

附件 1：

会议型饭店等级划分与评定规范（试行）

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 等级划分

会议型饭店分为三个等级，由高到低依次为一级（5A）、二级（4A）、三级（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 评定工作应每年开展一次。

5.3 评定机构应按照等级评定实施细则和管理规范，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、相关专业资质的技术人员；

——评定前 3 年内无重大安全事故责任记录，无严重不良信用记录；

——完整的内部管理制度，包括但不限于财务管理、人事管理、档案管理、客户管理、统计管理、安全生产管理；

——完善的质量监督和保障体系。

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，根据各项条件的权重，按百分换算为量化指标（见6.2和附录A）。

6.2 各级指标要求

6.2.1 一级（5A）会议型饭店

6.2.1.1 硬件设施

一级（5A）会议型饭店主要考核以下指标：

- 拥有 800 m²以上独立的大型会议室不少于 1 间（**必要条件**）；
- 拥有 400 m²以上独立的中型会议室不少于 1 间；
- 客房床位数不少于 400 张；
- 有两种以上类型的餐厅，餐位数不少于 300 个；
- 车位数量足，停车位不少于 150 个；
- 有贵宾室。

6.2.1.2 经营业绩

一级（5A）会议型饭店主要考核以下指标：

- 一年承接 500 人规模以上会议不少于 5 例（含）；
- 能承接国际性会议；
- 一年承接 50 人以上的各类会议总数 80 例（含）以上；
- 会议入住间夜数占年总入住间夜比重 30%（含）以上；
- 会议活动营业额（含会议举办的宴会）占酒店年总营业额比例 25%（含）以上。

6.2.1.3 诚信建设

一级（5A）会议型饭店主要考核以下指标：

- 依法经营，诚实守信，公司与法人 5 年内无违法违规记录；
- 照章纳税，遵纪守法，申请评定前一年度税务信用等级达到 A 级；
- 遵守守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争；
- 重合同守信用，无投诉、处罚记录；
- 无不良信用记录；
- 如实按规申请奖励，不虚报冒领。

6.2.1.4 保障体系

一级（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；
- 会议室水电、音响、服务人员配比合理；
- 有专职会议营销人员。

6.2.1.5 服务要求

一级（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；

- 协调顺畅：相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅；
- 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；
- 精神风貌：员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效；
- 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示和服务，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。

6.2.1.6 社会责任

- 一级（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；
 - 制定安全生产、防疫与应急预案，定期开展培训与演练；
 - 遵守政府限价规定；
 - 每年参加会展行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训活动。

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 二级（4A）会议型饭店

6.2.2.1 硬件设施

- 二级（4A）会议型饭店主要考核以下指标：
- 拥有300 m²以上独立的大型会议室不少于1间（**必要条件**）；
 - 拥有150 m²以上独立的中型会议室不少于1间；
 - 客房床位数不少于200张；
 - 有两种以上类型的餐厅，餐位数不少于100个；
 - 车位数量足，停车位不少于50个；
 - 有贵宾室。

6.2.2.2 经营业绩

- 二级（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不少于4例（含）；
 - 年承接50人以上的各类会议总数50例（含）以上；
 - 会议入住间夜数占年总入住间夜比重20%（含）以上；
 - 会议活动营业额（含会议举办的宴会）占酒店年总营业额比例15%（含）以上。

6.2.2.3 诚信建设

- 二级（4A）会议型饭店主要考核以下指标：
- 依法经营，诚实守信，公司与法人3年内无违法违规记录；

- 照章纳税，遵纪守法，申请评定前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；
- 重合同守信用，无投诉、处罚记录；
- 无不良信用记录；
- 如实按规申请奖励，不虚报冒领。

6.2.2.4 保障体系

二级（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；
- 会议室水电、音响、服务人员配比合理；
- 有专职会议营销人员。

6.2.2.5 服务要求

二级（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；
- 协调顺畅：相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅；
- 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；
- 精神风貌：员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效；
- 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示和服务，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。

6.2.2.6 社会责任

二级（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；
- 制定安全生产、防疫与应急预案，定期开展培训与演练；
- 遵守政府限价规定；
- 每年参加会展行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训活动。

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 三级（3A）会议型饭店

6.2.3.1 硬件设施

三级（3A）会议型饭店主要考核以下指标：

- 拥有200 m²以上独立的大型会议室不少于1间（必要条件）；
- 拥有100 m²独立的中型会议室不少于1间；

- 客房床位数不少于 100 张；
- 有两种以上类型的餐厅，餐位数不少于 60 个；
- 车位数量足，停车位不少于 30 个。

6.2.3.2 经营业绩

三级（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不少于 4 例（含）；
- 年承接 50 人以上的各类会议总数 30 例（含）以上；
- 会议入住间夜数占年总入住间夜比重 15%（含）以上；
- 会议活动营业额（含会议举办的宴会）占酒店年总营业额比例 10%（含）以上。

6.2.3.3 诚信建设

三级（3A）会议型饭店主要考核以下指标：

- 依法经营，诚实守信，公司与法人 3 年内无违法违规记录；
- 照章纳税，遵纪守法，申请评定前 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；
- 重合同守信用，无投诉、处罚记录；
- 无不良信用记录；
- 如实按规申请奖励，不虚报冒领。

6.2.3.4 保障体系

三级（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；
- 会议室水电、音响、服务人员配比合理；
- 有专职会议营销人员。

6.2.3.5 服务要求

三级（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；
- 协调顺畅：相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅；
- 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；
- 精神风貌：员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效；
- 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示和服务，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。

6.2.3.6 社会责任

三级（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；
- 制定安全生产、防疫与应急预案，定期开展培训与演练；

- 遵守政府限价规定；
- 每年参加会展行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训活动。

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“社会责任”中“每年参加会展行业主管部门、行业协会等组织的宣传推介和培训活动”，应以参加活动的地点、时间、活动名称、具体参会人员名单为判断依据。
- 6.3.2 指标“诚信建设”应以会展行业协会在相关主管部门官网查询结果为判断依据。
- 6.3.3 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”应以会展行业协会出具的饭店月报数额之和为判断依据。
- 6.3.4 指标“社会荣誉”为加分项，应以会议型饭店在申请评定几年前获得的由国家级、省级、地市级政府或行业组织授予的荣誉为判断依据，获多项荣誉的，以其中最高等级荣誉加分（可累加，最高不超过5分）。
- 6.3.5 指标“经营业绩”中申请评定前3年内相关业绩指标衡量，2020、2021、2022年度业绩不纳入衡量范围（受新冠疫情影响，行业经营困难）。

7 评定流程

7.1 准备

评定机构应在具有影响力的行业官方网站或具有同等影响力的行业媒体上公布开展等级评定工作的通知、评定实施细则、管理规范等有关事项。

7.2 自评

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：

- 评定申报表（一式两份）；
- 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）；
- 申请评定前2年度的企业财务报表（含资产负债表、现金流量表、利润表）；
- 年承接规模以上会议的合同与会议现场照片（1张~2张）；
- 经营状况简述；
- 各项管理制度；
- 参加行业营销活动现场照片或其他证明材料。

7.3 受理

评定工作小组应认真审查申请材料，经审查确认无误后方可受理；对申请会议型饭店的税务等级、工商、公安、质检的不良记录安排专人逐一查证；若审查未通过，评定机构应及时告知提交单位，并提出具体整改建议。

7.4 现场核查

通过材料审查的会议型饭店，由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、现场询问等方式对照附录A进行逐项核查，核对自评结果的真实性。

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，根据评定实施细则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行业官方网站或具有同等影响力的行业媒体上至少公示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在厦门市登记注册5年以上或者由中国社会组织评估等级3A级别以上与会展或饭店相关的行业组织承担。

8.1.2 评定机构应制定完整的等级评定实施细则和管理规范，并在具有影响力的行业官方网站或具有同等影响力的行业媒体上公示。

8.1.3 评定机构应成立评定工作小组和专家委员会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 专家委员会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，由来自专家委员会的5人及以上单数专家组成；
- 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及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，应对相关责任人予以严肃处理直至追究法律责任。

8.2 等级管理

8.2.1 等级证书是饭店接待能力、服务水平、服务质量和信誉的认可依据，是饭店参与项目投标和承揽业务的能力凭证，也是饭店享受政策扶持的依据，任何单位和个人不得复制、伪造、涂改、出卖和转让。

8.2.2 会议型饭店等级评定的有效期为三年，自等级证书颁发之日起生效。

8.2.3 被取消等级的会议型饭店，自取消等级之日起一年内不可重新参与该项评定。

8.2.4 等级证书期满的会议型饭店应在期满当年参与重新评定。

8.2.5 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。

8.2.6 会议型饭店牌匾应悬挂在饭店明显位置。

8.2.7 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一年，饭店应及时在参加当年度或者第二年度参与正式评定。

8.2.8 评定机构应对等级认定的饭店进行检查和监督，若发现问题应提出整改意见，并重新审视其评定等级。

8.2.9 已评定等级的会议型饭店有下列情形之一的，由负责评定的机构视情节轻重处以公示警告、降级、撤销等级等处罚：

——发生重大安全责任事故或有严重违法行为；

——出卖、出借、转让、涂改、复制、伪造等级证书用以承揽业务或进行宣传、谋利；

——隐瞒或提供重大的虚假信息参加等级评定，一经查实，已获等级立即撤销，未获等级的，2年内不可参与评定；

——不配合主管部门开展工作或活动。

8.2.10 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，即一级（5A）分值为80分~100分，二级（4A）分值为80分~100分，三级（3A）分值为80分~100分。

表A.1 一级（5A）会议型饭店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	独立大型会议室（必要条件）	800 m ²	1个	14
				独立中型会议室	400m ²	1个	5
						2个及以上	8
				独立小型会议室	200m ²	1个	2
		2个及以上	5				
		床位数	4	床位数	400张		4
		餐饮	4	餐位数	300个以上		2
				餐厅类型	2种及以上		2
停车场	4	停车位数量	150个以上		4		
贵宾室	1	贵宾室	1个		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		10
				国际性会议	有		1
				年承接50人以上各类会议数	80例及以上		10
		会议入住间夜数占年入住间夜数比重	5	30%及以上			5
会议活动营业额占酒店年总营业额比例	5	25%及以上			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，公司与法人5年内无违法违规记录			1
				照章纳税、遵纪守法，申请评定前1年度税务信用等级达到A级			3
				遵规守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争			1
				重合同守信用、无投诉、处罚记录			1
				无不良信用记录			1
				如实按规定申请奖励，不虚领冒领			1
4	保障体系 4分	会议承揽	1	有分管领导、有专职承揽部门、服务部门、有计划和指标（缺1项减0.25分，全缺得0分）			1
		服务体系	3	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

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别		子项分值
				有专职会议营销人员		2
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		1
		协调顺畅	1	相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅		1
		信息精准	3	营销信息精准、保证会期合理安排		1
				前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住		1
				餐饮时间精准、保证客人能准时用餐		1
		精神风貌	1	员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效		1
		要客保障	2	提供接送站服务、能提供5-6位要客接送车辆		1
				能提供5-6位要客活动的场所		1
会议服务	2	提供清晰会场引导标示和服务		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		1		
6	社会责任 7分	统计申报	4	报会议统计报表	按时	4
		安全生产	1	制定安全生产、防疫应急预案并定期开展培训和演练		1
		遵守限价	1	遵守政府限价		1
		参与活动	1	参加有关部门和会展协会组织的宣传推介、培训活动	积极参加	1
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.2 二级（4A）会议型饭店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	独立大型会议室（必要条件）	300m ²	1个	14
				独立中型会议室	150m ²	1个	5
						2个及以上	8
				独立小型会议室	80m ²	1个	2
		2个及以上	5				
		床位数	4	床位数	200张		4
		餐饮	4	餐位数	100个以上		2
				餐厅类型	2种及以上		2
停车场	4	停车位数量	50个以上		4		

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别		子项分值
		贵宾室	1	贵宾室	1个	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	11
				年承接50人以上各类会议数	50例及以上	10
		会议入住间夜数占年入住间夜数比重	5	20%及以上		5
		会议活动营业额占酒店年总营业额比例	5	15%及以上		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，公司与法人3年内无违法违规记录		1
				照章纳税、遵纪守法，申请评定前1年度税务信用等级达到B级		3
				遵规守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争		1
				重合同守信用、无投诉、处罚记录		1
				无不良信用记录		1
				如实按规定申请奖励，不虚领冒领		1
4	保障体系 4分	会议承揽	1	有分管领导、有专职承揽部门、服务部门、有计划和指标（缺1项减0.25分，全缺得0分）		1
		服务体系	3	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
				有专职会议营销人员		2
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		1
		协调顺畅	1	相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅		1
		信息精准	3	营销信息精准、保证会期合理安排		1
				前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住		1
				餐饮时间精准、保证客人能准时有餐		1
		精神风貌	1	员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效		1
		要客保障	2	提供接送站服务、能提供3-4位要客接送车辆		1
				能提供3-4位要客活动的场所		1
		会议服务	2	提供清晰会场引导标示和服务		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				1		
6	社会责任 7分	统计申报	4	报会议统计报表	按时	4
		安全生产	1	制定安全生产、防疫应急预案并定期开展培训和演练		1
		遵守限价	1	遵守政府限价		1
		参与活动	1	参加有关部门和会展协会组织的宣传推介、培训活动	积极参加	1
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

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别	子项分值
				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 三级（3A）会议型饭店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	独立大型会议室（必要条件）	200 m ²	1个	15
				独立中型会议室	100m ²	1个	5
						2个及以上	8
				独立小型会议室	60m ²	1个	2
		2个及以上	5				
		床位数	4	床位数	100张	4	
		餐饮	4	餐位数	60个以上	2	
餐厅类型	2种及以上			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	11	
				年承接50人以上各类会议数	30例及以上	10	
		会议入住间夜数占年入住间夜数比重	5	15%及以上	5		
		会议活动营业额占酒店年总营业额比例	5	10%及以上	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，公司与法人3年内无违法违规记录	1		
				照章纳税、遵纪守法，申请评定前1年度税务信用等级达到B级	3		
				遵规守约，维护市场秩序，不搞恶性竞争	1		
				重合同守信用、无投诉、处罚记录	1		
				无不良信用记录	1		
				如实按规定申请奖励，不虚领冒领	1		
4	保障体系 4分	会议承揽	1	有分管领导、有专职承揽部门、服务部门、有计划和指标（缺1项减0.25分，全缺得0分）	1		
		服务体系	3	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		

序号	一级指标	二级指标	分项分值	分项类别	子项分值	
				有专职会议营销人员	2	
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	1	
		协调顺畅	1	相关部门积极配合不推诿，沟通、执行顺畅	1	
		信息精准	3	营销信息精准、保证会期合理安排	1	
				前台录入快速精准、保证客人高效顺利入住	1	
				餐饮时间精准、保证客人能准时用餐	1	
		精神风貌	1	员工业务娴熟、礼貌热情、服务高效	1	
		要客保障	2	提供接送站服务	1	
				能提供3-4位要客接送车辆	1	
		会议服务	2	提供清晰会场引导标示和服务	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	1					
6	社会责任 7分	统计申报	4	报会议统计报表	按时	4
		安全生产	1	制定安全生产、防疫应急预案并定期开展培训和演练		1
		遵守限价	1	遵守政府限价		1
		参与活动	1	参加有关部门和会展协会组织的宣传推介、培训活动	积极参加	1
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		