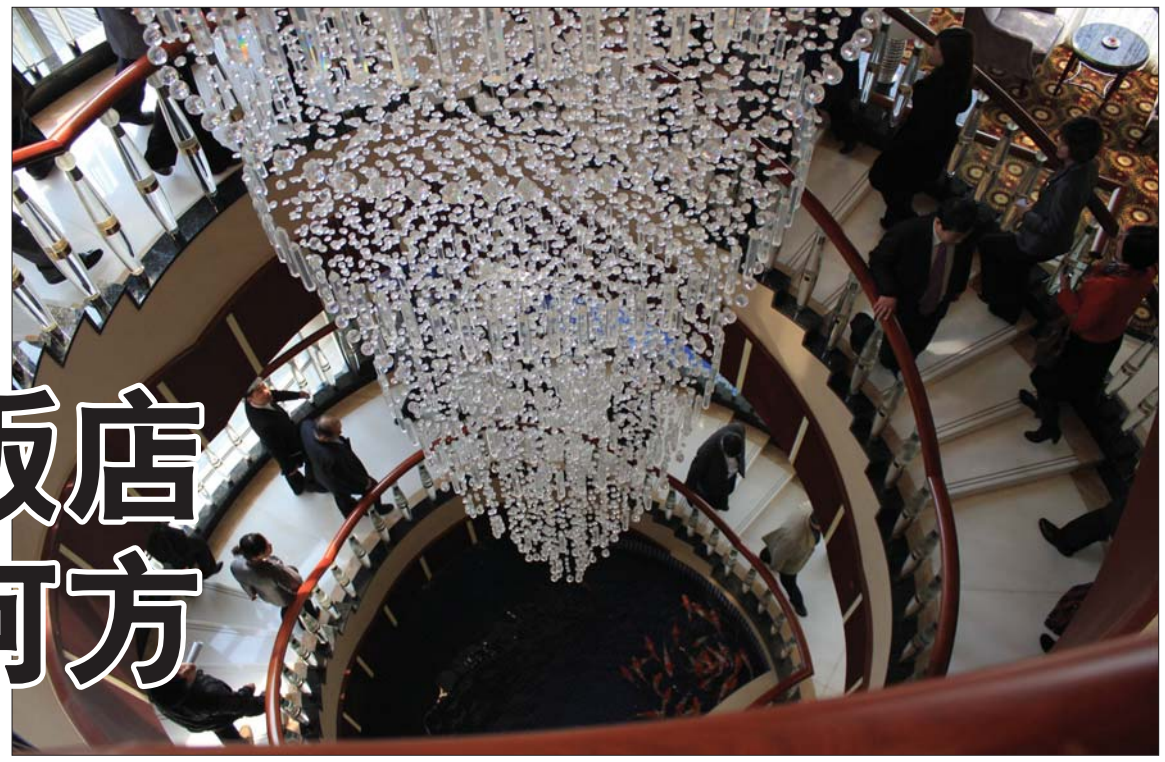
20多年的时光，潍坊星级酒店成就斐然的同时也暗藏隐患。规模较小、缺乏高端、设施老化和服务下滑已经成为潍坊星级酒店突破的障碍，26日，旅游部门开会当面揭短，把脉星级酒店可持续发展之路。



老星级饭店出路在何方

文/片 本报记者 张焜 孙翔

26日，在潍坊全市星级饭店创新提升座谈会议上，潍坊市旅游部门当着多家星级饭店经营者的面“揭短”，直面潍坊星级饭店服务、设施等遇到的问题。记者了解到，为了“扬长补短”，旅游局将实行“红黄牌”制度，星级饭店不达星级标准或被摘牌。

26日，谈到潍坊星级饭店的创新提升，潍坊市副市长王树华在会议上指出，潍坊星级酒店规模相对较小，缺少高端品牌，尚未形成大的旅游饭店集团。而星级店与星级标准、水准和服务存在差距。部分星级饭店装修老化、设施陈旧。有的饭店存在管理不规范、不到位的问题，程序化服务多，人性化服务少。

潍坊市旅游局局长于慰杰说，潍坊部分星级饭店在星级评定检查时严格按照标准要求，检查通过后就放松了要求，有的设施改为他用，有的服务质量滑坡严重。还有些星级酒店存在过度经营问题，如在大堂摆设摊点。而设施陈旧、老化问题也影响了星级饭店的整体形象，甚至留下了安全隐患。

为了进一步推动潍坊星级酒店的提升，于慰杰说，配合星级酒店性标准的执行，潍坊市旅游局将把好四星级饭店“推荐关”，做好三星级及以下饭店的星级“评定关”。2012年将加强现有星级饭店对星级标准、星级服务执行情况的监督力度，视情形给予黄牌警告、红牌警示、约谈直至取消星级等处理。同时，将建立星级评定、复核的公示制度，征求社会意见、接受社会监督。

于慰杰说，省、市旅游局今年将组织专门力量，在上半年和下半年对星级饭店开展大规模的暗访。对暗访和复核中发现存在严重问题的饭店实行质量整改约谈制度，提出明确整改要求和时限，对经整改仍达不到相应星级标准的，坚决取消星级，不护短、不怕亮家丑，坚决维护星级标准的严肃性。

王树华副市长说，星级饭店上档升级，能够不断提升潍坊的知名度、美誉度和城市形象。星级饭店做大做强，潍坊消费者宴请八方来客才更有面子。潍坊市星级饭店的发展有基础、有优势，也有巨大的社会需求。餐饮饭店行业形势的发展也需要星级饭店尽快创新提升，否则会被市场淘汰。

把脉：各有蛋糕吃 竞争不激烈

目前潍坊各星级酒店都有各自不同的客源市场，因而在市场上都能轻松分的一杯羹，虽有相互竞争但并非十分激烈。如金茂国际大酒店依托离高速公路近的优势，发展过路的客源。富华大酒店则主要承接政务和商务会议，会议客人较多。而低星级酒店虽面临快捷酒店的冲击，但依托优质服务和特色项目也能赢得部分低端客源。

王树华副市长在会上指出，潍坊市人民群众生活水平正在不断提高，对生活质量的要求也越来越高。目前，星级饭店无论是硬件设施还是厨品质量、服务水平，还不能完全满足社会需求，还有很大的提升空间。

据了解，东方大酒店于2011年上半年投资1000余万元进行改造，新增客房55间，商务会所一处。

金茂国际大酒店曾先后两次共投资5000余万元对酒店设施进行升级改造。该酒店销售总监康维光表示，潍坊的星级酒店在数量上还应该更多，这样才能进一步促进竞争，每个酒店之间有对比才能分出高下，促使星级酒店意识到自身的不足，不断的改进。

支招：引入网络评价 督促酒店提升

26日，记者从座谈会上了解到，潍坊市旅游局将力推网络订房业务，提升星级酒店质量。

26日，记者登陆携程旅行网看到，目前潍坊有64家酒店可以进行网上订房业务，其中不乏潍坊东风大酒店、潍坊富华大酒店以及潍坊金茂国际大酒店等星级饭店。各家星级酒店的房型超过了10种，鸢飞大酒店更是达到了24种，充分直观地展示给了消费者。截至下午6点半，不少酒店第二天的部分种类客房已经所剩无几。

潍坊市旅游局局长于慰杰说，按照全国星评委工作制度，五星级饭店评定和复核中，网络预订、公众评价是星评员重要的检查手段和参考依据，省里今后也将星级饭店网站建设及饭店企业在分销门户网站的评价情况作为星级评定和复核检查的重要内容。

2012年，潍坊市旅游局将加大旅游信息化建设，旅游多媒体营销网、旅游政务网、咨询网将在今年投入使用，将为旅游企业搭建宣传信息平台。全市星级饭店在建设独立网站的同时，力争与多家知名网络订房系统建立合作关系，吸引和培养商务客户，并时刻关注网络订房住客评价，及时给予回应，留住客源、使其成为“回头客”并提升其忠诚度。

链接：四星级以上酒店数量全省第二

1987年鸢飞大酒店(一期)被国家旅游局评定为三星级旅游涉外饭店，这是全省首批三星级饭店。富华大酒店更是全省第一家完整通过程序完成评定的五星级饭店。

截至目前，全市经各级星级评定机构认定的星级饭店达到74家，其中五星级4家、四星级22家、三星级35家。五星级数量居全省第三位，高于省会济南；四星级以上数量局全省第二位，仅次于青岛。全市星级餐馆67家，总数全省第一，其中四星级以上13家，同样仅次于青岛。

据统计，2011年全市星级饭店实现营业收入15.3亿元，同比增长10.2%；客房平均出租率达到69%,增长7.5%；平均房价达到336.5元，增长9.3%。全市年营业收入过5000万元的星级饭店发展到18家，还有不少三星级饭店的年收入也突破了4000万元。

潍坊先后有6家企业被评为“山东省旅游细微服务活动示范企业”，8名旅游企业员工被授予“山东省旅游细微服务明星员工”称号。细微服务活动的开展提升了企业整体服务水平，像东方大酒店、鸢飞大酒店、政府接待中心先后荣膺“山东省服务名牌”称号，目前鸢飞大酒店正积极申报山东省著名商标，东方大酒店被评为山东省饭店金星奖。