

DB 3415

六 安 市 地 方 标 准

DB 3415/T 48—2022

大别·乡宿基本要求与评价

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 30 发布

2022 - 12 - 30 实施

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。

本文件由六安市文化和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：六安市文化和旅游局、安徽省旅游规划设计研究院。

本文件主要起草人：陆静、洪占东、张丽、张凯、郭婷婷、赵雅萍、梁发涛、匡朵朵、周玲、俞永芳、王丹丹、毕良智。

地方标准信息服务平台

大别·乡宿基本要求与评价

1 范围

本文件界定了大别·乡宿的术语和定义，规定了大别·乡宿的整体环境、建筑布局、设施设备、服务要求、管理运营、主题特色和评价。

本文件适用于大别·乡宿的建设、管理与评价。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
- GB 50016 建筑设计防火规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价
- DB34/T 2569 民宿客栈安全管理规范
- DB34/T 3000 旅游景区（点）道路交通指引标志设置规范
- DB34/T 3384 旅游安全生产风险管控规范
- DB34/T 3527 农村生活污水处理设施水污染物排放标准

3 术语和定义

GB/T 41648、LB/T 065界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

大别·乡宿 Dabie rural homestay inn

利用民居、校舍等资源，建设具有大别山地域特色，主人参与接待，体现生产、生活、生态的小型住宿设施。

注：包含但不限于民宿、宅院、客栈、驿站、庄园、山庄等。

4 必备要求

按附录A的规定执行。

5 整体环境

5.1 周边环境

5.1.1 有良好自然环境，植被覆盖率高，空气质量优良。

5.1.2 有良好人文环境，附近有景区（点）、度假区、古村落、旅游村、旅游基地（点）等特色旅游资源，且交通衔接顺畅。

5.2 交通

5.2.1 导引标识信息准确无误，设计醒目、美观。

5.2.2 标识设置布局合理，应符合 DB34/T 3000 的要求。

5.2.3 周边宜有停车场或自配停车场，方便出入，容量能满足接待要求。

5.2.4 停车场设置停车线、停车分区、有方向引导指示标识，有安全提示。

6 建筑布局

6.1 建筑装修

6.1.1 建筑与周边环境协调。

6.1.2 体现皖西传统民居建筑特色与文化内涵，新建或改造的建筑宜有大别山地域文化元素。

6.1.3 室内外装修宜用材生态环保。

6.1.4 室内外装修设计宜符合建筑特点，突出文化主题，景观小品、背景墙等可烘托主题氛围。

6.2 空间布局

6.2.1 室外空间

6.2.1.1 按服务需求合理划分公共设施区、休憩区、游乐区等功能区。

6.2.1.2 提供环境优美的室外休闲活动空间，宜有小菜园、小花园、小竹园、小茶园、小果园等微创意、微改造景观小品，提供采摘等农事体验休闲空间。

6.2.2 室内布局

6.2.2.1 客房、餐厅、公共活动等区域布局合理，动线通畅合理。

6.2.2.2 宜有酒吧、茶吧、书吧、音乐吧、亲子乐园等公共休闲空间。

6.2.2.3 室内空间宜有大别山红色文化、大别山生态文化、皋陶历史文化、淮河文化、淠史杭水利文化、皖西民俗文化等特色。

7 设施设备

7.1 客房

- 7.1.1 科学布局、色调协调，隔音效果良好。
- 7.1.2 宜提供亲子房、家庭房等类型客房。
- 7.1.3 客房装饰风格与大别·乡宿主题相匹配，布置当地特色手工艺品，绿植布置宜结合大别山盆景技艺。
- 7.1.4 照明充足、通透性好，窗帘遮光效果良好。
- 7.1.5 家具及用品应摆放合理、美观适用，不宜破损。
- 7.1.6 应有电吹风、手机充电器。
- 7.1.7 宜根据所在地山区、库区、林区等气候条件配置除湿机、烘干机、制冷、取暖等设备。
- 7.2 餐厅**
 - 7.2.1 布局合理，餐桌椅、通道、吧台等位置恰当、动线流畅合理，宜有吸烟区。
 - 7.2.2 餐具、酒具、茶具等器皿应完整、清洁。
 - 7.2.3 装饰布展有大别山地域文化特色，艺术品、装饰品搭配协调。
 - 7.2.4 有文明用餐、光盘行动、拒食野味等宣传台卡。
- 7.3 厨房**
 - 7.3.1 有烹饪区、清洗区和储藏区等，且布局合理。
 - 7.3.2 有良好的通风排烟设备。
 - 7.3.3 洗消区设置合理，洗消分置。
 - 7.3.4 应有冷冻、冷藏、消毒等设施，可有效使用，生熟食品应分开放置。
 - 7.3.5 整洁卫生，有垃圾封闭存放设施。
- 7.4 卫生间**
 - 7.4.1 客房卫生间**
 - 7.4.1.1 有节水型坐便器、面盆、漱口杯等。
 - 7.4.1.2 干湿分离，提供 24 小时冷、热水，排水通畅。
 - 7.4.1.3 通风良好、无异味，宜有扶手、地垫等防滑措施。
 - 7.4.2 公共卫生间**
 - 7.4.2.1 位置合理、整洁卫生，宜符合 GB/T 18973 的要求。
 - 7.4.2.2 有洗手盆、洗手液等，设施设备维护有效。
- 7.5 公共活动区域**
 - 7.5.1 有接待区域和接待服务台，设施齐全，宜符合 GB/T 31383 的要求。

- 7.5.2 室内公共活动区域通风良好，有制冷、取暖设备。
- 7.5.3 有童玩、阅读空间和亲子设施等。
- 7.5.4 无线网络全覆盖，信号稳定。
- 7.5.5 宜有满足特色活动的休闲娱乐设施，安全、方便使用。

8 服务要求

8.1 接待服务

- 8.1.1 提供全天候管家式服务。
- 8.1.2 主人及家庭成员参与服务接待，主客互动有效。
- 8.1.3 接待人员着装干净整洁，服饰宜彰显地域特色或大别·乡宿文化。
- 8.1.4 接待人员精神面貌良好，服务热情周到，及时满足客人合理需求。
- 8.1.5 接待人员熟悉周边环境，能与客人分享本地特色文化、民宿故事等。
- 8.1.6 接待人员宜熟悉周边环境，可为客人介绍推荐旅游景点、旅游商品等。
- 8.1.7 提供当地旅游、周边餐饮、购物、娱乐、交通等咨询和寄发信函、物流快递服务。

8.2 客房服务

- 8.2.1 客房、卫生间应每日清洁整理，床品、针织用品等每客必换，可应客人需要提供客房一次性日用品。
- 8.2.2 定期检查客房床单、被套、枕套、毛巾等。
- 8.2.3 应客人要求更换、补给客用品和消耗品。
- 8.2.4 客房内配有服务指南或住宿须知、消费安全提示、周边文化旅游资源介绍及相关资料等。

8.3 餐饮服务

- 8.3.1 提供本地及本店特色菜肴，包括药膳、鱼宴、鹅宴等。宜提供具有地方特色的早餐。
- 8.3.2 宜提供餐饮美食制作讲解服务，介绍制作工艺、特色菜肴的文化故事。
- 8.3.3 宜提供制作体验、户外就餐等多种特色餐饮服务形式。

8.4 经营服务

- 8.4.1 服务项目内容应公示并明码标价。
- 8.4.2 提供 24 小时客房预订，支持多种预订及支付方式。
- 8.4.3 提供帐篷、雨伞等户外用品的租用服务。
- 8.4.4 提供快速准确的入住、退房与结账服务。

8.4.5 提供当地农副土特产品和手工艺品销售服务。

9 管理运营

9.1 日常管理

9.1.1 应建立管理制度、服务规范与考核激励机制。

9.1.2 应主动接受相关部门监督管理，及时报送经营管理信息，应接入公安住宿系统。

9.1.3 有投诉电话，投诉受理、处理应符合 LB/T 063 的要求。

9.1.4 应对从业人员开展业务技能培训和 service 管理培训。

9.1.5 有夜间值班人员或值班电话。

9.1.6 宜备有急救包或急救药箱。

9.2 安全管理

9.2.1 应符合 DB34/T 2569 的要求。

9.2.2 有突发事件应急预案，符合 DB34/T 3384 的要求。

9.2.3 根据需要设置疏散走道、通道、安全出口楼梯等，且畅通。

9.2.4 应在显著位置设置消防安全“三提示”等内容，消防安全标志标识应符合 GB 2894 的要求。

9.3 营销推广

9.3.1 有维护良好客户关系的措施和服务。

9.3.2 建立新媒体营销渠道，及时发布并更新动态信息。

9.3.3 宜有结合重要事件、重要时段、经营特点开展的特色营销活动。

9.3.4 主动参与行业主管部门、行业协会等组织的宣传营销活动。

10 主题特色

10.1 一星店

10.1.1 室内外环境干净整洁，卫生环境好。

10.1.2 住宿、餐饮、公共空间分布合理。

10.1.3 住宿、公共服务等设施维护较好。

10.1.4 主人及接待人员服务态度好。

10.2 二星店

10.2.1 应满足 10.2.2 或 10.2.3 的要求。

10.2.2 创新主题

- 10.2.2.1 有创新客房、餐厅、公共活动空间。
- 10.2.2.2 有创新设计或开发的本地特色旅游商品、文创商品，有展销区。
- 10.2.2.3 有农旅、文旅、体旅等融合的体验活动。
- 10.2.2.4 设施设备智慧化水平高、使用良好。
- 10.2.2.5 经营管理模式创新性强。

10.2.3 传承主题

- 10.2.3.1 室内外装修设计应体现非遗、民俗等特色。
- 10.2.3.2 有非遗文化、民俗节庆、历史典故等传统文化或相关产品展示区，提供非遗等特色商品。
- 10.2.3.3 餐厅、客房、公共活动区域有传统文化说明牌或相关资料。
- 10.2.3.4 餐具、接待人员服饰等有传统文化元素。
- 10.2.3.5 应有一项及以上创新设计或引导客人参与的非遗文化、民俗节庆、历史典故等休闲、体验主题活动。相关活动如下：
 - a) 特色美食品鉴：大别山特色美食、农家风味、养生药膳宴等品鉴活动；
 - b) 地方民俗表演：舞龙舞狮、大别山民歌、旱船、闹花灯等表演活动；
 - c) 农渔文化体验：采茶、果蔬采摘、农作物种植、垂钓等体验活动；
 - d) 非遗工艺体验：炒茶、根雕、柳编、饼茶、葛根粉等制作；
 - e) 其他活动：中草药科普与药植研学，大别山红色文化、大别山生态文化、皋陶历史文化、淮河文化、淠史杭水利文化、皖西民俗文化等研学。

10.3 三星店

- 10.3.1 建筑装修风格协调一致，体现特色人居文化。
- 10.3.2 有庭院、花园，且布局合理，自然环境、人文环境适宜。
- 10.3.3 客房、餐厅、公共活动空间文化氛围和主题气息浓郁。
- 10.3.4 为亲子、商务、老人等不同人群提供个性化服务，可满足客人定制化服务。
- 10.3.5 取得良好经营业绩，主题特色鲜明，客人满意度高。
- 10.3.6 开发具有本地特色的旅游商品和文创产品，提供特色餐饮服务。

11 评价

大别·乡宿评价规则按附录A的规定执行。

附 录 A
(规范性)
大别·乡宿评价规则

A.1 大别·乡宿必备要求检查表见表 A.1。必备要求是基础性强制指标，10 项指标总评均应“达标”，任何此分项不达标则总体结论不达标。

A.2 各考查项目的分值分配见表 A.2。总分 120 分，基本项目 100 分，加分项 20 分。

A.3 大别·乡宿等级划分从低到高为一星店、二星店、三星店。

A.4 大别·乡宿一星店 84 分达标，二星店 96 分达标，三星店 108 分达标。其中表 A.2 中“主题特色”得分率不低于 12 分。

A.5 加分项重点考察申报主体、从业人员获得的相关荣誉，经营模式、发展理念的知名度，带动、示范作用。

表 A.1 大别·乡宿必备要求检查表

序号	项目	是否达标
1	建筑物合法，经营用客房建筑物不超过4层，且建筑面积不超过800m ²	
2	选址符合所在地国土空间规划等相关规划和要求	
3	正常开业一年以上，取得当地政府要求的相关证照	
4	有较好的道路通达条件	
5	经营场地无地质灾害和其它影响公共安全的隐患	
6	房屋建筑防火设计符合GB 50016的要求，设计消防符合《农家乐(民宿)建筑防火导则(试行)》的要求	
7	视频监控设施覆盖出入口、接待处和主要通道，视频监控录像资料留存时间不少于1个月	
8	食品采购、加工、清洗等符合GB 31654的要求，提供的生活饮用水符合GB 5749的要求，室内空气符合GB/T 18883的要求	
9	生活和餐饮污水的排放符合DB34/T 3527的要求	
10	从业人员按照岗位要求持证上岗	
	总体结论是否达标	

表 A.2 考查项目分值分配表

序号	项目	对应章编号	分数
1	整体环境	5	10
	建筑布局	6	15
	设施设备	7	20
	服务要求	8	25
	管理运营	9	15
	主题特色	10	15
2	加分项		20
	总分		120

参 考 文 献

- [1] 住房和城乡建设部 公安部 国家旅游局《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》（建村〔2017〕50号）
- [2] 文化和旅游部办公厅关于实施《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T 065-2019）及第一号修改单有关工作的通知（办市场发〔2021〕72号）
- [3] 文化和旅游部 公安部 自然资源部 生态环境部 国家卫生健康委 应急管理部 市场监管总局 银保监会 国家文物局 国家乡村振兴局《关于促进乡村民宿高质量发展的指导意见》（文旅市场发〔2022〕77号）
- [4] 安徽省自然资源厅 安徽省农业农村厅《关于进一步加强设施农业用地管理助推乡村振兴的通知》（皖自然资规〔2020〕3号）
- [5] 安徽省人民政府办公厅《关于促进旅游民宿发展的指导意见》（皖政办〔2021〕2号）
- [6] 六安市人民政府办公室《关于加快旅游民宿发展的实施意见》（六政办〔2022〕20号）
-

地方标准信息服务平台