

ICS 03.200  
A12

# DB6101

西安市地方标准

DB 6101/ T 3032-2018

## 民宿基本要求与分级

Basic requirements and classification of homestay inn

2018-12-29 发布

2019-02-01 实施

西安市质量技术监督局 发布

## 目 次

前 言.....	I
引 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
4.1 经营要求.....	2
4.2 场地要求.....	2
4.3 基础设施要求.....	2
4.4 接待服务要求.....	2
4.5 安全管理要求.....	2
5 民宿分级.....	3
附录 A（规范性附录）民宿分级要求.....	4
参考文献.....	12

## 前 言

本标准由西安市质量技术监督局提出。

本标准由西安市旅游发展委员会归口。

本标准主要起草单位：长安大学、西安市质量与标准化研究院、陕西省文景山水旅游规划设计有限公司、西安美丽乡村民宿管理有限公司。

本标准参与起草单位：高陵区泾渭街道办事处、蓝田县旅游发展委员会、蓝田县市场监督管理局。

本标准主要起草人：丁华、刘欣、戴维、杨露、李强、刘志千、栗晓楠、杜小培、陈云霞、梁婷、苟青青、杜双、彭森、刘卓。

本标准为首次发布。

## 引 言

为充分发挥“标准化+”效应，贯彻旅游发展新理念，契合大众旅游市场发展需求，切实推动民宿建设和经营服务多样化、个性化、绿色化发展，以传递生活美学、追求产品创新、弘扬地方文化、引导绿色环保、实现共生共赢为宗旨，促进全市民宿基础性的硬件设施和经营服务文化品质的提升，引导改造和建设一批特色民宿，参考《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T 065-2017）和《陕西省特色民宿示范标准》的相关要求，特制定本标准，以便合理划分民宿等级，加强民宿安全管理，提升民宿行业服务品质，推动民宿新业态的发展。

# 民宿基本要求与分级

## 1 范围

本标准规定了民宿的术语和定义、基本要求及分级依据。

本标准适用于西安市辖区内正式营业的城乡各类民宿，包括但不限于公寓、宅院、客栈、庄园、驿站、农庄等。

## 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 3095-2012 环境空气质量标准
- GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准
- GB 8978-1996 污水综合排放标准
- GB 9663-1996 旅店业卫生标准
- GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 16153-1996 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB 18483-2001 饮食业油烟排放标准
- GB 50016-2014（2018版） 建筑设计防火规范
- GB 50039-2010 农村防火规范
- GB 50222-2017 建筑内部装修设计防火规范
- CJJ/T 102-2004 城市生活垃圾分类及其评价标准
- JGJ 125-2016 危险房屋鉴定标准
- 《旅馆业治安管理办法》（国务院令[2011]第588号）
- 《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》（建村[2017] 50号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**民宿** homestay inn

民宿是指利用城乡居民自有住宅、集体用房或其他配套闲置用房，民宿主人参与接待，为宾客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的住宿设施。根据地域不同，可分为城镇民宿和乡村民宿。

### 3.2

**文化特色** cultural features

指在民宿的建筑设计、空间布局、装修装饰、景观小品、服务内容和方式等方面，体现某种具有地域特色、民族特色或乡土特色的文化内涵。

### 3.3

**民宿主人** owner or investor  
指民宿业主或经营管理者。

## 4 基本要求

### 4.1 经营要求

- 4.1.1 遵守相关法律法规，依法取得政府各职能部门要求的相关证照。
- 4.1.2 土地和房屋的产权、使用权明晰，且合法有效，符合《中华人民共和国物权法》规定。
- 4.1.3 建筑物应达到 JGJ 125-2016 中的 A 级要求。
- 4.1.4 四周生态环境良好，空气质量应符合 GB 3095-2012 规定的二类区及以上标准。

### 4.2 场地要求

- 4.2.1 应符合本辖区土地利用总体规划、城乡建设规划、区域旅游规划等要求。
- 4.2.2 应符合周边世界遗产地、饮用水水源保护区、自然保护区、风景名胜区、地质公园、重点文物保护单位等保护规划要求。
- 4.2.3 远离滑坡、泥石流、洪水等自然灾害易发区，无公共安全隐患。
- 4.2.4 房屋建筑不得占用公路建筑控制区、水利红线，不得破坏林地。
- 4.2.5 不应在地下室或半地下室、违章建筑、临时搭盖的设施和已纳入土地房屋征收范围等区域内开设民宿。
- 4.2.6 单幢建筑或者单个经营主体客房数量原则上应不超过 14 间，建筑面积不超过 800 m<sup>2</sup>，乡村建筑层数不超过 4 层（含）。

### 4.3 基础设施要求

- 4.3.1 交通设施完善，道路能满足宾客的进入及出行需求。
- 4.3.2 有稳定的供水、供电、供暖及排污系统，通信通讯设施完善畅通。
- 4.3.3 厕所布局合理，均为水冲式或生态厕所，干净整洁、无异味。
- 4.3.4 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 8978-1996、GB 18483-2001、CJJ/T 102-2014 要求。

### 4.4 接待服务要求

- 4.4.1 具备经营和服务接待的基本设施，能提供咨询、接待、支付、入住、离店、投诉等相关服务。
- 4.4.2 经营者应公示民宿证照、客房价格等信息，明码标价，质价相符。
- 4.4.3 直接为宾客提供服务的从业人员应具有本年度健康体检证明，持证上岗。
- 4.4.4 生活饮用水（包括自备水源和二次用水）应符合 GB 5749-2006 规定。
- 4.4.5 食品安全应符合《中华人民共和国食品安全法》相关要求。
- 4.4.6 餐饮卫生条件应符合 GB 16153-1996、GB 14934-2016 要求。
- 4.4.7 公共场所环境卫生应符合 GB 9663-1996 要求。
- 4.4.8 应有布草、餐饮具等公用物品的清洗、消毒设施设备。
- 4.4.9 应有对蚊、蝇、蟑螂、鼠等病媒生物孳生地治理的措施。

### 4.5 安全管理要求

- 4.5.1 应明确民宿经营者为公共安全、消防安全及食品安全等的第一责任人。
- 4.5.2 消防安全应符合 GB 50016-2014（2018 版）、GB 50039-2010 和《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》等相关要求。
- 4.5.3 建筑装饰应符合 GB 50222-2017，禁止采用可燃、易燃装修材料，客房每 25 m<sup>2</sup>应至少配备一具 2kg 水基型灭火器或 ABC 干粉灭火器。
- 4.5.4 每间客房均应按照住宿人数每人配备手电筒、逃生口罩或消防自救呼吸器等设施，并应在明显部位张贴疏散示意图。
- 4.5.5 应设置独立式烟感火灾探测报警器，安全出口、楼梯间、疏散走道应设置保持视觉连续的灯光疏散指示标志，楼梯间、疏散走道应设置应急照明灯。
- 4.5.6 应安装“旅馆业治安管理信息系统”，并按照公安部“四实”（实名、实数、实情、实时）要求，对持有效身份证件（居民身份证、护照等）入住的宾客信息登记、上传。
- 4.5.7 治安管理应符合《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国反恐怖主义法》、《旅馆业治安管理办法》和当地民宿治安管理的有关规定。

## 5 民宿分级

依据民宿的场地环境、建筑装饰、基础配套、客房设施设备与用品、卫生间设施设备与用品、服务要求、节能环保、管理要求八个方面的软硬件水平进行级别划分，按照接待设施和服务内容由低到高依次评为经济民宿、舒适民宿、精品民宿三个等级。民宿须在满足基本要求基础之上，方可申报等级民宿。民宿分级要求详见附录A。

附 录 A  
(规范性附录)  
民宿分级要求

表A.1列出了民宿的分级要求。

表 A.1 民宿分级要求

序号	项目	要求		
		经济民宿	舒适民宿	精品民宿
1	场地环境			
1.1	交通环境	通往民宿的主干道路应有可行驶车辆的硬化路面；水路通往民宿的应有宾客进出的交通工具。	通往民宿的主干道路应有可行驶车辆的硬化路面且双向通行；水路通往民宿的应有宾客进出的特色交通工具。	通往民宿的主干道路应有可行驶车辆的硬化路面且双向通行，有导引标识系统，道路路面状况良好，无破损、坑洼不平等现象；水路通往民宿的应有供宾客进出的特色交通工具，能做到水陆交通的无缝对接。
1.2	人文环境	民宿所在地区应治安秩序良好。	民宿所在地区应治安秩序良好；有独特的地域文化氛围。	民宿所在地区应治安秩序良好；有独特、浓郁的地域文化氛围。
1.3	绿化环境	民宿室外公共区域应有适当的绿化。	民宿室外公共区域的绿化覆盖率不低于30%。	民宿室外公共区域的绿化覆盖率不低于40%。
1.4	周边配套	民宿周边宜有旅游景区、旅游度假村、商业街区、生活超市等，娱乐休闲生活便利。	民宿周边宜有旅游景区、旅游度假村、户外运动基地、休闲农庄、特色小镇、商业街区、生活超市等，满足宾客基本的娱乐休闲生活需求。	民宿周边宜有高品质的旅游景区、旅游度假村、户外运动基地、休闲农庄、特色小镇、特色商业街区、综合型商场等休闲娱乐场所，满足宾客娱乐休闲、体验异地生活的需求。
1.5	自然环境	民宿所在地空气清新，采光条件好，整体环境安静。	民宿所在地空气清新，采光条件好，环境优雅舒适。	民宿所在地拥有优质的自然生态环境，空气清新，采光条件好，环境优雅舒适；空气质量宜达到GB 3095-2012一类区以上标准。
1.6	室内环境	建筑物室内采光、通风良好，空气无异味。	建筑物室内采光、通风很好，空气清新无异味，卫生间宜配置有空气清新剂。	建筑物室内采光、通风极好，空气清新无异味，卫生间应配置有空气清新剂等香薰设施。
2	建筑装饰			



序号	项目	要求		
		经济民宿	舒适民宿	精品民宿
2.1	空间布局	装饰装修不得改变原有房屋主体结构。	装饰装修不得改变原有房屋主体结构； 能较好地利用房屋建筑的空间布局。	装饰装修不得改变原有房屋主体结构； 能最优化地利用房屋建筑的空间布局。
2.2	建筑风貌	加层、改建等应经有关部门批准，建筑物风貌与区域环境氛围相协调。	加层、改建等应经有关部门批准，建筑物风貌与区域环境氛围相协调； 有较突出的特色。	加层、改建等应经有关部门批准，建筑物风貌与民宿主题风格及区域环境氛围相协调； 特色鲜明、风格突出； 体现了当地的历史文化和民俗文化内涵。
2.3	整体风格	整体风格较为协调，符合基本住宿和审美要求。	整体风格协调、舒适，建筑物内外墙面、地面、家具等表达了一定的主题。	整体风格协调、舒适、温馨，建筑物内外墙面、地面、家具等表达了明确的主题，文化内涵突出，在全市民宿中具有代表性和独特性。
2.4	主客分区	主、客区相对独立，功能划分合理，方便宾客活动。	主、客区相对独立，功能划分合理，有一定面积的公共活动空间，便于主客交流。	主、客区相对独立，功能划分合理，公共活动空间面积不低于建筑面积的10%，宽敞舒适，便于主客交流和开展休闲活动。
2.5	装修材料	装饰装修材质应生态环保、美观实用。	装饰装修材料应使用生态环保、美观实用、品质较高的材质。	装饰装修材料应使用与自然环境相符的材质，生态环保、美观实用、品质较高。
2.6	内部装饰	建筑内部及客房陈设风格较一致，家具、灯饰、床品、挂件、摆件等造型、色调较为协调。	建筑内部及客房陈设风格一致，家具、灯饰、床品、挂件、摆件等造型、色调协调； 有一定的特色，突出一定主题。	建筑内部及客房陈设风格一致，家具、灯饰、床品、挂件、摆件等造型、色调协调； 文化特色鲜明，主题突出，温馨舒适。
2.7	外部装饰	门面外观、造型、庭院铺装、景观小品、装饰小品等较为协调。	门面外观、造型、庭院铺装、景观小品、装饰小品等协调； 有一定的特色，突出一定主题。	门面外观、造型、庭院铺装、景观小品、装饰小品等协调； 民宿主题突出，特色鲜明。
3	基础配套			
3.1	停车场	——	民宿周边宜有停车区域。	民宿附近应设有专用停车场或生态停车场，车位数量应达到客房数量一半以上。
3.2	标识系统	民宿外部应设置导引标识，标识信息清晰、规范。	民宿外部应设置导引标识，标识信息清晰、规范、美观。	民宿内外标识系统完善，标识牌经过设计，生态环保，标识信息清晰、规范，符合民宿特色主题。

序号	项目	要求		
		经济民宿	舒适民宿	精品民宿
3.3	水电供应	宜有24小时冷热水供应，单次持续供热水不低于20分钟，应24小时供电。	满足24小时冷热水供应，水龙头冷热标识清晰，单次持续供热水不低于30分钟，应24小时供电。	应保证全天性持续冷热水供应，热水持续供给不低于40分钟，满足24小时供电，应配备应急电源或应急照明设备。
3.4	无线网络	宾客公共活动区域宜无线网络全覆盖。	宾客公共活动区域应实现无线网络全覆盖，客房内宜实现无线网络全覆盖。	宾客公共活动区域及客房内应实现无线网络全覆盖，且信号流畅。
3.5	供暖和制冷设施	应有适应当地气候及气温变化的供暖和制冷设施。	应有稳定、舒适的供暖和制冷设施； 供暖能源宜采用天然气、太阳能、地热等清洁能源。	应有稳定、舒适、高品质的供暖和制冷设施； 供暖能源宜采用天然气、太阳能、地热等清洁能源； 无明显设施噪音。
3.6	管线设施	——	给排水、电力电讯等管线宜进行隐蔽化处理。	给排水、电力电讯等管线应进行隐蔽化处理，不影响宾客游览，不影响景观美观度。
4	客房设施设备与用品			
4.1	接待区	宜设接待区，公示证照、价目、营业时间等信息； 自行入住的民宿应在网上公示。	宜设接待区，公示证照、价目、营业时间等信息，能提供周边旅游景点、特色旅游项目、旅游线路及行程安排建议等信息； 自行入住的民宿应在网上公示，并有宾客咨询联系方式。	接待区应设服务台，配备不少于2名专职工作人员，公示证照、价目、营业时间等信息，提供周边旅游景点、特色旅游项目、旅游线路及行程安排建议等信息； 自行入住的民宿应在网上公示，并有宾客咨询联系方式，可及时提供现场服务。
4.2	客房面积	60%客房的使用面积应不小于9m <sup>2</sup> 。	80%客房的使用面积应不小于9m <sup>2</sup> 。	所有客房的使用面积应不小于9m <sup>2</sup> 。
4.3	用电及网络设施	应配备合格的照明设备、电源开关、插座插排等，应有应急照明设备或用品。	应配备数量充足的照明设备、电源开关、电源插座插排，应有应急照明设备或用品； 宜有USB充电插口。	应配备数量充足的照明设备、电源开关、电源插座插排，应有应急照明设备或用品； 应有USB充电插口； 应实现多种照明灯光的组合与调节。

序号	项目	要求		
		经济民宿	舒适民宿	精品民宿
4.4	饮水设备与用品	应配备干净卫生的电热水壶或其他饮水设备。	应配备干净卫生的电热水壶或饮水机； 应配备茶杯、可直接饮用矿泉水或纯净水。	应配备干净卫生的电热水壶或饮水机； 应配备茶杯、免费可直接饮用矿泉水或纯净水； 应提供较高品质的免费茶叶、咖啡等。
4.5	生活用品	应配备能正常使用的床、桌椅等家具； 应配备拖鞋、衣架、垃圾桶等基本生活用品； 宜配备电视机。	应配备完好无损的床、桌椅等家具； 应配备拖鞋、衣架、垃圾桶等设施； 应配备舒适柔软的抽纸等生活用品； 宜配备效果良好的电视机、冰箱、洗衣机等家电。	应围绕民宿主题配备完好无损、高品质的床、桌椅、沙发、茶几等家具； 应配备高品质拖鞋、衣架、垃圾桶等设施； 应配备舒适柔软高品质的抽纸和品牌湿巾等生活用品； 宜配备效果良好的电视机、冰箱、洗衣机等家电。
4.6	床品	床体床架牢固平稳，床垫平整无凹陷； 应提供床单、枕芯、枕套、被芯、被套等用品； 床单、被套、枕套含棉量不低于60%（或规格不低于40×40支纱）。	床体床架牢固平稳，床垫平整无凹陷，应有配套的床头柜； 应提供舒适的床单、枕芯、枕套、被芯、被套、床笠等用品； 床单、被套、枕套含棉量不低于80%（或规格不低于40×60支纱）。	床体床架牢固平稳，床垫平整无凹陷，应有配套的床头和床头柜，应配备高品质床垫； 应提供舒适柔软的床单、枕芯、枕套、被芯、被套、床笠等用品； 床单、被套、枕套含棉量达100%（或规格不低于60×80支纱）； 宜提供2种以上规格的枕头。
4.7	其他	客房应有窗户，配备窗帘。	客房应有窗户，配备遮光效果好的窗帘。	客房应有窗户，配备遮光效果好的窗帘； 宜有透气性好的纱帘、竹帘等。
5	卫生间设施设备与用品			
5.1	数量配比	卫生间数量与客房数量配备比例不低于1:3。	卫生间数量与客房数量配备比例不低于1:2。	卫生间数量与客房数量配备比例1:1。
5.2	卫生间厕位	宜为座便式。	应为座便式，数量与民宿规模相适宜。	应为座便式，数量与民宿规模相适宜； 宜提供智能坐便器，宜提供热水冲洗等服务。
5.3	配备设施	卫生间应有抽水马桶、洗漱台、淋浴设施，应有防滑防溅措施及标识，应配厕纸。	卫生间应有抽水马桶、洗漱台、淋浴设施、卫浴置物架等设施，并有防滑防溅措施及标识，应配厕纸。	应配高品质抽水马桶、洗漱台、淋浴花洒、浴霸、卫浴置物架等，宜配备浴缸，应有防滑防溅措施及标识，应配厕纸； 卫生间宜干湿分离、配备智能马桶。

序号	项目	要求		
		经济民宿	舒适民宿	精品民宿
5.4	洗浴用品	应配备毛巾、洗发水、香皂或洗手液、牙膏、牙刷等洗浴用品，应配备吹风机。	应配备柔软、舒适的毛巾、浴巾，含棉量不低于80%； 应配备品牌洗发水、护发素、沐浴液、香皂和洗手液、牙膏、牙刷等洗浴用品； 应配吹风机、拖鞋、梳子。	应配备舒适、柔软的毛巾、浴巾、浴袍等用品，含棉量100%； 应配备品牌洗发水、护发素、沐浴液、洗手液、牙刷、牙膏等洗浴用品； 应配备化妆镜、吹风机、梳子、拖鞋； 宜分别配备适合男女的护手护肤用品。
5.5	其他	通风排水效果良好，保证卫生间无异味。	卫生间面积较为宽敞，通风排水效果良好，卫生间无异味。	卫生间面积较为宽敞舒适，通风排水效果良好，低能耗、无噪音，卫生间无异味； 应配备空气清新剂等香薰设施。
6	服务要求			
6.1	入住服务	应提供咨询、预定、接待、结账等服务； 自行入住的应发送具体位置引导宾客。	应能及时提供便捷的咨询、预定、接待、结账等服务； 自行入住的应发送具体位置引导宾客，可根据宾客要求提供现场服务。	应能及时提供便捷的咨询、预定、接待、结账等服务； 自行入住的应发送具体位置引导宾客，可根据宾客要求及时提供现场服务； 可提供到汽车站、火车站、高铁站等的接送服务。
6.2	餐饮服务	民宿内或周边有干净卫生的餐饮设施或餐饮接待场所； 宜设置与民宿规模相配套的餐饮服务。	民宿周边或民宿内配备干净卫生、有一定地方特色的餐饮设施或餐饮接待场所； 宜设置能满足自助餐饮服务的设施设备； 餐饮区主要食品原材料应新鲜，宜为当地所产； 餐饮区明码标价，主要提供当地特色菜品和小吃。	应在民宿内设置干净卫生、特色突出、环境品质高的餐饮设施或餐饮接待场所； 宜设置能满足自助餐饮服务的设施设备； 餐厅主要食品原材料应新鲜，宜为当地所产； 餐厅明码标价，主要提供当地特色菜品和小吃； 原材料台账记录完整。
6.3	员工要求	从业人员着装整洁，仪容得体，具有良好的沟通能力，语言表达清晰； 对客文明礼貌，不使用服务禁用语； 能提供规范化服务。	从业人员着装整洁，仪容得体，具有良好的沟通能力，语言表达清晰； 应能规范使用普通话； 对客文明礼貌，友好热情，不使用服务禁用语； 在规范化服务的基础上，能提供具有特色的服务。	从业人员着装整洁且有特色，仪容精致，沟通能力强，语言表达清晰； 能使用英文服务，宜提供其他外语语种的服务； 对客文明礼貌，友好热情，不使用服务禁用语； 制定规范化服务流程； 能做到规范化、特色化、个性化、细微化、亲情化服务的融合，形成宾至如归的服务氛围。

序号	项目	要求		
		经济民宿	舒适民宿	精品民宿
6.4	购物服务	民宿周边有能提供旅行用品、旅游纪念品、地方土特产品售卖的设施或商店。	民宿周边及民宿内设有旅行用品、旅游纪念品、地方土特产品售卖的设施或商店。	民宿内设有旅行用品、旅游纪念品、地方土特产品售卖的设施或商店； 售卖商品体现了地域文化或民宿主题。
6.5	休闲服务	宜配备宾客休闲交流的公共区域，宜配备休息亭、沙发、休憩椅等休息设施。	应配备主客交流的休闲娱乐区，应配备休息亭、沙发、休憩椅等休息设施； 提供一定的休闲娱乐项目。	应配备主客交流的休闲娱乐区，应配备休息亭、沙发、休憩椅等休息设施； 宜配备和民宿接待能力、主题相符合的茶吧、咖啡吧或户外烧烤、远足健身、户外垂钓等休闲娱乐项目。
6.6	综合服务	可应宾客要求提供周边交通、购物、安全等信息咨询服务。	可应宾客要求提供周边交通、购物、娱乐、安全等信息咨询服务； 能向宾客介绍当地的历史文化、民俗文化、观光游览、特色商品等相关信息。	可应宾客要求提供周边交通、购物、娱乐、安全等信息咨询服务； 能向宾客介绍当地的历史文化、观光游览、特色商品、民俗文化等相关信息； 应提供管家式服务，提供住宿期间的吃、住、行、游各方面的安排事宜。
6.7	特殊人群服务	——	宜提供满足残障人士、母婴等特殊人群的服务。	应提供满足残障人士、母婴等特殊人群的设施设备或服务。
7	卫生环保			
7.1	垃圾处理	垃圾桶数量与接待能力相符，能做到日产日清。	垃圾桶数量与接待能力相符，外观干净整洁，能做到日产日清。	应设置分类垃圾桶，数量充足，外观干净整洁，造型、材质与民宿主题统一，应做到日产日清。
7.2	环境卫生	民宿建筑物、公共场所及其他场地可视范围无污水污物，无乱堆乱放现象。	民宿建筑物、公共场所及其他场地无污水污物，无乱堆乱放现象； 整体环境干净、整洁、美观。	民宿建筑物、公共场所及其他场地可视范围内无污水污物，无垃圾乱推乱放现象； 整体环境干净、整洁、美观； 保持门、窗、护栏等设施设备完好。
7.3	清洁消毒	客房、卫生间应一客一全面清扫，客房床品、茶杯、毛巾、拖鞋等一客一换、一客一消毒，马桶、面盆等一客一消毒。	客房、卫生间应一客一全面清扫，客房床品、茶杯、毛巾、浴巾、拖鞋等一客一换、一客一消毒，马桶、面盆等一客一消毒； 客房、卫生间应定期全面消毒。	客房、卫生间应一客一全面清扫，客房床品、茶杯、毛巾、浴巾、浴袍、拖鞋等一客一换、一客一消毒，马桶、面盆等一客一消毒； 客房、卫生间应一客一全面消毒； 洗涤用品应绿色环保。

序号	项目	要求		
		经济民宿	舒适民宿	精品民宿
7.4	食品安全	食品来源、加工应符合《中华人民共和国食品安全法》，无过期或变质等不合格食品。	食品来源、加工应符合《中华人民共和国食品安全法》，无过期或变质等不合格食品； 具有台账记录。	食品来源、加工应符合《中华人民共和国食品安全法》，无过期或变质等不合格食品； 具有台账记录； 宜提供绿色、有机食品以及地方特色食品。
8	管理要求			
8.1	规章制度	应制定客房钥匙（钥匙卡）管理或入住制度、安全管理、卫生管理等规章制度。	应制定客房钥匙（钥匙卡）管理或入住制度、安全管理、卫生管理、接待管理等规章制度； 宜编制员工手册，从业人员严格执行相关要求； 从业人员配备与接待能力相符。	应制定客房钥匙（钥匙卡）管理或入住制度、安全管理、卫生管理、接待管理、人员管理及其他管理等规章制度； 应制定岗位服务规范和手册，从业人员严格执行相关要求； 从业人员数量充足，能提供优质服务。
8.2	投诉反馈	应在民宿内醒目位置公示投诉电话号码和投诉流程，应及时处理投诉意见。	应在民宿内醒目位置公示投诉电话号码和投诉流程； 应制定宾客投诉管理制度，应及时处理投诉意见。	在民宿内醒目位置公示投诉电话号码和投诉流程； 应制定宾客投诉管理制度，应建立投诉反馈机制，及时处理投诉意见； 应设有信箱、意见本； 应定期主动对宾客进行满意度调查，对征询的意见进行分析汇总。
8.3	消防责任	民宿经营者应履行下列消防安全职责： （1）建立健全防火责任制和消防安全制度； （2）配齐并维护保养消防设施、器材； （3）组织开展防火检查，整改火灾隐患； （4）每年对从业人员进行消防安全教育培训； （5）制定灭火和疏散预案，每半年至少组织一次消防演练； （6）及时报火警，组织引导人员疏散，组织扑救初期火灾。	民宿经营者应履行下列消防安全职责： （1）建立健全防火责任制和消防安全制度； （2）配齐并维护保养消防设施、器材； （3）组织开展防火检查，整改火灾隐患； （4）每年对从业人员进行消防安全教育培训； （5）制定灭火和疏散预案，每半年至少组织一次消防演练； （6）及时报火警，组织引导人员疏散，组织扑救初期火灾； （7）应成立消防管理工作小组，民宿经营负责人任组长，组员不少于2人。	民宿经营者应履行下列消防安全职责： （1）建立健全防火责任制和消防安全制度； （2）配齐并维护保养消防设施、器材； （3）组织开展防火检查，整改火灾隐患； （4）每年对从业人员进行消防安全教育培训； （5）制定灭火和疏散预案，每半年至少组织一次消防演练； （6）及时报火警，组织引导人员疏散，组织扑救初期火灾； （7）应成立消防管理小组，民宿经营负责人任组长，组员不少于3人； （8）应定期组织消防检查和培训，

序号	项目	要求		
		经济民宿	舒适民宿	精品民宿
				消防安全对应措施完善。
8.4	应急处理	应制定地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案。	应制定地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案； 应定期演练并有完整记录； 对出现的安全隐患或安全问题，能及时采取相应的措施。	应制定地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案； 保证每3个月至少1次的培训或演练，并有完整记录； 对出现的安全隐患或安全问题，对应措施及时。
8.5	安全巡查	应定期进行安全巡查，从业人员熟悉安全设备设施的位置和使用方法。	应安排专门人员每日1次以上安全巡查，从业人员熟悉安全设备设施的位置和使用方法。	应安排专门人员每日2次以上安全巡查，从业人员全面掌握安全设备设施的位置和使用方法； 应建立安全巡查制度。
8.6	医疗措施	周边宜有卫生医疗站点，宜有应急医疗措施。	周边宜有一级以上医院； 应具备基本医疗用品（卫生药棉、绷带、创可贴等），宜有应急医疗措施。	周边宜有一级以上医院； 备有常用非处方药品和医疗用品（卫生药棉、绷带、创可贴等）； 主要从业人员需掌握基本急救知识及操作技能。
8.7	专业培训	宜对从业人员进行基本业务岗前培训。	宜对从业人员进行基本业务岗前培训； 宜对从业人员进行专业技能、服务质量等培训。	应对从业人员进行基本业务岗前培训； 应对从业人员定期开展专业技能、服务质量、危机公关等培训。

注：“——”表示此项不作要求。

### 参 考 文 献

- [1] LB/T 065-2017 旅游民宿基本要求与评价
  - [2] T/CHA 001-2018 民宿客栈经营服务规范
  - [3] DB 22/T 2424-2015 乡村旅馆（农家乐）旅游服务质量等级评定
  - [4] DB 44/T 1618—2015 家庭旅馆服务规范
  - [5] DB 51/T 976-2009 农家乐(乡村酒店)旅游服务质量等级划分与评定
  - [6] DB 51/T 2013-2015 乡村酒店（农家乐）标准化工作规范
  - [7] DB 3301/T 0188-2016 民宿业服务等级划分与评定规范
  - [8] 陕西省商务厅关于印发《陕西省特色民宿示范标准》的通知
-