

ICS 03.080
A 12
备案号: 46964—2014



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。

本标准对饭店的设计、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。