江南文化特色服务酒店建设规范

（报批稿）

目　　次

前　　言 II

江南文化特色服务酒店建设规范 1

1　范围 1

2　规范性引用文件 1

3　术语和定义 2

4　基本原则 4

4.1　导向性 4

4.2　特色性 4

4.3　体验性 4

5　等级与标识 4

6　等级评定必备条件 5

7　等级划分内容与标准 6

7.1　文化服务 6

7.2　文创衍生 9

7.3　特色管理 9

前　言

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本标准由苏州市文化广电和旅游局提出。

本标准起草单位：苏州市职业大学、苏州市旅游联合会。

本标准主要起草人：方向阳、卞瑾、冯清、于莉、李杨、刘昌雪、袁伟放、韩云姑、王慎、王一、许立健。

江南文化特色服务酒店建设规范

1　范围

本标准规定了“江南文化特色服务酒店”的术语和定义、基本原则、等级、等级评定基本要求和等级划分条件等。

本标准适用于创建“江南文化特色服务酒店”、合法经营的各类住宿企业，为江南文化特色服务酒店的设计和建设提供指导，为江南文化特色服务酒店的评定提供依据。

2　规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T10001.1 《标志用公共信息图形符号》第 1 部分：通用符号

GB/T10001.2 《标志用公共信息图形符号》第 2 部分：旅游设施与服务符号

GB/T10001.4 《标志用公共信息图形符号》第 4 部分：运动健身符号

GB/T10001.9 《标志用公共信息图形符号》第 9 部分：无障碍设施符号

GB/T15566.8　公共信息导向系统　设置原则与要求　第 8 部分：宾馆和饭店

GB/T 14308　旅游星级饭店的划分与评定

LB/T 064—2017 《文化主题旅游饭店基本要求与评价》

LB/T 066-2017 《精品旅游饭店》

LB/T065—2019《旅游民宿基本要求与评价》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 酒店 hotel

酒店是以间/夜为时间单位向顾客提供配有餐饮及相关服务的住宿设施及经营场所。酒店是商业性服务企业，按不同习惯它也被称为宾馆、饭店、招待所、旅社、旅馆、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、公寓、中心等。

3.2 文化 culture

文化是指人类活动的模式以及给予这些模式重要性的符号化结构。文化是共有的，它是一系列共有的概念、价值观和行为准则，它是使个人行为能力为集体所接受的共同标准。

3.3 特色文化 characteristic culture

特色文化具有鲜明的地域、民族特色。它包括文化元素、文化主题、文化符号、文化氛围、文化营销、文化活动等诸方面。

3.4 文化主题 cultural themes

文化主题是对酒店文化的高度概括，揭示酒店文化的基本思想、基本

观点。它将酒店中有形的和无形的文化特色，通过精炼的语言表述出来。包括文学艺术、 人文建筑、传统工艺、民俗风情、休闲养生、宗教文化、异域文化等。

3.5 江南文化特色服务酒店 Jiangnan cultural characteristic service hotel

江南文化特色服务酒店是以文化的多样性、特殊性和差异性为基本依托和本质特征，围绕江南特色、历史特色、民族特色、传统特色和现代文明等元素的建构，在酒店经营和管理的过程中，通过产品的设计、生产、销售、服务等环节的充分体现，为顾客提供文化享受和文化消费体验，并且是主题明确、特色鲜明的酒店。

3.6 外观文化特色 appearance culture characteristics

外观文化特色是人们通过观察感知到的酒店文化形态。包括自然环境、建筑风格、装修风格、美化绿化及视觉识别系统体现一定的文化特色等。

3.7 产品文化特色 characteristics of product culture

产品文化特色主要指酒店核心产品如客房、餐饮、休闲娱乐等或其他反映酒店个性的代表性产品所具备的独特文化韵味。

3.8 服务文化特色 characteristics of service culture

服务文化特色是人们经过亲身体验后感知到的酒店文化氛围。包括酒店的核心价值观、企业精神、酒店制度、员工的服务意识、服务流程等。

3.9 基础支撑 foundation support

基础支撑是指对创建江南文化特色服务酒店起基础作用的支持要素，包括酒店方案设计、机制体制、队伍建设、经费保证、政策支持等。

4　基本原则

4.1　导向性

本标准旨在引导酒店在其建设和经营过程中，注重酒店文化特色氛围的营造、文化符号的凝练、文化营销模式的形成，以及江南文化特色服务酒店建设的过程性资料积累。

4.2　特色性

充分挖掘文化的丰富内涵，在酒店经营中融入文化元素，展示文化魅力，彰显文化特色。

4.3　体验性

江南文化特色服务酒店的建设最终要服务于顾客的体验，建设江南文化特色服务酒店的目的是为顾客创造一种体验。这种体验既有顾客对酒店硬件文化的舒适性体验，又有顾客对酒店环境的视觉文化体验，还有顾客对酒店文化服务的感受性体验，更深层次的是顾客对酒店产品文化产生一种感情上的体验，从而增强酒店的文化感染力和特色亲和力。

5　等级与标识

江南文化特色服务酒店分为金桥级和银桥级两个等级。金桥级为高等

级，银桥级为普通等级。等级越高表示文化接待设施与服务品质越高。

6 等级评定必备条件

必备条件规定了各级江南文化特色服务酒店应具备的硬件设施和服务项目。建设时，逐项检查，应全部达标。

6.1 合法性。应取得住宿业营业执照，正式营业时间在一年以上且至今保持正常营业。

6.2 功能要求。应有住宿功能、餐饮功能（取得加餐饮服务许可证、特种行业许可证）。

6.3 文化特色。已在酒店开展各类有江南特色的文化展演、展示等服务。

6.4 安全管理。无不良诚信记录，安全规范操作，具有突发事件应急预案和应急处置能力；符合国家安全生产管理要求，疫情期间按照相关防疫要求，落实有关规定的情况。

6.5 卫生管理。应符合市场监督等管理部门的卫生、食品管理要求。

6.6 环保要求。环境、物品、用电、废弃物处理等符合环保相关规定，有健全的垃圾分类管理制度。

6.7 绿色理念。应具备绿色设计、清洁生产、节能减排理念，倡导绿色消费，有节能减排方案并付诸实施。

6.8　消防控制。符合国家相关部门的消防管理要求，获得消防意见书。

6.9　服务管理。具有完善的管理制度和运作规范，有岗位描述、服务流程与标准等。

7　等级划分内容与标准

7.1　文化服务

7.1.1　酒店外观

7.1.1.1 建筑整体装修风格在建筑设计、色彩、夜景等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。

7.1.1.2 建筑装饰物与艺术品在设计、布置、材料等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。

7.1.2　前厅区域

7.1.2.1　前厅环境：前厅整体装修风格在建筑设计、色彩、灯光等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南特色。前厅装饰物与艺术品在设计、布置、材料等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色；前厅欢迎氛围在大堂中心艺术品、背景音乐、文化展示等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。

7.1.2.2　迎宾茶：前厅应有江南文化特色茶歇区，区域面积适宜，展陈精美；提供多种茶点，应体现江南文化特色、使用地方特产，种类丰富；

应有江南文化特色茶点纸质或电子说明材料。

7.1.2.3　文化展示：应有当地文旅宣传资料；应有固定江南文化特色展示、展演场地应有文化图书资料及阅览区域，面积适宜，图书资料类型丰富；应有文创产品展示和江南文化特色主题产品售卖，种类丰富、展陈精美、明码标价；应定期开展江南文化主题活动；应有江南文化目的地探索服务，宜设立江南文化服务大使。

7.1.2.4　入住登记：应有体现地域文化等江南文化特色的主题问候信息；视觉识别系统要素呈现江南文化特色，包括店标、地毯、灯箱、行李架、指示牌等；前厅身份证封套、行李牌、账单、信封等客用品、印刷品应印有酒店特色江南文化标识或有江南文化元素设计；员工服饰设计在铭牌、服装、头饰、领带、工作帽等方面应体现酒店江南文化特色；入住或退房时能赠送顾客具有江南文化特色的小礼品，礼品文化特色鲜明、品质较好；能主动向顾客介绍酒店文化特色活动，并能推介地域文化特色活动等文化活动演出及购票信息等。

7.1.3　客房区域

7.1.3.1　区域氛围：客房整体装修风格在建筑设计、色彩、灯光等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色；客房装饰物与艺术品在设计、布置、材料等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。

7.1.3.2　客房用品：房卡、卡套、拖鞋、睡衣、雨伞、洗衣袋、服务指

南、洗浴用品等客用品应体现江南文化特色设计；客房内配置有当地文旅宣传资料；客房配置有江南文化图书资料；客房有江南文化文创产品展示。

7.1.3.3　客房服务：应有欢迎信、欢迎茶水、欢迎礼物等体现江南文化特色的入住礼遇；夜床服务应体现人文关怀、养生保健等江南文化特色。

7.1.4　餐厅区域

7.1.4.1　餐厅氛围：餐厅整体装修风格在建筑设计、色彩、灯光等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色；餐厅装饰物与艺术品在设计、布置、材料等方面应体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色；餐厅与包厢名称能体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。

7.1.4.2　餐具用品：餐具、台布、口布、菜单、桌卡等体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色；有体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色台面设计。

7.1.4.3　特色菜品：菜名、菜肴介绍等方面应有地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色；菜品色、香、味、形、器、饰等应有地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。

7.1.4.4　文化展示、展演：应有地域文化、传统文化、绿色环保等文化展示，或有评弹、昆曲等江南文化特色展演活动。

7.1.4.5　主题宴席：应有地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化主

题宴会设计；应有对应主题宴文化展示展演。

7.1.5 会议场所

7.1.5.1 会议用品：应有信笺、笔、书签、席卡、茶杯等体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。

7.1.5.2 主题茶歇：应有体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色茶歇。

7.2 文创衍生

7.2.1 文创产品研发：应有自主研发或联合研发、体现江南文化的文创商品。

7.2.2 文化特色体验活动：应有地域文化、传统文化、民俗风情等江南文化特色顾客参与性体验活动。

7.3 特色管理

7.3.1 品牌创建

7.3.1.1 江南文化特色服务酒店建设方案：应有包含组织机构、人员和预算等的江南文化特色服务酒店建设方案，专业性强，与市场需求一致。

7.3.1.2 江南文化特色服务酒店工作总结：从内容完整性和丰富性、思考的深刻性等角度考察，应有江南文化特色服务酒店工作总结。

7.3.1.3 文化特色品牌：江南文化特色展示或活动被国家/省/市级媒体报

道。

7.3.2 文化特色宣传

能在网站、微信公众号、宣传手册等线上、线下宣传本酒店江南文化特色。

7.3.3 员工管理

7.3.2.1 员工文化培训：应有计划、有内容地组织员工常态化开展员工自我修养、仪容仪表、品质服务等江南文化特色培训，从培训内容、培训场次、培训普及率及频率等方面考察；应针对宾客文化服务体验反馈意见的回顾、案例分享或分析培训。

7.3.2.2 员工文化活动：应举办与特定江南文化相关的员工团建活动、员工文化服务技能竞赛等。

7.3.4 文化特色品牌建设成效

设有江南文化主题日/周/月特定系列文化活动；江南文化特色创建工作促进酒店经济效益、顾客满意度的提高，且权威网络点评有顾客指出有文化特色。

7.3.5 企业文化

应创建本单位独特的企业文化，能清晰表述，能凝聚人心，规范、引领酒店健康发展。

附录 A

江南文化特色服务酒店申报条件（必备）

说明：评定检查时，逐项打“✓”确认。			
序号	**项目**	**申报内容及条件**	**是否具备**
1	合法性	取得住宿业营业执照，正式营业时间在一年以上且至今保持正常营业。	
2	功能要求	具有住宿功能、餐饮功能。餐饮服务许可证(附复印件)、特种行业许可证(附复印件)	
3	文化特色	目前已在酒店开展各类有特色的文化展演、展示等服务的情况或今后开展以上服务项目的打算。	
4	消防控制	符合国家相关部门的消防管理要求，取得消防意见书。	
5	安全管理	无不良诚信记录，安全规范操作，具有突发事件应急预案和应急处置能力；符合国家安全生产管理要求，疫情期间按照相关防疫要求，落实有关规定的情况。	
6	卫生管理	符合市场监督等管理部门的卫生、食品管理要求。取得卫生许可证。	
7	环保要求	环境、物品、用电、废弃物处理等符合环保相关规定，有健全的垃圾分类管理制度。	
8	绿色理念	具备绿色设计、清洁生产、节能减排理念，倡导绿色消费，有节能减排方案并付诸实施。	
9	服务管理	有完善的管理制度和运作规范，有岗位描述、服务流程与标准等。（需文字材料说明）	

附录 B

江南文化特色服务酒店评分表

说明：1.根据酒店文化服务、文创衍生、特色管理 3 个方面进行打分，总分 200 分； 2.得分达 180 分及以上为金桥级，得分达 150 分及以上为银桥级。						
序号		**要求描述（评分标准）**	**大项分值栏**	**分项分值栏**	**次分项分值栏**	**评定计分栏自评**
1	文化服务		145			
1.1	酒店外观			10		
1.1.1	建筑装修	建筑整体装修风格（从建筑设计、色彩、夜景等方面进行考察）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色(体现充分 5 分、较充分 3 分、体现一般 2 分)			5	5
1.1.2	建筑装饰物	建筑装饰物与艺术品（从设计、布置、材料等方面考察）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色(体现充分 5 分、较充分 3 分、体现一般 2 分)			5	5
1.2	前厅区域			50		
1.2.1	前厅环境				12	
1.2.1.1	前厅装修	前厅整体装修风格（建筑设计、色彩、灯光等方面进行考察）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色(体现充分 5 分、较充分 3 分、体现一般 2 分)				5
1.2.1.2	前厅装饰物	前厅装饰物与艺术品（从设计、布置、材料等方面考察）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色(体现充分 5 分、较充分 3 分、体现一般 2 分)				5
1.2.1.3	前厅氛围	前厅欢迎氛围（大堂中心艺术品、背景音乐、文化展示等）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色				2
1.2.2	迎宾茶				8	
1.2.2.1	茶歇区域	前厅有江南文化特色茶歇区，区域面积适宜，展陈精美				2
1.2.2.2	特色茶点	提供的茶点体现江南文化特色、使用地方特产，种类丰富				3
1.2.2.3	茶点特色介绍说明	有江南文化特色茶点纸质或电子说明材料				3
1.2.3	文化展示				15	
1.2.3.1	文旅宣传资料	有当地文旅宣传资料（有 1 种得 1 分，最多不超过 3 分。）				3

1.2.3.2	文创产品展示	有文创产品展示，有江南文化特色主题产品售卖，种类丰富、展陈精美、明码标价				3
1.2.3.3	文化展示、展演活动	有固定江南文化特色展示、展演场地（开展 1 项展示、展演活动得 1 分，最多不超过 5 分。）				3
1.2.3.4	文化主题活动	应定期开展江南文化主题活动；应有江南文化目的地探索服务，宜设立江南文化服务大使。				3
1.2.3.5	文化图书资料及阅览区域	有江南文化图书阅览区域，面积适宜，图书资料类型丰富				3
1.2.4	入住登记				15	
1.2.4.1	问候信息	有体现地域文化等江南文化特色的主题问候信息				1
1.2.4.2	标识系统	江南文化特色通过视觉识别系统要素（店标、地毯、灯箱、行李架、指示牌等呈现）（有 1 种得 1 分，最多不超过 4 分。）				4
1.2.4.3	客用品、印刷品	前厅身份证封套、行李牌、账单、信封等用品印有酒店特色江南文化标识或有江南文化元素设计（有 1 种得 1 分，最多不超过 4 分。）				4
1.2.4.4	员工服饰	员工服饰设计体现酒店江南文化特色（从铭牌、服装、头饰、领带、工作帽等考察）（有 1 种得 1 分，最多不超过 2 分。）				2
1.2.4.5	伴手礼	入住或退房时能赠送顾客具有江南文化特色的小礼品，礼品文化特色鲜明、品质较好。				2
1.2.4.6	文化特色宣传	主动向顾客介绍酒店文化特色活动，并能推介苏州市域文化特色活动如苏州小剧场等文化活动演出及购票信息等。				2
1.3	客房区域			24		
1.3.1	区域氛围				4	
1.3.1.1	客房装修	客房整体装修风格（建筑设计、色彩、灯光等方面进行考察）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。				2
1.3.1.2	客房装饰物	客房装饰物与艺术品（从设计、布置、材料等方面考察）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。				2
1.3.2	客房用品				12	
1.3.2.1	客用品	客用品（房卡、卡套、拖鞋、睡衣、雨伞、洗衣袋、服务指南、洗浴用品等）体现江南文化特色设计（有 1 种得 1 分，最多不超过 3 分。）				3
1.3.2.2	文旅宣传资料	客房内配置有苏州文旅宣传资料。（有 1 种得 1 分，最多不超过 3 分。）				3
1.3.2.3	文化特色图书资料	客房配置有特定文化图书资料。（有 1 种得 1 分，最多不超过 3 分。）				3
1.3.2.4	文创产品展示	客房有文创产品展示。（有 1 种得 1 分，最多不超过 3 分。）				3
1.3.3	客房服务				8	
1.3.3.1	入住礼遇	欢迎信、欢迎茶水、欢迎礼物等体现江南文化特色。				4

		（有 1 种得 1 分，最多不超过 4 分。）				
1.3.3.2	夜床服务	夜床服务能体现人文关怀、养生保健等江南文化特色。				4
1.4	餐厅区域			61		
1.4.1	餐厅氛围				6	
1.4.1.1	餐厅装修	餐厅整体装修风格（建筑设计、色彩、灯光等方面进行考察）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。				2
1.4.1.2	餐厅装饰物	餐厅装饰物与艺术品（从设计、布置、材料等方面考察）体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。				2
1.4.1.3	餐厅名称	餐厅与包厢名称体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。				2
1.4.2	餐具用品				10	
1.4.2.1	餐具	餐具、台布、口布、菜单、桌卡等体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色（有 1 种得 1 分，最多不超过 4 分。）				4
1.4.2.2	摆台	有体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色台面设计。（有 1 种得 2 分，最多不超过 6 分）				6
1.4.3	特色菜品				14	
1.4.3.1	数量种类	菜名、菜肴介绍等方面具有地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。（有 1 种得 1 分，最多不超过 10 分。）				10
1.4.3.2	菜品质量	菜品色、香、味、形、器、饰等具有地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。				4
1.4.4	文化展示、展演	有地域文化、传统文化、绿色环保等文化展示，或有评弹、昆曲等江南文化特色展演活动。（有 1 种得 5 分，最多不超过 10 分）			10	10
1.4.5	主题宴席				15	
1.4.5.1	主题类型	有地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化主题宴会设计。（有 1 种得 2 分，最多不超过 10 分）				10
1.4.5.2	文化展示、展演	有对应主题宴文化展示展演。（开展 1 项展示、展演活动得 1 分，最多不超过 5 分）				5
1.5	会议场所				6	
1.5.1	会议用品	信笺、笔、书签、席卡、茶杯等体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色。（有 1 种得 1 分，最多不超过 4 分）				4
1.5.2	主题茶歇	有体现地域文化、传统文化、绿色环保等江南文化特色茶歇，根据展陈精美度、茶品种类、文化主题特色体现程度酌情给分。				2
2	文创衍生		20			
2.1	文创产品研发	有自主研发或联合研发体现江南文化的文创商品。（有 1 种得 1 分，最多不超过 10 分）		10		10

2.2	文化特色体验活动	有地域文化、传统文化、民俗风情等江南文化特色顾客参与性体验活动。（有 1 种得 5 分，最多不超过 10 分）		10		10
3	特色管理		35			
3.1	品牌创建			14		
3.1.1	江南文化特色服务酒店建设方案	有江南文化特色服务酒店建设方案（有组织机构、人员和预算等），专业性强，与市场需求一致。			4	4
3.1.2	江南文化特色服务酒店工作总结	有江南文化特色服务酒店工作总结。（从内容完整性和丰富性、思考的深刻性等考察）			4	4
3.1.3	文化特色品牌	江南文化特色展示或活动被国家/省/市级媒体报道分别得 6 分、4 分、2 分。（按最高级别计）			6	6
3.2	文化特色宣传	能在网站、微信公众号、宣传手册等线上、线下宣传本酒店江南文化特色。（每有 1 处得 1 分，最高 4 分）		4		4
3.3	员工管理			8		
3.3.1	员工文化培训	组织员工常态化开展员工自我修养、仪容仪表、品质服务等江南文化特色培训，有计划、有内容（从培训内容、培训场次、培训普及率及频率等方面考察）；有针对宾客文化服务体验反馈意见的回顾、案例分享或分析培训。（有 1 个得 1 分，最多不超过 5 分）			5	5
3.3.2	员工文化活动	举办与特定江南文化相关的员工团建活动、员工文化服务技能竞赛等（有 1 个得 1 分，最多不超过 3 分。）			3	3
3.4	文化特色品牌建设成效	设有江南文化主题日/周/月特定系列文化活动；酒店江南文化特色创建工作促进了酒店经济效益、顾客满意度的提高，携程网点评有顾客指出有文化特色。（年度满 20 次、15 次、10 分别加 4 分、2 分、1 分）		4		4
3.5	企业文化	创建本单位独特的企业文化，能清晰表述，能凝聚人心，规范、引领酒店健康发展。		5		5
	总计		200			