

ICS 03.200

A 12

备案号: 32037-2012

DB44

广东省地方标准

DB44/T 916—2011

瑶家乐旅游服务规范

Service specifications of Yao's agritainment

2011-09-07 发布

2011-12-01 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由连南瑶族自治县质量技术监督局提出，由广东省质量技术监督局归口。

本标准起草单位：连南瑶族自治县质量技术监督局、广东省标准化研究院、连南瑶族自治县旅游局。

本标准主要起草人：徐晨、黄敏、黎志锋、李江虹、胡葳、常春英、孙莉淇、巫俊宏、李木华。

瑶家乐旅游服务规范

1 范围

本标准规定了瑶家乐旅游服务从业人员基本要求、安全要求、卫生要求、住宿场所要求、服务内容以及服务质量监控与持续改进等。

本标准适用于广东省瑶家乐旅游服务的组织、经营和管理。

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。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9663 旅店业卫生标准

GB 13495 消防安全标志

GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB 16153 饭馆（餐厅）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

瑶家乐 Yao's agritainment

以瑶族民居为接待场所，利用田园景观、自然生态、瑶族文化等乡村旅游资源，开展体验瑶家住宿、餐饮、劳作、节庆等的乡村旅游活动。

3.2

经营户 operation site

提供瑶家乐旅游服务的区域和经营场所。

3.3

经营户 operatation household

从事瑶家乐旅游服务的业户。

3.4

服务质量 service quality

利用设施、设备、消费环境和产品，提供服务劳动，在使用价值方面适合和满足游客需要的物质和心理的满意程度。

4 总则

瑶家乐经营户应秉承“以人为本，诚信服务，展示瑶乡文化”的理念，具有完备的法定许可手续，具备接待游客的能力及相关服务设施。

5 从业人员基本要求

5.1 素质要求

从业人员应具备以下要求：

- a) 遵纪守法，遵守公德，尽职尽责，维护旅游者的合法权益；
- b) 掌握一种以上瑶族文化艺术，了解瑶族的历史文化，熟悉瑶族姓氏的历史渊源；
- c) 熟悉瑶族的风土习俗等方面的基本知识；
- d) 能提供普通话服务，满足与游客的沟通要求；
- e) 讲究卫生，衣着整洁，举止大方得体；
- f) 掌握一定的瑶族厨艺，可教游客煮瑶家饭菜；
- g) 会瑶家歌舞；
- h) 穿瑶族服饰，整洁得体；
- i) 具有一定的安全知识和防范技能。

5.2 培训

对瑶家乐从业人员应进行以下方面的培训：

- a) 瑶族的概况及历史、文化、习俗等民族知识，当地旅游资源介绍；
- b) 旅游接待相关规则和礼仪知识；
- c) 相关法律、卫生、安全等知识；
- d) 文艺表演技能；
- e) 普通话和简单的旅游英语会话。

6 安全要求

6.1 瑶家乐经营户应获得当地消防部门的安全许可，并按规定配置消防设备，公共场所应按GB 13495要求设置消防安全标志；瑶家乐经营户应配备一名消防责任人，并通过当地消防部门的培训。

6.2 瑶家乐经营户内应实行谁经营、谁负责的安全防范责任制，建立健全各项安全管理制度和安全监督操作规程，各项安全防范措施完备有效，确保游客的人身财产安全。

6.3 瑶家乐经营户内安全配套设施及工具要建立完整的维修、保养、更新制度，有专人、专职负责。

7 卫生要求

7.1 瑶家乐经营户应制定各项卫生制度和措施，定期进行各项卫生检查；经营户内的各类经营者应遵守国家、地方政府的相关卫生法律、法规和规章，应取得公共场所卫生许可证和餐饮服务许可证。

7.2 瑶家乐经营户内相关从业人员应持健康证上岗，每年应体检一次。

7.3 瑶家乐经营户内提供餐饮服务的餐具及物品应每日清洗、消毒，符合GB 14934和GB 16153的规定。

7.4 瑶家乐经营户内不得使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐饮具。

7.5 瑶家乐经营户内各类经营者应保证食品原材料清洁、安全、无毒害；外购食（饮）品，应有正式的检验合格证。

7.6 瑶家乐经营户内的饮用水应符合GB 5749的规定。

7.7 经营户应保证家庭环境卫生。

8 住宿场所要求

提供瑶家乐旅游住宿场所应符合以下要求：

- a) 建筑物具有瑶族民居特色，与当地环境协调；
- b) 建筑物修缮完好、牢固、安全，庭院干净整洁；
- c) 客房配套设施齐备，通风、采光良好；
- d) 卫生间设置合理，干净整洁、洗浴设施完好，通风良好有效；

- e) 客房卫生条件符合GB 9663的要求，卧具清洁卫生，被褥、枕巾等用具及时清洗消毒；
- f) 能有效地防止蚊虫；
- g) 有相应有效的防盗设施；
- h) 客房内及客房周边应设置必要的公共图形符号。

9 服务内容

9.1 瑶家住宿

瑶家住宿应：

- a) 有瑶族装饰特色，并符合8的要求；
- b) 配备木板床；
- c) 配备传统灶具，并有瑶家特色物品展示；
- d) 有体验瑶族婚恋文化风情的房间。

9.2 瑶家餐饮

瑶家餐饮应：

- a) 配置具有瑶家特色的餐桌餐具；
- b) 菜肴具有瑶家地方特色；
- c) 游客可参与农园采摘活动；
- d) 游客可参与烹制瑶家饭菜；
- e) 符合7的卫生要求。

9.3 瑶家劳作

瑶家劳作应：

- a) 按时令或农事安排，带游客到田园体验农事活动；
- b) 向游客介绍各种农作物及耕种方式、农村种养和各种生产知识；
- c) 指导有兴趣的游客参与瑶家传统工艺制作。

9.4 瑶家娱乐

瑶家娱乐应：

- a) 举办篝火晚会，体验瑶族特色歌舞；
- b) 山歌对唱，体验瑶家山歌文化；
- c) 瑶族服饰展示。

9.5 瑶家节庆

瑶家节庆活动应适时举办，展示瑶族文化，让游客体验瑶族文化风情。

10 服务质量监控与持续改进

10.1 服务质量监控

10.1.1 经营户内部应制定服务质量监控计划。

10.1.2 经营户内部应严格执行监控计划并记录，定期进行质量分析。

10.1.3 经营户应建立外部服务监督机制，设立服务质量意见簿（箱），公布旅游投诉电话号码，主动接受监督。

10.1.4 经营户应认真处理游客的投诉、意见和建议，并及时反馈。

10.1.5 经营户应建立投诉记录档案。

10.2 持续改进

瑶家乐经营户应根据内部和外部监测结果，持续改进服务质量。
