|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A 16 |

|  |
| --- |
| 23 |

黑龙江省地方标准

DB23/T XXXX—XXXX

宾馆行业信用评价规范

单位：黑龙江鼎信诚科技有限公司

联系人：朱丽颖

联系方式：15546681112

邮箱：hljcch777@163.com

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

黑龙江省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc70183785)

[1 范围 1](#_Toc70183786)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc70183787)

[3 术语和定义 1](#_Toc70183788)

[4 评价原则 1](#_Toc70183789)

[4.1 合规性 2](#_Toc70183790)

[4.2 客观性 2](#_Toc70183791)

[4.3 公正性 2](#_Toc70183792)

[4.4 科学性 2](#_Toc70183793)

[4.5 适用性 2](#_Toc70183794)

[4.6 安全性 2](#_Toc70183795)

[5 评价方法 2](#_Toc70183796)

[5.1 指标设置 2](#_Toc70183797)

[5.2 评价方式 3](#_Toc70183798)

[5.3 评分方法 3](#_Toc70183799)

[5.4 等级划分 3](#_Toc70183800)

[6 评价与要求 4](#_Toc70183801)

[6.1 信用主体 4](#_Toc70183802)

[6.2 评价主体 4](#_Toc70183803)

[6.3 受理申请 4](#_Toc70183804)

[6.4 信息核实 5](#_Toc70183805)

[6.5 信用等级评定 5](#_Toc70183806)

[6.6 结果公示 5](#_Toc70183807)

[6.7 跟踪复评 5](#_Toc70183808)

[7 信息采集与管理 5](#_Toc70183809)

[7.1 信息采集 5](#_Toc70183810)

[7.2 信息管理 5](#_Toc70183811)

[附录A （规范性） 宾馆信用评价基本指标项名称及赋分 6](#_Toc70183812)

[附录B （规范性） 宾馆信用评价专项指标项名称及赋分 8](#_Toc70183814)

[参考文献 10](#_Toc70183816)

1. 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部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江鼎信诚科技有限公司、黑龙江省诚信建设促进会、黑龙江省标准化研究院、黑龙江金谷大厦有限公司、哈尔滨马迭尔集团股份有限公司、哈尔滨龙升大洋酒店管理有限公司、黑龙江行行富易质量提升管理评审认证服务有限公司、黑龙江鼎信合信用管理有限公司、黑龙江省饭店协会。

本文件主要起草人：张波、陈要武、张孝春、李兰、施晓林、高晓华、张巍、于海波、朱颖滨、宿冬琴、薛相君、朱丽颖、徐竞妍。

宾馆行业信用评价规范

* 1. 范围

本文件规定了宾馆行业信用评价的术语和定义、评价原则、评价方法、评价与要求、信息采集与管理。

本文件适用于宾馆行业外部（包括第三方机构）的信用评价活动，内部评价也可参照执行。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 22119 信用服务机构诚信评价业务规范

GB/T 31953 企业信用评估报告编制指南

GB/T 34830.1—2017 信用信息征集规范 第1部分:总则

* 1. 术语和定义

GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

宾馆 hotel

以向消费者提供住宿服务为主，并能够提供餐饮、商务、会议等相关服务的单位。

[来源：GB/T 39634—2020，3.1]

评价主体 assessment subject

符合相关要求，从事信用评价的服务机构或其它组织。

[来源：GB/T 23793—2017，3.3，有修改]

信用主体 subject of credit

参与信用活动的组织。

[来源：GB/T 22117—2018，2.4，有修改]

信用评价 trustworthiness assessment

对信用主体在某一时期的信用状况进行记录、分析和评估，并用特定符号标明其信用状况的活动。

[来源：GB/T 23793—2015，3.2，有修改]

* 1. 评价原则
     1. 合规性

应通过符合国家的法律、法规的正规途径采集信息，不应采集法律法规禁止的信用信息。

* + 1. 客观性

评价数据客观、真实、可靠，有可验证性、可追朔性，不应选择性地对信息进行取舍、分割、篡改或删除等。

* + 1. 公正性

评价主体遵循回避利益冲突、独立、公平等原则，评价方法、过程等公开，评价结果公示。

* + 1. 科学性

评价指标设置科学、合理，能够全面、系统有效的反映家政服务组织的整体信用状况，评价过程规范。

* + 1. 适用性

评价指标通用、简单易懂，信用信息易于采集，信用信息使用便捷。

* + 1. 安全性

评价工作遵循保密相关要求，防止信用主体信息的丢失、篡改，防止隐私、商业机密泄漏。

* 1. 评价方法
     1. 指标设置

评价指标分为基本指标和专项指标。

基本指标为宾馆信用评价的通用指标，其设置应符合5.1.5的要求。

专项指标为宾馆信用评价的专业、特性指标，其设置应符合5.1.6的要求。

在符合第4章的前提下，根据信用主体特征以及所掌握信息情况，可合理设置、调整或细化指标项。

* + - 1. 基本指标

基本指标分为价值观、竞争力、社会责任，共三个一级指标。

价值观包含发展规划、领导层品质、法人治理、规章制度、品牌建设，共五个二级指标。

竞争力包含诚信管理、人力资源管理、管理体系、偿债能力、盈利能力、发展能力、营运能力、技术水平、市场占有率，共九个二级指标。

社会责任包含纳税信用、融资信用、合同履约、工资及支付、福利与社保、案件执行，共十个二级指标。

基本指标项名称及赋分应符合附录A的要求。

* + - 1. 专项指标

专项指标分为资源、环境和卫生及安全、服务能力，共三个一级指标。

资源分为人力、设备设施，共两个二级指标。

环境和卫生及安全分为环境管理、卫生管理、安全管理，共三个二级指标。

服务能力分为服务质量、人员技能、监督与改进，共三个二级指标。

专项指标项名称及赋分应符合附录B的要求。

* + 1. 评价方式

信用评价由评审员组成专门的评价小组执行具体工作。机构内部的评价可由内审员进行。

评价应有计划，计划中应包括对基本指标和专项指标不同层面的调查，得出综合性的评价结果。

评价时采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问相关方、观察现场等。

* + 1. 评分方法

依据本标准进行评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分。

评分依据是比照相应的评价内容，对信用主体的满足程度进行打分。

附录中的“评价分值”为该二级指标的最高得分，满足得满分，否则扣分。

评分时应符合下列要求：

1. 评分应包含评价指标中的所有方面，评价过程中发现不符合评价指标的情况为扣分依据，如为定性指标，不符合则扣除全部分值。
2. 给一个评分项评分时，首先判定哪个分数范围总体上“最适合”信用主体在本评分项达到的水平。并不要求与评分范围内的每一句话完全一致，允许在个别要素上有所差距。
3. 如需要抽取多个同类型样本验证评分指标时，按符合比例得分。评分比例及要求如表1所示。

表 1 评分比例及要求

| 评分比例 | 要点 |
| --- | --- |
| 0％～20％ | ■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差  ■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势  ■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息 |
| 20％～40％ | ■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进  ■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平  ■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息 |
| 40％～60％ | ■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平  ■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平  ■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息 |
| 60％～80％ | ■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平  ■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平  ■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。 |
| 80％～100％ | ■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平  ■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平  ■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息 |

在实际评价中宜根据附录A、附录B中规定的要求制定有关细则。

* + 1. 等级划分

按5.3得分，将信用等级由高到低分为AAA、AA、A、B、C三等五个级别。

信用主体的信用等级应根据表2进行划分。

信用等级与表示方法应符合GB/T 22116的规定，各等级的标志、含义见表2。

表2 信用等级划分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 信用等级标志 | 释 义 | 计分区间 |
| AAA | 企业诚信度很高，各项指标优秀，企业管理很规范、诚信意识很强、经营状况很好、在合同履行过程中履约能力很强、社会信誉很好。 | 90≤分数≤100 |
| AA | 企业诚信度高，各项指标先进，企业管理规范、诚信意识强、经营状况好、在合同履行过程中履约能力强、社会信誉好。 | 80≤分数<90 |
| A | 企业诚信度较高，各项指标较先进，企业管理较规范、诚信意识较强、经营状况较好、在合同履行过程中履约能力较强、社会信誉较好。 | 70≤分数<80 |
| B | 企业诚信度一般，各项指标一般，企业管理、诚信意识、经营状况、在合同履行过程中履约能力、社会信誉均一般；或在某些方面存在较大缺陷。 | 60≤分数<70 |
| C | 企业诚信度差，各项指标落后，企业管理差、企业诚信意识淡薄、经营状况不良、在合同履行过程中履约能力弱、社会信誉差；或在某些方面存在严重缺陷。 | 分数<60 |

* 1. 评价与要求
     1. 信用主体

具有合法的经营资质，证照齐全。

具有与服务相适应的经营场地、服务设施、环境。

近3年无严重的违法失信黑点。

对提供信息的客观、真实、有效性等负责。

* + 1. 评价主体

具有与评价服务所需的资格和人员。

评价人员应与信用主体无利益相关。

遵守职业道德，公正开展评价。

评价业务规范，应符合GB/T 22119的相关要求。

* + 1. 受理申请

评价主体在接收到信用主体申请后，应初步审核信用主体提交材料的完整性，确定是否接受信用评价申请。

信用主体有下列情形之一，将一票否决，不予受理：

1. 非依法设立；证照不全；
2. 人员配备严重不足、诚信意识普遍较低；
3. 明显存在提供虚假合同、编造或销毁原始记录；
4. 存在较大社会影响的服务质量问题或有重大质量投诉、质量曝光事件；
5. 存在重大安全、环保事故和知识产权侵权行为；
6. 政府诚信监管体系中存在严重违法失信记录。

注：严重违法失信记录参考《严重违法失信企业名单管理暂行办法》进行界定或查询信用中国网。

* + 1. 信息核实

评价主体应对可受理的信用主体提供的各类信息进行甄别和核实，对信息真实性进行分析。

评价主体的信息核实方式包括：

1. 函电确认；
2. 数据分析；
3. 实地考察；
4. 其他。
   * 1. 信用等级评定

评价主体应根据行业分工和专业背景成立信用评价小组，信用评价小组不少于两人。

信用评价小组根据评价指标，对信用主体的信用体系建设情况进行评审、打分，出具评价报告，确定信用主体信用等级。

信用评价报告应符合GB/T 31953的要求。

评价主体应对初评结果进行公示，公示期不少于10个工作日。

在公示期内信用主体对评价结果没有异议则初评结果为最终信用等级；如有异议，可申请复评，复评仅限一次，复评结果为最终信用等级。

* + 1. 结果公示

评价主体应通过网站等信息平台对外发布信用评价结果及相关内容。

* + 1. 跟踪复评

信用评价结果有效期为三年。评价主体应在信用评价结果有效期内对信用主体每年进行一次监审，对相关信息进行及时更新。

* 1. 信息采集与管理
     1. 信息采集

应按照GB/T 34830.1—2017之5.1、5.2的要求进行信息采集。

采集的内容应覆盖评价指标的相应信息。

* + 1. 信息管理

评价主体应建立信用信息档案及其管理制度，将评价过程中采集的信息及时、准确地进行分类、建档保存。

评价主体应建立信息保密管理制度，确保信用主体的信息在收集、整理、保存、使用过程中不被泄露。

2. （规范性）  
   宾馆信用评价基本指标项名称及赋分
   1. 宾馆信用评价基本指标项名称及赋分

见表A.1。

* 1. 宾馆信用评价基本指标项名称及赋分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 价值观  （10分） | 发展规划  （2分） | 一定时期内对机构发展方向、速度和能力的选择、计划和策划，包括战略目标、业务规划、职能划分等 | 2分 |
| 领导层品质  （2分） | 企业领导层人员的市场行为、历史业绩和信用记录等（包括企业法定代表人、董事长、董事、总经理及主要负责人等） | 2分 |
| 法人治理  （2分） | 股东会、董事会、监事会、经营团队职能建设及职责履行记录情况，股权结构情况、组织结构设置情况等 | 2分 |
| 规章制度  （2分） | 机构财务管理、风险管理、信用管理、危机管理、重大事项信息披露制度、党建等规章制度建设情况 | 2分 |
| 品牌建设  （2分） | GB/T 27925《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》 | 2分 |
| 竞争力  （20分） | 诚信管理  （4分） | 企业建立和运行诚信管理体系情况 | 4分 |
| 人力资源管理（2分） | 企业人力资源规划、招聘、培训、薪酬、绩效、奖惩、晋升、保险、员工关系等管理制度建设与实施情况 | 2分 |
| 管理体系  （2分） | 质量管理、环境管理、职业健康安全管理等体系建设与实施情况 | 2分 |
| 偿债能力  （2分） | 企业用其资产、经营利润偿还长期债务与短期债务能力 | 2分 |
| 盈利能力  （2分） | 企业资本增值能力，包括净资产收益率、主营业务利润率、总资产报酬率等 | 2分 |
| 发展能力  （2分） | 企业发展壮大的潜在能力，包括资本保值增值率、主营业务收入增长率、三年营业利润平均增长率等 | 2分 |
| 营运能力  （2分） | 企业运用各项资产以赚取利润的能力。包括应收账款周转率(次)、存货周转率(次)、总资产周转率(次) | 2分 |
| 技术水平  （2分） | 参编国家、行业、地方技术标准情况，制定本单位标准情况，科研学术成果、论文论著、获奖情况以及国内外新技术引进情况等 | 2分 |
| 市场占有率  （2分） | 企业规模、年服务量、在岗服务人员数及主营业务收入等在同行业中所占的市场份额 | 2分 |

表A.1 宾馆信用评价基本指标项名称及赋分表（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 社会责任  （20分） | 纳税信用  （2分） | 企业纳税信用记录情况 | 2分 |
| 融资信用  （2分） | 企业在银行、保险、担保等各类机构融资过程中的信用记录情况 | 2分 |
| 合同履约  （2分） | 企业对消费者、员工及相关方等各种经济合同条款的遵守情况 | 2分 |
| 工资及支付  （2分） | 企业员工工资水平及拖欠情况 | 2分 |
| 福利与社保  （2分） | 企业与劳动者签订劳动合同，为劳动者实施劳动保护等情况 | 2分 |
| 案件执行  （2分） | 企业对司法机构或调解部门结案执行情况 | 2分 |
| 满意度评价  （2分） | 建立满意度测评机制，测评相关方对服务的满意程度 | 2分 |
| 公益支持  （2分） | 企业开展公益慈善活动情况，参加行业协会情况 | 2分 |
| 部门表彰  （2分） | 企业或员工获得各级政府、行业表彰及奖励情况 | 2分 |
| 安置就业  （2分） | 缴纳残疾人就业保障金或安排残疾人就业情况 | 2分 |

1. （规范性）  
   宾馆信用评价专项指标项名称及赋分
   1. 宾馆信用评价专项指标项名称及赋分

见表B.1。

* 1. 宾馆信用评价基本指标项名称及赋分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 资源  （12分） | 人力  （6分） | 有职业经理制度和职业经理人 | 2分 |
| 管理人员学历及专业技术人才情况 | 2分 |
| 职业晋升及服务人员配置情况 | 2分 |
| 设备设施  （6分） | 符合GB/T 14308五星级配置得最高分（每降一级扣2分） | 2分 |
| 建立及实施设施设备管理制度情况 | 2分 |
| 为残疾人、老人、儿童等弱势群体配备配套设施情况 | 2分 |
| 环境和卫生及安全  （20分） | 环境管理  （3分） | 节能减排方案及实施情况 | 1分 |
| 废弃物、垃圾收集及处理制度建立和实施情况 | 1分 |
| 室内装修与用材符合环保规定情况 | 1分 |
| 卫生管理  （3分） | 卫生、清洁、消杀制度的建立及实施情况 | 1分 |
| 定期开展卫生监督检查情况 | 1分 |
| 台账记录完整度及可追溯情况 | 1分 |
| 安全管理  （14分） | 安全制度建立、落实情况 | 2分 |
| 制定地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等突发事件应急预案情况 | 2分 |
| 监控系统、防盗、救护、应急照明、应急供水等安全设施建立情况 | 2分 |
| 安全提示标识和报警提示标识设立情况 | 2分 |
| 安全设施定期检查、检修和保养情况 | 2分 |
| 对从业人员进行应急培训情况；从业人员掌握安全设备设施的位置和使用方法情况；熟悉应急预案，定期演练及记录等 | 4分 |
| 服务能力  （18分） | 服务质量  （6分） | 管理制度、服务流程、操作标准等的建立与实施情况。 | 2分 |
| 服务项目及时间公示情况，收费项目明码标价 | 2分 |
| 服务态度、效率、礼节礼貌、仪容仪表等符合要求 | 2分 |

表B.1 宾馆信用评价基本指标项名称及赋分表（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 服务能力  （18分） | 人员技能  （4分） | 定期开展培训，掌握业务知识和服务技能情况 | 2分 |
| 根据岗位设置需要，持证上岗 | 2分 |
| 监督与改进  （8分） | 建立监督与改进制度情况 | 2分 |
| 自觉接受有关管理部门的监督检查情况 | 2分 |
| 投诉渠道公布及受理情况 | 2分 |
| 征集改进意见及落实情况 | 2分 |

参考文献

[1] GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

[2] GB/T 23793-2017 合格供应商信用评价规范

[3] GB/T 22116-2008 企业信用等级表示方法

[4] GB/T 23794-2015 企业信用评价指标

[5] GB/T 31950-2015 企业诚信管理体系

[6] 《严重违法失信企业名单管理暂行办法》 国家工商行政管理总局令第83号 2015年12月30日

