

# 台湾酒店评级体系研究——基于服务质量视角

## 摘要

本研究采用内容分析的方法，比较英国、美国、中国内地和中国台湾的四个酒店评级系统，并比较四个酒店评级体系的评估方法和服务质量测量。以台湾新修订的酒店评估模式为重点，分析了台湾旅游局根据五个维度 **SERVQUAL** 建立的酒店服务质量评估标准。虽然台湾的酒店评级体系在形式上和可信度上是强有力的，但研究表明，通过增加可靠性、反响和同情心的因素，该系统将更加有效。评级机构还应对酒店持续进行调查，以阐明和纳入消费者观点，并更新酒店评级系统。这些措施也将增加消费者接受和认可酒店评级体系。

## 关键词

酒店评级体系、服务质量、内容分析法、台湾、**SERVQUAL**

## 正文

### 一、引言

中国台湾政府正在修改酒店评分制度。除了实质性的变化之外，政府正在将其成绩代表性从一些梅花变成一些星星。这种变化部分是因为国际旅行者通常不了解梅花的含义，但可以立即识别星星的意义，比如美孚和米其林长期以来用于评级的星星。为了解决如何发展酒店评级的实质性问题，台湾旅游局已经审查了美国汽车协会（**AAA**）制度，尽管我们认为所制的系统与 **AAA** 的评级体系几乎没有外向的相似性。

我们在本文中概述了酒店评级系统在不同国家间显著不同。每个评级系统所采用的标准通常反映了当地文化差异的价值观和偏好（**Yu 1992**）。这些不一致可能会影响设施和服务质量的评级。发达国家大多数旅游酒店采用了全国一致的评级体系。例如，虽然英国和美国的酒店行业采用完全不同的评级方法，但是在实施方法、评级模式、主要内容和服务质量标准方面，都可以查阅有效的评级体系。另外，随着中国内地酒店旅游业近期的快速发展（**Pine 2004**），中华人民共和国政府也已经建立了有效的酒店评级体系。

本研究比较了英国、美国、中国内地和中国台湾的酒店评级体系的内容和评估方法。酒店评级系统在如何衡量服务质量方面也进行了比较。最后，针对台湾的评级制度，根据 **Parasuraman、Zeithaml 和 Berry（1988）** 的 **SERVQUAL** 框架，对台湾旅游局“酒店服务质量评价标准”中规定的服务质量进行内容分析（使用可靠性、保证性、有形性、关爱性和反应性的维度）。

### 二、比较酒店评级系统

自 1990 年以来，酒店评级系统已经在许多研究中进行了评估和比较，这些研究通常基于酒店管理人员和消费者的意见。这些研究揭示了酒店评级系统的几个趋势，例如，服务质量在全球越来越受到重视（**Callan 1995**）。酒店评级系统的目标是不仅要确认高质量的服务，而且还要满足客户的期望和要求。

即使酒店评级系统已经开始强调服务质量，这种质量的衡量也可能是主观的，评级可能会有很大差异（**Callan 1990**）。本研究应用内容分析，探索 and 比较英国、美国、中国内地和中国台湾的酒店评级体系，以确定目前酒店评级体系中最常用的质量指标和最常用的评估服务质量的方法。

## 1 英国的酒店评级系统

英国的主要酒店评级机构有英国旅游局（ETB）、汽车协会（AA）和皇家汽车俱乐部（RAC）。ETBs 系统涉及十个区域旅游局的合作，实施国家酒店评级体系（包括苏格兰和威尔士）。ETBs 的组织负责验证酒店评级系统的准确性并保持信心。

ETBs 使用的酒店评级系统分为设备分类和质量分级两部分。质量分级是对具体设备或奢侈品级别进行定性评估，等级由 1 至 5。然后，对于每个这些操作级别，ETBs 进一步表明质量等级，从低到高分别是：批准、赞扬、高度赞扬或豪华。设施的皇冠等级与其服务质量的评估无关。因此，如果其设施和服务（范围有限）具有特别高的标准，则一冠等级的床式早餐（B&B）可以获得豪华评级。评级和分类检查不会提前公布。初次检查通常以一名检查员作为普通客人过夜的方式进行。检查员直到第二天早上支付帐单之前，都不会透露自己的身份。后续巡视的很大比例也包括这种“过夜”的方式。

质量评估包括欢迎的温暖和服务效率以及家具、配件和装饰的布置，还考虑到膳食的标准和酒店的介绍，以及可能影响客人体验的任何事情。检查员经过精心培训，能够持续、公正地应用质量标准。

检查员只考虑提供的设施和服务质量，并适当考虑到企业的风格和性质。因此，B&B、农舍和宾馆等设施预计不会以大城市中心酒店的风格运行，以获得高品质的评级。这意味着，无论酒店分类如何，所有类型的企业，如果提供的设施和服务质量有限，都能获得高质量的成绩。但质量等级不包括物有所值的评估。通过分类和质量等级的组合提供的信息使公众能够自己确定什么代表好的价值。

在进行质量评估时，检查人员将对酒店的每个方面提供的标准与 ETBs 制定的标准进行比较。这些标准是根据每年检查 11500 多家机构的经验而得。每个方面的质量被评估为优秀、良好、可接受或差。检查员考虑这些频段内的变化。一般检查员认为任何事情明显好转是不合理的，并以此给出最重要的评估。

授予企业的质量等级反映了其总体成就。这是对酒店品质一个不偏不倚的总体评价，因此，不能公开承认个别尤为突出的方面。在进行每次评估检查后，检查员会将他的调查结果与酒店所有者或经理讨论，但当时并没有公布成绩。检查员的评估在书面确认之前，需要进一步审查和检查。在检查员未收到确认信之前，评级不能被使用。确认函附有书面评估表副本，并附有检查时的意见记录。这些检查、督查行为旨在有助于那些希望提高他们的标准或达到更高等级的人。

## 2. 美国的酒店评级系统

美国酒店业没有统一的酒店评级体系，尽管各种协会和公司保持自己的独立评级体系。也许最知名的系统是 AAA 的钻石评级，而美孚旅游指南的星级系统也被普遍认可。在此次研究中，我们审查了 AAA 系统。AAA 系统每年评估二千九百多个住宿。为了说明美国住宿业务的多样性，每个酒店被分配到十二个类别之一，如大型酒店、小型酒店、汽车旅馆、乡村旅馆、历史遗址酒店、度假屋、牧场、客舱或小屋，以及公寓。

在这些类别的每个类别中，酒店可以获得一至五颗钻石的评级。与英国系统不同，房间预约和豪华设施在一定程度上与服务质量相融合。AAA 对其评级解释如下。一颗钻石表示满足舒适、清洁和好客的基本要求，无复杂的要求。虽然这些酒店通常吸引着预算有限的旅行者，但钻石评级与酒店价格无关。两颗钻石表示酒店的整体环境、设计元素和设施的适度对比一钻有所增强，通常价格也很适中。这些酒店吸引着寻求超过基本住宿条件的旅客。三颗钻石表示该酒店具有独特风格的多层面物业，包括整体环境、设施和所提供的舒适度标准更高。这些吸引着对酒店有全面需求的旅客。四颗钻石意味着高档酒店、更精致时尚的住宿。这个级别的基本特征包括广泛的设施，以及高品质的款待、服务和细节。最后，最高级的五

钻石评级表明，该酒店设计奢华、设施齐全、服务高质。这个层次的酒店其基本特点是精湛的服务超越了所有客人的期望，同时保持了无可挑剔的卓越标准，并为客人提供许多个性化的服务和设施。

因此，AAA 钻石评级系统的评价方面结合了整体质、设施范围以及物业提供的服务水平。评估过程包括三个步骤：AAA 钻石评级要求、整体环境和服务水平（如适用）的客观评级指南、以及基于经验和培训的主观因素。若酒店想被 AAA 机构评级，该酒店也必须满足基本的钻石评级要求，并确定提供会员价值。这种认证是通过应用程序、转介和媒体研究的组合过程进行的。

整体评估过程涉及六个关键领域的审查：管理和员工；家务和维护；酒店外部、场地和公共区域；房间装饰、氛围和设施；浴室；客户服务。匿名评估程序用于评估客户服务。

除了有 AAA 和 Mobil 旅行指南的正式评分以外，一些网站也提供评分平台给消费者，如在 Trip Advisor、雅虎和 Expedia 等网络平台上，有消费者对酒店的评分。消费者入住酒店后，可以与其他潜在客户分享经验。这些网站可以揭示消费者对酒店服务质量的看法。一些网站会根据客户的评论对酒店进行排名。

3. 中国内地的酒店评级系统

中国内地的评级制度由中央政府经营，1993 年实行统一评级制。国家旅游局使用一到五星级的评级，成立了酒店评级机构，负责在全国范围内实施星级评估。国家旅游管理总局负责评估三星级以上的酒店，地方旅游局负责评估省、自治区、直辖市的当地旅游酒店、一星级或二星级酒店。地方旅游局的评级结果提交给国家旅游局的酒店评级机构。当地三星级酒店进行初步评估后，经国家旅游局确认，酒店评级机构推荐四星级以上酒店。

在中国内地评级体系中，除了对建筑设施和设备进行评估外，更重要的是对四星级或五星级酒店的\*\*服务质量\*\*进行评价。服务质量的评价包括服务人员、大厅、客房和餐厅（酒吧）的外观以及其他服务（包括医疗服务、美发沙龙、商务服务、邮政和电讯、儿童保育、儿童娱乐室、商业服务、花店、宴会厅和会议服务）、酒店安全和酒店的声誉。

4. 中国台湾的酒店评级系统

台湾酒店评级体系在过去三十年间一直在不断演变，如图 1 所示。为响应酒店行业的快速发展，旅游局于 2002 年 12 月发布了修订后的酒店评级体系，为消费者选择台湾酒店提供了参考。

图 1：中国台湾酒店评级体系发展历程

年份	发展历程
1977	国际旅游酒店协会开始评估国际旅游酒店
1979	旅游局委托建筑研究所做“台湾国际旅游酒店最低设施标准和分类方法研究”
1980	旅游局起草“国际旅游酒店成绩标准”
1983	旅游局完成“梅花评估体系”，用于评估四或五梅花国际旅游酒店
1984	旅游局首次对国际旅游酒店进行评估，评为二或三梅花，旅游酒店自愿参加
1986	旅游局第二次评估了四五个梅花的国际旅游酒店，并宣布每三年进行一次评估
1989	旅游局终止国际旅游酒店评估体系，并在新评估体系中加入消防和楼宇管理项目
1992	旅游局重新评估台湾所有国际旅游酒店，并考虑用星星评级体系取代梅花评级体系
2002	旅游局通过制定“酒店建筑设备和服务质量评价标准草案”，起草国际旅游宾馆评价体系
2003	旅游局采用并开始测试星级评估系统，所有酒店的设施都被评估
2005	旅游局正式采用“星级酒店评级体系”

台湾酒店评级系统每三年更新一次。旅游酒店和一般酒店由不同的监督机构评估。旅游局管理旅游酒店，当地县、市级政府管理一般酒店。

旅游局负责评估台湾八十六家旅游酒店。但是，由于这项工作需要大量的时间和资源，进行专业和公正的工作，旅游局将这项工作委托给政府认可的合法运作的民间组织，不隶属于政府的私营机构，如协会或基金会。一般酒店自愿申请参加评估过程。

该系统用星星符号代替梅花符号，这与“美孚旅行指南”或米其林星级评级无关。尽管使用了星星，而不是钻石，该评级体系一开始是以美国 AAA 评级体系为基础的。因此，新的评级体系是从 AAA 系统改编而来的，分两个阶段进行实施，类似于中国和其他国家的评级方法。

三、酒店服务评价

并不是所有的酒店都有资格获得台湾的服务质量评级。评级体系包括以下两种形式：酒店设施和酒店服务质量。设施评估的总可能得分为 600，评分有以下限制：一星级酒店的 60 至 180，二星级酒店的 181 至 300，三星级酒店的 301 至 600。一个高于 301 的酒店可以选择是否参与服务质量的评估，最高可达到 400 分。当酒店设施和服务质量总分在 600 到 749 之间时，酒店可以评为四星级国际旅游宾馆；如果得分大于 750，酒店可以评为五星级的国际旅游宾馆。

我们将研究重点放在评价流程的服务质量阶段。酒店服务质量评估标准共 12 类，共 127 项。每个项目可以在三个级别（即不合格、合格和好）中进行判断，但是项目的加权方式不同，因此每个项目（和每个类别）的得分范围是不同的（见图 2）。

图 2：台湾酒店服务质量评分标准

	项目数	每项得分	总分
流程操作	9	3 或 4	30
客房预定	11	2 或 3	30
前台	21	2 或 3	60
网络服务	5	4	20
行李服务	13	2 或 3	30
客户服务	15	4	60
房间清洁	8	3 或 4	30
客房服务	7	2 或 3	20

四、分析台湾的酒店服务质量评级

我们使用内容分析法来比较这四种不同酒店评级系统的标准，如图 3 所示。在本文的其余部分，我们根据 Parasuraman, Zeithaml 和 Berry (1988) 给出的 SERVQUAL 五个维度分析了台湾酒店服务质量标准，分别是：有形性、可靠性、反应性、保证性和关爱性，如图 4 (1992 年) 所示。

图 3：各地酒店评级系统比较

	英国	美国	中国内地	中国台湾
评级组织	英 国 旅 游 局 (ETBs)	美 国 汽 车 协 会 (AAA)	国家旅游管理局（地 方旅游局协助）	台湾旅游局
评级标志	皇冠	钻石	星星	星星

评价方法	检查员巡视评估 (不提前通知)	检查员巡视评估 (不提前通知)	国家级高级酒店 (提前通知)	高级酒店申请评级(提前通知)
酒店参与方式	自愿	自愿	强制	强制评估酒店设施, 自愿评估服务质量
评级频率	一年一次	一年一次	一年一次	三年一次
评分质量	质量评估附于分类, 例如, “三冠赞”	包含在等级符号中	包含在等级符号中	包含在等级符号中
是否考虑区域性	否	否	否	否
是否考虑消费者意见	否	否	否	否

**图 4: SERVQUAL 五个维度**

可靠	能够可靠, 准确地执行承诺的服务
反应	愿意帮助客户提供及时的服务
保证	员工的知识和礼貌以及他们激发信任和信心的能力
关爱	关怀, 为不同客户提供酒店个性化的服务
有形	酒店设施、设备和人员外观

分析步骤:

以下便是我们用于内容分析的步骤 (Kassarjian 1977)。

1. 编码: 四个编码人员独立工作, 以避免影响可靠性。每个编码器将所有 127 个服务质量标准分类为 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry (1988) 概述的五个质量维度之一。
2. 数据安排: 提取、验证、分析和比较编码数据。每个项目被分类为大多数编码器分配的 SERVQUAL 维度。笔者作出最后判断, 打破任何关系。
3. 统计与分析: 通过酒店评级系统确定服务质量评估情况, 对所有服务质量数据进行统计分析。
4. 可靠性: 可靠性分析显示, 四家编码人员的可靠性达到 80.63%, 表明根据酒店评级系统的标准去评价酒店是可靠的。我们根据酒店服务条件中的十二个总体类别对 127 项评级结果进行了分类 (见图 5)。例如, 十一个项目属于展示可靠性的范畴, 而不是与关爱相关的一类。

**图 5: 酒店评级系统 SERVQUAL 分析**

评价类别	服务评价维度					项目数
	有形	可靠	反应	保证	关爱	
1. 流程操作	1	1	2	5	0	9
2. 客房预定	0	0	1	10	0	11
3. 前台	3	0	8	10	0	21
4. 网络服务	5	0	0	0	0	5
5. 行李服务	2	0	2	9	0	13
6. 客户服务	15	0	0	0	0	15
7. 房间清洁	0	4	1	3	0	8
8. 客房服务	1	2	0	4	0	7
9. 餐厅服务	4	2	4	8	0	18

10. 餐饮质量	8	0	0	0	0	8
11. 健身中心	4	2	1	3	0	10
12. 员工培训	0	0	0	2	0	2
总计	43 (33.9%)	11 (8.7%)	19 (14.9%)	54 (42.5)	0 (0%)	127 (100%)

五维 **SERVQUAL** 分析的结果显示，与保证相关的标准项目数量最多，没有任何项目涵盖服务关爱。可靠性和反应能力不足 15%。因此，我们建议将 127 个项目重新分配，以便更多地表达关爱、可靠和反应能力。这样一来，这些标准可以在所有五个维度上构成更好的服务质量表征。

我们注意到，保证最为频繁，可见性紧随其后。由此我们得出结论，目前服务评级的主要目标是为国际旅客提供他们住宿质量的保证和有形性。还有待观察的是，评级系统与客户服务有关的项目是否缺乏，是否愿意帮助客户、快速服务，并将自己置于客户的位置，这些将反映旅客对新的评级系统的依赖。

## 五、结论与建议

正如我们写的，中国台湾酒店评级体系正在起草和修订阶段。研究其他国家的酒店评级系统，可以为台湾酒店的发展做出贡献。本研究的目的是提出建立酒店评级体系的指导方针。评级体系的结果应该是指导客户选择符合他们要求和期望的酒店。

在英国 **ETBs** 酒店评级系统中，设施和服务质量分别评级。该系统是测量服务质量的一种很好的替代方法，值得进一步研究和可能的模仿。

在美国除了正式评级系统之外，诸如 **TripAdvisor** 和 **Expedia** 等网站的客户评论不仅从客户的角度表达服务质量，还可以大概准确反映客户的感受。这样的制度在中国台湾和中国内地都值得仿效。应为客户评论建立类似的网站。台湾旅游局可以开始鼓励旅客参加评议，然后向酒店业者提供反馈意见。这一过程将有助于提高酒店服务质量，也符合 **Callan (1998)** 提出的措施。在建立酒店评级体系时，也应不断调查消费者，以保持酒店评级体系的相关性，并提高酒店评级体系的消费者利用率。

与英国和美国的匿名评估相反，中国内地和中国台湾仍然提前通知酒店何时发生评级。因为一个匿名的系统给评估者一个更现实的体验，台湾旅游局应该考虑采取这样的做法。

台湾酒店评级体系分析表明，如果接受 **SERVQUAL** 评价标准，则可能会有还需改进的地方。台湾酒店评级体系目前没有评估服务质量维度中有关关爱性的评分标准。尤其对国际旅游酒店，考虑到每个客户的需求对维护服务质量至关重要。然而，旅游局没有提出明确的标准来评估关爱和与个性化服务的相关性。为了保持信誉和避免主观性，可以采用神秘的客户系统来评估关爱程度。这样的系统需要多次试验。另外，酒店服务质量评估中应该省略与服务质量无关的标准，例如与互联网接入有关的一些项目。酒店评级系统应加入更多关于可靠性和反应性方面的标准，以更全面地评估酒店服务质量。

在没有确定酒店服务质量标准的国家，我们建议建立类似于中国内地和中国台湾的酒店服务质量标准，尽管这两个地方的酒店服务质量标准仍需改进。制定评级标准是建立坚实的设施质量基础，并鼓励酒店业者保持服务质量。

高品质一般不是巧合的结果。相反，是关心、关注细节和针对目的、真正关心用户的需求、舒适性和便利性的集合结果。虽然我们的研究与消费者对酒店质量的看法没有关系，但未来的定量和定性研究可以调查影响消费者对酒店的选择和评估的因素。这项研究的结果将有助于发展中国台湾的酒店评级体系，为消费者提供值得信任和有用的信息，这样高等的评级将被酒店视为无形资产。