

许昌市商务局

签发人：郑璐

办理结果：A

对市政协八届三次会议第 08030242 号提案的 答复

李钢委员：

您提出的“关于推动餐饮与住宿行业高质量发展，助力打造品质消费标杆之城”的提案收悉，经与市市场监管局共同研究，现答复如下：

根据您提出的意见和建议，市商务局作为住宿餐饮等行业的主管单位，为推动餐饮与住宿行业高质量发展、助力打造“品质消费标杆之城”，采取了强化座谈对接、加强行业自律、推动行业标准化、商文旅融合发展、规范市场秩序等多种方式，积极推动行业标准化、规范化发展，为我市打造品质消费标杆之城贡献商务力量。

一、强化座谈对接

今年以来，市商务局多次组织住宿餐饮等企业开展座谈对接会，深入了解行业发展状况，加强行业沟通交流，推动行业内相



互学习，助力打造品质消费标杆之城。4月2日，市商务局指导魏都区商务局、商务领域协会商会，组织商务领域重点企业召开了“打造品质消费标杆之城 提升服务质量标准座谈会”。商务领域11家协会商会，国富农场、三鼎华悦大酒店等15家企业负责人参会。会上就如何复制“胖东来效应”、如何提升服务质量和水平以及如何建立行业服务标准、员工激励机制、消费者权益保护等问题展开了讨论。6月11日，市商务局指导许昌市企业家协会组织禹州十三碗、中原驴肉香、烤鸭大酒店等餐饮单位开展座谈会，会上详细了解各餐饮单位经营情况、面临的主要困难等，并指导餐饮单位提升服务质量、做到诚信经营。7月30日，市商务局联合市文旅局、市交通运输局组织召开许昌市宾馆酒店与旅行社、研学机构、出租车公司业务合作洽谈会。行业协会、重点宾馆酒店、旅行社、研学机构、出租车公司等50余家企业代表参会，通过洽谈合作，构建行业对接联络机制，助力打造品质消费标杆之城。

二、加强行业自律

市商务局通过指导行业协会商会，不断加强行业自律，提升行业服务质量和水平。3月1日，市商务局组织开展“凝共识聚合力优生态 共建许昌品质消费标杆之城——2025年行业协同发展会议”，会上组织商务领域商协会联合发出倡议，倡导全市商贸服务企业、餐饮住宿等行业从业者全面提升商贸服务业整



体水平，以诚信为本、以品质为核、以绿色为基、以责任为魂，共建美好家园。通过倡议推动全市商贸服务企业、餐饮住宿等行业从业者学习“胖东来”式服务理念，不断提升服务质量和水平。3月15日，利用国际消费者权益保护日契机，指导商务领域各商协会多措并举，营造良好消费环境，许昌市餐饮与住宿行业协会发出“诚信服务 品质消费”倡议书，积极引导会员单位学习“胖东来”式服务理念，共建“品质消费标杆之城”。

三、推动行业标准化

组织开展“标准引领品质 特色点亮城市”打造品质消费标杆城市活动，指导行业协会商会制定行业服务标准并在行业内推广，号召行业企业对照标准扎实开展整改提升，对标对表开展品质消费标杆树立，切实提升服务质量和水平，鼓励行业企业在严格贯彻落实行业服务标准的基础上，根据自身企业主题、经营理念等为消费者提供特色细致服务，特色服务内容以创新化、精细化方式，以便民、惠民、利民为目的，为消费者提供独具特色的消费体验场景。年底组织行业专家、行业协会等组成考核组选树示范门店，以创建示范门店为抓手，通过规范、引导，建立奖励激励机制，以点带面培育一批具有特色的门店，推动行业服务质量和水平明显提升。

四、商文旅融合发展

为整合我市丰富的旅游资源，刺激消费、拉动内需，最大限



度吸引市内外游客，市商务局形成商文旅等产业“跨界合作 融合发展”“一票通”实施方案，整合景区、宾馆酒店、餐饮饭店、温泉洗浴、商场超市、地方特产等多种产业，并于7月3日、7月17日，两次组织市文广旅局、市农业农村局、行业协会商会、行业企业等开展座谈会，对实施方案进行研讨，听取行业企业意见建议，对方案进行补充完善。下一步，市商务局将积极联系第三方公司与参与商户对接，推动“一票通”落地实施，进一步促进消费。

五、规范市场秩序

一是部门联合开展督导检查。2月3日，市商务局联合市场监管局、文广旅局对中心城区住宿行业假日价格秩序情况进行了督导检查，对假期期间宾馆酒店市场秩序进行了维护，引导宾馆酒店诚信经营，为外来游客提供优质服务体验。针对假期期间涨价幅度多大企业典型案例进行了曝光。“五一”假期期间，市商务局成立安全生产和品质消费督导组，每日对中心城区商场超市、餐饮酒店进行督导调研，重点对客流情况、生产经营情况、安全情况、宾馆酒店履行自律承诺情况等进行督导，确保“五一”假期期间我市消费市场安全稳定。二是开展规范市场秩序专题会议。4月17日，市商务局联合市市场监督管理局、市文化广电和旅游局召开宾馆酒店行业打造品质消费标杆之城自律承诺 规范假日市场秩序会议，中心城区157家宾馆酒店负责人现场签订



了价格自律承诺书，承诺遵守价格自律规范。三是节假日前发布提醒告诫函。清明、五一、端午节前市商务局联合市市场监督管理局、市发改委、市文广旅局发布《关于规范宾馆住宿行业经营行为提醒告诫函》，告诫全市宾馆酒店在假期期间做好价格公示、合理定价，不得在假期期间涨价幅度过大。今年春节以来，我市宾馆酒店行业市场秩序基本稳定，游客满意度整体较高。

下一步，市商务局将持续推动住宿餐饮行业打造品质消费标杆之城，通过开展“标准引领品质 特色点亮城市”打造品质消费标杆城市活动，推动行业标准化发展，创建示范门店，不断提升行业服务质量和水平，通过实施商文旅农体“跨界合作 融合发展”“一票通”，有效整合我市商文旅资源以促进消费，通过推动行业自律、规范市场秩序营造我市餐饮住宿行业良好消费环境，助力打造品质消费标杆之城。



联系单位及电话：许昌市商务局 **2913659**

联系人：许昌市商务局服务贸易和会展业科 张向丽

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局（各1份）。

