

旅游民宿基本要求与评价 (LB/T 065-2017)

旅游行业标准 LB/T065—2017

(2017年8月15日发布, 2017年10月1日实施)

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的起草规则编写。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会 (SAC/TC 210) 归口。

本标准起草单位: 国家旅游局监督管理司、浙江省旅游局、浙江旅游职业学院。

本标准主要起草人: 章艺、刘克智、唐兵、吴大伟、刘瀛、周鲲、叶建国、丁屹、吴健芬。

旅游民宿基本要求与评价

1 范围

本标准规定了旅游民宿的定义、评价原则、基本要求、管理规范 and 等级划分条件。

本标准适用于正式营业的小型旅游住宿设施，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 术语和定义

3.1

旅游民宿 homestay inn

利用当地闲置资源，民宿主人参与接待，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。

注：根据所处地域的不同可分为：城镇民宿和乡村民宿。

3.2

民宿主人 owner and/or investor

民宿业主或经营管理者。

4 评价原则

4.1 传递生活美学

4.1.1 民宿主人热爱生活，乐于分享。

4.1.2 通过建筑和装饰为宾客营造生活美学空间。

4.1.3 通过服务和活动让宾客感受到中华民族传统待客之道。

4.2 追求产品创新

4.2.1 产品设计追求创新，形成特色，满足特定市场需求。

4.2.2 产品运营运用新技术、新渠道，形成良性发展。

4.3 弘扬地方文化

4.3.1 设计运营因地制宜，传承保护地域文化。

4.3.2 宣传推广形式多样，传播优秀地方文化。

4.4 引导绿色环保

4.4.1 建设运营坚持绿色设计、清洁生产。

4.4.2 宣传营销倡导绿色消费。

4.5 实现共生共赢

4.5.1 民宿主人和当地居民形成良好的邻里关系。

4.5.2 经营活动促进地方经济、社会、文化的发展。

5 基本要求

5.1 旅游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、所在地旅游民宿发展有关规划，无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。

5.2 经营的建筑物应通过 JGJ 125 房屋安全性鉴定。

5.3 经营场地应征得当地政府及相关部门的同意。

5.4 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。

5.5 生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB 5749 要求。

5.6 食品来源、加工、销售应符合 GB 14881 要求。

5.7 卫生条件应符合 GB 16153、GB 14934、GB 9663、GB/T 17217 要求。

5.8 旅游民宿建设、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/T102 要求。

5.9 开业以来或近三年未发生重大以上的安全责任事故。

5.10 从业人员应经过卫生培训和健康检查，持证上岗。

5.11 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。

5.12 经营者应定期向旅游主管部门报送统计调查资料，及时向相关部门上报突发事件等信息。

6 安全管理

6.1 应建立健全各类相关安全管理制度，落实安全责任。对从业人员进行定期培训。

6.2 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全标志应符合 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。

6.3 应配备必要的安全设施，确保宾客和从业人员人身和财产安全。

6.4 应有突发事件应急预案，并定期演练。

6.5 应自觉遵守当地习俗。

7 环境和设施

7.1 环境应保持整洁，绿植养护得当。

7.2 主体建筑应与环境协调美观，景观有地域特色。

7.3 单幢建筑客房数量应不超过 14 间（套）。

7.4 建筑和装修宜体现地方特色与文化。

7.5 主、客区宜相对独立，功能划分合理，空间效果良好。

7.6 应提供整洁卫生、安全舒适的住宿设施。

7.7 宜提供整洁卫生、安全舒适的餐饮设施。

7.8 宜提供宾客休闲、交流的公共区域，布局合理；

7.9 设施设备完好有效，应定期检查并有维保记录。

7.10 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设备，各区域通风良好。

7.11 公共卫生间应位置合理，方便使用。

7.12 应配备必要的消毒设施设备。

7.13 应配备应急照明设备或用品。

7.14 宜提供无线网络，方便使用。

8 卫生和服务

8.1 旅游民宿应整洁卫生，空气清新，无潮霉、无异味。

8.2 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相应服务。公用物品应一客一消毒。

8.3 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。

8.4 应有防鼠、防虫措施。

8.5 民宿主人应参与接待，邻里关系融洽。

8.6 接待人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。

8.7 接待人员应熟悉当地旅游资源，可用普通话提供服务。

8.8 接待人员应熟悉当地特产，可为宾客做推荐。

8.9 接待人员应掌握相应的业务知识和技能，并熟练应用。

8.10 晚间应有值班人员或电话。

8.11 接待人员应遵守承诺，保护隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。

9 等级

旅游民宿分为二个等级，金宿级、银宿级。金宿级为高等级，银宿级为普通等级。等级越高表示接待设施与服务品质越高。

10 等级划分条件

10.1 金宿级

10.1.1 环境与建筑

10.1.1.1 周围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。

10.1.1.2 建筑和装修宜特色鲜明，风格突出、内外协调。

10.1.1.3 宜在附近设置交通工具停放场地，方便抵达。不影响周边居民生活。

10.1.2 设施和服务

10.1.2.1 客房装饰应专业设计，体现当地特色，符合基本服务要求，整体效果好。

10.1.2.2 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。

10.1.2.3 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。

10.1.2.4 客房卫生间宜装修高档，干湿分离，有防滑防溅措施，24h 供应冷热水。

10.1.2.5 公共空间宜专业设计，风格协调,整体效果良好。

10.1.2.6 民宿主人应提供自然、温馨的服务，能给宾客留下深刻印象。

10.1.2.7 宜组织多种宾客乐于参与的活动。

10.1.2.8 宜提供早餐服务。

10.1.2.9 宜提供特色餐饮服务。

10.1.2.10 宜设置导引标识或提供接送服务，方便宾客抵离。

10.1.2.11 宜建立相关规章制度，定期开展员工培训。

10.1.2.12 宜建立水电气管理制度，有设施设备维保记录。

10.1.2.13 宜开展和建立消防演习和安全巡查制度，有记录。

10.1.3 特色和其他

10.1.3.1 设计、运营和服务宜体现地方特色和文化。

10.1.3.2 应有宾客评价较高的特色产品或服务。

10.1.3.3 应有较高的市场认可度。

10.1.3.4 宜积极参与当地政府和社区组织的集体活动。

10.1.3.5 宜提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。

10.1.3.6 经营活动应有利于地方经济、社会、文化的发展。

10.1.3.7 宜注重品牌建设， 并注册推广。

10.2 银宿级

10.2.1 环境与建筑

10.2.1.1 周围应有较好的自然生态环境，或有多处方便体验的地方风物。

10.2.1.2 建筑和装修宜内外协调、工艺良好。

10.2.1.3 宜设置交通工具停放场地，且不影响周边居民生活。

10.2.2 设施与服务

10.2.2.1 客房装饰应体现当地文化，整体效果较好。

10.2.2.2 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。

10.2.2.3 客房宜有窗帘和隔音措施，照明效果较好，电源插座等配套设施宜位置合理，方便使用。

10.2.2.4 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。

10.2.2.5 民宿主人应提供自然、温馨的服务。

10.2.2.6 宜组织宾客乐于参与的活动。

10.2.2.7 宜提供早餐和特色餐饮服务，或附近有餐饮点

10.2.3 特色与其他

10.2.3.1 可为宾客合理需求提供相应服务。

10.2.3.2 宜利用互联网技术宣传、营销。