ICS 03.200
A 12

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2048—2017

民宿基本要求与评价

Basic requirements and evaluation for homestay inn

2017－09－11 发布　　2017－10－11 实施

浙江省质量技术监督局　　发 布

前　言

按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由浙江省旅游局提出。

本标准由浙江省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江省旅游局、浙江旅游职业学院。

本标准主要起草人：杨建武、李伟钢、吴健芬、章艺、伍卫军。

民宿基本要求与评价

1 范围

本标准规定了民宿的定义、基本要求、环境设施、管理服务、评价原则、等级划分条件要求。

本标准适用于正式营业的民宿，包括但不限于客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。

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 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 9663 旅店业卫生标准

GB 14881 食品安全国家标准食品生产通用卫生规范

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB 18483 饮食业油烟排放标准（试行）

GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 22800 星级旅游饭店用纺织品

JGJ 125 危险房屋鉴定标准

CJJ/T102 城市生活垃圾分类及其评价标准

3 下列术语和定义适应于本文件。

3.1

民宿 homestay inn

利用城乡居民自有住宅、集体用房或者其他配套用房，结合当地人文、自然景观、生态、环境资源及农林牧副渔业生产活动，为旅游者休闲度假、体验当地风俗文化提供住宿、餐饮等服务的处所。

3.2

民宿主人 owner & investor

民宿业主或经营者。

4 基本要求

4.1 民宿经营场地应符合本辖区内的土地利用总体规划、城乡建设规划、所在地有关民宿发展规划和资源生态保护要求，无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。

4.2 经营的建筑物应通过 JGJ 125 房屋安全性鉴定。

4.3 经营场地应征得当地政府及相关部门的同意,无违反相关法律法规。

4.4 经营应依法取得当地政府要求的相关证照，满足公安机关治安消防相关要求。

4.5 生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB 5749 要求。

4.6 食品来源、加工、销售应符合 GB 14881 国家相关食品安全标准要求。

4.7 卫生条件应符合 GB 16153、GB 14934、GB 9663、GB/T 17217 要求。

4.8 建设、运营应因地制宜，采取节能环保措施，废弃物排放符合 GB 8978、GB 18483、CJJ/T 102 要求。

4.9 从业人员应经过卫生培训和健康检查，持证上岗。

4.10 服务项目应通过适当方式以文字、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。

4.11 应定期向旅游主管部门报送统计调查，及时向相关部门上报突发事件等信息。

5 环境和设施要求

5.1 环境和公共设施

5.1.1 所在社区（乡村）应保持良好生态环境，附近有特色旅游资源。

5.1.2 所在社区（乡村）宜采取有效措施处理生活污水，无劣 V 类水。

5.1.3 所在社区（乡村）宜有效收集各种垃圾，及时处理，垃圾分类标志符合 GB/T 19095。

5.1.4 所在社区（乡村）公路边、河边、山边等区域宜采取洁化、绿化、美化措施。

5.1.5 可进入性较好，应至少有一种交通方式方便到达。

5.1.6 附近宜有医疗点。

5.2 建筑设施和设备

5.2.1 主体建筑应美观并与环境协调。

5.2.2 经营规模单栋房屋客房应不超过 15 间,建筑层数不超过 4 层,且总建筑面积不超过 800 平方米。

5.2.3 内外装修宜体现地方特色与文化。

5.2.4 主、客区宜相对独立，功能划分合理，空间效果良好。

5.2.5 应提供整洁卫生、安全舒适的住宿设施。

5.2.6 宜提供整洁卫生、安全舒适的餐饮设施。

5.2.7 宜提供宾客休闲、交流的公共区域，布局合理。

5.2.8 设施设备完好有效，应定期检查并有维保记录。

5.2.9 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设备，各区域通风良好。

5.2.10 公共卫生间应位置合理，方便使用。

5.2.11 应配备必要的消毒设施设备。

5.2.12 应配备应急照明设备或用品。

5.2.13 宜提供无线网络，方便使用。

5.2.14 宜在公共区域安装监控。

6 管理要求

6.1 基础管理

6.1.1 所在县（市、区）宜出台相关民宿扶持政策，成立民宿行业协会，并有效开展工作。

6.1.2 应加入当地行业协会。

6.1.3 宜建立民宿内部管理制度、服务规范和考核、激励机制。

6.1.4 应对从业人员定期开展业务培训。

6.1.5 宜建立水气电管理制度，有设备设施巡检与维护记录。

6.1.6 宜在对客区域明显位置公布投诉电话，能有效处理各类投诉。

6.1.7 宜建立宾客意见收集、反馈和持续改进机制。

6.2 安全管理

6.2.1 应建立健全各类相关安全管理制度，落实安全责任。

6.2.2 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志和必要的防护措施，安全标志符合 GB 2894 要求。易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法规。

6.2.3 应配备必要的安全设施，有安全避难场所，确保宾客和从业人员人身和财产安全。

6.2.4 应制订和完善各类突发事件应急预案，并定期演练。

6.2.5 应自觉遵守当地习俗，无影响社会稳定因素存在。

6.2.6 宜投保宾客人身意外伤害险。

6.3 卫生管理

6.3.1 内外区域应整洁卫生，空气清新。

6.3.2 公共卫生间应每天消毒，保持整洁卫生，无异味、无积水。

6.3.3　厨房应定期消毒，每天保持清洁卫生，无异味、无积水、无污渍。

6.3.4　客房应有防潮通风措施，无潮霉、无异味。

6.3.5　客房床单、被套、枕套、毛巾和浴衣应做到每客必换，并能应宾客要求提供相应服务，公用物品应一客一消毒。

6.3.6　客房卫生间应有防潮通风措施，每天全面清理一次，无异味、无积水、无污渍，公用物品应一客一消毒。

6.3.7　应有防鼠、防虫措施。

7　服务要求

7.1　民宿主人应参与接待服务，关注每位宾客的合理需求。

7.2　民宿主人应自然、亲切、热情适度，能给宾客留下深刻印象。

7.3　接待人员应着装整洁，仪容仪表得体。

7.4　接待人员应自然、亲切，微笑服务，礼仪礼节得当。

7.5　接待人员应掌握相应的业务知识和服务技能，高效率地完成对客服务。

7.6　接待人员应提供温馨细致的客房服务。

7.7　接待人员宜提供丰富有特色的餐饮服务。

7.8　接待人员应熟悉当地旅游资源，可为宾客做介绍。

7.9　接待人员应熟悉当地特产，可为宾客做推荐。

7.10　接待人员宜为客人提供个性化服务。

7.11　晚间应有值班人员或值班电话。

7.12　宜提供刷卡结算服务。

7.13　宜及时、有针对性地回复网评。

7.14　接待人员应遵守承诺，保护隐私，尊重客人的宗教信仰与风俗习惯，保护客人的合法权益。

8　评价原则和等级

8.1　评价原则

8.1.1　传递生活美学

8.1.1.1　民宿主人热爱生活、乐于分享。

8.1.1.2　营造生活美学空间和家庭温馨氛围。

8.1.2　弘扬地方文化

8.1.2.1 设计运营因地制宜，传承保护地域文化。

8.1.2.2 宣传推广形式多样，传播优秀地方文化。

8.1.3 追求产品创新

8.1.3.1 产品设计追求创新，形成特色，满足市场需求。

8.1.3.2 产品运营运用新理念、新技术、新渠道，形成良性发展。

8.1.4 引导绿色环保

8.1.4.1 建设运营坚持绿色设计、清洁生产。

8.1.4.2 运营管理倡导绿色消费。

8.1.5 实现共生共赢

8.1.5.1 民宿主人应和当地居民形成良好的邻里关系。

8.1.5.2 经营活动带动并促进地方社会、经济和文化的协调发展。

8.2 等级

民宿分为三个等级，从高到低依次为：白金级、金宿级、银宿级。等级越高表示接待设施与服务品质越高。

9 等级划分条件

9.1 白金级

9.1.1 环境与建筑

9.1.1.1 应拥有优质的自然生态环境和地方特色文化资源。

9.1.1.2 所在社区（乡村）公路边、河边、山边等区域宜全面达到洁化、绿化、美化要求。

9.1.1.3 建筑装饰宜特色鲜明，风格突出、内外协调。

9.1.1.4 宜设置交通工具停放场地和导引标识系统，方便抵达。场地设置不影响周边居民生活。

9.1.2 设施设备

9.1.2.1 客房应专业设计，体现当地特色和文化，整体氛围温馨协调。

9.1.2.2 客房宜提供高品质床垫、布草、毛巾和客用品，布草应符合 GB/T 22800 标准规定，可提供二种以上规格枕头，整体感觉舒适度高。

9.1.2.3 客房照明宜专业设计，效果好，并有遮光效果好的窗帘。

9.1.2.4 客房宜采取防噪音及隔音措施，效果好。

9.1.2.5 客房宜提供充足的电源插座等设施，位置合理，方便使用。

9.1.2.6 客房卫生间宜专业设计、装修精致、高档，干湿分离，24h 供应冷热水，安全性、舒适性高。

9.1.2.7　公共空间宜专业设计，突出地方特色和文化，效果好。

9.1.2.8　宜有值班房，晚间有值班人员和电话。

9.1.3　服务和管理

9.1.3.1　民宿主人应密切关注每位宾客的合理需求。

9.1.3.2　民宿主人宜组织多种宾客乐于参与的活动。

9.1.3.3　宜提供品种丰富的营养早餐和特色餐饮服务，或附近有多处餐饮点。

9.1.3.4　宜设置醒目、准确、美观的导引标识或提供周到的接送服务，方便客人抵离。

9.1.3.5　宜建立完备的规章制度，定期开展员工培训，效果好。

9.1.3.6　宜建立水电气管理制度，有完备的设施设备维保记录。

9.1.3.7　安全意识强，宜开展和建立消防演习和安全巡查制度，有记录。

9.1.4　文化特色和其它

9.1.4.1　应有原创性强、地方特色鲜明的文化主题。

9.1.4.2　应有深受宾客喜爱的特色产品或服务。

9.1.4.3　市场知名度高，客源辐射面广。

9.1.4.4　平均房价、客房出租率应在同地区名列前茅。

9.1.4.5　应提供线上预定、支付服务，利用自媒体宣传、营销，效果好。

9.1.4.6　应积极参与当地政府和社区组织的集体活动。

9.1.4.7　经营活动应对地方经济、社会、文化产生明显的促进作用。

9.1.4.8　宜投保宾客人身意外伤害险。

9.2　金宿级

9.2.1　环境与建筑

9.2.1.1　应有优质的自然生态环境，或有多处体验方便、特色鲜明的地方风物和景点。

9.2.1.2　建筑装饰宜风格突出、内外协调。

9.2.1.3　宜设置交通工具停放场地，方便抵达。不影响周边居民生活。

9.2.2　设施设备

9.2.2.1　客房应专业设计，体现当地特色，符合基本服务要求，整体效果好。

9.2.2.2　客房宜使用高品质床垫、布草、毛巾和客用品，布草应符合 GB/T 22800 标准规定，可提供二种以上规格枕头，整体感觉舒适。

9.2.2.3　客房宜有较好的照明、遮光效果和隔音措施。电源插座等配套设施应位置合理，方便使用。

9.2.2.4　客房卫生间宜专业设计、装修高档，干湿分离，有防滑防溅措施，24h 供应冷热水。

9.2.2.5　公共空间宜专业设计，风格协调,效果良好。

9.2.3　服务与管理

9.2.3.1　民宿主人应关注每位宾客的合理需求。

9.2.3.2　民宿主人宜组织宾客乐于参与的活动。

9.2.3.3　宜提供早餐和特色餐饮服务，或附近有多处餐饮点。

9.2.3.4　宜设置导引标识或提供接送服务，方便客人抵离。

9.2.3.5　宜建立有关规章制度，定期开展员工培训。

9.2.3.6　宜建立水电气管理制度，有设施设备维保记录。

9.2.3.7　安全意识强，宜开展和建立消防演习和安全巡查制度，有记录。

9.2.4　文化特色和其他

9.2.4.1　应有地方特色的文化主题。

9.2.4.2　应有宾客评价较高的特色产品或服务。

9.2.4.3　应有较高的市场认可度。

9.2.4.4　平均房价、客房出租率应高于同地区平均水平。

9.2.4.5　应提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。

9.2.4.6　应积极参与当地政府和社区组织的集体活动。

9.2.4.7　经营活动应有助于地方经济、社会、文化的发展。

9.2.4.8　宜投保宾客人身意外伤害险。

9.3　银宿级

9.3.1　环境与建筑

9.3.1.1　应拥有较好的自然生态环境，或有多处方便体验的地方风物。

9.3.1.2　建筑装饰有特色、内外协调。

9.3.2　设施与服务

9.3.2.1　客房装饰体现当地特色，整体效果较好。

9.3.2.2　客房宜提供较为舒适的床垫、布草、毛巾和客用品，布草应符合 GB/T 22800 标准规定，可提供二种以上规格枕头，整体感觉较好。

9.3.2.3　客房应照明充足，有窗帘和隔音措施，电源插座等配套设施方便使用。

9.3.2.4　客房卫生间应有淋浴设施，并有防滑防溅措施。宜使用品牌卫浴，24h 供应冷热水。

9.3.2.5　宜为宾客组织相关活动。

9.3.2.6　宜提供早餐和特色餐饮服务，或附近有餐饮点。

9.3.3　特色与其他

9.3.3.1　可为宾客的合理需求提供相应服务。

9.3.3.2　宜提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。