



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 081—2022

乡村民宿服务认证要求

Requirements for service certification of rural homestay inn

中国标准出版社

2022-10-11 发布

2023-01-01 实施

国家认证认可监督管理委员会 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	1
4.1 信息服务	2
4.2 预订服务	2
4.3 接待服务	2
4.4 客房服务	2
4.5 餐饮服务	3
4.6 出行服务	3
4.7 特色服务	4
4.8 离店服务	4
5 管理要求	4
5.1 通用管理	4
5.2 服务产品设计	4
5.3 采购管理	4
5.4 人员管理	5
5.5 卫生管理	5
5.6 人身财产安全	5
5.7 消防安全	5
5.8 食品安全	6
5.9 隐私安全	6
5.10 应急管理	6
5.11 环境保护	6
5.12 投诉管理	6
6 服务认证评价要求	7
6.1 认证准则	7
6.2 认证模式	7
6.3 认证结果	8
附录 A（规范性） 乡村民宿服务特性测评工具	9
附录 B（规范性） 乡村民宿管理要求评价工具	14
参考文献	18

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。

请注意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。

本文件由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：德清县人民政府、浙江省市场监督管理局、浙江省标准化研究院、湖州市市场监督管理局、湖州市标准化研究院、方圆标志认证集团浙江有限公司、通标标准技术服务有限公司、杭州万泰认证有限公司、浙江公信认证有限公司、上海质量体系审核中心、斯维登置业顾问集团有限公司、重庆市民宿产业协会、彭州市市场监管局、阳朔县市场监管局、黟县市场监督管理局、中国质量认证中心、浙江盛标检测认证有限公司、衢州市柯城区文化和旅游体育局。

本文件主要起草人：奚经龙、潘根良、应珊婷、纪新瑞、邝东、沈静、杨伟、黄家伟、宋亦然、童朱珏、王丽静、张国锋、宋莉芸、周磊、卢晓、秦伟浩、陈立航、刘朝平、许宾、郭玲、秦文武、黄明生、王政权、许铭、刘彦林、任夫全、张红佐、乔伟、徐肖建、戴伟。

中国标准出版社

引 言

本文件在 GB/T 39000—2020《乡村民宿服务质量规范》的基础上,从认证视角对其规定的服务要求和管理要求进行界定,旨在为认证机构提供乡村民宿服务认证准则和方法,通过认证提升民宿服务水平,促进民宿业健康有序发展。

中国标准出版社

乡村民宿服务认证要求

1 范围

本文件规定了乡村民宿的服务要求、管理要求和服务认证评价要求。
本文件适用于认证机构实施乡村民宿服务认证活动。

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 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 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南
GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
GB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则
GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准

3 术语和定义

GB/T 27207、GB/T 27400 界定的以及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以住宿为基础的小型服务场所。

[来源:GB/T 39000—2020,3.1,有修改]

3.2

乡村民宿服务 rural homestay inn service

由乡村民宿提供的满足顾客住宿、餐饮以及当地优美环境、特色文化与生产生活方式体验等服务需求的过程。

3.3

民宿主人 host of homestay inn

民宿经营管理者。

[来源:GB/T 39000—2020,3.2]

3.4

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。

[来源:GB/T 39000—2020,3.3]

3.5

服务认证 service certification

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

[来源:GB/T 27400—2020,3.8]

4 服务要求

4.1 信息服务

4.1.1 应通过现场、电话、网络等方式提供多种信息,主要包括:

- a) 基本情况,包括民宿简介、地理位置、联络方式、文化主题、客房信息、配套设施、周边环境;
- b) 服务承诺、服务项目、服务价格、服务时间;
- c) 其他信息,如各类标识、交通指引、休闲体验指南、民俗文化介绍、卫生防病提示、环境保护警示、安全注意须知等。

4.1.2 4.1.1 提供的信息应客观、真实,并符合公序良俗。

4.1.3 各类标识应齐全、醒目并符合 GB/T 10001.1 等规定。

4.1.4 应提供覆盖客房、公共区域等主要区域的安全、高速的无线/有线网络及其使用说明。

4.2 预订服务

4.2.1 应通过现场、电话、网络等多种形式提供畅通有效的预订渠道,预订指引应准确、清晰。

4.2.2 借助第三方网络平台提供在线预订服务的,应配合平台建立可靠的预订系统或方法。

4.2.3 应提供方便快捷、热情周到的预订服务,及时回复网络预订,礼貌、清晰答复电话预订。

4.2.4 服务人员应准确记录顾客的需求信息,并及时向顾客确认。应妥善处理订单变更情形。

4.3 接待服务

4.3.1 应配备满足接待需要的服务人员,对顾客的问询或要求,及时予以回应或采取适当措施。

4.3.2 应为老年人、儿童、残障人士等特殊顾客需求提供相应服务。

4.3.3 在顾客抵店前,应主动向顾客提供民宿详细地址、交通指引、当地天气、周边环境等信息,并提前做好接待准备。

4.3.4 在顾客到达后,服务人员应主动迎接顾客。

4.3.5 应提供免费茶水服务。

4.3.6 应提示顾客入住期间需要注意的事项,如退房政策、文明行为、安全注意须知、紧急联络电话等。

4.3.7 按照顾客需要,应与顾客开展适当的互动交流。

4.3.8 应提供迅捷且专业的住宿登记、续住确认等服务。

4.3.9 应提供通风、照明、卫生状况良好的公共卫生间,并配备相应设施设备及物品。

4.3.10 应提供行李搬运、行李寄存、物品邮寄等服务,提供雨具、针线、电熨斗、手机充电设备等便民物品租借服务。

4.4 客房服务

4.4.1 主、客区相对独立,功能完善,布局合理,采光、通风、卫生状况良好。

4.4.2 应提供至少 2 种房型。

4.4.3 应保持客房温湿度适宜、空气清新。

4.4.4 应帮助顾客熟悉设施设备使用。

4.4.5 应提供品质良好、功能完善的客房家具,主要包括:

- a) 稳固完好的床体及软硬适宜的床垫;
- b) 桌、椅等家具;
- c) 衣橱、衣架、行李架等物品储存设施。

4.4.6 应提供材质良好、干净整洁的客房布草,主要包括:

- a) 舒适的床上用品;
- b) 至少 2 种类型的枕头;
- c) 毛巾、浴巾、地巾。

4.4.7 应提供性能良好的客房照明及电器设施,主要包括:

- a) 功能照明、氛围照明的灯具;
- b) 位置合理、使用方便的开关;
- c) 位置合理、使用方便的不同类型的电源插座、至少 2 个供顾客使用的电源插位;
- d) 位置合理、无明显噪声的降温、取暖设备;
- e) 电热水壶、电吹风。

4.4.8 应提供良好的客房卫浴条件,主要包括:

- a) 卫生间,配备抽水马桶、洗漱台;
- b) 卫生间应干湿分离,有通风、防潮、防滑、防溅、除臭措施;
- c) 应 24 h 供应冷热水,冷热水标识清晰,给排水设备完好,水温稳定,水流充足。

4.4.9 应提供舒适、安静的就寝环境,主要包括:

- a) 门、窗、墙隔音效果良好;
- b) 应有内窗帘及外层遮光帘,遮光效果良好;
- c) 应有防虫、驱蚊设施。

4.4.10 应每天对客房、卫生间全面整理 1 次,每客或应顾客要求更换床单、被套及枕套。

4.4.11 应配备相应数量及种类的客用品及消耗品,不主动提供一次性日用品。

4.4.12 按照顾客需求,能提供加床、加用品等服务和客房特殊布置与装饰服务。

4.4.13 应提供介绍当地民俗文化、特色产品、乡村旅游精品线路等宣传资料。

4.5 餐饮服务

4.5.1 应配备与接待能力相匹配的就餐场所,环境舒适,采光、通风、卫生状况良好。

4.5.2 厨房应为独立功能区,干净整洁,并配备充足的冷藏、冷冻等设施设备;适宜时,采用透明设计或者可通过监控系统实时观看。

4.5.3 餐具应成套配置,表面光洁,无破损。

4.5.4 应主动了解顾客的饮食习惯和需求,提供个性化服务。

4.5.5 应提供早餐服务,早餐品种宜丰富。

4.5.6 提供的菜肴和酒水应明码标价,定制餐饮应提前同顾客确认菜单(含电子形式)和价格。

4.5.7 能提供当地时令特色的菜肴或点心,烹调制作能体现乡村风味、地方特色,食物的品质、口感良好。

4.5.8 冷菜应在起菜后 10 min 之内上菜,热食应在起菜后 30 min 内开始上菜并保证温度。

4.5.9 应主动介绍特色菜品、酒水饮料和优惠信息,菜品解说能体现文化内涵。

4.5.10 应主动提供公勺公筷,引导顾客合理点餐,能提供小份菜、半份菜,杜绝浪费现象。

4.5.11 应提供儿童椅、儿童餐具。

4.6 出行服务

4.6.1 外部主要进入通道路况良好,应有照明设施且照明充足。

- 4.6.2 应在常用电子地图手机应用程序(APP)上标注民宿位置,实现行程路线可导航规划。
- 4.6.3 应提供与接待容量相适应的交通工具停泊场所,并引导交通工具安全、有序停放。
- 4.6.4 能提供停车指引、代客泊车、叫车或接送服务。
- 4.6.5 能提供导游、导览服务。

4.7 特色服务

- 4.7.1 应提供特色体验服务,主要包括:
 - a) 农事体验活动;
 - b) 乡村民俗体验活动;
 - c) 展示或展销农副土特产品。
- 4.7.2 能提供展示地方文化的特色服务,主要包括:
 - a) 通过导览、导游活动,介绍当地历史古迹、民俗文化、旅游景点等;
 - b) 展示或展销当地非物质文化遗产、文创产品等;
 - c) 参加乡村节庆等文艺表演活动。
- 4.7.3 能提供团建、亲子、科普、研学、体育、拓展、康养、商务等特色服务。
- 4.7.4 能配备供顾客休憩或组织活动的公共空间和休闲娱乐的设施设备。

4.8 离店服务

- 4.8.1 应提供现金、信用卡、移动支付等多种费用结算服务,且结账效率高、准确无差错,并及时开具正规发票。
- 4.8.2 应提醒顾客带好随身物品,主动协助搬运行李。
- 4.8.3 应妥善保管和及时处理顾客在店遗失、遗留物品。

5 管理要求

5.1 通用管理

- 5.1.1 应制定和公示主要服务的承诺,包括信息服务、预订服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、出行服务、特色服务、离店服务。
- 5.1.2 应根据自身条件和服务承诺,并结合当地情况,合理定位和定价。
- 5.1.3 应建立管理目标并跟踪其达成率,如顾客满意度、投诉率等。
- 5.1.4 应符合国家和当地有关治安消防安全、食品安全、环境保护等规定。
- 5.1.5 应引导顾客自觉遵守村规民约,尊重当地社会风俗和生活方式,邻里关系融洽。
- 5.1.6 应通过顾客调查(含顾客回访)、顾客反馈、第三方评价等渠道,定期监测顾客满意度,针对存在的问题采取改进措施。

5.2 服务产品设计

- 5.2.1 应结合当地自然资源和文化特色,设计和开发服务产品。
- 5.2.2 服务产品设计和开发应充分考虑顾客的需求,可行时,顾客参与服务产品设计和开发。
- 5.2.3 应定期评估服务产品设计效果。

5.3 采购管理

- 5.3.1 应对设施设备、家具装饰、消耗用品、布草用品、食品食材等供应商及其产品进行评估和监督。
- 5.3.2 应对布草洗涤、客房保洁、设施设备维修保养等外包服务供应商进行定期评估,并对服务质量进

行日常监督和有效管控。

5.4 人员管理

- 5.4.1 应制定从业人员培训体系,建立考核和激励机制。
- 5.4.2 应建立从业人员健康档案,统一管理健康证信息,健康证在有效期内。
- 5.4.3 从业人员应参加消防、急救等各类相关培训,可通过培训考核获得相应证书。
- 5.4.4 从业人员应熟练掌握相应工作岗位的基本知识和技能,对顾客礼貌、亲切、友好,仪容仪表得体。
- 5.4.5 民宿主人应具备民宿品牌塑造、日常管理、安全管理等方面的知识和技能。
- 5.4.6 民宿主人能参加当地政府部门、社会团体和村(社区)等组织的民宿相关会议、培训等活动。
- 5.4.7 能优先聘用当地村民,参与当地公益活动。

5.5 卫生管理

- 5.5.1 应建立并实施责任明确、可操作的环境卫生管理制度。
- 5.5.2 应定期进行清洁、消毒,经营场所各区域整洁有序。
- 5.5.3 应在经营场所各区域采取安全有效的虫鼠害防治措施。
- 5.5.4 地面应无积水、无痰迹,墙面和天花应无开裂、无脱落,桌、椅等家具应无破损、无积尘。
- 5.5.5 应合理安排卫生作业时间,不影响顾客休息。
- 5.5.6 茶具等公共用品用具应一客一消毒。
- 5.5.7 应设置分类垃圾桶或箱,实行生活垃圾分类投放,及时清理。厨余垃圾的临时存放设施应保持封闭。
- 5.5.8 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。
- 5.5.9 应在餐厅等公共场所及客房的醒目位置设置禁烟标志。

5.6 人身财产安全

- 5.6.1 应建立并实施公共安全管理制,保障顾客人身财产安全。
- 5.6.2 民宿选址应符合当地相关规划要求,无自然灾害和其他影响公共安全的隐患。
- 5.6.3 易发生危险的区域和设施应设置醒目、规范的安全警示标志。必要时设置防山体滑坡、防雷、防坠落等安全设施。
- 5.6.4 民宿建筑应符合国家有关房屋质量安全标准。
- 5.6.5 设施设备和电气线路应定期检查、维护和保养,状态良好,运行安全。
- 5.6.6 应设有必要的防盗安全设施,客房的门、窗应符合防盗要求。
- 5.6.7 应备有常用、应急且在保质期内的外用非处方药品和医疗用品,并与周边医疗点建立联系。
- 5.6.8 应按公安部门规定执行顾客入住登记及访客登记手续。
- 5.6.9 应在民宿主要出入口及公共区域设置视频监控设备,并保存监控记录 30 d 以上。
- 5.6.10 应做好值班值守,开展安全巡查,值班人员应保持 24 h 电话通畅。
- 5.6.11 宜投保公众责任险等商业保险。

5.7 消防安全

- 5.7.1 应建立并实施消防安全管理制度,配备相应的消防设施、器材和应急物资,并明确相关人员消防安全责任。
- 5.7.2 建筑主体和内部装修装饰应符合有关消防安全要求。
- 5.7.3 楼梯间、疏散通道应设置应急照明灯,疏散通道和安全出口应保持畅通,3层(含)以上楼层应每层配置逃生绳等逃生设施。

5.7.4 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,并可供顾客逃生。

5.7.5 每间客房均应在明显部位张贴疏散示意图(包含应急联络信息及其他相关说明),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。

5.7.6 客房内不应使用明火加热、取暖。室外动用明火时,应设置单独区域,并远离可燃物堆放地及车辆停放区域。

5.7.7 不宜在厨房内存储液化石油气,确需放置在厨房时,每个灶具配置不应超过1瓶。

5.8 食品安全

5.8.1 应建立并实施食品安全管理制度。

5.8.2 应建立食品、食材及食品相关产品进出台账,确保来源可追溯。

5.8.3 饮用水应符合 GB 5749 的规定。

5.8.4 食品贮存、加工操作应遵守国家餐饮服务食品安全操作规范的相关规定。

5.8.5 应配备餐具消毒、保洁设备,执行消毒、保洁制度。消毒后的饮具卫生应符合 GB 14934 的规定,并置于卫生的存放空间。

5.9 隐私安全

5.9.1 应建立并实施顾客隐私保护制度。

5.9.2 应妥善保存顾客的个人信息记录,不应非法收集、泄露、买卖顾客个人信息。

5.9.3 除发生紧急情况外,未经顾客许可,服务人员不应随意进入顾客房间。

5.9.4 视频监控设备安装位置不应侵犯顾客隐私,监控影像记录和管理应符合公安部门相关要求。

5.10 应急管理

5.10.1 应有对各类可能发生的突发事件(如火灾、食品安全、疫情防控、治安事件、自然灾害、意外伤害等)的处置应急预案。

5.10.2 应对应急预案开展演练,并评估及改进有效性。

5.10.3 发生突发事件时,应及时、有效开展应急响应及处置。

5.11 环境保护

5.11.1 建筑物设计宜减少能源消耗、资源消耗和对环境的不利影响。

5.11.2 主体建筑风貌应与当地人文民俗、村庄环境景观相协调,周边生态环境优良。绿化管护良好。

5.11.3 装修装饰材料、设施设备和日常运营应体现节能环保。室内环境污染物浓度限量应符合 GB 50325 的要求。

5.11.4 服务设施建设、经营活动等产生的水、气、声、固废的排放应符合国家和地方的相关规定。

5.11.5 应安装油烟净化设施,保持其清洁、通畅。应设置餐饮污水隔油设施,并定期清理。

5.12 投诉管理

5.12.1 应建立并实施顾客投诉制度。

5.12.2 应建立热线电话、在线客服等多种受理顾客投诉的渠道,并向顾客明示。

5.12.3 应及时有效处理顾客投诉,做好处理记录,及时总结并持续改进服务。

6 服务认证评价要求

6.1 认证准则

6.1.1 第4章给出的服务要求,其服务特性的测评应依据附录A给出的乡村民宿服务特性测评工具实施,测评时:

- a) 表A.1是根据4.1~4.8的要求,赋权量化构建的服务特性测评表,设置满分为100分;
- b) 测评内容为明显的“是,否”判断时,可用直接判断法,判定得分和不得分;
- c) 测评内容除了b)情形外,给出了基于李克特5点式量表的系数 α ,如下:
 - 1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;
 - 2) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;
 - 3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;
 - 4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;
 - 5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表A.1中给定的每一项测评的分值乘以该项确定的系数 α 后求和,得出服务特性测评基础分;
- e) 将服务特性测评基础分乘以否决系数 E ,得出服务特性分值。其中,否决系数 $E = \{0, 1\}$,当乡村民宿服务过程中发生下列任一情况时 $E = 0$,否则 $E = 1$:
 - 1) 未取得民宿经营许可相关证照或者相关证照超过有效期限的;
 - 2) 近三年发生重大责任事故或遭遇重大有效投诉事件并造成恶劣影响的;
 - 3) 近三年存在虚假宣传、虚假房源、干预点评等不诚信行为,社会影响特别恶劣的。

6.1.2 第5章给出的管理要求,其评价应依据附录B给出的乡村民宿管理要求评价工具实施,评价时:

- a) 表B.1是根据5.1~5.12的要求,赋权量化构建的管理要求评价表,设置满分为100分;
- b) 管理要求按照GB/Z 19579中方法-展开-学习-整合(Approach-Deployment-Learning-Integration,简称A-D-L-I)的四个要素评价过程的成熟度进行评价;
- c) 用表B.1中给定的每一项评价的分值乘以该项确定的权重 W ,再乘以100后求和,得出管理要求分值。

6.1.3 服务特性测评一般采用公开测评、神秘顾客(暗访)测评和顾客调查相结合的形式进行。

6.1.4 在服务认证中,针对多人(次)的乡村民宿服务特性测评和管理要求评价活动,其得分等于多人(次)测评或评价分的平均值。

6.1.5 不提供餐饮服务的乡村民宿,可不评价相关条款,最终得分率以其余条款总得分除以其余条款总分值再乘以100%获得。

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 GB/T 27207给出了可选的服务认证模式,针对乡村民宿服务及其管理的特征,认证机构应选择适用于其服务特性测评和管理要求评价活动的认证模式:

- a) 公开的服务特性检验,简称模式A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式B;
- c) 顾客调查,简称模式E;
- d) 服务设计审核,简称模式H;
- e) 服务管理审核,即模式I。

6.2.1.2 认证机构在乡村民宿服务认证方案中应确定适用的服务认证模式,并在认证周期中动态调整。

6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 认证机构应根据特定乡村民宿服务的过程和能力、认证周期及其不同认证阶段,给出认证模式。

6.2.2.2 具有设计职责的乡村民宿服务的认证模式,认证机构应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I;
- b) 再认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I;
- c) 保持认证(监督评价):模式 A+模式 I,或模式 A+模式 I+模式 B/模式 E/模式 H。

一个认证周期内的监督评价应至少覆盖一次 6.2.1.1 选定的认证模式。

6.2.2.3 无设计职责的乡村民宿服务的认证模式,认证机构应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 I;
- b) 再认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 I;
- c) 保持认证(监督评价):模式 A+模式 I,或模式 A+模式 I+模式 B/模式 E。

一个认证周期内的监督评价应至少覆盖一次 6.2.1.1 选定的除模式 H 外的认证模式。

6.3 认证结果

6.3.1 民宿服务认证的结果分为通过、不通过。其中:

- a) 通过是指平均得分率不低于 70%,其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%;
- b) 不通过是指平均得分率低于 70%,或服务特性和管理要求单项得分率低于 65%。

6.3.2 服务认证结果为“通过”的,通常按测评或评价得分情况从低至高分分为三个等级,即三钻、四钻、五钻,三钻以下级别不纳入认证等级,如表 1 所示。

表 1 乡村民宿服务认证结果对应认证等级

序号	测评或评价分	认证级别
1	平均得分率不低于 90%,其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 85%	五钻
2	平均得分率不低于 80%,其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 75%	四钻
3	平均得分率不低于 70%,其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%	三钻
注 1: 服务特性或管理要求得分率=测评或评价总得分/总分值×100%; 注 2: 平均得分率=(服务特性得分率+管理要求得分率)/2。		

6.3.3 认证机构应对通过认证的乡村民宿授予认证证书和认证标志使用权。

6.3.4 认证民宿的信息可通过文字、照片、3D 全景等形式进行展示,获证乡村民宿服务的各主要维度得分可通过雷达图直观呈现。

附录 A
(规范性)
乡村民宿服务特性测评工具

表 A.1 给出了乡村民宿服务特性测评工具。

表 A.1 乡村民宿服务特性测评工具

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 X_i	系数 α_i	测评得分 Y_i
1	4.1 信息服务 (8)	4.1.1 通过现场、电话、网络等方式提供多种信息,主要包括: a) 基本情况,包括民宿简介、地理位置、联络方式、文化主题、客房信息、配套设施、周边环境; b) 服务承诺、服务项目、服务价格、服务时间; c) 其他信息,如各类标识、交通指引、休闲体验指南、民俗文化介绍、卫生防病提示、环境保护警示、安全注意须知等	2		
2		4.1.2 提供的信息客观、真实,并符合公序良俗	1		
3		4.1.3 各类标识齐全、醒目并符合 GB/T 10001.1 等规定	2		
4		4.1.4 提供覆盖客房、公共区域等主要区域的安全、高速的无线/有线网络及其使用说明	3		
5		4.2.1 通过现场、电话、网络等多种形式提供畅通有效的预订渠道,预订指引准确、清晰	1		
6	4.2 预订服务 (4)	4.2.2 借助第三方网络平台提供在线预订服务的,配合平台建立可靠的预订系统或方法	1		
7		4.2.3 提供方便快捷、热情周到的预订服务,及时回复网络预订,礼貌、清晰答复电话预订	1		
8		4.2.4 服务人员应准确记录顾客的需求信息,并及时向顾客确认。妥善处理订单变更情形	1		
9		4.3.1 配备满足接待需要的服务人员,对顾客的问询或要求,及时予以回应或采取适当措施	1		
10	4.3 接待服务 (14)	4.3.2 为老年人、儿童、残障人士等特殊顾客需求提供相应服务	2		
11		4.3.3 在顾客抵店前,主动向顾客提供民宿详细地址、交通指引、当地天气、周边环境等信息,并提前做好接待准备	1		

表 A.1 乡村民宿服务特性测评工具 (续)

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 X_i	系数 α_i	测评得分 Y_i	
12	4.3 接待服务 (14)	4.3.4 在顾客到达后,服务人员主动迎接顾客	1			
13		4.3.5 提供免费茶水服务	1			
14		4.3.6 提示顾客入住期间需要注意的事项,如退房政策、文明行为、安全注意须知、紧急联络电话等	1			
15		4.3.7 按照顾客需要,与顾客开展适当的互动交流	1			
16		4.3.8 提供迅速且专业的住宿登记、续住确认等服务	1			
17		4.3.9 提供通风、照明、卫生状况良好的公共卫生间,并配备相应设施设备及物品	3			
18		4.3.10 提供行李搬运、行李寄存、物品邮寄等服务,提供雨具、针线、电熨斗、手机充电设备等便民物品租借服务	2			
19		4.4 客房服务 (32)	4.4.1 主、客区相对独立,功能完善,布局合理,采光、通风,卫生状况良好	2		
20			4.4.2 提供至少 2 种房型	2		
21			4.4.3 保持客房温湿度适宜、空气清新	1		
22	4.4.4 帮助顾客熟悉设施设备使用		2			
23	4.4.5 提供品质良好、功能完善的客房家具,主要包括: a) 稳固完好的床体及软硬适宜的床垫; b) 桌、椅等家具; c) 衣橱、衣架、行李架等物品储存设施		4			
	4.4.6 提供材质良好、干净整洁的客房布草,主要包括: a) 舒适的床上用品; b) 至少 2 种类型的枕头; c) 毛巾、浴巾、地巾		4			

表 A.1 乡村民宿服务特性测评工具 (续)

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 X_i	系数 α_i	测评得分 Y_i
25		4.4.7 提供良好的客房照明及电器设施,主要包括: a) 功能照明、氛围照明的灯具; b) 位置合理、使用方便的开关; c) 位置合理、使用方便的不同类型的电源插座、至少 2 个供顾客使用的电源插位; d) 位置合理、无明显噪声的降温、取暖设备; e) 电热水壶、电吹风	4		
26	4.4 客房服务 (32)	4.4.8 提供良好的客房卫浴条件,主要包括: a) 卫生间,配备抽水马桶、洗漱台; b) 卫生间干湿分离,有通风、防潮、防滑、防溅、除臭措施; c) 24 h 供应冷热水,冷热水标识清晰,给排水设备完好,水温稳定,水流充足	4		
27		4.4.9 提供舒适、安静的就寝环境,主要包括: a) 门、窗、墙隔音效果好; b) 有内窗帘及外层遮光帘,遮光效果良好; c) 有防虫、驱蚊设施	4		
28		4.4.10 每天对客房、卫生间全面整理 1 次,每客或应顾客要求更换床单、被套及枕套	2		
29		4.4.11 配备相应数量及种类的客用品及消耗品,不主动提供一次性日用品	1		
30		4.4.12 按照顾客需求,提供加床、加用品等服务和客房特殊布置与装饰服务	1		
31		4.4.13 提供介绍当地民俗文化、特色产品、乡村旅游精品线路等宣传资料	1		
32		4.5.1 配备与接待能力相匹配的就餐场所,环境舒适,采光、通风、卫生状况良好	2		
33	4.5 餐饮服务 (18)	4.5.2 厨房为独立功能区,干净整洁,并配备充足的冷藏、冷冻等设施设备;采用透明设计或者通过监控系统实时观看	2		
34		4.5.3 餐具成套配置,表面光洁,无破损	1		

表 A.1 乡村民宿服务特性测评工具 (续)

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 X_i	系数 α_i	测评得分 Y_i	
35	4.5 餐饮服务 (18)	4.5.4 主动了解顾客的饮食习惯和需求,提供个性化服务	1			
36		4.5.5 提供早餐服务,早餐品种丰富	2			
37		4.5.6 提供的菜肴和酒水明码标价,定制餐饮应提前同顾客确认菜单(含电子形式)和价格	1			
38		4.5.7 提供当地时令特色的菜肴或点心,烹调制作体现乡村风味、地方特色,食物的品质、口感良好	4			
39		4.5.8 冷菜在起菜后 10 min 之内上菜,热食在起菜后 30 min 内开始上菜并保证温度	1			
40		4.5.9 主动介绍特色菜品、酒水饮料和优惠信息,菜品解说体现文化内涵	1			
41		4.5.10 主动提供公勺公筷,引导顾客合理点餐,提供小份菜、半份菜,杜绝浪费现象	2			
42		4.5.11 提供儿童椅、儿童餐具	1			
43		4.6 出行服务 (5)	4.6.1 外部主要进入通道路况良好,有照明设施且照明充足	1		
44			4.6.2 在常用电子地图手机应用程序(APP)上标注民宿位置,实现行程路线导航规划	1		
45			4.6.3 提供与接待容量相适应的交通工具停放场所,并引导交通工具停放有序停放	1		
46	4.6.4 提供停车指引、代客泊车、叫车或接送服务		1			
47	4.6.5 提供导游、导览服务		1			
48	4.7 特色服务 (15)	4.7.1 提供特色体验服务,主要包括: a) 农事体验活动; b) 乡村民俗体验活动; c) 展示或展销农副土特产品	4			
49		4.7.2 提供展示地方文化的特色服务,主要包括: a) 通过导览、导游活动,介绍当地历史古迹、民俗文化、旅游景点等; b) 展示或展销当地非物质文化遗产、文创产品等; c) 参加乡村节庆等文艺表演活动	4			

表 A.1 乡村民宿服务特性测评工具 (续)

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 X_i	系数 α_i	测评得分 Y_i
50	4.7 特色服务	4.7.3 提供团建、亲子、科普、研学、体育、拓展、康养、商务等特色服务	4		
51	(15)	4.7.4 配备供顾客休憩或组织活动的公共空间和休闲娱乐的设施设备	3		
52	4.8 离店服务	4.8.1 提供现金、信用卡、移动支付等多种费用结算服务,且结账效率高、准确无差错,并及时开具正规发票	2		
53	(4)	4.8.2 提醒顾客带好随身物品,主动协助搬运行李	1		
54		4.8.3 妥善保管和及时处理顾客在店遗失、遗留物品	1		
<p>说明:</p> <p>测评基础得分计算公式: $\sum Y_i = \sum X_i * \alpha_i$</p> <p>式中:</p> <p>$Y_i$——乡村民宿在第 i 项指标的实际测评基础得分;</p> <p>X_i——乡村民宿在第 i 项指标的给定标准分值;</p> <p>α_i——乡村民宿在第 i 项指标的基于李克特 5 点式量表的系数。</p>					

附录 B
(规范性)
乡村民宿管理要求评价工具

表 B.1 给出了乡村民宿管理要求评价工具。

表 B.1 乡村民宿管理要求评价工具

序号	评价项目	评价内容	权重 W_i	分值 Z_i	评价得分 P_i
1	5.1 通用管理	5.1.1 制定和公示主要服务的承诺,包括信息服务、预订服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、出行服务、特色服务、离店服务	0.12		
		5.1.2 根据自身条件和服务承诺,并结合当地情况,合理定价和定价			
		5.1.3 建立管理目标并跟踪其达成率,如顾客满意度、投诉率等			
		5.1.4 符合国家与当地有关治安消防安全、食品安全、环境保护等规定			
		5.1.5 引导顾客自觉遵守乡村规民约,尊重当地社会风俗和生活方式,邻里关系融洽			
		5.1.6 通过顾客调查(含顾客回访)、顾客反馈、第三方评价等渠道,定期监测顾客满意度,针对存在的问题采取改进措施			
2	5.2 服务设计管理	5.2.1 结合当地自然资源和文化特色,设计和开发服务产品	0.03		
		5.2.2 服务产品设计和开发充分考虑顾客的需求,可行时,顾客参与服务产品设计和开发			
		5.2.3 定期评估服务产品设计效果			
3	5.3 采购管理	5.3.1 对设施设备、家具装饰、消耗用品、布草用品、食品食材等供应商及其产品进行评估和监督	0.03		
		5.3.2 对布草洗涤、客房保洁、设施设备维修保养等外包服务供应商进行定期评估,并对服务质量进行日常监督和有效管控			

表 B.1 乡村民宿管理要求评价工具 (续)

序号	评价项目	评价内容	权重 W_i	分值 Z_i	评价得分 P_i
4	5.4 人员管理	5.4.1 制定从业人员培训体系,建立考核和激励机制	0.09		
		5.4.2 建立从业人员健康档案,统一管理健康证信息,健康证在有效期内			
		5.4.3 从业人员参加消防、急救等各类相关培训,通过培训考核获得相应证书			
		5.4.4 从业人员熟练掌握相应工作岗位的基本知识和技能,对顾客礼貌、亲切、友好,仪容仪表得体			
		5.4.5 民宿主人具备民宿品牌塑造、日常管理、安全管理等方面的知识和技能			
		5.4.6 民宿主人参加当地政府部门、社会团体和村(社区)等组织的民宿相关会议、培训等活动			
		5.4.7 优先聘用当地村民,参与当地公益活动			
		5.5.1 建立并实施责任明确、可操作的环境卫生管理制度			
		5.5.2 定期进行清洁、消毒,经营场所各区域整洁有序			
		5.5.3 在经营场所各区域采取安全有效的虫鼠害防治措施			
		5.5.4 地面无积水、无痰迹,墙面和天花无开裂、无脱落,桌、椅等家具无破损、无积尘			
		5.5.5 合理安排卫生作业时间,不影响顾客休息			
		5.5.6 茶具等公共用品用具一客一消毒			
		5.5.7 设置分类垃圾桶或箱,实行生活垃圾分类投放,及时清理。厨余垃圾的临时存放设施保持封闭			
5.5.8 饲养的宠物、家禽、家畜有相应的卫生防疫和安全隔离措施					
5.5.9 在餐厅等公共场所及客房的醒目位置设置禁烟标志					
6	5.6 人身安全	5.6.1 建立并实施公共安全管理,保障顾客人身财产安全	0.16		
		5.6.2 民宿选址符合当地相关规划要求,无自然灾害和其他影响公共安全的隐患			
		5.6.3 易发生危险的区域和设施设置醒目、规范的安全警示标志。必要时设置防滑坡、防雷、坠落等安全设施			
		5.6.4 民宿建筑符合国家有关房屋质量安全标准			
		5.6.5 设施设备和电气线路定期检查、维护和保养,状态良好,运行安全			

表 B.1 乡村民宿管理要求评价工具 (续)

序号	评价项目	评价内容	权重 W_i	分值 Z_i	评价得分 P_i
6	5.6 人身财产安全	5.6.6 设有必要的防盗安全设施,客房的门、窗符合防盗要求	0.16		
		5.6.7 备有常用、应急且在保质期内的外用非处方药品和医疗用品,并与周边医疗点建立联系			
		5.6.8 按公安部门规定执行顾客入住登记及访客登记手续			
		5.6.9 在民宿主要出入口及公共区域设置视频监控设备,并保存监控记录 30 d 以上			
		5.6.10 做好值班值守,开展安全巡查,值班人员保持 24 h 电话通畅			
		5.6.11 投保公众责任险等商业保险			
		5.7.1 建立并实施消防安全管理制度,配备相应的消防设施、器材和应急物资,并明确相关人员消防安全责任			
		5.7.2 建筑主体和内部装饰装修符合有关消防安全要求			
		5.7.3 楼梯间、疏散通道设置应急照明灯,疏散通道和安全出口保持畅通,3 层(含)以上楼层每层配置逃生绳等逃生设施			
		5.7.4 每间客房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,能从内部易于开启,并可供顾客逃生			
		5.7.5 每间客房均在明显部位张贴疏散示意图(包含应急联络信息及其他相关说明),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			
5.7.6 客房内不使用明火加热、取暖。室外动用明火时,设置单独区域,并远离可燃物堆放地及车辆停放区域					
5.7.7 不宜在厨房内存储液化石油气,确需放置在厨房时,每个灶具配置不超过 1 瓶					
7	5.7 消防安全	5.8.1 建立并实施食品安全管理制度	0.12		
		5.8.2 建立食品、食材及食品相关产品进出台账,确保来源可追溯			
		5.8.3 饮用水符合 GB 5749 的规定			
		5.8.4 食品贮存、加工操作遵守国家餐饮服务食品安全操作规范的相关规定			
		5.8.5 配备餐具消毒、保洁设备,执行消毒、保洁制度。消毒后的饮用具卫生符合 GB 14934 的规定,并置于卫生的存放空间			
8	5.8 食品安全	5.8.1 建立并实施食品安全管理制度	0.10		
		5.8.2 建立食品、食材及食品相关产品进出台账,确保来源可追溯			
		5.8.3 饮用水符合 GB 5749 的规定			
		5.8.4 食品贮存、加工操作遵守国家餐饮服务食品安全操作规范的相关规定			
		5.8.5 配备餐具消毒、保洁设备,执行消毒、保洁制度。消毒后的饮用具卫生符合 GB 14934 的规定,并置于卫生的存放空间			

表 B.1 乡村民宿管理要求评价工具 (续)

序号	评价项目	评价内容	权重 W_i	分值 Z_i	评价得分 P_i
9	5.9 隐私安全	5.9.1 建立并实施顾客隐私保护制度	0.04		
		5.9.2 妥善保存顾客的个人信息记录, 不非法收集、泄露、买卖顾客个人信息			
		5.9.3 除发生紧急情况外, 未经顾客许可, 服务人员不随意进入顾客房间			
		5.9.4 视频监控设备安装位置不侵犯顾客隐私, 监控影像记录和管理符合公安部门相关要求			
10	5.10 应急管理	5.10.1 有对各类可能发生的突发事件(如: 火灾、食品安全、疫情防控、治安事件、自然灾害、意外伤害等)的处置应急预案	0.03		
		5.10.2 对应急预案开展演练, 并评估及改进有效性			
		5.10.3 发生突发事件时, 及时、有效开展应急响应、救援及处置			
11	5.11 环境保护	5.11.1 建筑物设计宜减少能源消耗、资源消耗和对环境的不利影响	0.10		
		5.11.2 主体建筑风貌与当地人文民俗、村庄环境景观相协调, 周边环境优良。绿化管护良好			
		5.11.3 装修装饰材料、设施设备和日常运营体现节能环保。室内环境污染物浓度限量符合 GB 50325 的要求			
		5.11.4 服务设施建设、经营活动等产生的水、气、声、固废的排放符合国家和地方的相关规定			
		5.11.5 安装油烟净化设施, 保持其清洁、通畅。设置餐饮污水隔油设施, 并定期清理			
12	5.12 投诉管理	5.12.1 建立并实施顾客投诉制度	0.05		
		5.12.2 建立热线电话、在线客服等多种受理顾客投诉的渠道, 并向顾客明示			
		5.12.3 及时有效处理顾客投诉, 做好处理记录, 及时总结并持续改进服务			
说明: 评价得分计算公式: $\sum P_i = \sum Z_i * W_i * 100$ 式中: P_i ——乡村民宿在第 i 项评价内容的实际评价得分; Z_i ——乡村民宿在第 i 项指标的评分分值, 其取值范围为 0%~100%, 递增或递减幅度为 5%; W_i ——乡村民宿在第 i 项指标的权重					

参 考 文 献

- [1] GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范
 - [2] 市场监管总局关于发布餐饮服务食品安全操作规范的公告(国家市场监督管理总局公告〔2018年 第12号〕)
 - [3] 住房和城乡建设部 公安部 国家旅游局关于印发农家乐(民宿)建筑防火导则(试行)的通知(建村〔2017〕50号)
-

中国标准出版社