

DB 4404

珠海市地方标准

DB 4404/T 9—2021

海岛民宿服务规范

Service specification for island homestay inn

2021 - 03 - 15 发布

2021 - 04 - 01 实施

珠海市市场监督管理局 发布

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。

本文件由广东省珠海市质量技术监督标准与编码所、珠海万山海洋开发试验区管理委员会提出。

本文件由珠海市文化广电旅游体育局归口。

本文件主要起草单位：广东省珠海市质量技术监督标准与编码所、珠海万山海洋开发试验区管理委员会市场监督管理局、珠海途趣公寓管理有限公司、珠海市桂山镇海星木棉雅居、珠海九洲蓝色海岸民宿、道禾璞树精品民宿。

本文件主要起草人：祁小华、江凌、李嘉、陈镬、温佩瑜、李国华、余龙飞、崔伟、王炎。

海岛民宿服务规范

1 范围

本文件规定了海岛民宿建筑及风貌、服务设施、服务提供、环境卫生、安全管理、综合管理的要求。本文件适用于珠海市的行政区域内取得合法经营资质的海岛民宿的运营服务。

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 8978 污水综合排放标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/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 14934 食品安全标准 消毒餐（饮）具
GB 18483 饮食业油烟排放标准
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 22800 星级旅游饭店用纺织品
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50118 民用建筑隔声设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

海岛民宿 island homestay inn

位于海岛范围内，取得合法经营资质，为顾客提供体验海岛自然景观、海岛人文与生产生活方式的小型住宿设施。

4 建筑及风貌

- 4.1 建筑主体结构完好，外立面无明显残缺或破损，外观整洁。
- 4.2 建筑外观与海岛风貌相协调，主题特色宜体现海洋、海岛特色风貌文化，宜设置与主题相符的形象识别系统。
- 4.3 室内外应地面平整、防滑，宜充分利用当地建筑或装饰材料营造特色氛围。
- 4.4 客房结构应布局合理，采光、通风、隔音良好，门、墙、窗的隔音效果应符合 GB 50118 的要求。

5 服务设施

- 5.1 应设置导向系统，标牌位置合理、易于识别，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。
- 5.2 宜设置接待区域、公共卫生间、客厅、书吧、茶室或咖啡室等公共空间，配备必要的休闲设施，宜划分吸烟区和非吸烟区，标志清晰。
- 5.3 对可能危及顾客人身、财产安全的区域和设施应设置安全警示标志，并制定防范措施。
- 5.4 应在显著位置放置或张贴警示标语提醒顾客注意事项，包括但不限于以下情况：
 - a) 禁烟区域警示语：禁烟；
 - b) 地面湿滑区域警示语：小心滑倒；
 - c) 窗户阳台区域警示语：勿高空抛物、小心跌落。
- 5.5 应配备有充足照明的设施设备，室内宜配备制冷和采暖设施。
- 5.6 客房应配备床、衣柜（衣架）、桌椅等家具，及遮光效果良好的窗帘。
- 5.7 客房应配备舒适的床垫和床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等）及毛巾，符合 GB/T 22800 的质量要求。
- 5.8 客房应配备影音设备、保险柜、烧水壶、杯具、垃圾桶等，宜提供瓶装饮用水。
- 5.9 客房应能提供至少两种规格的电源插座，位置合理。
- 5.10 客房应设有独立卫生间。卫生间应为干湿分离，配置有抽水马桶、洗浴设施和梳妆镜、洗脸盘等辅助设施，24 小时供应冷、热水，排水通畅，有防滑防溅措施。
- 5.11 餐厅应配备与接待能力相匹配的餐厅面积、餐桌、餐椅、餐具，布局合理。
- 5.12 厨房应有消毒、冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放。
- 5.13 经营场所各区域宜覆盖通讯网络信号，宜提供无线网络。
- 5.14 宜为老年人、儿童、残疾人等特殊群体配备相应的设施。
- 5.15 宜摆放介绍海岛风情宣传画册、杂志刊物等。

6 服务提供

6.1 服务信息

- 6.1.1 应将营业执照及相关证照置于经营场所显著位置，公开服务项目和服务收费标准，明码标价。
- 6.1.2 服务信息应客观、真实，广告宣传应真实、合法。
- 6.1.3 应提供船运和岛内交通指引。

6.2 预定服务

- 6.2.1 宜提供线上和线下预定服务，包括但不限于电话、网络、现场。
- 6.2.2 应及时将预定成功的提醒信息反馈给顾客。
- 6.2.3 因台风等不可抗力情况导致预定协议无法正常履行的，应提前告知顾客，做好预定退团。

6.3 接待服务

- 6.3.1 接待人员应热情好客，微笑服务，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。
- 6.3.2 接待人员应能使用普通话提供服务，宜能使用粤语提供服务。
- 6.3.3 应为顾客办理入住手续，告知入住注意事项，提醒海岛安全管理事项。
- 6.3.4 应提供快捷准确的退房及结账服务，宜提供现金、银行卡、微信、支付宝等多种结账方式。
- 6.3.5 应提供 24 小时值班响应服务。
- 6.3.6 应提供物品寄存保管、遗失物登记招领，宜提供充电设备租售等服务。

6.3.7 宜为有需要的顾客提供旅游线路及行程安排建议，提供接送、订车、导览、订船票等服务。

6.3.8 宜提供讲解服务，介绍海岛风土人情、文化特色、历史故事及周边特色旅游景点等。

6.4 客房服务

6.4.1 应每天进行清洁及整理，保持客房整洁卫生、空气清新、软装干爽舒适。

6.4.2 用品用具应一客一换一消毒，洗漱用具应顾客要求提供。

6.4.3 应配有服务指南和住宿须知、消防安全提示等，宜提供当地及旅游景点介绍、旅游交通图等，并在显著位置张贴应急疏散图和相关说明。

6.4.4 宜提供洗衣、熨烫、修补等服务，并在承诺的时间归还顾客。

6.5 餐饮服务

6.5.1 应为顾客提供餐饮服务指引信息。

6.5.2 菜肴品种选择和烹调制作宜体现民宿主题或海岛饮食文化特色。

6.6 特色服务

6.6.1 宜积极参与海岛文化、海岛饮食、海岛宣传、海岛保护等推广活动，引导顾客体验地方文化活动。

6.6.2 宜利用地方资源开发旅游商品和文创产品，与当地居民或村民有良好互动。

7 环境卫生

7.1 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的相关要求，公共场所各区域的卫生应符合 GB 37488 的相关要求。

7.2 应建立卫生管理制度，制定安全有效的防范蛇虫鼠蚁措施，专人负责，做好检查和记录。

7.3 应定期对经营场所各区域进行保洁、消杀，对经常接触物品消毒，保持环境整洁卫生。

7.4 饮食业油烟排放应符合 GB 18483 的要求，配备污水处理设施的排放标准应符合 GB 8978 的要求，污水的排放应接入污水管网。

7.5 生活垃圾应分类收集，统一处理，日产日清。

8 安全管理

8.1 建筑安全

改建的民宿建筑，不得破坏建筑主体和承重结构，必要时还应采取加固措施并进行安全鉴定，确保建筑使用安全。

8.2 治安安全

8.2.1 应安装治安主管部门认可的住客信息采集系统，按规定进行住客实名登记和从业人员身份信息登记，并按照要求上报治安主管部门。

8.2.2 应配备必要的防盗设施，主要出入口及公共区域应安装视频监控设备，确保画面清晰，监控记录应保存 30 天以上。

8.2.3 应建立并落实安全巡查制度，发现可疑情况和违法犯罪活动及时上报主管部门。

8.2.4 应定期对从业人员开展治安安全相关培训。

8.3 消防安全

- 8.3.1 利用村民自建住宅或其他住宅改造的民宿消防设施设备的配置、消防安全管理的要求见《农家乐（民宿）建筑防火导则》。
- 8.3.2 利用住宅以外改造的民宿消防设施设备的配备、消防安全管理应符合 GB 50016 的要求。
- 8.3.3 应建立并落实防火责任制和消防安全制度，定期开展消防安全教育培训和消防演练，定期参加政府部门组织的消防培训和演练。

8.4 食品安全

- 8.4.1 食品来源应安全卫生，原材料采购应索票索证，建立完整、可追溯的原材料台账。
- 8.4.2 食品加工和销售应符合食品卫生要求。
- 8.4.3 生活饮用水应符合 GB 5749 的相关规定。
- 8.4.4 餐饮具应经清洗消毒后使用，卫生要求符合 GB 14934 的规定。

8.5 应急安全

- 8.5.1 应配备应急、逃生设施，制定突发事件、台风、自然灾害、公共卫生、食品安全事件等应急预案，停电、停水、重要设施设备故障等处置措施。发生意外事件时，应及时采取应急措施，保护员工和顾客人身财产安全。
- 8.5.2 政府对突发事件有相应指引的，应根据政府指引做好应对工作，积极配合政府部门相关要求，落实各项应急措施，需要停止营业的，应做好顾客撤离和滞留顾客的安置工作。

9 综合管理

- 9.1 从业人员应每年参加健康检查，有资质要求的，应按相关部门要求持证上岗。
- 9.2 从业人员应经过上岗培训，掌握服务基本知识、海岛旅游资源和历史文化、基本安全知识，突发事件的处理、设施设备的使用等基本技能。
- 9.3 应健全管理制度和服务标准。建立和落实顾客财产安全保障制度，保护住客隐私。
- 9.4 应定期对消防、电气安全、逃生等设施设备进行维护保养，对烟道、水箱等进行清洗，确保其有效运行。
- 9.5 应投保公众责任险、财产险、雇主责任险等商业保险。
- 9.6 应严格履行价格约定，对不可抗力情况下滞留的顾客应收费合理。
- 9.7 应提供渠道收集顾客意见和建议，通过开展顾客满意度调查，自我评价等方式持续改进服务质量。
- 9.8 应设有服务质量投诉电话，及时处理顾客投诉。

参 考 文 献

- [1] LB/T 065—2019 旅游民宿基本要求与评价
 - [2] 广东省人民政府. 广东省民宿管理暂行办法：粤府令第260号.（2019-06-21）.
 - [3] 珠海市人民代表大会常务委员会. 珠海经济特区旅游条例.（2018-11-30）.
 - [4] 珠海市文化广电旅游体育局. 珠海市民宿管理暂行办法
 - [5] 中华人民共和国住房和城乡建设部 中华人民共和国公安部 中华人民共和国国家旅游局. 住房城乡建部 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.（2017-02-27）.
-