

附件 2:

## 国家级星评监督员管理规则

根据国家旅游局“三定方案”，为加强对饭店星级评定工作的监督，维护星级标准的权威性，提升星级饭店的服务水准，国家旅游局决定建立国家级星评监督员（以下简称“星评监督员”）队伍。为保证星级饭店服务质量监管工作顺利开展，特制定本管理规则。

### 一、星评监督员的组织机构和选聘条件

第一条 星评监督员由国家旅游局负责选聘。接受国家旅游局的委派，承担全国范围内的星级饭店暗访和其它检查工作。

第二条 星评监督员主要由政府行业管理人员、饭店中高级管理人员和有关专家学者组成。

第三条 星评监督员基本条件：

1、有较高的政策水平和较强的法制观念，具有良好的思想品德和职业操守；

2、有丰富的饭店业务知识，全面掌握《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308）、《星级饭店访查规范》（LB/T006-2006）及其他相关标准；

3、有较高的分析判断能力和口头、文字表达能力；

4、有严谨、科学的工作作风。

第四条 担任星评监督员的人员在符合基本条件的前提下，还应至少符合以下任意一项要求：

1、在省级、地级旅游管理部门（含旅游协会）工作的行业管理人员。

2、在四星级以上（含四星级）饭店连续担任中、高级管理职务三年以上，且任期内饭店服务质量良好，在业内具有一定声誉的在职经理人。

3、理论水平较高，在饭店业具有一定影响力的理论工作者。

## 二、星评监督员的工作要求

第五条 星评监督员在国家旅游局有组织有计划的安排下，主要以暗访方式对星级饭店或者正在申报星级的饭店进行检查。未经国家旅游局授权，不得随意实施对星级饭店的检查工作。

第六条 星评监督员必须严格按照《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308）、《星级饭店访查规范》（LB/T006-2006）、《星级饭店暗访检查制度》和饭店星评工作“十不准”等有关标准和制度实施检查工作。

第七条 星评监督员应在结束检查后一周内，向国家旅游局提交书面检查报告和相关照片（或录像录音资料）。检查报告应观点鲜明、格式规范、条理清晰，具有较强的针对性和指导性。

## 三、星评监督员的管理

第八条 星评监督员应服从国家旅游局合理的工作安排，认真履行工作职责，接受国家旅游局的检查、监督和管理。

第九条 国家旅游局对星评监督员的工作量、工作态度和工作质量进行详细记载和考核，作为是否续聘的重要依据。

第十条 星评监督员每届任期为两年。对任期内表现优秀的星评监督员，国家旅游局可进行续聘。对任期内不能履行其职责或玩忽职守的星评监督员，国家旅游局将予以解聘。

第十一条 任期内的星评监督员一旦离开与行业相关的工作岗位，其星评监督员资格自行取消，空缺名额由国家旅游局按照任职条件重新选聘。

第十二条 星评监督员由国家旅游局统一颁发和制作证书。

第十三条 星评监督员的培训、考评由国家旅游局负责。