ICS 03.080.30
CCS A 12

DB3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T 1055—2022

江南文化特色酒店建设评价规范

Specifications for the construction and evaluation of Hotels with cultural characteristics in Jiangnan

2022-11-22 发布　　2022-11-28 实施

苏州市市场监督管理局　发布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本原则 1
4.1　创新性 1
4.2　特色性 1
4.3　体验性 1
5　建设要求 2
5.1　必备条件 2
5.2　设施与环境 2
5.3　文化建设 2
5.4　品牌建设 3
5.5　人员管理 3
5.6　安全管理 3
6　评价要求 3
6.1　评价机构 3
6.2　评价对象 3
6.3　评价内容 3
6.4　评价程序 3
6.5　授牌和复核 4
附录 A（规范性）　江南文化特色酒店评价细则 6
参考文献 9

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由苏州市文化广电和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：苏州市职业大学、苏州方璇文化旅游产业发展有限公司、苏州毕惠标准技术服务有限公司、苏州匠心缘创文化传媒有限公司、苏州三元宾馆、苏州市旅游联合会、苏州市会议中心、苏州金鸡湖安橱度假酒店。

本文件主要起草人：方向阳、卞瑾、陈海燕、冯清、于莉、李杨、刘昌雪、李莹、谭吟月、袁伟放、韩云姑、王慎、王一、许立健。

本文件为首次发布。

江南文化特色酒店建设评价规范

1 范围

本文件规定了江南文化特色酒店建设评价的基本原则、建设要求和评价要求。

本文件适用于各类江南文化特色酒店的创建及评价。

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文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 旅游星级饭店的划分与评定

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 55025 宿舍、旅馆建筑项目规范

JGJ 062 旅馆建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

江南文化 Jiangnan culture

在地域相近、人缘相亲、文化相通的长三角地区形成的富有地域特色、文化特质和人文情怀的概念、价值观和行为准则。

3.2

江南文化特色酒店 hotels with cultural characteristics in Jiangnan

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，通过酒店产品的设计、生产、销售、服务等环节体现，为顾客提供文化享受和文化消费体验，并且是江南文化主题明确、特色鲜明的酒店。

4 基本原则

4.1 创新性

充分挖掘围绕江南文化主题且反映地方特色的独特文化元素，鼓励创新和文化的多样化，充分体现酒店的差异性、新颖性和独特性。

4.2 特色性

在酒店设计建设、经营管理与服务等环节充分挖掘江南文化的丰富内涵，展示文化魅力，彰显文化特色，满足顾客多元化需求。

4.3 体验性

服务于顾客的文化体验，包括顾客对酒店硬件文化的舒适性体验、对酒店环境的视觉性体验、对酒店文化服务的感受性体验，及更深层次的对酒店产品在情感上的文化体验，增强酒店的文化感染力和特色亲和力。

5 建设要求

5.1 必备条件

5.1.1 酒店的建设、使用和维护应符合 GB 55025 的要求；酒店建筑的设计应符合 JGJ 062 的要求。
5.1.2 酒店的服务质量、管理要求和安全要求等应符合 GB/T 14308 的规定。
5.1.3 客房数量应不少于 15 间(套)。
5.1.4 酒店正式营业时间应不少于一年，且处于正常经营中。
5.1.5 酒店合法经营，在经营管理期间未发生重大安全责任事故和重大违法乱纪行为。

5.2 设施与环境

5.2.1 建筑物

5.2.1.1 酒店建筑物（设计、色彩、夜景等）外观新颖、布局合理，具有江南文化特色，视觉效果突出。
5.2.1.2 酒店内、外部的装饰（前厅、客房、餐厅、会议室等）应体现江南文化特色。

5.2.2 前厅

5.2.2.1 前厅大堂艺术品、背景音乐、文化展示等应体现江南文化主题。
5.2.2.2 前厅应存列当地文旅宣传资料,能推介江南特色文化活动,并提供江南文化主题的导览服务。
5.2.2.3 前厅应有体现江南文化的问候信息，入住或退房时应赠送文化特色的小礼品。
5.2.2.4 前厅的店标、地毯、灯箱、行李架、指示牌等应呈现江南文化的元素，身份证封套、行李牌、账单、信封等客用品应印有江南文化元素酒店标识。
5.2.2.5 前厅接待人员在服装、头饰、领带、工作帽等着装上应体现江南文化特色。

5.2.3 客房

5.2.3.1 客房内装饰用品和艺术品应体现江南文化特色。
5.2.3.2 客房用品如房卡、卡套、拖鞋、睡衣、雨伞、洗衣袋、服务指南等应体现江南文化特色。
5.2.3.3 客房内宜配有当地文旅宣传资料、江南文化图书资料。
5.2.3.4 客房内应有欢迎信、欢迎茶水、欢迎礼物等体现江南文化特色的入住礼遇。
5.2.3.5 客房内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

5.2.4 餐厅

5.2.4.1 餐厅的包厢名称应体现江南文化特色。
5.2.4.2 餐厅的餐具、台布、口布、菜单、桌卡等应体现江南文化特色。
5.2.4.3 餐厅的菜品色、香、味、形、器、饰等应有江南文化特色。
5.2.4.4 餐厅应有自行开发的特色菜品，并能体现本酒店文化主题。
5.2.4.5 餐厅应有江南文化主题宴会设计，并有自行开发的江南文化主题宴会产品。

5.2.5 其他场所

5.2.5.1 会议室的信笺、笔、书签、席卡、茶杯等应体现江南文化特色。
5.2.5.2 会议室应有体现江南文化特色并由酒店自行开发的茶饮品与茶歇区。
5.2.5.3 会议室应有酒店自主研发或联合研发并能体现江南文化的文创商品。

5.3 文化建设

5.3.1 酒店的文化主题应定位准确、特色鲜明，能够符合顾客的审美需求和消费要求。
5.3.2 应有具备江南文化特色、且顾客参与性体验活动。
5.3.3 应有宾客对文化服务体验反馈意见的回顾、案例分享或分析培训。

5.3.4　酒店应有江南文化展示、展演，如：评弹、昆曲等江南文化特色展演活动。
5.3.5　应在网站、微信公众号、宣传手册等线上、线下宣传酒店江南文化特色。

5.4　品牌建设

5.4.1　酒店应有江南文化特色酒店品牌建设方案，方案与市场需求一致并具有可操作性。
5.4.2　江南文化特色展示或展演活动被国家/省/市级媒体报道。
5.4.3　酒店应设有江南文化主题日/周/月特定系列文化活动。
5.4.4　江南文化特色创建工作应能促进酒店经济效益、顾客满意度的提高。

5.5　人员管理

5.5.1　酒店应组织员工开展仪容仪表、品质服务等江南文化特色培训，所有上岗人员应经过岗前和在职培训，并掌握本岗位服务技能。
5.5.2　酒店员工应举止文明，态度温和、表情亲切、提供微笑服务。
5.5.3　酒店应有管理规范、规章制度、服务流程、培训体系、岗位描述和执行标准等。
5.5.4　酒店应定期举办与江南文化相关的员工团建活动、员工服务技能竞赛等。

5.6　安全管理

5.6.1　酒店应对食品安全管理到位，厨房应有规范的管理制度。
5.6.2　酒店应有消防安全管理制度，有突发事件的应急预案，有应急演练年度实施计划并定期演练。
5.6.3　应定期向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。

6　评价要求

6.1　评价机构

6.1.1　江南文化特色酒店评价工作由旅游主管部门组织，由相关专业技术专家组成评价委员会实施评价工作。
6.1.2　评价委员会由5～7人组成，人员应符合以下要求：

a)　熟悉旅游以及相关行业的法律、法规和政策，精通酒店管理基本知识，了解江南文化；
b)　具有较强的研究能力，具有一定的协调组织能力和口头、文字表达能力；
c)　思想品德高尚，认真负责、秉公办事、不谋私利。

6.2　评价对象

评价对象为全市范围内创建江南文化特色酒店的各类酒店。

6.3　评价内容

6.3.1　江南文化特色酒店评价指标和分值见表1，评价细则见附录A。
6.3.2　对照附录A进行逐项评价，其中必备条件须全部符合，方可进行设施与环境、文化建设、品牌建设、人员管理、安全管理的评分。

6.4　评价程序

6.4.1　申请

酒店应向所在区域的旅游主管部门提交江南文化特色酒店评价申请书、自评表（按附录A）和其他相关材料。

6.4.2　初选

所在区域旅游主管部门根据酒店的申请材料进行初审，遴选出可以进入现场评审的酒店名单。

表 1　江南文化特色酒店评价指标和分值表

序号	评价指标	分值
1	必备条件	否决项
2	设施与环境	100
3	文化建设	25
4	品牌建设	25
5	人员管理	25
6	安全管理	25
合计		200

6.4.3　评审

评价委员会组织专家对初选合格的酒店进行现场评审。评价细则满分为200分，专家按细则要求进行打分，并按表2规定推荐江南文化特色酒店的等级。

表 2　江南文化特色酒店分值表

序号	等级	总分（分）	单项得分
1	银桥级	160～179	≥75%
2	金桥级	180～200	≥75%

6.5　授牌和复核

6.5.1　江南文化特色酒店标志和证书由旅游主管部门统一制作并颁发。金桥级、银桥级标志分别见图1、图 2。



图1　金桥



图 2　银桥

6.5.2　标志应置于酒店明显位置。

6.5.3　旅游主管部门对江南文化特色酒店实行动态监管，每二年进行一次定期复核，复核达不到原要

求的应降级或摘牌。授予江南文化特色酒店期间，发生重大安全事故的，直接摘牌撤消证书，且三年内不得重新申报。

附 录 A
（规范性）
江南文化特色酒店评价细则

表 A.1 给出了江南文化特色酒店评价内容。

表 A.1 江南文化特色酒店评价细则

一级指标	二级指标	评价内容	分值	评价情况	备注
一、必备条件	1.1 酒店建设	酒店的建设、使用和维护应符合GB 55025的要求；酒店建筑的设计应符合JGJ062的要求。	否决项		
	1.2 基本管理	酒店的服务质量、管理要求和安全要求等应符合GB/T 14308的规定。			
	1.3 必备证照	应取得《营业执照》、《特种行业经营许可证》、《餐饮服务经营许可证》、《消防检查合格证》、《公共场所卫生许可证》等证件。			
	1.4 客房数量	客房数量应不少于15间(套)。			
	1.5 营业时间	正式营业时间不少于一年，且处于正常经营中。			
	1.6 守法经营	酒店合法经营，在经营管理期间未发生重大安全责任事故和重大违法行为。			
二、设施与环境	2.1 建筑物	酒店建筑物（设计、色彩、夜景等）外观新颖、布局合理，具有江南文化特色，视觉效果突出(体现充分 10 分、较充分 7 分、体现一般 4 分)。	10		
		酒店内外部的装饰（前厅、客房、餐厅、会议室等）应体现江南文化特色(体现充分 10 分、较充分 7 分、体现一般 4 分)。	10		
	2.2 前厅	前厅大堂艺术品、背景音乐、文化展示等方面应体现江南文化主题(体现充分 5 分、较充分 3 分、一般 2 分)。	5		
		前厅应存列当地文旅宣传资料（有 1 种得 1 分，最多不超过 3 分），能推介江南特色文化活动，并提供江南文化主题的导览服务（有得 2 分）。	5		
		前厅应有体现江南文化的问候信息（有得 2 分），入住或退房时能赠送文化特色的小礼品（有得 2 分）。	4		
		前厅的店标、地毯、灯箱、行李架、指示牌等应呈现江南文化特色的元素，身份证封套、行李牌、账单、信封等客用品应印有江南文化元素酒店标识（有1种得1分，最高得4分）。	4		
		前厅接待人员在服装、头饰、领带、工作帽等着装方面应体现江南文化特色（有一种得 1 分，最高得 2 分）。	2		
	2.3 客房	客房内装饰用品和艺术品应体现江南文化特色(体现充分 5 分、较充分 3 分、体现一般 2 分)。	5		
		客房用品如：房卡、卡套、拖鞋、睡衣、雨伞、洗衣袋、服务指南等应体现江南文化特色（有 1 种得 1 分，最高得 3 分）。	3		
		客房内宜配有当地文旅宣传资料、江南文化图书资料（有 1 种得 2 分，最高得 6 分）。	6		
		客房内应有欢迎信、欢迎茶水、欢迎礼物等体现江南文化特色的入住礼遇（有 1 种得 1 分，最高得 4 分）。	4		
		客房内空气质量符合 GB/T18883 的要求（符合得 3 分，不符合得 0 分）。	3		

表 A.1　江南文化特色酒店评价细则（续）

一级指标	二级指标	评价内容	分值	评价情况	备注
二、设施与环境	2.4 餐厅	餐厅与包厢名称应体现江南文化特色（体现充分 5 分、较充分 3 分、体现一般 2 分）。	5		
		餐具、台布、口布、菜单、桌卡等应体现江南文化特色（有 1 种得 1 分，最高得 5 分）。	5		
		菜品色、香、味、形、器、饰等应有江南文化特色（有 1 种得 1 分，最高得 5 分）。	5		
		应有自行开发的特色菜品，并能体现本酒店文化主题元素（有 1 种得 2 分，最高得 4 分）。	4		
		有江南文化主题宴会设计，并有自行开发的江南文化主题的宴会产品（有 1 种得 3 分，最多不超过 6 分）。	6		
	2.5 其他场所	会议室用信笺、笔、书签、席卡、茶杯等应体现江南文化特色（有 1 种得 1 分，最多不超过 4 分）。	4		
		应有体现江南文化特色的茶饮品、茶歇区（有得 2 分）；应有酒店自行开发的茶饮品（有得 2 分）。	4		
		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 2 分，最高得 6 分）。	6		
三、文化建设	3.1 文化主题	酒店的文化主题定位准确、特色鲜明，能够符合宾客的审美需求和消费要求（完成符合得 5 分，基本符合得 3 分，部分符合得 2 分）。	5		
	3.2 文化体验	有江南文化特色顾客参与性体验活动（有 1 种得 3 分，最多不超过 5 分）。	5		
	3.3 文化培训	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（有一项得 2 分，最高得 5 分）。	5		
	3.4 文化展示	开展各类有江南特色的文化展示、展演活动，如：评弹、昆曲等江南文化特色展演活动（有一项得 3 分，最高得 5 分）。	5		
	3.5 文化宣传	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（有一处得 1 分，最高得 5 分）。	5		
四、品牌建设	4.1 品牌建设	应有江南文化特色酒店品牌建设方案，方案与市场需求一致并具有可操作性（方案按合理和可操作性程度分别得 10 分、7 分、3 分）。	10		
	4.2 媒体报道	江南文化特色展示或活动被国家/省/市级媒体报道分别得 5 分、3 分、2 分（按最高级别计）。	5		
	4.3 系列文化	应有江南文化主题日/周/月特定系列文化活动（有一项得 2 分，最高得 5 分）。	5		
	4.4 创建成效	创建工作应促进酒店经济效益、顾客满意度的提高（经济效率提升得 2 分；顾客满意度提升或保持在 98%以上 3 分）。	5		
五、人员管理	5.1 培训与技能	酒店应组织员工开展仪容仪表、品质服务等江南文化特色培训，所有上岗人员应经过岗前和在职培训，并掌握本岗位服务技能（有合理计划得 1 分，按计划培训每次得 1 分，经抽查关键岗位人员掌握岗位服务技能得 3 分，最高得 10 分）。	10		
	5.2 文明礼仪	酒店员工应举止文明，态度温和、表情亲切、提供微笑服务（完成符合得 5 分，基本符合得 3 分，不符合得 0 分）。	5		

表 A.1　江南文化特色酒店评价细则（续）

一级指标	二级指标	评价内容	分值	评价情况	备注
五、人员管理	5.3 制度标准	酒店应有管理规范、规章制度、服务流程、培训体系、岗位描述和执行标准等（有 1 项得 2 分，最高得 5 分）。	5		
	5.4 员工活动	酒店应定期举办与江南文化相关的员工团建活动、员工服务技能竞赛等（有 1 项得 2 分，最高得 5 分）。	5		
六、安全管理	6.1 食品安全	食品安全管理到位，厨房应有严格的管理制度（有制度得 3 分，无食品安全事故加 5 分）。	10		
	6.2 消防安全	酒店应有消防安全管理制度，有突发事件的应急预案，有应急演练年度实施计划并定期演练（完全符合得 5 分，基本符合得 3 分，部分符合得 2 分，无安全事故加 5 分）。	10		
	6.3 突发事件	应定期向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（完成符合得 5 分，基本符合得 3 分，不符合得 0 分）。	5		

参 考 文 献

[1] GB 50016 建筑设计防火规范
[2] GB 50189 公共建筑节能设计标准
[3] GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
[4] LB/T 007 绿色旅游饭店
[5] LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价
[6] DB33/T 326 绿色饭店
[7] DB5104/T 27 康养旅居地精品酒店建设、服务和管理规范
[8] DB41/T 1996 智慧酒店建设评价规范
[9] DB4401/T 8 旅游文化特色村建设和服务规范