

# 《乡村旅游 民宿服务规范》 编制说明

《乡村旅游 民宿服务规范》标准编制组

2020 年 3 月

# 《乡村旅游 民宿服务规范》编制说明

## 一、项目背景

广东省地区具有丰富的自然景区，历史文化资源也非常丰富，与我国其他地区相比，广东省的乡村具备一定的地域特色，使如沙田基塘、渔农文化、海湾、海岛、海景、海防文化为背景的乡村文旅产业成为现实。乡村旅游作为乡村振兴战略的重要突破口，已上升为国家战略。乡村民宿旅游是充分利用农民自有住宅或者其他闲置的村社集体用房、农林用房，经整体设计、修缮和改造后，为旅客提供游憩、康养、食宿等休闲体验的旅游产业。可融合各产业发展，推动项目建成农业文化旅游品牌，串联农业文化旅游景点，打造特色农业文化旅游路线。

近几年来，广东省高度重视民宿产业发展，广东已有一万八千多家民宿，位居全国第一。民宿经济呈现快速发展的良好态势，阻碍发展的办证难等制约要素逐步被破解，产业发展的外部环境不断优化。目前，民宿发展形势一片大好的背后，也存在诸多问题，如同质化严重、产品和服务滞后、经营管理粗放等。为深入贯彻落实习总书记“绿水青山就是金山银山”的发展理念，有必要制定乡村民宿地方标准，旨在引导全省乡村民宿发展，规范经营服务行为，提高服务质量水平，保障其可持续发展，充分发挥乡村民宿在扩大内需和促进消费中的作用以及对农村经济的持续带动作用，促进农业产业结构调整、农村精神风貌优化和农民增收。

## 二、工作简况

### （一）任务来源

为促进广东省民宿行业规范发展，提高乡村民宿的服务质量，2019 年 11 月 28 日广东省市场监督管理局下达了《2019 年广东省地方标准制修订计划项目（第一批）的通知》（粤市监标准〔2019〕850 号），《乡村旅游 民宿服务规范》为其中之一。本项任务由广东省文化和旅游厅提出并归口，由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共同组织标准起草工作。

### （二）主要工作过程

#### 1、项目预研

2018 年 5 月开始，广州市标准化研究院就开展了乡村旅游和乡村民宿标准化领域的预研工作，在预研期间，先后赴浙江、江苏等地市乡村旅游及民宿发达的地区进行实地调研，并与当地乡村民宿主人以及相关民宿协会、行政主管部门、标准化研究机构进行座谈，了解其乡村旅游和民宿标准化的工作重点和特点，学习借鉴其先进经验。随后又深入花都、从化、增城、清远等地的乡村现场调研，了解掌握目前广东省乡村旅游的发展现状和乡村民宿的实际情况。

#### 2、成立项目工作组

2019 年 8 月，广州市标准化研究院联合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成立本标准的编制组，由负责起草单位的相关专家和技术骨干组成。

#### 3、收集资料，开展调研，确定标准框架

2019 年 8 月至 9 月，标准编制组前期重点针对目前国内乡村民宿的发展现状与趋势，民宿行业的特点、存在问题，以及广东省民宿行业的特点，收集了乡村旅游、民宿（农家乐）、旅馆、酒店等有关的国家相关法规、政策、标准、报道等文字材料，提炼出乡村民宿服务的

关键点和主要问题。并到梅州、潮汕等地区现场调研，与当地负责乡村旅游发展和民宿管理部门面谈，了解乡村民宿实际情况，工作组成员还入住乡村民宿深度体验乡村民宿的经营场地、服务设施、安全管理、环境保护、服务水平、主题特色等软硬件水平，在收集资料、实地调研和前期预研的基础上，并借鉴国内外民宿发展的成功经验，确定了标准框架。

#### 4、编制标准草案，组织研讨

2019年9月-11月，标准编制组根据前期资料分析、调研的研究情况，拟定标准初稿，并多次召开内部讨论会，对标准初稿进行研讨和修订，同时通过现场、信函、电话、会议等多种形式，邀请广东省旅游标准化专家、民宿老板、民宿行业协会等相关人员参与标准研讨，广泛收集各方意见，修改完善标准及编制说明，形成了标准草案。

#### 5、标准验证，形成征求意见稿

2019年12月-2020年3月，标准草案完成后，标准编制组委托梅州、潮汕和清远地区的民宿管理部门、当地旅游管理部门、村委会和民宿企业，对标准草案的内容和实施进行了验证，在标准实施验证过程中，使用单位记录和收集反馈意见，并提出修订意见。项目编制小组根据验证过程的反馈和修订意见，经过多次内部讨论和征求相关行业专家意见，对标准内容进行了修改完善，形成了标准征求意见稿。

### 三、标准编制原则和确定标准主要内容的依据

#### （一）编制原则

##### 1、规范性

本标准的结构及编写规则按 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》的要求进行。

##### 2、针对性

本标准中有关乡村民宿的各项要求，是标准编制组在充分学习、借鉴国内现有标准的基础上，调研广东省民宿行业现状，以及广东省出台的相关法律政策现状，充分考虑广东省民宿行业发展态势，针对广东省乡村旅游中民宿行业的发展现状、地域特点和文化特色，提出了针对性的服务需求。

##### 3、可操作性

本标准的编制组密切关注国家、广东省及国内其他地市的民宿发展情况，组织广东省内相关部门人员及民宿行业协会、民宿主人参与座谈，对每项要求是否符合实际情况，能否促进民宿服务质量的提高均进行多方调研和访问，对要求的合理性和规范性进行论证，标准内容反复经过专家研讨和民宿企业验证而确定，确保标准的可操作性。

##### 4、以人为本

本标准从民宿主人和消费者的角度来制定服务规范，以人的需求为出发点，围绕着服务质量、服务设施等客观性指标，制定了民宿服务规范的各项要求。

#### （二）确定标准主要内容的依据

本标准从多个方面规定了《乡村旅游 民宿服务规范》的内容和要求，确定了标准内容包括术语和定义、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。

##### 1、范围

本标准适用于广东省行政区域内乡村旅游民宿服务。

## 2. 规范性引用文件

本标准编制过程中，主要引用了如下规范性引用文件：

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

主要根据调研结果，参考了国家行业相关标准，并依据广东省民宿行业实际情况，规定了“乡村旅游”、“民宿”、“民宿主人”、“乡村文化主题”的定义。

## 4. 基本要求

主要对民宿的民宿选址、民宿建筑、民宿经营方面提出了具体要求。

主要内容和依据如下：

| 条款号   | 内容     | 依据和来源                          |
|-------|--------|--------------------------------|
| 4.2.4 | 建筑消防安全 | 建村[2017]50号                    |
| 其他条款  | 详见标准   | 主要参考了酒店行业相关标准，并结合实地调研，经过验证并确定。 |

## 5. 服务设施

本章先对服务设施的风格、管理，以及基本的网络、无障碍设施提出总体要求，然后按照服务区域的划分，分别对公共服务区域、客房、餐饮服务区域提出要求，“公共服务区域”主要提出了其结构布局、设施配置方面的要求；“客房”主要对其结构布局、卧室、卫生间、布草间提出了具体要求；“餐饮服务区域”主要对其结构布局、设施设备配置方面提出具体要求。

主要内容和依据如下：

| 条款号   | 内容          | 依据和来源                             |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 5.1.4 | 无障碍设计       | GB 50763                          |
| 5.2.2 | 公共卫生间       | GB/T 17217                        |
| 5.2.3 | 公共信息标志和安全标识 | GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB 2894 |
| 5.2.4 | 游泳场所的卫生     | GB 37488                          |
| 其他条款  | 详见标准        | 主要参考了酒店行业相关标准，并结合实地调研，经过验证并确定。    |

## 6. 环境卫生

本章主要对民宿的生态环境、空气质量、地表水质、环保措施、污水和垃圾处理、环境清洁与消毒和突发重大公共卫生事件的应急管理提出要求。

主要内容和依据如下：

| 条款号 | 内容     | 依据和来源   |
|-----|--------|---------|
| 6.1 | 室外空气质量 | GB 3095 |

|      |             |                                |
|------|-------------|--------------------------------|
| 6.2  | 餐饮油烟排放、污水排放 | GB 18483、GB 8978               |
| 6.3  | 室内空气质量与卫生   | GB/T 18883、GB 37488            |
| 其他条款 | 详见标准        | 主要参考了酒店行业相关标准，并结合实地调研，经过验证并确定。 |

## 7、安全管理要求

本章以安全责任人、治安安全、消防安全、人身安全、食品安全为主要内容构建框架。其中“安全责任人”明确了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；“治安安全”主要对入住登记、治安巡逻等提出了具体要求；“消防安全”主要对消防设施设备配置、消防安全制度等提出了具体要求；“人身安全”主要对急救知识和技能、财产安全保障制度、隐私安全保障等方面提出了具体要求；“食品安全”主要对食品来源、食品加工、用水等方面提出了具体要求。

主要内容和依据如下：

| 条款号   | 内容               | 依据和来源                          |
|-------|------------------|--------------------------------|
| 7.2.2 | 消防设施设备的配置和消防安全管理 | 建村[2017]50号                    |
| 7.5.4 | 生活用水卫生           | GB 5749                        |
| 7.5.5 | 餐饮具消毒            | GB 14934                       |
| 其他条款  | 详见标准             | 主要参考了酒店行业相关标准，并结合实地调研，经过验证并确定。 |

## 8、服务质量要求

本章主要以人员要求、服务流程要求为主要内容构建框架要求。其中“人员要求”对从事服务的人员的培训、礼仪、服务态度等方面提出要求；“服务流程要求”主要从预定服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、特色服务、离店服务六个步骤提出具体要求。

主要条款参考了酒店行业相关标准，并结合实地调研确定。

## 9、服务评价与持续改进

本章主要对意见收集渠道、满意度调查、自我评价内容、服务改进等方面提出具体要求。

主要内容和依据如下：

| 条款号   | 内容   | 依据和来源                          |
|-------|------|--------------------------------|
| 9.1.2 | 投诉处理 | GB/T 17242 投诉处理指南              |
| 其他条款  | 详见标准 | 主要参考了酒店行业相关标准，并结合实地调研，经过验证并确定。 |

## 四、与有关的现行法律、法规和其他标准的关系

目前有有1项LB/T 065-2019《旅游民宿基本要求与评价》行业标准，无类似国家和广东省地方标准。本标准与有关的现行法律、法规和强制性标准不冲突。

## 五、重大分歧意见的处理经过和依据

暂无。

## 六、废止现行有关标准的建议

无，本标准为首次发布。

## 七、贯彻标准的要求和措施建议

1、本标准批准发布实施后，建议尽快将本标准的发布信息通告有关单位，使民宿的管理单位、民宿的商会及协会、相关企业能尽早得到规范的正式文本。

2、建议积极组织本标准的宣贯，使本标准的使用单位及时准确地了解和掌握其技术内容，以保证本标准的顺利实施。

3、为了全面掌握标准的执行情况，为进一步修改完善标准做准备，各级管理部门、标准使用单位应将本标准的执行情况以及所发现的问题及时反馈到主管部门或本标准的起草单位，以便及时修订完善本标准。

## 八、预期的社会效益

作为广东省乡村旅游民宿现阶段成果的总结和提炼，《乡村旅游 民宿服务规范》的制定和实施将有利于对现有乡村民宿发展经验进行推广，整体提升广东省乡村民宿服务质量水平，促进广东省乡村民宿行业规范发展。同时，对广东省乡村民宿高质量建设、高效率管理、科学化评定等环节，具有重要的指导作用。进一步促进村集体经济增收，带动贫困户脱贫，助推打赢脱贫攻坚战。

## 九、其他情况的说明

暂无。