

ICS 03.200
CCS A 12



中华人民共和国国家标准

GB/T 41648—2022

旅游民宿基本要求与等级划分

Basic requirements and classification for homestay inn

2022-07-11 发布

2023-02-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：中华人民共和国文化和旅游部、浙江省文化和旅游厅、浙江旅游职业学院。

本文件主要起草人：章艺、刘克智、杨建武、余昌国、吴健芬、杨彦锋、李明星、林卫兴、刘瀛、张一、沙绍举、曾安明、仝洁洁。

旅游民宿基本要求与等级划分

1 范围

本文件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。

本文件适用于正式营业的旅游民宿,包括但不限于民居、宅院、客栈、驿站、庄园、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 常用化学危险品贮存通则
- 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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游民宿 homestay inn

利用当地民居等相关闲置资源,主人参与接待,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。

3.2

民宿主人 owner; manager

旅游民宿业主或经营管理者。

4 等级和标志

4.1 旅游民宿等级分为三个级别,由低到高分别为丙级、乙级和甲级。

4.2 等级旅游民宿标志由民居图案与相应文字构成。

5 总体要求

5.1 应正常开业一年以上,未发生相关违法违规事件,同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申

请等级。

- 5.2 经营用客房建筑物应不超过4层,且建筑面积不超过800 m²。
- 5.3 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志,安全警示标志应符合GB 2894的要求,清晰、醒目。
- 5.4 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。
- 5.5 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。
- 5.6 食品采购、加工、清洗、消毒等应符合GB 31654的要求。
- 5.7 卫生条件应符合GB 37487、GB 37488的要求。
- 5.8 生活用水(包括自备水源和二次供水)应符合GB 5749的要求。
- 5.9 室内外装修与用材应符合规定,达到GB 50016的要求。
- 5.10 从业人员应按照岗位要求持证上岗。
- 5.11 应配备口罩、测温枪、消毒液等预防疫病所需的基本物资。
- 5.12 建设、运营应因地制宜,采取节能减排措施。
- 5.13 提供餐饮服务时应制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。
- 5.14 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处理,达到GB 8978的要求。
- 5.15 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。

6 公共环境和配套

6.1 必备要求

- 6.1.1 进入性良好,应至少有一种交通方式方便到达。
- 6.1.2 所在乡村(社区)应有良好的生态环境。

6.2 选择内容

- 6.2.1 所在乡村(社区)设有民宿导向系统,标志牌位置合理、易于识别。
- 6.2.2 所在乡村(社区)有交通工具停放场地,方便出入。
- 6.2.3 所在乡村(社区)有医院或医疗点。
- 6.2.4 所在乡村(社区)有多处可供宾客选择的特色餐饮点和购物点,方便到达。
- 6.2.5 所在乡村(社区)有多处可供宾客游览的景区(点)、风俗、非物质文化遗产、生产生活方式体验点等,方便到达。
- 6.2.6 所在乡村(社区)有畅通的移动通信网络。

7 建筑和设施

7.1 必备要求

- 7.1.1 建筑外观应与周边环境相协调。
- 7.1.2 客房应标有名称或编号。
- 7.1.3 客房应配备必要的家具,方便使用。
- 7.1.4 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。
- 7.1.5 客房应有清洁卫生的水壶、茶具和饮用水。
- 7.1.6 客房应有充足的照明,有窗帘等遮光设施。
- 7.1.7 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。

- 7.1.8 客房应有适应所在地区气候的采暖、制冷设备,效果良好,各区域通风较好。
- 7.1.9 客房应有方便使用的开关和电源插座。
- 7.1.10 厨房应有消毒设施,有效使用。
- 7.1.11 厨房应有冷冻、冷藏设施,生、熟食品及半成品分柜放置。

7.2 选择内容

- 7.2.1 建筑装修体现地域特色人居文化。
- 7.2.2 花园、庭院布局合理,舒适美观。
- 7.2.3 民宿主人生活区域相对独立,方便舒适。
- 7.2.4 设置不同风格、不同房型的客房。
- 7.2.5 采取有效隔音措施,客房噪声低于 45 dB。
- 7.2.6 设置与接待规模相匹配的公共空间,布局合理。
- 7.2.7 合理设置餐饮区域,就餐环境良好。
- 7.2.8 合理设置布草间,整洁干燥、方便使用。
- 7.2.9 合理设置清洗、消毒工作区域,设施完善、方便使用。
- 7.2.10 合理设置公共卫生间,有恭桶、卫生纸、垃圾桶、洗手盆和洗手液,方便使用。
- 7.2.11 提供必要的休闲娱乐设施,安全、舒适,方便使用。
- 7.2.12 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。
- 7.2.13 设置覆盖室内外区域的无线网络,方便有效。
- 7.2.14 在围墙、出入口设置监控,画面清晰。
- 7.2.15 定期检查设施设备,并有维护保养记录。

8 卫生和服务

8.1 必备要求

- 8.1.1 客房、餐厅、厨房、室内外公共区域及设施应整洁、卫生。
- 8.1.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换,并能应宾客要求提供客房服务,公用物品应一客一消毒。
- 8.1.3 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。
- 8.1.4 应采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。
- 8.1.5 应及时清理垃圾,符合当地垃圾分类相关要求。
- 8.1.6 民宿主人应参与接待,邻里关系融洽。
- 8.1.7 接待人员应热情好客,穿着整齐清洁,礼仪礼节得当。
- 8.1.8 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。
- 8.1.9 接待人员应熟悉当地旅游资源,能用普通话提供服务,可用外语提供服务。
- 8.1.10 应提供餐饮服务或周边餐饮信息。
- 8.1.11 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。
- 8.1.12 应有晚间值班人员或值班电话。

8.2 选择内容

- 8.2.1 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。
- 8.2.2 为宾客提供免费饮品和食品。
- 8.2.3 提供线上预订、支付服务。

- 8.2.4 提供现场刷卡、开具发票服务。
- 8.2.5 为不同人群提供个性化服务。
- 8.2.6 为宾客提供定制化服务。
- 8.2.7 提供周边旅游资源介绍及相关资料。
- 8.2.8 提供安全提醒服务。
- 8.2.9 提供医疗服务信息(附近医院、诊所和药店位置信息等)。
- 8.2.10 为宾客购买公众责任险以及相关险种。

9 经营和管理

- 9.1 建立经营档案,方便对客服务。
- 9.2 加入当地相关民宿行业协会。
- 9.3 公布投诉电话,能有效处理各类投诉。
- 9.4 建立设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等管理制度,定期维保、有效运行。
- 9.5 建立管理制度和服务规范,定期对接待人员进行培训。
- 9.6 通过媒体平台开展宣传和营销。
- 9.7 保持融洽的社区关系。

10 等级划分条件

10.1 丙级

应符合第5章、6.1、7.1、8.1的要求,同时应满足6.2、7.2、8.2、第9章中任意13个条款。

10.2 乙级

10.2.1 应符合第5章、6.1、7.1、8.1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、柔软舒适;
- 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供应冷水,定时供应热水;
- 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) 经营和管理:

- 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。

10.2.2 应满足6.2、7.2、8.2、第9章中任意24个条款。

10.3 甲级

10.3.1 应符合10.2.1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) 应有品质优良的床垫、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,24 h 供应冷热水,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) 经营和管理:

- 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,宾客满意度高;
- 3) 应创新经营管理模式,发挥示范引领作用。

c) 特色和其他:

- 1) 建筑装修整体风格应协调一致,体现主人文化;
- 2) 民宿主人应热情好客,特质鲜明,宾客评价高;
- 3) 应提供特色餐饮服务;
- 4) 应多渠道宣传推广地方特色和文化,与宾客形成良好互动;
- 5) 应开发具有本地特色的文创商品,带动地方特产销售。

10.3.2 应满足 6.2、7.2、8.2、第 9 章中任意 30 个条款。

11 等级划分办法

11.1 根据第 5 章~第 10 章的要求,由旅游民宿等级评定机构制定旅游民宿等级划分的具体办法和评分细则。

11.2 按照评分细则,对旅游民宿进行综合评价打分确定等级。

11.3 符合相应等级要求的旅游民宿可使用等级标志,有效期为三年,三年期满后应进行复核。

11.4 旅游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。

取消等级后满三年,可重新申请等级评定。