**中国人民政治协商会议**

黔东南苗族侗族自治州委员会

提 案

第十三届第一次会议　     　第201号　 类别：社会建设类

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **案  由：** | **关于规范黔东南州酒店等服务行业服务标准的建议** | | |
| **审查意见：** | 主办：州文广局 会办：州商务局 | | |
| **提 案人：** | **通讯地址** | **邮政编码** | **联系电话** |
| 林宏孝 | 凯里市苗侗风情园笙鼓路6号 | 556000 | 18188055999 |
| **工作联系电话：** | 州委办秘书五科：8270060；州政府办建议提案科：8260016；  州政协提案委：8428866。 | | |

内容和办法：

黔东南州自然风光绚丽多彩，人文风景迷人，民族风情浓郁独特，有着得天独厚的旅游资源，有历史悠久的古城古寨。每年接待慕名而来的省内外游客达数百万人，直接经济收入数百亿元，旅游接待的经济效益排在首位。每位省内外游客都离不开吃、住、行、游、购、娱等，而在黔东南州大部分接待处、酒店、餐饮等服务行业，由于专业性和服务意识存在一些偏差，造成有的旅客在旅游途中或回去后在网络上吐槽，对景区和服务质量的不满，造成了不良的负面影响。譬如说凯里市部分酒店基础硬件设施达到了四、五星级的标准，可是由于很多软服务没跟上，导致食宿价格比同级城市低。游客住了反映也不是很理想。景区每当碰到节假日等旺季，几乎都是被投诉。所以酒店、餐饮等服务业服务水平的提升是一个旅游城市至关重要的部分，文明服务质量的提升，能反映一个城市的整体形象、行业品位及城市的文明程度，从而提高游客的满意度，提升城市知名度。

建议如下：

一、提升服务专业水平，达到行业标准化规范服务。由政府相关部门统一对酒店等服务性行业进行定期组织培训学习，请相对应的专业人士来培训指导，再由这些行业的管理者回去对他们的员工进行培训后上岗。在条件允许的情况下，政府相关部门可组织服务性行业到省外有代表性的服务业进行参观学习，将外界好的东西能融合起来。

二、提升行业监管力度，成立常设机构，负责标准化的贯彻、评定、监管及提升工作，使标准化服务常优化。如定期对酒店等服务性场所进行行业评比活动，在经营场所醒目之处张贴投诉电话、顾客满意度测评表等。对顾客投诉达N次以上，情况属实的经营场予以警示、教育，屡教不改者处以停业等处罚。顾客评论好的经营场所，相关部门予以适当的奖励及发奖牌鼓励，让经营者之间形成一种良性的对比和竞争，把黔东南的服务提升之最高的程度，本着以服务至上、顾客第一的态度来迎接八方来宾，为开创百姓富、生态美的锦绣黔东南新未来作出新的更大贡献。

**注：**1、提案会办单位需将会办意见送主办单位，由主办单位连同《提案答复件》、《征询意见表》一并抄送州政协；（涉及目标考核）

2、州政协联系方式：州政协办402室、传真8428882，协同账号：州政协办公室收发员（备注：XXX号提案答复件）。