

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1161—2021

星级农家乐（乡村酒店）服务规范

2021-11-05 发布

2022-02-01 实施

重庆市市场监督管理局 发布



目 次

目次..... I

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 2

4 基本要求..... 2

5 服务要求..... 3

6 设施设备要求..... 8

7 卫生要求..... 8

8 一般要求..... 8

9 安全要求..... 9

10 投诉处理要求..... 9



前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由重庆市文化和旅游发展委员会提出。

本文件由重庆市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：重庆市乡村旅游协会。

本文件主要起草人：钟前元、赵明全、文科、刘建国、罗绍禄、毛锡梅、赵琴、赵晓芳、向旭、钟新生、张学荣、周祥全、傅启萍、李丽、梁海兰、朱文娅、赵斯琪。



星级农家乐（乡村酒店）服务规范

1 范围

本文件规定了星级农家乐（乡村酒店）的术语和定义、基本要求、服务要求、设施设备要求、卫生要求、环境保护要求、安全要求、投诉处理要求等。

本文件适用于星级农家乐（乡村酒店）的服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件，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 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 13271 锅炉大气污染物排放标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 3095 环境空气质量标准

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 22337 社会生活环境噪声排放标准

GB 2894 安全标志及其使用导则

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB 8978 污水综合排放标准

DB50/T 718 重庆市乡村酒店等级划分

DB50/T 272 重庆市农家乐等级划分与评定

GA 654 人员密集场所消防安全管理

国家市场监督管理总局公告，2018年第12号《餐饮服务食品安全操作规范》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农家乐 (Country Inn and Restaurant)

指农民和投资者利用乡村自然环境、人文景观和农、林、牧、渔业等资源，为消费者提供住宿、餐饮、劳动体验、娱乐休闲、观光度假等服务的经营实体。

[来源:DB50/T 272—3.1]

3.2

乡村酒店 (Country Inn)

指依托乡村自然人文风景、民俗民风，为游客提供乡村生活休闲、体验、风景名胜观赏、乡村住宿、特色餐饮、娱乐等功能和服务，具有乡村特色文化的经营主体。

[来源:DB50/T 718—3.1]

4 基本要求

4.1 一般要求

4.1.1 星级农家乐（乡村酒店）应符合 DB50/T 272 和 DB50/T 718 相应等级要求。

4.1.2 高星级农家乐是指 DB50/T 272 标准中的四星级、五星级农家乐。

4.1.3 高星级乡村酒店是指 DB50/T 718 标准中的三星级农家乐。

4.2 服务礼仪

4.2.1 仪表仪态

4.2.1.1 员工容貌洁净、着装整齐，穿戴搭配得体。

4.2.1.2 头发梳理整齐，无头屑，口腔卫生，无异味。

4.2.1.3 女员工化妆适宜，男员工修饰得体。

4.2.1.4 宜统一工装，可按岗位规定佩戴相应饰物。

4.2.1.5 精神饱满，面带微笑，笑容亲切自然。

4.2.1.6 站立时，身体立直，应根据不同站姿调整手位和脚位。

4.2.1.7 入座轻稳，上身自然挺直，头正肩平，手位、脚位摆放合理。

4.2.1.8 下蹲服务时，应并拢双腿，与宾客侧身相向，合理使用不同蹲姿。

4.2.1.9 走姿端正，行进速度适中，两眼平视，身体平稳，宾客迎面走来时，主动微笑侧身让路。

4.2.1.10 引领手势舒展大方，运用自然得体，时机恰当，幅度适宜。

4.2.1.11 恰当使用注视礼和微笑礼，与宾客交流时，正视对方，目光柔和，表情自然。

4.2.1.12 行鞠躬礼时，应面向受礼者，自然微笑，身体前倾到位。

4.2.2 礼节礼貌

- 4.2.2.1 迎送宾客时，站位合理、站立端正，微笑目视宾客，正确使用肢体语言。
- 4.2.2.2 熟练运用问候、称呼、应答、接待、引领、致歉等服务礼节，表情自然，举止文雅。
- 4.2.2.3 对等候中的宾客，应及时用目光、微笑或语言等示意宾客稍候。
- 4.2.2.4 在服务中影响宾客时应致歉。
- 4.2.2.5 当宾客的合理要求无法满足时，应做出恰当解释并致歉。
- 4.2.2.6 在和其他同事交流时，应不影响服务宾客。

4.2.3 服务用语

- 4.2.3.1 使用普通话提供服务，语音清晰、简洁、柔和。
- 4.2.3.2 服务用语规范，称谓恰当，语意明确。
- 4.2.3.3 高星级农家乐（乡村酒店）可提供包括英语在内的其他语言服务。
- 4.2.3.4 恰当地运用欢迎、送别宾客用语。

4.3 职业道德

- 4.3.1 遵守国家法律、法规。
- 4.3.2 诚信为本，信守承诺，遵守社会公德。
- 4.3.3 遵守本企业规章制度和劳动纪律，忠诚、敬业。
- 4.3.4 维护宾客合法权益，营造文明、和谐的环境。
- 4.3.5 对宾客热情服务、一视同仁。
- 4.3.6 尊重宾客风俗习惯和宗教信仰。

4.4 服务知识

- 4.4.1 熟知本企业服务项目。
- 4.4.2 熟记本岗位的服务程序和相关规定。
- 4.4.3 了解本企业周边环境，包括旅游景点、交通状况等情况。
- 4.4.4 掌握本企业基本安全知识和技能。

4.5 服务标识

- 4.5.1 服务场所设置标识应符合 GB/T 1000.1、GB/T 1000.2、GB/T 1000.9 的要求。
- 4.5.2 标识标牌（营业时间牌、价目牌、宾客须知牌等）悬挂正规、位置明显、字迹清晰、无涂改。
- 4.5.3 高星级农家乐（乡村酒店）的标识标牌宜用中英文同时表示。

5 服务要求

5.1 停车场服务

- 5.1.1 环境整洁美观，布局合理，卫生环保，设立安全须知及相关责任的提示。
- 5.2.2 宜设置生态停车场，配备数量适宜的停车位。

5.2.3 停车场宜安装全覆盖的监控设施设备。

5.2.4 高星级农家乐（乡村酒店）停车场应设有残障人士专用车位。

5.2.5 提供专人管理及相关服务，鼓励提供智慧停车服务。

5.2.6 明示收费及相关管理规定，按标准收费并提供合法票据。

5.2 前厅服务

5.2.1 一般要求

5.2.1.1 提供宾客休息区或休闲区。

5.2.1.2 各种设备完好率不低于 98%。高星级农家乐（乡村酒店）应配备贵重物品保险箱，并制定相关管理办法。

5.2.1.3 地面清洁每日不少于 3 次，烟灰缸内烟头不超过 3 个；每日消毒不少于 2 次。

5.2.1.4 高星级农家乐（乡村酒店）应有背景音乐播放。

5.2.1.5 入住服务、退房服务应在 5 分钟内完成。

5.2.1.6 前厅员工能够提供关于本企业、当地风俗文化等方面的咨询服务。

5.2.2 预订服务

5.2.2.1 能够提供电话预订和网络预订等服务。

5.2.2.2 电话铃响，及时应答。

5.2.2.3 接电话时用普通话问候宾客，并表示提供帮助。

5.2.2.4 提供适合宾客要求房型的相关信息；说明房价及所含内容和入住的有关规定。如该日无宾客要求的房型，主动提供其他选择建议。

5.2.2.5 询问宾客姓名及其拼写和联系方式，确认宾客抵离时间、是否需要交通或接送服务。

5.2.2.6 通话结束前确认预订内容，并向宾客致谢。

5.2.3 入住服务

5.2.3.1 主动、友好地问候宾客，热情接待，在得知宾客姓名时尽可能用姓氏称呼宾客。

5.2.3.2 严格执行入住登记制度（检验、登记、传输有效证件，一客一证）。

5.2.3.3 填写符合要求的入住登记表并请宾客签字确认，收取押金。

5.2.3.4 严格按照入住登记内容快速准确办理入住手续，登记后向宾客确认。

5.2.3.5 了解宾客是否需要贵重物品寄存服务及其他服务，如有需要应通知相关服务人员。

5.2.3.6 向宾客指示客房方向，祝宾客入住愉快。

5.2.3.7 登记完成后，快速、准确、规范地将入住资料输入电脑并建立账户。

5.2.3.8 回答宾客询问时态度和蔼、有问必答，对不了解的事情咨询有关人员后予以答复。未经宾客允许，不得透露宾客姓名、房间号等私人信息。

5.2.4 退房服务

5.2.4.1 办理退房手续时，确认退房宾客的房间号并核对宾客信息。

5.2.4.2 确认宾客在本店的所有消费，准备好所有账单资料，有需要时解释账单科目。

5.2.4.3 接受宾客使用现金、银行卡、支付宝、微信等付款方式，迅速、准确结账。

5.2.4.4 用现金结账时应与宾客当面验收现金，收取和找付的现金得到宾客确认。

5.2.4.5 将账单、发票双手呈递给宾客，请宾客确认无误。

5.2.5 委托代办服务

5.2.5.1 提供代客订票、留言、联络、租车、安排会客、物品维修、快递、打包等服务。

5.2.5.2 办理各种代客服务业务时效率高、无差错，及时、清晰、准确的进行登记。

5.3 客房服务

5.3.1 一般要求

5.3.1.1 客房内物品摆放规范合理，整洁有序；应备有安全疏散图，高星级农家乐（乡村酒店）应配备有相应的消防器材。

5.3.1.2 提倡节约、绿色环保理念标识物 1-2 项。

5.3.1.3 提供递送服务，原则上不超过 10 分钟。

5.3.1.4 高星级农家乐（乡村酒店）提供送餐服务。

5.3.1.5 客房布草应干净整洁，一客一换；并备有洗漱用品供宾客选用。

5.3.2 客房清扫服务

5.3.2.1 客房应在 14:00 之前清扫完毕。

5.3.2.2 清扫时发现宾客遗留物品，及时交送宾客或按规定处置。

5.3.2.3 遇有“请勿打扰”的房间，按客房清扫服务程序处理；遇有“请即打扫”的房间，及时打扫。

5.3.2.4 客房与卫生间清扫整洁，无灰尘、无污渍、无水迹、无异味。

5.3.2.5 布草、杯具应按规定洗消、存放，并及时更换和补充客用品。

5.3.2.6 悬挂门把手的标志牌应挂放规范。

5.3.2.7 宾客个人的洗漱用品应摆放整齐。

5.3.2.8 检查客房内设施设备，保证完好有效。

5.3.2.9 清扫中注意检查，发现问题及时报备和报修；按规定记录服务员进入和离开客房的相关事宜。

5.3.3 在住服务

5.3.3.1 提供物品借用服务，服务程序合理。

5.3.3.2 及时处理遗留物品。

5.3.3.3 可提供洗衣服务。

5.3.3.4 根据宾客的需求，及时提供客房用品。

5.4 餐饮服务

5.4.1 一般要求

5.4.1.1 餐厅选位合理，布局整洁美观，采光良好，餐位数量配备合理。

5.4.1.2 餐具无裂痕、无破损，高星级农家乐（乡村酒店）提供可降解材料打包盒。

5.4.1.3 设公共休息处，提供沙发、座椅、茶几及报刊、旅游宣传册等。

5.4.2 订餐服务

5.4.2.1 可提供现场预订、电话预订和网络预订服务。

5.4.2.2 在订餐服务过程中，应询问宾客姓名、用餐时间、人数、联系方式，复述餐单内容并确认。

5.4.2.3 询问宾客的餐饮特殊要求。

5.4.3 菜品服务

5.4.3.1 提供菜品宜体现当地乡村特色，特色菜品不少于两种。

5.4.3.2 服务员了解特色菜品的制作工艺与食材。

5.4.4 点菜服务

5.4.4.1 宾客入座后，适时询问宾客可否开始点菜。

5.4.4.2 熟悉菜单内容，点单时与宾客保持目光交流，时令菜没有时，应提前说明。

5.4.4.3 应宾客要求推荐特色菜品，并说明特色，适度介绍酒水。

5.4.4.4 下单前，应向宾客复述所点菜品，并询问有无忌口，烹调、搭配有无特殊要求。

5.4.4.5 点单完成后，及时上酒水及冷盘（头盘），根据需要适时上热菜（主菜），制作时间长的菜品要提前告知宾客。

5.4.4.6 菜式和订单相符，上菜时报菜名适当得体，适当展示菜点。

5.4.5 席间服务

5.4.5.1 热情、及时提供宾客所需调料。

5.4.5.2 上菜托盘应铺垫洁净、平整的口布。

5.4.5.3 上菜时菜品适温，托盘保持平稳，汤汁不溢不洒。

5.4.5.4 上菜时动作熟练、轻柔，避免碰及宾客及桌上菜点、酒水。

5.4.5.5 分菜时选择合理站位，操作熟练、卫生，分派均匀。

5.4.5.6 根据不同菜式要求及时调换餐具，适时提示宾客。

5.4.5.7 关注宾客用餐情况，适时撤换餐盘、更换骨碟，动作轻巧，规范到位。

5.4.5.8 走动服务不妨碍周围宾客。

5.4.5.9 菜点上齐后，应告知宾客，并祝宾客用餐愉快。

5.4.6 送客服务

5.4.6.1 当宾客离桌时，服务人员应主动上前移椅送客，提醒宾客不要遗忘所带物品。

5.4.6.2 致谢道别，清理餐台。

5.4.7 结账服务

5.4.7.1 当宾客示意结账，迅速递上账单。

5.4.7.2 结账快捷，账单清晰，计算准确。

5.5 康乐服务

5.5.1 康乐休闲服务项目不少于两种,包括但不限于茶楼（茶庄）、唱吧、垂钓、亲子、农事民俗体验、游学研学。

5.5.2 提供与康乐项目相匹配的休闲区域。

5.5.3 应有开展康乐活动所需的设施设备。

5.5.4 应配备与开展康乐活动相适应的服务人员。

5.6 会议服务

5.6.1 一般要求

5.6.1.1 做好场所的卫生保洁工作，室内空气质量应符合GB/T 18883的要求。

5.6.1.2 应提供茶水服务，可提供茶歇、香巾服务。

5.6.1.3 提供电脑、投影仪、麦克风等设备，并调试好音响、宽带网络等。

5.6.2 前期准备

5.6.2.1 热情接待来访的会议组织者或会议服务机构，详细了解会议的等级、规模、性质等。

5.6.2.2 介绍本企业地理环境、接待能力及配套设施，主动引导、陪同，现场介绍各类设施情况和收费标准。

5.6.2.3 确认会议服务的基本情况，包括但不限于：

- 1) 会议组织者或会议服务机构的名称、通讯地址、联系人及电话；
- 2) 会议规模、性质、时间、会期及会议室要求等信息；
- 3) 住宿标准和用餐标准；
- 4) 是否需要提供交通、游览等其他服务；
- 5) 付款方式。

5.6.2.4 必要时，为会议用车提供停车证、通行证、车头牌、停车点指示牌等。

5.6.2.5 根据会议要求布置会场，桌椅摆放主次分明、协调对称。

5.6.2.6 适当提供绿色植物等装饰物，茶杯、座牌摆放整齐有序。

5.6.3 期间服务

5.6.3.1 夏季室内温度宜保持在 24℃-26℃，冬季室内温度宜保持在 16℃-18℃，灯光亮度适宜。

5.6.3.2 做好会议期间设施设备运行保障。

5.6.3.3 应有迎宾员站在指定位置迎宾，礼貌迎接宾客并引导就坐。

5.6.3.4 协助提供会议报到、资料发放等会务服务。

5.6.4 后期服务

5.6.4.1 会议结束后，服务员应微笑向宾客道别，并提醒带好自己的随身物品。

5.6.4.2 每批代表即将离店时，派员送客，并致祝福语，可赠送本企业名片或宣传册。

5.6.4.3 及时打扫会场，为会议组织者或会议服务机构提供会议的结算明细，确认消费金额。

6 设施设备要求

设施设备应符合 DB50/T 272、DB50/T 718 相应等级要求。

7 卫生要求

7.1 一般要求

7.1.1 生活饮用水应符合 GB 5749 的相关规定，二次供水设施应符合 GB 17051 的相关规定。

7.1.2 公共区域及办公场所空气质量符合 GB/T 18883 的规定。

7.1.3 农家乐（乡村酒店）卫生符合 GB 37487、GB 37488 的要求。

7.1.4 卫生要求符合 DB50/T 272、DB50/T 718 相应等级要求。

7.2 个人卫生

7.2.1 员工持健康证上岗，每年接受体检合格方能上岗。

7.2.2 遵守农家乐（乡村酒店）卫生工作制度和岗位卫生要求。

7.3 公共区域卫生

7.3.1 公共场地、绿化地、停车场清洁，无杂物，无废弃物，停车牌清洁。

7.3.2 水池无淤积沉淀杂物，水质清透，无异味。

7.3.3 座椅、石凳、台阶清洁，无废弃物。

7.3.4 建筑物外观清洁。

7.3.5 广告牌洁净，无污染。

7.3.6 牌匾、店徽无污迹。

7.3.7 门前的台阶、装饰、石雕等整洁、干净。

7.3.8 公共卫生间面盆、水池、洗手台面、马桶、镜面、水龙头、皂液器、干手器等洁净，无水垢，无印迹。

7.3.9 地漏无污渍、无异味。

7.3.10 清洁工具有序存放。

7.4 室内卫生

7.4.1 标识标牌洁净，无污迹。

7.4.2 室内建筑的构件、室内装饰物、家电、家具等应洁净，并定期消毒。

7.4.3 绿植叶片洁净，无枯枝枯叶；不摆放易引起宾客过敏反应的花卉及植物。

8 环境保护要求

8.1 一般要求

8.1.1 宜制定绿色环保管理制度。

8.1.2 员工熟悉绿色环保管理制度及相关服务要求。

8.2 垃圾处理

8.2.1 按可回收物、有害垃圾、湿垃圾、其他垃圾进行分类收集，鼓励进行资源化利用。

8.2.2 根据垃圾分类要求配置垃圾桶，适当增加湿垃圾收集容器。

8.3 生态环境保护

8.3.1 生产经营场地空气质量、污水排放、油烟排放分别符合 GB 3095、GB 8978 和 GB 18483 的相关规定。

8.3.2 锅炉烟尘排放符合标准 GB 13271 规定。

8.3.3 噪声排放符合标准 GB 22337 规定。

8.3.4 应在餐厅设置节俭消费标识，提示消费者适量点餐。不主动向消费者提供一次性筷子、调羹等餐具。不主动向消费者提供客房一次性日用品。

9 安全要求

9.1 设立安全管理组织机构，应有消防安全、食品安全管理制度和应急处置预案，配备专职安全管理人员。

9.2 应有安全管理的设施设备，设置安全警示标识标牌并符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求，有覆盖全区域的应急广播。

9.3 全员具有安全防范意识及安全急救知识。

9.4 消防安全应符合 GA 654 相关规定。

9.5 食品安全应符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

9.6 安全设施设备应符合 DB50/T 272、DB50/T 718 相关规定。

10 投诉处理要求

10.1 根据 GB/T 17242 的规定，编制、实施投诉处理制度。

10.2 应设立并公布服务质量投诉电话。

10.3 配置专人负责处理投诉。

10.4 高星级农家乐（乡村酒店）提供 24 小时投诉处理服务。

10.5 投诉渠道畅通，处理及时，记录完整。

10.6 及时对投诉进行分析、总结，提升服务质量。