

民宿质量等级划分与评定

Classification and evaluation of homestay inn

2023 - 06 - 07 发布

2023 - 07 - 01 实施

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 等级和标志 1

5 民宿分类 2

6 总体要求 2

7 公共环境和配套 2

8 建筑和设施 3

9 卫生和服务 4

10 山地特色 5

11 管理和经营 5

12 等级划分条件 6

13 等级划分办法 7

参考文献 8

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。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州省文化和旅游厅、广州新城建筑设计院有限公司贵州分公司。

本文件主要起草人：李芳、胡波、秦珊珊、吴比、彭雅、杨勇月、刘嘉敏、周丽。

民宿质量等级划分与评定

1 范围

本文件规定了民宿的分类、总体要求、公共环境和配套、建筑和设施、卫生和服务、山地特色、管理和经营、等级和标志、等级划分条件、等级划分办法。

本文件适用于正式营业的民宿，包括但不限于民居、客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 15603 危险化学品仓库储存通则
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- 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
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 55037 建筑防火通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民宿 homestay inn

利用城乡居民自有住宅、集体用房等闲置资源和新建设施，构建主客共享文化，为游客提供体验当地自然景观、特色文化与生产生活方式的小型住宿设施。

3.2

民宿主人 owner; investor

民宿业主或经营管理者。

[来源：GB/T 41648—2022，3.2]

4 等级和标志

4.1 民宿等级分为三个级别，从低到高划分为青山级（三星级）、银山级（四星级）、金山级（五星级）。

4.2 民宿等级标志由体现相应特色的图案和文字构成。

5 民宿分类

- 5.1 民宿按所处地域可分为城镇民宿、乡村民宿。
- 5.2 民宿按建筑空间布局分为单栋民宿、多栋民宿。单栋民宿按规模分为小型、中型，经营用客房面积在 800 m^2 及以下为小型，经营用客房面积在 $800\text{ m}^2\sim 1200\text{ m}^2$ 范围以内（不含 800 m^2 ）为中型；多栋民宿按规模分为小型、中型、大型，客房数 14 间及以下为小型，客房数 15~50 间为中型，客房数 50 间以上为大型。
- 5.3 民宿用房按用地性质分为农房（使用宅基地）、集体用房（使用集体建设用地）、其他用房。
- 5.4 民宿用房按经营方式分为自有经营、租赁经营、其他方式经营。
- 5.5 民宿用房按建设方式分为装饰装修、改扩建、新建。

6 总体要求

- 6.1 经营用房及主要附属设施系合法建筑，应符合有关房屋质量安全要求，自建房应取得房屋安全鉴定合格证明，利用文物建筑开设民宿应符合文物部门的有关规定。
- 6.2 应依法取得营业执照、卫生许可证、特种行业许可证等相关经营证照，营业执照经营范围应包括民宿服务或民宿经营，兼营餐饮服务与食品销售的民宿应取得食品经营许可证/食品流通许可证/贵州省小餐饮登记证，应符合公安、消防等有关法律法规和当地政府要求，并依法申请办理相关行政审批手续。
- 6.3 单栋建筑物应不超过 4 层，且经营用客房面积不超过 1200 m^2 。
- 6.4 应正式营业一年以上，未发生相关违法违规事件和重大有效投诉，同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申请等级。
- 6.5 旅客住宿应符合实名登记、访客管理、接待未成年人入住“五必须”要求等治安管理制度。
- 6.6 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，并采取必要的防护措施，安全警示标志应符合 GB 2894 的要求。
- 6.7 易燃、易爆物品的贮存和管理应采取必要的防护措施，应符合 GB 15603 的要求。
- 6.8 应建立各类相关安全管理制度和突发事件应急预案。落实安全责任，积极参加各类安全教育相关知识培训，定期演练。
- 6.9 生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB 5749 的要求，卫生条件参照 GB 37487、GB 37488 执行，食品来源、加工、销售参照 GB 31654 执行。
- 6.10 室内外装修与用材应符合规定，达到 GB 55037、GB 50016 的要求。
- 6.11 从业人员应经过培训和健康检查按岗位要求持证上岗。
- 6.12 应按有关防疫规定配备基本物资，严格落实并执行相关防疫政策。
- 6.13 建设、运营应因地制宜，坚守生态环保底线，采取节能减排措施。
- 6.14 提供餐饮服务时应制定并执行制止餐饮浪费行为的相应措施，引导宾客实施光盘行动等。
- 6.15 垃圾应根据各地相关要求分类放置，污水统一截污纳管或自行有效处理，达到 GB 8978 的要求。
- 6.16 服务项目应通过文字、图形方式公示，并标明营业时间，收费项目应明码标价，诚信经营。

7 公共环境和配套

7.1 必备要求

- 7.1.1 周边交通条件较好，道路能满足宾客的出入需求。
- 7.1.2 周边应具备与民宿规模匹配的停车场所，设置合理，方便出入。

7.1.3 所在乡村（社区）应有良好的生态环境。

7.2 可选条件及服务

7.2.1 所在乡村（社区）设有民宿导向系统，导引标识醒目、美观，导航地图标识准确。

7.2.2 所在乡村（社区）有医院或医疗点。

7.2.3 所在乡村（社区）有可供宾客使用的游客服务中心（点）或文旅驿站、旅游厕所等公共服务设施，方便到达。

7.2.4 所在乡村（社区）有多处可供宾客选择的特色餐饮店和购物点，方便到达。

7.2.5 所在乡村（社区）有多处可供宾客游览的景区（点）、体现当地文化特色及生产生活方式的体验点等，方便到达。

7.2.6 所在乡村（社区）有可有效支撑通话、上网等功能的移动通信网络。

8 建筑和设施

8.1 必备要求

8.1.1 建筑外观应与周边环境相协调，附属设施与主体建筑风格相协调。

8.1.2 客房应标有名称或编号。

8.1.3 客房应配备必要的家具和家电，方便使用、性能良好、舒适美观。

8.1.4 客房应有清洁卫生的床垫、床上棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套、床衬垫）、毛巾等。

8.1.5 客房应提供清洁卫生的饮水设备和免费饮用水。

8.1.6 客房应照明充足，有窗帘等遮光设施。

8.1.7 客房应有方便使用的卫生间，提供冷、热水，照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。

8.1.8 客房应有冷暖设备，效果良好，各区域通风较好。

8.1.9 客房应有方便使用的开关和两个及以上可供宾客使用的电源插座。

8.1.10 厨房应有专门的食物贮藏、冷冻、消毒设备，有效使用，生、熟食品及成品、半成品分柜存放、分台操作。

8.1.11 应设置公共卫生间，通风、照明条件良好，冲洗设备完好，有防臭、防滑措施，各种耗材（如卫生纸、洗手液等）补充及时。

8.1.12 应提供覆盖室内外区域的无线网络，方便有效。

8.1.13 应配备必要的防盗、应急、疏散逃生等安全设施和通道，确保宾客和从业人员人身和财产安全。

8.2 可选条件及服务

8.2.1 主、客区相对独立，功能划分合理。

8.2.2 采取有效隔音措施，客房噪声低于 45 dB。

8.2.3 设置供宾客使用和休闲的公共空间，布局合理。

8.2.4 合理设置餐饮区域，就餐环境较好，就餐设备及用品完好、整洁。

8.2.5 厨房合理设置餐饮污水隔油设施、废气净化设施等，有效运行。

8.2.6 厨房有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施（如抽油烟机、排风口等）保持清洁、通畅。

8.2.7 合理设置布草间，整洁干燥、摆放整齐、方便使用。

8.2.8 合理设置清洗、消毒区，设施完善、方便使用。

- 8.2.9 提供休闲娱乐设施，安全舒适、整洁卫生。
- 8.2.10 提供方便宾客使用的智能设施、消毒设施及其他自助服务设施。
- 8.2.11 对残障人士、老年人、儿童、孕妇等需要帮助的特殊客人提供必要的设施设备及服务。
- 8.2.12 在出入口或公共区域设置监控，按规定保存监控记录。

9 卫生和服务

9.1 必备要求

- 9.1.1 各区域应保持环境及设施设备整洁卫生，物品摆放有序，无杂乱现象。
- 9.1.2 客用布草（床单、枕套、被套等）及卫生间针织品（浴巾、面巾等）应一客一换，公用物品应一客一消毒，并能应宾客要求提供客房服务。
- 9.1.3 卫生间应有防潮通风措施，每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。
- 9.1.4 应采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。
- 9.1.5 垃圾箱或桶应布局合理、表面整洁，垃圾清扫及时，日产日清。
- 9.1.6 民宿主人应参与接待，关注每位宾客的合理需求，邻里关系融洽。
- 9.1.7 接待人员应热情好客，着装得体，礼仪礼节得当。
- 9.1.8 接待人员应掌握并熟练应用接待服务、客房服务、餐饮服务等业务知识和技能。
- 9.1.9 接待人员应熟悉当地旅游资源、当地特产和民宿文化内涵，能为宾客做推介，应使用普通话提供服务，可提供外语或民族语言服务。
- 9.1.10 应提供餐饮服务或周边餐饮信息。
- 9.1.11 应保护宾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。
- 9.1.12 应提供现金、储蓄卡、常用的网络支付等多种结账支付服务，能开具正规发票。
- 9.1.13 应有晚间值班人员或值班电话。

9.2 可选条件及服务

- 9.2.1 空调及排气系统、地毯、饮水机等客房设施设备定期清洗、消杀。
- 9.2.2 客用布草交由持有工商营业执照、配备专业洗涤烘干设备、洗涤操作规程符合卫生要求的洗涤服务单位进行清洗消毒，有交接验收记录。
- 9.2.3 根据季节气候变化提供不同类型、松软舒适的被芯，提供不同类型的枕头，在客人到达前保持客房温度适宜、空气清新。
- 9.2.4 为不同客群提供个性化服务。
- 9.2.5 提供全程行程规划、活动安排等定制化、管家式服务。
- 9.2.6 提供周边旅游资源、民俗文化、特色商品、户外运动、旅游线路等介绍及相关资料。
- 9.2.7 提供安全提醒服务。
- 9.2.8 提供信息查询、门票购买、物品寄存、快递收寄等服务。
- 9.2.9 提供自助洗衣和熨烫等服务。
- 9.2.10 提供解说、导游服务。
- 9.2.11 提供车辆预约、接送和行李搬运服务。
- 9.2.12 为宾客购买公众责任险以及相关险种。
- 9.2.13 24小时提供咨询、接待、入住登记、结账、留言等服务，服务响应及时。
- 9.2.14 提供线上预订、支付服务。

10 山地特色

10.1 必备要求

10.1.1 建筑装修应体现山地特色、人居文化和生活美学，风格突出、内外协调，花园、庭院布局合理，舒适美观。

10.1.2 应结合本地民俗及周边资源，提供或联系农事、非遗、文创、科普、研学、户外、运动、艺术、康养、美食等可参与性活动项目。

10.2 可选条件及服务

10.2.1 民宿的建筑外观、空间设计、服务设施、运营管理立足属地资源禀赋，挖掘和传承地域文化内涵，打造特色主题民宿。

10.2.2 所在地景观优美，民宿的建筑布局、园林景观及空间表达结合山地、田园、河道、洞穴、峡谷、梯田等地形地貌体现山地特色。

10.2.3 有体现山地特色的分时度假客房、观景客房、养生客房、家庭房等不同风格、不同类型的特色客房。

10.2.4 民宿建造选择或保留地方建筑风格、结构，建筑外观、门窗、庭院、装修、建材等相互协调，具有地方特色。

10.2.5 建筑材料具有地方特色或就地取材，装修装饰加入具有地方特色的图案及符号。

10.2.6 环境美化及绿化设计、配置及陈设的物品具有地方特色，如手工艺品、非遗展示品、摆件饰品、绿植、鲜花等装饰物。

10.2.7 利用当地农特产品、特色风物和风俗礼仪，提供特色餐饮或接待服务。

10.2.8 与周边农户、家庭农场、合作社、园区建立联系，提供当地农特产品、非遗产品、旅游纪念品等特色商品。

10.2.9 提供或租赁体验山地自然环境的登山、探洞、溯溪、露营、骑行等户外运动装备，并做好安全指导工作。

10.2.10 有传播地方优秀文化的展陈设施或场所，有效利用当地游客接待中心、数字化导览系统、民俗文化等公共文化服务资源。

11 管理和经营

11.1 必备要求

11.1.1 应建立消防安全制度，设立安全责任人，定期开展消防安全巡查、检查、演练和培训。

11.1.2 有餐饮服务的民宿应建立食品进出台账制度、留样制度，来源可追溯。

11.1.3 应设立如电话投诉、网络投诉、意见簿等有效投诉渠道，能有效处理各类投诉。

11.2 可选条件及服务

11.2.1 建立经营档案，精准对客服务。

11.2.2 建立民宿内部管理制度和服务规范，定期对接待人员进行相关业务培训。

11.2.3 定期检查和维修水、电、气、暖等设施设备及防盗、救护、消防、卫生、娱乐休闲等设施设备，保证安全、有效运行。

11.2.4 利用媒体平台开展宣传和营销。

11.2.5 保持融洽的社区关系。

11.2.6 与当地其他旅游行业单位合作，实施客源互送。

12 等级划分条件

12.1 青山级（三星级）

应符合第6章、7.1、8.1、9.1、10.1、11.1的要求，同时应满足7.2、8.2、9.2、10.2、11.2中任意16个条款。

12.2 银山级（四星级）

12.2.1 应符合第6章、7.1、8.1、9.1、10.1、11.1的要求，且符合以下全部条款。

a) 设施和设备：

- 1) 应有品质较好的床垫，床头柜、衣架、行李架等家具摆放合理、方便使用；
- 2) 布草（床单、枕套、被套、浴巾、毛巾等）应品质优良、干燥柔软；
- 3) 应有品质优良的水壶、茶具、饮用水和面巾纸；
- 4) 客房卫生间，应干湿分离，盥洗、洗浴、厕位布局合理，24 h 供应冷热水；
- 5) 应有适应所在地区气候的湿度调节设备，效果良好；
- 6) 应有清洗、消毒工作区域，位置合理、设施完善、整洁卫生、方便使用。

b) 卫生和服务：

- 1) 应提供线上、线下的预订、支付、评价服务；
- 2) 应提供品种丰富的营养早餐服务；
- 3) 有宾客评价较高的特色服务或产品。

c) 管理和经营：

- 1) 应建立管理制度和服务规范，定期对接待人员进行培训，有考核、激励机制；
- 2) 应取得较好经营业绩，宾客满意度较高；
- 3) 应为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会，参与地方或社区公益事业活动。

12.2.2 应满足 7.2、8.2、9.2、10.2、11.2 中任意 30 个条款。

12.3 金山级（五星级）

12.3.1 应符合 12.2.1 的要求，且符合以下全部条款。

a) 设施和设备：

- 1) 应有两种类型的公共空间，氛围浓郁、布局合理；
- 2) 应采用品质优良的床垫和枕头、床头柜、写字台、衣橱和衣架、座椅、茶几、行李架等家具；
- 3) 客房应有方便舒适的独立卫生间，水量充足，洁具及客用品品质优良，方便使用；
- 4) 应设置相对独立的布草存放间，整洁卫生，方便使用。

b) 卫生和服务：

- 1) 对布草、饮具、洁具、盥洗物品等公共用品用具有明确的清洁消毒操作规程，严格执行；
- 2) 应提供特色餐饮服务；
- 3) 应提供周到的接送和行李搬运服务，方便宾客往返。

c) 山地特色：

- 1) 民宿的特色主题体现当地文化，具有一定独特性，或能呈现田园、峡谷、梯田、云海、花海、温泉等山地代表性景观；

- 2) 民宿主人应热情好客，特质鲜明，并能与客人分享民宿故事、生活方式和生活理念，积极传播山地民宿品牌形象和特色文化；
 - 3) 应积极参与山地优秀文化传承、保护和推广，与宾客形成良好互动；
 - 4) 应开发具有本地特色的文创商品，带动地方特产销售。
 - d) 管理和经营：
 - 1) 应建立系统的管理制度和服务规范，定期对接待人员进行培训，效果良好；
 - 2) 应取得良好经营业绩，宾客评价高；
 - 3) 应创新经营管理模式，建造与运营数字化、智能化，发挥示范引领作用。
- 12.3.2 应满足 7.2、8.2、9.2、10.2、11.2 中任意 38 个条款。

13 等级划分办法

- 13.1 根据第 6 章至第 12 章的要求，由民宿等级评定机构制定民宿等级划分的具体办法和评分细则。
- 13.2 按照评分细则，对民宿在量化评分的基础上进行综合评价确定等级。
- 13.3 民宿经营过程中出现以下情况的，应取消等级。
- a) 发生相关违法违规事件；
 - b) 出现卫生、消防、安全等责任事故；
 - c) 发生重大有效投诉；
 - d) 发生造成恶劣社会影响的其他事件；
 - e) 日常运营管理达不到或不符合相应等级要求。

参 考 文 献

- [1] GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分

