

ICS:03.080
CCS:H61

T/GZYZC

团体标准

T/GZYZC 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

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 民族特色酒店 1

 3.2 拦门礼 1

 3.3 高山流水 1

4 基本礼仪 1

 4.1 仪容仪表 1

 4.2 仪态举止 1

 4.3 语言沟通 2

5 岗位礼仪 2

 5.1 迎宾与接送服务 2

 5.2 前台接待服务 2

 5.3 餐饮服务 2

 5.4 客房服务 2

 5.5 文化体验服务 2

6 服务禁忌与注意事项 2

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。

贵州特色民宿建设与服务规范

1 范围

本标准规定了贵州民族特色酒店员工在服务过程中应遵循的基本礼仪、岗位礼仪，并融入了苗族、侗族等世居民族特有的待客礼仪文化。

本标准适用于贵州省内以展现民族特色为主题的各等级酒店、民宿等住宿服务企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。
SB/T 10476—2008 饭店服务礼仪规范。

3 术语和定义

SB/T 10476—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 民族特色酒店

以当地世居民族苗族、侗族、布依族、水族等文化为核心主题，在建筑风格、室内装饰、餐饮服务、员工服饰及服务流程中深度融合民族文化元素，为宾客提供沉浸式文化体验的住宿服务机构。

3.2 拦门礼

苗族、侗族等民族在迎接尊贵客人时的一种隆重礼仪，通常在村寨或家门口设置障碍，通过唱拦门歌、敬拦路酒等方式表达欢迎和尊重。

3.3 高山流水

苗族敬酒礼仪的一种形式，多位敬酒者将酒碗从高到低依次排列，酒液如高山流水般流入客人口中，寓意情谊深长。

4 基本礼仪

4.1 仪容仪表

4.1.1 发式妆容应整洁大方。鼓励员工在特定岗位或场合穿着民族服饰，服饰应保持洁净、完好，穿戴规范。

4.1.2 依据民族习俗佩戴简约、雅致的民族饰品，不宜过多过繁，以免影响服务工作。

4.2 仪态举止

4.2.1 站姿、坐姿、走姿应符合 SB/T 10476 的基本要求，体现端庄稳重。

4.2.2 行礼方式可融入民族元素。如：

- a) 鞠躬礼：在标准鞠躬基础上，侗族女性可行微屈膝的“哆耶”式问候礼。
- b) 点头礼：面带微笑，目光亲切，可略微低头，体现民族特有的含蓄与热情。

4.3 语言沟通

4.3.1 使用普通话提供服务，态度亲切、用语规范。

4.3.2 鼓励员工掌握并适时使用基本的民族问候语（如苗语的“蒙嗽”（谢谢）、“犹欧”（喝酒）或侗语的“赖呀”（你好）、“姐呀多”（吃饭）），拉近与宾客的距离。

4.3.3 与宾客交流时，应主动介绍服务中所蕴含的民族文化内涵。

5 岗位礼仪

5.1 迎宾与接送服务

5.1.1 根据酒店特色和宾客需求，设计融入“拦门礼”元素的迎宾仪式。仪式应隆重而温馨，避免强行劝酒，须为宾客提供无酒精饮料替代选择。

5.1.2 迎宾人员应身着民族盛装，通过唱迎客歌、敬献吉祥物（如侗族的彩蛋、苗族的彩带）等方式表达欢迎。

5.2 前台接待服务

5.2.1 办理入住时，可向宾客敬上一杯迎客茶（如苗族米酒茶、侗族油茶），并简要介绍其民族寓意。

5.2.2 为宾客递送房卡、证件等物品时，应双手奉上，寓意待人以诚。

5.3 餐饮服务

5.3.1 餐前可引导宾客体验“高山流水”敬酒礼仪。必须严格遵守自愿原则，事前征得宾客同意，并注意适量，严禁强行劝酒。

5.3.2 服务员上菜时，应报出菜名并简要介绍菜肴的民族特色、典故及食用方法（如酸汤鱼、腌鱼、姊妹饭等的文化内涵）。

5.3.3 席间可根据安排，邀请宾客参与简单的互动，如学唱一段敬酒歌、体验打糍粑等。

5.4 客房服务

5.4.1 客房布置可融入民族元素，如床旗使用蜡染或刺绣工艺品，摆放民族吉祥物装饰。

5.4.2 开夜床服务时，可在床头放置具有安神功效的民族香囊或一句写有民族祝福语的卡片。

5.5 文化体验服务

5.5.1 设置专职或兼职的文化体验导师，为宾客介绍酒店内的民族装饰、器物背后的故事。

5.5.2 组织民族技艺体验活动蜡染、刺绣、银饰制作观摩、学唱侗族大歌等，尊重民族传统，安排娴熟的艺人进行指导，营造安静、专注的文化氛围。

6 服务禁忌与注意事项

6.1 所有民族礼仪的呈现必须以尊重宾客意愿为前提，严禁任何形式的强制体验。

6.2 尊重民族文化的神圣性。不得随意触碰、评论宾客或酒店内与宗教信仰、祖先崇拜相关的物品及场所。

6.3 员工应接受系统的民族文化培训，确保其介绍的内容准确、正面，避免对民族文化

进行误读、曲解或商业化炒作。

6.4 在提供具有民族特色的服务时，应同时确保符合国家食品安全、消防安全等相关法律法规。