**浙江省饭店品质发展报告**

**调查问卷**

|  |
| --- |
| 饭店名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  饭店详细通信地址： 市/地区\_\_\_\_\_\_\_\_区/县\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  填写负责人：  姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 办公室电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  手机：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ QQ号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-mail：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  填写时间：\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| **问卷审核记录** | |
| **审核人**  **（填写报告负责人）** |  |

**浙江省旅游质量监督管理所**

**浙江省饭店业协会**

**前 言**

品质是饭店市场竞争力的集中体现，贯穿于饭店产品设计、销售和服务全过程，品质管理水平直接反映了饭店提高产品和服务品质的能力。为了解我省饭店业质量管理现状，分析把握饭店质量管理整体水平，受浙江省旅游质量监管管理所的委托，浙江省饭店业协会现组织开展全省饭店质量管理现状调查活动。

贵饭店是本次调查随机抽样选取的样本企业，您的积极配合对我们的调查工作非常重要。请按相关说明填写调查表。

本次调查结果不作为评价饭店质量管理工作的依据，仅用于分析和反映我省饭店业质量管理的总体水平。

调查表涵盖了饭店质量管理的各个重要方面和要素。通过填写调查表，可以帮助您梳理饭店质量管理工作，找出饭店在质量管理方面的优势和需要改进的空间。此外，您还将免费获得《浙江省饭店品质发展报告》，通过对比，准确把握和提升贵饭店的质量管理工作。

我们郑重承诺对任何饭店和个人信息予以保密。

衷心感谢您的理解与支持！

填写过程中若有疑问，可致电：0571-87631855

浙江省旅游质量监督管理所

浙江省饭店业协会

二〇一四年十月

**填写说明**

1. 请以饭店质量管理部门负责人为主填写本调查表。
2. 第一部分选择题的回答方法：

在各备选项中选出符合饭店实际的选项，并在对应选项🞏中打“√”。

1. 第二部分选择题的回答方法：

* 从各备选项中选出您认为最合适的选项，并在对应选项🞏中打“√”。
* 调查表中每道选择题都注明了“单选”或者“多选”，请按照提示作答。

1. 填空题的回答方法

* 在填空题的“ ”上填写恰当的文字或数字。
* 除特殊说明外，数字信息以2014年度数据为依据。
* 金额、人数或小时数需填写整数，百分比应保留1位小数。

**第一部分：饭店基本情况（请填写或打√）**

**1.1饭店所在地点**

省/市 市中心 郊区 旅游景区 交通枢纽区

**1.2饭店所有制形式**

港澳台投资 外商投资 个人独资 民营或私营控股 集体控股 国有控股中外合资

**1.3饭店星级**

经济型连锁 无星级（中低档） 无星级（中高档） 无星级（高档）

一星级 二星级 三星级 四星级 五星级

**1.4饭店类型**

商务饭店 会议饭店 观光休闲度假饭店 综合性饭店

其他 （请填写）

**1.5饭店管理模式**

单体独立经营 租赁经营 国际集团管理 国内集团管理 特许经营

其他 （请注明）

**1.6饭店开业年份** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**年**

**1.7饭店最近一次装修年份\_\_\_\_\_\_\_\_**\_**\_年**

**1.8饭店房间数** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**间**

**1.9饭店床位** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**张**

**1.10上年度饭店营业收入 元 比前一年度（****增长** **减少 ） （%）**

**1.11饭店主要收入来源占总收入的百分比构成：**

(1) 客房\_\_\_\_\_% (2) 餐饮\_\_\_\_\_% (3) 康体及娱乐\_\_\_\_\_% (4)商务及会议\_\_\_\_\_%

（5）其它\_\_\_\_\_%

**1.12饭店本年度平均房价\_\_\_\_\_\_\_\_（元）**

**1.13 本年度饭店平均出租率为 \_\_\_\_\_\_\_\_（%）**

**第二部分 饭店质量管理情况**

**A1．贵饭店高层领导关注和参与质量工作的方式为（多选）：**

全权委托给质量部门

没有固定的方式，有质量问题的报告随时协调处理

定期听取质量部门关于质量工作的全面汇报，有问题决策处理

建立沟通协调制度，及时评价质量绩效，发现机会，决策并督促改进

建立质量激励制度，鼓励员工参与改进创新活动，领导抓质量取得了显著的成效

**A2．贵饭店实施质量持续改进的主要驱动因素有（多选）：**

顾客投诉

国家、地方监督抽查结果，外部认证审核

对质量方针、目标的实施和完成情况进行统计分析

标杆饭店的绩效和经验

饭店的愿景和战略目标

**A3．贵饭店近三年在质量管理方面经费投入相对较多的几项为（最多选3项）：**

员工质量管理知识及质量技能培训

质量改进及创新项目

检验及质量监测设备

识别顾客需求

解决顾客抱怨及投诉

质量奖励

质量信息系统

开展质量管理活动

**A4. 贵饭店质量责任制度的状况及执行情况（单选）：**

没有建立质量责任制度

明确了质量部门的责任，要求质量部门对质量问题负全责

在质量部门和服务部门建立质量责任制度，并严格执行

建立覆盖全饭店的质量责任制度，并严格执行

在上一项的基础上，饭店从总经理到每位员工都明确了质量责任

**A5. 贵公司质量管理职能设置情况（单选）：**

没有专门的质量管理职能

有职能，隶属于其他部门（如办公室部门）

有独立质量管理部门

质量管理部门有综合协调职能

有高层管理者参与的质量委员会，协调职能相关工作

**A6. 贵饭店以下哪些部门设有与质量相关的绩效考核指标（多选）：**

营销部门 前厅部门 客房部门 工程部门

办公室 质量管理部门 财务、保安、人力资源等支持部门

**A7. 贵饭店的质量方针和质量目标情况（单选）：**

没有明确的质量方针和质量目标

有质量方针和质量目标，但设定的依据较模糊

根据质量方针、顾客要求设定了质量目标，并展开到相关职能和部门

定期评价质量目标的实现情况，当未达到目标时查找原因，并实施改进

定期评价质量方针和质量目标的适宜性，实现持续改进

**B1．贵饭店大多数员工对质量的理解（单选）：**

产品和服务的质量好坏无所谓，只要能卖得出去就行

产品和服务质量只要符合标准就可以

产品和服务质量不仅要符合标准，还要让顾客满意

不仅让外部顾客满意，还让内部顾客满意

质量事关企业的生存发展和每个人的利益，一定要做好

**B2. 贵饭店目前所营造的质量文化氛围的特点（单选）：**

没有感受到明显的质量文化氛围

从职能部门办公室到服务现场都有质量控制细则

高层领导通过多种沟通方式增强员工对质量理念的理解与认同

通过开展质量教育、质量激励等多种形式的活动强化员工的质量意识

追求质量和顾客满意，已经成为员工的自觉行为

**C1. 贵饭店质量管理体系的情况（单选）：**

没有按照ISO9001建立质量管理体系，凭经验进行管理

出于市场需要，按照ISO9001建立了质量管理体系，但没有有效运行

ISO9001质量管理体系能够有效运行，并持续改进

将质量管理体系与其他管理体系整合为一体化管理体系，并有效运行

引入大质量概念，构筑了与愿景、使命相一致的综合管理体系，追求卓越

**D1．贵饭店的主导产品和服务根据什么标准进行设计（多选）：**

国际先进标准

国际标准

国家标准

行业标准、地方标准

企业标准(已经备案)

合同约定

**D2．贵饭店服务标准化的情况（单选）：**

对很多重要的过程或活动，还没有制定工作程序或作业标准

对所有重要的过程或活动，都制定了工作程序或作业标准，并以适当方式培训员工

在上一项的基础上，制定了相应的考核制度，确保作业的符合性

在上一项的基础上，还能根据工作结果和内外部条件的变化，及时修改、更新工作程序或作业标准

团队或个人改进的成果，也能及时纳入程序或标准，公司各项工作的有效性和效率不断提高

**E1. 贵饭店是否对顾客期待的产品和服务进行调查，并作出适时反应（单选）:**

站在设计者的角度开发新产品，几乎不做市场分析

根据已有顾客的反馈意见，改进、开发产品

通过业内数据，获得市场需求信息，创新服务设计

通过市场调查等多钟渠道，全面收集、分析顾客需求及趋势

在上一项的基础上，市场人员还经常深入市场，倾听顾客反馈

**E2. 贵饭店产品和服务的策划情况（单选）：**

少数人议定，无产品和服务的策划制度

有制度，但产品和服务的策划的结果通常不形成文件

策划结果形成文件（包括产品和服务质量特性的要求），并按计划实施

对策划过程进行动态评价，适时改进

**E3. 贵饭店在服务过程中采用的质量管理工具和方法（多选）：**

故障模式和影响分析（FMEA）

质量功能展开（QFD）

试验设计（DOE）

田口方法（TAGUCHI）

故障树分析（FTA）

可靠性设计

TRIZ（创造性问题解决理论）

其他（请说明： ）

**F1. 贵饭店在服务过程中如何实施质量控制（单选）：**

制订操作规范并实施

制订具体的质量目标和操作规范，实施产品的监视与测量

在上一项的基础上，定期开展过程审核

在上一项的基础上，运用质量管理工具，据此开展过程调整或改进

使用以上提到的各种方法，并经常对过程控制的方法进行改进

**G1. 贵饭店对供应商来料或产品的质量控制（单选）：**

没有来料质量控制

有检验手段，有控制措施，有流程管理

采用统计过程控制（SPC）进行数据分析，并链接到供应商绩效评估

参与供应商现场质量控制

链接客户需求，与供应商合作共同解决来料和产品质量问题

**G2．贵饭店供应商管理的情况（单选）：**

没有建立选择、评估的标准和流程

建立选择、评估的标准和流程，明确合格供应商目录

按照对产品质量影响程度进行供应商分级管理

定期进行供应商绩效评价，实施动态管理

根据组织的长远战略规划，发展供应基地

**H1. 贵饭店对投诉与抱怨的管理（单选）：**

无关注

有关注，但无专业人员处理顾客的投诉

有专业人员实施投诉和抱怨管理，协商解决产品或服务的质量问题

有专业人员开展服务质量调查，针对投诉迅速采取措施，以顾客满意为目标

有完整、系统的投诉与抱怨的服务管理系统及售后服务标准，并不断改进

**H2. 贵饭店对顾客满意情况的测评与管理（单选）：**

没有测评顾客满意的方法

开展了顾客满意度测评，但测量方法有待提高

开展了顾客满意度测评，但没有用于改进

定期测量顾客满意度，并用于产品、服务和管理的改进

委托第三方进行顾客满意度测评，并将结果与竞争对手比较

**H3. 贵饭店对网络点评的店内传达与落实情况（单选）：**

没有关注客人的网络点评

关注了客人的网络点评，但没有店内传达

关注了客人的网络点评，并且进行了店内传达

关注了客人的网络点评，进行店内传达，并进行了改进培训与督导

**H4. 贵饭店对网络点评的回复情况（双选）：**

没有对客人的网络点评进行跟踪与回复

对客人的点评进行回复，但仅仅针对负面评论进行回复

对客人的点评进行逐条回复

对客人的点评回复间隔时间较长

能够每天及时回复当天的客人网络点评

**H5. 贵饭店获取和管理顾客网络点评的渠道（多选）：**

携程

艺龙

去哪儿

到到网

慧评网

大众点评

微博

微信

其他

**I1. 贵公司质量信息管理的情况（单选）：**

没有相应的职能部门负责质量信息的收集、分析和利用

有部门负责质量信息收集，但缺乏分析和利用

有部门负责质量信息收集，主要是处理顾客抱怨

有部门负责全方位信息收集，建立质量信息系统，定期向有关职能部门通报，用于质量改进活动

在上一项基础上，公司员工能够通过质量信息系统共享和应用适用的质量信息

**I2. 贵饭店员工参与质量改进活动的情况（单选）：**

少数员工参加

有一些活动，主要是工程部门和质量部门的攻关项目

部分员工参与QC小组等改进活动，成效明显

多数员工能运用简单质量工具分析问题，活动覆盖到各个部门

饭店有多种形式的改进团队活动，改进成果对企业很有价值

**J1. 贵饭店近两年质量教育培训的内容包括（多选）：**

覆盖全员的质量知识、技能培训

质量专业人员能力提升培训

工程人员质量工具方法培训

高层领导质量经营方面的培训

员工岗位技能鉴定和培训

**K1. 贵饭店2014年在教育培训方面的总投入占总销售额的比例（培训、教育费/总销售额\*100%)是 %**

参加教育培训人数占从业总人数的比率是 %

人均培训课时数（正式的内外部培训）是 小时/人

一线员工参加多技能交叉培训的比例是 %

**K2. 贵公司2014年员工参与团队质量改进活动（例如：QC小组、服务技能比武等）的比例是 %**

（参与小组的人数/公司总人数\*100%，参与小组人数不重复计算）

**L1．按照对饭店竞争力影响的重要程度，对下列各项进行排序（勾选1-5，1表示重要程度最高）：**

0 品牌 0 质量 0 价格 0 服务

**L2．您认为贵饭店在质量管理上最需要加强的环节或方面是（最多选3项）：**

服务产品创新 技术创新 采购管理 服务过程控制

工程管理 人员素质 标准化 质量信息化系统

**M1. 近两年贵饭店质量改进采用的管理方法有（在适宜的空格内打“√”）：**

| **管理方法** | **实施情况** | | **实施效果** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **尚未**  **实施** | **已经**  **实施** | **没有**  **效果** | **效果**  **一般** | **效果**  **很好** |
| **示例：××方法** |  | **√** |  | **√** |  |
| 六西格玛 /精益六西格玛 |  |  |  |  |  |
| 精益管理(丰田生产方式) |  |  |  |  |  |
| 流程再造 |  |  |  |  |  |
| 卓越绩效模式 |  |  |  |  |  |
| 方针目标管理 |  |  |  |  |  |
| 零缺陷管理 |  |  |  |  |  |
| 全员设备维护管理（TPM） |  |  |  |  |  |
| QC小组 |  |  |  |  |  |
| 其他（请说明： ) |  |  |  |  |  |

**M2. 请评价贵饭店质量管理工作在以下方面发挥的作用（在适宜的空格内打“√”）：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价项目** | **没有作用** | **有作用，但作用不大** | **作用一般** | **有较大**  **作用** | **有很大**  **作用** |
|  | **示例：××** |  | **√** |  |  |  |
| 1 | 提高服务质量 |  |  |  |  |  |
| 2 | 提升管理水平 |  |  |  |  |  |
| 3 | 降低运营成本 |  |  |  |  |  |
| 4 | 提升经营业绩 |  |  |  |  |  |
| 5 | 促进节能降耗 |  |  |  |  |  |
| 6 | 提升竞争力 |  |  |  |  |  |

**N1. 贵饭店在质量管理工作方面的有效措施和成功经验，对进一步开展质量管理工作的建议？**

做法和经验：

建议：

套 号