

ICS:03.080

CCS:H61

T/GYZC

团体标准

T/GYZC XXX-2025

T/QLY XXX-2025

贵州特色民宿建设与服务规范

Guizhou Characteristic Homestay Construction and Service Specification

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

贵州省预制菜产业协会
贵州旅游协会 发布

目 次

前言

引 言1

1 范围2

2 规范性引用文件 2

3 术语和定义 2

 3.1 贵州特色民宿 2

 3.2 民宿主人 2

 3.3 民宿管家 2

 3.4 民族文化传承人 2

4 基本原则2

5 建设要求3

 5.1 选址3

 5.2 规划3

 5.3 建筑风貌 3

 5.4 功能布局 3

 5.5 基础配套 3

 5.6 室内装饰 4

 5.7 安全设施 4

 5.8 生态环保 4

 5.9 民族文化赋能 4

6 运营服务4

 6.1 规范经营 4

 6.2 规范管理 4

 6.3 宾客服务 5

7 评价与改进 6

 7.1 评价6

 7.2 改进6

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。

本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省商务厅、贵州省文化和旅游厅提出。

本文件由贵州旅游协会、贵州省预制菜产业协会归口。

本文件起草单位：贵州轻工职业大学、贵州贵旅餐饮有限公司、贵州饭店、黔菜发展协同创新中心、黔菜研究院、贵州食品工程职业学院、贵州文化旅游职业学院、贵州电子商务职业技术学院、贵州民族大学外国语学院、贵州大学后勤管理处饮食服务中心、贵州盗汗鸡实业有限公司、贵州音恋餐饮有限公司、黔西南州饭店餐饮行业协会、遵义市红花岗烹饪协会。

本文件主要起草人：刘洪、吴刚、刘永飞、杨芸、班承裕、秦立学、吴茂钊、吴翔、李智娜、耿莉蓉、胡文柱、刘志忠、雍强、闵圣恒、王涛、杨莉、周水源、王杰、陈元桂、刘海风、李正光、吴玫、盛真强、李翌婧、伍心悦、杨欢欢、姚雪、吴晶琳、杨波、张智勇、张建强、彭婧、宋艳艳、周英波、刘哲睿。

本标准首次发布。

引 言

贵州以其独特的喀斯特地貌、良好的自然生态、凉爽的山地气候和“文化千岛”般绚丽多彩的民族文化，为发展特色民宿产业提供了得天独厚的条件。为深入贯彻“乡村振兴、大数据、大生态”三大战略行动，将贵州打造成为国际一流山地旅游目的地和国内一流度假康养目的地，特制定本标准。

本标准旨在引导贵州特色民宿充分挖掘与展示民族、生态、文化三大核心主题，坚持特色化、精品化、规范化发展路径，避免同质化竞争，提升服务质量与游客体验，推动贵州民宿产业成为传播民族文化、守护绿水青山、促进富民增收的重要载体。

贵州特色民宿建设与服务规范

1 范围

本标准确立了贵州特色民宿建设与运营服务的基本原则，规定了建设要求和运营管理服务内容，描述了服务评价与改进的方法。

本标准适用于贵州省内以展示民族风情、生态理念、文化传承为特色的民宿的建设与运营服务。

2 规范性引用文件

《贵州省非物质文化遗产保护条例》、《贵州省传统村落保护和发展条例》、《贵州省生态旅游示范区建设与运营规范》、DB52/T XXX《“黔菜”系列标准》

3 术语和定义

3.1 贵州特色民宿

依托贵州山地生态、民族文化、传统村落等核心资源，在建筑风格、空间营造、服务体验中深度融入地方民族元素与生态理念，为宾客提供独特文化体验与高品质服务的旅游住宿设施。

3.2 民宿主理人

民宿业主或经营管理者。

3.3 民宿管家

民宿中为宾客提供住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。

3.4 民族文化遗产人

掌握并致力于传承苗族、侗族、布依族、水族、瑶族等贵州世居民族特有技艺银饰锻造、蜡染、刺绣、侗族大歌、古法造纸等，参与民宿文化体验活动设计与教学的代表性人物。

4 基本原则

贵州特色民宿建设与服务遵循以下原则：

——因地制宜。尊重自然，保护生态环境，民宿建设与运营应与周边自然景观和村落风貌和谐相融，践行绿色发展方式。

——守正创新。以提供优质食宿服务为基本内涵，通过科技赋能、定制服务等，提升民宿体验的幸福感和满足感。

——提质增效。通过精细化管理、流程优化、成本控制、资源整合等方式，不断提升精品民宿的服务质量和运营效率。

——融合发展。借力贵州旅游业、文化业、农业种植业等产业发展，将民宿产业嵌入旅游产品开发、旅游线路设计、文化活动策划中。

——精品示范。通过高标准规划建设、高水平服务管理形成当地民宿产业发展标杆，申报国家等级民宿品牌，带动区域内民宿建设和服务不断升级。

5 建设要求

5.1 选址

优先选择贵州传统村落、民族村寨、风景名胜区周边、国家步道沿线、农业园区等区域，须符合国土空间规划，避开地质灾害隐患区，保障可达性安全性。

5.2 规划

5.2.1 遵循合理规划、合法审批、绿色建筑、可持续发展的理念进行整体规划。

5.2.2 规划主题鲜明，功能布局合理，应对内外部交通、给排水、环保、电力设施、供暖、制冷、通信网络、标识体系、停车场等做出专项设计。

5.2.3 以培育黔地山水自然体验的居住空间为导向，提炼特色鲜明、吸引力强的文化主题，打造有故事、有体验、有品位的高品质民宿。

5.2.4 烹饪标准：认同黔菜标准体系，规范黔菜服务流程。

5.3 建筑风貌

5.3.1 鼓励采用木结构、石砌、夯土等本地传统施工工艺和材料。

5.3.2 建筑风格应与村寨整体风貌协调，体现苗族吊脚楼、侗族鼓楼、布依族石板房等民族建筑元素的现代演绎，避免突兀和破坏性建设。

5.3.3 鼓励对闲置民居、老厂房、旧校舍等进行创造性改造利用。

5.4 功能布局

5.4.1 室外应设置停车区、休闲区、娱乐区等；宜设置庭院景观、采摘、露营、演艺、运动、戏水等区域。

5.4.2 室内应设置住宿区、餐饮区、公共接待咨询区、书吧、茶吧等；宜设置康体健身、棋牌、观影等区域。

5.4.3 主、客区相对独立，功能划分合理，公共活动空间面积不低于建筑面积的 10%，便于主客交流和开展休闲活动。

5.5 基础配套

5.5.1 主干道双向通行，路面无破损；水路交通应做到水陆换乘通畅。

5.5.2 有导引标识系统，标识应符合 GB/T10001.1 相关规定。

5.5.3 停车场车位数不少于客房数的 1/5，宜设置电动汽车充电桩，有保证车辆安全相关措施。

5.5.4 出入口、公共区域、停车场应安装视频监控。

5.5.5 所在乡村（社区）应有医院或医疗点。。

5.6 室内装饰

- 5.6.1 室内软装应优先选用苗绣、侗布、蜡染、马尾绣等民族手工艺品。
- 5.6.2 家具宜选用本地竹木定制家具，体现工匠精神。
- 5.6.3 客房可以贵州的山、水、民族支系、非遗项目等为主题命名。

5.7 安全设施

- 5.7.1 建筑物符合 JGJ 125 的 A 级相关要求。
- 5.7.2 配备必要的消防、防盗、应急、逃生等安全设施，确保游客和从业人员人身和财产安全。
- 5.7.3 室内外装修与用材应符合规定，达到 GB 50016 的要求。

5.8 生态环保

更高标准执行环保要求。推广中水回用、雨水收集、有机垃圾堆肥等技术。全面使用节能灯具、节水器具。提倡使用本地、当季、有机食材，减少碳足迹。禁用一次性不可降解塑料用品，提供可重复使用的洗漱用品或鼓励客人自带。

5.9 民族文化赋能

- 5.9.1 应与民族传承人合作，定期举办蜡染、造纸、银饰制作、学唱侗族大歌等非遗体验活动。
- 5.9.2 设立“民宿文化主理人”岗位，负责文化内容的挖掘、阐释与活动组织。开发以民族文化故事为核心的文创产品。

6 运营服务

6.1 规范经营

- 6.1.1 符合治安、消防、卫生、环境保护、安全、食品经营等有关规定和要求，取得营业执照和行业主管部门要求的相关证照。
- 6.1.2 制定安全、卫生、投诉、人员、入住登记等规章制度，制定完备的服务规范。

6.2 规范管理

6.2.1 安全

- 6.2.1.1 应建立健全各类相关安全管理制度，落实安全责任。
- 6.2.1.2 易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法规。
- 6.2.1.3 应制定突发事件应急预案，并定期演练。

6.2.2 投诉

- 建立投诉处理制度，公示投诉流程，符合以下要求：
 - 提供投诉电话、在线客服等多种宾客投诉渠道，并向宾客明示。
 - 及时处理宾客投诉，告知宾客投诉处理结果，若宾客对处理结果不满意，应承诺做后续处理，并及时告知后续处理结果或其他投诉处理渠道。

6.2.3 卫生

- 6.2.3.1 应制定卫生管理制度，配备垃圾桶、垃圾箱、保洁用房等设施设备，配备相应保洁工具与用品，建立卫生管理档案。

6.2.3.2 客房干净卫生，无异味，通风良好，床上用品干净整洁，一客一换，公共用品应消毒后提供。

6.2.3.3 卫生间应有防潮通风措施，每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。

6.2.4 人员

a) 能为宾客提供咨询、预订、接待、住宿、餐饮等基本服务。

b) 熟悉贵州的旅游资源、历史典故、风土人情，能为宾客提供咨询和指引。

c) 具备民宿品牌塑造、日常管理、安全管理等知识和基本技能，宜拓展儿童看护、卫生保健、营养搭配、拍摄录像、短视频剪辑、自媒体营销直播等技能。

d) 熟悉民宿经营模式与设计理念，乐于与宾客沟通交流，传播民宿品牌与民宿个性。

6.3 宾客服务

6.3.1 信息服务

6.3.1.1 应通过电话、网络、现场等方式提供多种信息，包括但不限于：——民宿概况；——地理位置；——主题特色；——联络方式；——房源信息；——餐饮信息；——周边环境。

6.3.1.2 应提供交通指引、天气信息、文明旅游、安全须知、休闲体验指南、当地民俗文化信息等。

6.3.2 预订服务

6.3.2.1 应提供多种有效的预订渠道，包括但不限于现场、电话、网络平台、公众号等。

6.3.2.2 应及时与宾客确认预订信息，宜采用（方式）预订信息包括但不限于：——入住时间及退房时间；——服务项目及价格；——地理位置；——联系方式；——其他事项。

6.3.3 接待服务

提供的接待服务包括：

——为自驾车宾客提供停车指引服务；

——免费提供行李搬运及寄存服务；

——免费提供迎客茶水、水果、点心等服务；

——介绍各项服务内容、设施设备使用说明，入住安全提醒等服务；

——告知宾客用餐地点、时间和方式；

——针对特殊人群的关爱服务；

——自行设计的其他特色服务。

6.3.4 客房服务

6.3.4.1 针对不同客群宜提供不同房型及服务。

6.3.4.2 应提供及时、到位的保洁服务及必要的防潮、防虫、除湿设施，确保客房及卫生间干净整洁、空气清新无异味。

6.3.5 餐饮服务

招牌菜应体现黔菜标准体系中风味如：酸汤鱼、糍粑辣子鸡、腌鱼腌肉、五彩糯米饭。鼓励提供用餐简释，介绍菜品背后的民族习俗或故事。设置“火塘”、“长桌宴”等特色用餐体验。

6.3.6 购物服务

6.3.6.1 宜在接待区或其他公共区域设置购物点。

6.3.6.2 宜协助宾客与周边农户、家庭农场、合作社等联系，采购农特产品和文创商品。

6.3.7 离店服务

6.3.7.1 应提醒宾客按照约定的时间退房，指引宾客办理退房手续，提醒宾客清点自己

物品。

6.3.7.2 应快速与宾客核对消费账单，确认无误，如有押金及时退还。提供多种结账方式并开具发票

6.3.8 特色服务

6.3.8.1 宜提供展示地方文化特色的服务项目，包括但不限于：——非物质文化遗产展演；——乡村传统节庆活动；——民歌学唱、茶艺品茗等活动；——读书角、摄影展、书画展等文化交流活动。

6.3.8.2 织民俗文化体验活动，学唱苗族飞歌、侗族大歌，体验蜡染、刺绣、银饰制作、造纸等手工艺。参与苗年、吃新节、芦笙节等少数民族节庆活动，学习民族舞蹈或语言

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 定期就本文件 5.4—5.9 以及第 6 章规定的内容开展内部评价，做到及时发现问题、分析原因和进行整改。

7.1.2 每季度针对住店宾客开展满意度调查，掌握住店宾客对本店服务质量的评价情况。

7.2 改进

7.2.1 针对发现的问题，制定改进措施，明确整改时限，并及时记录。

7.2.2 对宾客投诉的服务质量问题应根据实际情况提出整改承诺，并在承诺期限内进行整改，整改后第一时间告知投诉者。