

DB 3502

福建省厦门市地方标准

DB3502/T 126—2024

会议型饭店等级划分与评定规范

Grading standard for evaluation of conference hotel

2024 - 06 - 05 发布

2024 - 06 - 05 实施

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 等级划分	1
5 评定要求	1
6 评定指标	2
7 评定流程	6
8 评定管理	7
附录 A（规范性） 会议型饭店等级划分与评定评分表	9

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由厦门市会议展览业协会提出。

本文件由厦门市商务局归口。

本文件起草单位：厦门市会议展览业协会、厦门市标准化研究院、厦门理工学院。

本文件主要起草人：郑智、张金梅、陈秋英、蔡弘、周燕华、廖萌茵。

会议型饭店等级划分与评定规范

1 范围

本文件规定了会议型饭店的等级划分、评定要求、评定指标、评定流程与评定管理。
本文件适用于会议型饭店等级划分与评定的实施与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会议型饭店 conference hotel

以会议作为主要市场定位，提供专业化的会议场所及设备设施，并提供住宿、餐饮等综合服务的饭店。

3.2

国际会议 international meeting; international conference; international convention

由来自3个或3个以上的国家或地区（含港澳台）的代表参加的会议，或境外参会代表占全部参会人数40%（含）以上的会议。

4 等级划分

会议型饭店分为三个等级，由高到低依次为5A、4A、3A。

5 评定要求

5.1 评定工作应采取自愿申报，分级评定的方法。

5.2 评定工作应由评定机构组织，定期开展。

5.3 评定机构应按照本文件规定，公平公正公开地组织评定工作。

5.4 参加评定的会议型饭店应具备以下基本条件：

——独立法人资格；

——固定的办公场所，并有相应的办公设施；

——配备相应数量、相关专业资质的从业人员；

——评定申请日前3年内无重大安全事故责任记录，无严重不良信用记录；

——完整的企业管理制度，包括但不限于经营管理、财务管理、人事管理、档案管理、客户管理、统计管理、安全生产管理等。

6 评定指标

6.1 总体要求

应以会议型饭店的硬件设施、经营业绩、诚信建设、保障体系、服务要求、社会责任和社会荣誉方面的客观指标为主要依据，量化指标。

6.2 各级指标要求

6.2.1 5A 会议型饭店

6.2.1.1 硬件设施

5A会议型饭店主要考核以下指标：

- 拥有 800m² 以上独立无柱的大型会议室 1 间以上（必要条件）；
- 拥有 400m² 以上独立的中型会议室 1 间以上；
- 拥有 200m² 以上独立的小型会议室 1 间以上；
- 客房床位数 400 张以上；
- 有两种以上类型的餐厅，餐位数 300 个以上；
- 停车位 150 个以上；
- 贵宾室 2 间以上。

6.2.1.2 经营业绩

5A会议型饭店主要考核以下指标：

- 年承接 500 人规模以上会议 5 例以上；
- 能承接国际会议；
- 年承接 50 人以上的各类会议总数 80 例以上；
- 会议入住间夜数占年总入住间夜 30% 以上；
- 会议活动营业额（含会议举办的宴会）占饭店年总营业额 25% 以上。

6.2.1.3 诚信建设

5A会议型饭店主要考核以下指标：

- 依法经营，诚实守信，评定申请日前 3 年内无违法、行政处罚记录、不良信用记录；
- 照章纳税，遵纪守法，评定申请日前 1 年度税务信用等级达到 A 级；
- 遵规守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争；
- 如实按规申请奖励，不虚报冒领。

6.2.1.4 保障体系

5A会议型饭店主要考核以下指标：

- 有分管领导、有专职会议承揽部门、服务部门、有年度工作计划和指标；
- 建立会议接待的流程与制度；
- 能及时提供灯光、音响、屏幕、舞台、同传等服务；
- 会议室水电、音响、服务人员配比合理。

6.2.1.5 服务要求

5A会议型饭店主要考核以下指标：

- 服务合同：一项一签，格式规范、完整详实、清晰明确、客观公正，履约率 100%；
- 协调顺畅：相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅，客户满意度 95%以上；
- 信息精准：营销信息精准、保证会期合理安排，前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住，餐饮时间精准、保证客人能准时用餐，客户满意度 95%以上；
- 安全舒适：合规、无安全隐患、应急处置得当；居住、餐饮等舒适卫生，客户满意度 95%以上；
- 要客保障：提供接送站服务、能提供 5 位~6 位要客接送车辆，能提供 5 位~6 位要客活动的场所；
- 会议服务：提供清晰会场引导标识和服务，保证会场和会议区灯光、音响效果，保证会议期间及时续水及相关服务，客户满意度 95%以上；
- 精神风貌：员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效，客户满意度 95%以上。

6.2.1.6 社会责任

5A会议型饭店主要考核以下指标：

- 及时填报月度会议统计报表，配合行业主管部门和行业协会完成相关数据的填报工作；
- 制订消防、防疫、食品卫生、自然灾害等应急预案，按规定定期开展培训演练；
- 积极建立企业标准体系，参与各类标准制订、修订等标准化活动。

6.2.1.7 社会荣誉

- 获得各级社会荣誉和相应资质可酌情加分；
- 自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动可酌情加分；
- 在服务创新、社会舆论等方面领先者可酌情加分。

6.2.2 4A 会议型饭店

6.2.2.1 硬件设施

4A会议型饭店主要考核以下指标：

- 拥有 300m²以上独立无柱的大型会议室 1 间以上（必要条件）；
- 拥有 150m²以上独立的中型会议室 1 间以上；
- 拥有 80m²以上独立的小型会议室 1 间以上；
- 客房床位数 200 张以上；
- 有两种以上类型的餐厅，餐位数 100 个以上；
- 停车位 50 个以上；
- 贵宾室 1 间以上。

6.2.2.2 经营业绩

4A会议型饭店主要考核以下指标：

- 年承接 150 人以上规模以上会议 4 例以上；
- 年承接 50 人以上的各类会议总数 50 例以上；
- 会议入住间夜数占年总入住间夜 20%以上；
- 会议活动营业额（含会议举办的宴会）占饭店年总营业额 15%以上。

6.2.2.3 诚信建设

4A会议型饭店主要考核以下指标：

- 依法经营，诚实守信，评定申请日前3年内无违法、行政处罚记录、不良信用记录；
- 照章纳税，遵纪守法，评定申请日前1年度税务信用等级达到B级；
- 遵规守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争；
- 如实按规申请奖励，不虚报冒领。

6.2.2.4 保障体系

4A会议型饭店主要考核以下指标：

- 有分管领导、有专职会议承揽部门、服务部门、有年度工作计划和指标；
- 建立会议接待的流程与制度；
- 能及时提供灯光、音响、屏幕、舞台、同传等服务；
- 会议室水电、音响、服务人员配比合理。

6.2.2.5 服务要求

4A会议型饭店主要考核以下指标：

- 服务合同：一项一签，格式规范、完整详实、清晰明确、客观公正，履约率100%；
- 协调顺畅：相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅，客户满意度90%以上；
- 信息精准：营销信息精准、保证会期合理安排，前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住，餐饮时间精准、保证客人能准时有餐，客户满意度90%以上；
- 安全舒适：合规、无安全隐患、应急处置得当；居住、餐饮等舒适卫生，客户满意度90%以上；
- 要客保障：提供接送站服务、能提供3位~4位要客接送车辆，能提供3位~4位要客活动的场所；
- 会议服务：提供清晰会场引导标识和服务，保证会场和会议区灯光、音响效果，保证会议期间及时续水及相关服务，客户满意度90%以上；
- 精神风貌：员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效，客户满意度90%以上。

6.2.2.6 社会责任

4A会议型饭店主要考核以下指标：

- 及时填报月度会议统计报表，配合行业主管部门和行业协会完成相关数据的填报工作；
- 制订消防、防疫、食品卫生、自然灾害等应急预案，按规定定期开展培训演练；
- 积极贯彻、执行国家、地方行业标准。

6.2.2.7 社会荣誉

- 获得各级社会荣誉和相应资质可酌情加分；
- 自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动可酌情加分；
- 在服务创新、社会舆论等方面领先者可酌情加分。

6.2.3 3A会议型饭店

6.2.3.1 硬件设施

3A会议型饭店主要考核以下指标：

- 拥有200m²以上独立无柱的大型会议室1间以上（必要条件）；

- 拥有 100m² 以上独立的中型会议室 1 间以上；
- 拥有 60m² 以上独立的小型会议室 1 间以上；
- 客房床位数 100 张以上；
- 有两种以上类型的餐厅，餐位数 60 个以上；
- 停车位 30 个以上。

6.2.3.2 经营业绩

3A会议型饭店主要考核以下指标：

- 年承接 100 人以上规模以上会议 4 例以上；
- 年承接 50 人以上的各类会议总数 30 例以上；
- 会议入住间夜数占年总入住间夜 15% 以上；
- 会议活动营业额（含会议举办的宴会）占饭店年总营业额 10% 以上。

6.2.3.3 诚信建设

3A会议型饭店主要考核以下指标：

- 依法经营，诚实守信，评定申请日前 3 年内无违法、行政处罚记录、不良信用记录；
- 照章纳税，遵纪守法，评定申请日前 1 年度税务信用等级达到 B 级；
- 遵守守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争；
- 如实按规申请奖励，不虚报冒领。

6.2.3.4 保障体系

3A会议型饭店主要考核以下指标：

- 有分管领导、有专职会议承揽部门、服务部门、有年度工作计划和指标；
- 建立会议接待的流程与制度；
- 能及时提供灯光、音响、屏幕、舞台、同传等服务；
- 会议室水电、音响、服务人员配比合理。

6.2.3.5 服务要求

3A会议型饭店主要考核以下指标：

- 服务合同：一项一签，格式规范、完整详实、清晰明确、客观公正，履约率 100%；
- 协调顺畅：相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅，客户满意度 85% 以上；
- 信息精准：营销信息精准、保证会期合理安排，前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住，餐饮时间精准、保证客人能准时有餐，客户满意度 85% 以上；
- 安全舒适：合规、无安全隐患、应急处置得当；居住、餐饮等舒适卫生，客户满意度 85% 以上；
- 要客保障：提供接送站服务、能提供要客接送车辆；
- 会议服务：提供清晰会场引导标识和服务，保证会场和会议区灯光、音响效果，保证会议期间及时续水及相关服务，客户满意度 85% 以上；
- 精神风貌：员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效，客户满意度 85% 以上。

6.2.3.6 社会责任

3A会议型饭店主要考核以下指标：

- 及时填报月度会议统计报表，配合行业主管部门和行业协会完成相关数据的填报工作；

- 制订消防、防疫、食品卫生、自然灾害等应急预案，按规定定期开展培训演练；
- 积极贯彻、执行国家、地方行业标准。

6.2.3.7 社会荣誉

- 获得各级社会荣誉和相应资质可酌情加分；
- 自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动可酌情加分；
- 在服务创新、社会舆论等方面领先者可酌情加分。

6.3 指标说明

6.3.1 指标“诚信建设”应以评定机构在相关主管部门官网查询结果为判断依据。

6.3.2 指标“社会责任”中“及时填报月度会议统计报表，配合行业主管部门和行业协会完成相关数据的填报工作”应以相关行业组织出具的饭店月报数额之和为判断依据。

6.3.3 指标“社会荣誉和相应资质”为加分项，应以会议型饭店在申请评定前获得的由国家级、省级、地市级政府或行业组织授予的荣誉或资质为判断依据，获多项荣誉或资质的，以其中最高等级加分（可累加，最高不超过5分）。

6.3.4 指标“经营业绩”中评定申请日前3年内相关业绩指标衡量，受公共突发事件影响的年度业绩不纳入衡量范围。

7 评定流程

7.1 准备

评定机构应在具有影响力的网站或媒体上公布开展等级评定工作的通知、评定规范等有关事项。

7.2 自评与申报

申请评定的会议型饭店应事先按照附录A进行自我评价，并向评定机构提供下列申请材料：

- 等级评定申报表；
- 企业法人营业执照（提供复印件）；
- 企业税务信用等级证明；
- 获得荣誉、资质情况（提供已获得荣誉、资质证书复印件）；
- 评定申请日前3个财务年度的企业财务报表（含资产负债表、现金流量表）；
- 年承接规模以上会议的合同与会议现场照片（1张~2张）；
- 公司的经营状况简述、各项管理制度；
- 其他证明材料。

7.3 受理

评定机构应认真审查申请材料，经审查确认无误后方可受理；对申报企业的税务等级、行政处罚、信用记录等安排专人逐一查证；若审查未通过，评定机构应及时告知提交单位。

7.4 现场核查

评定机构组织专家组（见8.1.6）前往现场核查，现场核查工作按照以下要求实施：

- 评定机构应提前3个工作日组建现场核查专家组；
- 评定机构应提前2个工作日告知被核查饭店现场核查时间及相关要求；

——专家组在现场听取被核查饭店情况介绍后，以查验证明资料、现场检查、现场询问等方式进行逐项核查，核对申报材料的真实性。

7.5 等级确定

7.5.1 评定机构应在现场核查结束之后的3个工作日内召集专家组，根据评定规范和专家现场评分表对核查结果进行打分，根据分数予以对应等级的评定。

7.5.2 评定结果如有争议，按照少数服从多数的原则确定，并经评定专家组集体签名确认。

7.6 结果发布

会议型饭店等级评定结果应在具有影响力的网站或媒体上至少公示7个工作日，经公示无异议之后，对各等级会议型饭店予以正式认定并颁发对应等级的证书与牌匾。

7.7 复评

会议型饭店对等级评定结果有异议的，可在公示期内向评定机构提出复评申请并提交复评申请材料，评定机构经材料审查后应及时告知饭店是否复评的决定，复评程序应符合7.4和7.5的规定。

8 评定管理

8.1 评定机构

8.1.1 会议型饭店等级评定应由第三方诚信评价机构或社会团体组织开展。

8.1.2 评定机构应制订完整的等级评定规范，并在具有影响力的网站或媒体上公示。

8.1.3 评定机构应成立评定工作小组和专家组进行会议型饭店的等级评定及管理工作。

8.1.4 评定工作小组指定专人负责，主要负责人应具有5年以上的会展或饭店行业从业经验。

8.1.5 专家库成员可包括但不限于会展行业主管部门、研究机构，高校、社会组织、企业资深人士。

8.1.6 按照以下要求组建专家组负责评定工作的具体实施：

——专家组成员在回避利益冲突的原则上，由来自专家库的5人以上单数专家组成；

——专家组成员熟悉会展和饭店管理，具有一定的行业与信用管理知识与评价经验；

——专家组组长负责评定的组织工作，由专家组成员民主推选；

——专家组组长由具有副高级以上职称或具有同等专业水平和行业管理经验的人员担任。

8.1.7 评定机构对会议型饭店在申报过程中提供的资料中涉及商业机密的事项负保密责任，如有违反并造成严重信誉或经济损失的，应承担相应法律责任。

8.2 等级管理

8.2.1 会议型饭店等级评定的有效期为3年，自等级证书颁发之日起生效；证书每年按5.4的要求复核一次，根据复核结果调整并公示。

8.2.2 等级证书期满的会议型饭店，若继续参与评定的，应在期满当年参与重新评定。

8.2.3 如遗失等级证书，应及时向评定机构办理证书补办手续，并出具补办说明文件。

8.2.4 会议型饭店牌匾应悬挂在饭店明显位置。

8.2.5 已经评定等级的饭店发生名称变更时，应在当年度评定期间到评定机构办理变更手续，若申请变更时间未在当年度评定工作开展期间内，应出具变更说明，向评定机构提出变更申请，待评定机构向行业主管部门申请并公示后，给予认定，出具临时性等级评定并在相关行业媒体公示。临时性等级认定有效期为1年，饭店应及时在参加当年度或者第二年度参与正式评定。

8.2.6 已评定等级的会议型饭店在经营活动中，发生经济纠纷、民事纠纷等违法行为，应自负经济和法律责任。

附 录 A
(规范性)

会议型饭店等级划分与评定评分表

会议型饭店评定总分采用100分制，社会荣誉和相应资质为加分项。在满足各等级分别对应的评定要求的前提下，总得分80分以上可认定为达到该级别认定标准，即5A分值为80分~100分，4A分值为80分~100分，3A分值为80分~100分。

表A.1 会议型饭店 5A 等级划分与评定评分表

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别			子项分值
1	硬件设施 40分	会议室面积、 数量	27	独立无柱大型会议室（必要条件）	800m ²	1间以上	14
				独立中型会议室	400m ²	1间	5
						2间以上	8
				独立小型会议室	200m ²	1间	2
		2间以上	5				
		床位数	4	床位数	400张以上		4
		餐饮	4	餐位数	300个以上		2
				餐厅类型	2种以上		2
停车场	4	停车位数量	150个以上		4		
贵宾室	1	贵宾室	2间以上		1		
2	经营业绩 31分	会议案例	21	规模以上会议	500人以上规模5例以上		10
				国际会议	有		1
				年承接50人以上各类会议数	80例以上		10
		会议入住间夜数占年入住间夜数	5	30%以上			5
会议活动营业额占饭店年总营业额	5	25%以上			5		
3	诚信建设 8分	诚信建设与客 户反映	8	依法经营，诚实守信，评定申请日前3年内无违法、行政处罚记录、不良信用记录			2
				照章纳税、遵纪守法，评定申请日前1年度税务信用等级达到A级			2
				遵规守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争			2
				如实按规申请奖励，不虚领冒领			2
4	保障体系 4分	会议承揽	2	有分管领导、有专职会议承揽部门、服务部门、有年度工作计划和指标（缺1项减0.25分，全缺得0分）			1
				建立会议接待的流程与制度			1
		服务体系	2	能及时提供灯光、音响、屏幕、舞台、同传等服务			1
				会议室水电、音响、服务人员配比合理			1

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别	子项分值
				(缺1项减0.25分, 全缺得0分)	
5	服务要求 10分	服务合同	1	一项一签, 格式规范、完整详实、清晰明确、客观公正, 履约率100%	1
		协调顺畅	1	相关部门积极配合不推诿, 沟通、执行顺畅, 客户满意度95%以上	1
		信息精准	3	营销信息精准、保证会期合理安排, 客户满意度95%以上	1
				前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住, 客户满意度95%以上	1
				餐饮时间精准、保证客人能准时用餐, 客户满意度95%以上	1
		安全舒适	1	合规、无安全隐患、应急处置得当; 居住、餐饮等舒适卫生, 客户满意度95%以上	1
		要客保障	1	提供接送站服务、能提供5位~6位要客接送车辆, 能提供5位~6位要客活动的场所	1
		会议服务	2	提供清晰会场引导标识和服务, 客户满意度95%以上	1
				保证会场和会议区灯光、音响效果, 保证会议期间及时续水及相关服务, 客户满意度95%以上	1
精神风貌	1	员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效, 客户满意度95%以上	1		
6	社会责任 7分	统计申报	3	及时填报月度会议统计报表, 配合行业主管部门和行业协会完成相关数据的填报工作	3
		安全生产	2	制订消防、防疫、食品卫生、自然灾害等应急预案, 按规定期开展培训演练	2
		参与标准化活动	2	积极建立企业标准体系, 参与各类标准制订、修订等标准化活动	2
7	加分项 10分	社会荣誉和相应资质	5	国家级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	5
				省级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	4
				市级荣誉或相应资质(政府或行业组织)	3
				相关行业颁发荣誉或相应资质	2
		公益活动	2	自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动	2
服务创新及社会舆评	3	配备智能化硬件(如智能客房控制系统、配送机器人等)、会议室配备LED屏幕; 在国内主流OTA(携程、去哪儿、同程、飞猪、马蜂窝、途牛、艺龙、猫途鹰等)评分4.5以上	3		

表A.2 会议型饭店 4A 等级划分与评定评分表

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别			子项分值
1	硬件设施 40分	会议室面积、数量	27	独立无柱大型会议室(必要条件)	300m ²	1间以上	14
					独立中型会议室	150m ²	1间
				独立小型会议室			80m ²
					1间	2	
2间以上	5						

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别		子项分值
		床位数	4	床位数	200张以上	4
		餐饮	4	餐位数	100个以上	2
				餐厅类型	2种以上	2
		停车场	4	停车位数量	50个以上	4
		贵宾室	1	贵宾室	1间以上	1
2	经营业绩 31分	会议案例	21	规模以上会议	150人以上规模4例以上	11
				年承接50人以上各类会议数	50例以上	10
		会议入住间夜数占年入住间夜数	5	20%以上		5
		会议活动营业额占饭店年总营业额	5	15%以上		5
3	诚信建设 8分	诚信建设与客户反映	8	依法经营，诚实守信，评定申请日前3年内无违法、行政处罚记录、不良信用记录		2
				照章纳税、遵纪守法，评定申请日前1年度税务信用等级达到B级		2
				遵规守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争		2
				如实按规申请奖励，不虚领冒领		2
4	保障体系 4分	会议承揽	2	有分管领导、有专职承揽部门、服务部门、有年度工作计划和指标（缺1项减0.25分，全缺得0分）		1
				建立会议接待的流程与制度		1
		服务体系	2	能及时提供灯光、音响、屏幕、舞台、同传等服务		1
				会议室水电、音响、服务人员配比合理（缺1项减0.25分，全缺得0分）		1
5	服务要求 10分	服务合同	1	一项一签，格式规范、完整详实、清晰明确、客观公正，履约率100%		1
		协调顺畅	1	相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅，客户满意度90%以上		1
		信息精准	3	营销信息精准、保证会期合理安排，客户满意度90%以上		1
				前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住，客户满意度90%以上		1
				餐饮时间精准、保证客人能准时用餐，客户满意度90%以上		1
		安全舒适	1	合规、无安全隐患、应急处置得当；居住、餐饮等舒适卫生，客户满意度90%以上		1
		要客保障	1	提供接送站服务、能提供3位~4位要客接送车辆，能提供3位~4位要客活动的场所		1
		会议服务	2	提供清晰会场引导标识和服务，客户满意度90%以上		1
				保证会场和会议区灯光、音响效果，保证会议期间及时续水及相关服务，客户满意度90%以上		1
精神风貌	1	员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效，客户满意度90%以上		1		

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别	子项分值
6	社会责任 7分	统计申报	3	及时填报月度会议统计报表，配合行业主管部门和行业协会完成相关数据的填报工作	3
		安全生产	2	制订消防、防疫、食品卫生、自然灾害等应急预案，按规定期开展培训演练	2
		参与标准化活动	2	积极贯彻、执行国家、地方行业标准	2
7	加分项 10分	社会荣誉和相应资质	5	国家级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	5
				省级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	4
				市级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	3
				相关行业颁发荣誉或相应资质	2
		公益活动	2	自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动	2
服务创新及社会评价	3	配备智能化硬件（如智能客房控制系统、配送机器人等）、会议室配备LED屏幕；在国内主流OTA（携程、去哪儿、同程、飞猪、马蜂窝、途牛、艺龙、猫途鹰等）评分4.5以上	3		

表A.3 会议型饭店 3A 等级划分与评定评分表

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别	子项分值		
1	硬件设施 40分	会议室面积、数量	28	独立无柱大型会议室（必要条件）	200m ²	1间以上	15
				独立中型会议室	100m ²	1间	5
						2间以上	8
				独立小型会议室	60m ²	1间	2
		2间以上	5				
		床位数	4	床位数	100张以上	4	
		餐饮	4	餐位数	60个以上	2	
餐厅类型	2种以上			2			
停车场	4	停车位数量	30个以上	4			
2	经营业绩 31分	会议案例	21	规模以上会议	100人以上规模4例以上	11	
				年承接50人以上各类会议数	30例以上	10	
		会议入住间夜数占年入住间夜数	5	15%以上	5		
会议活动营业额占饭店年总营业额	5	10%以上	5				
3	诚信建设 8分	诚信建设与客户反映	8	依法经营，诚实守信，评定申请日前3年内无违法、行政处罚记录、不良信用记录	2		
				照章纳税、遵纪守法，评定申请日前1年度税务信用等级达到B级	2		
				遵规守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争	2		

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分门类别	子项分值
				如实按规申请奖励，不虚领冒领	2
4	保障体系 4分	会议承揽	2	有分管领导、有专职承揽部门、服务部门、有年度工作计划和指标（缺1项减0.25分，全缺得0分）	1
				建立会议接待的流程与制度	1
		服务体系	2	能及时提供灯光、音响、屏幕、舞台、同传等服务	1
				会议室水电、音响、服务人员配比合理（缺1项减0.25分，全缺得0分）	1
5	服务要求 10分	服务合同	1	一项一签，格式规范、完整详实、清晰明确、客观公正，履约率100%	1
		协调顺畅	1	相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅，客户满意度85%以上	1
		信息精准	3	营销信息精准、保证会期合理安排，客户满意度85%以上	1
				前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住，客户满意度85%以上	1
				餐饮时间精准、保证客人能准时用餐，客户满意度85%以上	1
		安全舒适	1	合规、无安全隐患、应急处置得当；居住、餐饮等舒适卫生，客户满意度85%以上	1
		要客保障	1	提供接送站服务，能提供要客接送车辆	1
		会议服务	2	提供清晰会场引导标识和服务，客户满意度85%以上	1
				保证会场和会议区灯光、音响效果，保证会议期间及时续水及相关服务，客户满意度85%以上	1
精神风貌	1	员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效，客户满意度85%以上	1		
6	社会责任 7分	统计申报	3	及时填报月度会议统计报表，配合行业主管部门和行业协会完成相关数据的填报工作	3
		安全生产	2	制订消防、防疫、食品卫生、自然灾害等应急预案，按规定期开展培训演练	2
		参与标准化活动	2	积极贯彻、执行国家、地方行业标准	2
7	加分项 10分	社会荣誉和相应资质	5	国家级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	5
				省级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	4
				市级荣誉或相应资质（政府或行业组织）	3
				相关行业颁发荣誉或相应资质	2
		公益活动	2	自行组织或参加政府、社会组织发起的公益活动	2
服务创新及社会评价	3	配备智能化硬件（如智能客房控制系统、配送机器人等）、会议室配备LED屏幕；在国内主流OTA（携程、去哪儿、同程、飞猪、马蜂窝、途牛、艺龙、猫途鹰等）评分4.5以上	3		