

特色文化主题饭店基本要求与评定

Basic requirements and accreditation for distinctive culture themed hotels

2012 - 12 - 13 发布

2013 - 01 - 13 实施

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省旅游局提出并归口。

本标准起草单位：浙江旅游职业学院、浙江省饭店业协会。

本标准主要起草人：叶建国、王建平、吴健芬、汪笑柏、侯明贤、谢群武、骆志明、杜觉祥、张含贞、鲍慧、李仲芳、吴占格、方敏、王伯启。

省文旅科技

特色文化主题饭店基本要求与评定

1 范围

本标准规定了饭店特色文化的基本类型、等级与标志，以及创建特色文化主题饭店的基本原则、要求、等级评定等内容。

本标准适用于浙江省行政区域内创建特色文化主题饭店的各类饭店企业。

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，仅所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 旅游星级饭店的划分与评定

LB/T 007—2006 绿色旅游饭店

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准：

3.1

特色文化 distinctive culture

在历史、地理、风土人情、传统习俗、生活习惯、文学艺术、科学教育及意识形态等文化要素中提炼出的，具有鲜明地域、民族、历史或时代特色的文化内涵，可体现在文化元素、文化符号、文化氛围、文化营销、文化活动等方面，是先进、健康、积极的文化。

3.2

特色文化主题饭店 distinctive culture themed hotel

特色文化主题饭店以文化的多样性、独特性和差异性为基本依托，围绕地域、历史、民族、传统和现代文明等方面的文化元素进行提炼与建构，通过饭店产品设计、生产、销售、服务等环节充分展现，形成有形和无形的文化特色，为顾客提供文化享受和特殊消费体验。

4 饭店特色文化基本类型

饭店特色文化基本类型主要归为以下几类：

- 文学艺术类：指戏曲音乐、杂技舞蹈、影视、绘画书法、散文诗歌小说等。展示艺术中的某一门类，文学艺术氛围浓厚。
- 人文建筑类：指地方建筑、古村古镇、特色建筑等。展示当地历史典故、历史古迹、重要史事、建筑风格，重在传承历史文化。
- 民俗风情类：指当地传统手工艺品及其制作工艺、特色风俗活动及生活方式等。展示鲜明

民族风格和地方特色的风土人情。

- 休闲养生类：指休闲娱乐、体育健身、康复疗养、养生保健等。能提供休闲养生某一形态的特色系列产品，集休闲、娱乐、健身、疗养、保健于一体。
- 商贸文化类：指在当地影响力大的专业市场、特色工业品、消费品，及反映地方特色的工业和商贸活动等。展示当地的商贸文化和品牌产品内涵等。
- 生态地貌类：指湖光山水、田园风光、峡谷瀑布、海岸岛屿、火山湿地、自然生态等。展现地貌风情、生物景观特色及低碳环保等内涵。
- 科教文化类：指新科技成果的运用和展示传播、异域文化与当地文化的巧妙结合、时尚元素的有效组合等。注重科教功能突出、参与性强，展示教育性、科学性和前瞻性。
- 宗教文化类：展示宗教文化，了解宗教历史，理解宗教教义，吸取宗教精华，并被宗教主管部门所认可。体现佛教、道教等等教派教义的有益传播。

文化本身具有多样性，饭店特色文化类型并不局限于上述类型。

5 等级与标志

5.1 等级

特色文化主题饭店划分为两个等级：银鼎级特色文化主题饭店（以下简称“银鼎级饭店”）和金鼎级特色文化主题饭店（以下简称“金鼎级饭店”）。“金鼎级饭店”等级高于“银鼎级饭店”。

5.2 标志

特色文化主题饭店标志由鼎图案和“诗画江南、山水浙江”文字构成，银白色的鼎表示“银鼎级饭店”，金黄色的鼎表示“金鼎级饭店”。

6 基本原则

6.1 注重特色。文化产业是一个创意产业，特色文化主题饭店的创建需要大胆探索和实践。鲜明的特色、明确的文化主题、独特的产品和服务等是企业申报特色文化主题饭店的前提。饭店在建设过程中，需注重特色文化氛围的营造、饭店文化符号的凝练、文化营销模式的形成，克服同质化，满足多样化的市场需求。

6.2 强调体验。特色文化主题饭店的产品应是客人的体验。通过主题文化与功能硬件的无缝链接，为客人创造一种体验环境，产品与服务应易于客人参与和互动，除满足客人物质需求外，更注重精神上的享受与共鸣。

6.3 把握整体。特色文化主题饭店的创建是一项内外兼修、整体协调、综合提升的过程。饭店主题文化元素在主题经营链各产品与服务之间，软件与硬件之间等整体协调一致，主题元素贯通饭店的每一区域，充分体现饭店主题整体性和同一性。

6.4 鼓励创新。强调充分挖掘围绕主题且反映地方特色的、独特的文化元素，鼓励特色文化类型的创新，鼓励文化表现的多样化，充分体现差异性、新颖性和独特性，避免简单复制。

7 管理要求

7.1 特色文化主题饭店创建单位应具备完整的设计方案，内容包括饭店特色文化及其类型介绍，文化主题及其思想内涵描述，文化主题在饭店外观环境、产品及服务方面的表现方式等。

7.2 结合设计方案，制定合理可行的创建实施方案，明确创建目的与意义、目标与时间进度安排、专门的人员组织和专项资金预算等，按照方案计划执行，并适时记录总结工作成果和经验。

8 要求

8.1 必备要求

8.1.1 银鼎级饭店

8.1.1.1 饭店开业一年以上。

8.1.1.2 合法经营，自开业起或最近三年内无重大违法乱纪行为。

8.1.1.3 符合国家消防安全的有关规定。

8.1.1.4 符合国家食品卫生标准和相关要求。

8.1.1.5 符合 GB/T 14308—2010 中“表 A.1 一星级饭店必备项目检查表”达标要求（“1.3”项除外）。

8.1.1.6 各种指示用和服务用文字至少用中文及第二种文字同时表示，导向系统设置清晰，公共信息图形符号易于理解。

8.1.1.7 有特色文化主题饭店的设计方案、创建方案，按方案实施并提供总结报告。

8.1.1.8 饭店特色文化主题创建范围至少覆盖公共区域、客房及其服务。

8.1.1.9 近三年内，饭店特色文化主题产品或服务在当地社会有一定知名度。

8.1.2 金鼎级饭店

8.1.2.1 饭店开业一年以上；

8.1.2.2 合法经营，自开业起或最近三年内无重大违法乱纪行为。

8.1.2.3 符合国家消防安全的有关规定。

8.1.2.4 符合国家食品卫生标准和相关要求。

8.1.2.5 符合 GB/T 14308—2010 中“表 A.2 二星级饭店必备项目检查表”达标要求（“1.3”项除外）；

8.1.2.6 各种指示用和服务用文字至少用中文及第二种文字同时表示，导向系统设置清晰，公共信息图形符号易于理解。

8.1.2.7 要求设置专门的特色文化主题专员及特色文化主题讲解员岗位。

8.1.2.8 有完备、专业的特色文化主题饭店设计方案（含主题视觉识别系统 VI 设计）、创建方案，严格按方案有效实施并提供总结报告。

8.1.2.9 饭店特色文化主题创建范围覆盖所有营业区域产品、服务，特色文化氛围浓厚。

8.1.2.10 有明确的特色文化主题饭店市场定位及主题盈利模式设计方案，并取得较好效益。

8.1.2.11 近三年内，饭店特色文化主题产品或服务在省内乃至全国有一定知名度。

8.2 一般要求

8.2.1 文化主题要求

8.2.1.1 饭店特色文化对地域文化有一定代表性，在省内同行业中具独特性。

8.2.1.2 文化主题的定位明确，文字表述简明扼要，有主题释义，内涵设计与特色文化相符，健康向上、具教育性。

8.2.1.3 文化主题的内涵、特色文化主题饭店的各项创建管理工作得到饭店全体员工的认同。

- 8.2.1.4 饭店的特色文化主题得到顾客认同。
- 8.2.1.5 特色文化主题饭店的创建得到社会媒体肯定，具品牌知名度。
- 8.2.2 外观特色要求
 - 8.2.2.1 饭店的建筑、装修、软装饰风格体现饭店特色文化主题。
 - 8.2.2.2 饭店灯光设计、背景音乐与饭店特色文化主题交相融合。
 - 8.2.2.3 饭店总台背景、大堂中心艺术品及其整体氛围折射饭店特色文化主题内涵。
 - 8.2.2.4 走廊、电梯轿厢等饭店公共区域的墙面、地面、天花、家具及艺术品配置与饭店特色文化主题相吻合。
 - 8.2.2.5 在饭店固定建筑物及饭店用品上，有专门设计的体现饭店特色文化主题的视觉识别系统。
 - 8.2.2.6 饭店员工服饰设计体现饭店特色文化主题。
- 8.2.3 服务特色要求
 - 8.2.3.1 饭店设有特色文化主题专员及特色文化主题讲解员岗位。
 - 8.2.3.2 饭店各功能区域员工均能提供不同程度的特色文化主题解说服务。
 - 8.2.3.3 饭店有效利用纸质、电子网络等各种渠道宣传特色文化主题。
 - 8.2.3.4 饭店定期组织文化活动、营销活动展现特色文化主题。
 - 8.2.3.5 饭店的服务流程设计有特色文化主题的展现环节。
 - 8.2.3.6 饭店的各类特色文化活动的能吸引顾客参与和体验。
 - 8.2.3.7 饭店的特色服务活动安排及其服务质量令顾客满意。
- 8.2.4 产品特色要求
 - 8.2.4.1 提供一定比例与饭店特色文化主题相符的特色客房。
 - 8.2.4.2 特色客房的装修、软装饰、艺术品配置及摆设、客房用品均体现特色文化主题。
 - 8.2.4.3 特色客房提供自编或非自编的书籍、报刊杂志、电子影视产品等各类有关特色文化主题的宣传资料。
 - 8.2.4.4 在不降低顾客舒适度的前提下，客房用品使用符合绿色环保 LB/T 007-2006 标准。
 - 8.2.4.5 具备展示特色文化的主题餐厅。
 - 8.2.4.6 主题餐厅及包厢的命名与饭店特色文化主题有关。
 - 8.2.4.7 主题餐厅的装修装饰、桌椅等家俱、器具用品均体现特色文化主题。
 - 8.2.4.8 主题餐厅的菜单设计、餐饮出品配合饭店特色文化主题的展示，并形成特色菜系列。
 - 8.2.4.9 提供体现特色文化主题的特色商品。
 - 8.2.4.10 具备与特色文化主题符合的康乐场所及活动项目。

9 等级评定

- 9.1 特色文化主题饭店的等级评定分“必备要求”和“一般要求”，“必备要求”必须达标，“一般要求”按项目建设的优劣进行评分。
- 9.2 “银鼎级饭店”：“必备要求”按 8.1.1 项目进行检查，各项达标后方可进入“一般要求”评分。
- 9.3 “金鼎级饭店”：“必备要求”按 8.1.2 项目进行检查，各项达标后方可进入“一般要求”评分。