《旅游星级饭店服务质量要求》修订

起草的背景

旅游星级饭店的服务质量关系到旅游星级饭店的可持续发展，关系到旅游业整体形象，提高旅游星级饭店服务质量和游客满意度水平已成为新时期旅游业发展的迫切要求之一。《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》中提到，要规范和优化旅游住宿，提升旅游服务质量，推动旅游业高质量发展，使旅游服务成为中国服务的重要代表，为质量强国建设做出积极贡献。

目前，北京市旅游星级饭店服务质量努力向着北京“四个中心”核心功能定位和“国际一流的和谐宜居之都”目标努力。2010年北京市发布了由北京市文化和旅游局组织制定的地方标准《旅游星级饭店服务质量要求》（DB11∕T 187-2010），鉴于原有标准已执行多年，按照市市场监管局标准化修订的工作要求，对该标准进行修订。