

ICS 03.080
A 12
备案号：46964—2014

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11044—2013

文化主题饭店经营服务规范

Operating service specification for cultural themehotel

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	Ⅲ
引言	Ⅳ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 等级的划分和依据	1
5 综合性必备条件	1
6 主题环境与建筑	2
7 主题前厅	2
8 主题客房	2
9 主题餐厅	3
10 服务质量要求	3
11 主题饭店的标识	3
参考文献	4

前 言

本标准制定借鉴了 GB/T 21084—2007《绿色饭店》、GB/T 14308—2010《旅游饭店星级的划分与评定》及国内相关地方标准。

本标准由中华人民共和国商务部提出。

本标准由全国饮食服务业标准化技术委员会归口。

本标准由中国饭店协会负责起草。

本标准主要起草人：陈新华、平安稳、丁志刚、杨冠杰、宋小溪、赵庚晟、石雅云。

引 言

为了贯彻落实商务部《关于“十二五”期间促进住宿业规范发展的指导意见》，加快推进饭店业的转型升级，引导特色文化主题饭店在大众消费时代、互联网时代的发展，改变饭店业产品模式单一、盈利能力薄弱、千店一面的同质化现象，改善饭店业追求硬件高档豪华、软件缺乏文化内涵的严重状况，适应消费者多样化、个性化的消费需求，提供物超所值的饭店服务体验，打造中国饭店业升级版，特制定本标准。

本标准饭店的设计、建造、改造、明确经营定位提供指导，推动饭店企业从追求高档豪华向体验性特色文化主题转型，促进我国饭店业的健康可持续发展。本着标准引导、创新转型、特色经营、塑造品牌的原则，制定《文化主题饭店经营服务规范》。

文化主题饭店经营服务规范

1 范围

本标准规定了文化主题饭店的划分条件、评定规则、服务质量、管理制度、基本要素和相应技术要求。

本标准适用于在中华人民共和国境内合法经营的各种类型的住宿企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 14308—2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 21084—2007 绿色饭店

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

饭店 hotel

向消费者提供住宿、饮食以及相关服务的企业。

[GB/T 21084—2007,定义 3.1]

3.2

主题饭店 theme of hotels

以某种特定元素为核心,结合当地文化、风俗、艺术、环境、历史、名胜等因素,对饭店各部位统一设计、统一布局,展示同一形象,提供文化享受、精神享受和住家体验的饭店企业。

4 等级的划分和依据

4.1 主题饭店分为 5 个等级。即旅行、标准、舒适、一等、豪华。用星标识,星数越多,表示饭店文化品质越高。

4.2 划分的依据,在符合综合性必备条件下,按照四个区域及服务质量进行评价划分。即主题环境与建筑、主题前厅、主题客房、主题餐厅。

5 综合性必备条件

5.1 主题饭店的建筑、附属设施设备、服务项目和运营管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、绿色环保、厉行节约反对浪费、节能减排、劳动合同等有关法律法规和标准的规定与要求。

5.2 有鲜明的文化主题,饭店开业 1 年以上。可供出租客房 20 间以上。

5.3 有健全的管理规章制度、服务标准、操作流程、各项管理规范、管理质量手册,员工培训体系。

5.4 有厉行节约反对浪费的工作制度。树立节约理念,实行厉行节约反对浪费的常态化管理。自觉节能、节水、节材、节地,使用节能型设备,采用环保技术,加强资源综合利用,参见 GB/T 14308—2010。

6 主题环境与建筑

6.1 酒店设计主题突出,建筑设计有利于主题所包含的各种资源元素的综合开发与展现,建筑装饰风格统一,注意设计细节。

6.2 建筑符号的内涵与外延符合主题要求。

6.3 建筑造型、体量与周边环境协调。

6.4 建筑外观能够传递主题文化的信息。

6.5 建筑材质与风格、造型协调。

6.6 主体色调符合现代审美要求。

6.7 有建筑景观照明。

6.8 店标等规范、清晰,制作精美,位置合理。

6.9 建筑内部构造科学,各功能区域划分合理、连接紧密,消费、服务与管理流线清晰、通畅,参见 GB/T 14308—2010 和 GB/T 21084—2007。

6.10 内部空间舒适,有听觉、嗅觉、视觉与触觉设计。

6.11 各功能区域氛围良好,有助于顾客的体验和感受。

6.12 设施设备配置合理,方便客人消费体验活动。

7 主题前厅

7.1 空间布局合理,功能完善,流线顺畅。

7.2 装修、装饰选材合理,风格突出,形成浓郁主题氛围。

7.3 各类设施材质协调,造型美观,摆放合理,特色鲜明。

7.4 中心艺术品或浮雕、壁画等能够体现主题文化。

7.5 墙面、地面或家具装饰有主题文化符号。

7.6 天花造型及装饰符合主题要求,形成良好视觉效果。

7.7 灯饰造型符合主题风格,满足目的物照明需要,能够烘托主题。

7.8 盆栽植物造型美观,体量适宜;花盆形质考究。

7.9 家具配置合理,制作精良,具有文化特色。

7.10 电梯间、电梯轿箱具有良好文化氛围,艺术品、标识物等有特色。

7.11 背景音乐曲目适宜,音质良好、音量适中,能够烘托主题文化气氛。

7.12 总服务台背景有创意设计,能够展示主题文化,形成亮点;提供介绍主题文化的宣传品或资料;提供主题文化咨询和导游服务。

7.13 大堂吧器皿精巧,特色突出;根据主题开发特色饮品;酒水单、价目表等设计精致,有特色。

7.14 公共卫生间位置合理,依托主题,有专业设计。

7.15 饭店配套部门标识清晰,氛围协调,有围绕主题的特色商品。

8 主题客房

8.1 主题客房数量不低于酒店客房总数的 70%。

8.2 客房及其公共区域氛围具有文化性、艺术性、体验性,融入绿色环保理念。

- 8.3 客房门及门牌应具有主题文化元素。
- 8.4 室内(含卫生间)有体现主题的装饰品与工艺品摆件。
- 8.5 有介绍主题的阅读物和介绍特色服务项目的相关资料,有饭店主题专用电视频道。
- 8.6 纸质礼品袋制作精良,有主题酒店标识。
- 8.7 主题客房有家的感觉和舒适体验。

9 主题餐厅

- 9.1 各餐厅服务区域有与主题相符的服务设计。
- 9.2 区域、命名、包含主题元素、标识、标牌造型典雅,易于识别。
- 9.3 家具灯饰设计有特色,配置合理,材质、工艺、色彩与主题风格协调。
- 9.4 菜谱及酒水单具有文化性,装帧精美。
- 9.5 餐饮用具设计独特,与菜品、饮品搭配协调,具有品味。
- 9.6 有主题宴会、特色菜品和饮品,宴会厅或宴会单间主题突出,风格鲜明。主题宴会服务仪式化、情节化。菜品有特色。
- 9.7 有与主题餐饮服务相适应的员工制服,具有艺术性、观赏性、实用性。
- 9.8 建立节约型主题餐厅

在店堂、菜单、餐桌等醒目位置使用餐饮节约有关标识,建立提醒提示制度。科学合理安排公务活动的饭菜数量,能够提供家常菜和不同地域通用食品,提高餐饮品质。餐厅主动提供打包服务。

9.9 建设健康营养型主题餐厅

主动宣传健康饮食知识、合理搭配营养菜肴、培训营养和膳食平衡知识,推广膳食结构多样化的健康消费方式。

10 服务质量要求

- 10.1 饭店提供特色文化主题的解说服务。
- 10.2 有向宾客介绍饭店文化特色的宣传资料。
- 10.3 饭店有关于特色文化主题的网络建设。
- 10.4 饭店有展现特色文化的文化活动或营销活动。
- 10.5 饭店餐厅、客房、前台服务有对特色文化主题的体现效果。
- 10.6 有特色文化服务的相关设计或活动。

11 主题饭店的标识

- 11.1 饭店在达到文化主题饭店标准后,可向全国饭店业评委委员会提交评估申请,经专家审核评估合格,企业可按照标识使用规定,悬挂并使用文化主题饭店专用标识。
- 11.2 标识应悬挂在饭店大堂醒目位置,向消费者明示。
- 11.3 标识使用有效期为4年。
- 11.4 对已经使用文化主题饭店标识的企业,每两年复核一次。
- 11.5 凡标识使用有效期满而不继续申请的,不得继续使用标识。

参 考 文 献

- [1] GB 3095—1996 环境空气质量标准
 - [2] GB 3096—1993 城市区域环境噪声标准
 - [3] GB 3838 地面水环境质量标准
 - [4] GB 5749 生活饮用水卫生标准
 - [5] GB 9663 旅店业卫生标准
 - [6] GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
 - [7] GB 9669 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准
 - [8] GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
 - [9] GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
 - [10] GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号
 - [11] GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第4部分:运动健身符号
 - [12] GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
 - [13] GB 12941—1991 景观娱乐用水水质标准
 - [14] GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分:宾馆和饭店
 - [15] GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
 - [16] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
-

中华人民共和国国内贸易
行业 标 准
文化主题饭店经营服务规范
SB/T 11044—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

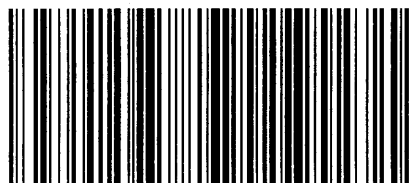
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 7 千字
2015年1月第一版 2015年1月第一次印刷

*

书号: 155066·2-28046 定价 16.00 元



SB/T 11044-2013

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107