

ICS 03.080  
A 12  
备案号：55957-2017

# DB50

## 重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/ T 820—2017

### 乡村民宿旅游服务质量等级划分

Classification of rural homestay

2017-10-10 发布

2017-12-31 实施

重庆市质量技术监督局

发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由重庆市旅游局提出。

本标准由重庆市旅游专业标准化技术委员会归口。

本标准起草单位:重庆市旅游协会、重庆市乡村旅游协会、巴南区旅游局、北碚区旅游局、重庆市涪陵区武陵山旅游区管委会。

本标准主要起草人:刘旗、邝海、艾永发、熊斌、黄慧、赵琴、邓寒竹、胡志毅、钟新生、刘绍文、张涛、李亚丽、王伟、张小峰、凌静、万科。



# 乡村民宿旅游服务质量等级划分

## 1 范围

本标准规定了乡村民宿的术语和定义、质量等级划分、基础要求、分级要求。  
本标准适用于乡村民宿旅游服务质量等级划分。

## 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 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

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/T 18973-2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

## 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**

利用乡村房屋，结合乡村自然景观、民俗、农事活动等旅游资源，以旅游经营方式，为旅游者提供住宿、餐饮等服务的场所。

## 4 质量等级划分

4.1 乡村民宿旅游服务质量等级划分为三个等级，由低到高依次为：达标民宿、示范民宿、精品民宿。评定后分别授予铜牌、银牌、金牌。

4.2 乡村民宿旅游服务质量等级的划分以第5章、第6章为依据，包括基础要求和分级要求。基础要求提出了乡村民宿服务质量等级的一般要求。达标民宿、示范民宿、精品民宿是在符合基础要求的同时还要分别符合达标民宿、示范民宿、精品民宿的分级要求。

## 5 基础要求

## 5.1 服务要求

### 5.1.1 功能性

5.1.1.1 让旅游者体验“主人文化”带来的当地特色文化，感受家庭氛围，增加对乡村生活、当地村民的接触和了解。

5.1.1.2 提供舒适、个性化的住宿服务。

5.1.1.3 提供早、中、晚餐服务，保证食品安全。

5.1.1.4 24 h 提供接待、结账、留言和投诉处理等服务。

### 5.1.2 安全性

5.1.2.1 应遵守乡规民约，向旅游者告知和解释旅游文明行为规范。

5.1.2.2 服务人员应进行健康检查，取得健康证明。

5.1.2.3 服务人员应掌握基本急救知识及操作技能。

5.1.2.4 应制定和完善各项突发事件应急预案，定期演练。

### 5.1.3 规范性

5.1.3.1 诚信经营，旅游产品和服务应明码标价、公平交易。

5.1.3.2 服务人员应具备基本礼仪礼节，服务态度热情，穿着整齐清洁，符合整体主题文化风格。

5.1.3.3 应有岗位职责、工作流程和服务规范要求。

5.1.3.4 应有服务人员培训制度，按计划组织培训。

## 5.2 服务保障

### 5.2.1 基本要求

5.2.1.1 符合法律法规规定，取得相关有效证照。

5.2.1.2 乡村房屋有合法的产权或使用权；全部建筑物、构筑物结构安全，远离各类污染源、易发生自然灾害的地域。

5.2.1.3 乡村房屋的扩建、改建和内部装修符合 GB 50016、GB 50222 的规定。

5.2.1.4 乡村民宿的文化主题定位明确，有表现，内涵健康。

### 5.2.2 环境

5.2.2.1 空气质量应符合 GB 3095-2012 一类区的规定，环境噪声限值应不低于 GB 3096-2008 1 类声环境功能区的规定。

5.2.2.2 建筑物美观协调，无杂物，无乱搭乱建现象。

5.2.2.3 无散放垃圾、无污水或其他污染物。

5.2.2.4 家禽、家畜有圈养设施。

5.2.2.5 有效开展除“蝇、蚊、鼠、蟑”四害活动，预防控制病媒生物。

5.2.2.6 宜使用清洁环保能源。

### 5.2.3 基础设施

5.2.3.1 依托国家等级交通线网，可进入性较好。

5.2.3.2 有生态停车场，能满足旅游者接待量的要求。

5.2.3.3 有稳定的供水供电系统和应急供电系统。

- 5.2.3.4 有存放垃圾的设施设备，垃圾清扫、清运及时。
- 5.2.3.5 生活饮用水符合 GB 5749 的规定。
- 5.2.3.6 移动通信网络、Wi-Fi 网络全覆盖，提供网络营销、网络预订、网络支付。
- 5.2.3.7 有外部交通标识，公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的规定。
- 5.2.3.8 有供旅游者休闲、交流的场所，临近处宜有干净、无异味的公共厕所。

#### 5.2.4 住宿设施

- 5.2.4.1 客房不宜超过 10 间，体量适度。
- 5.2.4.2 客房通风良好，内部空间装修装饰良好，氛围舒适，具有地域特色或乡土气息。
- 5.2.4.3 客房内外显著位置张贴应急疏散图及相关说明。
- 5.2.4.4 客房装饰装修，配置床、桌、椅、床头柜等家具，提供拖鞋、盥洗等基本用品，电器开关方便旅游者使用。
- 5.2.4.5 客房内有冷暖设施，供应冷热饮用水，宜配置影视设备。
- 5.2.4.6 客房内应有遮光和防噪声措施。
- 5.2.4.7 客房内应有至少两种规格电源插座，位置方便旅游者使用。
- 5.2.4.8 客房内有独立卫生间、淋浴间，梳妆台（配备面盆、梳妆镜）等洗浴设施齐全，24 h 供应冷热水，水量充足。
- 5.2.4.9 客房、卫生间每天全面整理一次，每日或应客人要求更换床单、被单及枕套，并做到每客必换。

#### 5.2.5 餐厅设施

- 5.2.5.1 餐厅餐台摆设整齐美观，餐桌/椅、餐具、饮具、台布、餐巾等完好无破损，保持洁净。
- 5.2.5.2 有设计美观的菜单，供应特色菜品。
- 5.2.5.3 有冷暖设施及通风设备。
- 5.2.5.4 地面经过防滑处理、便于冲洗。

#### 5.2.6 厨房设施

- 5.2.6.1 各类设备、器皿完好、洁净卫生。
- 5.2.6.2 有使用明火、电、气的安全防火措施。
- 5.2.6.3 厨房与餐厅之间，采取有效的隔音、隔热和隔味的措施。
- 5.2.6.4 食品制作加工及设施符合《餐饮服务食品安全操作规范》等规定。

#### 5.2.7 安全

- 5.2.7.1 易发生危险的设施、地段等应有警示标志。
- 5.2.7.2 建筑物窗户可安装防盗窗，不得设置铁栅栏，每层配备灭火器。
- 5.2.7.3 走道、楼梯间应设置应急照明灯和灯光疏散指示标志。
- 5.2.7.4 客房、走道内应设置独立式火灾探测报警器。
- 5.2.7.5 客房应配置逃生手电、防毒面具。
- 5.2.7.6 宜在公共场所的重要位置安装视频安防监控系统。
- 5.2.7.7 旅游者住宿实名登记。
- 5.2.7.8 配置保险柜，宜客用和经营分设。
- 5.2.7.9 室外电源线应加防护套管。
- 5.2.7.10 备有旅游者常用、应急的非处方药品。

## 6 分级要求

### 6.1 达标民宿

#### 6.1.1 建筑环境

有室外休闲场所和绿色植物。

#### 6.1.2 住宿设施

6.1.2.1 客房装修良好、美观，应有床垫、衣橱及衣架、沙发等配套家具。

6.1.2.2 客房内应有干湿分区的卫生间，装有抽水恭桶。采取有效的防滑、防溅水措施，通风良好。客房门安全有效，应设门窥镜及防盗装置。

6.1.2.3 床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、毛巾等）材质良好、柔软舒适、卫生。

#### 6.1.3 主题特色

6.1.3.1 文化主题定位明确，表现基本到位。

6.1.3.2 建筑物室内室外设计体现出主题性。

#### 6.1.4 餐饮

6.1.4.1 提供具有地方特色菜肴。

6.1.4.2 提供具有地方特色小吃。

6.1.4.3 提供具有地方特色饮品。

#### 6.1.5 休闲娱乐

6.1.5.1 提供种植、养殖、采摘等乡村农事参与性项目。

6.1.5.2 提供传统民俗、手工艺等乡村特色休闲娱乐服务。

#### 6.1.6 服务要求

提供旅游信息咨询。

### 6.2 示范民宿

#### 6.2.1 建筑环境

6.2.1.1 建筑物与周边环境设有绿化、围栏等隔离带。

6.2.1.2 花园（独立于主体建筑物的绿化场地）的绿化覆盖率达到 80%，绿色植物养护情况良好。

6.2.1.3 有专设的室内、外休闲场所，环境优美。

#### 6.2.2 住宿设施

6.2.2.1 客房的面积（不含卫生间、走廊）应不小于 16 m<sup>2</sup>。

6.2.2.2 应有舒适的床垫，配有写字台、衣橱及衣架、茶几、沙发、全身镜、行李架等家具，布置合理。所有电器开关方便旅游者使用。室内墙、地面硬化处理。采用区域照明。

6.2.2.3 客房门能自动闭合，应有门窥镜及防盗装置。

6.2.2.4 客房内应有干湿分区的卫生间。有抽水恭桶、淋浴间下水保持通畅，不外溢。采取有效的防滑措施。客房地面、墙面和天花色调高雅柔和。采用分区照明。有良好的排风设施。有不间断电源插座。配有吹风机，水龙头冷热标识清晰，水温稳定。所有设施设备均方便旅游者使用，性能完好。

6.2.2.5 可有影视设备，画面和音质良好。

6.2.2.6 应有防噪音及隔音措施。

6.2.2.7 应有内窗帘及外层遮光窗帘。

6.2.2.8 电源插座应有两个以上供旅游者使用的插位，位置合理。

6.2.2.9 床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等）材质较好、柔软舒适、卫生。

### 6.2.3 主题特色

6.2.3.1 环境美化与主题文化基本一致。

6.2.3.2 主体建筑物造型风格具有主题文化元素、特色鲜明，如传统民居建筑特色等。

6.2.3.3 色调基本统一协调，有美感。

6.2.3.4 部分采用与主题文化相符的装修，形成主题氛围。

6.2.3.5 灯饰、灯光的设计及运用有助于文化主题氛围的营造。

6.2.3.6 配置及陈设的工艺品、艺术品、民间农具和生活用品与主题风格基本相符。

### 6.2.4 餐饮

6.2.4.1 餐厅、餐饮用具及菜单设计、餐饮出品配合主题文化的展示，并形成特色菜系列。

6.2.4.2 提供具有地方特色菜肴不少于5道。

6.2.4.3 提供具有地方特色小吃不少于3种。

### 6.2.5 休闲娱乐

6.2.5.1 提供种植、养殖、采摘等乡村农事参与性项目不少于2种。

6.2.5.2 提供手工艺、传统民俗、运动健身等乡村特色休闲娱乐服务不少于2种。

### 6.2.6 服务要求

6.2.6.1 为旅游者进行当地旅游资源、旅游行程的介绍。

6.2.6.2 提供洗衣、送餐、接送机（车）等服务。

6.2.6.3 提供小件物品寄存服务、土特产品销售服务。

## 6.3 精品民宿

### 6.3.1 建筑环境

6.3.1.1 进入的国家等级交通线网有专用旅游交通标识。

6.3.1.2 建筑物与周边环境设有绿化、围栏等隔离带或水体、山体等缓冲区，观景效果良好。

6.3.1.3 花园（独立于主体建筑物的绿化场地）的绿化覆盖率达到100%，绿色植物规划合理、造型美观、养护情况良好。

6.3.1.4 建筑物扩建、改建和内部装修宜选用生态环保的本地材料。

6.3.1.5 建筑景观与环境相协调，垃圾分类收集。

6.3.1.6 室内、外休闲场所环境优美，咖啡屋、茶吧、书吧等公共休息室舒适温馨。

6.3.1.7 公共厕所至少应符合 GB/T 18973-2016 A 级规定。

### 6.3.2 住宿设施

- 6.3.2.1 客房面积（不含卫生间和门廊）应不小于 16 m<sup>2</sup>。
- 6.3.2.2 客房应有舒适的床垫及配套用具。写字台、衣橱及衣架、茶几、沙发、全身镜、行李架等家具配套齐全、布局合理、使用便利。采用区域照明。
- 6.3.2.3 客房门能自动闭合，应有门窥镜及防盗装置。
- 6.3.2.4 客房内应有装修精致干湿分区的卫生间。有高级抽水恭桶，淋浴间下水保持通畅，不外溢。采取有效的防滑措施。采用分区照明。有运行良好、噪音低的排风设施。有不间断电源插座。配有吹风机。水龙头冷热标识清晰，水温稳定。所有设施设备均方便旅游者使用，性能完好。
- 6.3.2.5 可有影视设备，画面和音质优良。
- 6.3.2.6 应有防噪声及隔音措施，效果良好。
- 6.3.2.7 应有纱帘及遮光窗帘，遮光效果良好。
- 6.3.2.8 电源插座应有两个以上供旅游者使用的插位，并可提供插座转换器。
- 6.3.2.9 床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等）材质高档、工艺讲究、柔软舒适、卫生。可应旅游者要求提供 3 种规格的枕头。

### 6.3.3 主题特色

- 6.3.3.1 环境美化与主题文化协调、适应。
- 6.3.3.2 全部建筑物造型风格具有主题文化元素、特色鲜明，如传统民居建筑特色等。
- 6.3.3.3 依据主题文化内涵，色调统一协调，富有美感。
- 6.3.3.4 全部采用与主题文化相符的装修，工艺精良，风格突出，形成浓郁主题氛围。
- 6.3.3.5 灯饰造型有特色，灯光的设计及运用有助于文化主题氛围的营造，目的物照明效果良好。
- 6.3.3.6 配置及陈设的工艺品、艺术品、民间农具和生活用品与主题风格相符，形成良好文化氛围。

### 6.3.4 餐饮

- 6.3.4.1 餐厅、餐饮用具及菜单设计、餐饮出品配合主题文化的展示，并形成特色菜系列。
- 6.3.4.2 咖啡屋、茶吧提供特色茶点。
- 6.3.4.3 提供具有地方特色菜肴不少于 8 道。
- 6.3.4.4 提供具有地方特色小吃不少于 6 种。

### 6.3.5 休闲娱乐

- 6.3.5.1 提供种植、养殖、采摘等乡村农事参与性项目不少于 6 种。
- 6.3.5.2 提供手工艺、传统民俗、运动健身等乡村特色休闲娱乐服务不少于 6 种。

### 6.3.6 服务要求

- 6.3.6.1 为旅游者进行当地旅游资源、旅游行程、民宿自身特色及主题文化的介绍和旅游导览。
- 6.3.6.2 提供洗衣、熨烫、擦鞋、送餐、接送机（车）等服务。
- 6.3.6.3 提供小件物品、贵重物品寄存服务。
- 6.3.6.4 提供旅游纪念品、土特产品等销售服务。