

# 《汤山乡村旅游民宿分类及服务质量要求》

编制说明  
(征求意见稿)

标准起草工作组

2025 年 3 月

# 《汤山乡村旅游民宿分类及服务质量要求》

## 编制说明

### 一、目的意义

#### （一）规范市场秩序

随着汤山乡村民宿行业的快速发展，民宿数量不断增加，但市场秩序和质量参差不齐。制定本标准旨在规范民宿经营行为，明确不同类型民宿的服务要求，提升行业整体服务水平，保障游客权益，促进汤山乡村民宿行业的健康有序发展。

#### （二）促进旅游服务高品质发展

随着旅游业的快速发展，乡村民宿作为乡村旅游的重要组成部分，其发展水平直接影响到整个旅游产业的品质和竞争力。制定《汤山乡村旅游民宿分类及服务质量要求》，通过分类和细化服务标准，引导民宿经营者提升服务质量，为游客提供更加个性化、多样化和高品质的住宿体验，满足不同层次游客的需求，进一步提升汤山乡村旅游的吸引力和竞争力，推动乡村旅游产业的高质量发展。

#### （三）提升游客满意度与忠诚度

游客是乡村民宿发展的核心驱动力。制定统一的服务标准，能够确保游客在预订、入住、离店等各个环节都能享受到一致且优质的服务体验。这不仅包括干净整洁的住宿环境、温馨周到的服务态度，还包括对当地文化、风俗的深入了解与体验。通过提升游客的满意度，可以进一步培养游客的忠诚度，使他们成为汤山乡村旅游的回头客和

口碑传播者。

#### （四）促进民宿经营者的转型升级

对于民宿经营者而言，制定服务标准既是挑战也是机遇。一方面，它要求经营者必须不断提升自身的服务能力和管理水平，以满足游客日益增长的个性化、品质化需求；另一方面，它也为经营者提供了明确的发展方向和转型升级的路径。通过参照标准，经营者可以更加精准地定位自己的民宿类型和服务特色，从而在激烈的市场竞争中脱颖而出。

#### （五）加强行业自律与持续发展

明确不同类型民宿的服务标准，有助于合理配置资源，避免盲目建设和过度竞争。同时，通过规范服务流程和管理要求，提高资源利用效率，减少浪费，促进汤山乡村民宿行业的可持续发展，保护当地生态环境和文化资源。

#### （六）推动乡村文化与旅游融合发展

汤山地区拥有丰富的自然资源和深厚的文化底蕴，这是发展乡村旅游的独特优势。制定服务标准，有助于深入挖掘和传承当地的文化特色，将乡村民宿打造成为展示乡村文化、传承地方风俗的重要窗口。通过民宿这一载体，可以推动乡村文化与旅游的深度融合发展，实现文化资源的有效转化和利用。

### 二、任务来源

根据市文旅局科教处等 8 家单位申报与提案，南京标准化学会组织专家论证同意立项后，按照南京标准化学会《关于批准团体标准汤

山乡村旅游民宿分类及服务质量要求的立项公告》（〔2025〕2号）和《关于成立团体标准汤山乡村旅游民宿分类及服务质量要求起草工作组的通知》（〔2025〕3号）文件，由南京市文化和旅游局科教处牵头，汤山街道龙尚村村民委员会、漫谷漫心民宿、云尚曼境民宿、咏尚春民宿、稼圃集民宿、壹亩方塘民宿、义和山谷民宿等单位共同承担了团体标准《汤山乡村旅游民宿分类及服务质量要求》的编制工作。

### 三、编制过程

本标准依据 GB/T 1.1 的规定编制。计划下达后，根据任务要求制定了工作计划、查阅各类标准文献开展调研交流、实地体验、广泛听取建议等工作，本标准的编制主要经历了以下几个过程：

#### （一）前期调研与资料收集

2024年10月，起草组对汤山乡村民宿市场进行全面调研，包括民宿数量、分布、类型、经营现状、游客需求等方面的情况，收集大量一手数据和资料。

研究国内外相关民宿标准和规范，借鉴先进经验和做法，为本标准的制定提供参考依据。

广泛征求民宿经营者、游客、行业协会、政府部门等各方意见和建议，深入了解行业现状和需求，确保标准的科学性、实用性和可操作性。

#### （二）标准起草与研讨

根据前期调研和资料收集情况，结合汤山乡村民宿的实际情况，确定标准的框架和主要内容，提出按客栈民宿、特色民宿和精品民宿

分类，分别对三类民宿提出服务要求。

2025年1月25日、2月13日和3月13日，分别组织专家和行业代表对标准草案进行研讨和论证，从不同角度对标准的条款进行分析和讨论，进一步完善标准内容，确保标准的科学性、合理性和可行性。

（三）组织消费者实地体验，分别二次前往龙尚村民宿考察与体验服务质量，针对实际情况，补充完善了服务条件、服务质量等方面的条款，经5次修改完善后，形成征求意见稿。

#### 四、主要内容技术指标确立

##### （一）分类依据

根据汤山乡村民宿的设施设备、服务质量、文化特色、主题创意、环境景观、经营管理等方面的特点，将乡村民宿分为客栈民宿、特色民宿和精品民宿三类。每一类民宿都有其独特的定位和目标客户群体，满足不同层次游客的需求。

- 客栈民宿，以基础住宿功能为主，满足便捷性需求，适合大众客群；
- 特色民宿，突出文化主题与在地体验，适合追求个性化旅居的客群；
- 精品民宿，高端化、定制化服务，适合追求品质的客群。

##### （二）服务标准

从问询服务、预订服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、退房离店服务、特色服务七个维度，分别对客栈民宿、特色民宿和精品民

宿提出了不同的服务要求，具体如下：

### 1. 问询服务

客栈民宿：提供基本的问询服务，能够解答客人关于民宿位置、价格、周边景点等常见问题，确保信息准确、及时。

特色民宿：除了基本问询服务外，还应能够详细介绍民宿的文化特色、主题活动、周边文化景点等相关信息，为客人提供更丰富的旅游体验。

精品民宿：提供全方位、个性化的问询服务，能够用多种语言或借助翻译设备解答客人的复杂问题，提供定制化的旅游建议和行程安排。

### 2. 预订服务

客栈民宿：提供简单的预订方式，如现场、电话、网络预订等，确保预订手续便捷，能够及时处理客人的预订请求，并提供基本的预订确认信息。

特色民宿：提供多种预订渠道，支持在线支付和预订确认，能够及时处理预订变更或取消请求，并为客人提供灵活的预订政策。

精品民宿：提供多样化的预订方式，支持多种支付方式，如信用卡、移动支付等。提供预订提醒和个性化服务，如根据客人的预订记录推荐相关产品和服务。同时，能够提供快速的预订处理和灵活的预订政策，满足客人的各种需求。

### 3. 接待服务

客栈民宿：接待人员热情友好，能够提供基本的接待服务，如协

助客人办理入住手续、寄存行李、提供雨具等，确保客人感受到家的温暖。

特色民宿：接待人员经过专业培训，具备良好的服务意识和沟通能力，能够为客人提供个性化的接待服务，如根据客人的需求安排房间、分享当地文化故事、组织特色活动等，让客人感受到独特的文化氛围和温馨的服务体验。

精品民宿：接待人员具备专业的服务技能和丰富的行业经验，能够为客人提供高端、专业的接待服务，如专人迎接、快速入住、行李服务、私人管家等。同时，能够根据客人的特殊需求提供定制化的服务，如为客人准备欢迎礼品、安排专属活动等，让客人享受到尊贵的待遇和个性化的服务。

#### 4. 客房服务

客栈民宿：客房设施齐全、整洁，能够满足客人基本的住宿需求。提供舒适的床垫、干净的床上用品、基本的照明和遮光设施等。卫生间干净卫生，配备基本的洗漱用品，确保客人住得舒适、安心。

特色民宿：客房装饰具有独特的文化特色或主题风格，能够为客人营造出别样的住宿氛围。除了基本设施外，还配备了一些特色设施，如特色灯具、装饰品、文化书籍等。卫生间装修较好，干湿分离，配备品牌洗漱用品，提升客人的住宿体验。

精品民宿：客房采用高端、豪华的设计风格，配备高品质的床垫、多种规格的枕头、高档床上用品等，确保客人能够享受到舒适的睡眠体验。房间内的照明、遮光、隔音效果良好，为客人提供安静、舒适

的休息环境。卫生间装修高档，配备智能马桶、品牌洗漱用品等高端设施，满足客人的高品质需求。同时，提供 24 小时客房清洁服务，根据客人的需求及时更换床单、毛巾等用品，确保客房始终保持最佳状态。

## 5. 餐饮服务

客栈民宿：提供基本的餐饮服务，如简单的早餐，确保食品新鲜、卫生。如果提供正餐，菜品应以当地常见食材为主，口味清淡，能够满足客人的基本饮食需求。

特色民宿：提供具有地方特色的餐饮服务，结合当地文化、食材等打造特色菜品，让客人品尝到地道的当地美食。根据季节和当地资源的变化，适时调整菜单，为客人提供多样化的选择。同时，提供个性化的餐饮服务，如根据客人的饮食偏好调整菜品口味、安排特色主题晚餐等，让客人在享受美食的同时，也能感受到浓厚的文化氛围。

精品民宿：提供高品质、个性化的餐饮服务，包括定制化的早餐、正餐、下午茶等。食材选用优质、新鲜的原材料，注重营养搭配和口味创新，能够满足不同客人的高端饮食需求。餐厅环境优雅、舒适，提供专业的餐饮服务，如专人服务、快速响应等。同时，可根据客人的需求提供私人厨师服务，为客人打造专属的美食体验。

## 6. 退房离店服务

客栈民宿：提供便捷的退房流程，快速为客人办理退房手续，并提供基本的后续服务，如发票开具等。如果客人有需要，可提供周边景点、交通等信息，方便客人继续旅行。

特色民宿：提供快速、高效的退房服务，支持多种支付方式，确保客人能够顺利离店。在客人离店时，可提供一些特色的小礼品或纪念品，增加客人对民宿的好感和记忆。同时，为客人提供详细的旅游建议和周边活动推荐，帮助客人更好地规划后续行程。

精品民宿：提供个性化、高端的退房离店服务，如专人送别、快速退房、赠送特色礼品等，让客人感受到尊贵的待遇和贴心的服务。在客人离店后，及时收集客人的反馈意见，对服务进行改进和优化。同时，为客人提供再次预订的优惠信息或专属服务，增强客人的忠诚度和满意度。

7. 特色服务：从文化特色、节庆活动、宣传营销、体验活动四个方面对特色民俗和精品民俗进一步提出要求。

### **（三）服务监督检查**

标准给出了表 3，服务监督检查，实现服务质量的闭环管理。对民宿服务管理的痛点：人员管理、客房卫生、公共卫生间等给出了具体的检查标准。

#### **五、与相关法律法规和国家标准的关系**

主要参考和引用标准如下：

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 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 17217 公共厕所卫生规范

GB/T 35555 温泉服务基本规范

GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范

GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分

GB 55037 建筑防火通用规范

LB/T 070 温泉旅游泉质等级划分

LB/T 081 温泉旅游水质卫生要求及管理规范

LY/T 2791 生态露营地建设与管理规范

## 六、 实施推广建议

建议通过多种渠道，如政府网站、社交媒体、旅游展会等，广泛宣传《汤山乡村旅游民宿分类及服务质量要求》，提高民宿经营者、游客和社会各界对标准的认知度和理解度。组织民宿经营者参加标准培训，提高其对标准的理解和执行能力。建立长效培训机制，定期更新服务理念和技能。