

## 研究专栏

当前位置： [首页](#) > [研究专栏](#)

## 张广瑞饭店评论：老话题，新探讨—漫话饭店星级评定的未来

十年前，经过将近两年世界范围的调查，联合国世界旅游组织和国际旅馆与餐馆协会联合发布了一份关于旅馆分级评定的长篇研究报告，报告在结论部分提出的问题颇耐人寻味。《报告》提出，所有关于级别评定的方案都声称是为了消费者的利益，然而，很少有人真去征求消费者的意见，尽管很多组织自诩是代表消费者来做这件事的。《报告》还提出，做这件事，政府的兴趣在于，有一套分级系统是为了组织国内市场、获取统计资料和评估与外界的竞争力，于是更倾向于一成不变，检查可以很频繁，系统更新尽量少。与之相反，私营部门对需求反应非常快，而且做出的反应是直接针对消费者和市场需求的。《报告》认为，关于评级制度，重要的有三个方面，公营部门的责任就是保障安全与卫生，私营部门的要求是信息透明，国家及更大范围的评级体系在服务与设施方面必须考虑文化的差异。其结论是，从可持续发展的角度来说，旅游必须强调多样性，而不是谋求高度一致。

十年过去了，世界范围内在旅馆级别评定方面出现了一些变化，其一是，以欧洲一些国家为代表的区域，早在2009年创立了一个“旅馆星级联盟”（Hotelstar Union），现在已有18个国家加盟，实现了统一的评级原则与标准。此前，东盟内部制定过联盟内的旅馆星级标准，但运行的并不理想。其二是，非官方旅馆评级机构异常活跃，一些传统上国家级的机构，例如美国汽车协会（AAA）、福布斯旅游指南（Forbes Travel Guide）等，逐渐向全球扩展，影响越来越大。其三是，无论是饭店的经营者还是消费者，越来越关注饭店的品牌，强化消费者忠诚度的营造，反而使一些旅馆的“星”不那么灿烂了。

在我国旅游和饭店发展的过程中，尤其是在改革开放初期的那些年代，饭店星级评定体系的建立在行业规范管理经营和市场营销方面的作用是显而易见的，然而到今天，随着饭店行业的逐渐成熟，市场需求不断变化，以政府（或类政府机构）执掌的饭店评星定级制度的弊端逐渐显露出来，尤其是在激励创新、关注消费者需求和推行可持续发展等经营新理念方面，问题不少，无论是学术界、业界和社会对这一制定颇有微词。而中国这样一个人口众多、幅员辽阔、文化差异巨大的国家，至今尚无一家国内私营部门介入如此庞大的住宿设施体系的评级活动，在积极推进市场经济的愿景下，这显然是个缺憾。

记得几年之前，伦敦网站上曾刊登过一篇题为《旅馆星级评定体系死亡了吗？》的署名文章，文中有句警语说，“我们对旅馆星级评定系统的严酷判决是：要么与当今顾客与时俱进，要么就面临灭绝消亡”。在目前情况下，显然中国尚不能让现有的星级评定制度消亡，但的确希望它能与时俱进，更加灵活多样，让更多机构参与，百花齐放，为了一个明确的目的，真的能使消费者从中受益。

刊载于：《中国饭店》2014年第6期《社论》

## 战略合作伙伴



## 友情链接

[中青在线](#) | [中国旅游局](#) | [中青在线](#) | [中青在线](#) | [中国旅游局](#) | [中国旅游局](#)
[版权申明与免责声明](#)联系我们

任何阅读本网站咨询或以任何方式使用本网站资讯的人、机构、组织均应先阅读本网站的版权申明与免责声明，并视为无条件接受本网站的版权申明与免责声明。

Copyright 2012-中国社会科学院旅游研究中心

京ICP备 11040893号 