湖南省地方标准

《智慧酒店等级划分与评定》编制说明

2022年12月

目录

1 项目背景 [1](#_Toc57709198)

[2](#_Toc57709199) 工作简况................................................1

3 编制原则和确定主要内容的依据............................6

4 与我国有关现行法律、法规和其他限制性标准的关系..........6

5 标准预期的社会经济效益..................................7

6重大意见分歧及处理结果...................................7

7贯彻实施本标准的措施、建议...............................8

湖南省地方标准《智慧酒店等级划分与评定》编制说明

1 项目背景

进入信息化时代，随着物联网、云计算、大数据、5G、人工智能（AI）等技术的不断发展和在酒店领域的应用，智慧酒店日渐成为酒店行业发展的一种新趋势。我省旅游饭店信息化建设取得长足发展，智慧酒店成为智慧旅游的重要组成部分。

经过长期的发展和产业积累，湖南省已经形成了一批具有不同的经济实力、发展规模、管理模式、产品特色、有序健康发展的旅游饭店主体，在信息化大潮中都具有智慧化改革的需求，需要建立智慧酒店的划分和评定系统并引入湖南酒店产业的转型与升级进程成为当务之急。

目前国家与行业没有统一的智慧酒店划分和评定标准，为了引导湖南省内酒店智慧化进程的有序进行，需要根据我省酒店发展现状和特色，制定湖南省智慧酒店划分与评定的地方标准。

[2](#_Toc57709199) 工作简况

2.1任务来源

 2021年10月，湖南省文化和旅游厅下达《关于征集2022年文化和旅游业标准制修订计划项目的通知》。

2022年3月，本标准制定任务由省市场监督管理局标准化行政管理部门正式批准列入2022年湖南省地方标准化制定计划。

项目承担单位为中南林业科技大学，合作单位为湖南省旅游民宿协会、湖南省乡村文化旅游促进会，及湖南省城研产业发展中心有限公司。

2.2制定过程

2.2.1成立标准编制小组

2021年12月，标准起草编制小组成立。

2022年1月，经广泛咨询、征求意见，拟定了本次标准编制的技术路线、工作方案。

2.2.2收集整理资料

2022年1月，收集资料，了解国家、行业、各地有关的各项政策文件和法律法规、有关国家标准以及相关地方标准的编制修订情况。收集资料主要分为两个部分：编制依据和参考标准。

表1：本标准主要编制依据和参考标准

|  |  |
| --- | --- |
| （一）主要编制依据 | |
| 1 | 《标准化工作导则GB/T 1.1-2020》 第1部分：标准化文件的结构和起草规则 |
| 2 | 《服务标准编写通则GB/T28222-2011》 |
| 3 | 《安全标志及其使用导则GB 2894》 |
| 4 | 《视频安防监控系统工程设计规范GB 50395-2007》 |
| 5 | 《火灾自动报警系统设计规范GB 50116-2008》 |
| （二）参考文献 | |
| 1 | 《物联网智慧酒店应用平台接口通用技术要求GB/T 37976-2019》 |
| 2 | 《饭店智能化建设与服务指南 LB/T 020-2013》 |
| 3 | 《绿色旅游酒店LB/T 007-2015》 |
| 4 | 《旅游企业智慧旅游建设与应用规范DB32/T 2727-2015》 |
| 5 | 《旅游酒店服务质量规范DB45/T 380-2006》 |
| 6 | 《北京智慧酒店建设规范（试行）》京旅发[2012]44号 |
| 7 | 《成都市智慧旅游酒店建设规范DB510100T126-2013》 |
| 8 | 《福建省智慧酒店划分与评定标准DB35/T 1715-2017》 |
| 9 | 《陕西省智慧旅游建设与服务规范[DB61/T 1201.1-2018](http://www.csres.com/detail/325674.html" \t "_blank)》 |
| 10 | 《河南智慧酒店建设评价规范DB41/T 1996—2020》 |

2.2.3开展调研

2022年2-3月，编制小组先后赴杭州黄龙大酒店、杭州菲住布渴酒店、杭州香溢大酒店、开元酒店集团商祺会、杭州五洋宾馆、延年洋湖洋湖公园酒店、长沙W酒店、长沙瑞吉酒店、长沙尼依格罗、梅溪湖豪华精选等单位进行调研，亲身体验智慧酒店，深入了解智慧酒店建设与服务的有关情况，对智慧酒店的软件建设、硬件建设、智慧服务流程、投资方建设思路等重点有了进一步了解和掌握。

2.2.4起草标准文本

2022年4-5月，在开展调研的基础上，编制组起草形成了湖南地方标准《智慧酒店等级划分与评定》讨论稿。编制组先后多次组织工作组研讨会，多次修改标准文本。

2022年6-10月，编制组多次邀请来智慧酒店管理人员、智慧酒店系统供应商、酒店管理行业专家等进行座谈，对该标准的框架和主要内容进行讨论。参会专家分别来自湖南省市场监督管理局标准化处、湖南省标准化协会、旅游企业资深管理人员等单位。根据专家意见修改完善标准文本，并于2022年10月形成了征求意见稿。

# **3 编制原则和确定主要内容的依据**

**3.1 编制原则**

本标准编制在遵循内容适用性、充分的可预见性、高效的协调和兼容性、灵活的开放性、较强的可操作性、文本的规范性等原则。

**3.2 主要内容确定**

（1）明确了“智慧酒店”这一术语及其定义。

（2）规定了湖南智慧酒店等级。根据湖南智慧酒店发展现状，划分划分银钻级、金钻级、铂钻级三个等级，对省内智慧酒店进行评定和年度复核管理。

（3）制定了等级评定必备项目和必备项目检查要求。智慧酒店必备项目是评定和划分的前提条件，根据智慧酒店和智慧示范酒店等级分别制定了的必备项目具体要求。

并规定，评定检查时，对必备项目逐项确认达标后，方可进入评分程序。

1. 明确了智慧酒店评分标准。提出了评分表指标设值和评定原则。主要对评分表指标及其分值以及相应等级的分值要求提出了明确要求。

（5）制定了智慧酒店等级评定与管理流程的细节要求。为了确保智慧酒店等级评定与管理工作的顺利开展，规定了智慧酒店的评定组织、智慧酒店的评定程序和智慧酒店的标志管理要求。

**4 与我国现行法律、法规和其他强制性标准的关系**

本标准在编制过程中尽量直接引用或修改引用其主要观点及内容要求，并按照GB/T28222-2011《服务标准编写通则》的相关要求完善标准框架与内容。本标准条款均符合国家现行的法律、法规、条例及相关标准要求。

**5 标准预期的经济效益**

湖南地方标准《智慧酒店等级划分与评定》地方标准规定了智慧酒店等级、智慧酒店不同等级评定必备项目和必备项目检查要求、智慧酒店评分标准、智慧酒店等级评定与管理流程。从商务系统、网络系统、监控及安全防护、消防联动、停车管理、入住服务、机器人、客房服务、餐饮服务、会务服务、楼宇自控、能源管理、环境监测、智慧管理等方面规定了湖南智慧酒店划分与评定的内容。

该地方标准的发布实施将有助于全省各级文化和旅游行政部门着眼更大空间，整体智治、高效协同，推动智慧酒店的可持续发展；有利于推进一批管用、易用的数字化应用成果，进而丰富、优化高品质饭店产品供给、服务供给，使得顾客能够有更舒适的智慧化用户体验；有利于各饭店企业根据自身条件和客源需求选择智慧酒店建设突破口，实现“小切口、大撬动”，为全省文化和旅游业数字化转型争取战略主动。

有利于规范智慧酒店的建设实施和评价改进，为有关部门开展监督管理提供参考依据，进而不断提升智慧酒店硬软件建设。

**6 重大意见分歧及处理结果**

湖南地方标准《智慧酒店等级划分与评定》在编制过程中无重大的分歧意见。

**7 贯彻实施标准的措施、建议**

为更好地贯彻实施本标准，建议在省委组织部、宣传部、各级标准化主管部门的协调推进下，有针对性地开展《智慧酒店等级划分与评定》的宣贯和培训，增强实施标准的自觉性，还应做好以下几个方面的工作。

（1）做好标准宣传。切实做好宣传和引导，不断规范我省智慧酒店教育现场教学活动。

（2）加深标准指导。标准归口单位应进行贯标指导，组织标准编制人员进行标准宣贯、答疑和咨询。

（3）加强监督监察。在标准的实施过程中，加强监督、抽查和指导工作。

（4）持续开展评价改进。标准化归口单位应定期开展标准实施评价活动，不断收集整理意见，并适时开展标准化修订工作。