

DB3305

浙江省湖州市地方标准

DB 3305/T 148—2020

示范民宿服务质量指南

Guide to the service quality of homestay inn

2020 - 03 - 30 发布

2020 - 03 - 30 实施

湖州市市场监督管理局 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 基本要求	2
5 示范要求	2
5.1 设计	2
5.2 文化	2
5.3 环境	2
5.4 体验	2
5.5 诚信	3
5.6 品质	3
5.7 服务	3
5.8 营销	3
5.9 安全	3
5.10 引领	3
6 评定等级	4
附录 A（资料性附录） 示范民宿“十有十无”评价指标	5

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由湖州市文化广电旅游局提出。

本标准由湖州市旅游标准技术委员会归口。

本标准起草单位：湖州市文化广电旅游局、湖州乡村旅游事业发展中心、湖州国际旅游学院。

本标准主要起草人：干永福、何继红、熊友平、蒋忠华、黄伟华、李朋、李泽玲。

示范民宿服务质量指南

1 范围

本标准规定了示范民宿的术语和定义、基本要求、示范要求和示范指标。
本标准适用于示范民宿的服务质量评定。

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，仅所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 3096	声环境质量标准
GB 3838	地面水环境质量标准
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 16153	饭馆（餐厅）卫生标准
GB 18483	饮食业油烟排放标准
GB 50222	建筑内部装修设计防火规范
JGJ 125—2016	危险房屋鉴定标准
LB/T 065-2019	旅游民宿基本要求与评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

示范民宿 Demonstration homestay inn

指在达到旅游民宿基本要求与评价LB/T 065-2019等级要求基础上，具有文化主题的个性化、特色化、品质化，在经营管理、经济效益、特色示范等方面起到示范引领的民宿。

3.2

十有十无 Ten presence and Ten absence

有设计创新、有文化内涵、有体验活动、有名人故事、有洁净卫生、有兴村富民、有品质设施、有主人魅力、有品牌管理、有媒体推广；无违法建筑、无违法占地、无安全隐患、无环境污染、无卫生问题、无餐食事故、无恶性竞争、无重大投诉、无消费欺诈、无邻里矛盾。

4 基本要求

- 4.1 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。
- 4.2 经营场地应符合本市县国土空间总体规划(包括现行城镇总体规划、土地利用总体规划)、所在地民宿发展有关规划。
- 4.3 服务项目应通过文字、图形方式公示，营业时间公开，收费项目明码标价。
- 4.4 经营者应定期向文化和旅游行政部门报送统计调查数据，及时向相关部门上报突发事件等信息。
- 4.5 食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准，从业人员应持健康证。
- 4.6 应建立相关安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任，并定期进行安全演练。

5 示范要求

5.1 设计

- 5.1.1 应建筑风格独特、有品味，设计上有创新、艺术气息，有特色的庭院，环境优美。
- 5.1.2 不应违法拆改的保护性建筑，未经主管部门许可不应擅自兴建建筑物。
- 5.1.3 不应随便改变原有用地性质，不占用基本农田，无非法用地，经营设施不影响周边居民生活。

5.2 文化

- 5.2.1 应文化主题特色鲜明、文化氛围好，有当地文化、风情、民俗等展示。
- 5.2.2 接待过社会知名人士，应有正面、积极向上的网红事件或活动，能够讲好名人故事。
- 5.2.3 应能够组织包括党建、团建等相关活动。

5.3 环境

- 5.3.1 民宿采取节能环保措施，生活污水应统一截污纳管，无生态破坏、乱砍乱伐，无光污染、噪声污染等环境污染现象。
- 5.3.2 区域内整洁、干净、卫生、无污渍，应做到垃圾分类及环境保护。
- 5.3.3 民宿内外卫生整洁，空气清新，无潮霉、无异味。从业人员应持健康证上岗。
- 5.3.4 生活用水(包括自备水源和二次供水)应符合 GB 5719 要求。室内外装修与材料应符合环保规定，达到 GB 50222 的要求。

5.4 体验

- 5.4.1 应有当地特色的体验性活动项目，体验感好、参与性强、游客反应好。
- 5.4.2 应有主题性、娱乐性、休闲性、亲子性等活动。
- 5.4.3 应有如文化创意、研学交流、特色酒吧、茶吧、书屋、创客空间等。

5.5 诚信

5.5.1 民宿经营者应注重诚信经营，积极参与民宿协会组织，遵守行业标准，自觉遵守行业指导，无恶意涨降价，无恶性竞争。

5.5.2 民宿经营应坚持顾客至上理念，热情接待服务每位客人，全力将住客矛盾化解，确保无重大投诉。

5.5.3 民宿消费应符合自愿原则，所有产品和服务项目都应通过适当方式公示，并标明营业时间、收费标准及投诉方式，无强买强卖、欺诈行为。

5.6 品质

5.6.1 应公共区域、客房、餐厅等设施品质高，装饰精致有品味，设施齐全、方便游客使用。

5.6.2 应管理制度健全，有自己的品牌，经济效益良好，在当地具有一定的影响力。

5.6.3 民宿经营者应与当地村委、村民相处融洽，与邻里应无争吵、无谩骂羞辱、无殴打伤害，促进乡风文明。

5.7 服务

5.7.1 主人热情接待，且熟悉地方旅游资源，和宾客互动效果好，让客人宾至如归。应能提供个性化服务或私人定制。

5.7.2 销售、展示本地土特产，民宿所提供餐饮食品应就地取材，生态绿色、干净卫生，符合餐饮卫生标准。

5.7.3 日常运营管理应符合相应星级标准要求，没有发生重大有效投诉，没有发生侵犯游客隐私或造成社会恶劣影响的其他事件。

5.8 营销

5.8.1 应有媒体推广渠道或平台，在各大平台有产品推广，市场推广效果好。

5.8.2 应有公众号、自媒体等推广方式，有互联网销售，注重线上线下一体化等智慧化服务内容。

5.8.3 应有广播、电视通讯系统，移动通讯信号全覆盖，游客集中区域基本实现 WIFI 覆盖。

5.9 安全

5.9.1 应建立健全各类安全管理制度、安全警示标志，应配备必要的防火、防盗和应急逃生的安全设施，确保人员人身和财产安全。

5.9.2 应建立食品留样制度，确保无食物中毒、食物变质过期等事故。

5.9.3 民宿经营场地应无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。易燃、易爆物品的储存和运输应有必要的防护措施，并符合相关法律法规。

5.10 引领

5.10.1 应带动当地经济发展，对当地旅游业有促进作用。

5.10.2 应与当地居民关系融洽能够引导当地文化发展。

5.10.3 经济效益良好，经营管理应能做到示范引领。

6 评定等级

示范民宿“十有十无”评价指标参照附录A。

附 录 A
(资料性附录)
示范民宿“十有十无”评价指标

示范民宿应达到十项“有”的内容，不应有十项“无”的内容，具体详见表A.1。

表A.1 示范民宿“十有十无”评价指标

序号	“十有十无”指标
1	有设计创新：建筑风格独特、有品味，设计上有创新性、艺术气息，有特色的庭院花园，周边环境优美。
2	有文化内涵：文化主题特色鲜明、文化氛围好，有当地文化、风情、民俗等展示，能够引导当地文化发展。
3	有体验活动：有当地特色的体验性活动项目，有主题性、娱乐性、休闲性、亲子性等活动，体验感好、参与性强、游客反应好。
4	有名人故事：接待过社会知名人士入住，有正面、积极向上的网红事件或活动，能够讲好名人故事，能够组织包括党建、团建等相关活动。
5	有洁净卫生：区域内整洁、干净、卫生、无污渍，能够做到垃圾分类及环境保护。
6	有兴村富民：销售、展示本地土特产，民宿装饰、食材等就地取材，带动当地经济发展，对当地旅游业有促进作用，与当地居民关系融洽。
7	有品质设施：公共区域、客房、餐厅等设施品质高，装饰精致有品味，设施齐全、方便游客使用。
8	有主人魅力：主人热情接待，且熟悉地方旅游资源，和宾客互动效果好，让客人宾至如归。
9	有品牌管理：管理制度健全，有自己的品牌，经济效益良好，在当地具有一定的影响力，能做到示范引领。
10	有媒体推广：充分利用网络推广平台，打造网红民宿，推广效果较好，在各大平台有游记推广，有公众号、自媒体等推广方式。
11	无违法建筑：经营场地无违法拆改的保护性建筑，无未经主管部门许可而擅自兴建的建筑物。
12	无违法占地：不随便改变原有用地性质，不占用基本农田，无非法用地，经营设施不影响周边居民生活。
13	无安全隐患：建立健全各类安全管理制度、安全警示标志，确保无安全隐患。民宿经营场地无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。
14	无环境污染：节能环保，生活污水统一截污纳管，无生态破坏、乱砍乱伐，无光污染、噪声污染等环境污染现象。
15	无卫生问题：内外卫生整洁，空气清新，无潮霉、无异味。从业人员应通过健康检查，持证上岗。
16	无餐饮事故：所提供餐饮食品应就地取材，生态绿色、干净卫生，符合餐饮卫生标准，建立食品留样制度，确保无食物中毒、食物变质过期等事故。

表 A.2 (续) 示范民宿“十有十无”评价指标

17	无恶性竞争：经营者注重诚信经营，积极参与民宿协会组织，遵守行业标准，遵守行业指导，无恶意涨降价，无恶性竞争。
18	无重大投诉：经营坚持顾客至上理念，热情接待服务每位客人，全力将住客矛盾化解，确保无重大投诉。
19	无消费欺诈：消费符合自愿原则，民宿所有产品和服务项目都应通过适当方式公示，并标明营业时间、收费标准及投诉方式，无强买强卖、欺诈行为。
20	无邻里矛盾：经营者与当地村委、村民相处融洽，与邻里之间无争吵、无谩骂羞辱、无殴打伤害，促进乡风文明。