武威市乡村民宿建设规范（试行）

本规范由武威市旅游发展委员会提出并负责解释。

1 范围

本规范规定了乡村民宿的术语和定义、基本原则、要求及条件。

本规范适用于在武威市行政区域内正式经营的各种乡村民宿。

3 术语与定义

3.1 乡村民宿

乡村民宿指利用乡村原有住宅或空闲房屋改建，结合当地人文自然景观、生态、环境资源及农牧渔生产活动；以房主个体经营，或以出租委托他人经营为主要形式，主客关系互动性强，提供休闲、体验、游览、餐饮、住宿等有限服务项目的住宿设施。

4 基本原则

4.1 体现品位质感

建筑和装饰温馨舒适、格调精致。

服务和活动传承中华传统美德，富有文化内涵。

管理精细化，服务人性化。

4.2 产品新颖独特

产品设计创新，特色突出，满足个性化需求。

产品运营理念创新，宣传推广形式，渠道多元。

4.3 弘扬地方文化

因地制宜，保护和发展地域文化，传播正能量。

4.4 引导绿色环保

建设运营坚持绿色设计、清洁生产，符合环保相关要求。

倡导绿色消费、文明旅游；特色餐饮绿色生态、健康养生。

5 基本要求

5.1 民宿用房

5.1.1 符合本辖区内的土地利用总体规划、城乡建设规划和乡镇乡村民宿发展总体规划。

5.1.2 建筑不占用公路建筑控制区，不占用水利红线，不破坏林地，无自然灾害和其他影响公共安全的隐患。

5.1.3 建设用地性质遵循《国土资源部 国家发展改革委 关于深入推进农业供给侧结构性改革 做好农村产业融合发展用地保障的通知》国土资规〔2017〕12 号中鼓励土地复合利用政策的解读，住宅用地和商业用地均可作为乡村民宿用房。

5.1.4 有合法的土地和房屋使用证明，总客房数在 15 间以内，每幢单体建筑客房数不超过 10 间，单体建筑面积在 400 平方米以下，建筑层数不超过 4 层(含)，住宿设施总建筑面积不超过1000平方米。

5.2 运营资质

5.2.1 依法取得民宿经营的许可证等相关证照，依法纳税。

5.2.2 备置旅客资料登记簿，接入公安系统，并每日上传住客资料。

5.2.3 应正式开业三个月以上，遵守国家法律法规，诚信经营，无重大安全事故，无重大投诉。

5.3 环境与设施

5.3.1 接待设施基本齐备，品质与价格相符。

5.3.2 交通设施完善，交通组织便捷。

5.3.3 各活动区配套、安全设施齐全有效。

5.3.4 通讯设施完善，确保畅通。

5.3.5 设有行路、场所等公共信息图形符号，图形标志的使用应符合 GB 10001 的要求。

5.3.6 厨房布局合理、安全卫生。

5.3.7 厕所功能完善、整洁实用。

5.3.8 餐饮色香味美、健康养生。

5.3.9 客房温馨舒适、格调精致，突出软性装饰和文化主题。

5.3.10 客房床垫、布草、毛巾和客用品具有质感、特色，布草应符合 GB/T22800 标准规定。

5.3.11 环境整洁舒适，绿植养护良好。

5.4 安全卫生

5.4.1 消防设备配置齐全，安全有效，符合消防安全规定。

5.4.2 应严格执行安全管理防控制度，必要的安全监控设施有效运行。

5.4.3 易发生危险的设施、地段等应标有警示标志。

5.4.4 设施设备无安全隐患，运行良好。

5.4.5 应有清洁卫生制度和流程设计，配置必备的消毒设备，确保客用品的卫生安全。

5.4.6 客房应每天全面清理，布草每客一换或应宾客要求及时更换。

5.4.7 应严格执行食品安全相关规定，采取有效的防蝇、防尘、防鼠、防蚊虫措施，保证食品安全。

5.4.8 有符合环保要求的废水、废气、废物等污染物处理措施，污染物达标排放。

5.5 服务要求

5.5.1 从业人员应具有一定的业务技能。

5.5.2 从业人员仪容仪表规范，整洁、得体。

5.5.3 从业人员会普通话服务，语言文明，表述清晰。

5.5.4 从业人员配置比例满足经营需要。

5.5.5 产品销售和服务实行明码标价，遵守价格相关法律，不得纠缠消费者或强行向消费者销售商品、提供服务。

5.5.6 民宿经营者应具主人或管家意识，注重家庭氛围，以家庭经营方式进行民宿的日常经营及服务。

6 条件

6.1 标准民宿

6.1.1 经营用房

6.1.2 经营用房所在场地基本满足客人进出的需求，可进入性好。

6.1.3 建筑环境以及体量与周边环境协调。

6.1.4 经营用房建筑环境与外观整洁干净。

6.1.5 周边有适当配套设施，满足经营、服务需求。

6.1.6 有适当的绿色植物美化环境。

6.1.7 有简单的指引标识标牌。

6.1.2 设施设备

6.1.2.1 有接待服务台，位置合理。

6.1.2.2 提供主要区域 WIFI 覆盖服务。

6.1.2.3 有空调设施或者其他取暖、降温设施。

6.1.2.4 民宿附近有停车位，便于客人使用。

6.1.2.5 客房内家具、家电配套齐全、摆放合理、体量适宜，整洁卫生。室内通风、采光良好。

6.1.2.6 公共区域需具备公共卫生间，如客房区域没有独立卫生间，则每层楼至少需配置一间公共卫生间并满足淋浴功能，卫生状况良好。

6.1.2.7 不低于50%的客房配备单独卫生间，清洁卫生。配备洗漱台和简易低值易耗品。上下水设备完好，提供16小时热水。

6.1.2.8 若有餐厅，餐厅布局合理、采光、通风效果良好，整洁卫生。餐具、酒具等各类器具有消毒设施，有卫生的存放场所。

6.1.2.9 有与餐厅经营面积相适应的厨房区域。厨房布局合理，整洁卫生，配备消防设施和通风排烟的设施设备。有灭火毯等消防设备。

6.1.2.10 电器产品、燃气用具的产品标准，应当符合消防安全的要求。

6.1.2.11 有完善的给排水设施。

6.1.3 管理制度与规范

6.1.3.1 有基本的规章制度。

6.1.3.2 有明确的岗位职责。

6.1.3.3 有宾客投诉处理机制。

6.1.4 安全管理

6.1.4.1 客房有安全示意图，清晰直观，安全通道畅通，紧急出口标识清晰。

6.1.4.2 安全监控与防盗措施有效。

6.1.4.3 有应急照明灯及疏散指示牌。

6.1.4.4 坡道、阶梯、卫生间采用必要的防滑处理，安全警示完善醒目。

6.1.4.5 水、电、气等设施设备，门窗及其他室内室外设施安全可靠，定期进行检查与保养维修。

6.1.4.6 从业人员掌握基本急救知识及操作技能。

6.1.4.7 严格执行食品安全相关规定。

6.1.4.8 食品来源与加工要符合食品安全卫生要求，保证能够溯源。至少需提供家庭式早餐。

6.1.4.9 用水水质要达标。

6.1.5 环境卫生

6.1.5.1 自觉保护当地特色自然资源、植被、土壤、水资源等。

6.1.5.2 经营服务活动和配套公共设施设备建设不破坏周边自然资源和生态环境。

6.1.5.3 公共区域内设置垃圾桶，箱体整洁，垃圾清运及时。

6.1.5.4 经营场所有专人打扫，基本上无污水污物，无乱扔乱放现象。

6.1.6 服务要求

6.1.6.1 从业人员衣着整洁，着装效果符合民宿特色。

6.1.6.2 从业人员基本能使用普通话提供服务，语言文明、有效沟通。

6.1.6.3 从业人员熟悉民宿各项产品，熟悉当地旅游信息，及时为宾客服务。

6.1.6.4 设有投诉电话和意见簿，无重大质量投诉。

6.1.6.5 能提供小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、雨伞出借等综合服务。

6.2 精品民宿

6.2.1 经营用房

6.2.1.1 经营用房所在场地交通状况较好，道路建设及路面状况好，满足自驾游需求。

6.2.1.2 建筑环境以及体量与周边环境协调，提倡就地取材，低碳环保，具有当地的地方风格和人文情怀，美观且富有特色。

6.2.1.3 地理区位优越，选址有特点，周边有适当配套设施，满足服务与经营需求。紧邻旅游景区、旅游古城（村、镇）、街区、风景优美、民风淳朴等地。

6.2.1.4 有景观照明，有修建得体的绿色植物美化环境。植物选取本土物种且有经过组合搭配，具有意境美。

6.2.1.5 标识标牌规范、清晰、实用。

6.2.1.6 民宿辅助建筑、设施和主体建筑风格相适应。

6.2.1.7 民宿建筑有创意，体现当地生活特色和乡情民俗，融入原环境、体现差异性。建筑设计经过专业规划设计，特色鲜明。

6.2.1.8 民宿周围整洁干净，且根据经营接待需要进行适度美化及道路硬化处理。

6.2.2 设施设备

6.2.2.1 有服务台，位置合理，能够提供贵重物品寄存、行李寄存等服务。

6.2.2.2 公共卫生间采光、通风、照明条件好。冲洗设备完好，有手纸框、洗手池（备有洗涤用品）、镜台等辅助设施。卫生间适当装修，地面经防滑处理，有明显的指示标志和防滑标志。

6.2.2.3 全部区域 WIFI 覆盖服务。

6.2.2.4 有空调设施或者其他取暖、降温设施，采用新能源、节能材料、节能产品。

6.2.2.5 周边有停车位，便于客人使用。车辆管理规范，且容量能满足客人接待量需求。

6.2.2.6 室内装修秉持创意，注重细节，差异性、个性凸显，融入文化元素，且功能完善。

6.2.2.7 客房区域布局合理，整洁卫生。通风、采光照明条件良好。

6.2.2.8 客房内家具、家电配套齐全、摆放合理、体量适宜。家居风格有特色文化元素装饰；客房墙面、地面工艺精良，装饰简洁、色调明快。

6.2.2.9 开关与插座位置合理。

6.2.2.10 所有客房配备单独卫生间，清洁卫生。配备洗漱台、梳妆镜和可用低值易耗品。上下水设备完好，提供 24 小时冷热水。

6.2.2.11 餐厅设计精美，餐厅规模与民宿体量相配。餐厅布局合理、采光、通风效果良好，整洁卫生。餐具、酒具等各类器具无破损，有消毒设施，有卫生的存放场所。有防止蚊虫等的设施设备。

6.2.2.12 有与餐厅经营面积相适应的厨房区域。厨房布局合理、紧邻餐厅、整洁卫生，配备消防、通风排烟等设施设备。

配备与厨房规模相适应的保温和冷冻设施，生熟分开，有消毒设施。有专门放置临时垃圾的设施。有灭火器、灭火毯等消防设备。

6.2.2.13 有一定的康体娱乐设施。

6.2.2.14 电器产品、燃气用具的产品标准，符合消防安全要求。

6.2.2.15 有完善的给排水设施。

6.2.3 管理制度与规范

6.2.3.1 有相应的管理制度规范、员工手册。

6.2.3.2 有明确的岗位职责、绩效考核机制。

6.2.3.3 有宾客投诉处理机制。

6.2.3.4 有从业人员培训制度和实施记录。

6.2.3.5 应组织培训或加强自我学习，提升服务技能。

6.2.4 安全管理

6.2.4.1 安全措施有效，建立安全管理责任和巡查制度。

6.2.4.2 有火灾、食品安全、治安、设施设备突发故障等各项突发事件应急处置预案。

6.2.4.3 公共区域有安全监控系统，每间客房内设置住宅用火警警报器，应有灭火器和应急照明灯及疏散指示牌。

6.2.4.4 坡道、阶梯、卫生间采用必要的防滑处理，安全警示完善醒目。

6.2.4.5 在房间内以及过道墙面显眼的位置张贴疏散逃生标识或示意图，并写明公安、消防、医院、民宿内紧急联络电话。

6.2.4.6 客房有安全示意图，清晰直观，安全通道畅通，紧急出口标识清晰。

6.2.4.7从业人员掌握基本急救知识及操作技能,配备常用、应急的非处方药品。

6.2.4.8消防设施的配备装置及数量要合理,放置位置明显,且有使用教程。

6.2.4.9 水、电、气等设施设备，门窗及其他室内室外设施安全可靠，定期进行检查与保养维修。

6.2.4.10 严格执行食品安全相关规定。

6.2.4.11 食品来源和食品加工符合食品卫生要求，台账记录完整，能够追本溯源。

6.2.4.12 客房内部结构安全合理，内部墙面及构造、装饰材料要符合国家有关标准。

6.2.4.13 用水水质要符合相关标准。

6.2.5 环境卫生

6.2.5.1 客房内客用品定期更换及消毒,客房每日至少打扫一次。

6.2.5.2 经营场所有专人打扫，无污水、污物，无乱扔乱放现象，没有异味。

6.2.5.3 室内外环境整洁，各区域物品摆放规范。

6.2.5.4 自觉保护当地自然资源、植被、土壤、水资源等。

6.2.5.5 经营服务活动和配套公共设施不破坏周边环境。

6.2.5.6 旅游设施建设、经营活动等能保护好周边环境。

6.2.5.7 公共区域内设置一定数量的垃圾桶，整洁完好，垃圾清运及时。生活垃圾集中分类收集，统一处理。

6.2.5.8 倡导绿色消费，提倡清洁生产。

6.2.6 服务要求

6.2.6.1 民宿业主暨管理者每年需投入专门时间及经费持续学习住宿业及当地旅游相关知识。

6.2.6.2 从业人员工装整洁、有特色。服务接待岗位制定规章制度和操作规范，并按规定提供接待服务，定期对从业人员进行培训，有完整记录。

6.2.6.3 从业人员能使用普通话提供服务，有能运用当地语言或外语进行对客服务的人员，语言文明、表达清楚。

6.2.6.4 从业人员熟悉民宿各项产品，熟悉当地旅游信息，能为客人进行旅游线路规划和行程安排。

6.2.6.5 设有投诉电话和意见簿，认真并及时地处理客户投诉，并能按游客意见改进服务。无严重质量投诉，旅客满意度达95%以上。

6.2.6.6 24小时提供接待、咨询、结账等服务。提供信用卡结算、客房预订等服务。

6.2.6.7 提供小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、本民宿的介绍及宣传品、充电、雨具等设施出借、旅行日用品、旅游纪念品等综合服务。

6.2.6.8 提供个性化服务，展现当地风土人情。

6.2.7 文化主题

6.2.7.1 建筑外观及装修修饰上保留当地传统元素，体现本土人文精神，追求亲和自然，健康舒适。

6.2.7.2 主题文化定位明确，符合主流、表现到位。

6.2.7.3 主题基本符合社会发展趋势，积极、健康、时尚，易于被大众接受，且特色鲜明，与地域文化交融。

6.2.7.4 民宿整体装修风格与选取主题一致。采用与符合文化主题的建筑材料装修地面、墙面和天花板，风格明显，可进行文化创新设计。

6.2.7.5 灯光的设计及运用有助于文化主题的营造，灯光照度适宜。

6.2.7.6 有反映所选文化主题的艺术品和壁画等装饰。

6.2.7.7 有主题客房和餐厅。

6.2.7.8 有自行开发的特色商品、纪念品和艺术品。

6.2.7.9 员工服饰有特色。

6.2.7.10 民宿产品具有多样性，依据季节变化及民俗节庆的推移，设计不同的吸引游客的体验活动。

6.2.8 特色餐饮

6.2.8.1 提供符合当地特色的餐饮服务，餐饮要健康卫生，供应的餐食具有地方风味特色，可考虑开发一村一品的特色餐饮，设计具有纵深性的餐饮体验活动。

6.2.8.2 就地取材，打造当地独有的、精致的特色饮食。食材绿色无污染。

6.2.8.3 对特色餐饮配套提供特色就餐环境与餐具。

6.2.9 绿色可持续

6.2.9.1 建筑物布局及平面设计适应当地气候条件的平面形式及总体布局，建筑方位朝向应设计有利于对自然资源合理利用的方向。

6.2.9.2 建筑生态化，建筑本体设计与内外环境协调。

6.2.9.3 建筑设计充分利用场地周边的自然条件，保留和利用地形、地貌、植被和自然水系，保持历史文化与景观的连续性。

6.2.9.4 充分考虑当地气候特征的生态环境，建筑风格和规模与周边环境协调，尽可能减少对自然环境的影响，。

6.2.9.4 室内环境控制的节能应充分采用日光照明，自然通风利用、自然光利用、空气处理系统等。

6.2.9.5 利用当地的自然能源，创建健康、舒适、完美的建筑生态空间，创造优美、和谐的环境，提高建筑室内舒适度，改善内环境质量、保障安全。

6.2.9.6 合理和有效利用能源，不断提高能源利用率。

6.2.9.7 基础建材尽可能选取天然材料，达到人与自然的和谐适应。

6.2.9.8 顺应地形地貌，不破坏自然风光，不遮挡景观视线，不破坏原有村庄肌理，融于周遭环境。

6.2.9.9 建筑资源就地取材，具有地方特色，在材料的处理和使用上注重本土性。

6.2.10 乡土特色

6.2.10.1 建筑外观乡土化，不破坏原有的建筑框架结构，装修修饰上保留当地的传统元素。将本土人文精神、自然景观、古朴建筑和现代生活相融合。追求亲和自然，健康舒适。