

卫生管理瘫痪、安全隐患重大、客房空气污染严重……“官方差评”治得好饭店“星”病吗？

# 多地五星级饭店被“摘星”调查

“价格五星级，设施五成新，服务不走心。”近年来，一些五星级饭店名不副实，不仅让消费者闹心，也不利于进一步激发文化和旅游消费潜力。

8月19日，全国旅游星级饭店评定委员会发布公告，决定取消部分五星级旅游饭店资格。被“摘星”的酒店存在哪些严重问题？“摘星”处理有实效吗？记者就此展开调查。

**有酒店卫生管理瘫痪、安全隐患重大、客房空气污染、噪音污染严重**

根据文旅部门披露信息，5家被“摘星”饭店分别为天津燕园国际大酒店（原喜来登大酒店）、天津滨海假日酒店、上海裕景大酒店、重庆希尔顿酒店、重庆典雅戴斯国际大酒店；另还有分别位于辽宁、重庆、上海、天津、河南的多家酒店被限期12个月整改。

记者从文化和旅游部了解到，此次被处理的五星级饭店存在的主要问题有：消防器材老旧失效，消防通道无法正常使用，安保、泳池安全员等不到位，卫生问题突出。消毒间配备不到位，公共区域、客房、餐厅卫生管理不达标。部分设施设备因维修保养不力无法正常使用，标识系统老化。员工服务意识淡薄、服务技能不足，不能严格按照标准要求提供相应服务。

记者调查发现，被“摘星”的重庆典雅戴斯国际大酒店就存在无礼宾服务、客房空气质量差、后台区域维护缺失破损严重、卫生管理瘫痪、设施设备陈旧等问题。重庆希尔顿酒店也因必备服务项目缺失、卫生消防不达标存在重大安全隐患、服务不规范等问题被“摘星”。

上海市旅游饭店星级评定委员会主任黄铁民告诉记者，上海1家被“摘星”、5家须限期整改酒店的问题也都集中在安全生产管理、卫生操作规范、一线员工服务规范和必备项目缺失等方面。

文化和旅游部相关负责人介绍，该部今年1月至7月已分3轮对10个重

点省份的部分五星级饭店进行了暗访检查，已对20家五星级饭店作出取消星级的处理。

**“五星”变“无星”，饭店在乎吗？**

长期以来，获评“五星级”被认为是饭店硬件与服务品质优异的保证。“摘星”让“五星”变“无星”，能有效触动相关不达标饭店积极整改吗？

一家旅行社负责人告诉记者，饭店被“摘星”后可能丢掉部分高利润的高端需求市场。一些高端饭店在“摘星”后，客流量大幅下滑。

北京第二外国语学院旅游科学学院院长、国家级星评员谷慧敏认为，星级评定事关国家标准，“摘星”就是要通过维护标准的权威性，维护饭店服务品质，用“有进有出”来保障行业健康发展。

但不少业内人士也表示，当前“摘星”对高档饭店的影响力已明显削弱。甚至有星级饭店主动申请“摘星”或“自定义”为“豪华”规避星级评定标准的约束。

记者发现，有大量饭店，特别是高档饭店游离于我国星级评价体系之外。据文化和旅游部市场司景区和旅游住宿业监管处处长刘瀛介绍，商务部统计的全国住宿企业超过50万家，而星级饭店仅有11000家。据记者调查，仅上海一地，达到“五星级价格”的“豪华”饭店数量是拥有五星级饭店数量的两到三倍。

另外，由于信息披露等方面原因，“摘星”压力往往不能有效传导到市场端形成经营压力，不少“差评”饭店仍



“客似云来”。记者发现，北京长安大饭店、淄博世纪大酒店等此前被“摘星”饭店仍预订紧俏，北京某温泉度假酒店工作人员甚至向记者表示“摘星”后饭店价格没有任何调整”。

**权威性、专业性、市场化程度三方面成星评制度“短板”**

记者从文化和旅游部相关工作负责人处了解到，中国旅游饭店业协会是当前星级评定、复核相关工作的具体承担单位，相当于全国星评委常设办事机构。

“星级评定制度面临着持续萎靡的风险。”中国旅游协会副会长、中国旅游饭店业协会会长张润钢坦言，目前，饭店星级评定标准已不能适应行业发展的需要。

中国旅游研究院院长戴斌认为，目前国内很多涉及旅游住宿服务的标准和质量判定，尚无法律法规可依，仍主要靠行业惯例、行业标准和企业自检。旅游法等相关法律法规也仅做原则性规定，惩罚力度也不足。

张润钢称，饭店星级评定本是住宿

行业区分等级的一种技术手段，专业性很强。但现实中容易受到其他因素干扰，比如在有些地方，相关部门为彰显政绩，催生出了大批本不具备五星级条件却硬性开业的饭店，大大削弱了星级的含金量。

业内人士告诉记者，现行做法是按行政级别来决定评定星级饭店等级的权限：国家评五星，省级评四星，地市评三星。专家指出，这样的做法是过去行政主导模式的“遗迹”，既难以有效配置资源，也难以适应市场发展的需要。

张润钢等专家建议，市场化改革是星评制度的出路。一是由市场化程度较高的专业认证机构实施评定；二是应主动纳入国家认证认可监管体系，通过推进星评标准的市场化、专业化来擦亮“星级品牌”。

文化和旅游部方面表示，将对五星级饭店进行“全覆盖、双随机、常态化”暗访检查，同时加大标准引领力度，修订《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准等。

(据新华网)