

许昌市商务局

签发人：郑璐

办理结果：A

对市政协八届二次会议第 08020041 号提案的答复

宋奇委员：

您提出的关于“关于尽快统筹解决胖东来走红后社会服务中存在问题”的提案收悉。现答复如下：

根据您提出的意见和建议，市商务局作为餐饮住宿、宾馆酒店行业的主管部门，为促进行业持续健康发展，采取了倡议诚实守信合法经营、指导制定行业自律规范、整顿规范市场秩序、部门联合执法检查、树立餐饮住宿行业品牌等措施，从多方面入手加强管理，为游客创造良好的旅游环境。

一、联合执法、维护秩序

4月5日，市商务局联合市市场监管局对中心城区重点是胖东来周边酒店开展了执法检查，引导酒店经营者诚实守信、公平竞争。4月19日，市商务、市场监管、文广旅、发改、应急、消防开展联合执法检查。从证照齐全、明码标价、食品安全、消防安全等方面开展全面检查。

二、建立平台、化解纠纷

市商务、网信、文广旅、市场监管建立了假日市场秩序保障群，市商务局成立了有 180 家全市重点宾馆酒店负责人联络群（涵盖全市 15%宾馆酒店，55%至 60%的房间床位），及时沟通信息，接受举报投诉，化解矛盾纠纷，维护假日市场秩序。

三、倡议诚信、提醒告诫

4 月 11 日，联合许昌市餐饮与饭店行业协会发出“诚信经营、品质服务”倡议，开展百企千店万人行活动，举行了启动仪式。各宾馆酒店餐饮单位进行了表态发言。

4 月 11 日，市商务局、市文广旅局、市市场监督管理局共同面向全市宾馆酒店经营者召开全市宾馆住宿行业市场秩序集体约谈电视电话会议。《许昌市市场监督管理局 许昌市商务局 许昌市发展和改革委员会 许昌市文化广电和旅游局关于规范宾馆住宿行业经营行为提醒告诫函》，各宾馆酒店集体在会上进行了“诚信经营提升服务”承诺。

四、倡导自律、制定规范

4 月 16 日，许昌市商务局、许昌市餐饮与饭店行业协会召集全市重点宾馆酒店经营者在市商务局召开了许昌市宾馆酒店行业价格监管、价格自律研讨会。34 家企业报名参会，各参会单位纷纷表示赞同和支持节假日期间宾馆酒店房间价格的涨价幅度和实施最高价格承诺制度，同时建议关注并加强对我市小宾馆、小民宿的管理。我们根据研讨会研讨情况制定了《许昌市宾

馆酒店价格自律规范》，通过许昌市餐饮与饭店行业协会向全市宾馆酒店倡导推行，各县市区参照执行。通过推行价格自律规范，122家规模酒店作出了涨价幅度和实施最高价格承诺，例如许昌市中原国际大酒店、航空大酒店、瑞贝卡大酒店、三鼎华悦酒店等规模酒店假日期间价格合理，未收到投诉。

五、媒体宣传、对外推介

5月1日，许昌市首期承诺履行价格自律规范、执行控制价格涨幅、实施最高价承诺宾馆酒店名单通过许昌商务、许昌零距离、许昌融媒等媒体进行公布，共122家。

许昌零距离对许昌市晨曦酒店为顾客免费洗车进行了大力宣传，其他媒体也对宾馆酒店服务进行宣传报道。

六、挖掘内涵，树立品牌

近年来，许昌市商务局联合许昌市餐饮与饭店行业协会组织餐饮企业在全市范围内开展了许昌历史文化名菜（名店）、许昌十大名菜（名点、名店、名厨）、许昌名菜“豫菜师傅”等评优评先评选活动，充分挖掘餐饮文化内涵、树立餐饮住宿行业品牌、打造许昌城市名片。

在规范住宿餐饮行业管理方面，虽然我们做了大量的工作，但与一些旅游城市相比、和一些大型城市相比还有很大的差距，我们会继续探索餐饮住宿行业的发展规律和监管方法，充分发挥许昌市餐饮与饭店行业协会、许昌市旅游协会的行业协会作用，督促经营主体从基础设施、员工素质、员工培训、服务态

度、服务流程、服务标准、制度建设等方面，全面提升服务质量和水平。不断总结经验，开拓创新，为餐饮行业发展、许昌经济发展做出应有的贡献。



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科 张向丽

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局（各1份）