

在我国，星级饭店设计与星级评定之间始终存在一道鸿沟，导致许多问题的堆积。有些工程即便竣工开业也难免整改，浪费了大量的财力、物力与时间。

各种惨痛的教训促使我们去整体思考，去下工夫整合资源、规避风险。看似没有关联的饭店设计与星级评定，其实相互贯穿始终。对评定结果的思考是饭店投资、策划、执行、管理、设计、经营团队的中心任务，许多问题只要专业的饭店设计团队加上经验丰富的星评专家组合就可以迎刃而解。

本书围绕星级饭店的设计与评定探索了大量的方法。

首次揭秘星级饭店设计与评定的流程与结论

星级饭店 设计与评定

Design And Evaluation Of Star-Rated Hotel

安勇 张正祥 李湘军◇ 编著



CTS
湖南科学技术出版社

首次揭秘星级饭店设计与评定的流程与结论

星级饭店 设计与评定

Design And Evaluation Of Star-Rated Hotel

安勇 张正祥 李湘军 ◇ 编著



CBSK 湖南科学技术出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

星级饭店设计与评定 / 安勇, 张正祥, 李湘军编著.

— 长沙 : 湖南科学技术出版社, 2013. 5

ISBN 978-7-5357-7575-7

I. ①星… II. ①安… ②张… ③李… III. ①饭店—建筑设计 IV. ①TU247.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 045115 号

星级饭店设计与评定

编 著: 安 勇 张正祥 李湘军

责任编辑: 缪峥嵘

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系: 本社直销科 0731—84375808

印 刷: 长沙超峰印刷有限公司

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 宁乡县金洲新区泉洲北路 100 号

邮 编: 410600

出版日期: 2013 年 5 月第 1 版第 1 次

开 本: 889mm×1194mm 1/16

印 张: 19.25

字 数: 356000

书 号: ISBN 978-7-5357-7575-7

定 价: 168.00 元

(版权所有 · 翻印必究)

序 言

星级旅游饭店是中国特色市场的产物，是涉及诸多专业环节的系统工程。

在我国，星级饭店设计与星级评定之间始终存在一道鸿沟，长期以来，投资人、策划人、管理者与设计师以及星评专家之间缺乏沟通，导致许多问题的出现，有些工程即便竣工开业也难免整改，不断折腾，浪费了大量的财力、物力与时间。各种惨痛的教训促使我们去整体思考，去下工夫整合资源，规避风险。看似没有关联的饭店设计与星级评定，其实相互贯穿始终。对评定结果的思考是饭店投资、策划、执行、管理、设计、经营团队的中心任务，许多问题只要专业的饭店设计师、设计团队加上经验丰富的星评专家的组合就可以迎刃而解。本书围绕星级饭店的设计与评定探索了大量的方法。

我们在长期的饭店设计工作中积累了一定的理论与实践经验，我们团队中既有设计师又有星评专家，大量真实的案例就是我们合作的产物。本书尝试从实践的角度来探讨饭店设计与评定，力求给读者系统全面的知识。本书共分4章：饭店星级评定、星级饭店的策划、星级饭店设计、星级饭店的主题设计。既有对最新版《星评标准》的核心解读，也有对星级饭店的前期策划分析与设计流程、设计重点的关键把控；既是星级饭店设计管理与饭店经营的对接，更是从星评角度对设计的反思。本书探索性地提出“主题饭店”的概念，从星评角度扩展设计的广度与深度，呼吁“个性特色”与“文化内涵”的新突破。

本书的特点有3个：一是将看似不连贯的星级饭店前期的设计、策划与后期的星级饭店评定联为一体来思考，把最初的出发点与最终的目标融为一体，但又不仅仅是按图索骥、依葫芦画瓢，而是寻找其间的创意空间，发挥策划与设计创作的想象空间。二是重点突出，案例丰富。既有公共区域“面脸部位”的大堂与星级饭店基本组成单位的客房部分的详述，又有诸如办公、厨房等后勤区域的描述，全面系统地反映了作者对星级饭店设计与《星评标准》的理解与把握。三是具有突破性，在设计与评定之间寻找新的突破口，使星级饭店设计更加多样化，既能较好地避免违规的可能，又符合饭店个性发展的趋势。

本书在编著过程中，我们整理了大量国内外优秀的饭店案例，得到了许多专家学者的指导，很多星级饭店无私提供了具有价值的典型案例，在此一并衷心感谢！因作者水平有限，书中难免存在疏漏与不足，敬请各位专家与广大读者指正。

祝愿中国的星级旅游饭店事业更加兴旺！

序 言

第 1 章 饭店星级评定

第一节 饭店星级标准的发展历程

第二节 饭店星级评定的意义

第三节 饭店星级评定程序

第四节 最新版《星评标准》核心精神解读

一、2010版《星评标准》强调的内容

二、2010版《星评标准》对饭店各区域的功能做的关键性引导

001

001

002

005

006

007

009

第 2 章 星级饭店的策划

第一节 前期策划

一、饭店市场分析

二、饭店产品定位

第二节 设计分析

一、规模分析

二、空间及面积分析

三、功能区域划分

四、流线分析

五、设施配置分析

025

025

025

028

044

044

047

051

051

052

第 3 章 星级饭店设计

第一节 设计的价值

第二节 设计流程

第三节 星级饭店的设计重点

一、前厅部分

053

053

062

071

071

	二、客房部分	084
	三、餐饮部分	105
	四、特色设施	131
第四节	星级饭店陈设设计	149
	一、室内陈设艺术设计在星级饭店设计中的地位和作用	149
	二、陈设艺术设计的分类	154
	三、星级饭店中陈设艺术设计的原则与运用	163
第五节	从星评角度反思设计	178
	一、从2010版《星评标准》看高星级饭店的设计	178
	二、五星级饭店设计中的错误和“顶格”设计	226
	三、高科技、高环保——饭店设计的趋势	227

第 4 章	星级饭店的主题设计	229
第一节	主题设计的意义	229
第二节	设计主题的研究	232
第三节	设计主题的塑造	249

附 录		
	旅游饭店星级的划分与评定 (GB/T14308—2010)	258

参考文献		299
------	--	-----

后 记		300
-----	--	-----

第1章 饭店星级评定

第一节 饭店星级标准的发展历程

《旅游饭店星级的划分与评定》(以下简称《星评标准》)由国家旅游局于1987年提出,先是作为行业标准在旅游系统内推行,取得了一定的实践经验,并获得了较好的反响。后来,又于1993年进行了修改,正式上升为国家标准。随着我国饭店行业规模的不断扩大、功能类型的不断发展变化,星评的标准也随之提高,《星评标准》分别于1997年、2003年、2010年再次进行修改,目前最新标准为2010版《星评标准》,并于2011年1月1日开始正式执行。

我国现代旅游饭店的发展历史不长,从改革开放后才逐步壮大,当时的旅游饭店尚未形成自己的品牌,国家旅游局适时推出的《星评标准》就成为划定旅游饭店软硬件水平的硬性指标。自《旅游饭店星级的划分与评定》推行以来,经过20多年的发展,《星评标准》对于提升饭店标准化建设和服务质量发挥了重要的作用。“星级服务,星级享受”已经成为服务部门和窗口行业的标准宣传口号。对比我国其他的服务性标准,饭店

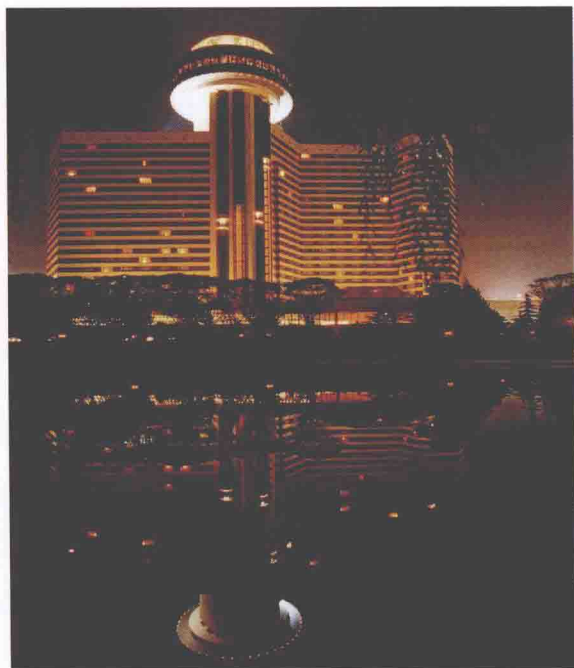


图1-1-1 北京昆仑饭店(左)

我国第一家由中国人自己设计建造和管理的五星级饭店。



图1-1-2 广州白天鹅宾馆(右)

中国内地第一家五星级大饭店。

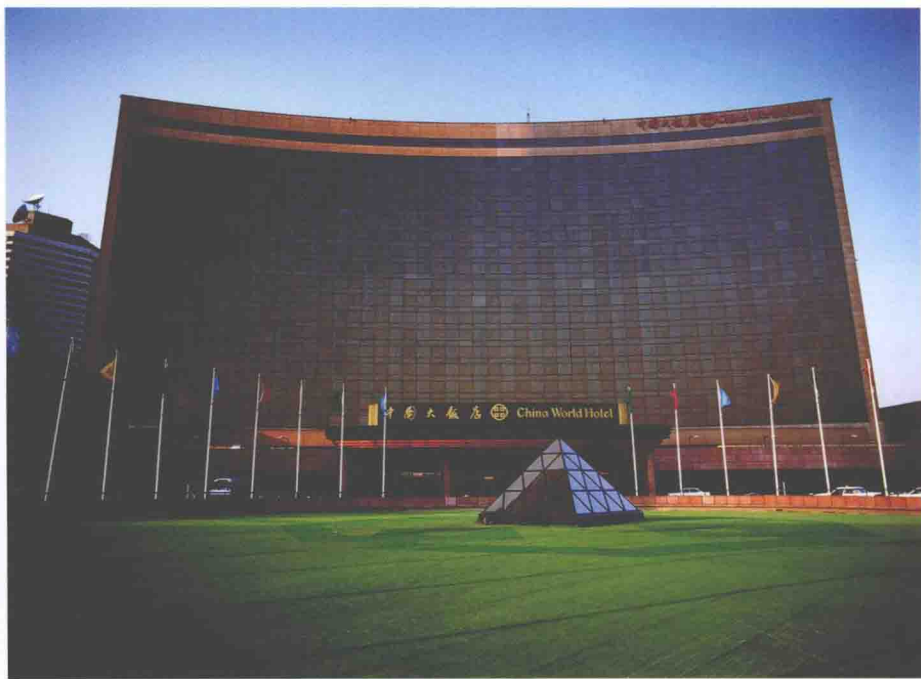


图1-1-3 北京中国大饭店

中国第一批白金五星级饭店之一，接待过几十位国家元首和政府首脑，有“第二国宾馆”之称。

星级标准是影响力最大的一个。截至2010年底，全国共有星级饭店13991家，其中五星级饭店595家、四星级饭店2219家、三星级饭店6268家、二星级饭店4612家、一星级饭店297家。（图1-1-1~图1-1-3）

本书针对星级评定和设计中经常遇到的主要问题，紧密结合2010版《星评标准》的核心要求进行阐述和研究，希望能对有志于投资和设计高星级饭店的人士提供有益的启示。

第二节 饭店星级评定的意义

1. 星级评定推动饭店业的规范化发展

星级的实质就是标准，星级评定的意义就是标准化，我国的现代旅游饭店业是随着改革开放而起步的。20多年来，在星级标准的引导下进行建设和经营的星级饭店已经成为中国旅游饭店市场上的主体。《星评标准》规范了饭店业的经营与管理，确保饭店产品和服务的质量，形成了饭店业规范化发展的局面，为今天中国饭店业持续向前发展奠定了基础。

星级评定是中国特色的产物，有的国家的饭店也存在“星级”，他们是用“花”的多少来衡量档次的，他们的标准没有我国这么细致，要求也没有这么规范。中国的饭店星级标准在世界范围内处于前列，受到国际的认可。世界标准化委员会也认为中国的饭店星级标准在世界上开创了一个新的局面。外国客人来到中国选择饭店时首先询问星级饭店，因为星级代表着它的设备、价格、服务和产品的质量 and 档次。星级饭店的崛起，甚至成为各地的标志性建筑，成为引领消费的风向标和当地政治、经济、文化活动的场所。（图1-2-1~图1-2-3）

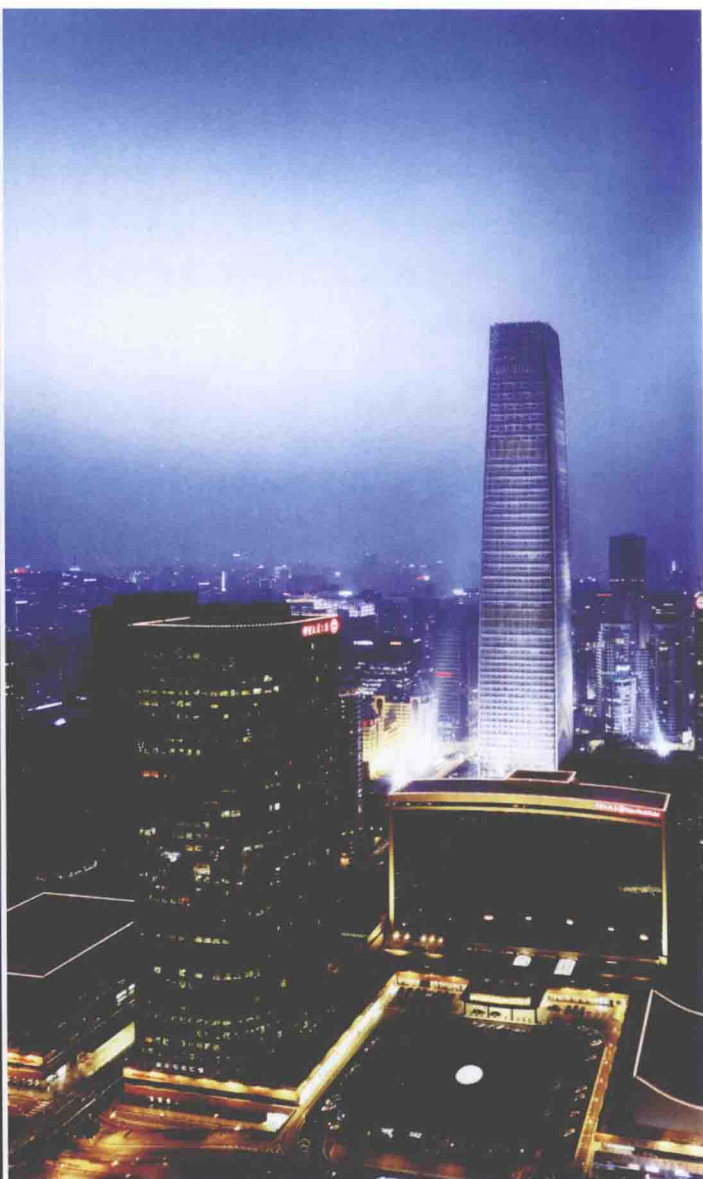


图1-2-1 上海金茂君悦大酒店(左上)

世界上最高的饭店坐落于金茂大厦的第53~87层。

图1-2-2 北京国贸酒店 (左下)

图1-2-3 北京国贸酒店 (右)

位于北京中央商务区的核心地带，有81层，高达330m，是北京的城市新地标。

2. 星级评定引导饭店专业化发展

饭店行业成熟的重要标志是市场细分和专业化。饭店行业经过长期的正确培育，尤其是不断引进国际先进经验、借鉴国际惯例，使得现在饭店分工体系已经基本形成。

随着星级饭店体系的建立，即便是在同一个城市也形成了专业分工体系，即高星级饭店占据了高端市场，中低星级饭店占据着中低端市场。这些饭店市场定位清晰、目标

明确,形成独特的核心竞争力,成为整个专业市场的中坚力量。《星评标准》甚至要求饭店总经理必须取得专业认证,鼓励专业化管理,从而明确饭店管理与服务的专业性。

3. 星级评定鼓励饭店个性化发展

随着城市经济的增长和人民生活水平的提高,饭店市场出现了多元化发展,提供了特色化产品和个性化服务,市场定位的差异化在统一的饭店《星评标准》框架内产生了具有不同内涵的星级饭店,如度假型饭店、商务型饭店等不同的类型,推动了中国饭店业的个性化发展。

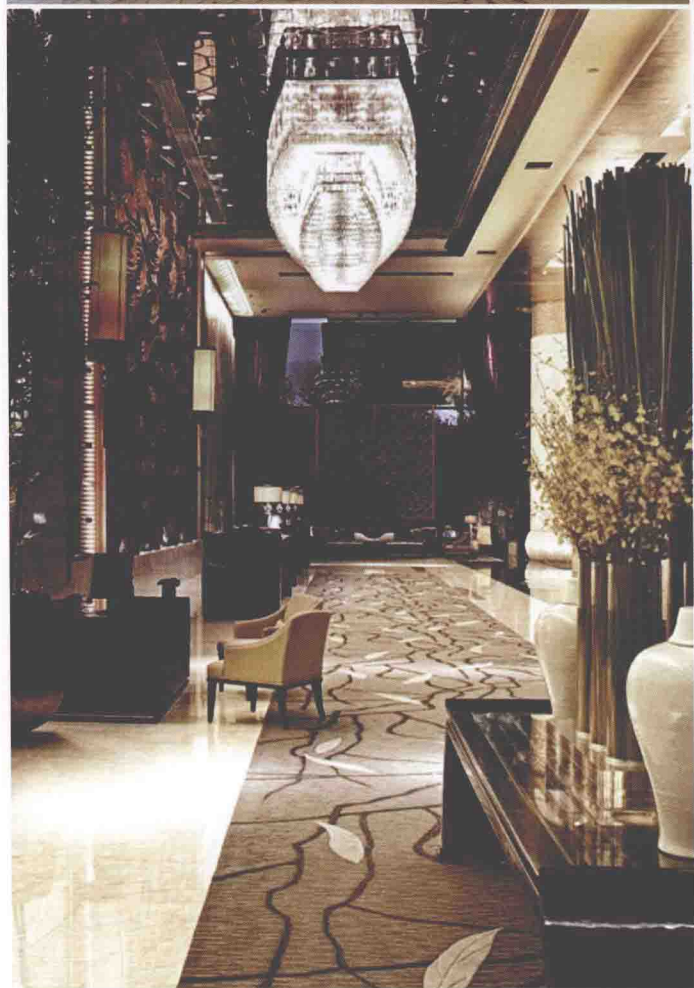


图1-2-4 北京希尔顿逸林酒店大堂接待处(左上)

北京希尔顿逸林酒店是亚洲首家原创艺术品酒店,拥有享誉全球的热巧克力香脆曲奇。

图1-2-5 北京万达索菲特大酒店(左下)

酒店设施奢华,是法国索菲特品牌在亚太地区的旗帜酒店。酒店被第四届中国酒店星光奖评为“中国最佳顶级奢华酒店”。

图1-2-6 成都世纪城洲际酒店大堂(右)

具有浓郁中式韵味的装修。

图1-2-7 澳门万利酒店大堂

酒店荣获福布斯旅游指南五星奖，让客人感受澳门醉人的异国情调。

首先，《星评标准》涵盖内容全面，层次梯级很广。每个检查项目均有从低到高的分类标准，每个分类标准只是基础条件，存在个性化的选择空间与巨大的个性发挥空间，比如强化休闲理念、会展服务、旅游团队、产权式经营模式等。其次，《星评标准》对不同地域、不同文化背景的解读是宽容的，很多项目的标准定义是宽泛的，明确鼓励特色化。比如在星级饭店标准中的一些关键词：如“舒适度、艺术感、专业性、氛围、装饰性”等，都是对空间感受的描述，并不限定设计手法与表现效果，这种解读就是对个性化发展的褒扬。（图1-2-4~图1-2-7）



第三节 饭店星级评定程序

饭店星级评定程序简单地理解就是饭店在正式营业一年后，可以根据自身的档次向星级评定委员会(设各级旅游局，简称星评委)提出评星申请，以五星级评定为例，程序可分为两大步骤：

第1步骤

(1) 申请 申请评定五星级的饭店应在对照《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308—2010)和充分准备的基础上，按属地原则向地区(市)星评委和省级评委逐级递交星级申请材料。申请材料包括：饭店星级申请报告、自查打分表、消防验收合格证(复印件)、卫生许可证(复印件)、工商营业执照(复印件)、饭店装修设计说明等。

(2) 推荐 省级星评委收到饭店申请材料后，严格按照GB/T14308—2010的要求，在1个月内对申报饭店进行星评工作指导。对符合申报要求的饭店，以省级星级评定委员会的名义向全国星级评定委员会递交推荐报告。

(3) 审查与公示 全国星评委在接到省级星评委推荐报告和饭店星级申请材料后，应在1个月内完成审定申请资格、核定申请报告等工作，并对通过资格审查的饭店，在中国旅游网和中国旅游饭店业协会网站上同时公示(对未通过资格审查的饭店，全国星评委应下发正式文件通知省级星评委)。

通过网上公示后进入第2步骤

- (1) 宾客满意度调查。
- (2) 国家级星评委检查。
- (3) 审核 全国星评委对申请五星级的饭店各方面的情况进行评审。
- (4) 批复 全国星评委做出批准其为五星级旅游饭店的批复。

附：《饭店星级申请报告》(标准范文)

XXXX旅游星级饭店评定委员会：

根据中华人民共和国国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308—2010)，本饭店申请评定为X星级饭店。

本饭店保证遵守下列原则：

- (1) 填写申请表的各项内容和数据，并对其真实性负责。
- (2) 同意按照旅游星级饭店评定机构的评审决定，确定或调整本饭店的星级；如有异议，将逐级提交至全国旅游星级饭店评定机构裁决。

本报告请逐级转交至对星级饭店有评定权限的星级评定机构。

特此报告。

附：XXXX饭店基本情况

饭店法人盖章：

饭店法人代表签字：

签章日期：

省级旅游星级饭店评定委员会(简称：省级星评委)组织实施本省四星级饭店的星级评定和复核工作，其程序比五星级饭店评定减少了向国家星评委的推荐、网上公示、国家级星评委检查等环节。

各级星评委都有规范的工作程序和工作要求。

第四节 最新版《星评标准》核心精神解读

《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308—2010)已于2011年1月1日起正式实施，在强调饭店管理的专业性、整体氛围的协调性、产品的舒适性等方面，是对2003版《星评标准》的完善与补充。7年来我国饭店行业有了新的发展和变化，主要表现在如下方面：

(1) 业态发展日益多元化 如经济型饭店、商务型饭店快速发展，专业的会议型饭店已在很多大中型城市中出现，度假型饭店在增多，这些都要求《星评标准》具有更强的适应性和引导性。

(2) 星级饭店的质量呈现出地区差异性 《星评标准》虽然是全国统一标准，但由于执

行机构多（省级、地级市均设有星评委），2003版《星评标准》有些条款操作性又不强，造成同一星级饭店，在不同城市、不同地区之间其服务质量有较大差距。这就影响了《星评标准》的严肃性、美誉度和消费者对它的认知度。如再不采取措施缩小这些差距，《星评标准》的推广就会越来越困难。

（3）星级饭店总体结构不合理 近几年来，高星级（四星级、五星级）饭店增长快，低星级饭店增长慢，大多数中低档次的星级饭店缺乏投入，陷入低价恶性竞争，在消费者中的认知度持续下降。

“两型社会”、绿色环保、节能减排是当今社会发展的大趋势。2010版《星评标准》在这方面得到了加强。同时，各类突发事件的增多也对星级饭店的应急管理提出了更高的要求，以上这些内容都在2010版《星评标准》中得到了体现和加强。

我们可以从以下内容来理解2010版《星评标准》。

一、2010版《星评标准》强调的内容

1. 强调必备项目

（必备项目内容见《星评标准》附录A），强调必备项目“不能走样”，必备项目要求的内容不能打折扣、不能变通，必须完整、准确地配备齐全。如同DNA在复制过程中不允许出现任何差错一样。

强调必备项目“一条否决”：如果说2003版《星评标准》只要硬件分数达标，必备项目缺少1~2项可以通融的话。2010版《星评标准》则不允许缺项，1项欠缺则不再往下进行星级评定。

2. 强调核心产品

饭店无论档次高低，是否评定星级，客房永远是核心产品。在2010版《星评标准》中，五星级饭店达标的最低分为420分，而客房部分（包括卫生间）就有191分，加上行政楼层14分，共计205分，占420分的48.8%，由此可见客房的重要性。

3. 强调高星级饭店的品质要“神形兼备”

高星级饭店（四星级、五星级）定位为完全服务型饭店。除客房、餐饮必须是高品质外，其他配套项目，如宴会厅、会议室、健身中心等也要做到品质高、“神形兼备”。设施设备有没有是“形”，品质高低、效果好坏是“神”。比如棉织品、布草等物品，不但要配备齐全，而且要工艺讲究、柔软舒适。换句话讲：有，就一定要好。

4. 强调绿色环保

在《星评标准》中，节能措施和环境管理设置了14分。很多地方的星评委在对饭店进行星级评定时，同时进行《绿色旅游饭店》的评定。本书在此针对中华人民共和国旅游行业标准（LB/T007—2006）《绿色旅游饭店》做个简要介绍，以供读者参考。

（1）绿色旅游饭店（Green Hotel）是以可持续发展为理念，坚持清洁生产、倡导绿色消费、保护生态环境和合理使用资源的饭店。绿色旅游饭店分金叶级和银叶级两个

等级。

(2) 绿色消费 (Green Consumption) 指人们在购买物品和消费时, 关注商品在生产、使用和废弃后对环境的影响问题, 并在消费过程中关注环境保护的问题。

(3) 绿色客房 (Green Room) 指无建筑、装修、噪声污染, 室内环境符合人体健康要求的客房; 客房内所有物品、用具及对它们的使用都符合环保要求。

(4) 绿色食品 (Green Food) 指遵循可持续发展原则, 按照特定的生产方式, 经专门机构评定, 许可使用绿色食品标志商标的无污染的安全、优质、营养类食品。

(5) 有机食品 (Organic Food) 是指根据有机农业和有机食品生产、加工标准而生产出来的, 经有机食品颁证组织颁发证书的食品。

(6) 绿色照明 (Green Lighting) 是安全、高效、紧凑型的以节电、保护环境为原则而设计的科学、有益健康的照明器具。

(7) 绿色设计 (Green Design) 是指在设计阶段就将环境因素和预防污染的措施纳入产品设计之中, 将环境性能作为产品的设计目标和出发点, 力求使产品对环境的影响最小。在饭店设计中表现为饭店在建筑设计、室内设计和设施配置等方面充分考虑能源节约和生态环境保护, 采用先进的技术和材料, 使饭店符合绿色旅游饭店的相应标准。绿色设计包括环境、建筑、新能源以及节水等设计

环境设计

- ①饭店设计中有保护当地自然景观和生物多样性的设计。
- ②饭店建设未造成当地植被、水系及生态的破坏。

建筑设计

- ①饭店设计充分考虑自然采光的设计与运用。
- ②设计中考虑隔热、保温材料的设计与运用。
- ③饭店门窗和隔墙有减少噪音的设计。
- ④采用新型墙体材料和环保装饰材料。

新能源的设计与运用

饭店在设计时能够根据当地实际情况, 实现太阳能、生物质能、风能和地热等新能源及可再生能源的利用。

节水设计和其他

- ①采用冷热电联供、集中供热等能源梯级利用技术。
- ②饭店设计中有雨水收集利用系统。
- ③饭店卫生间采用节水型座便器。
- ④饭店有中水系统设计。

⑤饭店有减少污染排放的设计。

(8) 绿色服务 (Green Service) 是指在服务过程中使用环保型的设施、设备、用具, 并倡导绿色消费的服务。

基本原则

①减量化原则

饭店在不影响产品及服务质量的前提下, 尽量用较少的原料和能源投入。通过较小产品体积、减轻产品重量、简化产品包装, 以达到降低成本、减少垃圾的目的, 从而实现既定的经济效益和环境效益目标。

②再使用原则

在确保不降低饭店的设施和服务的标准的前提下, 物品要尽可能地变一次性使用为多次使用或调剂使用, 不要轻易丢弃, 减少一次性用品的使用范围和用量。

③再循环原则

物品在使用后回收处理, 成为可利用的再生资源。为节约资源、减少污染, 饭店使用无污染的物品或再生物品, 作为某些物品的替代。

5. 强调了应急管理

对突发事件(包括火灾、自然灾害、公共卫生、伤亡事件、社会治安事件等)应有处置的应急预案, 有年度实施计划, 并定期演练。这一条是作为必备项目设置的, 不单对四星级、五星级饭店有这方面的要求, 对一星级、二星级、三星级饭店也要求有处置突发事件的应急预案。

6. 强调了软件的可量性

将2003版《星评标准》中的设施设备维护保养、清洁卫生、服务质量3个打分表的内容, 统一整合为“饭店运营质量评价表”(见2010版《星评标准》中附录C), 并增强了可操作性。

二、2010 版《星评标准》对饭店各区域的功能做的关键性引导

1. 客房区域

关键词是“舒适”。客房舒适度设置了35分, 比2003版《星评标准》大幅度提高。在客房191分中占18.3%, 客房舒适度涉及: 布草(床单、毛巾、浴巾等)、床垫(硬度适中)、温度、湿度、隔音效果、窗帘设计与遮光、照明效果、开关插座方便使用、艺术品和装饰品搭配协调、电视和背景音乐音画品质良好共10个方面。这10个方面直接、间接都同装修设计有着密不可分的关系。(图1-4-1~图1-4-10)



图1-4-1 南岳共和酒店

令人感到便捷与浪漫的客房。



图1-4-2 成都世纪城洲际酒店

舒适奢华的开敞式卫生间。

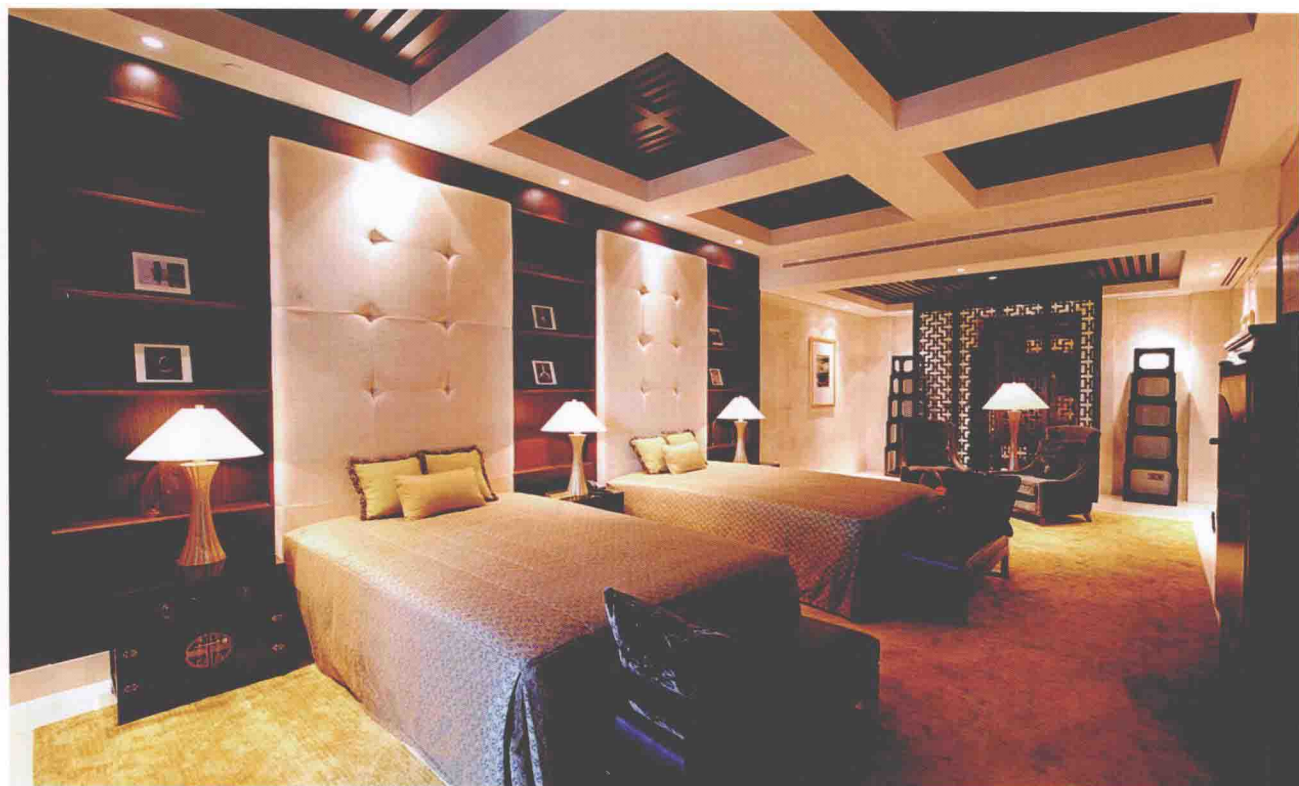


图1-4-3 迪拜莱佛士酒店亚洲皇家套房



图1-4-4 迪拜莱佛士酒店亚洲皇家套房

以中国元素为设计语言，高贵典雅。