

ICS 03.120.99
CCS A 12

TB

团体标准

T/HNJC 015—2024

酒店餐饮业影响力品牌与人物评价

Hotel catering enterprises influence brand and character evaluation

2024 - 07 - 31 发布

2024 - 07 - 31 实施

海南省酒店与餐饮行业协会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本文件替代T/HNJC 003-2020《酒店餐饮业影响力品牌与人物评价》

本文件与T/HNJC 003-2020相比,主要变化如下:

- 封面右上角标准代号改为: T/HNJC 015-2024;
- 第1章范围中“本标准”改为“本文件”;
- 修改了第3章术语和定义;
- 增加了第3章术语和定义中英文译写 ;
- 删除了第3章术语和定义中的“指”字;
- 调整了章节段标题和字体、行间距;
- 调整了附录A的表格;
- 增加了标准文末终结线。

本文件由海南省酒店与餐饮行业协会提出修订并归口。

本文件主要起草单位:海南省酒店与餐饮行业协会、海口市餐饮烹饪行业协会、海南龙泉集团有限公司、海南新宝岛餐饮管理有限公司、海南拾味馆餐饮连锁管理有限公司、海南汉群厨房好味餐饮有限公司、三亚国光豪生度假酒店、海南大学国际学术交流中心。

本文件起草人:杨哲昆、何升华、符史钦、陈恒、李朝清、林壮森、杨燕青、龚季弘、曾令漠、朱若郁、徐凤莲、陈龙华、符史君、范莉莉等。

本文件的历次版本发布情况为:

- T/HNJC 003-2020

酒店餐饮业影响力品牌与人物评价

1 范围

本文件规定了海南酒店餐饮业影响力品牌与人物的术语和定义、评价条件及评价办法。
本文件适用于海南省酒店餐饮业的企业和个人的影响力评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- GB/T 27925 商业企业品牌评价与企业文化建设指南
- GB/T 29186.1 品牌价值要素评价 第1部分：通则
- GB/T 29186.2 品牌价值要素评价 第2部分：有形要素
- GB/T 29186.3 品牌价值要素评价 第3部分：质量要素
- GB/T 29186.4 品牌价值要素评价 第4部分：创新要素
- GB/T 29186.5 品牌价值要素评价 第5部分：服务要素
- GB/T 29186.6 品牌价值要素评价 第6部分：无形要素
- GB/T 31284 品牌价值评价 旅游业
- GB/T 31285 品牌价值评价 餐饮业
- GB/T 36678 区域品牌价值评价 地理标志产品
- GB/T 38372 企业品牌培育指南
- GB/T 39654 品牌评价 原则与基础
- GB/T 39904 区域品牌培育与建设指南
- GB/T 39906 品牌管理要求
- T/CBRS 1-2018 中国品牌信誉评价指南
- 《团体标准管理规定》（国标委联【2019】1号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 影响力 Influence

海南酒店餐饮业的企业、个人在消费市场和行业的知晓程度和受赞誉程度。

3.2 知名度 Reputation

海南酒店餐饮业的企业、个人在消费市场、行业的知晓程度。

3.3 美誉度 Praise

海南酒店餐饮业的企业、个人在消费市场、行业的受赞誉程度。

3.4 影响力企业 Influential Enterprises

在海南住宿和餐饮消费市场和行业中拥有较高知名度和美誉度的企业。

3.5 影响力人物 Influential People

在海南酒店餐饮行业中拥有较高知名度和美誉度的个人。

4 类型划分与标识

4.1 类型划分

海南酒店餐饮行业影响力品牌与人物评价分为两个种类：海南酒店餐饮业十大影响力品牌企业、海南酒店餐饮业十大影响力人物。

4.2 标识

标识内容为：蓝海、绿岛、白云+“海南酒店餐饮业十大影响力××”字样+年度。由海南省酒店与餐饮行业协会统一设计并注册两个类型的基本标识。

5 评价条件

5.1 基本条件

5.1.1 影响力品牌企业必备条件

5.1.1.1 应具有独立法人资格，并取得政府相关部门颁发的住宿经营许可证、食品经营许可证、营业执照、消防验收合格证、排污许可证等有效证照。

5.1.1.2 有固定经营场所、店名及经营场所的产权证明或租赁协议，营业满3年以上。

5.1.1.3 有合法注册商标3年以上。

5.1.1.4 近3年内无制售伪劣产品、偷漏税、侵犯知识产权、侵害消费者利益等社会信誉方面的有效投诉记录。

5.1.1.5 近3年无重大食、宿安全事故。

5.1.2 影响力人物必备条件

5.1.2.1 有海南户籍或者在海南酒店餐饮业具体单位连续工作3年以上。

5.1.2.2 在海南酒店餐饮业的具体单位有正式的职位。

5.1.2.3 社会信用优良，近3年无被投诉记录。

5.1.2.4 近3年无刑事和重大行政处罚记录。

5.1.2.5 业绩在行业内或在本企业历年数据同比中有明显的比较优势。

5.2 影响力品牌企业条件

5.2.1 在海南酒店餐饮消费市场拥有较高的知名度和美誉度。

- 5.2.2 在海南酒店餐饮行业拥有较高的知名度和美誉度。
- 5.2.3 服务设备、设施齐备，有健全的住宿或餐饮基本服务设备、设施和周全的辅助设备、设施。
- 5.2.4 有完整的 CIS（品牌管理体系）设计。
- 5.2.5 应具备健全的管理规范、服务规范与操作标准。
- 5.2.6 服务专业化，服务人员专业毕业或有从业资格证书。
- 5.2.7 企业内部员工对管理运营好评率高。
- 5.2.8 有针对目标市场的健全的服务管理措施并全面实施。
- 5.2.9 本企业建有消费者反馈系统，自建消费者反馈系统的消费者反馈率高于 10%，并且有高于 90%问题解决率和消费者好评率。
- 5.2.10 有良好的消费环境，指企业周边的自然生态环境和人文卫生状态。
- 5.2.11 有“餐饮行业服务食品安全等级公示牌 A 级”或“公共场所卫生信誉度等级 A 级”的卫生评级。
- 5.2.12 应有突发事件处置的应急预案（突发事件应包括火灾、自然灾害、建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件）有年度实施计划，并定期演练”。
- 5.2.13 本年度有充足的广告投放。
- 5.2.14 卓越的产品销售业绩。
- 5.2.15 企业有系统的食、宿安全管理制度。

5.3 影响力人物条件

- 5.3.1 在海南酒店餐饮消费市场拥有较高的知名度和美誉度；
- 5.3.2 在海南酒店餐饮行业拥有较高的知名度和美誉度；
- 5.3.3 本年度有对一个以上品牌产品或品牌企业或行业品牌化发展做出突出贡献；
- 5.3.4 品行端正、能力突出，在本单位获得党、政表彰奖励。
- 5.3.5 本年度在省级以上的行业交流、竞赛中获奖。
- 5.3.6 本年度受到市县级以上行政主管部门表彰奖励。
- 5.3.7 本年度受到市县级以上行业协会嘉奖。
- 5.3.8 本年度有关于海南酒店或餐饮的文章或专著。
- 5.3.9 本年度有个人事迹在大众媒体上有公开报道。

6 评价办法

- 6.1 按年度举办“海南酒店餐饮业十大影响力品牌企业”“海南酒店餐饮业十大影响力人物”评选活动。

- 6.2 申请者依照海南省酒店餐饮行业协会每年发出的具体通知,根据评价条件向海南省酒店餐饮行业协会提出相应的认定申请,填写申请表并提供真实有效的证明文件。
- 6.3 海南省酒店餐饮行业协会组建评审专家组和工作组,专家组负责综合评审工作,工作组负责收集、核实、提供相关数据。
- 6.4 “海南酒店餐饮业十大影响力品牌企业”根据规范性附录表 A1 进行评审;“海南酒店餐饮业十大影响力人物”根据规范性附录表 A2 进行评审。
- 6.5 总得分 80 分以上入围,根据总得分多少排序,前十名获得相应称号(如果出现并列分数情况,由专家组根据具体情况投票确定入选者),其余获得优秀奖。
- 6.6 评审专家组和工作组的工作接受社会监督,凡对评审工作有异议的,应及时向海南省酒店餐饮行业协会提出,方便及时纠正和改进。
- 6.7 评审结果在海南省酒店餐饮行业协会网站上公示一周。
- 6.8 海南省酒店餐饮行业协会批准认定结果,报主管部门备案后,正式行文发布,并在海南省酒店餐饮行业年会上隆重表彰。
- 6.9 本评价为年度评价,长期有效。
-

附录 A
(规范性)

海南省酒店餐饮业影响力品牌与人物评价指标分值设置表

表A.1：海南省酒店餐饮业影响力品牌企业评价指标分值设置表

总分	序号	分值	分门类别		得分
			评定内容	评定说明	
100	基本 条件		1.1.1 1 应具独立法人资格，并取得政府相关部门颁发的住宿经营许可证、食品经营许可证、营业执照、消防验收合格证、排污许可证等有效证照。 1.1.2 2 有固定经营场所、店名，有经营场所的产权证明或租赁协议，营业满3年以上。 1.1.3 3 有合法注册商标3年以上。 1.1.4 4 近3年内无制售伪劣产品、偷漏税、侵犯知识产权、侵害消费者利益等社会信誉方面的有效投诉记录。 1.1.5 5 近3年无重大食、宿安全事故。	认定的前置条件，不具备者不得参与认定。不计分	—
	现场 打分	26	在海南酒店餐饮消费市场拥有较高的知名度 在海南酒店餐饮消费市场拥有较高的美誉度	知名度总分：××%乘以13 美誉度总分：××%乘以13	—
		20	在海南酒店餐饮行业拥有较高的知名度； 在海南酒店餐饮行业拥有较高的美誉度；	知名度总分：××%乘以10 美誉度总分：××%乘以10	—
		4	有健全的住宿或餐饮基本服务设备、设施。 有周全的辅助设备、设施。	基本设施设备：1-2分+辅助设施设备：1-2分	—
		4	有完整的CIS（品牌管理体系）设计。	有CIS设计并实施，1-2分；有完整的CIS设计手册并实施，3-4分	—
		4	应具备健全的管理规范、服务规范与操作标准。	兼有4分，缺一项扣2分	—
		5	服务人员专业毕业或有从业资格证书。	比例≥60%以上，1-2分；比例≥80%，3分；比例≥85%，4分；比例≥90%，5分	—
		5	企业内部员工对管理运营好评率高。	好评率≥75%，3分；好评率≥85%，4分；好评率≥90%，5分	—
		4	有针对目标市场的健全的服务管理措施并全面实施。	1-5分	—

表A. 1：海南省酒店餐饮业影响力品牌企业评价指标分值设置表（续）

总分	序号	分值	分项类别		得分
			评定内容	评定说明	
		4	本企业建有消费者反馈系统，自建反馈系统的消费者反馈率高于 10%，并且有高于 90%问题解决率和消费者好评率。	反馈率≥10%，1 分+问题解决率≥90%，1 分+好评率≥80%，1-2 分	——
		4	有良好的消费环境。指企业周边的自然生态环境和人文卫生状态。	自然生态环境：0-2 分+人文卫生状态：0-2 分	——
		4	有“餐饮行业服务食品安全等级公示牌 A 级”或“公共场所卫生信誉度等级 A 级”的卫生评级。	有一项以上 4 分，无 0 分	——
		4	应有突发事件处置的应急预案（突发事件应包括火灾、自然灾害、建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件）有年度实施计划，并定期演练”。	有应急预案 1 分+有年度实施计划 1 分+定期演练 2 分	——
		4	卓越的产品销售业绩。	500 万/年或 30 万/人，1-2 分；500 万/年以上或 35 万/人以上，3-4 分	——
		4	本年度有广告投放。	0-50 万元，0-2 分；50 万元（含）以上，3-4 分	——
		4	企业有系统的食、宿安全管理制度。	兼有 4 分，缺一项扣 2 分	——
总计		100	_____	_____	——

表A. 2：海南省酒店餐饮业影响力人物评价指标分值设置表

总分	序号	分值	分项类别		得分
			评定内容	评定说明	
100	基本条件		1.1.6 1、有海南户籍或者在海南酒店餐饮业具体单位连续工作3年以上。 1.1.7 2、在海南酒店餐饮业的具体单位有明确职位。 1.1.8 3、社会信用优良，近3年无投诉记录。 1.1.9 4、近3年无刑事和重大行政处罚记录。 1.1.10 5、业绩在行业内或在本企业历年数据同比中有明显的比较优势。	认定的前置条件，不具备者不得参与认定。不计分	—
	现场打分	20	在海南酒店餐饮消费市场拥有较高的知名度； 在海南酒店餐饮消费市场拥有较高的美誉度。	知名度总分：××%乘以10 美誉度总分：××%乘以10	—
		30	在海南酒店餐饮行业拥有较高的知名度； 在海南酒店餐饮行业拥有较高的美誉度。	知名度总分：××%乘以15 美誉度总分：××%乘以15	—
		20	本年度至少对一个品牌产品或品牌企业或行业品牌化发展做出突出贡献。	有贡献1-10分 重要贡献11-15分 杰出贡献16-20分	—
		5	在本单位获得党、政表奖。	党、政表奖各1次以上，5分 缺1项，扣2.5分	—
		5	在省级以上的行业交流、竞赛中获奖。	省级：1-3分（1.2.3等奖） 全国：2-4分（1.2.3等奖） 国际：3-5分（1.2.3等奖）	—
		5	本年度有关于海南酒店或餐饮的文章或专著。	省级：3分 全国级以上：5分	—
		5	本年度有个人事迹在大众媒体上有公开报道。	市县级：3分 省级：4分 全国：5分	—
		5	本年度受到市县级以上行政主管部门表奖。	市县级：3分 省级：4分 全国：5分	—
		5	本年度受到市县级以上行业协会表奖。	市县级：3分 省级：4分 全国：5分	—
	总计	100			—
a 表中各项兼得分取高分，不重复计算。					