

浙江省商贸业联合会团体标准编制说明

《民宿餐饮服务规范》

一、标准制定项目背景

随着乡村振兴战略的深入推进，民宿产业在全国范围内迅速发展，成为促进地方经济和文化遗产的重要力量。根据《2025 年中国民宿行业发展趋势报告》，2024 年中国民宿市场规模达到 422.7 亿元，民宿市场已经实现完全复苏，并正在创造新的增长，将民宿行业的规模和发展水平推向新的高度。行业内企业数量超四十万家，近六成成立时间不超三年，浙江、广东等地企业分布集中。民宿产业正处于快速发展阶段，制定统一的服务规范将有助于提升行业整体水平，促进地方经济发展。作为民宿服务的重要组成部分，餐饮服务不仅影响游客的住宿体验，更成为地方文化传播的重要载体。然而，由于缺乏统一的服务规范，民宿餐饮在食品安全、服务质量、文化特色等方面存在较大差异，部分地区的经营模式仍较为粗放，难以满足消费者对品质化、特色化餐饮的需求，亟需制定统一的规范。

仙居县作为浙江省的典型县域，民宿产业具有独特的地方特色。根据仙居县 2023 年国民经济和社会发展统计公报，全年实现工业增加值 109.87 亿元，全县住宿和餐饮业取得了长足发展，已成为繁荣市场、扩大内需、促进就业的重要支柱。近年来积极推动乡村振兴战略，民宿和农家乐作为乡村旅游的重要组成部分，得到了快速发展。《仙居县文化和旅游业发展“十四五”规划》提出仙居县拥有丰富的自然景观和人文资源，如神仙居风景区、历史文化名镇等，为民宿产

业的发展提供了得天独厚的条件。制定《民宿餐饮服务规范》团体标准有以下几方面需求：

1. 政策导向需要标准支撑。国家和地方政府对民宿产业的发展给予了政策支持，2024 年 7 月国务院《关于促进服务消费高质量发展的意见》指出培育一批中高端酒店品牌和民宿品牌，支持住宿业与旅游、康养、研学等业态融合发展。依法依规盘活农村闲置房屋、集体建设用地，发展乡村酒店、客栈民宿服务。2023 年 7 月国务院办公厅转发国家发展改革委关于恢复和扩大消费措施的通知，推广浙江“千万工程”经验，建设宜居宜业和美乡村。实施文化产业赋能乡村振兴计划，保护传承优秀乡土文化，盘活和挖掘乡村文旅资源，提升乡村文旅设施效能。推动实施乡村民宿服务认证，培育发布一批等级旅游民宿，打造一批品质民宿。制定统一的服务标准规范，有助于政策的落地实施，促进民宿产业的健康发展。

2. 行业发展需要规范统一。《2025 年中国民宿行业发展趋势报告》中分析 2025 年中国民宿行业快速扩张，深度融入地方文化打造“一村一品”，乡村民宿是重要增长点。“民宿+康养”“民宿+研学”等创新模式涌现，智能化与绿色转型加速。面对竞争，差异化定位与品牌升级成破局关键，未来将向多元化、国际化高质量发展。据统计，超过 35%以上的民宿提供餐饮服务，其中大部分为三小（小作坊、小餐饮和食品摊贩）登记备案。在快速发展的过程中，存在服务质量参差不齐、安全隐患等问题，亟需制定统一的标准规范。

3. 地方特色需求服务升级。民宿餐饮服务通常优先选用当地的新鲜食材，确保食物的新鲜度和原汁原味。烹饪方法也是展现地方特色的重要方面。许多民宿会采用传统的烹饪方式，保留食材的原汁原味。许多民宿会设计具有地方特色的菜品，甚至结合当地的传说或历史故

事，增加菜品的吸引力。以仙居县为例，该地区拥有丰富的地方特色美食，如仙居八大碗、仙居三黄鸡、浇头面、神仙豆腐、食饼筒等，具有独特的地域文化和旅游吸引力。当前民宿餐饮服务中如何融入地方特色食品的制作和服务缺乏统一规范，影响了顾客的用餐体验和地方文化的传播。

《民宿餐饮服务规范》团体标准目的是规范民宿餐饮服务行为，提升服务质量，确保用餐安全，推动地方特色发展，促进行业规范化发展。通过制定统一的服务规范，提高民宿餐饮服务人员的专业素养和服务水平，增强顾客满意度；明确餐饮食品采购、加工、储存、留样等环节的操作规范，确保用餐安全；鼓励民宿餐饮服务融合地方特色，推广地方传统美食，促进地方文化的传承和发展；为民宿餐饮服务行业提供统一的操作标准，促进行业的规范化、标准化发展，提升整体竞争力。

二、标准制定工作概况

1、任务来源

起草单位仙居县市场监督管理局负责全县民宿餐饮管理工作，具有丰富的经验。浙江省商贸业联合会 2025 年 7 月发布《浙江省商贸业联合会关于《民宿餐饮服务规范》团体标准立项的公告》，团体标准立项。

2、主要工作过程

2025 年 1 月，仙居县市场监督管理局开展民宿餐饮服务规范标准研制，并制定工作计划。

2025 年 2 月至 2025 年 6 月，对民宿餐饮服务规范的进行研究，明确组织管理、制度管理、人员培训、服务流程、保障措施等内容，调研和收集相关技术资料、标准资料。

2024年7月，完善民宿餐饮服务规范初稿，通过立项论证，浙江省商贸业联合会发布了标准立项公告。

2024年7月至今，根据立项论证专家意见，编写工作组进一步完善民宿餐饮服务规范的标准框架和技术内容，形成征求意见稿和编制说明。

三、标准编制的原则和依据

1、标准编制原则

1) 适用性原则。本标准的编制充分考虑与我国现行法律法规和技术政策等符合性，充分考虑可操作性，便于标准的实施。

2) 规范性原则。本标准经过了科学的研究，进行了预先设计，在制定标准过程中遵守制定程序和编写规则。

2、主要技术依据和内容

相关的行业及地方标准有：

《GB/T 39000-2020 乡村民宿服务质量规范》，以德清县乡村民宿地方标准为蓝本，结合各省客观条件和现实情况，针对乡村民宿设施设备、安全管理、环境卫生、服务要求等方面做出了相关规定。标准侧重环境和住宿服务，对餐饮服务仅有与当地特色结合的建议性内容。

《GB/T 41648-2022 旅游民宿基本要求与等级划分》，规定了旅游民宿的等级和标志、总体要求、公共环境和配套、建筑和设施、卫生和服务、经营和管理、等级划分条件、等级划分办法。标准无餐饮服务具体内容。

《GB 14881-2013 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》，对餐饮服务的卫生要求进行了规范，拟制定标准卫生要求与国家标准一致，按照国家强制性标准要求。

《LB/T 065-2017 旅游民宿基本要求与评价》，规定了旅游民宿的等级和标志、基本要求、等级划分条件、等级划分方法。标准无餐饮服务具体内容。

《RB/T 081-2022 乡村民宿服务认证 要求》，规定了乡村民宿的服务要求、管理要求和服务认证评价要求。适用于认证机构实施乡村民宿服务认证活动。侧重服务认证，对餐饮服务内容有简单要求，无组织管理、服务保障、服务流程等内容。

《DB33/T 2048-2017 民宿基本要求与评价》：对民宿的基本要求和评价指标进行了规范，但未涉及餐饮服务的具体要求。

拟制定《民宿餐饮服务规范》安全要求与国家标准一致，针对餐饮服务全流程提出具体要求，规范民宿餐饮服务行为。

四、标准的主要内容

适用范围：规定民宿餐饮服务在组织管理、场所设施、人员要求、服务流程及评价改进等方面的基本要求，适用于各类民宿餐饮服务的提供与管理。

标准规定了以下技术内容：

(1) 术语和定义：规定了本文件的专业术语、定义，并给予明确的解释。

(2) 组织管理：从经营资质、责任划分到制度建设形成闭环管理。要求建立分级管理制度，区分早餐与正餐服务标准；强调属地文化特色融入，鼓励参与地方餐饮推广活动；新增文化联络人岗位，强化社区联动与节庆结合；制度清单中补充特殊人群服务、外卖管理等专项要求。

(3) 场所设施：场所布局突出文化展示与无障碍设计，规定地方文化展示区面积标准；厨房配置强调“明厨亮灶”与分区管理；就餐区

要求体现地域特色的餐具服饰配置；新增无障碍餐桌、儿童座椅等适老化适幼化设施；明确环保餐具使用及垃圾分类要求。

(4)人员要求：建立覆盖健康管理、培训考核、操作规范的全链条要求。培训内容增加方言讲解、文化典故等特色项目；服务人员需掌握急救技能与地方文化知识；操作规范细化从着装到消毒的全流程行为准则。

(5)服务流程：构建从预约到送客的标准化服务链条。提出欢迎茶点、离店伴手礼等特色服务；点餐环节要求记录饮食禁忌并提供文化溯源；食品加工强调传统工艺传承与创新菜品标准化；上菜服务规范文化讲解时长与内容；特殊场景设置生日纪念日专属服务。

评价与改进：建立内外结合的质量管控机制。满意度调查增加文化体验、环保措施等维度；内部评估涵盖食品安全与服务规范执行；持续改进要求形成闭环记录，特别关注节假日等高峰时段的服务优化。

五、采用国际标准的程序及水平的简要说明

暂无国际国外标准对比。

六、与有关的现行法律、法规和国家、行业标准的关系

本标准内容符合国家现行法律、法规要求。

七、标准实施建议

《民宿餐饮服务规范》团体标准的制定将对民宿行业产生积极影响。通过统一服务规范，提升餐饮服务人员的专业素养与服务水平，增强顾客满意度；同时，明确民宿餐饮采购、加工、储存、留样等环节的操作规范，确保用餐安全。标准鼓励民宿餐饮服务融合地方特色，推广本地传统美食，促进地方文化的传承与发展。标准的实施不仅能提升民宿餐饮服务质量，吸引更多游客，增加地方旅游收入，推动地方经济发展，还为政府相关部门提供技术支持，助力政策的落地实施。

结合地方民宿的特点，制定统一标准将为行业带来规范化、标准化的发展，推动民宿产业的健康可持续发展。

八、标准编制过程中重大分歧意见的处理和依据

无。

九、其他应予说明的事项

无。