

# 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。

省文旅标准委

# 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，有设施设备巡检与维护记录。
- 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。

---

省文旅科技