



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 066—2017

精 品 旅 游 饭 店

Boutique 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、浙江省旅游局、浙江工商大学。

本标准主要起草人:吴俊、刘克智、唐兵、吴大伟、刘瀛、周鲲、许澎、丁屹、吴健芬、吕建中、魏洁文。

精品旅游饭店

1 范围

本标准规定了精品旅游饭店(以下简称精品饭店)的基本特征、必备要求、一般要求和评定要求。
本标准适用于要求创建精品饭店的住宿企业。

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 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 30240.1 公共服务领域英文译写规范 第1部分:通则

LB/T 007 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

精品饭店 boutique hotel

地理位置优越、设计风格独特、文化内涵丰富、品质精良、运营专业的小型精致旅游饭店。

注:精品饭店也称为精品酒店。

4 基本特征

4.1 精致

建筑规模较小,硬件设施精良,运营管理精细,服务专业精心。

4.2 独特

建筑外观独特,服务内容新颖,文化创意鲜明,住宿体验别致。

4.3 高端

地理位置优越,环境氛围高雅,消费体验尊贵,市场美誉度高。

4.4 专业

员工培训到位,管理手段科学,管理体系完善,运营能力高效。

4.5 绿色

倡导绿色消费,合理利用资源,有可持续发展的理念、节能减排的措施和良好的社会责任意识。

5 必备要求

5.1 总体要求

- 5.1.1 地理位置优越,能反映当地环境特色,可进入性好。
- 5.1.2 空间布局精心设计,使宾客在饭店内活动方便舒适。
- 5.1.3 内外装修应采用优质环保材料,工艺精致。
- 5.1.4 各种指示用和服务用文字应规范,导向标志应清晰、实用、美观,英文翻译应符合 GB/T 30240.1 的规定。
- 5.1.5 空调系统和新风系统应符合当地气候条件,室内温度和湿度适宜,通风良好,无异味。
- 5.1.6 应有先进高效的信息管理系统,有专业设计、画面精美、内容丰富的独立官方网站或者公众号,能够提供网络预订服务。
- 5.1.7 设施设备应维护保养良好,无噪声,安全、整洁、卫生和有效。
- 5.1.8 应具备完善的管理制度、服务规范与操作标准。
- 5.1.9 员工工装应设计专业、做工精致、特色鲜明,符合饭店的总体氛围。
- 5.1.10 应有完善的员工培训体系,员工能用普通话和英语提供服务,必要时可用第二种外国语提供服务。
- 5.1.11 所有功能区域应实现无线网络全覆盖,客房应提供有线网络接入。
- 5.1.12 应有应急照明设施和应急供电系统,公共区域应有闭路电视监控系统,应在主要功能区域为特殊人群提供无障碍设施或服务。
- 5.1.13 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信息。
- 5.1.14 应有必要的员工设施(用餐区、更衣区、淋浴间、卫生间和独立的出入口)。
- 5.1.15 服务质量总体要求、管理要求和安全管理要求应符合 GB/T 14308 的规定。
- 5.1.16 应有文化体验活动和节庆活动所需的安全应急预案。
- 5.1.17 应达到 LB/T 007 银树叶级绿色旅游饭店的要求。

5.2 建筑与环境

- 5.2.1 饭店建筑物外观新颖,具有地方人文特色,视觉效果突出。
- 5.2.2 主体建筑为历史建筑的饭店应有完善的文物保护措施。
- 5.2.3 应有分隔合理的前后台区域,衔接有效,空间充足。
- 5.2.4 客房数量应不低于 15 间(套)。
- 5.2.5 80%及以上的客房使用面积应不小于 30 m²。
- 5.2.6 应有足够的公共空间,设计精心、分隔合理、氛围独特、主题鲜明。
- 5.2.7 客房区域应布局合理,舒适性和私密性好。

5.3 设施与设备

5.3.1 客房设施

- 5.3.1.1 客房应设计专业、装修精致,整体氛围好。
- 5.3.1.2 50%及以上的客房应景观视野宽阔。
- 5.3.1.3 客房应采用分区照明设计,具有艺术性的照明效果。
- 5.3.1.4 客房应有防噪声及隔音措施,设备无运行噪声,夜间室内噪声低于 30 dB。
- 5.3.1.5 客房基本设施配备齐全,应有做工精致、品质精良的客房家具和全身镜。

- 5.3.1.6 客房应有门窥镜、门铃及防盗装置。
- 5.3.1.7 客房应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明。
- 5.3.1.8 客房应有高品质的纱帘和窗帘,遮光效果良好。
- 5.3.1.9 客房电器开关应位置合理,使用方便,应有两种规格的电源插座、插座转换器和两个以上不间断的电源插位。
- 5.3.1.10 客房卫生间应干湿分离,有单独的沐浴空间。
- 5.3.1.11 客房卫生间应有排风设施、高级抽水马桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、吹风机和位置合理的挂钩/杆,并应采用分区照明。
- 5.3.1.12 客房卫生间应 24 h 供应冷、热水,有清晰的冷热标识,给水系统水流充足,水压应达到 0.2 MPa~0.35 MPa。热水龙头完全打开后,水温应在 15 s 内上升到 46 °C~51 °C。
- 5.3.1.13 沐浴区应配置有效的防溅设施并采取有效的防滑措施,排水通畅。
- 5.3.1.14 客房内棉织品(床单、枕芯、枕套、被芯、被套、床衬垫等)及卫生间针织用品(浴巾、浴衣、毛巾等)应材质高档、工艺讲究、柔软舒适。床单、被套、枕套、浴布、浴衣、毛巾的含棉量应达到 100%,床单、被套、枕套的纱支规格不低于 80×60 支纱,毛巾的纱支规格不低于 32 支纱。

5.3.2 餐饮设施

- 5.3.2.1 应有一个自营的餐厅。
- 5.3.2.2 餐厅应设计独特、别致,具有艺术格调。
- 5.3.2.3 餐厅应布局合理,隔音、隔热和隔味的措施有效,环境优雅舒适。
- 5.3.2.4 餐桌椅应舒适并设计独特。
- 5.3.2.5 餐具应高雅精致。
- 5.3.2.6 餐厅摆台应精致独特,有艺术感。
- 5.3.2.7 应有与餐厅配套的专业厨房设施,位置合理,布局科学。

5.3.3 公共设施

- 5.3.3.1 公共空间设计应充分诠释饭店文化特色,氛围高雅别致。
- 5.3.3.2 公共空间的软装与陈设应具有艺术感和主题性。
- 5.3.3.3 公共空间的灯光应设计专业,整体视觉效果独特优美。
- 5.3.3.4 应有相对独立、布局合理的接待空间。
- 5.3.3.5 应有停车设施。
- 5.3.3.6 3 层以上(含 3 层)的建筑物应有数量充足、速度合理的高质量客用电梯,轿厢应装饰高雅并通风良好。

5.4 管理与服务

- 5.4.1 应有与饭店定位和设计风格相匹配的服务氛围。
- 5.4.2 服务人员着装应体现文化性和艺术性。
- 5.4.3 客房服务应精心专业,并应为宾客提供个性化服务。
- 5.4.4 应为宾客提供订车、订票、代订旅游服务。
- 5.4.5 应 24 h 提供礼宾服务和客房预订服务。
- 5.4.6 菜肴出品应精致独特,烹饪水平稳定,并应为住店宾客提供精致健康的早餐服务。
- 5.4.7 员工应熟悉饭店附近的公共服务场所和设施(如剧院、旅游景点、运动场所、邮局、银行、医院、学校、商场等),了解其营业时间、收费标准、联系电话、地址等,并应提供周到的信息服务。
- 5.4.8 应及时并有针对性地回复网评。

5.4.9 在网络平台及社交媒体上的评价良好,宾客满意度高。

6 一般要求

6.1 环境与建筑

- 6.1.1 宜坐落于城市中心、环境优美的乡村或风景地。
- 6.1.2 宜有整洁优美的户外环境。
- 6.1.3 客房数量宜少于 100 间(套)。
- 6.1.4 建筑外墙宜有设计感,视觉辨识度高。
- 6.1.5 建筑用材宜就地取材。
- 6.1.6 建筑内外装修设计宜体现当地文化传统特色。
- 6.1.7 宜有外墙灯光设计,夜间氛围独特高雅。
- 6.1.8 获过具有影响力的建筑设计类大奖。
- 6.1.9 获过具有影响力的绿色建筑认证。
- 6.1.10 主体建筑宜为历史建筑。

6.2 设施与设备

6.2.1 客房

- 6.2.1.1 50%及以上的客房卫生间宜配有浴缸。
- 6.2.1.2 50%及以上的客房卫生间宜配有恒温花洒套装。
- 6.2.1.3 30%及以上的客房宜有户外休闲空间。
- 6.2.1.4 30%及以上的客房宜为文化主题客房。
- 6.2.1.5 30%及以上的客房宜有飘窗。
- 6.2.1.6 30%及以上的沐浴设施宜有景观视野。
- 6.2.1.7 宜有艺术价值较高的陈设品。
- 6.2.1.8 根据当地气候条件宜提供加湿或除湿设备。
- 6.2.1.9 宜配置智能的光控、温控和风控系统。
- 6.2.1.10 宜有高端智能的音响设备。
- 6.2.1.11 宜有高端智能的影像设备。
- 6.2.1.12 宜提供两种及以上的沐浴方式。
- 6.2.1.13 宜提供智能马桶坐便套装。
- 6.2.1.14 宜有智能按摩设备。
- 6.2.1.15 宜有设计精巧的健身设备。
- 6.2.1.16 宜配置高品质的小型冰箱和迷你吧台。
- 6.2.1.17 宜提供咖啡机和咖啡杯具。
- 6.2.1.18 宜提供精致的成套茶具。
- 6.2.1.19 客房小闹钟、台灯、笔、笔记本等客用文具宜为具有设计感的工艺品。
- 6.2.1.20 宜提供有设计感、定制的、精致的客用浴袍、浴巾、毛巾和拖鞋。
- 6.2.1.21 宜提供高品质的客用品,包括牙具、香皂、梳子、洗发液、沐浴液、护发素、润肤露、剃须刀、浴帽、吹风机等。

6.2.2 餐饮设施

- 6.2.2.1 景观视野宜宽阔。

- 6.2.2.2 宜有开放式厨房。
- 6.2.2.3 宜有私密安静的餐厅包厢。
- 6.2.2.4 宜陈设高雅的艺术品。
- 6.2.2.5 宜有户外餐饮休闲空间。
- 6.2.2.6 宜有时尚特征鲜明的酒吧。
- 6.2.2.7 宜有收藏丰富的酒窖。
- 6.2.2.8 宜有 24 h 提供服务的餐饮设施。
- 6.2.2.9 宜有精致展柜陈列饭店的自制美食。
- 6.2.2.10 宜有精致独特的室内景观设计。

6.2.3 公共设施

- 6.2.3.1 公共区域宜陈设艺术作品。
- 6.2.3.2 宜有设计精致的游泳池和配套设施。
- 6.2.3.3 宜有高端精致的水疗设施。
- 6.2.3.4 宜有高端精致的美容美发设施。
- 6.2.3.5 宜有高端精致的健身设施。
- 6.2.3.6 宜有体现当地文化特色的休闲活动设施,如茶室、阅读室、烘焙室、画室、陶艺室等。
- 6.2.3.7 宜有品味高雅的文化活动设施,如画廊、图书馆、博物馆、剧场等。
- 6.2.3.8 宜有品质优良的背景音乐系统。
- 6.2.3.9 宜有专属香氛系统,为宾客创造独特的嗅觉享受。
- 6.2.3.10 宜有设计精致、维护精心的户外园林。
- 6.2.3.11 宜有视野开阔的户外休闲空间。
- 6.2.3.12 宜有小型会议室及相关配套设施。
- 6.2.3.13 宜有智能化的会议设施。
- 6.2.3.14 宜提供体现当地特色的休闲交通工具。

6.3 服务要求

6.3.1 客房服务

- 6.3.1.1 可提供快速入住和结账服务。
- 6.3.1.2 可为宾客提供具有当地文化特色的入住欢迎仪式。
- 6.3.1.3 在对客服务时,宜尊称宾客的姓名。
- 6.3.1.4 可为预订宾客准备设计精美的书面或电子欢迎信函。
- 6.3.1.5 可提供体贴温馨的开夜床服务。
- 6.3.1.6 可提供精巧别致的欢迎礼品。
- 6.3.1.7 可 18 h 以上应宾客要求提供洗衣服务。
- 6.3.1.8 可为宾客提供 1 h 以内的快捷熨烫和擦鞋服务。
- 6.3.1.9 可 18 h 为宾客提供冰块、矿泉水等客房免费服务。
- 6.3.1.10 可为宾客提供全方位的、全过程的、亲切的、专属的、细致的私人管家服务。
- 6.3.1.11 可提供机场接送服务。
- 6.3.1.12 可提供旅游和商务交通服务。
- 6.3.1.13 可提供专业化的商务服务,如打印、扫描、传真、复印、快递、名片印刷等。
- 6.3.1.14 可为宾客提供四种以上的免费软饮。

- 6.3.1.15 宜有个性化专属服务,应宾客要求提供个性化定制服务菜单,如枕头菜单等。
- 6.3.1.16 宜有客史档案系统,可为宾客提供超前个性化服务。
- 6.3.1.17 宜有富有文化内涵的讲解服务,服务人员对照饭店的艺术设计主题、历史故事以及当地风土人情的知识丰富。
- 6.3.1.18 宜有免费提供的欢迎饮料、精美点心和水果。

6.3.2 餐饮服务

- 6.3.2.1 菜单设计宜有创意,宜充分体现当地美食文化内涵。
- 6.3.2.2 可提供精致的素食菜单。
- 6.3.2.3 可提供品种丰富、摆台精致、食材新鲜的自助早餐。
- 6.3.2.4 早餐可提供四种以上的精致套餐选择。
- 6.3.2.5 可为预约宾客提供专属私人厨师服务。
- 6.3.2.6 可提供 18 h 的客房送餐服务。
- 6.3.2.7 可为用餐宾客提供精彩的讲解服务,介绍本店精品菜肴及当地名点名菜的历史文化故事。
- 6.3.2.8 宜有专业精心的侍酒服务。
- 6.3.2.9 获得过具有影响力的餐饮行业奖项。

6.3.3 休闲服务

- 6.3.3.1 可提供专业的康乐休闲服务,如骑马、徒步、划船、漂流等。
- 6.3.3.2 可为宾客提供烹饪、手工等富有当地传统特色的文化体验活动。
- 6.3.3.3 可提供现场音乐或文化表演活动。
- 6.3.3.4 可提供季节性的休闲、健身、文化活动菜单供宾客选择。
- 6.3.3.5 可为宾客提供深入当地社区的体验活动,如采摘、乡俗、节庆等。
- 6.3.3.6 可为宾客提供专业科学的健身服务。
- 6.3.3.7 可为宾客提供专业的养生服务产品。
- 6.3.3.8 可依托周边景点提供具有独特体验的旅游服务。

6.4 其他要求

- 6.4.1 可提供专业化、定制化的会议服务。
- 6.4.2 可提供专业化、定制化的私人宴会服务。
- 6.4.3 在电视、电话等显示屏上宜为宾客提供专属账单及信息服务。
- 6.4.4 宜有专业的品牌识别系统。
- 6.4.5 宜与当地供应商签订协议,采购当地季节性食材。
- 6.4.6 宜有能诠释饭店文化的衍生产品,如书籍、文具、工艺品等。
- 6.4.7 宜有智能门禁系统。
- 6.4.8 宜有科学的智能化信息管理系统。
- 6.4.9 宜积极参与当地的公益活动,正面报道丰富。
- 6.4.10 获得过具有影响力的饭店行业奖项。

7 评定要求

- 7.1 饭店应正式开业一年以上。
- 7.2 饭店内所有区域应达到精品饭店的质量标准和管理要求,评定时不应因为某一区域所有权或经营

权的分离,或因为建筑物的分隔而区别对待。

7.3 评定检查时,饭店应逐项符合必备要求(见第5章),并同时符合80%的一般要求(见第6章)。主体建筑为历史建筑的饭店,不要求达到5.2.5、5.3.1.2、5.3.3.5和5.3.3.6的要求。

7.4 评定通过的精品饭店在营运中发生重大安全责任事故,其精品饭店资格从事故发生日自行取消。

7.5 精品饭店标识使用有效期为三年(自颁发标识牌之日起计算)。

7.6 标识使用有效期满后不继续申请的,视为放弃标识使用。
