

唐山市商务局

是否同意公开：是

办理结果：A

唐商提案字〔2025〕39号

唐山市商务局 对政协唐山市第十三届委员会 第五次会议第135036号提案的答复

王丽娟委员：

您提出的关于“提升我市酒店英文服务水平的建议”收悉，现答复如下：

文旅部门负责星级饭店资质审核与认证，以及确保其持续符合星级服务标准。为有效提升星级饭店英语服务水平，现提出以下两点措施。

首先，将英语服务能力纳入星级饭店技能大赛的比赛内容。星级饭店服务技能大赛是每年旅游行业的重要赛事之一，具有广泛的影响力和示范性。下一步，我局将在大赛中设置英语服务能力相关项目，如英语情景模拟接待、外宾投诉英语处理等，促使酒店从业人员主动学习英语，营造积极的英语学习氛围。参赛者为了在比赛中取得优异成绩，会投入更多时间和精力钻研英语服务技巧，掌握实用的酒店英语词汇和表达。同时，比赛过程中的经

验交流与专业评委点评，也能帮助选手发现自身不足，快速提升英语服务能力。这种以赛促学的方式，可带动整个酒店行业英语服务水平的提升。

其次，把英语服务水平作为饭店评定和复核的重要内容。在饭店星级评定标准中，明确规定英语服务的具体要求和考核指标，如员工英语达标率、英语服务流程规范程度、英语标识系统等。在评定过程中，通过现场英语服务实操检验、员工英语水平测试等方式，全面评估饭店英语服务能力。对于已评定星级的饭店，在复核时严格把关英语服务水平，对不达标的饭店限期整改，整改仍不合格的，降低其星级评定。这一举措能让酒店充分认识到英语服务能力的重要性，主动加强员工英语培训，优化英语服务体系。

通过以上两项措施，有望全面提升酒店行业的英语服务能力，为国内外宾客提供更优质、高效的服务，增强我市酒店行业在国际市场的竞争力。



领导签发：刘子阳

联系人及电话：巫光军 2812063

抄送：市政府办公室，市政协提案委员会，市文旅局。