

浙江省饭店业协会文件

浙饭协〔2018〕12号

关于进一步提升浙江省饭店管理和服务品质的通知

各会员单位：

2018年，浙江省文化和旅游厅在浙江省饭店行业中，全面推进新时期“浙江省饭店业品质提升”活动，打造具有“诗画浙江”的品质体系、品质文化、品质标准。通过开展品质榜评选，推动饭店企业开展“以品质提升管理，以品质促进效益”活动，并计划在3年内评选出500家具有浙江特色的品质饭店。此举，得到了广大饭店企业的高度关注和积极参与，有效地促进了饭店管理和服务品质的提升。

当前，有网友曝出北京等地某些五星级酒店卫生乱象问题，我省各饭店企业应引起高度重视。酒店卫生是服务质量的重要方面，服务质量的好坏、服务品质的高低，直接影响到饭店的社会形象。因此，为了维护浙江省饭店行业的良好形象，强化浙江省饭店卫生质量管理，营造让宾客放心满意的消费环境，进一步提升浙江省饭店的管理和服务品质，我们要求各饭店切实做到：

一、高度重视，加强领导

各饭店企业应以此为契机，立即开展饭店卫生整治工作。要成立

卫生整治工作小组，周密组织安排，明确目标任务，强化工作措施，抓好工作落实。切实将卫生整治工作作为立足当前实际的务实之举，高度重视，抓出成效。在营造放心的消费环境方面，给全社会一份完美的答卷。

二、提高认识，广泛宣传

各饭店企业要组织全体员工认真学习《旅游饭店星级的划分与评定》及《公共场所卫生管理条例》、《食品安全法》等法律法规、国家标准和行业规范，切实提高思想认识，明确岗位责任目标。要通过各种方式，积极开展宣传活动，营造浓厚的舆论氛围，并主动接受社会舆论的监督。

三、完善措施，落实责任

各饭店企业要以《浙江省饭店业行业规范》、《浙江省饭店运营质量提升措施 100 条》为依据，开展以卫生质量达标为重点的自查活动，切实提升企业的卫生质量管理和服务品质；要结合自身实际，完善卫生清洁标准和操作规范，组织全体员工签订《卫生承诺责任书》，开展“卫生承诺”活动，强化卫生职业道德操守；要实行卫生“一票否决”制、卫生监督“有奖举报制度”，建立卫生工作“奖惩机制”，加强内部监督，完善卫生工作长效机制；要积极配合卫生等相关部门的检查，不定期向社会公布卫生工作信息，自觉接受社会监督和批评，及时改进不足之处，始终保持让宾客放心满意的卫生环境。

四、总结经验，推广典型

各饭店企业要及时总结卫生质量管理和服务品质工作中的先进

经验和典型，并积极表彰和推广。协会将通过《饭店业内参》、《饭店业》会刊、协会网站（<http://www.zjhotelsorg.cn>）、协会微信微博等媒体，及时发布在饭店卫生质量管理和服务品质工作中表现突出、获得良好成效的优秀典型和案例，积极予以推广。

希望各饭店企业将提升饭店的管理和服务品质，作为一项重要的工作长抓不懈。为推动浙江省饭店业的持续、健康、稳定发展，全面开创浙江饭店业的新时代而共同努力！

特此通知。



抄报：浙江省文化和旅游厅

抄送：浙江省旅游协会