

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 6109

安 康 市 地 方 标 准

DB 6109/T XXXX—XXXX

农民民居建设与服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2024 年 7 月 23)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

安康市市场监督管理局 发布

目 次

引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建设	1
4.1 总体要求	1
4.2 选址与规划	1
4.3 风貌与建筑	2
4.4 功能区	2
4.4.1 休闲区	2
4.4.2 住宿区	2
4.4.3 餐饮区	2
5 服务	2
5.1 人员	2
5.2 接待服务	3
5.3 住宿服务	3
5.4 餐饮服务	3
5.5 购物服务	3
5.6 环境卫生	3
5.7 安全应急	4
6 服务评价与改进	4
6.1 服务评价	4
6.2 服务改进	4
7 监督管理	4

引 言

2022年，安康市提出全面推进秦巴生态风景区、康养旅居度假区、精品民宿休闲区、农家民居体验区建设，旨在将本市打造为全国生态旅游的优选目的地。近年来，鉴于消费者消费习惯与需求的变化，传统农家乐因地制宜地进行改造升级，显著提升了服务质量，有效加快了农家民居体验区的构建。在此过程中，镇坪县特别成立了农家民居体验馆协会，并制定了《农家民居体验馆建设与管理服务的规范》。该团体标准的发布实施，对于规范安康市农家民居的建设与服务，起到了积极的示范效应，并对本文件的制定提供了重要参考。为了进一步通过农家民居的规范化建设与服务，激发乡村发展内生动力，拓宽富民增收渠道路径，唤醒宾客乡愁记忆，推动农旅融合产业链升级，特此制定本规范。

农家民居建设与服务规范

1 范围

本文件规定了农家民居的定义、建设与服务的要求。

本文件适用于农家民居建设与服务工作。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农家民居

位于乡村内，依托乡村资源，利用庭院休闲氛围营造、民居设计改造、室内装饰布局等基本建设，呈现乡土风情，承载乡愁记忆，激发乡恋情感，为顾客提供融当地自然生态、民俗文化、特色美食、休闲住宿、生产生活方式体验等为一体的新型农家文旅休闲场所。

3.2

农家共享厨房

客人可共用农家民居自用厨房，利用其所提供的炊事灶具、调味料品等基础保障，亲自采摘或选购农家食材进行自主烹饪的新型农家民居体验方式。

4 建设

4.1 总体要求

4.1.1 交通便利，环境优美，生态宜居。

4.1.2 建筑外观应与村容村貌、周边环境协调一致，符合村庄规划相关规定。

4.1.3 应依法取得营业执照、餐饮服务许可证、卫生许可证等相关证件。

4.1.4 停车场数量适中，泊位充足，场地平整且标识规范醒目。

4.1.5 卫生条件良好，垃圾日产日清，厕所数量充足，干净卫生。

4.1.6 安全设施完备，有一定数量的安防视频监控，制定相关安全应急预案。

4.1.7 水源及生活用水水质应符合 GB 5749 的要求。

4.2 选址与规划

- 4.2.1 结合地形地貌、水系山体等自然环境条件，科学选址与布局。
- 4.2.2 选址应远离地质灾害区，无安全隐患。
- 4.2.3 统筹配置客房、餐饮、游乐资源，配套咨询接待、住宿餐饮、休闲娱乐等功能区，布局合理完善。
- 4.2.4 应充分利用房前屋后自留地，种植瓜果树木，配套建设美丽庭院。
- 4.2.5 宜配套建设民俗展示、工艺技艺展示、农舍农具展示、老物件老照片展示等文化场所，彰显传统文化、农耕文化和民俗文化。

4.3 风貌与建筑

- 4.3.1 建筑风格具有主体化、地域化、特色化等特点。
- 4.3.2 入口处、休闲空间、道路两侧宜设置主题景观。
- 4.3.3 宜选择古树、古木、石碑、磨坊、风车等建筑风物遗存进行农居小品的装饰与点缀。
- 4.3.4 区域内无乱堆乱放、乱搭乱建、乱拉乱挂等现象。
- 4.3.5 主体建筑结构完整。外立面无明显残缺或破损，外观整洁、有特色。

4.4 功能区

宜根据农家民居主题选择建设专门功能区。

4.4.1 休闲区

- 房前屋后有活动场地，配备布局合理且数量充足的公共休憩空间与设施。
- 宜配套建设农耕劳动、果品采摘、手工业作坊劳动体验区。
- 宜配套建设垂钓戏水、体育健身、露营烧烤等休闲区。
- 宜配套建设动物饲养游乐区。
- 宜配套建设儿童娱乐空间，配备滑梯、秋千等游乐设施。
- 宜开展地方特色的传统节日活动、民俗文化活动、工艺技艺展示与非遗活动。
- 宜开展夜间文化娱乐活动，如露天电影放映、特色篝火晚会等。
- 宜将附近村史馆、主题展览馆、农业园区等空间作为配套体验区。

4.4.2 住宿区

- 采光、通风好。
- 装修、装饰重视工艺、色调和格调，体现秦巴汉水地域风情、彰显乡村韵味。
- 应设置独立卫生间，设施设备齐全，淋浴区有防滑措施和安全提醒标识。

4.4.3 餐饮区

- 建设独立厨房、共享厨房、用餐餐厅等空间与设施。
- 厨房布局合理，通风良好，加工区域整洁、卫生。
- 配备充足的冷藏、冷冻设备和餐具专用消毒设备。
- 餐厅布局合理，使用面积与接待能力相适应，桌椅餐具配套与餐厅环境相协调。

5 服务

5.1 人员

- 5.1.1 服务人员遵纪守法，尊重社会公德、身体健康、诚实信用。
- 5.1.2 具有较好的服务意识，对游客礼貌、热情，彰显农家淳朴民风。
- 5.1.3 服务语言文明、清晰，提倡使用普通话，宜能够用方言交流。
- 5.1.4 服务程序规范、有服务标准，严格按照规程操作。
- 5.1.5 服饰统一，服务形象整洁卫生。
- 5.1.6 参加相关的服务教育培训，掌握消防、急救等基本知识，具备突发事件应急处置能力。
- 5.1.7 农家民居主人能够讲历史、聊民俗、忆传说、谈文化、说非遗，传播地方文化，展示主人魅力。

5.2 接待服务

- 5.2.1 提供网络、电话和现场预订。
- 5.2.2 向客人提供交通指引、天气预报、游览介绍、活动安排告知等信息。
- 5.2.3 免费提供有关本地的文化旅游宣传资料。
- 5.2.4 服务项目及价目表张贴合理，清楚醒目。
- 5.2.5 制定和执行咨询、预订、购买、投诉等各环节的服务流程或相关规定。

5.3 住宿服务

- 5.3.1 客房用品齐全、整齐，拖鞋、电视遥控器、空调遥控器等物品放置应方便客人取用。
- 5.3.2 布草应一客一换一消毒（长住房床用布草至少三天一换一消毒）。
- 5.3.3 应及时对洗漱、杯具、拖鞋等用品进行清洗消毒；应对卫生间的马桶、面盆、淋浴间实行一客一消毒。
- 5.3.4 客房内配有防蚊虫措施，24 小时提供冷热水。
- 5.3.5 应制定并执行客房清理、器具消毒、设备维护等各环节的服务流程或相关规定。
- 5.3.6 预定、退房、结账、开具发票等环节准确且熟练。

5.4 餐饮服务

- 5.4.1 菜品食材以自产或当地生产的食材为主，保证卫生、安全、绿色、健康，推行生态餐饮。
- 5.4.2 菜品风味以地域传统风味为主，制作技艺宜遵循古法，兼顾传统美食的传承与创新。
- 5.4.3 至少具备 4 个以上富有农家风味或地方特色的菜点。
- 5.4.4 视情况采用具有一定本土特色或富有趣味化情节的餐饮服务方式。
- 5.4.5 用餐区明亮、通风、安全、卫生；标明餐饮服务时间与菜品饮品价格。
- 5.4.6 启用农家共享厨房，便于客人参与制作当地农家菜、农家小吃制作，体验当地饮食文化。
- 5.4.7 制定并执行餐厅服务、送餐服务、清洁卫生、器具消毒、设备维护、食品安全等方面的服务流程或相关规定。

5.5 购物服务

- 5.5.1 商品、手工艺品出售应质量合格、明码标价、无欺诈行为。
- 5.5.2 出售农副土特产品，或满足宾客需求，帮助联系购买农副土特产品。
- 5.5.3 宜提供邮寄代办服务。

5.6 环境卫生

- 5.6.1 室内外地面无污水、无污物。
- 5.6.2 建筑物及各种设施设备无污垢、无剥落。

5.6.3 绿化带整洁、干净、美观。

5.6.4 垃圾桶设置数量合理，分布均匀，宜实行垃圾分类，并建立相应的集中处理或转运设施及运行体系。

5.6.5 室内空气清新，无异味。

5.7 安全应急

5.7.1 消防设施设备完善有效。

5.7.2 食品安全符合规范，食材供应可溯源，厨房设施设备符合食品安全要求，操作规范。

5.7.3 用电设施、烹饪设施、热水供给设备、桌椅等安全可靠。

5.7.4 防盗、应急照明等设备完好有效，并按规定进行定期检查。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 定期就服务细节、服务意识、服务态度、服务技能、服务流程、服务规制、服务效果等方面开展内部评价，做到及时发现问题、分析原因和进行整改。

6.1.2 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。

6.2 服务改进

6.2.1 针对自身发现的和宾客满意度调查过程中发现的服务质量问题有改进措施和改进时限，并能提供服务质量控制台账。

6.2.2 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。

7 监督管理

7.1 应主动接受行业管理部门对运营管理和服务的监督和管理。

7.2 应主动配合行业管理部门对建设、运营管理和服务质量的检查，并对需要改进的地方及时整改。