

ICS 03.200  
A12

# DB6101

西安市地方标准

DB 6101/ T 3033-2018

## 民宿示范村服务与管理规范

The service and management specification of the homestay model village

2018-12-29 发布

2019-02-01 实施

西安市质量技术监督局 发布

# 目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
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
5 环境与设施.....	2
5.1 环境卫生.....	2
5.2 设施设备.....	3
6 服务要求.....	3
6.1 交通服务.....	3
6.2 住宿服务.....	3
6.3 餐饮服务.....	3
6.4 购物服务.....	3
6.5 休闲、娱乐/演出服务.....	4
6.6 医疗服务.....	4
7 管理要求.....	4
7.1 组织管理.....	4
7.2 安全管理.....	4
7.3 消防管理.....	4
7.4 投诉管理.....	5

## 前 言

本标准由西安市质量技术监督局提出。

本标准由西安市旅游发展委员会归口。

本标准起草单位：长安大学、西安市质量与标准化研究院、陕西省文景山水旅游规划设计有限公司、西安美丽乡村民宿管理有限公司。

本标准主要起草人：丁华、刘欣、戴维、杨露、李强、杜小培、陈云霞、刘志千、梁婷、苟青青、杜双、栗晓楠、彭森。

本标准为首次发布。

## 引 言

为进一步推动乡村旅游转型升级，实现乡村振兴，促进乡村民宿持续健康发展，引导建设和培育一批特色民宿示范村，完善乡村民宿的配套设施和旅游功能，优化旅游产品，提升民宿服务质量和管理水平，在深入调查研究的基础上，参考《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T 065-2017）和《陕西省特色民宿示范标准》的相关要求，特编制本标准。

# 民宿示范村服务与管理规范

## 1 范围

本标准规定了民宿示范村的术语和定义、基本要求、环境与设施、服务和管理等要求。  
本标准适用于西安市行政辖区内各种类型的村庄。

## 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，仅所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/T 156-2007 标准电压
- GB 3095-2012 环境空气质量标准
- GB 3096-2008 声环境质量标准
- GB 3838-2002 地表水环境质量标准
- GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准
- GB 5768.1-2009 道路交通标志和标线 第1部分：总则
- GB 5768.2-2009 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 8978-1996 污水综合排放标准
- GB 9663-1996 旅店业卫生标准
- GB/T 10001.1-2012 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1-2015 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 16767-2010 游乐园（场）服务质量
- GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范
- GB 18483-2001 饮食业油烟排放标准
- GB 19085-2003 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB 25201-2010 建筑消防设施的维护管理
- GB 50039-2010 农村防火规范
- GB 50869-2013 生活垃圾卫生填埋处理技术规范
- DL/T 5118-2010 农村电力网规划设计导则
- DB6101/T 3032-2018 民宿基本要求与分级
- 《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》（建村[2017]50号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

乡村民宿 rural homestay inn

利用村庄原有住宅或空闲房屋等资源，民宿主人参与经营，结合当地自然景观、风土人情、生态环境资源及农牧渔生产活动，以慢生活、家服务、趣体验为特色，为宾客提供卫生、安全、舒适的住宿设施。

### 3.2

#### 民宿示范村 the homestay model village

以乡村资源（含民宿）为主要旅游吸引物，以乡村民宿为主要产业，具有观光旅游、休闲度假、娱乐康体等功能，能够提供主题突出、特色鲜明的住宿接待服务并且形成一定规模的村庄。

## 4 基本要求

- 4.1 已编制乡村民宿专项规划或已完成规划中有乡村民宿发展相关内容。
- 4.2 村民发展民宿积极性高，民宿收入占到村旅游收入的30%以上。
- 4.3 单体民宿建筑20幢以上，总房间数80间以上或总床位数150张以上。
- 4.4 单体民宿合法依规，应依法取得政府各职能部门要求的相关证照。
- 4.5 应成立村民宿服务管理机构，有服务管理规章制度。
- 4.6 村口应设村庄名称标识，历史文化名村、传统村落、A级旅游景区等应设置标志牌。
- 4.7 进入村庄的交通方式便利通达，有专用停车场。
- 4.8 消防设施和管理应符合GB 50039-2010和《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》等相关要求。
- 4.9 村内有卫生室，人口较少的村可合并设立，乡镇卫生院或社区卫生服务中心所在地的村可不设。
- 4.10 村内有警务室，人口较少的村可合并设立，乡镇派出所或社区派出所所在地的村可不设。
- 4.11 村内通往民宿区的道路路面平整，不应有坑洼、积水等现象，道路及两侧、河道岸坡、绿化带、公共活动场地等可视范围内无乱堆乱放、污水污物。
- 4.12 村容村貌干净整洁，无影响景观的棚舍、残破或倒塌的墙体、临时搭盖物、违建物，太阳能热水器、屋顶空调等设施安装有序。
- 4.13 村内有稳定的供水、供电系统，通信通讯设施完善畅通。
- 4.14 村内建设有完整的污水处理系统，或整村接入市政管网，确保污水处理达标后排放。
- 4.15 村内厕所全部为水冲式厕所或生态厕所，无露天粪坑和旱厕。
- 4.16 民宿区及周边无地质灾害点、畜禽养殖场及有污染源的工业企业。
- 4.17 无重大安全事故、产品质量事故、环境污染事故及公共卫生事件发生。
- 4.18 应实时向主管部门报送统计数据，上报突发事件信息及处理办法等。

## 5 环境与设施

### 5.1 环境卫生

- 5.1.1 生态环境良好，空气质量应达到GB 3095-2012的二类区及以上标准。
- 5.1.2 声环境应达到GB 3096-2008中与当地环境功能区相对应的要求。
- 5.1.3 村域内主要河流、湖泊、水库等地表水体水质应分别达到GB 3838-2002中与当地水域环境功能区相对应的要求。
- 5.1.4 应建立垃圾收运和处理体系，生活垃圾无害化处理率达80%以上。
- 5.1.5 应合理配置垃圾箱（桶）、垃圾清运工具等，并保持干净整洁、无破损、不外溢。
- 5.1.6 垃圾应分类收集，及时清运，防止二次污染。
- 5.1.7 应科学使用电能、太阳能、风能、沼气、天然气等清洁能源，使用清洁能源的民宿户数比例达到80%。

- 5.1.8 民宿客房卫生应符合 GB 9663-1996 相关卫生标准。
- 5.1.9 单体民宿内饲养宠物、家禽的场所应具备相应的卫生措施。

## 5.2 设施设备

- 5.2.1 应有完善的给水设施和供水体系，生活饮用水水质应符合 GB 5749-2006 的要求，民宿区应 24 小时供水。
- 5.2.2 应有完善的排水管网和污水处理体系，废弃物排放符合 GB 8978-1996、GB 18483-2001、GB 50869-2013 要求。
- 5.2.3 应有稳定的供电设施设备，电力网建设与改造应符合 DL/T 5118-2010 的要求，电压等级应符合 GB/T 156-2007 的要求，民宿区应 24 小时供电。
- 5.2.4 广播、电视、电话等公共通信设施齐全、信号通畅，线路架设规范、安全有序。
- 5.2.5 应设置村落民宿分布图或游览全景图、导览图、民宿说明牌或简介。
- 5.2.6 应设置数量适中、内容准确、标志醒目、中英文对照的道路导引、安全警示等标识系统。
- 5.2.7 应根据村民数量和接待规模，合理设置公共厕所。

## 6 服务要求

### 6.1 交通服务

- 6.1.1 村主干道路应 100%硬化，道路宽度不小于 4.5m，并按照 GB 5768.1-2009 和 GB 5768.2-2009 要求设置道路交通标志。
- 6.1.2 通往民宿区的道路应顺应村庄格局，保留原始形态走向，道路材料就地取材，水路通往民宿的应有满足宾客泊船的场所。
- 6.1.3 民宿区域内或附近，停车位数量应按照与民宿房间数达到 1:1 的比率配置。
- 6.1.4 停车场标识标线规范、醒目、美观，符合 GB/T 10001.1-2012 相关要求。

### 6.2 住宿服务

- 6.2.1 民宿区域功能布局合理，环境优美，整洁卫生，通风、采光、照明良好。
- 6.2.2 应建立面向公众的宣传平台、加强网络营销，能提供民宿相关信息，并保证信息的准确、及时。
- 6.2.3 应设立村民宿服务中心，设有咨询电话，能提供民宿咨询、接待、入住、导引、投诉等服务。
- 6.2.4 应按照 DB6101/T 3032-2018 的要求，鼓励有条件的村庄发展一定比例的舒适民宿和精品民宿。

### 6.3 餐饮服务

- 6.3.1 村内应有与民宿发展规模相匹配的餐饮场所和设施。
- 6.3.2 餐饮服务宜体现当地民俗文化，提供特色菜品。
- 6.3.3 餐饮场所功能布局合理，应有初加工区、切配区、烹饪区及就餐区等区域划分。
- 6.3.4 餐（饮）具应每日清洗、消毒，符合 GB 14934-2016 要求。
- 6.3.5 食（饮）品应符合《中华人民共和国食品安全法》相关要求。

### 6.4 购物服务

- 6.4.1 村内应有能提供日常用品和特色农产品的购物场所。
- 6.4.2 购物场所证照齐全，所售商品类型多样。
- 6.4.3 商品货真价实、明码标价，符合 GB/T 16868-2009 的规定。
- 6.4.4 商品经营者不得尾随兜售，强买强卖。

6.4.5 禁止销售过期、变质及其他不符合卫生规定的商品。

## 6.5 休闲、娱乐/演出服务

6.5.1 民宿内部、附近或周边区域，宜有休闲、娱乐/演出项目。

6.5.2 休闲、娱乐/演出经营主体明确，证照齐全，责权利清晰。

6.5.3 休闲、娱乐设施应定期检查，安全运行，符合 GB/T 16767-2010 的相关规定。

6.5.4 鼓励体现乡村民俗、非物质文化遗产的乡村娱乐和演艺服务。

## 6.6 医疗服务

6.6.1 可借助卫生室的医疗资源提供医疗救护服务。

6.6.2 应按照 GB 19085-2003 的相关规定预防传染性疾病的产生。

## 7 管理要求

### 7.1 组织管理

7.1.1 管理机构各岗位明确职责，设有组织责任细分表（图）。

7.1.2 应有村民宿备案、接待服务、旅游安全、投诉处理、奖惩办法等规章制度。

7.1.3 可依据实际情况，组织开展民宿服务质量的自查、抽查。

7.1.4 宜定期组织民宿管理人员和服务人员进行培训。

### 7.2 安全管理

7.2.1 应制定安全监控、安全巡查、防火防盗等工作流程及要求。

7.2.2 应依照层级划分、责任到人，明确民宿安全管理责任主体及分工。

7.2.3 应有食品安全、治安事件、设施设备故障等各项突发事件的应急处置预案。

7.2.4 应按需设置应急照明设施及疏散指示牌。

7.2.5 应定期检查与保养、维修村内各项设施，定期组织各项安全演练。

### 7.3 消防管理

7.3.1 消防基础设施管理应符合 GB 25201-2010 相关要求，应与农村基础设施统一建设和管理。

7.3.2 已有给水管网的村庄发展民宿时，应统一设置室外消火栓，无给水管网的村庄，应设置天然水源取水设施或消防水池。

7.3.3 消防设施设置场所、具有火灾危险性的区域应在明显位置设置相应消防安全警示标志或防火公约，消防标志应符合 GB 13495.1-2015。

7.3.4 村民委员会、农民合作社、民宿行业协会应加强防火检查和消防安全网格化管理，制定防火公约，组织开展群众性的消防安全宣传教育。

7.3.5 村民委员会、农民合作社、民宿行业协会应建立志愿消防队或微型消防站，有条件的地区，应根据需要建立专职消防队。

7.3.6 应确保疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，不得损坏、挪用或擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或占用防火间距。

7.3.7 每日昼夜应各进行一次消防安全巡检，确保消防安全。

7.3.8 明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，制定消防安全制度、灭火和应急疏散预案，至少每半年组织开展一次消防安全应急演练。



#### 7.4 投诉管理

- 7.4.1 应公示投诉受理机构，制订完善的投诉处理程序及制度。
  - 7.4.2 应在醒目位置公布投诉方式。
  - 7.4.3 应依据投诉内容，及时处理被投诉问题。
  - 7.4.4 应建立完整的投诉处理档案，保持一年以上的备查期。
  - 7.4.5 应建立意见收集、反馈、评价和改进机制。
-