

DB3204

常 州 市 地 方 标 准

DB3204/T 1018—2021

“常州礼遇”品牌饭店基本要求与评定

Basic requirements and accreditation for Changzhou Hospitality hotels

2021 - 06 - 15 发布

2021 - 07 - 15 实施

常州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020 给出的规则编制。

本文件由常州市文化广电和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：常州市文化广电和旅游局、常州市旅游协会、江苏理工学院、常州市文化创意产业联合会。

本文件主要起草人：荣凯元，张立新，胡小海，陈晓艳，薛小进，周晓明，戴光宇，李海辉，刘为民。

本文件为首次发布。

“常州礼遇”品牌饭店基本要求与评定

1 范围

本文件规定了“常州礼遇”品牌饭店的术语和定义、基本原则、等级与标志、等级评定基本要求及等级划分条件等内容。

本文件适用于常州市行政区域内创建“常州礼遇”品牌饭店的各类旅游饭店。

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，仅所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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

常州礼遇

通过一定的表现形式和服务载体，为宾客提供具有常州地方特色和人文底蕴礼节待遇的高品质旅游服务。

3.2

“常州礼遇”品牌饭店

为宾客提供“常州礼遇”特色服务的旅游饭店，依托常州深厚的人文底蕴，将常州特色礼仪、风俗、物产、美食等元素融入饭店产品的设计、生产、销售、服务等环节，为宾客提供独具常州特色的文化享受和消费体验。

4 基本要求

4.1 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。

4.2 饭店应正式开业一年以上。

4.3 合法经营，近三年内未发生重大及重大以上安全责任事故。

4.4 服务质量和管理要求应符合 GB/T 14308 的基本要求。

4.5 应具备“常州礼遇”品牌饭店创建方案，并严格按方案实施。

4.6 应具备常州地方文化内涵、文化元素、文化特色。

4.7 应能为宾客提供高品质常州特色礼节待遇，提升饭店整体服务品质。

4.8 应在饭店设计建设、经营管理与服务等环节创新常州地方文化表现形式，在全市旅游饭店中起示范引领作用。

5 等级与标志

5.1 等级

“常州礼遇”品牌饭店分为品牌示范店和品牌店两个等级。

5.2 标志

5.2.1 “常州礼遇”品牌标志（以下简称标志）由“常”字图案和“常州礼遇”中英文组成。

5.2.2 标志实行自愿申请，强制管理制度。

5.2.3 经评定的“常州礼遇”品牌饭店应授予相应的标志，并颁发证书。

5.2.4 标志牌应由市“常州礼遇”品牌饭店评定机构统一制作、核发。

5.2.5 标志有效期为两年，有下列情形之一的饭店，不得继续使用标志：

- a) 使用有效期满而不继续申请复核的；
- b) 复核不合格的；
- c) 在使用标志期间，发现与评定标准不符的；
- d) 给消费者带来较大负面影响的。

6 评定方法与程序

6.1 方法

从待客有礼、文创衍生、特色管理三个方面进行评定（见附录A），总分为200分，其中待客有礼150分，文创衍生20分，特色管理30分，创新示范附加分10分。“常州礼遇”品牌饭店示范店总分应达到180分，“常州礼遇”品牌饭店总分应达到160分。

6.2 程序

按照“申报—评定—公示—审批—公告”的程序，申报单位根据本文件自评后，向市“常州礼遇”品牌饭店评定机构提出申请，市“常州礼遇”品牌饭店评定机构组织评定、实施和管理。

附录 A
(规范性附录)
等级评分表

表A.1 等级评分表

序号	评定项目	评分说明	各 大 项 总 分	分 项 总 分	各 次 分 项 总 分	各 小 项 总 分	自 评 分	评 审 组 评 分
1	待客有礼		150					
1.1	前厅礼遇			57				
1.1.1	氛围营造				10			
1.1.1.1	前厅装修体现常州地方文化特色					5		
1.1.1.2	前厅装饰物体现常州地方文化特色	(含灯光灯饰、背景音乐、香氛等)				5		
1.1.2	欢迎礼遇				3			
	有常州地方文化特色的欢迎礼	欢迎礼遇氛围营造良好,互动体验度高				3		
1.1.3	特色茶歇				9			
1.1.3.1	前厅设置有“常州礼遇”主题茶歇区域	区域面积适宜,展陈精美				4		
1.1.3.2	能提供常州地方特色的应季茶点	茶点与常州地方文化、特产结合紧密				3		
1.1.3.3	有茶点特色介绍说明					2		
1.1.4	文化展示				15			
1.1.4.1	有常州文旅宣传资料	宣传资料类型丰富,有1种得1分,最多不超过3分				3		
1.1.4.2	有常州文创产品展示	文创产品种类丰富、展陈精美、明码标价				3		
1.1.4.3	有常州非遗特色展演活动	每开展1次活动得1分,年度最多不超过5分				5		
1.1.4.4	有常州地方文化图书资料及阅览区域	阅览区域面积适宜,图书资料类型丰富				4		
1.1.5	入住登记				12			
1.1.5.1	有常州地方文化特色的主题问候信息					2		

表 A.1 等级评分表 (续)

1.1.5.2	有“常州礼遇”明显标识的贵宾通道	通道配备地毯、灯箱、行李架, 以及“常州礼遇”的指示牌、立牌等, 让客人有尊享感, 有1种得1分, 最多不超过4分				4		
1.1.5.3	客用品、印刷品有常州元素设计或印有“常州礼遇”标识	前厅身份证封套、行李牌、账单信封等用品体现常州地方文化特色, 有1种得1分, 最多不超过2分				2		
1.1.5.4	入住或结账时能主动赠送客人具有常州地方文化特色的小礼品	礼品特色鲜明、品质较好				4		
1.1.6	有“常州礼遇”形象大使				8			
1.1.6.1	服饰特色与形象气质	服饰特色鲜明, 形象气质佳				4		
1.1.6.2	服务能力与效果	主动宣传“常州礼遇”品牌, 积极倡导文明旅游, 展示常州文化, 提供旅游咨询				4		
1.2	客房礼遇			24				
1.2.1	特色氛围				4			
1.2.1.1	客房整体装修风格体现常州地方文化特色					2		
1.2.1.2	客房装饰物与艺术品体现常州地方文化特色					2		
1.2.2	客房用品				12			
1.2.2.1	客用品能体现常州地方文化特色	房卡、卡套、拖鞋、睡衣、雨伞、洗衣袋、服务指南、价目表、牙刷牙膏、洗浴用品等体现地方文化特色设计, 有1种得1分, 最多不超过3分				3		
1.2.2.2	客房内配置有常州文旅宣传资料	有1种得1分, 最多不超过3分				3		
1.2.2.3	客房内配置有常州文化介绍图书或资料	有1种得1分, 最多不超过3分				3		
1.2.2.4	客房内有常州文创商品展示	有1种得1分, 最多不超过3分				3		
1.2.3	客房服务				8			
1.2.3.1	有常州地方文化特色的入住礼遇	欢迎信、欢迎茶水、欢迎礼物等能体现常州特色				4		

表 A.1 等级评分表 (续)

1.2.3.2	有体现常州地方文化特色的夜床服务				4		
1.3	餐饮礼遇		61				
1.3.1	特色氛围			6			
1.3.1.1	餐厅整体装修风格体现常州地方文化特色				2		
1.3.1.2	餐厅与包厢名称体现常州地方文化特色				2		
1.3.1.3	餐厅装饰物与艺术品体现常州地方文化特色				2		
1.3.2	餐具用品			10			
1.3.2.1	餐具、台布、口布、菜单、桌卡等体现常州地方文化特色	有1种得1分,最多不超过4分			4		
1.3.2.2	有常州地方文化特色的台面设计	有1种常州地方文化特色的台面设计得2分,最多不超过6分			6		
1.3.3	特色菜品	能提供常州地方文化特色的菜品与酒水饮料		25			
1.3.3.1	数量种类丰富	提供常州地方文化特色菜品或有常州文化元素的创新菜,有1道加1分,最多不超过10分			10		
1.3.3.2	菜品质量较高	根据菜品色、香、味、形、器、饰等酌情给分			10		
1.3.3.3	有特色讲解服务	根据讲解内容文化性、故事性、语言感染力等酌情给分			5		
1.3.4	主题宴席			16			
1.3.4.1	类型丰富	有1种常州地方文化主题宴席设计得2分,最多不超过8分			8		
1.3.4.2	综合效果较好	根据主题宴特色、使用频率和受欢迎程度等酌情给分			8		
1.3.5	特色展示			4			
	餐厅设有展示常州地方美食文化的区域	根据展示区域面积适宜度、展陈精美度、内容丰富度等酌情给分			4		

表 A.1 等级评分表 (续)

1.4	会议礼遇		8				
1.4.1	有常州地方文化特色的会议用品	信笺、笔、书签、席卡等体现常州地方文化特色设计,有1个得1分,最多不超过4分		4			
1.4.2	有常州特色会议主题茶歇	根据展陈精美度,茶品种类、知识传递等酌情给分		4			
2	文创衍生		20				
2.1	文创研发		14				
2.1.1	有自主研发或合作研发的常州地方文化特色文创商品	有自主研发、联合研发或跨界整合的文创商品,有1种得2分,最多不超过10分		10			
2.1.2	有常州地方文化特色的参与式体验活动	有1个得2分,最多不超过4分		4			
2.2	文创品质		6				
2.2.1	品质较高			3			
2.2.2	社会认可度好	获得相关奖项或得到省级以上媒体报导		3			
3	特色管理		30				
3.1	品牌创建		14				
3.1.1	有“常州礼遇”品牌饭店创建方案	方案系统完整、可操作性强、特色鲜明		3			
3.1.2	有“常州礼遇”品牌饭店创建工作总结	总结能反映工作思路、过程和体会感悟		3			
3.1.3	媒体宣传	“常州礼遇”服务得到国家、省、市级新闻媒体宣传报道分别得8分、6分、4分		8			
3.2	文化宣传		8				
	能有效利用各种渠道宣传常州地方文化	能在宣传页、网络端、微信端等线上、线下渠道宣传常州地方文化,有1处得2分		8			
3.3	员工管理		8				
3.3.1	组织员工开展常态化的常州地方文化培训	根据培训材料的丰富性、培训讲师的专业性、培训频度等酌情给分		3			

表 A.1 等级评分表（续）

3.3.2	举办与常州地方文化相关的员工活动	年度内饭店举办的与地方文化相关的员工活动，有1个得1分，最多不超过3分			3			
3.3.3	饭店员工服饰装饰能体现常州地方文化特色				2			
4	创新示范（附加项目）		10					
4.1	饭店在“常州礼遇”品牌创建中的创新做法	经评审组认可，酌情给分		10				
总分								