

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 21—2019

民宿服务规范

Service specification for homestay inn

2019-07-05 发布

2019-08-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

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 服务承诺	2
5 物理接触点体验要求	2
6 服务要求	2
6.1 预订服务	2
6.2 接待服务	3
6.3 客房服务	3
6.4 餐饮服务	3
6.5 特色服务	4
6.6 资讯服务	4
6.7 互动服务	5
7 管理要求	5
7.1 人员管理	5
7.2 环境卫生	6
7.3 设施设备和用品	6
7.4 安全管理	7
7.5 绿色环保	9
8 评价要求	9
8.1 客户满意监视与评价	9
8.2 服务与管理要求的检查与评价	9
9 服务等级划分与评审	10
9.1 服务等级划分	10
9.2 服务等级评审要求	10
附录 A （规范性附录） 服务要求评审表	11
附录 B （规范性附录） 管理要求评审表	17
参考文献	31

前 言

本标准依据 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由深圳市大鹏新区文化广电旅游体育局提出。

本标准由深圳市文化广电旅游体育局归口。

本标准主要起草单位：深圳市大鹏新区文化广电旅游体育局、通标标准技术服务有限公司（SGS）、深圳市大鹏新区民宿协会。

本标准主要起草人：陆飒、梁向文、胡勇、蓝雄伟、欧阳晓东、罗健强、李超、夏耀华、梁庆华、黄海斌、任夫全。

民宿服务规范

1 范围

本标准规定了民宿的术语和定义、服务承诺、物理接触点体验要求、服务要求、管理要求、服务等划分与评审等方面要求。

本标准适用于在深圳市正式营业的民宿的服务与管理。

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/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/T 12455 宾馆、饭店合理用电
- GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 22800 星级旅游饭店用纺织品
- GB 50118 民用建筑隔声设计规范
- SZDB/Z 153 住宅区生活垃圾分类操作规程
- SZDB Z 254 饮食业油烟排放控制规范
- SZDB/Z 256 餐饮业食品安全管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

民宿 homestay inn

城乡居民利用自己拥有所有权或者使用权的住宅或者其它条件开办的，结合当地人文、自然景观、生态、环境资源及农林渔牧生产等活动，民宿主人参与接待，为旅游者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 and/or investor

民宿业主或经营管理者。

[LB/T 065-2017, 定义 3.2]

3.3

物理接触点 physical touch point

服务环境、服务设施设备、服务用品等与客户接触的物理位置。

3.4

神秘顾客 mystery customer

以顾客的身份对特定服务实施隐秘观察或测评的个人或组织。

4 服务承诺

4.1 民宿应提供以下但不限于服务内容：接触点服务、预订服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、特色服务、资讯服务、互动服务。

4.2 民宿应对以上服务内容提出服务承诺，内容可包括但不限于：

- a) 美观大方、优雅舒适的接触点服务；
- b) 方便快捷、亲切友好的预订服务；
- c) 热情周到、细心体贴的接待服务；
- d) 温馨舒适、干净整洁的客房服务；
- e) 安全卫生、健康美味的餐饮服务；
- f) 内容丰富、主题鲜明的特色服务；
- g) 及时准确、充分完整的资讯服务；
- h) 亲切友好、耐心礼貌的互动服务。

5 物理接触点体验要求

民宿应通过建立服务流程（或服务蓝图），识别并关注影响游客体验的物理接触点，如庭院、接待区域、楼梯、走廊、公共洗手间、休闲娱乐区及其它公共区域，为游客创造美好的体验，宜包括但不限于以下要求：

- a) 景观、装修、绿化、节日装饰等美观大方，与民宿风格及周边环境协调一致；
- b) 标识标牌清晰完好，路线指引准确；
- c) 整体环境干净整洁，无明显噪音，室内温湿度适宜；
- d) 公共设施功能正常，遇故障应及时维修；
- e) 宜考虑残障人士、年长者等特殊人群的需求，可提供方便特殊人群使用的无障碍措施等。

6 服务要求

6.1 预订服务

6.1.1 应提供准确清晰的预订指引和真实完整的预订信息。

6.1.2 应提供多种畅通有效的预订渠道，包括但不限于电话、网络、现场等。

- 6.1.3 应提供友好的线上和线下预订服务。
- 6.1.4 应提供方便、快捷和准确的预订服务。
- 6.1.5 应及时将预定成功的提醒信息传达给游客。
- 6.1.6 若预订有变更，应及时、妥当处理。

6.2 接待服务

- 6.2.1 工作人员应有身份标识，仪容仪表整洁大方。
- 6.2.2 工作人员应主动热情问候并欢迎游客入住民宿。
- 6.2.3 当游客有需要时，可提供接送站、行李搬运服务。
- 6.2.4 为自驾车游客提供停车指引、代客泊车等服务。
- 6.2.5 应及时办理入住手续，介绍客房及基本设施、服务及安全提示。
- 6.2.6 可预备茶水小吃、书报杂志等物品供住客消遣等待时间。
- 6.2.7 若出现意外情况（工程、维修过程中的安装等），应及时通知游客。
- 6.2.8 应提供快捷准确的退房及结账服务。
- 6.2.9 可提供多种结账方式和结账凭证。
- 6.2.10 应在游客离店前提醒是否遗留重要物品，在游客离店时向游客致谢并告别。
- 6.2.11 工作人员可为有需求的游客提供当地旅游资源、线路规划及行程安排等服务。
- 6.2.12 宜为游客提供个性化服务。
- 6.2.13 宜提供行李物品寄存服务。
- 6.2.14 宜提供雨具、针线、充电设备等便民物品租借服务。
- 6.2.15 宜为遇到困难及需要帮助的游客提供力所能及的协助。

6.3 客房服务

- 6.3.1 应每天进行客房清洁及整理，客房和卫生间应整洁卫生、空气清新无异味。
- 6.3.2 所有设施设备（包括安全装置）和家具（含床及床垫）应处于良好的工作状态。
- 6.3.3 在游客通知设施设备发生故障时，工作人员应及时进行维修。
- 6.3.4 应客人要求及时清扫房间，在合适的时间进行客房清洁及整理，不打扰客人。
- 6.3.5 应提供设施设备使用手册（简易操作设备除外）和准确的服务目录。
- 6.3.6 宜提供书报、杂志及旅游出版物等。
- 6.3.7 可应游客要求提供多种规格或类型的枕头（被芯）供其选择。
- 6.3.8 床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等）应做到每客一换，长住游客应其要求更换。
- 6.3.9 应及时补充客用品和消耗品，洗漱、杯具用品应清洗消毒，无污渍、无破损。
- 6.3.10 卫生间及淋浴设施应有防潮、防滑、防溅措施，24小时供应冷热水。
- 6.3.11 宜为客房配置室外阳台及相关家具（如休闲桌椅、茶具等），确保干净整洁、方便使用。
- 6.3.12 宜有覆盖客房的无线网络，连接方便、高速有效。
- 6.3.13 可提供入住欢迎卡、欢迎礼包或个性化的欢迎服务。
- 6.3.14 宜提供点心、应季水果、饮料、饮用水等简单食品和饮品，并配置水果刀、钗等相应用具。
- 6.3.15 可应游客要求提供叫醒服务。
- 6.3.16 可提供洗衣、熨烫、修补等服务，并在承诺的时间内交还给游客。

6.4 餐饮服务

- 6.4.1 偏远地区或周边没有配套的餐饮店及四星、五星级民宿应提供早餐。

- 6.4.2 服务台或用餐区域醒目位置应标明提供餐饮服务的时间或周边配套餐饮店的信息。
- 6.4.3 餐厅装修布置、餐饮用具配置与菜品、饮品搭配协调。
- 6.4.4 菜肴等食品的原料应新鲜，品种选择和烹制制作宜体现民宿主题或地方餐饮文化特色。
- 6.4.5 不应以野生、保护动植物为食品原料。
- 6.4.6 游客就餐时及时提供相应服务或服务指引。
- 6.4.7 宜提前了解游客的饮食习惯和需求。
- 6.4.8 可为游客提供自助厨房和设施设备、用品。

6.5 特色服务

民宿应立足当地旅游资源，挖掘地方历史典故和人文资源，创新设计独特的娱乐、休闲活动，打造民宿特色，为游客提供特色服务，使游客拥有独特的民宿生活体验。民宿的特色服务可包括但不限于以下内容。

6.5.1 建筑或客户特色

- 6.5.1.1 建筑或客房具有明显特色、主题鲜明。
- 6.5.1.2 可为游客提供建筑或客房特色导览服务。

6.5.2 生态或景观特色

- 6.5.2.1 具有探索自然生态、乡村田园、山海风光或海洋生态文明等生态或景观资源。
- 6.5.2.2 宜在不破坏、不影响生态环境的原则下为游客提供教育、体验或导览、导游活动。

6.5.3 人文或历史特色

- 6.5.3.1 展示和介绍与当地相关的历史、文化、习俗、文物、古迹等。
- 6.5.3.2 宜为游客组织特别设计的活动，让游客了解和体验当地的人文和历史等内容。

6.5.4 非遗或艺术特色

- 6.5.4.1 收藏、展示地方非遗或字画等艺术品，以艺术品位创造民宿美学空间。
- 6.5.4.2 宜为游客举办展览、展演、音乐会、文艺表演等活动，展现当地艺术成就。

6.5.5 运动或体验特色

- 6.5.5.1 可为游客组织团体运动或特色体验项目（高危项目除外）。
- 6.5.5.2 及时向游客讲解操作及安全指南和注意事项并提供适当的服务。

6.5.6 特产或美食特色

- 6.5.6.1 展示和推广当地特产、手信等旅游纪念品，可为游客提供品尝试吃、自助烹饪等活动。
- 6.5.6.2 可利用当地食材和传统技法烹饪体现地方餐饮文化特色的美食，为有需要的游客推荐和销售当地特产。

6.6 资讯服务

- 6.6.1 民宿应提供多种资讯，包括但不限于：
 - a) 基本概况包括民宿介绍、地址与联络方式、标识指引、交通指南、预定及服务条款；
 - b) 服务项目包括餐饮服务、增值服务、特色服务的内容、价格和服务时间，投诉与建议等；
 - c) 旅游资源包括旅游景点、历史古迹、民俗文化等资讯；
 - d) 其它资讯如医疗、治安、消防等相关信息；

- e) 统计报表：相关部门要求的统计资料及信息。
- 6.6.2 应提供获取上述资讯的途径，可包括但不限于：
 - a) 旅游地图，服务手册，宣传视频等；
 - b) 网络平台，公众号，应用程序等。
- 6.6.3 应对以上资讯及时更新，确保准确完整。

6.7 互动服务

- 6.7.1 在游客到达之前，应提前将交通指引发给游客，宜在游客出行之前采取合适的方式及时互动。
- 6.7.2 可应游客需要与入住的游客积极进行线上、线下互动。
- 6.7.3 应密切关注游客的线上、线下反馈，及时予以回应或采取适当措施。
- 6.7.4 应耐心聆听游客的意见、建议或投诉。
- 6.7.5 应尽快提出解决方案，迅速解决问题。
- 6.7.6 应以通俗易懂的语言和合理的方式及时与游客沟通投诉处理的过程与结果。
- 6.7.7 应在承诺的时间内完成投诉的处理和回复。
- 6.7.8 若遇未能解决的投诉，应通过行业协会、消协或政府相关部门协调解决。
- 6.7.9 应清晰、完整地记录和保存游客提出的赞扬、意见、建议和投诉。

7 管理要求

7.1 人员管理

7.1.1 工作人员要求

- 7.1.1.1 应持有有效健康证明和卫生知识培训合格证明。
- 7.1.1.2 应掌握服务接待礼仪知识，文明礼貌、态度热情接待游客。
- 7.1.1.3 应熟练掌握相关工作岗位的知识和技能。
- 7.1.1.4 应熟悉安全设施设备的位置和使用方法，能及时有效地解决安全问题。
- 7.1.1.5 应保护游客隐私，除发生紧急情况外，未经游客许可，不得随意进入游客房间。
- 7.1.1.6 应接受必要的培训，宜通过相应的考核或获得相应的证书。
- 7.1.1.7 应根据民宿规模和服务承诺配备合适数量的专职工作人员。
- 7.1.1.8 宜熟悉当地旅游资源、历史典故、特色美食、当地特产等信息，适当时为游客推荐。
- 7.1.1.9 宜对儿童、老人与行动不便等特殊人群优先提供服务。
- 7.1.1.10 宜掌握基本急救知识及技能。

7.1.2 民宿主人要求

- 7.1.2.1 应主动热情地接待游客及提供服务。
- 7.1.2.2 应与游客分享民宿故事、生活与工作经验（经历），展示自己的特长和技能，传递生活美学和弘扬地方文化。
- 7.1.2.3 应熟悉当地旅游资源、历史典故、特色美食、当地特产等信息。
- 7.1.2.4 应积极参与当地政府部门、社团和社区等单位组织的会议、培训等活动。
- 7.1.2.5 应具备作为公共安全、消防安全及食品安全第一责任人所需要的知识和技能。
- 7.1.2.6 应提供有效的资源和支持，执行民宿服务和管理要求。
- 7.1.2.7 应确保外部提供的产品和服务符合要求。
- 7.1.2.8 应定期组织突发事件应急预案演练。

7.1.2.9 宜具备创新意识，满足消费者不断变化的需求。

7.1.2.10 宜促进当地产业和文明建设。

7.2 环境卫生

7.2.1 经营场所各区域室内空气应无毒、无害、无异常臭味，室内空气质量符合 GB/T 18883 规定。

7.2.2 经营场所各区域应整洁卫生，符合 GB 9663 的规定。

7.2.3 若有庭院或花园等室外区域，应有绿化并维护良好。

7.2.4 客房卫生间和公共卫生间应整洁卫生、无异味。

7.2.5 应设置布局合理、数量足够的垃圾桶或箱，并确保其清洁及时，无垃圾满溢。

7.2.6 生活垃圾分类投放应符合 SZDB/Z 153 的规定。

7.2.7 应在经营场所各区域采取安全有效的虫鼠害控制措施。

7.2.8 应合理安排环境卫生作业时间，不影响游客休息和休闲。

7.2.9 若有饲养宠物等动物应有相应卫生措施。

7.3 设施设备和用品

7.3.1 公共区域

7.3.1.1 应有清晰可见的入口。

7.3.1.2 应有标识标牌且符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

7.3.1.3 应提供连接快捷、高速稳定的无线网络。

7.3.1.4 应有服务台为游客办理入住、问询和结账等手续。

7.3.1.5 应有规范的文字清楚标示各种房型价目表、服务项目、投诉热线等信息。

7.3.1.6 应有规模适当、规划合理的室内外休息、休闲区域并配备相应设施设备及物品。

7.3.1.7 应有独立公共卫生间并配备相应设施设备及物品。

7.3.1.8 所有设施设备应维护良好、功能齐全。

7.3.1.9 应有适当的装修装饰。

7.3.1.10 主、客区宜相对独立。

7.3.1.11 宜提供音质良好、符合民宿主题的背景音乐。

7.3.1.12 宜为游客提供停车设施。

7.3.1.13 宜设置无障碍设施。

7.3.2 客房

7.3.2.1 客房内空间布局合理，有不同的房型可供选择。

7.3.2.2 家具应材质良好，体量适当，摆放合理，无明显破损及污迹。

7.3.2.3 所有灯具能正常使用，宜有功能照明、重点照明、氛围照明且和谐统一。

7.3.2.4 方便游客使用的灯光控制装置。

7.3.2.5 床体稳固完好、床垫硬度适中无变形，规格尺寸符合相应要求。

7.3.2.6 客房应提供材质良好、柔软舒适及足够数量的床上用棉织品及卫生间针织用品，符合 GB/T 22800 的规定。

7.3.2.7 应有内窗帘及外层遮光窗帘，遮光效果良好。

7.3.2.8 门、窗、墙壁隔音效果良好，符合 GB 50118 的规定。

7.3.2.9 配置的空调安装位置合理、功能正常，无明显噪音。

7.3.2.10 配置的冰箱无噪音，清洁无异味。

7.3.2.11 应有网络覆盖（无线/有线），并配有使用说明。

- 7.3.2.12 客房内提供至少两种规格的电源插座，位置合理，方便使用。
- 7.3.2.13 客房内配备的视听设备及遥控器功能完好。
- 7.3.2.14 客房内配备相应数量及种类的客用品及消耗品。
- 7.3.2.15 客房有独立卫生间，有抽水恭桶、梳妆台、浴缸或淋浴室，配有浴帘或干湿分离。
- 7.3.2.16 冷热水标识清晰，上下水设备完好，水温稳定，水流充足，排水顺畅。
- 7.3.2.17 宜配置衣橱等物品储存空间。
- 7.3.2.18 宜配置智能化设施设备。

7.3.3 餐厅

- 7.3.3.1 餐厅采光、通风良好。
- 7.3.3.2 餐桌椅布局、数量与接待规模相配套，通道空间通畅。
- 7.3.3.3 餐具齐全、洁净完好。
- 7.3.3.4 配备与接待规模相适应的冰箱、冰柜冷藏设施、电子消毒柜、餐具清洁柜、切配操作台。
- 7.3.3.5 应提供洗手设施及干手用品或设施。
- 7.3.3.6 宜提供自助设施设备和用品。

7.4 安全管理

7.4.1 公共区域安全

- 7.4.1.1 外部主要进入通道有照明设施且照明充足、完好。
- 7.4.1.2 应按规定在民宿主要出入口及公共区域设置视频监控设备，确保功能良好、运转正常。
- 7.4.1.3 视频监控设备及影像记录应有严格管理制度，注意保护游客隐私。
- 7.4.1.4 宜安装紧急报警系统。

7.4.2 消防安全

- 7.4.2.1 应建立健全的防火责任制和消防安全制度。
- 7.4.2.2 应配齐并维护保养消防设施、器材。
- 7.4.2.3 应设置合理的消防通道和安全疏散通道,无安全隐患。
- 7.4.2.4 应对消防设施设备、应急物资定期进行检查，保证齐全、完好有效。
- 7.4.2.5 应对工作人员进行消防安全教育培训。
- 7.4.2.6 应按规定进行消防演练。
- 7.4.2.7 应符合用电规范，定期检查、维护和保养电气安全设备。

7.4.3 客房安全

- 7.4.3.1 客房内显著位置张贴应急疏散图、应急联络信息及相关说明。
- 7.4.3.2 客房的门及窗户牢固完好。所有门及窗户安装内锁且功能完好。
- 7.4.3.3 底层房屋和容易攀爬的阳台及窗户要有防盗措施，但设置的防盗措施需同时符合消防要求。
- 7.4.3.4 客房二楼以上窗户打开须满足角度限制要求。
- 7.4.3.5 客房门锁、门禁卡或钥匙执行相应管理制度。

7.4.4 人身财产安全

- 7.4.4.1 确保民宿中有工作人员在岗在位，明确当值人员值班责任。
- 7.4.4.2 按公安部门的规定执行游客入住登记及访客登记手续。

7.4.4.3 建立及落实安全巡查制度并做好相关记录，一旦发现犯罪活动以及可疑人员、危险物品和可能影响安全的重大情况应立即报告属地公安机关。

7.4.4.4 对可能危及游客人身或者财产安全的情形应当明确警示，安全标志应符合 GB 2894 要求，并采取有效的防范措施。

7.4.4.5 不储存易燃易爆物品，液化石油气等应由专人保管、放置在阴凉通风处且同火源和热源保持安全距离。

7.4.4.6 举办各种活动时，工作人员应实施现场管控，避免破坏周边环境、妨害公共卫生和正常的社会秩序；各种活动结束后，应有工作人员巡查，确保无安全隐患。

7.4.4.7 应为游客配置专用保管箱（柜）寄存贵重物品。

7.4.4.8 建立和执行客人遗留物品管理制度。

7.4.4.9 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。

7.4.5 食品安全

7.4.5.1 餐厅和厨房卫生应符合 GB 16153 的规定。

7.4.5.2 食品来源安全卫生，采购宜做到索票索证。

7.4.5.3 生活用水应符合 GB 5749 的规定。

7.4.5.4 餐具使用、食品制作、储存等应符合《餐饮业食品安全管理规范》SZDB/Z 256 的规定。

7.4.5.5 各个卫生保洁设施正常运转和使用。

7.4.5.6 使用无毒、无害、清洁的食品包装材料、容器和售货工具。

7.4.5.7 严格执行消毒制度，餐饮具应经清洗消毒后使用，消毒餐（饮）具的卫生要求符合 GB 14934 的规定。

7.4.5.8 使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害，防止对食品造成污染。

7.4.6 信息安全

7.4.6.1 游客个人信息只能用作治安管理信息系统或游客信息采集系统的登录。

7.4.6.2 民宿应确保依法获取的游客个人信息的安全，不得非法收集、使用、加工、传输游客个人信息，不得非法买卖、提供或者公开消费者个人信息。

7.4.6.3 提供互联网服务应符合网络安全管理相关规定，确保网络数据安全，防止游客信息外泄。

7.4.6.4 所有涉及游客个人信息的电子或纸质记录应按相关规定保存，记录报废时应防止消费者信息外泄，做好相关的预防措施。

7.4.6.5 不可设置妨害游客隐私的设备，在醒目位置公示设置的视频监控设备。

7.4.7 自然灾害

7.4.7.1 靠近山体的民宿应设置护坡墙等防止山体滑坡的设施。

7.4.7.2 空旷处或较周边高的民宿应设置防雷设施，并确保功能完好。

7.4.7.3 应设置有效的排水设施，并确保通畅，地下室或地势低洼地带需配备应急电源和潜水泵等排水设备。

7.4.7.4 台风期间通过公示牌等方式实时播报台风信息；台风前准备充足的应急照明和应急食品，通过加固、拆除和转移等措施防止出现高空坠物、建筑物进水和其它财产损失；台风期间禁止一切的户外活动。

7.4.7.5 如遇台风、暴雨等极端恶劣天气，应依据政府相关部门要求采取停止营业等必要安全措施。

7.4.8 应急管理

7.4.8.1 民宿应建立并实施风险与应急预案管理机制：

- a) 针对民宿可能发生的突发性停电停水和重要设备设施的故障的应急预案和处置措施;
 - b) 针对突发性事件(如自然灾害、公共卫生事件和社会安全事件等)的应急预案;
 - c) 关注专业部门的地质灾害(如滑坡、泥石流、地震等)和气象灾害(如台风、雷暴、洪水、大雾等)的预报信息,建立灾害预警机制,及时采取安全疏散游客的措施;
 - d) 应配置应急资源,并按照旅游主管部门相关规定对上述预案进行备案、定期演练,并就上述应急预案与社会资源建立联动机制。
- 7.4.8.2 发生意外事件时,及时采取应急措施,维护民宿服务正常进行,保护游客人身与财产安全。
- 7.4.8.3 民宿应急预案终止实施后,应积极采取措施,在尽可能短的时间内,努力消除事故带来的不良影响,妥善安置和慰问受害及受影响的人员和单位。
- 7.4.8.4 事故处理后,民宿应及时形成事故应急总结报告,完善应急救援工作方案。

7.5 绿色环保

7.5.1 达标排放

- 7.5.1.1 提供餐饮服务的民宿应安装油烟净化装置,运行正常,并定期清理。
- 7.5.1.2 产生噪声的活动应在限定的时间进行,不存在扰民和影响消费者安宁的现象。
- 7.5.1.3 废(污)水和油烟排放符合 GB 8978 和 SZDB/Z 254 的要求。

7.5.2 绿色运行

- 7.5.2.1 绿色运行应以保证服务质量为前提,充分关注游客的健康和利益。
- 7.5.2.2 建筑物的设计和日常运营应考虑尽可能减少能源的消耗和对环境的不利影响。
- 7.5.2.3 设施设备选择和运营充分体现绿色节能、低碳环保的理念。
- 7.5.2.4 应鼓励和提醒游客绿色消费,宜采取适当的奖励措施。
- 7.5.2.5 采取相应措施减少能源使用,推荐按照 GB/T 12455 的要求合理用电。
- 7.5.2.6 节约用水,宜循环使用。
- 7.5.2.7 采取相应措施减少污染物排放。
- 7.5.2.8 宜在耗电耗水等设施设备上安装自动感应控制装置。
- 7.5.2.9 宜采用自然采光、太阳能、风能等再生资源。

7.5.3 绿色室内环境

- 7.5.3.1 在餐厅及其它公共场所设置禁烟标识。
- 7.5.3.2 在新建或重新翻新时,鼓励使用环保材料。
- 7.5.3.3 宜有良好的新风系统或空气净化装置。

8 评价要求

8.1 客户满意监视与评价

民宿应按本标准服务与管理要求定期监视游客对其需求和期望已得到满足的程度的感受,包括但不限于顾客调查、顾客对交付服务的反馈、顾客拜访、顾客赞扬。当采取顾客调查监视顾客满意,组织应:

- a) 按本标准的要求策划并编制客户满意度调查表;
- b) 每年进行至少一次独立的顾客调查,调查的内容应包括但不限于本标准中的服务与管理要求;
- c) 通过第三方满意度调查获取的信息应与同行和/或标杆民宿进行对比评价,并形成书面报告。

8.2 服务与管理要求的检查与评价

8.2.1 现场检查（明查）与评价

民宿应按策划的时间间隔对本标准中的服务与管理要求实施现场检查，包括但不限于：

- a) 策划并制定包含定期检查和专项检查的现场检查方案，并制定覆盖所有的服务与管理要求的检查表；
- b) 定期检查应每季度至少覆盖所有的服务与管理要求一次，专项检查应针对关键区域、关键时段、关键事件进行策划和实施；
- c) 民宿应对检查结果形成书面报告，明确描述所发现的不符合事项、服务与管理的改善点和提升点，并与过往所发现的不合格项进行对比分析和评价，提出改善措施，并跟进改善成效。

8.2.2 神秘顾客检查（暗访）与评价

为了解游客对民宿所提供服务的实际感受，持续提升服务质量，民宿应定期实施神秘顾客检查（暗访）与评价，包括但不限于：

- a) 按本标准服务与管理要求设计神秘顾客检查方案和检查表，调查的内容应参考本标准中的服务与管理的要求；
- b) 每年至少进行一次独立的神秘顾客检查；
- c) 组织应对检查结果形成书面报告，明确描述所发现的不符合事项、服务与管理的改善点和提升点，并与过往神秘顾客检查情况进行对比分析和评价，提出改善措施，并跟进改善成效。

9 服务等级划分与评审

9.1 服务等级划分

9.1.1 民宿服务等级分为三个级别，由低到高分别为三星级、四星级和五星级。服务等级越高，表示民宿的服务内容更加丰富、服务质量更加优质、设施设备更加完善、环境卫生和安全管理更加规范、管理制度更加健全。

9.1.2 民宿服务等级评审内容具体见附录 A 服务要求评审表和附录 B 管理要求评审表。

9.1.3 三星级应达到本标准附录表 A.1 及附录表 B.1 所有条款要求的至少 60%。

9.1.4 四星级应达到本标准附录表 A.1 及附录表 B.1 所有条款要求的至少 75%。

9.1.5 五星级应达到本标准附录表 A.1 及附录表 B.1 所有条款要求的至少 85%。

9.2 服务等级评审要求

9.2.1 服务等级评审原则：客观公正、公开透明、真实有效。

9.2.2 民宿正常营业满一年可申请服务等级评审。

9.2.3 民宿近一年未发生相关违法违规事件。

9.2.4 民宿评审实行退出机制，经营过程中出现以下情况将取消服务等级：

- a) 发生违法违规事件；
- b) 出现卫生、消防、安全等责任事故；
- c) 发生重大投诉；
- d) 发生造成社会恶劣影响的其它事件；

9.2.5 取消服务等级后一年内不得申请评审。

9.2.6 通过服务等级评审后，民宿的服务和管理若不符合相应等级的要求，服务等级评审委员会酌情处理如下：书面警告、通报批评、限期整改、降低或取消等级。

9.2.7 通过服务等级评审的民宿可在下一年度申请更高等级的评审，其评审程序与首次评审相同。

9.2.8 服务等级评审的有效期为二年，二年期满后应进行重新评审。

附 录 A
(规范性附录)
服务要求评审表

A.1 服务要求评审表

服务要求评审见表A.1.

表A.1 服务要求评审表

序号	要求描述（评分标准）	评价			
		优	良	中	差
1、物理接触点体验要求					
1.1	景观、装修、绿化、装饰等美观大方，与民宿风格及周边环境协调。	3	2	1	0
1.2	标识标牌清晰完好，路线指引准确。	3	2	1	0
1.3	整体环境干净整洁，无明显噪音，室内温湿度适宜。	3	2	1	0
1.4	公共设施设备功能正常，遇故障应及时维修。	3	2	1	0
1.5	宜考虑残障人士、年长者等特殊人群的需求，可提供无障碍措施等。	3	2	1	0
小计		15			
实际得分					
2、服务要求					
2.1	预定服务	优	良	中	差
2.1.1	应提供准确清晰的预订指引和真实完整的预订信息。	3	2	1	0
2.1.2	应提供多种畅通有效的预订渠道，包括但不限于电话、网络、现场等。	3	2	1	0
2.1.3	应提供友好的线上和线下预订服务。	优	良	中	差
2.1.3.1	在线上提供的民宿的介绍清晰、完整、真实，步骤简单、界面友好。	3	2	1	0
2.1.3.2	线下预定服务热情、真诚，不强行推销和诱导。	3	2	1	0
2.1.4	应提供方便、快捷和准确的预订服务。	优	良	中	差
2.1.4.1	工作人员在电话响铃三声（10秒内）接通，语速保持每分钟200字与250字范围，用语规范。	3	2	1	0
2.1.4.2	工作人员熟悉民宿的房态、正确描述房型差异、房价及包含的服务。	3	2	1	0
2.1.4.3	游客在线咨询时应在10秒内响应，在提交预定订单后应在30分钟内确认并回复游客。	3	2	1	0
2.1.5	应及时将预定的提醒信息传达给游客。若有变更，应及时、妥当处理。	3	2	1	0
小计		24			

表A.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	评价			
		优	良	中	差
		实际得分			
2.2	接待服务				
2.2.1	工作人员应有身份标识, 仪容仪表整洁大方。	3	2	1	0
2.2.2	工作人员应文明、主动、热情地问候与迎接游客。	3	2	1	0
2.2.3	当游客有需要时, 可提供停车指引、接送站、行李搬运服务。	3	2	1	0
2.2.4	及时办理入住手续, 介绍客房及基本设施、服务项目及安全提示并祝入住愉快。	3	2	1	0
2.2.5	预备茶水小吃、书报杂志等物品供住客消遣等待时间。	3	2	1	0
2.2.6	若出现意外情况 (工程、维修过程中的安装等), 应及时通知游客。	3	2	1	0
2.2.7	应提供快捷准确的退房及结帐服务, 可提供多种结账方式 (现金、银行卡、手机支付等) 和结账凭证。	3	2	1	0
2.2.8	应在游客离店前提醒是否遗留重要物品, 应在游客离店时向游客致谢并与其亲切告别。	3	2	1	0
2.2.9	可为有需求的游客提供当地旅游资源、线路规划及行程安排等服务。	3	2	1	0
2.2.10	宜为游客提供个性化的服务。	3	2	1	0
2.2.11	宜提供行李物品寄存服务。	3	2	1	0
2.2.12	宜提供雨具、针线、充电设备等便民物品租借服务。	3	2	1	0
2.2.13	宜为遇到困难及需要帮助的游客提供力所能及的协助。	3	2	1	0
小计		39			
实际得分					
2.3	客房服务				
2.3.1	应每天进行客房清洁及整理, 客房和卫生间应整洁卫生、空气清新。	优	良	中	差
2.3.1.1	房门: 完好、有效、无破损、无灰尘、无污渍。	3	2	1	0
2.3.1.2	地毯 (地面): 干净无杂物、无破损、无变色、无变形、无污渍。	3	2	1	0
2.3.1.3	窗户、窗帘: 玻璃明亮、无破损、无污渍、无脱落、无灰尘。	3	2	1	0
2.3.1.4	玻璃、墙面: 无破损、无裂痕、无脱落, 无灰尘、无水迹、无蛛网。	3	2	1	0
2.3.1.5	灯具、天花板、墙角: 无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无污渍。	3	2	1	0
2.3.1.6	家具 (含床及床垫): 稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆, 无灰尘、无污渍。	3	2	1	0
2.3.2	所有设施设备 (包括安全装置) 及家具应处于良好的工作状态, 完好、有效、安全, 无灰尘、无污渍。	3	2	1	0

表A.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	评价			
		3	2	1	0
2.3.3	应客人要求及时清扫房间, 在合适的时间进行客房清洁及整理。	3	2	1	0
2.3.4	应提供设施设备使用手册 (简易操作设备除外)、服务目录和书籍、报刊及旅游出版物, 方便取用, 字迹图案清晰、无皱折、无涂抹, 无灰尘、无污渍。	3	2	1	0
2.3.5	应游客要求提供多种规格或类型的枕头, 加棉被服务。	3	2	1	0
2.3.6	床上用棉织品 (床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等) 及卫生间针织用品 (浴巾、浴衣、毛巾等) 应做到每客一换, 长住游客应其要求更换。	3	2	1	0
2.3.7	床上用棉织品及卫生间针织用品应配置规范、清洁、无毛发、无污渍。	3	2	1	0
2.3.8	应及时补充客用品和消耗品, 洗漱、杯具用品应清洗消毒, 摆放规范、方便使用、无污渍、无破损。	3	2	1	0
2.3.9	客用品及消耗品品质优良、环保、实用。	3	2	1	0
2.3.10	卫生间及淋浴设施应有防潮、防滑、防溅措施, 24 小时供应冷热水。	3	2	1	0
2.3.10.1	卫生间照明: 分区照明且目的物照明效果良好。	3	2	1	0
2.3.10.2	卫生间地面、墙壁、天花: 无裂痕、无破损、无脱落、无灰尘、无污渍、无蛛网。	3	2	1	0
2.3.10.3	面盆、马桶、淋浴区: 洁净、无毛发、无灰尘、无污渍、无堵塞。	3	2	1	0
2.3.10.4	水龙头、淋浴喷头等五金件: 无污渍、无滴漏、光亮。	3	2	1	0
2.3.10.5	下水: 排水通畅、无明显噪音。	3	2	1	0
2.3.10.6	排风系统: 完好, 运行时无明显噪音。	3	2	1	0
2.3.11	宜有覆盖客房的无线网络, 连接方便、高速有效。	3	2	1	0
2.3.12	可提供入住欢迎卡、欢迎礼包或个性化的欢迎服务。	3	2	1	0
2.3.13	宜为客房提供点心、应季水果、饮料、饮用水等简单食品和饮品。	3	2	1	0
2.3.14	可应游客要求提供叫醒服务。	3	2	1	0
2.3.15	可提供洗衣、熨烫、修补等服务, 并在承诺的时间内交还给游客。	3	2	1	0
2.3.16	客房配置的室外阳台及相关家具干净整洁、方便使用。	3	2	1	0
小计		81			
实际得分					
2.4	餐饮服务	优	良	中	差
2.4.1	偏远地区或周边没有配套的餐饮店及四星、五星级民宿应提供早餐。服务台应标明提供餐饮服务的时间或周边配套餐饮店的信息。	3	2	1	0

表A.1 (续)

序号	要求描述（评分标准）	评价			
		3	2	1	0
2.4.2	餐厅装修布置、餐饮用具配置与菜品、饮品搭配协调。	3	2	1	0
2.4.3	菜肴等食品的原料应生态新鲜，品种选择和烹调制作宜体现民宿主题或地方餐饮文化特色。（不应以野生保护动植物为食品原料。）	3	2	1	0
2.4.4	游客就餐时及时提供相应服务或服务指引。	3	2	1	0
2.4.5	宜提前了解游客的饮食习惯（如素食）和需求（如用餐时间等）。	3	2	1	0
2.4.6	可为游客提供自助厨房和设施设备、用品。	3	2	1	0
小计		18			
实际得分					
2.5	特色服务				
2.5.1	建筑或客房特色				
2.5.1.1	建筑具有明显特色、主题鲜明。	优	良	中	差
2.5.1.1.1	建筑本身是当地传统建筑（如围屋、古旧民居）的活化利用。（须符合文物保护单位的规定）	9	6	3	0
2.5.1.1.2	明显的异国建筑风格且与内部装修、周边环境协调一致。	9	6	3	0
2.5.1.1.3	建筑所处位置独特且与周边景观协调一致。	9	6	3	0
2.5.1.2	客房具有明显特色、主题鲜明。	优	良	中	差
2.5.1.2.1	50%以上的客房景观独特。（如海景、山景等）	9	6	3	0
2.5.1.2.2	客房风格和主题鲜明。（如传统中式、异国风格等）	9	6	3	0
2.5.1.3	为游客提供建筑或客房特色导览服务。	3	2	1	0
2.5.2	生态或景观特色	优	良	中	差
2.5.2.1	具有探索自然生态、乡村田园、山海风光等生态或景观资源。	3	2	1	0
2.5.2.2	宜在不破坏生态环境的原则下为游客提供教育、体验或导游活动。	3	2	1	0
2.5.3	人文或历史特色	优	良	中	差
2.5.3.1	展示和介绍与当地相关的历史、文化、习俗、文物、古迹等。	3	2	1	0
2.5.3.2	宜组织特别设计的活动，让游客了解和体验当地的人文和历史等内容。	3	2	1	0
2.5.4	非遗或艺术特色	优	良	中	差
2.5.4.1	展示、收藏地方非遗或字画等艺术品，以艺术品位创造民宿美学空间。	3	2	1	0
2.5.4.2	举办展览、展演、音乐会、文艺表演等活动，展现当地艺术成就。	3	2	1	0
2.5.5	运动或体验特色	优	良	中	差
2.5.5.1	可为游客组织团体运动或特色体验项目（高危项目除外）。	6	4	2	0

表A.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	评价			
		3	2	1	0
2.5.5.2	及时向游客讲解操作及安全指南和注意事项并提供适当的服务。	3	2	1	0
2.5.6	特产或美食特色	优	良	中	差
2.5.6.1	展示和推广当地特产、手信等旅游纪念品, 可为游客提供品尝试吃、自助烹饪等活动。	3	2	1	0
2.5.6.2	利用当地食材和传统技法烹饪体现地方餐饮文化特色的美食, 为有需要的游客推荐和销售当地特产。	3	2	1	0
小计		81			
实际得分					
2.6	资讯服务				
2.6.1	民宿应提供多种以下准确、完整的资讯, 包括但不限于:	优	良	中	差
2.6.1.1	基本概况: 包括民宿介绍、地址与联络方式、标识指引、交通指南、预定及服务条款。	3	2	1	0
2.6.1.2	服务项目: 包括餐饮服务、增值服务、特色服务的内容、价格和服务时间, 投诉与建议等。	3	2	1	0
2.6.1.3	旅游资源及其它咨询: 包括旅游景点、历史古迹、民俗文化等旅游资源和医疗、治安、消防等信息。	3	2	1	0
2.6.1.4	统计报表: 相关部门要求的统计资料及信息。	3	2	1	0
2.6.2	应提供获取资讯途径, 可包括但不限于:	优	良	中	差
2.6.2.1	旅游地图, 服务手册, 宣传视频等。	3	2	1	0
2.6.2.2	网络平台, 公众号, 应用程序等。	3	2	1	0
小计		18			
实际得分					
2.7	互动服务	优	良	中	差
2.7.1	在游客到达之前, 应提前将交通指引发给游客, 宜在游客出行之前采取合适的方式及时互动。	3	2	1	0
2.7.2	应游客需要与其积极进行线上、线下互动, 分享民宿故事、产品和服务, 提供旅游资源与纪念品等信息, 传递生活美学和弘扬地方文化。	3	2	1	0
2.7.3	应密切关注游客的线上、线下反馈, 及时予以回应或采取适当措施。	3	2	1	0
2.7.4	应耐心聆听游客的意见、建议或投诉。	3	2	1	0
2.7.5	应尽快提出解决方案, 迅速解决问题。	3	2	1	0
2.7.6	应以通俗易懂的语言及时与游客沟通投诉处理的过程与结果。	3	2	1	0
2.7.7	应在承诺的时间内完成投诉的处理和回复。若遇未能解决的投诉, 应通过行业协会、消协或政府相关部门协调解决。	3	2	1	0

表A.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	评价			
		3	2	1	0
2.7.8	应清晰、完整地记录和保存游客提出的赞扬、意见、建议和投诉。	3	2	1	0
小计		24			
实际得分					
总分		300			
实际总得分					
得分率 (实际得分/该项总分×100%)					

附 录 B
(规范性附录)
管理要求评审表

B.1 管理要求评审表

管理要求评审见表B.1.

表B.1 管理要求评审表

序号	要求描述（评分标准）	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
1	服务承诺	5					
1.1	民宿应制定主要服务的服务承诺，主要服务可包括但不限于—接触点服务、预订服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、特色服务、资讯服务、互动服务等。（每个服务承诺 0.5 分，总分 3 分）		3				
1.2	民宿应对以上服务承诺进行公开宣传，便于游客和相关方监督。		1				
1.3	服务承诺的宣传方式新奇和渠道多样。		1				
小计		5					
实际得分							
2	管理要求	180					
2.1	人员管理		40				
2.1.1	工作人员要求			20			
2.1.1.1	持有有效健康证明和卫生知识培训合格证明。（包括工作人员和主人）				2		
2.1.1.2	掌握服务接待礼仪知识，文明礼貌、态度热情接待游客。（包括工作人员和主人）				2		
2.1.1.3	熟练掌握工作岗位的业务知识和技能。（包括工作人员和主人）				2		
2.1.1.4	熟悉安全设施设备的位置和使用方法，能及时有效地解决安全问题。（包括工作人员和主人）				2		

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
2.1.1.5	应接受必要的培训,宜通过相应的考核或获得相应的证书(证明)。(包括工作人员和主人)				2		
	所有人年度培训小时数超过12小时						
	所有人年度培训小时数超过6小时					1	
2.1.1.6	应根据民宿规模和服务承诺配备合适数量的专职工作人员。				4		
	工作人员数量与客房数量之比 $\geq 1:4$					2	
	工作人员数量与客房数量之比 $\geq 1:6$					1	
	工作人员持有大专以上学历、具备3年以上旅游、服务行业工作经验。					2	
	工作人员持有中专以上学历、具备1年以上旅游、服务行业工作经验。					1	
2.1.1.7	熟悉当地旅游资源、特产等信息,适当时为游客推荐。				2		
	熟悉4项以上					2	
	熟悉2项以上					1	
2.1.1.8	掌握基本急救知识及技能。(包括工作人员和主人)				4		
	掌握2项以上急救知识(持有合格证明)					4	
	掌握1项以上急救知识(持有合格证明)					2	
2.1.1.9	未发生紧急情况或未经游客许可,随意进入游客房间。				-2		
2.1.2	民宿主人要求			20			
2.1.2.1	应主动热情地接待游客及提供服务。				2		
	主人在民宿参与接待的时间每周四天以上					2	
	主人在民宿参与接待的时间每周两天以上					1	
2.1.2.2	与游客分享民宿故事、生活与工作经历(经历),传递生活美学和弘扬地方文化。				4		
	学历本科以上、具备5年以上旅游、服务业工作经验、掌握2项以上服务技能(如花艺、咖啡)					4	

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
	学历大专以上、具备3年以上旅游、服务业工作经验、掌握1项以上服务技能(如花艺、咖啡)					2	
2.1.2.3	熟悉丰富的当地旅游资源、历史典故、特色美食、当地特产等信息。				4		
	熟悉8项以上					4	
	熟悉4项以上					2	
2.1.2.4	积极参与当地政府部门、社团和社区组织的会议、培训等活动。				1		
2.1.2.5	应具备作为公共安全、消防安全及食品安全第一责任人所需要的知识和技能。				2		
2.1.2.6	应提供有效的资源和支持,执行民宿服务和管理要求。				1		
2.1.2.7	应确保外部提供的产品和服务符合要求。(如布草洗涤服务商的资质和能力)				1		
2.1.2.8	应定期组织突发事件应急预案演练。				1		
2.1.2.9	宜具备创新意识,产品和服务具有独创精神,满足消费者不断变化的需求。				2		
2.1.2.10	宜促进当地产业和文明建设。				2		
2.2	环境卫生		15				
2.2.1	室内空气应无毒、无害、无异常臭味,室内空气质量符合GB/T 12223的规定。			2			
2.2.2	经营场所各区域应整洁卫生,符合GB 9663的规定。			2			
2.2.3	若有庭院或花园等室外区域,应有绿化并维护良好。			1			
2.2.4	客房卫生间和公共卫生间应整洁卫生、无异味。			4			
2.2.5	应设置布局合理、数量足够的垃圾桶或箱,并确保其清洁及时,无垃圾满溢。			2			
2.2.6	生活垃圾分类投放应符合SZDB/Z 153的规定。			2			
2.2.7	在经营场所各区域采取安全有效的虫鼠害控制措施。			2			

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
2.2.8	环境卫生作业时间影响游客休息和休闲。			-1			
2.2.9	有饲养宠物等动物未有相应卫生措施。			-2			
2.3	设施设备和用品		70				
2.3.1	公共区域			20			
2.3.1.1	应有清晰可见的入口。				1		
2.3.1.2	应有标识标牌且符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。				1		
2.3.1.3	应提供连接快捷、高速稳定的无线网络。				1		
2.3.1.4	应有服务台为游客办理入住、问询和结账等手续。				1		
2.3.1.5	应有规范的文字清楚标示各种房型价目表、服务项目、投诉热线等信息。				1		
2.3.1.6	应有规模适当、规划合理的室内外休息、休闲区域并配备相应设施设备及物品。				4		
	室外花园面积 \geq 主体建筑基底面积、精心设计和维护、设施设备齐全且维护良好					2	
	室外庭院面积 \geq 主体建筑基底面积 50%、精心设计和维护、设施设备齐全且维护良好					1	
	室内配置面积合适的咖啡吧、书吧等公共活动空间超过 2 项以上、设施设备齐全且维护良好					2	
	室内配置面积合适的咖啡吧、书吧等公共活动空间超过 1 项以上、设施设备齐全且维护良好					1	
2.3.1.7	应有独立公共卫生间并配备相应设施设备及物品。				2		
2.3.1.8	所有设施设备应维护良好、功能齐全。				2		
2.3.1.9	应有适当的装修装饰。				2		
	建筑与公共区域装修设计风格明显、与周边环境协调					2	
	公共区域有装修设计、维护良好。					1	
2.3.1.10	主、客区宜相对独立。				1		

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
2.3.1.11	宜提供音质良好、符合民宿主题的背景音乐。				1		
2.3.1.12	宜为游客提供停车设施。				2		
	有专用停车场 (停车位数量: 客房数量 \geq 1:3)					2	
	在民宿周围 300 米有公共停车场					1	
2.3.1.13	设置无障碍设施。				1		
2.3.1.14	有设置于室内外的会影响游客休息、休闲的商店、餐馆等经营设施。				-2		
2.3.2	客房			42			
2.3.2.1	客房内空间布局合理, 有不同的房型可供选择。				4		
	70%及以上客房净面积 (不包括卫生间) 不小于 24 平米。					4	
	70%及以上客房净面积 (不包括卫生间) 不小于 16 平米。					2	
2.3.2.2	家具应材质良好, 体量适当, 摆放合理, 无破损及污迹。				3		
	设计专业、材质高档、工艺精致, 摆设合理, 使用方便、舒适					3	
	材质较好, 工艺较好					2	
	材质普通, 工艺一般					1	
2.3.2.3	所有灯具能正常使用, 功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一。				3		
	照明设计有专业性, 采用高档灯具, 功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一					3	
	采用高档灯具, 照明整体效果较好。					2	
	采用普通灯具, 照明效果一般。					1	
2.3.2.4	方便游客使用的灯光控制装置				2		
	各灯具开关位置合理, 床头有房间灯光“一键式”总控制开关, 标识清晰, 方便使用。					2	
	各灯具开关位置合理, 方便使用。					1	

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
2.3.2.5	床体稳固完好、床垫硬度适中无变形,规格尺寸符合相应要求。				2		
	床体长度不小于2米,单人床宽度不小于1.2米,双人床宽度不小于1.8米。					2	
	床体长度不小于2米,单人床宽度不小于1.0米,双人床宽度不小于1.5米。					1	
2.3.2.6	客房应提供材质良好、柔软舒适及足够数量的床上用棉织品及卫生间针织用品,符合GB/T 22800规定。				9		
	床上用棉织品(床单、被套、枕套等)含棉量100%且纱支规格不低于80*80支纱。					3	
	床上用棉织品(床单、被套、枕套等)含棉量100%且纱支规格不低于60*60支纱					2	
	床上用棉织品(床单、被套、枕套等)含棉量100%且纱支规格不低于40*60支纱					1	
	枕芯和被芯材质高档、特别、工艺讲究。(如蚕丝被、羽绒被)					3	
	枕芯和被芯透气、透湿等性能优良。					2	
	枕芯和被芯材质良好、柔软舒适					1	
	卫生间针织用品(含浴巾、面巾、地巾、方巾等)纱支规格不低于16支纱,规格如下—						
	浴巾: 不小于1400mm×800mm,重量不低于750g; 面巾: 不小于750mm×350mm,重量不低于180g; 地巾: 不小于800mm×500mm,重量不低于450g; 方巾: 不小于320mm×320mm,重量不低于55g					3	
	浴巾: 不小于1300mm×700mm,重量不低于500g; 面巾: 不小于600mm×300mm,重量不低于120g; 地巾: 不小于700mm×400mm,重量不低于320g; 方巾: 不小于300mm×300mm,重量不低于45g					2	
	浴巾: 不小于1200mm×600mm,重量不低于400g; 面巾: 不小于550mm×300mm,重量不低于110g; 地巾: 不小于650mm×					1	

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
	350mm, 重量不低于 280g; 方巾: 不小于 300mm×300mm, 重量不低于 45g						
2.3.2.7	应有内窗帘及外层遮光窗帘, 遮光效果良好。				1		
2.3.2.8	门、窗、墙壁隔音效果良好。				3		
	客房夜间允许噪声级为 30dB (A) 至 35dB (A)。					3	
	客房夜间允许噪声级为 35dB (A) 至 40dB (A)。					2	
	客房夜间允许噪声级为 40dB (A) 至 45dB (A)。					1	
	客房隔音效果差, 或部分客房靠近高噪音设施 (如 KTV 等), 影响宾客休息。				-2		
2.3.2.9	配置的空调安装位置合理、功能正常, 无明显噪音。				1		
2.3.2.10	配置的冰箱无噪音, 清洁无异味。				1		
2.3.2.11	应有网络覆盖 (无线/有线), 并配有使用说明。				1		
2.3.2.12	至少提供两种规格的电源插座, 位置合理, 方便使用。				1		
2.3.2.13	客房内配备的视听设备及遥控器功能完好。				1		
2.3.2.14	客房内配备相应数量及种类的客用品及消耗品。				1		
2.3.2.15	客房有独立卫生间, 有抽水恭桶、梳妆台、浴缸或淋浴室, 配有浴帘或干湿分离。				6		
	所有客房设立独立卫生间及淋浴, 干湿分离, 70%及以上的客房卫生间使用面积不小于 6 平米。					3	
	80%以上客房设立独立卫生间及淋浴, 采用浴帘或干湿分离。70%及以上的客房卫生间使用面积不小于 5 平米。					2	
	60%以上客房设立独立卫生间及淋浴。70%及以上的客房卫生间使用面积不小于 4 平米。					1	

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
	采用高档材料装修、工艺精致,采用高级品牌卫浴设施、高档面盆及五金配件。					3	
	采用中档材料装修,工艺较好,采用中级品牌卫浴设施,中档面盆及五金配件。					2	
	采用普通材料装修,工艺一般,采用普通品牌卫浴设施,普通面盆及五金配件。					1	
2.3.2.16	冷热水标识清晰,上下水设备完好,水温稳定,水流充足,排水顺畅。				1		
2.3.2.17	配置衣橱等物品储存空间。				1		
2.3.2.18	配置智能化设施设备。				1		
2.3.3	餐厅			8			
2.3.3.1	餐厅采光、通风良好。				2		
2.3.3.2	餐桌椅布局、数量与接待规模相配套,通道空间通畅。				1		
2.3.3.3	餐具齐全、洁净完好。				1		
2.3.3.4	配备与接待规模相适应的冰箱、冰柜冷藏设施、电子消毒柜、餐具清洁柜、切配操作台。				2		
2.3.3.5	应提供洗手设施及干手用品或设施。				1		
2.3.3.6	宜提供自助设施设备和用品。				1		
2.4	安全管理		40				
2.4.1	公共区域安全			4			
2.4.1.1	外部主要进入通道有照明设施且照明充足、完好。				1		
2.4.1.2	在民宿主要出入口及公共区域设置视频监控设备,确保功能良好、运转正常。				1		
2.4.1.3	视频监控设备及影像记录应有严格管理制度,注意保护游客隐私。				1		
2.4.1.4	安装紧急报警系统。				1		
2.4.2	消防安全			6			
2.4.2.1	应建立健全的防火责任制和消防安全制度。				1		

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
2.4.2.2	应配齐消防设施、器材和应急物资,应对其进行检查和维护保养,保证齐全、完好有效。				1		
2.4.2.3	应设置合理的消防通道和安全疏散通道,无安全隐患。				1		
2.4.2.4	应对工作人员进行消防安全教育培训,确保所有人“一懂三会”。				1		
2.4.2.5	应按规定进行消防演练。				1		
2.4.2.6	应符合用电规范,定期检查、维护和保养电气安全设备。				1		
2.4.3	客房安全			3			
2.4.3.1	客房内显著位置张贴应急疏散图、应急联络信息及相关说明。客房的门及窗户牢固完好。所有门及窗户安装内锁且功能完好。				1		
2.4.3.2	底层房屋和容易攀爬的阳台及窗户要有防盗措施,设置的防盗措施需同时符合消防要求。客房二楼以上窗户打开须满足角度限制要求。				1		
2.4.3.3	客房门锁、门禁卡执行相应管理制度。				1		
2.4.4	人身财产安全			10			
2.4.4.1	确保民宿中有工作人员在岗在位,明确当值人员值班责任。				2		
	- 当值人员 18 小时现场值班。					2	
	- 当值人员 12 小时现场值班。					1	
2.4.4.2	建立及落实治安巡查制度并做好相关记录,一旦发现犯罪活动以及可疑人员、危险物品和可能影响安全的重大情况应立即报告属地公安机关。				1		
2.4.4.3	对可能危及消费者人身或者财产安全的情形应当明确警示,安全标志应符合 GB 2294 要求,并采取有效的防范措施。				1		
2.4.4.4	为游客配置专用保管箱、柜寄存贵重物品。				3		

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
	50%及以上客房配备保险柜, 确保牢固, 安全可用。					3	
	为游客配置专用保险柜寄存贵重物品, 贵重物品存取区域有 24H 监控。					2	
	游客行李物品可在服务台附近安全房间或区域存放。					1	
2.4.4.5	建立和执行客人遗留物品管理制度。				1		
2.4.4.6	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。				2		
2.4.4.7	有储存易燃易爆物品或液化石油气等保管、放置不符合要求。				-2		
2.4.4.8	举办各种活动时, 工作人员未采取措施, 破坏周边环境、妨害公共卫生和正常的社会秩序。各种活动结束后, 工作人员未巡查。				-2		
2.4.4.9	未按公安部门的规定执行客人入住及访客登记手续。				-2		
2.4.5	食品安全			8			
2.4.5.1	餐厅和厨房卫生应符合 GB 16153 的规定。				1		
2.4.5.2	食品来源安全卫生, 采购宜做到索票索证。				1		
2.4.5.3	生活用水应符合 GB 5749 的要求。				1		
2.4.5.4	餐具使用、食品制作、储存等应符合 SZDB/Z 256 规定。				1		
2.4.5.5	各个卫生保洁设施正常运转和使用。				1		
2.4.5.6	使用无毒、无害、清洁的食品包装材料、容器和工具。				1		
2.4.5.7	严格执行消毒制度, 餐饮具应经清洗消毒后使用, 消毒餐(饮)具的卫生要求符合 GB 14934 的规定。				1		
2.4.5.8	使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害, 防止对食品造成污染。				1		
2.4.6	信息安全			4			

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
2.4.6.1	游客个人信息只能用作治安管理信息系统或游客信息采集系统的登录。				1		
2.4.6.2	提供互联网服务应符合网络安全管理相关规定, 确保网络数据安全, 防止游客信息外泄。				1		
2.4.6.3	所有涉及游客个人信息的电子或纸质记录应按相关规定保存, 记录报废时应防止信息外泄, 做好预防措施。				1		
2.4.6.4	在醒目位置公示设置的视频监控设备。				1		
	设置妨害游客隐私的设备。				-4		
2.4.6.5	民宿未确保游客个人信息的安全, 非法收集、使用、加工、传输游客个人信息, 非法买卖、提供或者公开消费者个人信息。				-4		
2.4.7	自然灾害			2			
2.4.7.1	靠近山体的民宿应设置护坡墙等防止山体滑坡的设施。空旷处或较周边高的民宿应设置包括接闪器、引下装置和接地系统的防雷设施, 并确保功能完好。				1		
2.4.7.2	应设置有效的排水设施, 定时清理排水设施并确保通畅, 地下室或地势低洼地带需配备应急电源和潜水泵等排水设备。				1		
2.4.7.3	台风期间未通过公示牌等方式实时播报台风信息; 台风前未准备充足的应急照明和应急食品, 未通过加固、拆除和转移等措施防止出现高空坠物、建筑物进水和其它财产损失; 台风期间未禁止一切的户外活动。				-2		
2.4.7.4	如遇台风、暴雨等极端恶劣天气, 未依据政府相关部门要求采取停止营业等必要安全措施。				-2		
2.4.8	应急管理			3			
2.4.8.1	建立针对民宿可能发生的突发性停电停水和重要设备设施的故障的应急预案和处置措施。				2		

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
2.4.8.2	针对突发性事件(如自然灾害、公共卫生事件和社会安全事件等)的应急预案。应配置应急资源,并按照旅游主管部门相关规定对上述预案进行备案、定期演练,并就上述应急预案与社会资源建立联动机制。				1		
2.4.8.3	民宿应急预案终止实施后,未积极采取措施,在尽可能短的时间内,努力消除事故带来的不良影响,妥善安置和慰问受害及受影响的人员和单位。事故处理后,未及时形成事故应急总结报告,完善应急救援工作方案。				-1		
2.4.8.4	发生意外事件时,未及时采取应急措施,维护民宿服务正常进行,保护游客人身与财产安全				-2		
2.4.8.5	未关注专业部门的地质灾害(如滑坡、泥石流、地震等)和气象灾害(如台风、雷暴、洪水、大雾等)的预报信息,建立灾害预警机制,未及时采取安全疏散游客的措施。				-2		
2.5	绿色环保		15				
2.5.1	达标排放			2			
2.5.1.1	提供餐饮服务的民宿应安装油烟净化装置,运行正常,并定期清理。				1		
2.5.1.2	废(污)水和油烟排放符合 GB 8978 和 SZDB/Z 254 的要求。				1		
2.5.1.3	产生噪声的活动未在限定的时间进行,存在扰民和影响消费者安宁的现象。				-2		
2.5.2	绿色运行			10			
2.5.2.1	绿色运行应未以保证服务质量为前提,未充分关注游客的健康和利益。				-2		
2.5.2.2	建筑物的设计和日常运营应考虑尽可能减少能源的消耗和对环境的不利影响。				1		
2.5.2.3	设施设备选择和运营体现绿色节能、低碳环保的理念。				2		

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
	所有空调等耗电电器的能效等级达到1级标准。					2	
	所有空调等耗电电器的能效等级达到2级标准。					1	
2.5.2.4	应鼓励和提醒游客绿色消费,宜采取适当的奖励措施。				2		
	宣传和倡导绿色消费,有奖励措施(如抵用券、小礼物等)鼓励游客绿色消费。					2	
	宣传和倡导绿色消费。					1	
2.5.2.5	采取相应措施减少电能使用,宜按照 GB/T 12455 的要求合理用电。				2		
	公共区域温湿度控制夏季 26 度、冬季 20 度。					1	
	有采用太阳能热水器等。					1	
2.5.2.6	节约用水,宜循环使用。				1		
2.5.2.7	在耗电耗水等设施设备上安装自动感应控制装置。				1		
2.5.2.8	采用自然采光、太阳能、风能等再生资源。				1		
2.5.3	绿色室内环境			3			
2.5.3.1	在餐厅及其他公共场所设置禁烟标识。				1		
2.5.3.2	在新建或重新翻新时,鼓励使用环保材料。				1		
2.5.3.3	有良好的新风系统或空气净化装置。				1		
小计		180					
实际得分							
3	评价要求	15					
3.1	客户满意监视与评价		5				
	真实的网络评价排名在国内外知名旅游平台(如携程、美团、爱彼迎等)位列区域前 10 名。			5			
	真实的网络评价排名在国内外知名旅游平台(如携程、美团、爱彼迎等)位列区域前 20 名。			4			

表B.1 (续)

序号	要求描述 (评分标准)	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	记分栏
	真实的国内外知名旅游点评平台 (如携程、美团、爱彼迎等) 网络评分高于 4.5 分。			3			
	通过书面或网络问卷收集到的真实的游客的反馈的数量占总入住客人数量的 15% 以上。			2			
	通过书面或网络问卷收集到的真实的游客的反馈的数量占总入住客人数量的 10% 以上。			1			
3.2	服务和管理要求的检查与评价		10				
3.2.1	现场检查 (明查) 与评价			5			
	在相关部门组织的现场检查中得分在区域内前 5 名。				5		
	在相关部门组织的现场检查中得分在区域内前 10 名。				4		
	每季度进行一次全面的现场检查。				3		
	邀请独立第三方对民宿进行现场检查, 并根据检查结果进行改进。				2		
3.2.2	神秘顾客检查 (暗访) 与评价			5			
	在相关部门组织的暗访检查中得分在区域内前 5 名。				5		
	在相关部门组织的暗访客检查中得分在区域内前 10 名。				4		
	邀请独立第三方对民宿进行神秘顾客检查, 并根据检查结果进行改进。				3		
	每年进行一次神秘顾客检查。				2		
	小计	15					
	实际得分						
	总分	200					
	实际总得分						
	得分率 (实际得分/该项总分×100%)						

参 考 文 献

- [1] GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评价
 - [2] LB/T 007 绿色旅游饭店
 - [3] LB/T 018 旅游饭店节能减排指引
 - [4] LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价
 - [5] SZDB Z 154 旅游景区（点）安全管理规范
 - [6] SZDB Z 339 服务质量调查评价指南
 - [7] 农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）建村 [2017]50号
 - [8] 餐饮服务食品安全操作规范 国食药监食 [2011]395号
 - [9] 深圳市生产经营单位安全生产主体责任规定（深圳市人民政府令 第308号）
 - [10] 深圳市突发事件总体应急预案
-