



中华人民共和国国家标准

GB/T 39000—2020

乡村民宿服务质量规范

Specification for service quality for rural homestay inn

2020-09-29 发布

2020-09-29 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：浙江省标准化研究院、德清县文化和广电旅游体育局、中国标准化研究院、莫干山民宿行业协会、质星检测认证(上海)有限公司、江苏省质量和标准化研究院、山东省标准化研究院、江西省标准化研究院、云和县农业农村局。

本标准主要起草人：奚经龙、云振宇、唐建辉、应珊婷、沈斌莉、戚芳丽、仝国栋、姚晗璐、潘洋、马晓蕾、刘彦林、杨国亮、孙红、门一中、侯月丽、安洁、陈亚茹、罗坤、毛炜翔、张悦、朱至珍、刘朝平、刘杰、张易文、李云伟。

省文旅科技

乡村民宿服务质量规范

1 范围

本标准规定了乡村民宿的术语和定义、基本要求、设施设备、安全管理、环境卫生、服务要求、持续改进。

本标准适用于乡村民宿的服务与管理。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 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 15630 消防安全标志设置要求

GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村民宿 rural homestay inn

位于乡村内,利用村(居)民自有住宅、村集体房舍或其他设施,民宿主人参与接待,方便客群体验当地优美环境、特色文化与生产生活方式的小型住宿场所。

3.2

民宿主人 host of homestay inn

民宿经营者。

3.3

文化主题 cultural theme

在建筑设计、空间布局、装修装饰、景观营造、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 经营场地应符合当地的国土空间总体规划、生态环境保护规划和民宿发展相关规划,无自然灾害(如塌方、洪水、泥石流等)和其他影响公共安全的隐患。

4.2 应依法取得相关经营证照,持证经营。

4.3 应诚信经营,提供的商品或服务明码标价,无虚假宣传、短斤缺两等商业欺诈行为。

5 设施设备

5.1 建筑

5.1.1 主体建筑风貌应与当地的人文民俗、村庄环境景观相协调。附属设施应与主体建筑风格相协调。

5.1.2 室内外设计宜体现出主题特色,空间造型美观,装修格调、材质、工艺、色彩等方面与主题相符。

5.1.3 文物建筑改造为民宿时,应符合文物部门的有关规定。

5.2 客房

5.2.1 主、客区相对独立,功能完善,布局合理,采光、通风、照明、隔音、遮光条件良好。宜有不同类型的特色客房。

5.2.2 客房用品、用具应配置齐全,材质合格,使用方便。不主动提供一次性日用品。

5.2.3 宜根据所在地气候配备取暖、降温设备,制冷、制热效果良好。

5.2.4 客房内宜设有多种规格的电源插座,应有2个及以上供客人使用的插位,开关与插座位置合理。

5.2.5 客房宜单设卫生间,通风、照明条件良好,并配置必要的辅助设施及盥洗用品,干湿分离,应有除臭和防滑措施。给排水设备完好,宜24 h供应冷、热水,水流充足。

5.3 餐厅

5.3.1 功能完善,布局合理,面积大小应与最大接待能力相匹配,采光、通风条件良好。

5.3.2 餐具、酒具等各种器具配套,无破损,应有卫生的存放空间。

5.4 厨房

5.4.1 功能完善,布局、流程合理,地面经硬化防滑处理,配备通风排烟设施和消防设施。

5.4.2 配有与接待能力相匹配的冷藏、冷冻、消毒等设施设备,生、熟食品及半成品应分柜置放。

5.4.3 应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭,排污设施(如地槽、抽油烟机 and 排风口等)保持清洁、通畅。宜设有餐饮污水隔油设施。

5.5 公共卫生间

宜设有公共卫生间,通风、照明条件良好,冲洗设备完好,有防滑措施,各种耗材(如卫生纸、洗手液等)补充及时。

5.6 停泊场所

宜自备或附近有与接待容量相适应的交通工具停泊场所,车辆等停放安全、有序。

5.7 标识标牌

公告类(如规章制度牌)、名称类(如民宿名称标识牌)、警示类(如禁烟标识牌)、指引类(如行路指引牌)标识标牌设置齐全、显目,并应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB 15630 等规定,制作和维护良好,位置合理,与环境协调。宜根据需要提供多种语言标识。

6 安全管理

6.1 安全责任人

应明确安全责任人,建立治安、消防等各类安全管理制度,全面落实安全管理责任。

6.2 建筑安全

6.2.1 建筑物系合法建筑,应符合有关房屋质量安全要求,无乱搭乱建设施。

6.2.2 新建、改建的建筑物应符合有关工程建设强制性标准,依法设计、施工。

6.2.3 改建的建筑物,不破坏建筑主体和承重结构,必要时应采取加固措施并进行安全鉴定,保证建筑使用安全。

6.3 设施设备安全

6.3.1 水、电、气、暖等设施设备及防盗、救护、消防、卫生、娱乐休闲等设施设备应定期检查和保养,保持状态良好、安全可靠。

6.3.2 广告牌、空调机等室外设施设备及线路应安装规范、牢固,不影响通行及人身安全,视觉效果好。

6.3.3 易发生危险的区域和设施应设置显目的安全警示标志,并提前告知安全注意事项。

6.4 食品安全

6.4.1 食品贮存、加工操作应符合国家餐饮服务食品安全操作规范的要求。

6.4.2 食(饮)具卫生应符合 GB 14934 的规定。

6.4.3 生活用水(包括自备水源和二次供水)应符合 GB 5749 的要求。

6.4.4 应建立食品及食材进出台账制度,来源可追溯。

6.5 人身财产安全

6.5.1 宜备有客人常用、应急且在保质期内的外用非处方药品和医疗用品(如创可贴等),并与周边医疗点建立联系机制。

6.5.2 应建立客人人身财产安全保障制度,并与就近派出所或警务站(室)建立联系机制。

6.5.3 应建立客人隐私权保护体系,有效保障客人隐私权益。

6.6 治安消防安全

6.6.1 治安安全

应符合国家及当地民宿治安安全的有关规定,治安安全管理措施包括但不限于:

- a) 安装并能熟练使用旅馆业治安管理信息系统或手机应用程序(APP)住宿登记系统;
- b) 按照公安机关管理要求严格落实住宿实名制登记工作;
- c) 在主要出入口设置监控设施,保存监控记录 30 天以上;
- d) 实行值班制度,发现可疑情况和违法犯罪活动,立即向公安机关报告。

6.6.2 消防安全

应符合国家及当地民宿消防安全的有关规定,消防安全管理措施包括但不限于:

- a) 每间客房应设有开向户外的窗户,确有困难时,可开向开敞的内天井;窗户不宜设置金属栅栏、防盗网、广告牌等遮挡物,确需设置时,应能从内部易于开启,并可供客人逃生;
- b) 每间客房应在明显部位张贴疏散示意图,并按照住宿人数每人配备手电筒、逃生用口罩或消防自救呼吸器等器材;
- c) 疏散通道和安全出口应保持畅通,3 层及 3 层以上楼层应每层配置逃生绳等逃生设施;
- d) 每 25 m² 应至少配备一具 2 kg 以上水基型灭火器或 ABC 干粉灭火器,并放置在各层的公共部位;

e) 厨房与建筑内的其他部位之间应采用防火分隔措施。

6.7 安全应急预案

应有火灾、食品安全、疫情预防、治安事件等各类突发事件的处置应急预案,定期演练。

7 环境卫生

7.1 卫生及消毒

7.1.1 各区域应保持环境整洁卫生,物品摆放有序,无乱堆、乱放现象,建筑物及各设施设备无剥落、无污垢、无积尘。

7.1.2 公共用品应一客一换一消毒;若提供非一次性拖鞋,应配备相应的消毒设施。

7.1.3 各区域应采取有效措施,消除老鼠、蟑螂、苍蝇、蚊子等其他有害昆虫及其孳生条件。

7.1.4 饲养的宠物、家禽、家畜应有相应的卫生防疫和安全隔离措施。

7.1.5 垃圾箱或桶布局合理,垃圾宜实行分类收集,清扫及时,日产日清。

7.2 环境保护

7.2.1 装修装饰材料应使用绿色环保材料,室内环境污染物浓度限量应符合 GB 50325 的要求。

7.2.2 污水应经无害化处理,排放应符合国家及当地环保部门的规定。

7.2.3 服务设施建设、经营服务活动等不对周围环境产生声、光、气等污染。

7.2.4 在不降低客人舒适度的前提下,宜选用绿色环保产品。

8 服务要求

8.1 一般要求

8.1.1 立足属地资源禀赋,挖掘和传承地域文化内蕴,宜打造特色文化主题民宿。

8.1.2 宜充分利用当地游客接待中心、公共停车场、数字化导览系统、民俗文化等农业农村公共服务资源,满足客人服务需求。

8.1.3 宜针对亲子等不同客群需求,提供特色化服务。

8.1.4 应尊重客人的民族风俗习惯和宗教信仰,主动了解生活和饮食禁忌,提供个性化服务。

8.1.5 对残障人士、老年人、儿童、孕妇等需要帮助的特殊客人,宜提供必要的设施设备,优先服务。

8.1.6 宜根据客人需求提供全程行程规划、活动安排等管家式服务。

8.1.7 设有接待处,宜 24 h 提供咨询、接待、入住登记、结账、留言等服务,服务响应及时。

8.1.8 宜实现网上宣传、问询、预订、投诉等功能。宜免费提供覆盖各区域的安全、高速的无线上网服务。

8.2 从业人员

8.2.1 从业人员宜以当地村民为主,应持有效健康合格证明,积极参加各类相关培训,掌握服务接待基本知识和技能,举止文明,态度友好。

8.2.2 主要从业人员应掌握基本急救知识及操作技能,并具备突发事件处置能力。

8.2.3 根据客人需要,从业人员能用多种语言或借助实时翻译设备进行接待服务。

8.3 服务内容

8.3.1 问询服务

8.3.1.1 宜提供现场、电话、网络等多种咨询方式,能准确和耐心解答民宿地址、位置、客房价格、主题特色以及当地民俗文化等常见问询问题。

8.3.1.2 宜提供可供网上查询的民宿相关动态信息,信息应客观、真实。

8.3.2 预订服务

8.3.2.1 宜提供现场、电话、网络等多种预订方式,预订手续便捷,预订信息有效。

8.3.2.2 遇客房预订已满情形,可向客人推荐周边民宿。

8.3.2.3 遇订单变更或取消情形,应及时、有效处理。

8.3.3 接待服务

8.3.3.1 民宿主人宜主动迎送客人,与客人分享民宿故事、生活方式和生活理念。

8.3.3.2 有条件的民宿,可提供电子化、自助式的入住服务。

8.3.3.3 接待处宜提供公用电话、物品寄存、雨具和充电设备出借等服务。

8.3.4 客房服务

8.3.4.1 根据气候和不同地区的实际需要,宜在客人到达前保持客房温度适宜、空气清新。

8.3.4.2 位于山区、海边的民宿,宜根据当地的气候条件采取必要的防潮或除湿措施。

8.3.4.3 宜主动引领客人至客房,介绍入住服务内容,帮助客人熟悉客房设施设备使用,告知注意事项。

8.3.4.4 根据需要,宜提供多种规格的寝具,寝具铺设应方便就寝。

8.3.4.5 宜配有当地民俗文化、农副土特产品、休闲农业和乡村旅游精品线路介绍、卫生防病宣传等资料。

8.3.5 餐饮服务

8.3.5.1 应提供早餐,如不能供餐应提供替代方案。宜提供中餐、晚餐。

8.3.5.2 宜采用当地食材,提供当地风味小吃、农家菜或特色药膳。菜肴烹调制作宜体现农家风味、地方特色。

8.3.5.3 宜提供当地自酿酒、饮料等特色饮品或特色面类食品。

8.3.5.4 餐具、酒具、厨具材质、样式的选择和摆放宜体现当地乡村特色、文化特色。

8.3.5.5 宜主动介绍菜式特点,引导客人合理点餐,提倡健康饮食。餐饮解说宜体现文化内涵。

8.3.5.6 宜提供可供客人亲身体验农家菜、农家小吃制作的共享农家厨房。

8.3.6 休闲体验服务

8.3.6.1 宜提供庭院、绿地、观景台、茶吧或书吧等公共空间。

8.3.6.2 本地民俗事象宜适当纳入客人体验服务项目,事象应展现本真性。

8.3.6.3 宜提供农事、非遗、文创、科普、研学、体育、艺术、康养等体验性或参与性活动项目。

8.3.6.4 宜与周边农户、家庭农场、合作社、园区建立联系,向客人推介当地手工艺品、中药材、农副土特产等特色商品。

8.3.7 离店服务

8.3.7.1 宜提供现金、储蓄卡、信用卡、常用的网络支付等多种结账支付服务,能提供正规发票。

8.3.7.2 宜提供当地农副土特产品、手工艺品等特色伴手礼。

8.3.7.3 遇客人在店遗失物品情形,应迅速联系,妥善处理。

9 持续改进

9.1 服务改进

9.1.1 应建立并实施服务投诉处理机制,包括但不限于:

- a) 设立如电话投诉、网络投诉、意见簿等有效投诉渠道,并向客人明示,收集意见和投诉问题;
- b) 在合理或承诺的期限内完成投诉处理,处理结果应及时向投诉者反馈。无法有效处理的,应向投诉者耐心解释;
- c) 所有投诉应有记录,并可提供投诉处理的进度查询。

9.1.2 应建立并实施服务补救措施的管理程序,包括但不限于:

- a) 服务补救方针;
- b) 服务失误分析和分类;
- c) 服务补救预案及措施;
- d) 服务补救结果评价。

9.1.3 应制定和实施服务改进措施,包括但不限于:

- a) 对不合格服务和投诉进行控制,识别和分析原因,及时采取纠正和预防措施;
- b) 定期对服务质量进行自我评价,结合客人反馈意见与自我评价结果采取改进措施,持续改进服务质量。

9.2 邻里关系维护

9.2.1 应建立并实施邻里关系维护措施,包括但不限于:

- a) 自觉遵守村规民约,尊重当地社会风俗和生活方式,并提前告知客人注意事项;
- b) 积极参与当地公益事业或公益活动;
- c) 主动融入当地社群活动,与邻里建立互帮互助关系;
- d) 与邻里保持良好沟通,及时纠正占用邻里土地等损害邻里利益的行为。

9.2.2 应定期对邻里关系状况开展自我评估,结合评估结果采取有效措施,持续改善邻里关系。
