

DB 3509

福建省宁德市地方标准

DB3509/T 013—2023

宁德旅游民宿服务规范

Specification for service Ningde homestay inn

2023 - 09 - 15 发布

2023 - 10 - 01 实施

目 次

前 言	II
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	1
4.1 民宿经营	1
4.2 服务设施	2
4.3 环境卫生	2
4.4 安全管理	2
5 人员要求	3
5.1 人员配置	3
5.2 民宿管家	3
6 服务内容	4
6.1 问询服务	4
6.2 预订服务	4
6.3 入住服务	4
6.4 客房服务	5
6.5 离店服务	5
6.6 配套服务	5
7 服务特色	7
7.1 民宿主题	7
7.2 民宿文化	7
7.3 建筑装饰	7
8 社会责任	8
8.1 保护传承	8
8.2 生态环保	8
8.3 经济促进	8
8.4 公益慈善	8
8.5 邻里关系	8
9 服务反馈	8
9.1 服务评价	8
9.2 服务改进	9
参 考 文 献	10

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。

本文件由宁德市文化和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：宁德市文化和旅游局、宁德市标准化协会。

本文件主要起草人：陈发同、黄惠森、林影、王志民、曾小凡、缪仙玉、罗贤娟。

德
市
地
方
标
准

宁德旅游民宿服务规范

1 范围

本文件规定了宁德旅游民宿服务的基本要求、人员要求、服务内容、服务特色、社会责任和服务反馈。

本文件适用于依法取得相关经营证照、持证经营的旅游民宿的服务与管理。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游民宿 homestay inn

利用当地民居等相关闲置资源，主人参与接待，为宾客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。

[来源：GB/T 41648—2022，3.1，有修改]

3.2

民宿管家 homestay inn steward

提供宾客住宿、餐饮、当地特产、公共空间、当地生活方式体验以及其他个性化、定制化服务的专兼职人员。

4 基本要求

4.1 民宿经营

4.1.1 应符合治安、消防、卫生、食品、环境保护等相关规定，取得当地政府要求的合法经营有效证照，并在经营场所显著位置进行公示。

4.1.2 应在接待区域和客房内公布民宿咨询或紧急联系电话（包括报警电话、急救电话等），并保证电话24小时畅通。

- 4.1.3 突发公共事件期间，应根据政府指引和民宿实际情况，落实相应措施和物资保障，确保民宿和入住宾客的安全。
- 4.1.4 应热情服务，按照当地风俗和礼节接待宾客，让宾客感受到民宿主人文化和应有的礼遇。
- 4.1.5 应诚信经营、明码标价、合理定价，通过文字、图形等方式公开服务项目、服务收费标准、产品价格及营业时间，引导宾客理性消费，不应违背宾客意愿销售产品或提供服务。
- 4.1.6 应合法开展民宿相关宣传、营销和产品销售，不应虚假、夸大宣传，民宿照片应与实际相符，服务品质应与宣传一致。

4.2 服务设施

4.2.1 经营场所

- 4.2.1.1 应做到布局合理，配备的设施设备体量、种类、数量适当，满足民宿各项服务需要。
- 4.2.1.2 应有移动通讯网络以及覆盖各区域的无线网络。
- 4.2.1.3 应有民宿导向系统，标志牌设置合理、易于识别。
- 4.2.1.4 公共区域应设置公共信息标志和安全标识，制作规范，符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB 2894 等相关标准的规定，宜根据需要提供多种语言标识。
- 4.2.1.5 公共区域应保持整洁美观，绿色植物维护良好。
- 4.2.1.6 应设立公共卫生间，通风、照明条件良好，冲洗设备完好，有防滑措施，各种耗材（如卫生纸、洗手液等）补充及时。
- 4.2.1.7 宜设立布草间，整洁干燥有序，方便使用。
- 4.2.1.8 宜自备或提供附近与接待容量相适应的交通工具停泊位。
- 4.2.1.9 宜提供庭院、书吧或茶吧等公共休闲活动场所。

4.2.2 设施设备

- 4.2.2.1 应根据所在地气候需要，配备取暖、降温等设备，制热、制冷效果良好。
- 4.2.2.2 提供餐饮服务的民宿应有与接待能力相匹配的冷藏、冷冻、清洗等设备，食物新鲜，生、熟及半成品食品分柜置放，并配备足够的消毒设施，确保餐饮用具等器皿及时消毒处理。
- 4.2.2.3 水、电、气、油、压力容器、管线等设施设备应安全有效运行。
- 4.2.2.4 应建立设施设备台账，定期对设施设备进行检查和维护。
- 4.2.2.5 应配备应急照明设施。
- 4.2.2.6 宜为特殊人群、老年人、儿童等宾客提供必要的设施设备。

4.3 环境卫生

- 4.3.1 经营场所应保持环境整洁卫生，物品摆放有序，无乱堆、乱放现象，建筑物及各设施设备无破损、无剥落、无污垢、无积尘。
- 4.3.2 经营场所应做到照明、采光和通风条件良好，整洁卫生。
- 4.3.3 经营场所的垃圾应分类收集，垃圾桶应布局合理、数量充足，垃圾日产日清。
- 4.3.4 经营场所应定期保洁，并对公共区域（接待区域、公共卫生间等）和经常接触物品（门把手、楼梯扶手等）进行消毒，确保干净卫生。
- 4.3.5 经营场所应根据周边实际环境，提供安全有效的防蚊、防虫、防鼠、防蛇等措施。
- 4.3.6 民宿的建设、运营应因地制宜采取节能环保措施，污水统一截污纳管或自建污水处理设施。

4.4 安全管理

- 4.4.1 民宿的法定代表人是其民宿公共安全、消防安全及食品安全的第一责任人，对其民宿公共安全、消防安全及食品安全负全面责任，应负责各类经营管理制度、安全管理制度和突发事件应急预案的制定，定期组织开展相关培训和应急演练。
- 4.4.2 应按治安主管部门要求，做好宾客的住宿登记和信息核对工作。
- 4.4.3 应落实安全巡查制度和值班制度，及时发现并向有关部门报告可疑情况和违法犯罪活动。
- 4.4.4 消防设施设备的配置、消防安全管理应符合相关国家标准的规定，建立并落实防火责任制和消防安全制度。
- 4.4.5 应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保宾客和从业人员人身和财产安全。
- 4.4.6 应建立和落实宾客财产安全保障制度，无妨碍宾客隐私的设备或泄露宾客信息的行为。
- 4.4.7 易发生危险的区域和设施应设置安全标识和有效的防护措施，安全标识应清晰、显著。
- 4.4.8 食品来源应安全卫生，餐饮服务卫生应符合 GB 31654 的要求，生活用水卫生应符合 GB 5749 的要求。

5 人员要求

5.1 人员配置

民宿宜按照经营规模和服务内容配置适宜数量的专兼职民宿管家，按照人店适配、多人多岗、一人多岗的原则，包含但不限于民宿主人、民宿管家等专兼职人员。

5.2 民宿管家

- 5.2.1 应符合劳动法对用工年龄的要求，具备独立承担民事责任的能力。
- 5.2.2 应定期通过健康体检和食品安全知识培训，按要求持健康证上岗。
- 5.2.3 应遵纪守法、品行端正、热情大方、专业周到、细致耐心，具备良好的主动服务意识和沟通能力。
- 5.2.4 应具有民宿主人文化情怀和专业服务精神。
- 5.2.5 应自觉遵守各有关部门对本行业监管的要求，建立民宿经营管理的制度体系，在运营中监督、检查制度体系的运行，并根据国家法律法规、相关标准的要求，适时对管理体系中的制度进行修订和完善。
- 5.2.6 应具备作为公共安全、消防安全及食品所需要的基本意识、知识和技能，建立全员安全生产责任制。
- 5.2.7 应根据民宿的具体情况，对经营场地及周边和经营活动中的危险源进行辨识，采取措施进行管控，建立相应的应急预案，并适时组织演练，验证应对措施和应急预案的有效性。
- 5.2.8 应积极参与当地政府部门、社团和社区等单位组织的会议、培训等活动。
- 5.2.9 应熟悉当地旅游资源、历史典故、特色美食、当地特产等地方信息，讲述民宿故事，弘扬历史文化、传递生活美学、推广旅游产品。
- 5.2.10 应通过相关的 OTA 平台和社交平台、店内意见簿、宾客投诉等渠道，了解宾客的意见和建议，及时采取措施解决影响服务质量的问题，定期进行培训，持续提升服务素质和能力。
- 5.2.11 应热情待客，举止文明，仪容仪表整洁得体，能使用普通话提供接待服务，宜掌握地方语言（如闽东话、闽南话等）。
- 5.2.12 应保护宾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客合法权益。
- 5.2.13 应熟练掌握民宿的基本情况和及服务内容及价格，且能够清晰地表达和叙述。
- 5.2.14 应熟悉周边公用设施、交通情况。

- 5.2.15 宜配备统一服饰或明显的身份标识。
- 5.2.16 宜具备民宿运营管理、营销拓展服务、活动策划服务、技能培训等方面的知识和技能，通过运营管理制度和考核、营销活动组织执行、定期培训推动民宿提质升级。
- 5.2.17 宜将柘荣剪纸、福鼎和福安白茶、福安官埔油扇制作技艺、畲族小说歌、四平戏等一种或多种地方特色非遗项目融入民宿设计、装修和运营，对客服务或展示。
- 5.2.18 宜做到有智、有趣、有爱，保持与宾客有效沟通，提升服务温度。
- 5.2.19 宜创新经营理念，根据宾客需求，开发民宿服务产品，包括但不限于：
- a) 覆盖旅游全要素或部分要素组合的复合型旅游产品；
 - b) 满足宾客需求的住宿产品（家庭房、亲子房、母婴房、长居房等）；
 - c) 富有当地特色的绿色菜品或体现当地文化和民族特色的传统餐食；
 - d) 富有特色的旅游纪念品、民宿纪念卡和伴手礼。

6 服务内容

6.1 问询服务

- 6.1.1 应提供现场、电话、网络平台等多种咨询方式，解答民宿地址、位置、房价、主题特色以及当地民俗文化等常见问询问题。
- 6.1.2 宜提供可供网上查询的民宿相关动态信息，信息应客观、真实。

6.2 预订服务

- 6.2.1 应提供全面、准确、清晰的预订指引和真实有效的预订信息：
- a) 提供 24 h 线上、线下的预订服务；
 - b) 提供可供宾客自由选择的服务产品和价格。
- 6.2.2 应在收到宾客预订信息后，及时通过电话、短信、微信等告知宾客预订的确认信息，并主动提供当地地方特色活动项目资料。
- 6.2.3 预订宾客抵达当天，民宿管家应联系宾客，进行预订再确认，确认无误后，告知或向宾客推送民宿位置、抵达方式、联系方式及其他注意事项。
- 6.2.4 因意外情况导致无法入住和预订取消的，应电话通知宾客，并解释原因。
- 6.2.5 宜提供预约接送服务，方便宾客抵达和离开。
- 6.2.6 宜提供合作旅行社的预订渠道，便于宾客选择旅游线路、景区门票、预约导游等产品和服务。

6.3 入住服务

- 6.3.1 应按宾客约定的时间和方式提供接待服务。提供电子化入住服务时，应提前向宾客发送入住指引。
- 6.3.2 应按公安部门的相关规定，及时快捷地为宾客办理入住手续。
- 6.3.3 应提供“一杯茶（免费奉茶）”、免费点心服务和书报杂志、益智类玩具、充电器等物品供宾客等待期间取用。
- 6.3.4 应介绍客房及基本设施、民宿服务产品，进行入住安全提示。
- 6.3.5 应与宾客确认预订的服务项目，提示所预订项目提供的方式。
- 6.3.6 应询问宾客是否有特殊的服务需求，如叫早、用餐、送餐、物品寄存、送站等。
- 6.3.7 应提供当地天气预报信息，温馨提示宾客注意保暖、防晒、保湿和出行安全。

- 6.3.8 如使用智能化设备提供服务，应提前告知并指引宾客了解使用方法，必要时向宾客示范使用方法。
- 6.3.9 若出现设备维护、维修、停水、停电等特殊情况，应提前通知宾客，并采取必要的应急措施。
- 6.3.10 宾客进店后，宜为自驾车宾客提供停车指引服务。
- 6.3.11 宜提供行李搬运服务。
- 6.3.12 宜主动引领宾客至客房，介绍入住服务内容，帮助宾客熟悉客房设施设备使用，告知注意事项。
- 6.3.13 宜告知宾客用餐时间、地点和方式。

6.4 客房服务

6.4.1 客房环境

- 6.4.1.1 应提供两种及以上房型的客房。
- 6.4.1.2 客房装修、装饰和氛围应与民宿整体装修主题风格相适应。
- 6.4.1.3 应进行客房清洁、整理和消毒，保持客房及卫生间整洁卫生、无异味。
- 6.4.1.4 客房用品应摆放齐全、干净卫生，拖鞋、所有电器开关等物品应放置在方便宾客取用的位置。
- 6.4.1.5 应根据当地情况为宾客供应冷、热水，满足宾客生活和盥洗需要。
- 6.4.1.6 根据气候和不同地区的实际需要，宜在宾客到达前采取必要的防潮、防虫或除湿措施，保持客房温度适宜、空气清新、环境整洁。

6.4.2 客房用品

- 6.4.2.1 客房内应配有消防安全提示，在显著位置张贴应急疏散图和相关说明。宜配有服务指南或住宿须知。
- 6.4.2.2 客房内应有热水壶、消毒杯具、可饮用水、垃圾桶等生活物品，至少有两处置放纸巾。
- 6.4.2.3 客房内应配备符合相关国家标准且具有一定品质的个人洗护产品（如洗发液、沐浴露等）。
- 6.4.2.4 客房内提供的食品、饮料等应在保质期内，有偿的应标明单件价格，无偿的应提示免费提供。
- 6.4.2.5 布草应干净卫生、舒适柔软，并做到一客一换一消毒。客房枕芯、被芯、床垫应定期检查，确保正常使用。
- 6.4.2.6 非一次性拖鞋、杯具、面盆、浴缸、马桶等公用物品，应按有关卫生规程，做到一客一消毒。
- 6.4.2.7 卫生间应配备必要的盥洗设施和设备，并有防滑、防溅措施及标识。
- 6.4.2.8 客房内宜配备小型绿色植物，并及时养护。
- 6.4.2.9 宜提供多种规格的寝具，寝具铺设应方便就寝。
- 6.4.2.10 宜提供当地旅游资源介绍、旅游交通图等资料。

6.5 离店服务

- 6.5.1 宾客退房时，应提醒宾客携带全部物品，防止宾客物品丢失。
- 6.5.2 宾客离店时，宜提供离店交通路线指引。
- 6.5.3 宾客离店结账时，应提供信用卡、网络支付、现金等多种结账方式，并当面和宾客确认收费项目和金额，确保条目清晰完整，无异议。
- 6.5.4 宾客离店时，提供电子发票或纸质发票。
- 6.5.5 宾客离店时，宜提供具有地方特色的欢送服务。

6.6 配套服务

6.6.1 餐饮服务

6.6.1.1 提供餐饮服务的民宿应在前台区域或用餐区域显著位置标明餐食服务提供时间；未提供餐饮服务的民宿，宜向宾客介绍周边餐饮服务的信息。

6.6.1.2 宜提前询问宾客的饮食习惯和特殊用餐需求，推荐适宜的菜品，提供公筷公勺，可根据宾客的需要提供分餐服务。

6.6.1.3 应在显著位置张贴倡导节约粮食的提示牌或海报。

6.6.1.4 宜提供早餐、中餐、晚餐，如不能供餐应提供替代方案。

6.6.1.5 宜利用大黄鱼、头水海带、福鼎槟榔芋、霞浦紫菜、古田银耳等当地特色的食材，结合地方特有的烹饪技法，为宾客提供具有地方特色的菜品。

6.6.1.6 宜提供具有地方特色的餐饮服务形式，餐具、酒具、厨具材质、样式的选择和摆放体现民宿特色、文化特色。

6.6.1.7 餐食及菜品名称、菜单设计宜体现当地文化或民宿特色，图片应与真实菜品相符。

6.6.1.8 点餐后应与宾客确认点单内容。

6.6.2 出行服务

6.6.2.1 宜提供预订出行的信息和渠道，并可根据实际情况为宾客提供接送机（站）服务。

6.6.2.2 有偿出行服务应预先告知宾客收费标准和服务时间，服务人员宜提前 3 小时与宾客确认时间和地点。

6.6.2.3 有偿出行服务使用的交通工具应具备合法的资质，或与有资质的专业客运公司合作。

6.6.3 个性化服务

6.6.3.1 民宿管家主动参与接待，应与宾客分享民宿故事、生活方式和生活理念。

6.6.3.2 宜提供自助洗衣、衣物烘干、熨烫、晾晒等服务。

6.6.3.3 宜提供加床、水果、甜品、饮品及夜宵等服务。

6.6.3.4 宜提供书、雨伞、充电设备、办公用品、针线、民族服饰等物品出借服务。

6.6.3.5 宜提供行李寄存服务。

6.6.3.6 宜提供打印、复印和快递代收寄等服务。

6.6.3.7 宜提供一次性用品、交通工具出租、特色体验课程等服务。

6.6.3.8 宜提供全程行程规划、活动安排等服务。

6.6.3.9 宜提供婚礼策划、旅拍、周年庆、发布会、团建等服务。

6.6.3.10 针对老年人、儿童以及其他特殊人群提供个性化服务。

6.6.4 智慧服务

6.6.4.1 宜积极使用政府公共智慧平台和其他专业信息平台提供实用资讯服务。资讯包括但不限于：

a) 基本概况：如民宿介绍、地址与联络方式、标识指引、交通指南、预订及服务条款；

b) 服务项目：如餐饮服务、出行服务、出借服务、增值服务的内容、价格和服务时间；投诉与建议渠道；

c) 文旅资源：如景区景点、文化古迹、博物馆、公园；

d) 其他资讯：如医疗、治安、邮政、天气、日出日落时间、潮汐时间。

6.6.4.2 宜采用人脸识别、指纹识别、触感、人机对话等智慧系统。

6.6.4.3 宜提供智能客房控制系统，能够智能控制灯光、窗帘、温度、音乐、智能马桶等设备。

6.6.4.4 宜积极使用宾客离房、退房自动断电、能耗统计分析的节能环保智慧系统和设备。

6.6.4.5 宜积极尝试明亮模式、睡眠模式、阅读模式等自定义场景智慧系统和管控设施设备运营状态、使用习惯的智慧房态管理系统、设备。

7 服务特色

7.1 民宿主题

民宿设计、装修、陈设应立足宁德“山海”和地域文化、旅游资源，宜选择以下一种或多元融合的定位方向打造特色文化主题民宿，包括但不限于：

- a) 红色主题：建筑装饰、民宿故事等结合红色文化资源，开展红色研学活动；
- b) 非遗主题：利用非遗技艺，结合非遗产品，开展非遗创作体验活动；
- c) 康养主题：依托当地生态、食材资源，引进专业的康养人员，开展健康理疗、养生膳食等活动，打造滨海疗养、森林康养、研修康养等主题民宿；
- d) 茶文化主题：展示当地特色茶文化，开展茶艺表演、品茶鉴茶、茶学科普、茶俗体验等活动；
- e) 渔家主题：利用当地渔村资源，开展出海、捕鱼、赶海等活动，并提供丰富的鱼、虾等产品，体验渔家风情；
- f) 海洋环保主题：以海洋环境保护和海洋知识为内容，开展自然教育和海洋研学；
- g) 摄影主题：将当地环境摄影图片与民宿空间陈设融合，开展摄影交流、摄影展等活动；
- h) 美术主题：建筑艺术与美术融会结合，开展美术展、美术交流、绘画等活动。

7.2 民宿文化

7.2.1 民宿管家应利用民宿房屋和配套公共空间，充分挖掘当地的文化、自然景观、生态、环境资源，在民宿文化上呈现出特色鲜明的民宿个性和民宿主人审美倾向。

7.2.2 宜让游客感受当地风土人情和地方特色，体验良好的住宿环境和民宿魅力。

7.2.3 服务人员服饰宜体现民宿文化或当地民俗文化、乡村文化、民族文化特色。

7.2.4 宜立足当地资源禀赋，利用周边可依托的游览点，开发和提供体验当地文化和乡村民俗主题特色的民宿文化活动，包括但不限于：

- a) 美食品鉴：乡村美食、民族特色美食等品鉴活动；
- b) 民俗表演：宁德民间舞蹈、少数民族民俗表演等活动；
- c) 采摘种植：水果采摘、农作物种植及农耕体验；
- d) 节庆活动：龙舟赛等地方特色节庆活动；
- e) 水产捕捞：钓鱼、赶海等特色水产捕捞体验；
- f) 特色研学：非遗技艺、乡村振兴、红色文化、地质、绿色生态等特色研学活动；
- g) 沉浸体验：观日出日落、陶艺、茶艺、摄影交流、剧本推理等沉浸体验活动。

7.2.5 宜挖掘和传承地域文化内蕴，利用地方资源开发独具特色的文创产品，包括但不限于：旅游纪念品、特色伴手礼、农特产品等。

7.2.6 宜提供讲解服务，介绍当地风土人情、文化特色、历史故事及周边特色旅游景点等。

7.2.7 宜有引导宾客体验地方文化、乡村民俗等活动的措施，定期组织宾客参与体验活动。

7.2.8 宜定期举办宾客可参加的特色体验活动，通过研学、工夫茶、分享会等主客互动活动营造民宿的温度和人情味。

7.3 建筑装饰

7.3.1 建筑风貌宜与当地文化历史、风土人情、村庄环境、景观资源相协调，打造开门见山、推窗见海、卧床听涛等品质体验空间，建筑风格和装饰宜体现民宿主人情怀元素和当地文化主题特色。

7.3.2 民宿整体的装饰装修、景观布置宜与民宿的文化主题风格相符，宜有民宿主题标识，并体现当地文化或闽东地域特色。

7.3.3 宜向宾客分享民宿建筑、民宿主人情怀、设计理念和装修建造故事，充分展示有显著特色的建筑物、建筑历史文化、民宿的设计风格、设计理念和文化特色等。

8 社会责任

8.1 保护传承

- 8.1.1 主动保护各级文化遗产与非物质文化遗产，积极参与相关活动。
- 8.1.2 挖掘当地的历史文化、民风民俗等人文资源，积极参与地方优秀文化传承和推广活动。
- 8.1.3 通过多种形式和途径，宣传和展示当地建筑风貌、特色文化活动，传承地方特色文化精神。

8.2 生态环保

- 8.2.1 民宿服务设施建设宜采用节能设计，合理运用新能源。
- 8.2.2 民宿经营服务活动不应应对周围环境产生声、光、气等污染。
- 8.2.3 在不损害宾客利益的前提下，易耗品宜使用绿色环保产品，减少一次性用品的使用。
- 8.2.4 注重民宿周边环境整洁和绿化，带动生态环境风貌提升。
- 8.2.5 注重保护生态环境，合理利用周边旅游资源，促进生态环境的可持续发展。

8.3 经济促进

- 8.3.1 为所在区域人员提供就业和发展机会。
- 8.3.2 积极参与乡村振兴战略和文旅经济高质量发展部署，推广周边地区美食品尝、种植体验、特色产品销售等活动，通过辐射效应带动相关产业发展，提升乡村居民收入水平。
- 8.3.3 积极创造条件引领民宿集聚区多种业态竞合发展。
- 8.3.4 宜加入当地的产业合作社或行业协会，参与推动民宿经济和文旅产业发展。

8.4 公益慈善

- 8.4.1 开展民宿管家、宾客和周边居民均可参加的公益文化娱乐和教育活动，丰富当地文化生活。
- 8.4.2 关爱留守老人和儿童，保护弱势群体，积极参与扶贫助学、社会优抚等地方或乡村公益事业。
- 8.4.3 参与所在地区公益和慈善事业，通过协助宣传、引导宾客参与、志愿服务、捐赠等多种方式履行社会责任。

8.5 邻里关系

- 8.5.1 应建立并实施邻里关系维护措施，包括但不限于：
 - a) 自觉遵守村规民约，尊重当地社会风俗和生活方式，并提前告知宾客注意事项；
 - b) 主动融入当地社群活动，与邻里建立互帮互助关系；
 - c) 与邻里保持良好沟通，及时纠正占用邻里土地等损害邻里利益的行为。
- 8.5.2 应定期对邻里关系状况开展自我评估，结合评估结果采取有效措施，持续改善邻里关系。

9 服务反馈

9.1 服务评价

- 9.1.1 应采用线上、线下、书面、访谈等方式进行服务评价和宾客意见收集。
- 9.1.2 设计并发放宾客满意度调查表，定期开展宾客满意度调查。

9.1.3 可通过第三方满意度调查获取信息，应与同行进行对比评价，并形成书面报告。

9.1.4 服务评价内容应包含宾客对民宿的设施、环境、服务等软硬件条件。

9.2 服务改进

9.2.1 应建立并实施服务投诉处理机制，包括但不限于：

- a) 建立经营台账，定期根据经营状况对宾客群体、年度营收信息、游客点评和投诉进行分析，并提出改进措施；
- b) 设立如投诉热线、社交平台、意见簿等有效投诉渠道，并向宾客明示，收集意见和投诉问题；
- c) 在合理或承诺的期限内完成投诉处理，处理结果应及时向投诉者反馈，无法有效处理的，向投诉者耐心解释；
- d) 所有投诉应有记录，并可提供投诉处理的进度查询。

9.2.2 应建立并实施服务补救措施的管理程序，包括但不限于：

- a) 服务补救方针；
- b) 服务失误分析和分类；
- c) 服务补救预案及措施；
- d) 服务补救结果评价。

9.2.3 应制定和实施服务改进措施，包括但不限于：

- a) 对不合格服务和投诉进行控制，识别和分析原因，及时采取纠正和预防措施；
- b) 定期对服务质量进行自我评价，结合宾客反馈意见与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB 3096—2008 声环境质量标准
- [2] GB/T 39000—2020 乡村民宿服务质量规范
- [3] GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分
- [4] LB/T 065—2019 旅游民宿基本要求与评价
- [5] DB5301/T 78—2022 旅游民宿服务规范
- [6] DB5307/T 3—2019 旅游民宿服务规范
- [7] DB11/T 1752—2020 乡村民宿服务要求及评定
- [8] DB11/T 1753—2020 乡村民宿建筑消防安全规范
- [9] DB31/T 299—2018 乡村民宿服务质量要求
- [10] DB3302/T 1105—2019 民居型民宿旅游服务规范
- [11] 农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）（建村〔2017〕50号）
- [12] 宁德市“十四五”文化和旅游发展专项规划（宁政办〔2022〕26号）

宁德市地方标准