

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0311.9—2020

特色休闲示范点品质评定 第9部分：民宿

浙江省文旅标技委

2020-04-30 发布

2020-05-30 实施

杭州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 民宿特色休闲示范点等级划分.....	1

浙江省文旅标技委

前 言

DB3301/T 0311-2020《特色休闲示范点品质评定》分为9个部分：

- 第1部分：总则
- 第2部分：美食
- 第3部分：茶楼
- 第4部分：康体养生
- 第5部分：文化娱乐
- 第6部分：运动休闲
- 第7部分：美发美容
- 第8部分：购物
- 第9部分：民宿

本部分为DB3301/T 0311-2020的第9部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由杭州市文化广电旅游局提出。

本部分由杭州市旅游标准化技术委员会归口。

本部分起草单位：浙江旅游职业学院、杭州市文化广电旅游局、浙江省旅游发展研究中心有限公司、杭州市休闲发展促进会、杭州市民宿行业协会。

本部分主要起草人：刘晖、钱正英、孙旭、常冬冬、边喜英、任鸣、刘宇峰、朱剑明、徐忠、孙文英、杨寅华、何吉迪。

引 言

本部分详细说明了民宿特色休闲示范点品质评定的要求,在制定时充分考虑了因地制宜、文旅融合、服务地方、特色鲜明的要求,以便更好地发挥特色休闲示范点的示范效应,促进行业良性竞争和有序发展。

浙江省文旅标技委

特色休闲示范点品质评定 第9部分：民宿

1 范围

本部分规定了民宿特色休闲示范点的服务质量以及示范点品质等级划分的依据和条件。
本部分适用于杭州市行政区域内各类提供民宿服务的经营场所。

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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB 10070 城市区域环境振动标准

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

特色休闲示范点

依法设立和经营并经公共机构认定，主题突出、特色鲜明、品质优良、服务规范，行业内具有典型性和引领示范效应的休闲服务经营场所。

3.2

民宿休闲服务

为顾客民宿体验及其相关经济文化行为提供便利的相关综合服务。

3.3

民宿

利用当地民居等相关闲置资源，经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800m²，民宿业主或经营管理者参与接待为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。根据所处地域的不同可分为城镇民宿和乡村民宿。

4 民宿特色休闲示范点等级划分

4.1 通用要求

4.1.1 卫生

4.1.1.1 环境卫生

经营场所环境卫生控制应符合以下规定：

- 营业场所应按有关公共场所控制吸烟条例执行；
- 空气质量应符合 GB 3095 规定的二级浓度限定标准；
- 环境噪声限值应符合 GB 3096 规定的 1 类声环境功能区要求；
- 产生的环境振动应符合 GB 10070 的规定。

4.1.1.2 污染物控制和排放

污染物控制和生态环保应符合以下规定：

- 民宿污水不得排入饮用水源，有条件的民宿应当接入污水管网，或者配备必要的污水处理设施；
- 产生的油烟必须配套设置污染防治设施，油烟经处理后应当符合规定的排放标准；
- 生活垃圾应当分类处理。垃圾处理应符合当地环保部门的规定；
- 经营场所应与粪坑、污水池、动物养殖场、垃圾堆放处等污染源相距 25m 以上。

4.1.1.3 食品安全卫生

食品安全卫生应符合以下规定：

- 生活用水(包括自备水源和二次供水)应符合 GB 5749 的规定；
- 食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求；
- 用于食品经营的工具、用具、容器设施等应符合食品安全规定，餐饮服务配备消毒设施。

4.1.2 场所

4.1.2.1 场所设置

经营场所设置应符合以下要求：

- 应按照服务项目和流程的要求，合理布局经营和服务场所；
- 建筑物应牢固安全，外立面完好、整洁、美观，字号牌匾等服务标志符合有关市容规定。建筑物装修装饰、字号牌匾等服务标志应有特色和文化意味；
- 露天区域应有绿化，室内接待区域应放置有绿色植物或鲜花。

4.1.2.2 设施设备

设施设备应按以下要求配置：

- 与经营服务项目相适应的专业设备和用品用具应齐全，并符合国家相关标准规定；
- 宜采用节能、节约型设施设备，降低能源消耗；
- 宜配有公共休息设施、无障碍设施，且布局合理，安全可靠；
- 应具有完整有效的给排水设施和垃圾处理设施；
- 电器设备及安装应符合国家相关标准规定；
- 经营服务场所内或周边应备有设备齐全的洗手间，并添置洗涤用品。

4.1.3 管理

4.1.3.1 计划目标管理

应建立完整的工作计划，并根据执行情况及时更新调整，员工应完全了解企业和部门的发展计划(规划)。

4.1.3.2 人力资源管理

员工数量、素质、培训和人事管理应符合以下要求：

- 应按照经营规模和服务定位，对管理、接待等不同岗位设置和配备工作人员；
- 从业人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当；
- 从业人员应掌握并应用相应的服务技能；
- 应对所有从业人员定期进行专业技能、服务意识、安全和卫生法规以及企业文化等方面的培训；
- 相关岗位人员应按要求持健康证上岗；
- 所有从业人员应登记造册，劳资档案应保存完整、规范，并无强迫性、歧视性用工情况；
- 与在职员工之间应签订正规的劳动合同，并按国家规定缴纳社会保险；
- 临时聘用人员应签订正规的用工合同。

4.1.3.3 财务管理

加强财务管理，规范财务工作，贯彻国家财税政策、法规，建立财务管理制度。

4.1.3.4 安全管理

应有专门的安全管理机构、人员与制度，落实安全措施，加强安全监控：

- 应确保顾客和从业人员的人身健康、财产、信息等安全；
- 建立健全安全管理制度，落实各级各类安全责任；
- 应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，取得当地政府要求的相关证照。
兼营食品销售和餐饮服务的民宿，应当依法取得食品经营许可证；
- 从业人员都必须持有有效的健康证明和卫生知识培训合格证明；
- 经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患；
- 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应清晰、醒目；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法律法规；
- 应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保顾客和从业人员人身和财产安全；
- 消防器材应配备齐全、有效，并定期检查；
- 设施设备、材料的使用和存储有明确安全要求的应严格按相关规定操作；
- 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，定期演练；
- 对可能危及住客人身、财产安全的情形，民宿经营者应当向住客作出说明或者警示。台风、暴雨、风暴潮、洪水等预警信号生效期间，可能受影响地区的民宿，应适时采取停止营业、关闭相关区域、组织人员避险等防灾避险措施；
- 应定期组织从业人员开展相关安全知识学习和技能培训；
- 安装治安主管部门认可的民宿住客信息采集系统，按照规定进行住客实名登记和从业人员身份信息登记，并按照要求上报治安主管部门；
- 民宿经营者提供汽车租赁、婚纱摄影、垂钓、采摘、旅游商品销售及其他娱乐休闲服务的，应当遵守相关行业管理法律、法规的规定，确保服务安全规范；
- 民宿经营者宜投保公众责任险、火灾事故险、雇佣人员人身伤害意外险等商业保险，防范经营风险。

4.1.3.5 制度建设

应有配套相应的管理制度，包括以下制度：

- 应建立服务规范、服务质量控制、服务流程及投诉处理等制度；

- 应建立健全安全检查、环境卫生检查、服务质量检查和顾客投诉、顾客满意度等记录。建有完整的投诉处理档案，保持两年以上的备查期；
- 应参与社会公益事业活动，取得一定社会效益。

4.1.4 服务

4.1.4.1 规范经营

规范经营应符合以下要求：

- 应在店堂醒目处悬挂《营业执照》、《税务登记》及各种相应的许可证等证照；
- 民宿经营应公开服务项目和服务收费标准，明码标价；
- 提供的服务信息应当客观、真实，广告宣传必须真实、合法，不得做虚假宣传，不得欺骗和误导消费者。

4.1.4.2 咨询服务

应有网络咨询服务，明示咨询电话、投诉电话、举报途径。

4.1.4.3 接待服务

应设有专门的客服人员提供服务接待，并主动热情解答顾客提出的问题，内容真实准确，通俗易懂。能用普通话提供讲解服务。有条件的，宜提供方言和外语服务。

4.1.4.4 引导标识

应有规范的公共标志和引导标识，公共信息图形符号的使用应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2的要求。

4.1.4.5 结算服务

应有多样化和快捷的结算服务，提供发票。

4.1.4.6 投诉处理

应重视顾客投诉，及时处理，并将处理结果第一时间反馈给顾客，作好投诉处理档案保存和经验总结。

4.1.4.7 顾客管理

加强顾客管理，达到以下要求：

- 应实行顾客管理，定期对顾客满意度进行；
- 应建立顾客档案，实行个性化服务，并确保顾客信息不泄漏；
- 顾客满意度应达到95%以上。

4.1.4.8 服务质量控制

服务质量控制建议采取以下措施：

- 应把服务质量纳入企业发展目标，健全服务质量管理制度，落实岗位责任制；
- 应实行服务承诺制，实施服务状态监控管理、服务效能管理；
- 宜与供应商签订服务协议，规范供应商的服务；
- 应建立健全服务流程规范标准。

4.2 标准特色休闲示范点

4.2.1 场所与环境

- 4.2.1.1 周边环境应整洁干净。
- 4.2.1.2 建筑外观应与周边环境相协调。

4.2.2 设施与设备

- 4.2.2.1 客房应配备必要的家具。
- 4.2.2.2 客房应有舒适的床垫和床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套等）及毛巾。
- 4.2.2.3 客房应有水壶、茶杯。
- 4.2.2.4 客房应有充足的照明，有窗帘。
- 4.2.2.5 应有方便使用的卫生间，提供冷、热水。照明和排风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。
- 4.2.2.6 各区域应有方便使用的开关和电源插座。
- 4.2.2.7 厨房应有消毒设施，有效使用。
- 4.2.2.8 厨房应有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放。
- 4.2.2.9 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好。

4.2.3 服务与管理

- 4.2.3.1 各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。
- 4.2.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应顾客要求提供相应服务。
- 4.2.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。
- 4.2.3.4 卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。
- 4.2.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。
- 4.2.3.6 民宿主人应参与接待，邻里关系融洽。
- 4.2.3.7 接待人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。
- 4.2.3.8 接待人员应能用普通话提供服务。
- 4.2.3.9 接待人员应掌握并应用相应的服务技能。
- 4.2.3.10 接待人员应保护顾客隐私，尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯，保护顾客的合法权益。
- 4.2.3.11 夜间应有值班人员或值班电话。

4.2.4 特色和其他

- 4.2.4.1 宜根据自己的特色产品、经营和品牌，给予相应的文化表述和展示，增强品牌的感知度和美誉度。
- 4.2.4.2 应为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会。

4.3 优秀特色休闲示范点

4.3.1 场所与环境

- 4.3.1.1 周边环境应整洁干净，绿植维护较好，宜有良好的空气质量和地表水质。
- 4.3.1.2 周边宜有医院或医疗点。
- 4.3.1.3 周边宜有停车场，方便出入。
- 4.3.1.4 周边宜有地方特色餐饮。

- 4.3.1.5 周边宜有地方生产生活方式活动体验点。
- 4.3.1.6 建筑外观应与周边环境相协调，宜体现当地特色。

4.3.2 设施与设备

- 4.3.2.1 客房应配备必要的家具，摆放合理、方便使用、舒适美观。
- 4.3.2.2 客房应有舒适的床垫和柔软舒适的床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等）及毛巾。
- 4.3.2.3 客房应有水壶、茶杯、饮用水。
- 4.3.2.4 客房应有充足的照明，有窗帘，隔音效果较好。
- 4.3.2.5 应有方便使用的卫生间，24h 供应冷水，定时供应热水。照明和排风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。客房卫生间盥洗、洗浴、厕位宜布局合理。
- 4.3.2.6 各区域应有满足顾客需求、方便使用的开关和电源插座。
- 4.3.2.7 宜有满足顾客需求、方便使用的餐饮区。
- 4.3.2.8 厨房应有消毒设施，有效使用。
- 4.3.2.9 厨房应有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放。
- 4.3.2.10 应有清洗、消毒场所，位置合理，整洁卫生，方便使用。
- 4.3.2.11 应有布局合理、方便使用的公共卫生间。
- 4.3.2.12 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，效果较好，各区域通风良好。

4.3.3 服务与管理

- 4.3.3.1 各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。
- 4.3.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应顾客要求提供相应服务。
- 4.3.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。
- 4.3.3.4 卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。
- 4.3.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。
- 4.3.3.6 应提供或推荐多种特色餐饮产品。
- 4.3.3.7 接待人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。
- 4.3.3.8 接待人员应熟悉当地文化旅游资源和特色产品，用普通话提供服务。
- 4.3.3.9 接待人员应掌握并应用相应的服务技能。
- 4.3.3.10 接待人员应满足顾客合理而可能的需求，提供相应服务。
- 4.3.3.11 接待人员应保护顾客隐私，尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯，保护顾客的合法权益。
- 4.3.3.12 夜间应有值班人员或值班电话。

4.3.4 特色和其他

- 4.3.4.1 应根据自己的特色产品、经营和品牌，给予相应的文化表述和展示，增强品牌的感知度和美誉度。
- 4.3.4.2 室内外装修宜体现文化特色。
- 4.3.4.3 宜提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。
- 4.3.4.4 应根据民宿特色设立体验区或项目，安排讲解、演绎、示范或指导，提供特色体验服务。
- 4.3.4.5 应为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会。

4.4 最佳特色休闲示范点

4.4.1 场所与环境

- 4.4.1.1 周边环境应整洁干净，绿植维护较好，宜有良好的空气质量和地表水质。
- 4.4.1.2 周边宜有医院或医疗点。
- 4.4.1.3 宜设有民宿导向系统，标志牌位置合理、易于识别。
- 4.4.1.4 周边宜有停车场，方便出入。
- 4.4.1.5 周边宜有较多的地方特色餐饮。
- 4.4.1.6 周边宜有地方非遗、风俗、生产生活方式等活动体验点。
- 4.4.1.7 建筑外观应与周边环境相协调，宜就地取材，突出当地特色。

4.4.2 设施与设备

- 4.4.2.1 客房、餐厅、公共活动等区域应布局合理。
- 4.4.2.2 应有主题突出、氛围浓郁、与接待规模相匹配的公共活动区域，配置必要的休闲设施。
- 4.4.2.3 客房应配备必要的家具，品质优良，摆放合理、方便使用、舒适美观。
- 4.4.2.4 客房应有品质优良的床垫和床上棉织品(被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等)及毛巾。
- 4.4.2.5 客房应有水壶、茶杯、饮用水，品质优良。
- 4.4.2.6 客房应有充足的照明，有窗帘，遮光和隔音效果良好。
- 4.4.2.7 客房应有方便舒适的独立卫生间，24h供应冷、热水，客用品品质优良。照明和通风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。盥洗、洗浴、厕位布局合理。
- 4.4.2.8 餐厅宜氛围浓郁、方便舒适，满足顾客需求。
- 4.4.2.9 各区域应有满足顾客需求、方便使用的开关和电源插座。
- 4.4.2.10 宜提供方便有效的音响、充电、调控等智能化设施。
- 4.4.2.11 应有专门的布草存放场所，位置合理，整洁卫生。
- 4.4.2.12 宜提供方便顾客使用的消毒设施。
- 4.4.2.13 厨房应有消毒设施，有效使用。
- 4.4.2.14 厨房应有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放。
- 4.4.2.15 应有清洗、消毒场所，位置合理，整洁卫生，方便使用。
- 4.4.2.16 应有布局合理、方便使用的公共卫生间。
- 4.4.2.17 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，效果较好，各区域通风良好，宜采用节能降噪产品。

4.4.3 服务与管理

- 4.4.3.1 各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。
- 4.4.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应顾客要求提供相应服务。
- 4.4.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。
- 4.4.3.4 卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。
- 4.4.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。
- 4.4.3.6 应提供或推荐多种特色餐饮产品。
- 4.4.3.7 接待人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得。
- 4.4.3.8 接待人员应熟悉当地文化旅游资源和特色产品，用普通话提供服务。
- 4.4.3.9 接待人员应掌握并应用相应的服务技能。
- 4.4.3.10 接待人员应满足顾客合理而可能的需求，提供相应服务。
- 4.4.3.11 接待人员应保护顾客隐私，尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯，保护顾客的合法权益。
- 4.4.3.12 夜间应有值班人员或值班电话。
- 4.4.3.13 宜提供接送服务，方便顾客抵达和离开。

4.4.4 特色和其他

- 4.4.4.1 应根据自己的特色产品、经营和品牌，给予相应的文化表述和展示，增强品牌的感知度和美誉度。
- 4.4.4.2 室内外装修应材质优良，宜体现地方文化特色，有主题。
- 4.4.4.3 应提供线上预定、支付服务，宜利用互联网技术宣传、营销。
- 4.4.4.4 应根据民宿特色设立体验区或项目，安排讲解、演绎、示范或指导，提供特色体验服务。
- 4.4.4.5 应根据季节和气候变化等及时调整相应的特色民宿服务项目。
- 4.4.4.6 民宿主人宜有亲和力，顾客评价高。
- 4.4.4.7 应提供不同类型的特色客房。
- 4.4.4.8 应有倡导绿色消费、保护生态环境的措施。
- 4.4.4.9 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。
- 4.4.4.10 宜参与地方优秀文化遗产、保护和推广活动，定期为顾客组织相关活动，有引导顾客体验地方文化活动的措施。
- 4.4.4.11 宜利用地方资源开发旅游商品和文创产品，与当地居民或村民有良好互动。

浙江省文旅标技委