



# 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、全国栋、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 m<sup>2</sup> 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。

---