

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4776—2024

休闲度假饭店基本要求

Basic requirement for leisure resort

2024-05-16 发布

2024-06-16 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

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 总体要求1

5 环境与建筑设计要求2

 5.1 地理位置与环境2

 5.2 休闲度假饭店设计2

 5.3 休闲度假氛围2

6 服务与活动要求2

 6.1 休闲度假服务2

 6.2 休闲度假特色活动2

7 设施设备要求3

 7.1 公共区域及前厅设施3

 7.2 住宿设施3

 7.3 餐饮设施3

 7.4 休闲娱乐设施3

8 运营管理要求4

 8.1 制度建设4

 8.2 组织保障4

 8.3 安全管理4

 8.4 卫生要求4

 8.5 绿色环保4

 8.6 营销活动5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省文化和旅游厅提出。

本文件由江苏省文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：南京旅游职业学院、江苏省文化和旅游厅。

本文件主要起草人：苏炜、马健、黄桦、夏雯婷、郭伟建、姜华、李微微、杜艳亭、霍立。

引 言

休闲度假旅游是旅游业的重要组成部分。近年来,休闲度假旅游蓬勃发展,不同规模、不同档次、不同风格的休闲度假饭店给游客提供了更多的食宿选择和休闲体验。

为了推进江苏省文旅高质量发展和休闲度假旅游住宿业的转型升级,以更好地满足休闲度假游客多样化的住宿和体验需求,特制定本文件,旨在建立休闲度假饭店准则,规范休闲度假饭店运营,丰富休闲度假饭店功能,促进精品休闲度假饭店建设。

休闲度假饭店基本要求

1 范围

本文件规定了休闲度假饭店的总体要求、环境与建筑设计要求、服务与活动要求、设施设备要求及运营管理要求。

本文件适用于正式营业的休闲度假饭店。

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 5749—2022 生活饮用水卫生标准
- GB/T 14308—2023 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 18883—2022 室内空气质量标准
- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分:总则
- GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分:住宿场所
- GB 37489.4 公共场所设计卫生规范 第4部分:沐浴场所

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

休闲度假饭店 **leisure resort**

以间(套)夜为单位出租客房,以提供住宿、休闲服务为主的住宿设施,要求在饭店设计和设施配置上有浓厚的度假氛围,同时提供娱乐、会议、商务等服务。

4 总体要求

- 4.1 应符合 GB/T 14308—2023 中 5.1~5.4、第6章和第7章的要求。
- 4.2 可达性良好,与机场、火车站、汽车站或高速公路有便捷的连接。
- 4.3 设施应品质优良,规模应满足休闲度假接待需求。
- 4.4 应市场知名度、品牌美誉度和游客满意度高。

5 环境与建筑设计要求

5.1 地理位置与环境

饭店周边及自身具有良好的自然或人文景观环境,饭店位于或临近旅游景区或度假区。

5.2 休闲度假饭店设计

5.2.1 建筑物的外形、高度与当地自然环境、民俗文化融为一体。

5.2.2 设计应融入当地自然或人文景观特色,依据饭店所在区域的地形地貌、气候条件、资源禀赋、生态环境、风土人情及当地城市规划要求进行整体规划设计。

5.2.3 建筑整体功能布局合理,应对色彩、灯光、音乐和气味的使用进行特殊设计。

5.2.4 室内应有绿色景观设计,室外有一定的绿化和景观。

5.2.5 功能区域设计合理,公共区域与住宿区域、餐饮区域以及其他区域之间能够良好地衔接。

5.2.6 从室外环境到室内布局的材料设备选择,应遵循生态和可持续发展的原则。

5.2.7 空间设计应适应不同休闲活动的空间需求,具备灵活性和可变性。

5.3 休闲度假氛围

5.3.1 应依据当地自然环境和民俗文化对色彩、灯光、音乐和香氛进行选择和使用,并提供宜人的室内温度。

5.3.2 内外环境和硬件建设保持整体风格统一,装修装饰具有主题文化或地方特色。

5.3.3 应结合当地人文习俗,针对性训练员工的操作技能、业务知识和服务素养。

5.3.4 员工服饰设计宜依据饭店主题文化、饭店所依附的自然风光或文化景观的特点,符合工装基本要求,并衬托度假氛围,颜色应与室内设计的主色调契合。

6 服务与活动要求

6.1 休闲度假服务

6.1.1 以游客的休闲度假体验为导向,制定服务标准,完善服务设施,优化服务流程,提高产品品质。

6.1.2 服务设计中融入当地文化和品牌文化特色。

6.1.3 宜提供服务项目宣传品、客房价格信息和饭店附近旅游、文化娱乐信息。

6.1.4 宜提供体现地方文化的欢迎礼品、饮品或欢迎仪式。

6.1.5 宜提供周边旅游度假资源的问询及简单的导览服务。

6.1.6 应提供餐饮服务,餐点及菜肴中应体现本地特色,且应当适当延长早餐用餐时段,提供 18 h 及以上客房送餐服务。

6.1.7 餐厅可为用餐游客介绍本店精品菜肴及当地名点名菜。

6.1.8 可根据游客的实际需求适时提供特色化的夜床服务,并提供富有本地文化特色的夜床礼品。

6.1.9 宜提供自助洗衣及专业第三方便捷洗衣服务。

6.2 休闲度假特色活动

6.2.1 应类型丰富,宜在休闲度假活动中融入当地文化传统或风土人情特色。

6.2.2 宜提供具有地方文化特色的室内或室外表演项目。

- 6.2.3 宜提供休闲度假活动中提供所需工具和器材的租赁服务。
- 6.2.4 休闲度假活动宜根据时令和季节特色有所变化与更新。收费的活动应明码标价,活动规则、设施状况、注意事项、活动风险等应明确告知。
- 6.2.5 应为运动、康养、文化体验等专业性强的活动配备具有专业技能的救援、教练、辅导、解说人员。
- 6.2.6 宜提供当地特产、文创手工、特色菜品、家居用品等购物体验,且质量良好,价格合理,明码标价。

7 设施设备要求

7.1 公共区域及前厅设施

- 7.1.1 应符合 GB/T 14308—2023 附录 A 中三星级旅游饭店公共区域及前厅设施要求。
- 7.1.2 内部道路具有明确的标识,线路流向科学安全,迂回转弯避让合理。
- 7.1.3 停车场应配备一定数量的充电桩,为客人提供 24 h 充电服务。
- 7.1.4 场地条件许可的饭店宜预留一定数量的房车营地,并提供相关服务。
- 7.1.5 若采用分布式建筑,建筑物之间步行距离过远时应配备一定数量的观光接驳车辆。
- 7.1.6 可为游客提供接送或接驳服务。
- 7.1.7 应合理设置游客休息区域。
- 7.1.8 应设有行李寄存区域,配有专用行李车。

7.2 住宿设施

- 7.2.1 住宿设施舒适度较高,应符合 GB/T 14308—2023 附录 A 中三星级旅游饭店住宿设施要求。
- 7.2.2 住宿设施应满足休闲度假需求,宜设有家庭房、亲子房、景观房、主题房等度假型房型,并提供相应的服务用品。
- 7.2.3 客房设计宜与自然环境相协调,并能与文化深度融合,能够通过户外环境、室内装饰、家具用品等能营造地方文化氛围。
- 7.2.4 客房内灯具开关位置合理,设有灯光总控开关,各开关标志清晰,方便使用。
- 7.2.5 客房内有烟感报警器、防烟面具及应急电筒。
- 7.2.6 客房内宜配备富有当地休闲度假元素的文印品。

7.3 餐饮设施

- 7.3.1 应符合 GB/T 14308—2023 附录 A 中三星级旅游饭店餐饮设施要求。
- 7.3.2 应配有一个以上正餐厅,能提供中式正餐、本地特色早餐、其他风味餐服务,能满足具有特殊饮食习惯人群的用餐需求。
- 7.3.3 宜配有酒吧或茶吧等休闲餐饮设施,可提供酒水及软饮服务。
- 7.3.4 餐厅应提供具有地方特色的菜品菜系和食材。
- 7.3.5 餐厅可提供用于表演活动的场地。
- 7.3.6 餐厅菜单设计宜有创意,可体现当地美食文化特色。

7.4 休闲娱乐设施

- 7.4.1 宜提供类型丰富、质量优良的户外及室内休闲活动设施,户外与室内设施应互为补充,满足不同时间、不同人群的多方面休闲需求。
- 7.4.2 休闲娱乐设施总体规模应与需求相匹配。

7.4.3 休息娱乐设施的设置应与周边区域的旅游资源相衔接。

7.4.4 可为老年人、儿童、残障人等特殊人群提供相应的休闲娱乐设施。

7.4.5 休闲娱乐设施应符合 GB/T 16767 的相关安全要求,有安全使用说明及注意事项。

8 运营管理要求

8.1 制度建设

8.1.1 应具有完整的管理体系,各部门有明确的规章制度。

8.1.2 管理制度规程应与休闲度假功能定位和市场定位相一致。

8.1.3 各岗位应具有明确的、包含休闲度假饭店特色的服务标准并适时更新。

8.1.4 应具备服务质量控制体系,通过内外部质检结合的方式提升服务质量。

8.2 组织保障

8.2.1 应具有合理的组织架构和专业管理团队。

8.2.2 应具有人员编制和岗位要求说明。

8.2.3 宜定期开展针对性员工培训,使员工知晓本岗位工作要求,并根据休闲度假活动制定专项培训计划。

8.3 安全管理

8.3.1 食品加工过程应符合当地食品安全法规的要求。

8.3.2 所有涉险区域如高温区、深水区、娱乐活动区等应配备相关警示标志和安全防护设施。

8.3.3 应具有健全的安全生产管理制度和明确的安全责任人。

8.3.4 应有突发事件(包括火灾、自然灾害、饭店建筑物和设备设施事故、食品及公共卫生事件、社会治安事件、公关和舆情危机等)处置的应急预案,并定期演练。

8.4 卫生要求

8.4.1 整体环境整洁卫生,应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1、GB 37489.2 和 GB 37489.4 的相关卫生要求。

8.4.2 厨房油烟排放应符合 GB 18483 的要求。

8.4.3 空气质量应符合 GB/T 18883—2022 的要求。

8.4.4 饮用水应符合 GB 5749—2022 的要求。

8.4.5 食品采购、运输、存储、加工应符合 GB/T 27306 的要求。

8.4.6 宜具有室内外环境卫生制度和明确的卫生负责人。

8.5 绿色环保

8.5.1 宜倡导低碳节能的理念,具有节能减排措施。

8.5.2 宜倡导顾客绿色消费,具有文明旅游、避免浪费的相关提示。

8.5.3 宜配置有效的污水处理和排放系统。

8.5.4 应具备独立的垃圾房以及垃圾分类配套设施。

8.6 营销活动

- 8.6.1 应以休闲度假体验为经营特色,具有一定的特色细分市场影响力。
 - 8.6.2 休闲度假产品可与饭店内部资源及周边休闲度假资源进行产品组合。
 - 8.6.3 可借助新媒体等渠道开展市场营销工作,根据休闲度假饭店的客群市场进行精准营销。
-