州百味人生大酒店
4. 富阳区新宇假日酒店
5. 富阳富春宾馆
6. 杭州银越湾大酒店
7. 杭州东田度假酒店

8. 杭州瓶窑大厦
9. 浙江东茂宾馆
- 10 安吉和春大酒店有限公司
11. 长兴维多利亚大酒店
12. 东阳市五洲大酒店
13. 东阳市嘉华大酒店
14. 天台石梁宾馆有限公司

二星级

1. 千岛湖兰庭宾馆
2. 千岛湖新世纪大酒店
3. 杭州保俶山庄
4. 杭州樟苑宾馆
5. 杭州琵琶湾宾馆
6. 杭州银桥大酒店
7. 富阳区春城国际酒店
8. 杭州萧山国泰宾馆
9. 姚南苑宾馆
10. 北仑新丰豪宾馆
11. 宁海凤山大酒店
12. 金华华莹宾馆
13. 金华市金环宾馆

附件 3

2019 年旅游星级饭店延期复核名单

四星级

1. 纳德大酒店
2. 杭州红星文化大厦
3. 杭州友好饭店
4. 尊茂酒店集团瑞安辰茂阳光酒店（钱塘阳光假日酒店）
5. 温州国贸大酒店
6. 雁荡山山庄
7. 金华市世贸大饭店有限公司
8. 嘉善宾馆
9. 江山国际大酒店有限公司
10. 秦望大酒店
11. 永和庄园酒店
12. 台州丽廷凤凰山庄有限公司

三星级

1. 杭州富阳宾馆
2. 浙江潮王大酒店
3. 瑞安华都大酒店有限公司

4. 温州瓯昌饭店
5. 苍南泰安大酒店
6. 泰顺国际大酒店
7. 嘉善宾馆
8. 海盐宾馆
9. 海宁龙祥大酒店
10. 海宁宾馆
11. 上虞舜杰大酒店
12. 新昌石城大酒店
13. 三门大酒店

浙江省文化和旅游厅办公室

2020 年 4 月 29 日印发
