发 布

湖南省市场监督管理局

20XX-XX-XX实施

20XX-XX-XX发布

智慧酒店等级划分与评定

Classification & accreditation for smart hotels

（征求意见稿）

DB43

湖南省地方标准

43

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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省文化和旅游厅提出。

本文件由湖南省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

智慧酒店等级划分与评定

1. 范围

本标准规定了智慧酒店等级划分及标志、等级划分条件及等级评定与管理。

本标准适用于湖南省智慧酒店的等级划分与评定。

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 22239 信息安全技术——信息系统安全等级保护基本要求

GB/T 37976-2019 物联网智慧酒店应用平台接口通用技术要求

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

智慧酒店smart hotel

智慧酒店是指基于5G应用场景、以区块链技术为基础，应用云计算、大数据、物联网、移动互联网和人工智能等相关信息与通信技术，提升饭店智能化经营管理服务水平，满足宾客不断提升的便利需求和智能体验的各类酒店。

1. 等级划分

根据湖南智慧酒店发展现状，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。

1. 等级评定必备项目与评分标准
   1. 必备项目
      1. 必备项目组成

银钻级智慧酒店必备项目由智慧酒店创建、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、智慧管理各项目组成，具体详见必备项目检查表A.1（见附录 A）；

金钻级智慧酒店必备项目由智慧酒店创建、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、能源管理、智慧管理等组成，具体详见必备项目检查表A.2（见附录 A）。

铂钻级智慧酒店必备项目由智慧酒店创建、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、楼宇自控、能源管理、智慧管理等组成，具体详见必备项目检查表A.3（见附录 A）。

* + 1. 必备项目检查要求

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. 评分标准
     1. 评分表指标设值

本标准的附录B为智慧酒店等级划分与评定评分表，评定指标总分设值见表1。

* 1. 智慧酒店评定指标总分设值

|  |  |
| --- | --- |
| 评定内容 | 分数值（分） |
| 智慧酒店创建 | 100 |
| 网络系统 | 60 |
| 监控及安全防护 | 50 |
| 消防联动 | 40 |
| 停车管理 | 25 |
| 入住服务 | 55 |
| 机器人 | 25 |
| 客房服务 | 65 |
| 餐饮服务 | 20 |
| 会务服务 | 30 |
| 楼宇自控 | 35 |
| 能源管理 | 45 |
| 环境监测 | 10 |
| 智慧管理 | 150 |
| 总分 | 720 |

* + 1. 评定原则

智慧酒店等级划分与评定实行必备项目和评分表量化打分制相结合的原则。在评定等级时，除应满足相应等级的必备条件外，还应满足相应等级的分值要求。分值的计算方法按附录 B 执行，等级与分值的对应关系见表2。

* 1. 智慧酒店等级与分值对应关系

|  |  |
| --- | --- |
| 智慧酒店等级 | 分值（分） |
| 银钻级 | 130--175 |
| * + 1. (第2页/共2页) | |
| 金钻级 | 180--295 |
| 铂钻级 | 300-720 |

1. 等级评定与管理
   1. 评定组织

智慧酒店评定工作由省旅游行业行政主管部门指定的行业协会统筹组织，成立湖南省智慧酒店评定委员会（以下简称评委会），具体负责等级评定工作。

* 1. 评定程序
     1. 申请

从事住宿经营服务的各类型酒店可自愿申请等级评定。

申报单位向评审机构提出申请，并提交相关申报材料。

* + 1. 受理

评审机构对申报材料进行审核。

* + 1. 评定

对申报材料符合条件的申报单位，评审机构采用资料审查和现场查看相结合的方式，组织专家进行评定。

申报单位的必备条件与评分分数线都达到相应等级的条件可被评定为相应钻级智慧饭店。

* + 1. 复查与处理

对申报材料符合条件的申报单位，评审机构采用资料审查和现场查看相结合的方式，组织专家进行评定。

复查工作每两年一次，由评审机构组织。

复查中对未达到标准的饭店，给予限期整改或取消定级的处理。

* 1. 标志管理

标志牌和证书由评委会统一制作和颁发。

标志牌应置于酒店前厅处的明显位置。

2. （规范性）  
   智慧酒店等级划分与评定必备项目

表A.1给出了银钻级智慧酒店必备项目检查表。

表A.2给出了金钻级智慧酒店必备项目检查表。

表A.3给出了铂钻级智慧酒店必备项目检查表。

* 1. 银钻级智慧酒店店必备项目检查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 是否达标 |
| 1 | 智慧酒店创建 |  |
| 1.1 | 相关数据纳入《湖南省智慧文旅信息系统》。 |  |
| 1.2 | 有基本的创建智慧酒店的组织机构。 |  |
| 2 | 网络系统 |  |
| 2.1 | 无缝漫游WIFI覆盖。不同区域无缝漫游，无需切换网络；根据信号强度自动匹配WIFI信号。 |  |
| 2.2 | 确保关键信息资产的保密性 |  |
| 3 | 监控及安全防护 |  |
| 3.1 | 有集中视频监控系统，接入酒店综合管控中心统一管理。 |  |
| 4 | 消防联动 |  |
| 4.1 | 通过监测设备（视频、红外、触发）对前端数据（烟感、温度等环境数据）进行24h全面或分区采集监测，无盲区死角。 |  |
| 4.2 | 发生警情时系统可自动报警。 |  |
| 5 | 停车管理 |  |
| 5.1 | 提供智能卡计时计费或视频车牌识别计时计费服务。 |  |
| 6 | 入住服务 |  |
| 6.1 | 可利用前厅自助终端或移动终端，实现自助化入住、自助上传身份信息、自助续房、自助退房。 |  |
| 6.2 | 采用公安部认证的人脸/指纹识别技术，完成认证信息核验。 |  |
| 7 | 机器人 |  |
| 7.1 | 提供客房送物机器人服务 |  |
| 8 | 智慧管理 |  |
| 8.1 | 具有酒店管理系统PMS |  |
|  | 达标结论 |  |
| 注：达标请打“√”，不达标请打“×”。达标结论：达标/不达标。 | | |

* 1. 金钻级智慧酒店必备项目检查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 是否达标 |
| 1 | 智慧酒店创建 |  |
| 1.1 | 相关数据纳入《湖南省智慧文旅信息系统》。完成和配合完成基本的各级行业管理部门的统一信息化、智慧化工作要求。有专人负责，有专项资金。 |  |
| 1.2 | 有创建智慧酒店的组织机构、有高层管理人员负责创建智慧酒店。 |  |
| 2 | 网络系统 |  |
| 2.1 | 无缝漫游WIFI覆盖。不同区域无缝漫游，无需切换网络；根据信号强度自动匹配WIFI信号；所有无线路由器、接入交换机可进行统一管理，统一配置。 |  |
| 2.2 | 确保关键信息资产的保密性 |  |
| 3 | 监控及安全防护 |  |
| 3.1 | 有集中视频监控系统，接入酒店综合管控中心统一管理。 |  |
| 3.2 | 实现酒店前厅区域高清视频监控。 |  |
| 4 | 消防联动 |  |
| 4.1 | 通过监测设备（视频、红外、触发）对前端数据（烟感、温度等环境数据）进行24h全面或分区采集监测，无盲区死角。 |  |
| 4.2 | 发生警情时系统可自动报警。 |  |
| 4.3 | 警情确认后，可实现预案调取和联动实施。可联动警源地点安防设备进行自动化预先处置，联动广播系统播放危险预警与疏散撤离路线，可联动消防部门。 |  |
| 5 | 停车管理 |  |
| 5.1 | 提供智能卡计时计费或视频车牌识别计时计费服务。 |  |
| 6 | 入住服务 |  |
| 6.1 | 可利用前厅自助终端或移动终端，实现自助化入住、自助上传身份信息、自助续房、自助退房。 |  |
| 6.2 | 采用公安部认证的人脸/指纹识别技术，完成认证信息核验。 |  |
| 7 | 机器人 |  |
| 7.1 | 提供客房送物机器人服务 |  |
| 8 | 能源管理 |  |
| 8.1 | 局部区域有智能照明节能技术，有感应器感应控制洗手间的灯光、排风扇。 |  |
| 9 | 智慧管理 |  |
| 9.1 | 具有基本全面的内部管理系统PMS、POS |  |
|  | 达标结论 |  |
| 注：达标请打“√”，不达标请打“×”。达标结论：达标/不达标。 | | |

* 1. 铂钻级智慧酒店必备项目检查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 是否达标 |
| 1 | 智慧酒店创建 |  |
| 1.1 | 相关数据纳入《湖南省智慧文旅信息系统》。完成和配合完成各级行业管理部门的统一信息化、智慧化工作要求。有专人负责，有专项资金 。有开展智慧旅游示范试点工作。 |  |
| 1.2 | 有较完善的创建智慧酒店的组织机构、有创建智慧酒店的人力资源、且近期受过相关培训。 |  |
| 1.3 | 有创建智慧酒店的相关管理制度 |  |
| 2 | 网络系统 |  |
| 2.1 | 无缝漫游WIFI覆盖。不同区域无缝漫游，无需切换网络；根据信号强度自动匹配WIFI信号；所有无线路由器、接入交换机可进行统一管理，统一配置；具备多种扩展应用。 |  |
| 2.2 | 确保关键信息资产的保密性、完整性和可用性，如有多张网络，确保多张网络都能有防火墙进行访问。 |  |
| 2.3 | 建立系统化、程序化和文件化的网络安全管理体系。 |  |
| 3 | 监控及安全防护 |  |
| 3.1 | 有集中视频监控系统，接入酒店综合管控中心统一管理。 |  |
| 3.2 | 实现酒店前厅、电梯、走廊等公共区域高清视频监控。 |  |
| 4 | 消防联动 |  |
| 4.1 | 通过监测设备（视频、红外、触发）对前端数据（烟感、温度等环境数据）进行24h全面或分区采集监测，无盲区死角。 |  |
| 4.2 | 发生警情时系统可自动报警。 |  |
| 4.3 | 警情确认后，可实现预案调取和联动实施。可联动警源地点安防设备进行自动化预先处置，联动广播系统播放危险预警与疏散撤离路线；可联动消防部门；可联动楼宇控制系统进行系列操作（门禁道闸自动打开、电梯控制、防火排烟系统启动）。 |  |
| 5 | 停车管理 |  |
| 5.1 | 提供智能卡计时计费或视频车牌识别计时计费服务。 |  |
| 6 | 入住服务 |  |
| 6.1 | 可利用前厅自助终端或移动终端，实现自助化入住、自助上传身份信息、自助续房、自助退房。 |  |
| 6.2 | 采用公安部认证的人脸/指纹识别技术，完成认证信息核验。 |  |
| 6.3 | 具有客人信息识别系统，能提供智慧电梯、客房导航、客房智慧门锁服务（其中一项）。 |  |
| 7 | 机器人 |  |
| 7.1 | 提供客房送物机器人服务 |  |
| 8 | 客房服务 |  |

* + 1. 铂钻级智慧酒店必备项目检查表(续)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 是否达标 |
| 8.1 | 客人在客房内可以通过智能方式实现对客房设施的控制。 |  |
| 8.2 | 通过智能方式（AI智能语音、智能显示屏、智能服务中心、移动终端其中一项或多项）实现智能叫醒、智能送物、预约打扫、预约续房、预约退房、预约洗衣、在线点餐（其中一项或多项）。 |  |
| 9 | 楼宇自控 |  |
| 9.1 | 实现机电设备的智能监控，可对各机电系统运行状态进行监控（参数记录、状态监测）、控制设置；有配套管理系统。 |  |
| 10 | 能源管理 |  |
| 10.1 | 客房有智能节能技术，有感应器感应控制洗手间的灯光、排风扇。 |  |
| 10.2 | 部分区域有智能空调调节系统、智能延时切断电源系统。 |  |
| 11 | 智慧管理 |  |
| 11.1 | 具有较全面的内部管理系统PMS、POS、CRM |  |
| 11.2 | 智慧营销系统酒店,自建官方在线营销渠道（官网、官方微信公众号、微博、微信商场、APP及小程序）或与第三方平台合作，可实现在线预订，并实现客房的动态库存管理和动态定价管理。 |  |
|  | 达标结论 |  |
| 注：达标请打“√”，不达标请打“×”。达标结论：达标/不达标。 | | |

1. （资料性）  
   智慧酒店等级划分与评定评分项目

B.1计分说明

评分表共计720分。银钻级智慧酒店应得最低分数为130分，金钻级智慧酒店最低分数为180分，铂钻级智慧酒店最低分数为300分。

B.2 评分标准

智慧酒店评分标准见表B.1。

* 1. 智慧酒店等级划分与评定评分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 计  分 | 记  分  栏 |
| 1 | 智慧酒店创建 | 100 |  |  |  |  |  |
| 1.1 | 相关数据纳入《湖南省智慧文旅信息系统》。完成和配合完成各级行业管理部门的统一信息化、智慧化工作要求。 |  | 40 |  |  |  |  |
|  | 发布各项旅游服务信息包括：天气、温度、空气质量、当地航班、火车、地铁、公交等信息及其线路图，地域文化、政策法规等内容。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 发布酒店周边配套旅游信息“吃、住、行、游、购、娱”信息。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 发布酒店的服务信息：显示酒店介绍、公告、特色餐饮、会议设施介绍、服务指南和客房展示等信息。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 有专人负责，有专项资金 。有开展智慧旅游示范试点工作。 |  |  | 10 |  |  |  |
| 1.2 | 有创建智慧酒店的组织机构、有创建智慧酒店的人力资源。 |  | 30 |  |  |  |  |
|  | 有创建智慧酒店的组织机构及部门协调会议机制。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 有高层管理人员负责智慧酒店创建活动。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 负责智慧酒店创建活动中的中高层管理人员近期受过信息网络及相关新技术培训。 |  |  | 10 |  |  |  |
| 1.3 | 有创建智慧酒店的相关管理制度 |  | 30 |  |  |  |  |
|  | 有智慧酒店的宣传行动方案。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 有智慧酒店建设相关文件档案。定期为员工提供智慧酒店相关知识教育和培训。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 有建设预算、运维预算、评估考评制度。 |  |  | 10 |  |  |  |
| 2 | 网络系统 | 60 |  |  |  |  |  |
| 2.1 | 无缝漫游WIFI覆盖。网络设备应符合GB/T 22239通信管理规定。 |  | 30 |  |  |  |  |

* + 1. 智慧酒店等级划分与评定评分表(续)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 计  分 | 记  分  栏 |
|  | 整个网络合理分区，不同区域无缝漫游，无需切换网络，根据信号强度自动匹配WIFI信号 |  |  | 20 |  |  |  |
|  | 所有无线路由器、接入交换机可进行统一管理，统一配置，方便后期维护 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 具备多种扩展应用，后续可根据酒店需求进行各类WiFi营销、大数据收集分析、信息营销推送等功能，全方位满足用户需求 |  |  | 5 |  |  |  |
| 2.2 | 网络安全资源和技术。网络技术应符合GB/T 22239中的信息安全要求。 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 设备网络与办公网络建立独立区，两张网络可通过防火墙互通。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 确保关键信息资产的保密性、完整性和可用性，具备访问控制、ARP防御、攻击防御等实用性安全功能。 |  |  | 10 |  |  |  |
| 2.3 | 建立系统化、程序化和文件化的网络安全管理体系。 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 设置多重认证，管理好密码和防火墙，对系统进行常规备份。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 建立动态安全管理制度，做好风险分类、身份认证管理，建立应急响应机制。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 做到定期评估外部风险，对敏感数据进行加密保护和监管，建立多层防护机制，并对全员进行安全培训。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 3 | 监控及安全防护 | 50 |  |  |  |  |  |
| 3.1 | 有集中视频监控系统，接入酒店综合管控中心统一管理。 |  | 10 |  |  |  |  |
| 3.2 | 公共区域高清视频监控。 |  | 25 |  |  |  |  |
|  | 实现酒店前厅区域高清视频监控 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 实现酒店电梯、走廊等公共区域高清视频监控 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 实现餐厅的公共区域高清视频监控 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 实现影院、操作间、会议室等的其他公共区域高清视频监控。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 3.3 | 智能化监控系统 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 系统实现可视化监控，在三维地图上显示各个部位的各监控点，可实时调取信息（点击三位地图中的摄像头，可弹出现场实时画面）。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 系统实现预设故障状态图片入库，出现提前预设故障状态时可以进行状态告警。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 系统实现可疑人员人脸图片入库、异常行为定义和入库，系统自动在监控区域进行监控画面分析，当发现符合定义的人员或行为时，自动弹出告警。 |  |  | 5 |  |  |  |

* + 1. 智慧酒店等级划分与评定评分表(续)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 计  分 | 记  分  栏 |
| 4 | 消防联动 | 40 |  |  |  |  |  |
| 4.1 | 通过监测设备（视频、红外、触发）对前端数据（烟感、温度等环境数据）进行24h全面或分区采集监测，无盲区死角。 |  | **10** |  |  |  |  |
| 4.2 | 发生警情时系统可自动报警。 |  | **10** |  |  |  |  |
| 4.3 | 警情确认后，可实现预案调取和联动实施。 |  | **15** |  |  |  |  |
|  | 可联动警源地点安防设备进行自动化预先处置，联动广播系统播放危险预警与疏散撤离路线。 |  |  | **5** |  |  |  |
|  | 联动楼宇控制系统进行系列操作（门禁道闸自动打开、电梯控制、防火排烟系统启动）。 |  |  | **5** |  |  |  |
|  | 可联动消防、公安、卫生等职能部门，确保人员和财产安全。 |  |  | **5** |  |  |  |
| 4.4 | 有智能化分析预警功能，发生警情时自动报警并联动周边摄像头将报警位置监控画面推送至监控中心及管理移动终端 |  | **5** |  |  |  |  |
| 5 | 停车管理 | 25 |  |  |  |  |  |
| 5.1 | 提供智能卡计时计费或视频车牌识别计时计费服务。 |  | 10 |  |  |  |  |
| 5.2 | 可统计和显示空闲车位数量，可提供寻车定位服务。 |  | 5 |  |  |  |  |
| 5.3 | 运用物联网、人工智能等技术，快速准确识别车辆号码判断车辆进出权限，实现智能停车引导、自动缴费实现车辆进场到离场的全程无感同行。 |  | 5 |  |  |  |  |
| 5.4 | 在各自建销售渠道实现停车位信息实时发布和预约功能，预约成功后可实现到停车场的自动导航。 |  | 5 |  |  |  |  |
| 6 | 入住服务 | 55 |  |  |  |  |  |
| 6.1 | 可利用前厅自助终端或移动终端，实现自助化入住、自助上传身份信息、自助续房、自助退房。 |  | 10 |  |  |  |  |
| 6.2 | 采用公安部认证的人脸/指纹识别技术，完成认证信息核验。 |  | 10 |  |  |  |  |
| 6.3 | 公共区域具有客人信息识别系统，能提供智慧电梯、客房导航、客房智慧门锁服务。 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 实现酒店内导航系统。宜建设智能导航系统，自动感应旅游者的房卡信息，点亮指示牌，指引旅游者找到自己的房间。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 智能梯控。宾客通过电梯控制器扫描电子房卡二维码或人脸识别进行呼梯，电梯开门后自动点亮到达楼层，全程无需接触电梯按钮。 |  |  | 5 |  |  |  |

* + 1. 智慧酒店等级划分与评定评分表(续)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 计  分 | 记  分  栏 |
|  | 智能门禁。通过门禁扫描电子房卡二维码或人脸识别可以实现客房自动开门，无需接触房门。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 6.4 | 各消费场所（餐厅、健身房、游泳池、自助洗衣房、KTV 、超市、自动贩卖机等）（每项5分，直至满20分），能实现自助支付功能。能够支持客人多种形式（人脸、身份证、房卡、手机）的身份验证和挂账消费。 |  | 20 |  |  |  |  |
| 7 | 机器人 | 25 |  |  |  |  |  |
| 7.1 | 提供客房送物机器人服务 |  | 10 |  |  |  |  |
| 7.2 | 提供前厅迎宾机器人服务 |  | 5 |  |  |  |  |
| 7.3 | 提供前厅信息查询机器人服务 |  | 5 |  |  |  |  |
| 7.4 | 提供其他机器人服务 |  | 5 |  |  |  |  |
| 8 | 客房服务 | 65 |  |  |  |  |  |
| 8.1 | 客人在客房内可通过智能方式（AI智能语音、智能显示屏、智能总机服务中心、移动终端其中一项或多项）实现对客房设施的控制 |  | 30 |  |  |  |  |
|  | 客房区域电梯 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 客房门禁 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 空调 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 净化设备 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 窗帘、灯光、背景音乐、电视的使用控制。 |  |  | 10 |  |  |  |
| 8.2 | 可设置不同场景模式，通过智能方式（AI智能语音、智能显示屏、智能总机服务中心、移动终端其中一项或多项）实现客房场景切换和控制。 |  | 10 |  |  |  |  |
| 8.3 | 通过智能方式（AI智能语音、智能显示屏、智能服务中心、移动终端其中一项或多项）实现各区域服务预约。 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 前厅：智能叫醒、预约续房、预约退房 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 客房：智能送物、预约打扫、预约洗衣 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 餐厅：在线点餐 |  |  | 5 |  |  |  |
| 8.4 | 客房智能管家可提供信息资源（当地实时旅游资讯信息、网络影音资源、健身管家等）；客房智能管家可提供一键救援设施；为顾客营造安全舒适个性化的客房环境。 |  | 10 |  |  |  |  |
| 9 | 餐饮服务 | 20 |  |  |  |  |  |
| 9.1 | 可通过自助机与移动终端，实现酒店内外预约、点餐、送餐、菜品推荐、费用结算等全智慧化服务。 |  | 5 |  |  |  |  |

* + 1. 智慧酒店等级划分与评定评分表(续)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 计  分 | 记  分  栏 |
| 9.2 | 餐厅能够支持多种形式（人脸、身份证、房卡、手机）的身份验证和消费记账。 |  | 5 |  |  |  |  |
| 9.3 | 提供网上透明化厨房服务 |  | 5 |  |  |  |  |
| 9.4 | 通过 AR、VR 等提供菜品的全流程展示。 |  | 5 |  |  |  |  |
| 10 | 会务服务 | 30 |  |  |  |  |  |
| 10.1 | 能实现远程视频会议 |  | 10 |  |  |  |  |
| 10.2 | 具有智能化会议功能，实现无纸化会议管理、文本通知即时送达、身份识别、会议时间地点自动发送通知 |  | 10 |  |  |  |  |
| 10.3 | 会议信息同步至服务号、客房多媒体终端、其他会议室多媒体终端等，满足不同规模和类型的会议需求。 |  | 10 |  |  |  |  |
| 11 | 楼宇自控 | 35 |  |  |  |  |  |
| 11.1 | 实现对客区域各设备的智能控制 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 实现对客区域各设备（电梯、空调、净化设备、窗帘、灯光、背景音乐、电视）实时监控和有效控制， |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 可设置不同智能控制模式。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 11.2 | 实现后台机电设备的智能监控 |  | 20 |  |  |  |  |
|  | 可对空调系统、冷冻机组、变配电高低压回路、给排水回路、各种水泵、照明回路、电梯等系统运行状态进行监控（参数记录、状态监测）； |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 能根据能源状态控制各系统设备设置。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 有配套管理系统（运行报表、设备状态数据报表、维保信息台账、能源数据报表）。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 12 | 能源管理 | 45 |  |  |  |  |  |
| 12.1 | 智能节能技术 |  | 20 |  |  |  |  |
|  | 客房有感应器感应控制洗手间照明设备、排气扇。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 楼层走道有感应器感应控制照明设备。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 其他公共空间有感应器感应控制照明设备。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 12.2 | 智能空调调节系统、智能延时切断电源系统。 |  | 10 |  |  |  |  |
|  | 前厅、客房、会议、餐厅区域有智能空调调节系统、智能延时切断电源系统。 |  |  | 5 |  |  |  |

* + 1. 智慧酒店等级划分与评定评分表(续)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 计  分 | 记  分  栏 |
|  | 其他区域（除前厅、客房、会议、餐厅区域）有智能空调调节系统、智能延时切断电源系统。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 12.3 | 实现能耗可视化。 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 能对建筑总体能耗、系统能耗、设备能耗分时间尺度、空间尺度的进行能耗实时数据统计与历史数据对比。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 可设计基于时间段优化、分区优化基础上的设备联动控制模式，实现能源节约。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 13 | 环境监测 | 10 |  |  |  |  |  |
| 13. 1 | 通过对接CO传感器、CO2传感器、温湿度传感器、PM2.5监测等设备，对环境状况进行智能化管理；当指标超过阀值时，联动新风系统和空调系统自动开启，营造舒适的室内环境。 |  | 5 |  |  |  |  |
| 13.2 | 多渠道发布酒店内外环境信息，推送相应提示。 |  | 5 |  |  |  |  |
| 14 | 智慧管理 | 160 |  |  |  |  |  |
| 14.1 | 酒店基本内部管理系统完善 |  | 30 |  |  |  |  |
|  | PMS/POS |  |  | 10 |  |  |  |
|  | CRS |  |  | 10 |  |  |  |
|  | CRM |  |  | 10 |  |  |  |
| 14.2 | 智慧营销系统 |  | 30 |  |  |  |  |
|  | 酒店自建官方在线营销渠道（官网、官方微信公众号、微博、微信商场、APP及小程序）或与第三方平台合作，可实现在线预订，并实现客房的动态库存管理和动态定价管理。 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 酒店自建官方在线营销渠道预订后支持酒店位置地图引导、一键拨号至前台、微信连wifi功能、多客服（官网客服、微客服等）等一系列服务。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 酒店自建官方在线营销渠道支持会员在线注册，与前台会员体系无缝对接。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 酒店自建官方在线营销渠道或与第三方平台经常性地开展宣传营销活动（包含产品、服务优惠券、关联产品等综合性营销方案）。**相关数据纳入湖南省文化和旅游厅智慧酒店管理系统。** |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 自建官方在线营销渠道或与第三方平台经常性地开展云端营销活动（AR\VR技术与直播等）。**相关数据纳入湖南省文化和旅游厅智慧酒店管理系统。** |  |  | 5 |  |  |  |

* + 1. 智慧酒店等级划分与评定评分表(续)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 计  分 | 记  分  栏 |
| 14.3 | 智能员工管理系统 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 配备智能员工考勤管理系统，可进行员工身份识别、可自动记录和统计员工出勤情况。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 配备智能员工门禁系统，对员工进出记录进行统计并形成报表，具备联动监控、自动报警和紧急驱动功能。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 建立智能化人事工资管理系统，具备结构编码、档案建立和查询、工资变动管理、升职和劳保管理等功能。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 14.4 | 智能采购管理系统 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 建立酒店物资采购管理信息平台，及时反映物资采购动态信息，为采购计划制定提供数据查询服务 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 设立智能库存系统，实现库存物资统计，库存盘存输入统计，库存盘盈、盘亏、损耗统计，库存月末转入等智能化管理。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 设置供应商管理系统、供应商考核系统，通过绩效驱动模式实现酒店与供应商合作伙伴关系管理。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 14.5 | 智能固定资产管理系统 |  | 10 |  |  |  |  |
|  | 在贵重固定资产上粘贴电子标签，利用信息介质，对酒店固定资产管理进行全程跟踪，保证信息流和资产实物流的对应。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 当酒店贵重固定资产被非法移动式系统自动报警。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 14.6 | 智能维保管理系统 |  | 15 |  |  |  |  |
|  | 实现设备运行可视化，可对各设备系统进行设备列表、系统图、系统平面图等可视化展示方式，设备出现故障时及时报警，支持在线初步诊断，可自动推送设备台账信息，协助做出决策、快速排除警情。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 实现维保管理流程可视化，实现在线派单、维修完成后报单全流程。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 支持标准工时设置、支持保养任务的抢单功能，支持移动巡检功能；可进行工单管理，统计维保人员绩效和设备维保统计。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 14.7 | 建立智慧管理系统，管理人员可在移动端实时查询酒店客房、餐饮、会议等部门的预订、使用情况，可实时查询酒店各类销售报表数据，以便根据酒店经营数据实现员工排班、价格政策、促销计划、采购计划等决策。 |  | 10 |  |  |  |  |
| 14.7 | 大数据分析技术应用 |  | 15 |  |  |  |  |

* + 1. 智慧酒店等级划分与评定评分表(续)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 计  分 | 记  分  栏 |
|  | 可应用大数据分析技术监督酒店市场形势。利用大数据技术开展酒店口碑、舆情、曝光度、关注度、搜索热度等市场监测、分析与诊断，并为酒店品牌营销、活动策划、危机公关或新品研发、竞品分析等提供支持。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 可利用酒店入住客户数据，实现顾客画像（年龄、性别、酒店消费情况、入住次数、回头率、职业、地域、行为、消费方式）的分析，利用消费和客流等趋势数据报表进行分析预测，制定营销方案。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 利用酒店订房平台（微信、管网、手机APP）的经营数据、酒店内部管理系统（PMS\CRS\CRM）中的用户数据、楼宇自控等控制系统的客人终端使用数据进行采集、汇总、处理分析，对客户消费行为、消费特点进行分析，进行精准营销、提供个性化服务。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 14.8 | BI驾驶舱系统技术 |  | 10 |  |  |  |  |
|  | 内部运营管理数据智慧整合，支持经营决策。关键指标图表化和可视化，实时监测企业运营情况，对异常关键指标预警和挖掘分析。 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 将企业运行的各项内部和外部经营数据进行整合，支持根据用户习惯选择关键指标建立数据库联结，生成数据报表。 |  |  | 5 |  |  |  |
| 14.9 | 其它创新应用。利用云计算、物联网、大数据、区块链或可穿戴等信息技术，在酒店的管理、服务、营销上开展创新应用，**对酒店自身经营管理提升有显著效果，对整个行业有示范引领作用。**网络技术应符合GB/T 37976-2019 物联网智慧酒店应用平台接口通用技术要求。 |  | 10 |  |  |  |  |
|  | 总分 |  |  |  |  |  |  |
| 注1：评分标准所列分值均为最高分值，部分实现或满足酌情给分。  注2：评价内容中黑体部分为打分的主要评判条件。 | | | | | | | |

**━━━━━━━━━━━**