



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 064—2017

文化主题旅游饭店基本要求与评价

Basic requirements and rating for cultural theme hotel

2017-08-15 发布

2017-10-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、四川省旅游发展委员会、四川省旅游饭店行业协会、四川大学旅游学院、成都西藏饭店。

本标准主要起草人：李原、刘克智、唐兵、吴大伟、刘瀛、周鯤、杨健、陈加林、吕志军、王燕林、姚界平、邹健、李艺、鲍小伟、安茂成、陈蓉、邹敏。

文化主题旅游饭店基本要求与评价

1 范围

本标准规定了文化主题旅游饭店的术语和定义、基本原则、等级与标识、等级评定基本条件及等级划分条件。

本标准适用于要求创建文化主题旅游饭店的住宿企业。

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

LB/T 007—2015 绿色旅游饭店

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文化主题 cultural theme

依托某种地域、历史、民族文化的基本要素,通过创意加工所形成的能够展示某种文化独特魅力的思想内核。

3.2

文化主题旅游饭店 cultural theme hotel

以某一文化主题(3.1)为中心思想,在设计、建造、经营管理与服务环节中能够提供独特消费体验的旅游饭店。

3.3

文化主题符号 cultural theme symbol

依据某一文化主题(3.1)特点提炼形成的创意性符号。

3.4

文化主题产品 cultural theme product

围绕某一文化主题(3.1)特点所提供的服务项目和特色商品。

3.5

文化主题活动 cultural theme event

围绕某一文化主题(3.1)特点提供的文化性、参与性和体验性的活动项目。

3.6

文化主题氛围 cultural theme atmosphere

依据某一文化主题(3.1)所营造出的饭店独特情调和气氛。

4 基本要求

4.1 传承发展要求

应深入挖掘文化主题的丰富内涵,通过体验感受,在饭店中展示中华文化的独特魅力,传承和弘扬优秀文化。

4.2 独特创意要求

应本着创新的精神,在饭店设计建设、经营管理与服务等环节突出文化主题,赋予产品更独特的体验价值,满足宾客多元化需求。

4.3 舒适安全要求

应遵循饭店建设、服务与管理的基本规律,满足顾客消费舒适性要求,强化安全保障,提升服务品质。

4.4 系统协调要求

应关注饭店内外环境及硬软件建设的系统性,风格统一,整体协调,提升饭店及所在区域旅游形象。

5 等级与标识

文化主题旅游饭店分为金鼎级和银鼎级两个等级。金鼎级为高等级,银鼎级为普通等级。等级越高表示接待设施与服务品质越高。

6 等级评定基本条件

6.1 饭店建筑、附属设施、服务项目和运行管理在安全、消防、卫生、文物保护、环境保护等方面应符合国家相关要求。

6.2 饭店应正式开业一年以上。

6.3 客房数应不少于 15 间(套)。

6.4 近三年内未发生重大及重大以上安全责任事故。

6.5 经营者应定期向旅游主管部门报送统计调查资料,及时向相关部门上报突发事件等信息。

7 等级划分条件

7.1 金鼎级

7.1.1 文化主题构建

7.1.1.1 应有创意策划,市场分析到位,资源评价准确;文化主题阐释清晰、健康、特色鲜明,符合宾客的审美需求和消费需要。

7.1.1.2 应有发展规划,体系完整,切实可行。

7.1.1.3 应有设计建设方案,完整专业,具有可操作性。

7.1.1.4 应有组织、制度、经费、营销等系统的保障机制。

7.1.2 文化主题氛围

- 7.1.2.1 建筑外观应具有特色,内外装修符合文化主题要求,格调高雅。
- 7.1.2.2 文化主题旅游饭店选址应考虑周边环境资源条件。
- 7.1.2.3 文化主题符号应使用得当,艺术品应符合文化主题内涵要求,装饰效果良好。
- 7.1.2.4 应有文化主题展示或有文化主题体验博物馆、陈列室、展示区等场所。
- 7.1.2.5 各功能区域名称、标牌应依据文化主题特点设计,风格独特优美。
- 7.1.2.6 店内艺术品、灯饰、绿色植物盛器等应符合文化主题风格,装饰感强。
- 7.1.2.7 公共区域装饰风格应符合文化主题特点,营造浓郁体验氛围。
- 7.1.2.8 前厅应依据文化主题内涵精心设计,装修、装饰风格鲜明,文化氛围浓郁。
- 7.1.2.9 客房区域装修应依据文化主题,风格鲜明,感受舒适。
- 7.1.2.10 餐饮区域装修应依据文化主题,风格突出。
- 7.1.2.11 餐桌、餐椅、餐柜等家具应依据餐厅整体风格配置,营造出浓郁的文化氛围。
- 7.1.2.12 台布、口布、椅套、餐具等应符合菜式与餐厅整体风格要求。
- 7.1.2.13 员工服饰宜依据文化主题特点设计,符合工装基本要求,方便员工工作。
- 7.1.2.14 服务指南、价目表、提示卡等应依据文化主题设计,制作精美。
- 7.1.2.15 员工区域应有本饭店文化主题的相关宣传。

7.1.3 文化主题产品

- 7.1.3.1 应有展示文化主题的前厅服务。
- 7.1.3.2 应有自行开发的特色饮食品。
- 7.1.3.3 应提供文化主题导览服务。
- 7.1.3.4 应有类型多样的文化主题客房及依据文化主题的创意性服务。
- 7.1.3.5 应配置文化主题餐厅,服务程序与规范有助于文化主题展示。
- 7.1.3.6 应有适应文化主题特点的康体、休闲服务。
- 7.1.3.7 应有依据本饭店文化主题自行开发的特色菜品。
- 7.1.3.8 应有依据本饭店文化主题自行开发的主题宴会产品。
- 7.1.3.9 应有符合文化主题自行开发的特色商品服务。

7.1.4 文化主题活动

- 7.1.4.1 应有展示文化主题的节庆活动。
- 7.1.4.2 宜有展示文化主题的演艺活动。
- 7.1.4.3 宜有深度体验文化主题的互动性体验活动。

7.1.5 基本功能与服务

7.1.5.1 建筑与空间

- 7.1.5.1.1 建筑物结构与空间布局应合理,流线清晰,方便宾客活动和服务提供。
- 7.1.5.1.2 内外装修材料应符合环保要求。
- 7.1.5.1.3 导向标志应清晰、实用、美观。
- 7.1.5.1.4 应符合 GB/T 14308—2010 中表 A.4,7.1、7.2 和 7.3 的要求。
- 7.1.5.1.5 建筑外立面、辅助建筑、设施设备与外部环境应做到维护保养与清洁卫生良好。
- 7.1.5.1.6 应有全店覆盖的 WiFi 配置及服务区域的互联网接入服务。

7.1.5.1.7 3 层以上建筑(含 3 层)应有满足需要的客用电梯。

7.1.5.1.8 应有方便特殊人群使用的设计、设施配备和相应服务。

7.1.5.2 前厅

7.1.5.2.1 前厅面积适宜,区域划分应合理,并应设有宾客免费休息区。

7.1.5.2.2 总服务台或接待区位置应合理,应提供 24 h 接待、问询、总账单结账、国内和国际信用卡结算、行李及物品寄存等服务。

7.1.5.2.3 应 24 h 接受包括电话、传真或网络等渠道的客房预订。

7.1.5.2.4 应有管理人员 24 h 在岗值班。

7.1.5.2.5 应配置男女分设、方便宾客使用的公共卫生间。

7.1.5.3 客房

7.1.5.3.1 应符合 GB/T 14308—2010 中表 A.4 有关客房的要求(3.1、3.3、3.16 和 3.17 除外)。

7.1.5.3.2 应符合 LB/T 007—2015 中 9.2.2、9.2.4、9.2.8 和 9.2.10 的达标要求。

7.1.5.3.3 在不降低舒适度的前提下,客房用品使用应符合 LB/T 007—2015 的相关要求。

7.1.5.3.4 客房配置应类型多样,面积适宜,宽敞舒适。

7.1.5.3.5 客房应配置高品质的盥洗用品与电吹风,冷热水出水速度快,水温适宜,水压适当。

7.1.5.3.6 应有全店覆盖的免费 WiFi 配置,信号强度好,速度快。

7.1.5.3.7 客房内应有不间断电源,宜配置一键式总控开关和床头电源插座。

7.1.5.3.8 客房内提供适量的饮料,并备有饮用器具和价目单。提供免费茶叶或咖啡。提供冷热饮用水,可应宾客要求提供冰块。

7.1.5.3.9 可应宾客要求提供可出借的熨斗与熨板。

7.1.5.4 餐饮

7.1.5.4.1 餐饮功能配置应满足消费需要。

7.1.5.4.2 各餐厅应布局合理。

7.1.5.4.3 餐具应按习惯配置,光洁、卫生,无破损磨痕。

7.1.5.4.4 厨房配置应满足需求,管理到位,干净卫生。

7.1.5.4.5 冷菜间、面点间应独立分隔,有足够的冷气设备。冷菜间内应有空气消毒设施与二次更衣场所及设施。

7.1.5.4.6 应做到粗加工间与其他操作间隔离,各操作间温度适宜,冷气供应充足。

7.1.5.4.7 应有必要的冷藏、冷冻设施,生熟食品分柜置放。应有干货仓库。

7.1.5.4.8 应设置食品留样机制。

7.1.5.4.9 应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭,排污设施(地槽、抽油烟机和排风口等)保持畅通清洁。

7.1.5.5 其他

7.1.5.5.1 设施设备应维护保养良好,并确保清洁卫生。

7.1.5.5.2 应有应急照明设施和应急供电系统。

7.1.5.5.3 主要公共区域应有闭路电视监控系统。

7.1.5.5.4 应有节能减排方案并付诸实施。

7.1.5.5.5 应有突发事件处置的应急预案和应急演练年度实施计划,并定期演练。

7.1.5.5.6 应管理规范有序,员工培训到位。

7.1.5.5.7 应有健全的经营、管理制度,经营效益良好。

7.2 银鼎级

7.2.1 文化主题构建

7.2.1.1 饭店应主题定位准确,特色突出。

7.2.1.2 应有设计建设方案,完整专业,具有可操作性。

7.2.1.3 管理制度、操作流程和服务规范等应符合文化主题旅游饭店建设需要。

7.2.1.4 服务项目和产品应具有良好的体验性。

7.2.2 文化主题氛围

7.2.2.1 建筑物外观有特色,内外装修应符合文化主题风格。

7.2.2.2 宜使用文化主题符号,艺术品装饰效果良好。

7.2.2.3 应有文化主题的展示场所。

7.2.2.4 各功能区域名称、标牌宜依据文化主题特点设计。

7.2.2.5 店内艺术品、灯饰、绿色植物盛器等宜有文化主题特点,装饰效果良好。

7.2.2.6 公共区域装修装饰宜依据文化主题设计,具有特色。

7.2.2.7 前厅装修应特色鲜明,风格突出。

7.2.2.8 客房区域装修应有文化氛围,感受舒适。

7.2.2.9 餐饮区域装修应有特色,氛围良好。

7.2.2.10 餐桌、餐椅、餐柜等家具应有特色。

7.2.2.11 台布、口布、椅套、餐具等应符合餐厅整体氛围。

7.2.2.12 员工服饰宜有特色,方便员工工作。

7.2.2.13 服务指南、价目表、提示卡等宜有特色。

7.2.2.14 员工区域应有相应的文化主题宣传。

7.2.3 文化主题产品

7.2.3.1 应提供展示文化主题的前厅服务。

7.2.3.2 应提供特色饮食品。

7.2.3.3 应提供文化主题导览服务。

7.2.3.4 应提供展示文化主题的创意性客房服务。

7.2.3.5 应提供展示文化主题的餐饮服务。

7.2.3.6 应提供展示文化主题的菜品种。

7.2.3.7 应提供特色康乐服务。

7.2.3.8 可提供展示文化主题的特色商品。

7.2.4 文化主题活动

7.2.4.1 开发展示文化主题的节庆活动。

7.2.4.2 可提供展示文化主题的演艺或体验活动。

7.2.5 基本功能与服务

7.2.5.1 建筑与空间

7.2.5.1.1 建筑物空间应布局合理,方便宾客在饭店内活动。

- 7.2.5.1.2 内外装修材料应符合环保要求。
- 7.2.5.1.3 导向标志应清晰、实用、美观。
- 7.2.5.1.4 建筑外立面与外部环境应做到维护保养与清洁卫生良好。
- 7.2.5.1.5 应有免费的 WiFi 配置。
- 7.2.5.1.6 4 层以上建筑(含 4 层)应有满足需要的客用电梯。
- 7.2.5.1.7 应有方便特殊人群的相应服务。

7.2.5.2 前厅

- 7.2.5.2.1 前厅应面积适宜,区域划分合理,设有宾客免费休息区。
- 7.2.5.2.2 总服务台或接待区应位置合理,应提供 18 h 接待、问询、总账单结账、国内和国际信用卡结算、行李、物品寄存等服务。
- 7.2.5.2.3 应 24 h 接受包括电话、传真或网络等渠道的客房预订。
- 7.2.5.2.4 应有管理人员 24 h 在岗值班。
- 7.2.5.2.5 应有男女分设的公共卫生间。

7.2.5.3 客房

- 7.2.5.3.1 应符合 GB/T 14308—2010 中表 A.3 的要求。
- 7.2.5.3.2 符合 LB/T 007—2015 中 9.2.2、9.2.4、9.2.8 和 9.2.10 的相关要求。
- 7.2.5.3.3 在不降低舒适度的前提下,客房用品使用符合 LB/T 007—2015 标准的相关要求。
- 7.2.5.3.4 客房配置应类型多样,面积适宜。
- 7.2.5.3.5 客房应有质量良好的盥洗用品,冷热水应出水速度快,水温适宜,水压适当。
- 7.2.5.3.6 应有全店覆盖的 WiFi 配置,信号强度好,速度快。
- 7.2.5.3.7 客房内应有不间断电源,宜配置一键式总控开关和床头电源插座。
- 7.2.5.3.8 客房内应提供免费茶叶或咖啡。提供冷热饮用水。
- 7.2.5.3.9 可应宾客要求提供可出借的熨斗和熨板。

7.2.5.4 其他

- 7.2.5.4.1 厨房应有严格的管理制度,食品安全管理到位,清洁卫生良好。
 - 7.2.5.4.2 设施设备应维护保养良好,并确保清洁卫生。
 - 7.2.5.4.3 应有应急照明设施。
 - 7.2.5.4.4 主要公共区域应有闭路电视监控系统。
 - 7.2.5.4.5 应有节能减排方案并付诸实施。
 - 7.2.5.4.6 应有突发事件处置的应急预案和应急演练年度实施计划,并定期演练。
 - 7.2.5.4.7 应管理规范有序,员工培训到位。
 - 7.2.5.4.8 应有健全的经营、管理制度,效益良好。
-