ICS 03.200
CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2023

乡村旅游服务规范

Specifications of rural tourism service

2023－XX－XX 发布 2023－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局 发 布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本要求 1
5　规划与方案 1
6　公共服务 2
7　旅游接待 2
8　服务人员 3
9　旅游安全 3
10 服务评价与改进 4

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁大学。

本文件主要起草人：曹宁、郭舒、李修远、李小颖、刘佳玮、杨浩、王垒。

本标准发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电、来函等方式进行反馈，有关单位将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号，联系电话：024-24842505。

起草单位通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区崇山中路66号，联系电话：024-62202299。

乡村旅游服务规范

1 范围

本文件规定了乡村旅游服务的基本要求、规划与方案、公共服务、旅游接待、服务人员、旅游安全、服务评价与改进等内容。

本文件适用于辽宁省内乡村旅游经营者。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

乡村旅游 rural tourism

乡村旅游是以乡村空间环境为依托，以乡村独特的自然资源、田园风光、生产形态、民俗风情等为主要吸引物，满足游客观光、休闲、度假、餐饮、体验、康养、娱乐和购物等需求的旅游方式。

4 基本要求

4.1 具有相应的乡村旅游接待方案，明晰服务定位和发展方向。

4.2 能够提供满足游客对安全感、舒适度、愉悦度、满意度需求的乡村旅游设施。

4.3 能够提供具有本地特色且主题鲜明的接待服务，能提供安全、健康、舒适、称心的消费体验。

4.4 能够提供消防、安全、卫生等设施。

4.5 服务人员持健康证上岗，热情友好、礼貌待客，着装整洁、大方得体，掌握基本的服务技能，举止行为符合服务规范。

5 规划与方案

5.1　根据乡村旅游资源禀赋，制定乡村旅游发展方案，有条件的可独立编制乡村旅游规划。
5.2　立足乡村实际，布局旅游服务设施，设计农事体验、民俗体验、文旅演艺、红色文化旅游等多元化产品，培育特色品牌。

6　公共服务

6.1　道路和停车场

6.1.1　建设符合乡村肌理、生态环保的绿道体系，包括骑行道和游步道。宜采用当地材料或生态环保材料，与环境协调，体现乡村特色。
6.1.2　利用村庄闲置空间，采用集中与分散相结合的方式布局停车场地。停车位数量应与乡村旅游接待能力相匹配。若专用停车场不能满足高峰期停车需求，应设置备用停车场。
6.1.3　停车场应分设出入口、停车分区，引导标志标线清晰，有专人值管。

6.2　旅游标识

6.2.1　要道路和主要路口设置旅游交通专用标识，符合 GB/T 31384 规定。
6.2.2　设置全景图、导览图、景物介绍牌、提示标牌、安全警示牌、公共信息图形符号等标识标牌，符合 GB/T 10001.1 规定。三级以下等级公路路口应完善客运车辆夜间禁行等标牌，符合 GB/T 31384 规定。

6.3　旅游厕所

6.3.1　按照 GB/T 18973 规定配备旅游厕所。
6.3.2　旅游厕所数量和位置应与乡村旅游空间范围适应，满足接待需求。
6.3.3　旅游厕所建筑外观应与周边环境相协调，配置相应工作人员对旅游厕所进行管护，有完善的日常保洁制度和管理制度。

6.4　服务环境

6.4.1　应改善公共服务环境，无私搭乱建、乱堆乱放等现象。
6.4.2　推进服务环境绿化美化，开展庭院绿化和公共绿地建设。
6.4.3　应加强服务环境风貌引导，突出乡土特色和地域特点，与自然环境、传统文化相协调。

7　旅游接待

7.1　旅游咨询

7.1.1　应提供预约服务。
7.1.2　宜提供旅游宣传、信息咨询、旅游投诉、物品寄存、导游导购等相关服务。

7.2　旅游餐饮

7.2.1　宜采用本土食材开发具有地方特色的菜品。
7.2.2　旅游餐饮服务场所应保障食品安全和卫生，环境整洁干净，建筑风貌与乡村环境相协调，符合 GB 14881 规定。

7.3 旅游住宿

7.3.1 住宿设施类型应多样化，包括但不限于精品民宿、乡村客栈、文化酒店、度假酒店、露营地、汽车旅馆等。
7.3.2 住宿设施建筑风貌与周边环境相协调，装修装饰体现乡村生态、文化和民俗特色，管理规范，服务优良，设施管理及卫生要求应符合 GB 37487、GB 37488 规定。

7.4 旅游购物

7.4.1 购物场所应环境整洁，秩序良好，明码标价，无围追兜售、拉客宰客、强买强卖行为。
7.4.2 提供地方特色的文创产品和地理标志产品。

7.5 游览娱乐

7.5.1 提供丰富多彩的文化娱乐活动。
7.5.2 娱乐活动内容应健康文明，有利于身心健康，不违背公序良俗。
7.5.3 应保证娱乐场所的安全，定时检修巡查。
7.5.4 娱乐场所服务应符合GB/T 26353规定。

7.6 信息化

7.6.1 核心接待区实现无线 Wi-Fi 覆盖。
7.6.2 能够利用网站、微信公众号、微博、APP、电话、短信等提供服务。
7.6.3 提供多途径电子支付方式。

8 服务人员

8.1 餐饮岗位

8.1.1 应具有良好的沟通能力，熟练掌握专业技能。
8.1.2 接待服务能做到主动热情，耐心周到。
8.1.3 能够做好岗位卫生及清洁工作。

8.2 住宿岗位

8.2.1 掌握住宿服务常识，熟悉工作流程及接待礼仪。
8.2.2 掌握房间布置、卫生清洁及客用物品补充工作内容和流程。
8.2.3 检查设备安全，出现故障时能够及时处理。

8.3 购物岗位

8.3.1 具备良好的服务意识、沟通能力和服务技巧。
8.3.2 主动向游客介绍在售商品的基本信息及功能用途。
8.3.3 保证购物场所清洁卫生，维护购物场所安全有序。

9 旅游安全

9.1 制度措施保障

9.1.1 具备旅游安全管理制度和应急预案，建立突发事件处理机制，并组织培训和演练。
9.1.2 定期开展旅游安全检查，对从业人员进行消防安全教育。

9.2 游客安全保障

9.2.1 应对游客进行安全警示提醒、安全教育和宣传。
9.2.2 提供必要的医疗咨询服务，提供必备的医疗急救设施和常备药品，设置医疗救助电话。

10 服务评价与改进

10.1 建立服务监督检查制度，及时纠正不文明行为。
10.2 开展常态化满意度调查及其意见反馈工作。
10.3 建立服务质量投诉受理制度，在显著位置公告服务监督电话，及时处理投诉意见。
10.5 投诉处理结果的跟踪与相关改进符合 GB/T 19012 规定。