

DB44

广东省地方标准

DB 44/ XXXXX—XXXX

乡村旅游 民宿服务规范

征求意见稿

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

广东省市场监督管理局 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 基本要求..... 2

 4.1 民宿选址..... 2

 4.2 民宿建筑..... 2

 4.3 民宿经营..... 2

5 服务设施..... 2

 5.1 总体要求..... 2

 5.2 公共活动区域..... 3

 5.3 客房..... 3

 5.4 餐饮服务区域..... 3

6 环境卫生..... 3

7 安全管理..... 4

 7.1 安全责任人..... 4

 7.2 治安安全..... 4

 7.3 消防安全..... 4

 7.4 人身安全..... 4

 7.5 食品安全..... 4

8 服务质量要求..... 4

 8.1 人员要求..... 4

 8.2 服务流程要求..... 4

9 服务评价与持续改进..... 6

 9.1 服务评价..... 6

 9.2 持续改进..... 6

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：广州市标准化研究院、广东国业九龙小镇生态旅游开发有限公司、大埔县西河镇漳北村民委员会

本标准主要起草人：

本标准首次发布。

乡村旅游 民宿服务规范

1 范围

本标准规定了乡村旅游中民宿服务的术语和定义、基本要求、服务设施、环境卫生、安全管理、服务质量要求、服务评价与持续改进。

本标准适用于广东省行政区域内为乡村旅游者提供住宿及相关服务的民宿。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 50763 无障碍设计规范
- 建村[2017]50号 农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

乡村旅游 rural tourism

以回归自然，体验乡村为主导，依托乡村的田园风光、生产活动、民俗风情、农耕文化、乡村聚落及乡土美食等资源，为游客提供观光、休闲、体验、娱乐及购物等综合服务的旅游形式。

3.2

民宿 homestay

位于乡、村庄，利用村（居）民自有住宅、集体用房或其他配套用房，结合当地人文、自然景观、生态、环境资源及农林牧渔业生产活动，为乡村旅游者提供休闲度假、体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。

3.3

民宿主人 owner; investor
民宿业主或经营管理者。

3.4

乡村文化主题 cultural theme

在乡村民宿的建筑设计、空间布局、装修装饰、服务内容和方式等方面，体现某种地域、历史、民族或乡土特色的文化内涵。

4 基本要求

4.1 民宿选址

4.1.1 应符合当地的土地利用总体规划、城乡建设规划、环境保护规划和所在地有关乡村旅游的民宿发展规划。

4.1.2 民宿选址不得处于自然保护区核心区、饮用水源保护区、重要的自然与文化遗产、风景名胜等禁止准入的范围内，并应避开易发山洪、泥石流等自然灾害的高风险区域。

4.1.3 交通条件能满足不同住客的进入及出行需要，至少有一种交通方式方便到达，所在村落的路面宜有硬化处理，险峻地段有护墙护栏。

4.1.4 周边宜有医院或医疗点，附近至少有一处公共停车专用场地和公共卫生间。

4.2 民宿建筑

4.2.1 经营用的建筑物应产权清晰，符合国家有关房屋质量安全的标准和要求。

4.2.2 新建、改建的建筑物应当符合有关工程建设强制性标准，依法设计、施工。文物建筑改造为民宿时应符合文物部门的有关规定。

4.2.3 独栋建筑经营用客房数量不超过 14 个单间，建筑层数不超过 4 层，建筑总面积不超过 800m²。

4.2.4 建筑的消防安全要求应符合建村[2017]50 号的规定。

4.2.5 建筑风貌应与当地的人文民俗、村庄环境、景观相协调，建筑风格和装饰宜融入地方文化特色和民宿主人情怀元素。

4.3 民宿经营

4.3.1 应取得当地政府要求的合法经营有效证照，符合治安、消防、卫生、环境保护等相关规定与要求，并在经营场所显著位置进行公示。

4.3.2 应公开服务项目、服务收费标准和产品价格，诚信经营，不得纠缠或强行向消费者销售产品或提供服务。

4.3.3 应制定各类相关安全管理制度和突发事件应急预案，定期开展相关培训和应急演练。

4.3.4 应建立突发重大公共卫生事件应急响应机制和防控规范，确保应对突发重大公共卫生事件的防控能力和物资保障。

4.3.5 应为所在乡村人员提供就业或发展机会，积极参与地方或乡村公益事业活动。

4.3.6 应有特色，有创意，有吸引力。具有地方特色文化，如广府文化、客家文化、渔农文化、农耕文化、海防文化等，或具有体验价值的果园、茶田、花卉种植、粤菜品尝、中药康养等。

5 服务设施

5.1 总体要求

5.1.1 经营场所各区域应布局合理、采光和通风条件良好，装修风格体现民宿的乡村文化主题。

5.1.2 应建立设施设备台账，定期对设施设备进行检查和维护，确保其能正常使用。

5.1.3 应有移动通讯网络，宜提供覆盖各区域的无线网络。

5.1.4 宜为残障人士、老年人、儿童等特殊群体提供必要的设施设备，无障碍设施的设计应符合 GB 50763 的要求。

5.2 公共活动区域

5.2.1 公共客厅宜设有接待处，配置提供登记、咨询、寄存、休息等所需的设施设备。

5.2.2 公共活动区域宜设有公共卫生间，整洁卫生、位置合理，并符合 GB/T 17217 的要求。

5.2.3 公共活动区域应设置公共信息标志和安全标识，制作规范，符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB 2894 等相关标准的规定。

5.2.4 有条件的民宿可提供庭院、书吧或茶吧、游泳池等公共休闲活动场所，配置相应设施设备，满足住客休闲活动需求。游泳场所的卫生应符合 GB 37488 的规定。

5.3 客房

5.3.1 客房应功能完善，配置必要的家具、家居小电器、灯具等设施设备，体量适当，性能维护良好。

5.3.2 应根据所在地气候需要，配备取暖或降温设备，制冷、制热效果良好。

5.3.3 应至少设有两种规格的电源插座，开关与插座位置合理，方便使用。

5.3.4 客房内应配有消毒杯具、暖水瓶或电热水壶、吹风机、垃圾桶等生活物品。

5.3.5 客房宜单设卫生间，并确保通风、照明条件良好，配备抽水恭桶、面盆、梳妆镜及必要的盥洗用品，做到干湿分离，有防滑措施。客房若无单设卫生间，则应有公共卫生间。

5.3.6 客房应 24 小时供应冷、热水，水流充足、水质良好、排水通畅。

5.3.7 宜有两种以上不同风格和特色的房型，室内的家具、电气、织物、陈设艺术品、灯具等应与文化主题风格相符，形成良好的文化氛围。

5.4 餐饮服务区域

5.4.1 餐厅面积应与接待能力相匹配，功能完善，明亮、安全，并在显著位置明确提供餐饮服务的时间表。

5.4.2 厨房应功能完善，全部地面经硬化防滑处理，配备通风排烟设施和消防设施。

5.4.3 厨房应有与接待能力相匹配的冷藏、冷冻、清洗、消毒设备，确保食物新鲜。生、熟食品及半成品分柜置放，食品和非食品分场所存放。

5.4.4 厨房应设置单独的原料加工区、切配烹饪区、餐具清洁区。

5.4.5 应配备足够的消毒设施，确保餐饮用具等器皿及时消毒处理。

5.4.6 应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施(地槽、抽油烟机和排风口等)保持清洁通畅，设有隔油池。

注：若不提供餐饮服务的民宿，则毋需具备 5.4 涉及的相应条款所述的条件，但至少应提供早餐的替代方案。

6 环境卫生

6.1 乡村民宿周边应具有良好的自然生态环境、良好的空气质量和地表水质，室外空气质量符合 GB 3095 的规定。

6.2 乡村民宿的建设、运营应因地制宜采取节能环保措施，污水统一截污纳管或自建污水处理设施，餐饮油烟排放应符合 GB 18483 的规定，污水排放应符合 GB 8978 的规定。

6.3 经营场所各区域环境应整洁卫生、无污水、污物、异味等，室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定、卫生满足 GB 37488 的规定。

6.4 经营场所各区域的垃圾桶或箱布局合理、数量充足，垃圾宜分类收集，及时清扫，日产日清，并采取安全有效的防虫、防蝇、防蟑螂、防鼠、防蛇等措施。

6.5 应定期对公共区域（电梯、通道、大堂、前台、公共卫生间等）和经常接触物品（门把手、楼梯扶手、电梯按钮等）进行消毒。

6.6 突发公共卫生事件期间，应根据政府指引和民宿实际情况，落实各项防控措施和物资保障，确保民宿和入住客人的卫生安全。

7 安全管理

7.1 安全责任人

乡村民宿的法定代表人或负责人是其民宿公共安全、消防安全及食品安全的第一责任人,对其民宿公共安全、消防安全及食品安全负全面责任。

7.2 治安安全

7.2.1 应安装治安主管部门认可的民宿住客信息采集系统并正常使用,做到一客一登记,按规定要求做好旅客住宿登记和报备工作,突发公共卫生事件期间,应根据要求,做好住客信息的收集和溯源工作。

7.2.2 民宿主要出入口及公共区域应安装正常运转的视频监控设备,并确保画面清晰,保存监控记录30天以上。

7.2.3 应落实安全巡查制度和值班制度,及时发现并上报可疑情况和违法犯罪活动。

7.2.4 定期对服务人员开展治安安全相关培训。

7.3 消防安全

7.3.1 应通过当地消防或公安部门的认定。

7.3.2 消防设施设备的配置和消防安全管理应符合建村[2017]50号的规定。

7.3.3 应建立并落实防火责任制和消防安全制度,定期开展消防安全教育培训和消防演练。

7.4 人身安全

7.4.1 宜备有住客常用、应急的非处方药品,主要从业人员掌握基本急救知识及操作技能。

7.4.2 宜建立住客财产安全保障制度。

7.4.3 无设置妨碍住客隐私的设备或从事泄露住客隐私的行为。

7.4.4 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志和有效的防护措施,安全警示标志应清晰、醒目。

7.4.5 应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施,确保住客和从业人员人身和财产安全。

7.5 食品安全

7.5.1 餐厅和厨房应保持清洁整齐。

7.5.2 食品来源安全卫生,原材料采购应索票索证,建立完整、可追索的原材料台账。

7.5.3 食品加工和销售应符合食品卫生要求,宜建立食品留样制度。

7.5.4 生活用水卫生应符合GB 5749的要求。

7.5.5 餐饮具应经清洁消毒后使用,卫生要求符合GB 14934的规定。

8 服务质量要求

8.1 人员要求

8.1.1 民宿主人应参与接待服务,热情好客、自然亲切。

8.1.2 服务人员应通过培训,掌握服务基本知识、基本安全知识、突发公共卫生事件防护知识和使用安全设备的基本技能,每年进行健康体检,持有健康合格证明。

8.1.3 应热情好客、仪容仪表得体、礼仪礼节得当,能使用普通话提供接待服务,宜掌握地方语言(如粤语、闽南话、客家话等)。

8.1.4 应熟悉当地旅游资源,能为住客提供旅游咨询和建议。

8.1.5 保护住客隐私,尊重住客的宗教信仰与风俗习惯,保护住客合法权益。

8.1.6 餐饮服务人员应进行年度健康体检和食品安全知识培训,取得健康证明后上岗,严格执行餐饮服务食品安全操作规范。

8.2 服务流程要求

8.2.1 预订服务

- 8.2.1.1 宜提供方便、快捷的信息查询方式，可提供电话、网络等多渠道预定。
- 8.2.1.2 接听电话应及时、语音清晰、态度亲切，主动询问住客需求，回答住客问题。
- 8.2.1.3 根据住客需求，提供服务预案。

8.2.2 接待服务

- 8.2.2.1 应提供 24 小时接待、问询、入住登记服务，或提供电子化、自助式的入住服务。
- 8.2.2.2 应在前台和客房内公布民宿咨询或紧急联系电话（包括治安报警电话、报警电话、急救电话等），并保证电话 24 小时畅通。
- 8.2.2.3 应在前台或客房内挂牌明示客房价格、服务项目及价目表张贴合理、清楚醒目，菜单、酒单、旅游商品等应明码标价。
- 8.2.2.4 宜提供信息查询、小物件寄存、当地旅游咨询介绍等综合服务。
- 8.2.2.5 宜提供接送服务，方便住客抵达和离开。

8.2.3 客房服务

- 8.2.3.1 床上用品(床单、枕套、被套等)及卫生间针织用品(浴巾、面巾、地巾等)应干净卫生、舒适柔软，并做到一客一换一消毒。
- 8.2.3.2 宜配置牙具、牙膏、梳子、拖鞋等一次性生活用品，做到一客一换。非一次性拖鞋、杯具、面盆、浴缸、马桶等公用物品，应严格按有关卫生规程，做到一客一消毒。
- 8.2.3.3 客房内应配有服务指南或住宿须知、消防安全提示，当地及旅游景点介绍、卫生防病宣传和旅游交通图等资料，并在显著位置张贴应急疏散图和相关说明。
- 8.2.3.4 应每天进行客房清洁、整理、消毒，客房及卫生间应整洁卫生、空气清新无异味。
- 8.2.3.5 所有客用品齐全、整洁，拖鞋、电视遥控器、空调遥控器等物品放置方便住客取用。
- 8.2.3.6 宜提供免打扰服务，住客可根据需要设置请勿打扰挂牌。
- 8.2.3.7 宜提供行李存放、叫醒、洗衣等服务。

8.2.4 餐饮服务

- 8.2.4.1 可提供早餐、午餐、晚餐、茶吧、酒吧等服务中的一种或多种。
- 8.2.4.2 具有一定本土特色的菜品或服务方式。
- 8.2.4.3 用餐区应定时打扫，确保卫生清洁，对餐饮设施设备定期清洗、维护保养，确保干净卫生。
- 8.2.4.4 周边宜有地方特色餐饮。
- 8.2.4.5 应禁止采购经营、贮存野生动物或野生动物制品，全面禁止食用野味。

8.2.5 特色服务

- 8.2.5.1 宜立足当地资源禀赋，挖掘和传承地域文化内涵，在民宿内提供体现当代特色文化和资源的特色项目活动。
- 8.2.5.2 应利用周边可依托的游览点，提供地方非遗、风俗、生产生活方式等体验活动。
- 8.2.5.3 宜利用当地资源，自我开发具有观赏、游览、体验等功能的特色游览点。
- 8.2.5.4 可提供讲解服务，讲解乡村民宿的文化特色、附近景观，介绍当地风土人情、文化特色、历史故事等。
- 8.2.5.5 宜参与地方优秀文化传承、保护和推广活动，定期为住客组织相关活动，有引导住客体验地方文化、乡村民俗等活动的措施。
- 8.2.5.6 提供售卖服务，向住客出售日常用品、旅游纪念品、土特产品等，并做到明码标价。
- 8.2.5.7 宜利用地方资源开发旅游商品和文创产品，与当地居民或村民有良好互动。

8.2.6 离店服务

- 8.2.6.1 退房时应快速查房，防止住客物品丢失。
- 8.2.6.2 住客离店结账收费时，宜提供信用卡、网络支付、现金等多种方式的结账服务，条目清晰完整。
- 8.2.6.3 住客离店时应主动征求意见，并提醒住客携带全部物品，送行并邀请再次光临。
- 8.2.6.4 根据住客要求，可提供或联系离店的交通工具。

9 服务评价与持续改进

9.1 服务评价

- 9.1.1 应有收集各方意见和接受住客投诉的途径，如意见簿、网络及电话等。
- 9.1.2 服务质量投诉处理程序和解决争议的途径可参照 GB/T 17242 的规定。
- 9.1.3 针对住客开展满意度调查，并定期对满意度调查结果和各方意见进行分类统计、汇总分析，为服务持续改进提供依据。
- 9.1.4 定期就服务细节、服务态度、服务技能、服务流程、服务效果等方面开展自我评价，做到及时发现问题、对评价结果进行分析，为服务持续改进提供依据。

9.2 持续改进

- 9.2.1 及时整改自身发现的和住客反映的服务质量问题，并及时对整改结果进行确认。
 - 9.2.2 对住客投诉的服务质量问题，根据实际提出整改承若，并在承诺期内进行整改，整改后第一时间告知投诉者。
-