

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 5033—2019

民宿服务质量要求与评价

2019 - 07 - 04 发布

2019 - 08 - 01 实施

河北省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由河北省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：河北省文化和旅游厅、河北省旅游协会。

本标准主要起草人：王考、许世鹏、李昌强、荣婧、周正、李志勇、杨冬梅。

民宿服务质量要求与评价

1 范围

本标准规定了民宿服务质量管理的原则、基本要求、文化主题、服务提供、环境与卫生、安全管理、检查与改进和等级评价。

本标准适用于正式营业的民宿。

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 3096 声环境质量标准
- GB 5678 道路交通标志和标线 第二部分：道路交通标志(旅游区标志)
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB 14881 食品安全国家标准食品生产通用卫生规范
- GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB 18483 饮食业油烟排放标准(试行)
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 22800 星级旅游饭店用纺织品
- LB/T 065-2017 旅游民宿基本要求与评价
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- JGJ 125 危险房屋鉴定标准
- 卫生部 商务部 《住宿业卫生规范》卫监督发[2007]221号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民宿 homestay inn

利用当地闲置资源，结合当地自然、文化与生产生活方式加以设计、修缮和改造，并以旅游经营和服务的方式，为游客提供休闲度假和体验生活等服务的小型住宿设施。

注：包括但不限于客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。

3.2

民宿主人 owner and/or investor

民宿业主或经营管理者。

3.3

服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注1：通常，服务的主要要素是无形的。

注2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等。

注3：服务的提供可能涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动。

——在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报所需的损益表）上所完成的活动。

——无形产品的交付[如知识传授方面的信息提供]。

——为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

注4：通常，服务由顾客体验。

[源自GB/T 19000-2016, 3.7.7]

3.4

质量 Quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注1：术语“质量”可使用形容词来修饰，如：差、好或优秀。

注2：“固有”（其对应的是“赋予”）是指存在于客体中。

[源自GB/T 19000-2016, 3.6.2]

3.5

文化主题 Cultural theme

依托某种地域、历史、民族文化的基本要素，通过创意加工所形成的能够展示某种文化独特魅力的思想内核。

4 原则

4.1 传承文化

应深入挖掘民宿所在地特色文化内涵，通过体验感受，在民宿中展示地域文化的独特魅力，传承和弘扬优秀文化。

4.2 独特创意

应本着创新的精神，在民宿设计建设、经营管理与服务等环节突出文化主题，赋予产品更独特的体验价值，满足宾客多元化需求。

4.3 舒适安全

应遵循住宿业态建设、服务与管理的基本规律，满足宾客消费舒适性要求，强化安全与卫生保障，提升服务品质。

4.4 系统协调

应关注民宿内外环境及硬软件建设、主客区域空间、民宿与社区之间的系统性，整体协调，提升民宿及所在区域旅游形象。

5 基本要求

5.1 民宿经营场地应符合本辖区内的土地利用总体规划、城乡建设规划、村镇总体规划、所在地旅游发展等有关规划。

5.2 经营独栋房屋的客房数量应不超过 14 间（套）、最高 4 层且建筑面积不超过 800 m²，符合 LB/T 065 要求。

5.3 经营应依法取得当地政府要求的相关证照。原有建筑物的改造应符合有关规定，扩建时应经有关部门批准，满足公安机关治安、消防的相关要求。

5.4 注重品牌建设，网络口碑较好，有条件的注册商标，鼓励品牌化连锁运营。

5.5 服务项目应公示，明码标价，诚信经营。

5.6 从业人员应经过卫生培训和健康检查，持证上岗。

5.7 经营者应定期向行业主管部门报送统计调查资料，及时向相关部门上报突发事件等信息。

5.8 采取有效的节能减排措施，倡导绿色设计、清洁生产、绿色消费。

5.9 周围无地质灾害和其它影响公共安全的隐患，经营建筑物应通过 JGJ 125 房屋安全性鉴定。

5.10 利用文物保护单位开展民宿的，其保护等工程项目，符合相关要求。

6 文化主题

6.1 主题构建

6.1.1 突出所在地地域、历史和文化特色，因地制宜对文化主题进行创意创新设计。

6.1.2 文化主题阐释清晰，内涵健康，特色鲜明，辨识度高，原创性较强，符合宾客的审美需求和消费需要。

6.1.3 有完整专业的设计建设方案，具有可操作性。

6.2 主题氛围

6.2.1 建筑外观应有地方特色和文化主题，内外装修与装饰符合文化主题要求，风格突出。

6.2.2 建筑与装修材料符合生态环保、低碳节能要求，就地取材，体现当地特色。

6.2.3 庭院内外采取有效的绿化美化措施，整洁美观，景观设计独特、雅致，与建筑风格和谐统一。

- 6.2.4 艺术品、灯饰、绿色植物及盛器等应符合文化主题风格，装饰效果良好。
- 6.2.5 灯光设计与运用有助于文化主题氛围的营造，灯光照度适宜，目的物照明效果良好。
- 6.2.6 形象识别系统、各功能区域名称、标牌应符合文化主题特点，风格独特优美。
- 6.2.7 客房、餐厅等主要功能区域的家具、用品用具依据文化主题配置，营造出浓郁的文化氛围。
- 6.2.8 运用背景音乐、香氛、员工服饰等营造特色文化主题氛围。

6.3 主题产品

- 6.3.1 提供体现文化主题的接待服务。
- 6.3.2 提供文化主题客房和创意性服务产品。
- 6.3.3 提供文化主题餐饮服务产品。
- 6.3.4 设计开发体现具有地域特色的菜品、菜肴。
- 6.3.5 提供主题购物产品，包括地方工艺品、文创产品和土特产。
- 6.3.6 提供体现文化主题的康体、休闲、娱乐产品。

6.4 主题活动

- 6.4.1 提供体现文化主题的特色节庆、演艺等活动。
- 6.4.2 提供体验文化主题的互动性体验参与活动。
- 6.4.3 依托民宿周边特色旅游资源，提供主题游览、休闲活动。

7 服务提供

7.1 客房服务

- 7.1.1 客房应专业设计，体现当地特色与文化，整体氛围温馨协调。
- 7.1.2 主、客区宜相对独立，功能划分合理，空间效果良好。
- 7.1.3 提供高品质的床垫、布草、毛巾和客用品，数量充足、柔软舒适，符合 GB/T 22800 规定。
- 7.1.4 采取较好的照明、遮光和隔音措施，效果好。
- 7.1.5 提供充足的电源插座等设施，位置合理、方便使用。
- 7.1.6 客房单设卫生间，专业设计、装修精致，配有抽水马桶、梳妆台和淋浴设施，采取防滑、防溅等措施，干湿分离，24 h 供应冷、热水，安全性、舒适性好。
- 7.1.7 客房、卫生间应每天全面整理，客用品、消耗品补充齐全，并应宾客需求随时进行清理。
- 7.1.8 客房设备设施应定期维护保养，房间设施发生故障时应及时维修。

7.2 餐饮服务

- 7.2.1 提供早餐服务，附近宜有特色餐饮场所，若民宿周边无餐饮场所应提供午餐、晚餐服务。
- 7.2.2 可提供与接待规模相适应的餐厅，布局合理、空间宽敞，与民宿整体风格协调一致。
- 7.2.3 厨房管理到位、整洁卫生，有必要的操作台，以及冷藏、冷冻、洗碗、消毒等设备。
- 7.2.4 为宾客提供参与菜品加工制作的设施，提供自助厨房服务，增强餐饮体验度。
- 7.2.5 提供有创意的菜品、菜单设计，体现当地美食文化内涵。
- 7.2.6 可为宾客提供精彩的讲解服务，介绍精品菜肴及当地名点名菜的历史文化故事。
- 7.2.7 食用农产品宜遵循产地产销原则，使用当地特色食材。

7.3 交通服务

- 7.3.1 可进入性较好，应至少有一种交通方式方便到达。
- 7.3.2 连接民宿的陆（水）路路况良好，道路畅通。
- 7.3.3 民宿自身或附近应有与民宿接待规模相匹配的停车场所。
- 7.3.4 提供交通引导信息服务。

7.4 公共空间服务

- 7.4.1 建筑物结构与空间布局应合理，流线清晰，方便宾客活动和服务提供。
- 7.4.2 导向标志应清晰、实用、美观。
- 7.4.3 建筑外立面、辅助建筑、设施设备与外部环境应维护保养良好，确保清洁卫生。
- 7.4.4 提供预定、接待、咨询、结账、寄存等服务。
- 7.4.5 有全覆盖的WIFI配置及服务区域的互联网接入服务。
- 7.4.6 有方便特殊人群使用的设计、设施配备和相应服务。
- 7.4.7 有男女分设的公共卫生间，干净卫生，位置合理，使用方便。
- 7.4.8 提供24小时值班应急服务，晚间应有值班人员或值班电话。

7.5 对客服务

- 7.5.1 民宿主人参与接待服务，热情好客，自然亲切，关注每位宾客的合理需求。
- 7.5.2 服务人员应热情好客，着装整洁、仪容仪表端庄、大方，微笑服务。
- 7.5.3 服务语言应规范、文明、礼貌，提供普通话服务。
- 7.5.4 服务人员应掌握相应的业务知识和技能，培训上岗，并熟练应用。
- 7.5.5 服务人员应尊重客人的宗教信仰与风俗习惯，保护客人的合法权益。
- 7.5.6 服务人员宜熟悉当地旅游资源，可为宾客介绍，并提供有关旅游宣传资料。
- 7.5.7 服务人员根据客人需求，提供个性化、创意化服务。

7.6 延伸服务

- 7.6.1 可提供线上预订与支付服务。
- 7.6.2 可提供行李、礼宾服务，有条件的可提供管家式服务。
- 7.6.3 开通网站、微博或微信公众号，利用新媒体进行宣传营销，效果良好。
- 7.6.4 可提供智能化设施与服务，科技体验感强。
- 7.6.5 可为宾客提供专业科学的健身、康体、养生服务。
- 7.6.6 可提供现场音乐、文化表演、乡俗体验等休闲娱乐服务。
- 7.6.7 可提供诠释当地特色的文化衍生产品，提供文创商品的体验制作。
- 7.6.8 有条件的可提供车辆接送服务。
- 7.6.9 可为宾客提供定制化的旅游线路或旅居体验服务。
- 7.6.10 可提供自助洗衣服务、夜床服务。
- 7.6.11 可提供茶室、酒吧或书吧等休闲服务。

8 环境与卫生

- 8.1 民宿内外区域应整洁卫生，无乱扔乱放，无污水、污物，空气清新、无异味。
- 8.2 公共用品用具应进行清洗消毒，宜增加预防控制病媒生物设施。
- 8.3 客房床单、被套、枕套、毛巾等用品应做到每客一换，公用物品一客一消毒。卫生条件应符合 GB 9663、《住宿业卫生规范》要求。
- 8.4 厨房及餐饮器具应定期消毒，保持清洁卫生，无异味、无积水、无污渍，卫生条件应符合 GB 16153、GB 14934 要求。餐厅主要食品原材料应新鲜，不得使用变质或超过保质期的食品原材料。生熟食品应分开贮藏、加工，原材料与成品应分开存放。食品来源、加工、销售应符合 GB 14881 要求，生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB 5749 要求。
- 8.5 卫生间应每天消毒，保持干净卫生，无异味。应有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水排放设施。
- 8.6 有数量充足的垃圾处理设施，分类收集，统一处理，日产日清。废弃物排放应符合 GB 8978、GB 18583 要求。

9 安全管理

- 9.1 应建立健全各类相关安全管理制度，落实安全责任。
- 9.2 易发生危险的区域应设置安全警示标志和必要的防护措施，安全标志符合 GB 2894 要求。
- 9.3 经营用房结构安全，门窗和屋顶等房屋结构完备，四周无乱搭乱建设施。
- 9.4 注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全。

- 9.5 各区域应配备必要的安全设施，包括消防、防盗、救护、应急照明等设施，确保宾客和从业人员人身和财产安全。
- 9.6 客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及各类急救电话。
- 9.7 应制订地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，并定期演练。
- 9.8 应建立安全巡查制度，定期检查、检修和保养，有记录，确保完好有效。
- 9.9 服务人员应掌握基本急救知识及操作技能，建立宾客人身安全保障制度，备有宾客常用、应急的非处方药品。
- 9.10 不得设置妨碍宾客隐私的设备或从事影响宾客安全的任何行为。
- 9.11 自觉遵守法律法规和详规行约，无影响社会稳定因素存在。
- 9.12 利用信息化手段，加强宾客住宿实名登记和访客管理，及时向公安机关报送信息。
- 9.13 宜投保宾客人身意外险。

10 检查与改进

- 10.1 应建立服务质量管理机制，制定质量方针，明确服务质量目标，建立服务质量监督检查制度，定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。
- 10.2 定期对从业人员进行培训，培训内容可包括服务知识、服务技能等。
- 10.3 应制定日常检查工作程序，检查服务运行的各个过程和环节，建立防止偏离服务要求的机制。检查的方式和时间间隔应适合民宿工作特点。
- 10.4 应建立服务投诉管理机制，公布旅游投诉电话或监督电话，及时、妥善处理投诉，保证投诉处理有效，并保存完整的记录和档案。
- 10.5 制定客户满意度调查程序，利用互联网、顾客留言、顾客调查等方式，广泛征求顾客意见或建议。
- 10.6 应根据服务质量评价结果，发现改进机会，制定和实施改进措施，记录改进结果，评估持续改进的有效性，不断提高服务质量。

11 等级评价

民宿服务质量等级评价工作可以本标准为依据，确定民宿各服务质量等级的评价必备条件和评价打分表。达到相应等级要求的可判定为符合。