

### 旅游民宿星级划分与评定

(征求意见稿)

起草单位：黑龙江省旅游协会  
联系人：陈硕  
联系电话：18603607252  
联系邮箱：hljtdms@163.com

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省旅游协会提出。

本文件由黑龙江省文化和旅游厅归口。

本文件起草单位：黑龙江省旅游协会、哈尔滨市标准化研究院、黑龙江旅游职业技术学院、哈尔滨商业大学。

本文件主要起草人：赵玉明、姜春霞、龚小宇、魏胜、梅抗杰、黄佳彦。

# 旅游民宿星级划分与评定

## 1 范围

本文件规定了旅游民宿星级划分与评定的术语和定义、评价原则、总体要求、星级划分要求、评定要求和评定管理。

本文件适用于旅游民宿星级划分与评定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 15603 危险化学品仓库储存通则
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分
- GB 50016 建筑设计防火规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 旅游民宿

利用当地民居或其它相关闲置资源开办的，以及通过租赁、承包、合营等方式获得经营权，主人（或经营者）参与接待，结合当地人文、生态、自然景观与环境等资源，为游客提供互动式、沉浸式体验当地自然景观、特色文化和生产生活方式的小型住宿设施。

[来源：GB/T 41648—2022, 3.1, 有修改]

### 3.2

#### 旅游民宿星级评定

基于公共信息和行业特定信息对全省旅游民宿的运营状况、服务质量、安全卫生等方面做出的综合评价，进而对旅游民宿进行等级确定。评定结果作为旅游民宿实施星级管理的主要依据，也可作为相关部门协同管理的参考依据。

## 4 评价原则

### 4.1 科学性

选取对旅游民宿运营和服务质量有代表性及重大影响的指标，以公共信息为基础，以行业信息为重点进行评价，满足旅游民宿相关行业管理部门对旅游民宿精准监管需要。

#### 4.2 综合性

多维度选取评价指标，综合反映旅游民宿的整体水平。

#### 4.3 客观性

合法、规范采集信用信息，评价数据客观、真实、可靠。

#### 4.4 动态调整性

结合数据实际和模型优化需要，对部分指标进行动态微调。

#### 4.5 公正性

遵守职业道德、回避利益冲突、保证评定过程和结果公平、公正、公开。

### 5 总体要求

5.1 旅游民宿在黑龙江省内登记注册并备案，属于正常经营状态，具备规范的财务会计核算和管理制度。

5.2 旅游民宿近 2 年未受到行政处罚，近 1 年未引发重大负面舆情，未造成重大负面影响等。

5.3 旅游民宿诚信守法经营，依法在黑龙江省内申报纳税，无欠缴税款或其他违反税收规定行为；信用等级达标以上且无不良信用记录。

5.4 旅游民宿根据自身经营状况自愿申请相应的星级评定。

5.5 经营用客房建筑物应不超过 4 层，且建筑面积不超过 800 m<sup>2</sup>，符合 GB/T 41648—2022 的规定。同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申请等级。

5.6 应符合治安、消防、卫生、食品、环境保护、安全等法律法规的规定与要求，取得当地政府要求的相关证照等。

5.7 从业人员应按照岗位要求经培训上岗。

5.8 提供餐饮服务时应制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。

5.9 服务项目应通过文字、图形方式公示，标明营业时间，收费项目应明码标价。

### 6 星级划分要求

#### 6.1 等级

旅游民宿星级分为三个级别，由低至高分别为三星级、四星级和五星级。

#### 6.2 等级划分依据

6.2.1 星级旅游民宿评定包括必备条件和一般要求两部分。

6.2.2 各星级旅游民宿必备条件应每项均达标，若任意一项必备条件不符合要求，则直接否决申请，不能评选为当前星级或更高星级。各旅游民宿星级必备条件检查表按附录 A 规定执行。

6.2.3 每个星级民宿的一般要求实行评分制，一般要求分为民宿环境、建筑装修、功能布局、设施设备、安全防范、服务接待、管理与品质、社会服务、特色及其他和企业荣誉十个一级指标。每个一级指

标又细分为若干个二级指标。

## 7 评定要求

### 7.1 分值

7.1.1 各星级评定采用计分的方式，总得分为各项评定指标之和。一般要求项目的总分为 500 分。其中，民宿环境 45 分、建筑装饰 30 分、功能布局 20 分、设施设备 75 分、安全防范 50 分、服务接待 100 分、管理与品质 65 分、社会服务 25 分、特色及其他 40 分、企业荣誉 50 分。

7.1.2 评分依据附录 B 评分表及分值进行。

### 7.2 评定结果

旅游民宿各星级评定结果见表 1。

表 1 旅游民宿各星级评定结果

星级	项目	得分	结果
三星级	必备条件+一般要求	$\geq 300$	通过
四星级	必备条件+一般要求	$\geq 350$	通过
五星级	必备条件+一般要求	$\geq 410$	通过

## 8 评定管理

8.1 开业一年后可自愿申报星级评定。

8.2 经评定合格可使用星级标志，有效期为三年，三年期满后应进行评定性复核。

8.3 取消星级后满三年，可重新申请星级评定。

8.4 星级评定实行退出机制，经营过程中出现以下情况将取消星级：

- a) 评定性复核未通过；
- b) 出现卫生、消防、安全等责任事故；
- c) 发生侵犯游客合法权益等违法、违规事件及造成社会恶劣影响的其他事件；
- d) 发生重大有效投诉；
- e) 日常运营管理达不到或不符合相应星级标准要求。

**附录 A**  
**(规范性)**  
**旅游民宿星级必备条件检查表**

**A.1 三星级必备条件**

三星级旅游民宿必备条件检查表见表 A.1。

**表 A.1 三星级旅游民宿必备条件检查表**

序号	项目	达标	不达标	备注
<b>1</b>	<b>规范和经营</b>			
1.1	应取得营业执照，并符合卫生、食品、消防、环境保护及特种行业等当地政府要求的相关证照。			
1.2	经营场地应符合本市县国土空间总体规划及所在地民宿发展有关规划。			
1.3	公示服务项目，标明营业时间；收费项目明码标价，诚信经营。			
1.4	定期报送统计调查数据，及时上报突发事件等信息。			
<b>2</b>	<b>安全和卫生</b>			
2.1	经营场地无地质灾害和其他公共安全隐患，特别注意冬季雪灾和冻害防范。			
2.2	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应符合 GB 2894 的要求，清晰醒目。			
2.3	配备必要的防盗、应急、逃生设施，确保人身和财产安全，冬季保证供暖设施安全运行。			
2.4	建立各类安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任。			
2.5	食品采购、加工、清洗、消毒等应符合 GB 31654 的要求。			
2.6	从业人员持健康证上岗。			
2.7	易燃、易爆物品的贮存和管理应采取必要的防护措施，应符合 GB 15603 的要求。			
2.8	卫生条件应符合 GB 37487、GB 37488 的要求。			
2.9	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB 5749 的要求，确保在寒冷季节的供水设施防冻措施得当。			
2.10	客房、餐厅、厨房、室内外公共区域及设施应整洁、卫生。			
2.11	客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，公用物品应一客一消毒。			
2.12	卫生间每天清理不少于一次，无异味、积水、污渍。			
2.13	定期消毒，有防虫、防蛇、防鼠等措施。			
2.14	污水统一截污纳管或自行处理，达到 GB 8978 的要求。			
<b>3</b>	<b>环境和建筑</b>			
3.1	室内外装修装饰材料应符合规定。			
3.2	周边环境整洁干净。			
3.3	建筑外观与周边环境协调。			
<b>4</b>	<b>设施和设备</b>			
4.1	客房应标有名称或编号。			
4.2	客房配备必要的家具和WIFI覆盖。			

表 A.1 三星级旅游民宿必备条件检查表（续）

序号	项目	达标	不达标	备注
4.3	客房应有清洁卫生的床垫、床上棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套、床衬垫）及毛巾等。			
4.4	客房配备水壶、水杯等必备品。			
4.5	客房有充足照明，有窗帘遮光。			
4.6	卫生间24 h 供应冷、热水；照明和排风良好，排水通畅，有防滑、防溅措施。			
4.7	厨房有冷冻、冷藏设施，分柜存放生、熟食品及半成品。			
4.8	配备适应气候的采暖、制冷设施，效果较好，各区域通风良好。			
<b>5</b>	<b>服务和接待</b>			
5.1	建立管理制度和服务规范，定期对接待人员进行培训。			
5.2	旅游民宿进入性良好，应至少有一种交通方式方便到达。			
5.3	应提供餐饮服务或周边餐饮信息。			
5.4	接待人员热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。			
5.5	接待人员满足游客合理需求，提供相应服务。			
5.6	保护游客隐私，尊重宗教信仰与风俗习惯，保护合法权益。			

## A.2 四星级必备条件

四星级旅游民宿必备条件检查表见表 A.2。

表 A.2 四星级旅游民宿必备条件检查表

序号	项目	达标	不达标	备注
<b>1</b>	<b>规范和经营</b>			
1.1	应取得营业执照，并符合卫生、食品、消防、环境保护及特种行业等当地政府要求的相关证照。具备完善的治安防控体系，有完善的安全管理制度和应急预案。			
1.2	经营场地应符合本市县国土空间总体规划及所在地民宿发展有关规划。			
1.3	服务项目通过文字、图形方式公示，涵盖常见服务与特色服务，内容详细清晰。标明营业时间，收费项目明码标价。公示位置在民宿入口、前台等多处显著位置。			
1.4	定期报送统计调查数据，及时上报突发事件等信息。			
1.5	建立经营档案，方便对客服务，档案分类清晰。			
1.6	公布投诉电话，能快速、有效处理各类投诉。			
<b>2</b>	<b>安全和卫生</b>			
2.1	经营场地无地质灾害和其他公共安全隐患，针对雪灾和冻害制定详细应急预案，储备充足的应急物资。			
2.2	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应符合 GB 2894 的要求，清晰醒目。			
2.3	配备必要的防盗、应急、逃生设施，确保人身和财产安全，保证冬季供暖和夏季制冷的设施安全运行、温度达标。			
2.4	建立各类安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任，定期演练。			
2.5	食品采购、加工、清洗、消毒等应符合 GB 31654 的要求，合理利用地方特色食材，确保采购渠道正规。			

表A.2 四星级旅游民宿必备条件检查表（续）

序号	项目	达标	不达标	备注
2.6	从业人员持健康证上岗，每年组织从业人员进行一次健康体检。			
2.7	易燃、易爆物品的贮存和管理应采取必要的防护措施，应符合 GB 15603 的要求。设置专门的符合标准的储存区域，配备灭火器材和通风设备，每周检查设备状态。			
2.8	卫生条件应符合 GB 37487、GB 37488 的要求。			
2.9	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB 5749 的要求，确保在寒冷季节的供水设施防冻措施得当。			
2.10	客房、餐厅、厨房、室内外公共区域及设施应整洁、卫生，制定清洁标准和操作流程。			
2.11	客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，公用物品应一客一消毒，客用品和消耗品补充齐全。			
2.12	卫生间每天清理不少于 1 次，无异味、积水、污渍，保证卫浴消耗品齐全。			
2.13	对经营场地定期进行全面检查、消毒，有防虫、防蛇、防鼠措施，常备防虫、防蛇、防鼠的设备和药剂。			
2.14	垃圾应根据各地相关要求分类放置并及时清理，污水统一截污纳管或自行处理，达到 GB 8978 的要求。			
<b>3</b>	<b>环境和建筑</b>			
3.1	室内外装修装饰材料应符合规定和环保要求。			
3.2	建设、运营因地制宜，采取节能减排措施，污水处理达标排放，特别注意冬季的污水处理设施防冻。			
3.3	周边环境整洁干净、环境优美，定期修剪周边的绿植，保持美观整齐，有良好的生态环境。			
3.4	建筑外观与周边环境协调，体现地域特色。			
<b>4</b>	<b>设施和设备</b>			
4.1	客房应标有名称或编号，名称或编号的标识采用耐用且美观的材质制作，与客房整体风格相协调。			
4.2	客房、餐厅、公共活动等区域布局合理，体现空间的实用性与美观性，WIFI全覆盖。			
4.3	客房配备床垫、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯、台灯、镜子等配套家具，品质优良，方便使用。			
4.4	客房应有清洁卫生的床垫、床上棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套、床衬垫）、毛巾等，品质优良。			
4.5	客房配备水壶、茶具和饮用水，定期消毒。			
4.6	客房有充足照明，有窗帘遮光，客房隔音效果较好，照明设备布局合理。			
4.7	卫生间使用便利，24 h 供应冷、热水，配有吹风机、浴帘、晾衣绳、梳妆台。照明和排风良好，排水通畅，有防滑、防溅措施。盥洗、洗浴、厕位布局合理。			
4.8	厨房应配备消毒柜或消毒洗碗机等设备，厨房内采取有效的防虫害措施。			
4.9	厨房有冷冻、冷藏设施，分柜存放生、熟食品及半成品。			
4.10	有布局合理、整洁卫生、方便使用的公共卫生间，配备提供热水的洗手池，地面、墙壁、便器等无污渍和异味。			
4.11	配备适应气候的采暖、制冷设施。各区域通风良好，保证各区域空气清新。			

表A.2 四星级旅游民宿必备条件检查表（续）

序号	项目	达标	不达标	备注
4.12	有主题突出的公共活动区域，配置必要的休闲设施。			
<b>5</b>	<b>服务和接待</b>			
5.1	建立管理制度和服务规范，定期对接待人员进行培训。			
5.2	旅游民宿进入性良好，周边有停车场，至少有一种交通方式方便到达。			
5.3	应提供餐饮服务或周边餐饮信息，餐厅环境整洁舒适，服务人员热情周到，能及时响应客人基本需求。			
5.4	接待人员热情好客，穿着干净整洁统一，礼仪礼节得当。			
5.5	接待人员应掌握并熟练应用接待服务、客房服务、餐饮服务等业务知识和技能，熟悉地方历史、文化、民俗等，并能提供基本情况介绍。			
5.6	接待人员满足游客合理需求，提供相应服务和建议，能用普通话提供服务。			
5.7	保护游客隐私，尊重宗教信仰与风俗习惯，保护合法权益。			
5.8	夜间有值班人员或值班电话，值班电话保持畅通，接听用语规范礼貌。			
<b>6</b>	<b>特色和其他</b>			
6.1	拥有特色活动或服务，使游客感受到暖心服务和文化特色。			

## A.3 五星级必备条件

五星级旅游民宿必备条件检查表见表 A.3。

表 A.3 五星级旅游民宿必备条件检查表见表

序号	项目	达标	不达标	备注
<b>1</b>	<b>规范和经营</b>			
1.1	应取得营业执照，并符合卫生、食品、消防、环境保护及特种行业等当地政府要求的相关证照。配备智能高清安防系统，公共区域及民宿周边有 24 h 监控。			
1.2	经营场地应符合本市县国土空间总体规划及所在地民宿发展有关规划，定期进行场地安全检查并记录。			
1.3	服务项目通过文字、图形方式公示，涵盖常见服务与特色服务，内容详细清晰。标明营业时间，收费项目明码标价，对个性化服务收费项目有详细说明。公示位置在民宿入口、前台等多处显著位置。价格合规合理。			
1.4	发挥行业示范引领作用，定期报送统计调查数据，及时上报突发事件等信息，报送数据准确完整。			
1.5	建立系统化经营档案，方便对客服务和行业监管。档案及时更新，完备。			
1.6	公布投诉电话，能快速、有效处理各类投诉，投诉电话全天候值守，接到投诉立即处置、及时回应。			
<b>2</b>	<b>安全和卫生</b>			
2.1	经营场地无地质灾害和其他公共安全隐患，针对雪灾和冻害制定应急预案，定期组织员工演练，应急物资充足且定期更新维护。			
2.2	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应符合 GB 2894 的要求，清晰醒目，至少有中、英、俄等两种以上文字标识等。			

表A.3 五星级旅游民宿必备条件检查表（续）

序号	项目	达标	不达标	备注
2.3	配备必要的防盗、应急、逃生设施，保证冬季供暖和夏季制冷的设施安全运行、温度舒适，供暖设施可以根据天气有效调节室内温度。			
2.4	建立各类安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任，定期演练。			
2.5	食品采购、加工、清洗、消毒等应符合 GB 31654 的要求，充分挖掘利用地方特色食材，与优质供应商合作，实现食品原材料全链条可追溯。拥有特色食材菜品。			
2.6	从业人员持健康证上岗，且每年组织从业人员进行一次健康体检。建立从业人员健康档案，实时跟踪健康状况。			
2.7	易燃、易爆物品的贮存和管理应采取必要的防护措施，应符合 GB 15603 的要求。设置专门的符合标准的储存区域，配备灭火器材和通风设备，定期检查设备状态，储存区域安装智能监控和报警系统。			
2.8	卫生条件应符合 GB 37487、GB 37488 的要求，实时监控卫生状况，检测和消毒结果向客人公开。			
2.9	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB 5749 的要求，确保在寒冷季节的供水设施防冻措施得当。			
2.10	应配备常备医疗及防疫用品，及时补充更新。			
2.11	餐厅、厨房、室内外公共区域及设施保持高标准整洁、卫生。			
2.12	客房床单、被套、枕套、毛巾等严格执行每客必换，公用物品应一客一消毒，客用品和消耗品补充齐全，能够按客人要求随时清扫整理。			
2.13	卫生间每天清理不少于 1 次，无异味、积水、污渍，保证卫浴消耗品齐全，有卫生间清洁流程和工作标准。			
2.14	对经营场地进行全面检查、消毒，每月不少于 1 次，有防虫、防蛇、防鼠措施，常备防虫、防蛇、防鼠的设备和药剂，定期检查。在经营场地周边设置物理屏障和生态防护带，减少害虫和野生动物的侵入。			
2.15	垃圾应根据各地相关要求分类放置并及时清理，污水统一截污纳管或自行处理，达到 GB 8978 的要求，垃圾及时清理转运，确保无二次污染。			
<b>3</b>	<b>环境和建筑</b>			
3.1	室内外装修装饰材料应符合规定和环保要求，具有鲜明的建筑风格和特色。建筑材料应具有材料环境友好性、材料资源利用和材料回收利用三个方面。			
3.2	建设、运营因地制宜，采取节能减排措施。			
3.3	周边环境整洁干净、环境优美，有良好的生态环境。精心规划周边的景观绿化，定期进行修剪和养护。			
3.4	建筑外观与周边环境协调，体现地域特色，有夜间照明效果。			
3.5	有民宿导向标识系统，标志牌位置合理，设计有特色，易于识别。			
<b>4</b>	<b>设施和设备</b>			
4.1	客房名称和编号的设计应艺术化、特色化，融入当地文化元素或艺术风格；标识采用优质材料，并配备智能照明系统。			
4.2	客房、餐厅、公共活动等区域布局合理，客房根据不同房型和景观进行个性布置，公共活动区域设置多个主题分区，体现空间的实用性与美观性。WIFI全覆盖。			

表A.3 五星级旅游民宿必备条件检查表（续）

序号	项目	达标	不达标	备注
4.3	客房装修精致有特色，有高品质写字台、衣橱、衣架、茶几、座椅、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等配套家具。			
4.4	客房应有清洁卫生、高品质的床垫、床上棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套、床衬垫）、毛巾、浴巾等，能够根据客人睡眠习惯提供多种选择。			
4.5	客房配备高品质的水壶、茶具和饮用水，免费提供茶叶、咖啡等饮品。			
4.6	客房照明度良好，有纱帘及遮光窗帘。客房噪音低于 45 dB，提供耳塞、眼罩等辅助隔音用品，以满足客人的个性化需求。			
4.7	卫生间装有智能抽水恭桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜）、浴缸或浴箱，配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用品质建筑材料装修，采用分区照明且目的物照明度良好。有良好的排风系统、110 V 或 220 V 电源插座、电话副机。配有吹风机和体重称。24 h 供应冷、热水。			
4.8	有专门的布草存放场所，位置合理，整洁卫生，管理规范。			
4.9	厨房配备智能化消毒设施，有专业的消毒柜或消毒洗碗机等设备并有效使用，采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施，有详细的管理制度和消毒记录。			
4.10	厨房有冷冻、冷藏设施。分柜存放生、熟食品及半成品，并做好明确标识，防止交叉污染。冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。			
4.11	有布局合理、整洁卫生、方便使用、人性化的公共卫生间，配备无障碍设施。内部设施齐全，包括提供热水的洗手台、镜子、卫生纸盒、烘手器等，且位置合理。定时有专人打扫，地面始终保持干燥洁净。			
4.12	配备适应气候的采暖、制冷设施，宜采用节能环保的地源热泵、中央空调等系统，实现精准控温。各区域通风良好，根据室内外环境变化合理调节通风量。			
4.13	有主题突出、氛围浓郁、与接待规模相匹配的公共活动区域，配置必要的休闲设施，提供多样化的活动选择，如沉浸式艺术体验、高科技互动娱乐、生态自然探索等。			
4.14	建立设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等管理制度，定期维保、有效运行。			
<b>5</b>	<b>服务和接待</b>			
5.1	旅游民宿进入性良好，应至少有二种交通方式方便到达，有停车场（地下停车场或停车楼），并提供接送服务，有详细的服务流程。			
5.2	应提供餐饮服务或周边餐饮信息，餐厅环境优雅有品位，服务人员具备专业的餐饮知识和礼仪，能为客人提供个性化的餐饮建议和搭配。能为客人介绍周边品质餐厅并协助提供预订等服务。			
5.3	提供医疗服务信息（附近医院、诊所和药店位置信息等）。			
5.4	提供餐饮服务时制定并严格执行防止餐饮浪费的措施，倡导环保和节约。			
5.5	接待人员热情好客，穿着干净整洁，礼仪礼节得当，包括问候、引导、送别等环节。穿戴能体现地方文化特色的传统服饰。定期进行礼仪和服务培训。			
5.6	接待人员应掌握并熟练应用接待服务、客房服务、餐饮服务等业务知识和技能，能够生动、熟练介绍当地文化和旅游资源，为客人提供具有一定深度的文化体验讲解。			
5.7	接待人员满足游客合理和个性化需求，提供相应服务和建议，能用普通话提供服务。能采取有效措施为外籍客人提供服务，具有中、英两种以上文字标识。			

表A.3 五星级旅游民宿必备条件检查表（续）

序号	项目	达标	不达标	备注
5.8	保护游客隐私，尊重宗教信仰与风俗习惯，保护合法权益，设有专人或部门负责游客权益保障和投诉处理，24 h 内解决游客合理诉求，处理过程透明公开，态度诚恳，处置得当，顾客满意。			
5.9	夜间有值班人员或值班电话，铃声响起三声内接听，接听用语规范礼貌，并有值班安排和记录。值班人员定期进行区域巡查，记录异常情况并及时处理。			
5.10	提供线上预订、支付服务。			
5.11	提供现场刷卡、开具发票服务。			
<b>6</b>	<b>特色和其他</b>			
6.1	提供不同类型的特色客房，如以冰雪主题、森林主题、民俗文化主题等设计的客房，根据客人反馈和时尚潮流及时更新装饰元素和设施设备。			
6.2	倡导绿色消费，保护生态环境，使用环保材料和能源，减少一次性用品的使用，如，采用节能灯具、智能温控系统等节能设备，有效降低能源消耗。			
6.3	拥有特色活动或服务，在节假日为游客送上具有当地特色的小礼品，如自制的点心、手工艺品等。设立游客留言板，及时回复游客的意见和建议，不断改进服务。			

**附 录 B**  
**(规范性)**  
**旅游民宿星级一般要求评分表**

旅游民宿星级一般要求评分表见表 B.1。

**表 B.1 旅游民宿星级一般要求评分表**

序号	项目	各大项总分	各小项总分	自评得分	评定得分
<b>1</b>	<b>民宿环境</b>	45			
1.1	区域位置		10		
1.1.1	旅游民宿所在区域可进入性较好，周边有文化旅游资源得 5 分。			5	
1.1.2	旅游民宿所在区域交通便利，相邻区域有旅游景区、景点得 8 分。			8	
1.1.3	旅游民宿所在区域交通十分便利，路况好，半小时旅游圈内有 3 A 级以上旅游景区，省级及以上旅游度假区（包含各类省级及以上自然保护区、风景名胜区分等）得 10 分。			10	
1.2	周边环境		10		
1.2.1	周边环境干净整洁，空气质量好得 5 分。			5	
1.2.2	周边环境优美，能提供当地空气质量、水质检测情况报告或官方发布消息的得 8 分。			8	
1.2.3	周边自然环境优美，区域整体协调，人文底蕴深厚，能提供当地空气质量、水质检测情况报告或官方发布消息，有农（林）等产品地理标志、绿色有机认证等的得 10 分。			10	
1.3	医疗条件		10		
1.3.1	旅游民宿备有必要急救用品和急救药物，有掌握急救常识的员工的得 5 分。			5	
1.3.2	旅游民宿备有必要急救用品、急救和常用药物，有掌握急救常识的员工，周边有便捷可达的卫生所或医疗点，熟知其应急电话并能有效沟通的得 8 分。			8	
1.3.3	旅游民宿备有必要急救用品、急救和常用药物，员工掌握2项以上急救技能，周边有 15 分钟车程可达的医院，旅游民宿清楚掌握医院基本情况并能快速有效对接联系得 10 分。			10	
1.4	区域配套		10		
1.4.1	周边有便民服务设施、停车场、生活超市的得 5 分。			5	
1.4.2	周边有公园或休闲文化广场、便民服务设施、停车场、生活超市，有提供餐饮服务、旅游购物等场所的得 8 分。			8	
1.4.3	周边餐饮、休闲、娱乐、购物等配套齐全，标识规范醒目，有专用停车场，提供特色化餐饮、旅游购物服务的得 10 分。			10	
1.5	标识系统		5		
1.5.1	所在区域大交通及主要路口有明显标识，便于游客识别进入得 3 分。			3	
1.5.2	所在区域大交通及主要路口有明显标识，民宿有明显标牌指引，便于游客识别进入得 4 分。			4	
1.5.3	所在区域大交通及主要路口有明显标识，标识系统健全规范，旅游民宿有明显标牌指引，双语标注，便于游客识别进入得 5 分。			5	
		小计			

表 B.1 旅游民宿星级一般要求评分表（续）

序号	项目	各大项总分	各小项总分	自评得分	评定得分
<b>2</b>	<b>建筑装饰</b>	30			
2.1	建筑设计		10		
2.1.1	建筑设计具有特色得 5 分。			5	
2.1.2	建筑设计整体风格有主题性文化元素得 8 分。			8	
2.1.3	建筑设计风格有独具特色的主题性文化元素，并与当地人文与自然环境相结合得 10 分。			10	
2.2	景观设计		10		
2.2.1	旅游民宿内有景观性设计，内部环境较为舒适得 5 分。			5	
2.2.2	旅游民宿室内外均有景观性设计，有庭院休闲空间，夜间亮化效果好得 8 分。			8	
2.2.3	旅游民宿室内外景观设计突出文化主题和统一风格，夜间亮化效果好，具有一定文化内涵和观赏品味，具有鲜明特色得 10 分。			10	
2.3	建筑装修		10		
2.3.1	装修体现旅游民宿特色得 5 分。			5	
2.3.2	装修具有一定设计感和主题风格，装饰材料体现绿色低碳要求得 8 分。			8	
2.3.3	装修风格具有较鲜明的文化主题，整体风格搭配协调，有装修设计理念，不同区域具有各自特色，装修工艺精致、品质优良。绿色低碳，采用当地原生态材料为主得 10 分。			10	
		小计			
<b>3</b>	<b>功能布局</b>	20			
3.1	空间布局		10		
3.1.1	空间布局相对合理、功能较为齐全得 5 分。			5	
3.1.2	空间布局合理、功能齐全，重点区域相对独立，方便客人活动得 8 分。			8	
3.1.3	空间布局合理、功能齐全，各区域相对独立，客人体验舒适、体现人文关怀得 10 分。			10	
3.2	公共区域		10		
3.2.1	有方便客人会客、交流的公共区域得 5 分。			5	
3.2.2	有方便客人休闲、会客、交流的公共区域，有公共卫生间得 8 分。			8	
3.2.3	有与接待规模相匹配的客人休闲、会客、交流的公共区域及服务设施，有公共卫生间及方便特殊人群使用的公共服务设施，充分体现人性化关怀得 10 分。			10	
		小计			
<b>4</b>	<b>设施设备</b>	75			
4.1	客房类型		10		
4.1.1	至少提供 2 种不同类型的特色客房，70 % 及以上客房净面积（不含卫生间）不小于 20 m <sup>2</sup> 得 5 分。			5	
4.1.2	至少提供 3 种不同类型的主题客房，70 % 及以上客房净面积（不含卫生间）不小于 30 m <sup>2</sup> 得 8 分。			8	
4.1.3	至少提供 4 种特色鲜明的主题客房或智慧客房，80 % 及以上客房净面积（不含卫生间）不小于 35 m <sup>2</sup> 得 10 分。			10	

表B.1 旅游民宿星级一般要求评分表（续）

序号	项目	各大项总分	各小项总分	自评分	评定得分
4.2	客房用品		10		
4.2.1	客房在必备用品基础上可提供两种客用睡枕及备用被，床上棉织品含棉量为 100 %，得 5 分。		5		
4.2.2	客房在必备用品基础上可提供两种以上客用睡枕、备用被，床上用品为品质棉织品，材质较好，可提供剃须刀、浴帽、洗发液、沐浴液等备用品得 8 分。		8		
4.2.3	客房在必备用品基础上可提供两种以上客用睡枕、备用被，床上用品为高品质棉织品，可提供质量优良的剃须刀、浴帽、洗发液、沐浴液等备用品，提供品质优良的床垫，可应客人要求提供吹风机、挂烫机（熨斗）得 10 分。		10		
4.3	隔音处理		5		
4.3.1	客房隔音效果较好得 3 分。		3		
4.3.2	客房采取有效隔音措施，隔音效果好，客房噪音低于 45 dB 得 4 分。		4		
4.3.3	客房采取有效隔音措施，隔音效果好，客房噪音低于 45 dB，公共空间采取必要隔音措施保持相对私密得 5 分。		5		
4.4	卫生间设施		10		
4.4.1	80%及以上客房有卫生间，且不小于 4 m <sup>2</sup> 得 3 分。		3		
4.4.2	所有客房有卫生间，且 70%及以上客房卫生间面积不小于 6 m <sup>2</sup> 得 6 分。		6		
4.4.3	所有客房有卫生间，且 70%及以上客房卫生间面积不小于 6 m <sup>2</sup> ，卫生间干湿区分隔得 10 分。		10		
4.5	餐饮设施		10		
4.5.1	有餐厅，可提供早餐服务得 5 分。		5		
4.5.2	有餐厅和包间，可提供午、晚餐服务得 8 分。		8		
4.5.3	有主题鲜明的特色餐厅，能提供地方特色餐饮产品得 10 分。		10		
4.6	厨房设施		10		
4.6.1	有厨房，厨房配备冷冻、冷藏设备及消毒设施得 5 分。		5		
4.6.2	厨房符合标准设计规范，配备冷冻、冷藏设备及消毒设施，配备专用食品储存库房和洗碗间得 8 分。		8		
4.6.3	有与接待规模相匹配的厨房，符合标准设计规范，配备专用食品储存库房和洗碗间及生、熟食品、半成品分柜置放的冷冻、冷藏、保鲜设施得 10 分。		10		
4.7	通风及采暖、制冷设施		10		
4.7.1	公共区域有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域取暖温度达标且通风良好得 5 分。		5		
4.7.2	公共区域有节能环保的采暖、制冷设施，各区域取暖温度舒适且通风好得 8 分。		8		
4.7.3	公共区域有专业设计，体现绿色环保的采暖、制冷设施且通风好得 10 分。		10		
4.8	休闲娱乐设施		5		
4.8.1	有休闲娱乐设施得 3 分。		3		
4.8.2	有独立空间休闲娱乐设施得 4 分。		4		
4.8.3	有独立空间休闲娱乐设施，提供有亲子或儿童活动空间及设施，组织主题休闲娱乐活动得 5 分。		5		

表B.1 旅游民宿星级一般要求评分表（续）

序号	项目	各大项总分	各小项总分	自评分	评定得分
4.9	通讯网络设施		5		
4.9.1	所在区域通讯信号稳定，餐厅、客房提供无线网络得 3 分。			3	
4.9.2	提供覆盖全区域无线网络得 4 分。			4	
4.9.3	提供覆盖全区域、快速流畅的无线网络，客人体验感好得 5 分。			5	
小计					
<b>5</b>	<b>安全防范</b>	50			
5.1	安全设施				
5.1.1	民宿客房走廊及公共空间配置不低于 4 kg 规模灭火器，每组灭火器间隔不大于 15 m，每组不少于 2 具得 10 分。		10	10	
5.1.2	对任一层建筑面积大于 1500 m <sup>2</sup> 或总建筑面积大于 3000 m <sup>2</sup> 的民宿，应按照 GB 50016 要求安装火灾自动报警系统。其他民宿应在厨房、客房、走廊、门厅等重点区域安装独立式火灾烟感探测报警器得 10 分。		10	10	
5.1.3	客房内有逃生示意图，配置防烟面具、手电筒等应急物资得 5 分。		5	5	
5.1.4	三层及以上，走廊、紧急疏散通道配置逃生绳、应急照明灯具等得 5 分。		5	5	
5.2	安全管理				
5.2.1	年度内开展全员安全培训，新入职员工及时培训，建立安全生产责任制度并责任落实到人得 5 分。		5	5	
5.2.2	年度内开展安全应急演练，科目设置合理，详细记录并留存演练资料，员工能快速启动应急预案措施得 5 分。		5	5	
5.2.3	购买相关保险（财产险、公众责任险等）得 10 分。		10		
小计					
<b>6</b>	<b>服务和接待</b>	100			
6.1	客人接待		10		
6.1.1	有较为独立的接待区域，干净整洁，明显位置悬挂相关证照及服务项目、价格。接待人员着装整洁，熟悉业务，礼仪规范并使用普通话提供服务，掌握并应用基本服务技能得 5 分。			5	
6.1.2	有独立的接待区域，明显位置悬挂相关证照及服务项目、价格，接待区域体现文化特色，与整体风格相融合。接待人员着装整洁，礼仪规范、业务熟练并热情好客，尊重客人，能使用普通话、当地话和外语提供服务得 8 分。			8	
6.1.3	有独立的接待区域，明显位置悬挂相关证照及服务项目、价格，具有鲜明主题性文化特色，接待人员着装整洁，礼仪规范、业务熟练并热情好客，尊重客人，能使用普通话、当地话和外语提供服务。熟悉周边情况，耐心细致回答游客提问并熟练介绍旅游民宿产品、特色、服务，当地旅游信息等，礼貌引导客人入住得 10 分。			10	
6.2	管家服务		10		
6.2.1	应客人需要，提供有管家服务得 5 分。			5	
6.2.2	提供全方位、亲切、专属、细致的管家服务得 8 分。			8	

表B.1 旅游民宿星级一般要求评分表（续）

序号	项目	各大项总分	各小项总分	自评得分	评定得分
6.2.3	旅游民宿主人或经营者参与接待，邻里关系融洽，居住氛围温馨，熟悉旅游民宿的艺术设计主题、历史故事以及当地风土人情等得 10 分。		10		
6.3	抵达离开		10		
6.3.1	主动联系宾客，协助提供交通信息、天气等，并确认行程及入住保障得 5 分。		5		
6.3.2	主动联系宾客，协助提供交通信息、天气等，并确认行程及入住保障。接待人员在门口热情友好地迎接抵达宾客，提供行李搬运服务得 8 分。		8		
6.3.3	主动联系宾客，协助提供交通信息、天气等，并确认行程及入住保障。接待人员在门口热情友好地迎接抵达宾客，提供行李搬运及接送服务得 10 分。		10		
6.4	入住退房		10		
6.4.1	接待人员及时快速办理入住，按照入住登记流程登记和保管客人登记信息，保护客人隐私及合法权益，倾听并尊重客人宗教信仰与风俗喜好得 5 分。		5		
6.4.2	接待人员优质高效办理入住，按照入住登记流程登记和保管客人登记信息，保护客人隐私及合法权益，倾听并尊重客人宗教信仰与风俗喜好，提供免押金及免查房退房服务得 8 分。		8		
6.4.3	接待人员具有较高的专业服务技能和素质，服务热情、有礼貌、服务效率高。能按照入住登记流程登记和保管客人登记信息，保护客人隐私及合法权益。尊重客人宗教信仰与风俗喜好得 10 分。		10		
6.5	客房整理		10		
6.5.1	客房每日及时整理，床上用品每客必换得 5 分。		5		
6.5.2	客房每日及时整理，床上用品每客必换，天花板、墙面、地面及家具无破损、无污迹得 8 分。		8		
6.5.3	客房每日及时整理，床上用品每客必换，客房设备设施维护良好，无噪音、无异味，天花板、墙面、地面及家具无破损、无污迹得 10 分。		10		
6.6	客房及公区区域清理		10		
6.6.1	客房及公共区域（包含庭院）每天清理不少于一次，人行及活动区域积雪及时清理得 5 分。		5		
6.6.2	客房及公共区域（包含庭院）每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍，五金件无滴漏、擦拭光亮，人行及活动区域积雪及时清理得 8 分。		8		
6.6.3	客房及公共区域（包含庭院）清理使用专业工具，每天清理不少于一次，人行及活动区域积雪及时清理，有定期清洁保养计划。无异味、无积水、无污渍，五金件无滴漏、擦拭光亮。可应客人要求随时清理得 10 分。		10		
6.7	客用物品		10		
6.7.1	客房配备拖鞋、水壶、杯具等客用物品得 5 分。		5		
6.7.2	客房配备拖鞋、水壶、杯具等客用物品，有消毒制度及记录得 8 分。		8		
6.7.3	客房配备拖鞋、水壶、杯具等客用物品，有专门消毒设施、消毒制度，做到一客一消毒，提供有酒店特色化物品得 10 分。		10		
6.8	值班服务		10		
6.8.1	夜间有值班人员或值班电话得 5 分。		5		

表B.1 旅游民宿星级一般要求评分表（续）

序号	项目	各大项总分	各小项总分	自评得分	评定得分
6.8.2	夜间有值班人员，提供值班应急服务得 8 分。		8		
6.8.3	接待、安保、工程全天有值班人员，提供 24 h 应急服务得 10 分。		10		
6.9	客诉处理		10		
6.9.1	设立专门的服务质量投诉电话及意见投诉反馈渠道，并在前台显著位置公示，投诉及时处理得 5 分。		5		
6.9.2	设立专门的服务质量投诉电话及意见投诉反馈渠道，并在前台显著位置公示，投诉及时处理，取得游客理解与认同，意见投诉有处理记录并存档得 8 分。		8		
6.9.3	设立专门的服务质量投诉电话及意见投诉反馈渠道，并在前台显著位置公示，投诉及时处理，取得游客理解与认同，游客离开后有回访，意见投诉回访有处理记录并存档，得 10 分。		10		
6.10	公示行政管理部门投诉电话得 5 分。		5	5	
6.11	提供综合服务（如：信息查询、寄存、雨伞、常用药等）得 5 分。		5	5	
小计					
<b>7</b>	<b>管理与品质</b>	65			
7.1	管理制度		10		
7.1.1	有各项规章制度、服务标准、管理规范 and 操作程序得 5 分。		5		
7.1.2	有完善的规章制度、服务标准、管理规范 and 操作程序，并严格遵照落实得 8 分。		8		
7.1.3	有完善的规章制度、服务标准、管理规范 and 操作程序，并严格遵照落实。各项管理规范应适时更新，定期开展员工培训，效果良好得 10 分。		10		
7.2	设施维保		10		
7.2.1	有设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等保养计划得 5 分。		5		
7.2.2	有设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等保养计划，设施设备维护保养良好，有效运行得 8 分。		8		
7.2.3	有设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等保养计划，设施设备维护保养良好。有持证专业技术人员进行日常检修，有检修维保记录，确保设施设备有效运行得 10 分。		10		
7.3	绿色节能		10		
7.3.1	客房及公共区域有绿色环保宣传及节能提示得 5 分。		5		
7.3.2	客房及公共区域有绿色环保宣传及节能提示，有倡导绿色消费、保护生态环境的实际措施得 8 分。		8		
7.3.3	旅游民宿开展绿色民宿建设，选用可再生、无污染材质的客用品，店内有倡导绿色消费、保护生态环境的措施得 10 分。		10		
7.4	线上服务		15		
7.4.1	提供线上预订服务得 5 分。		5		
7.4.2	提供线上预订、支付服务，第三方线上平台评论 5 条以上，且评价良好得 10 分。		10		
7.4.3	提供线上预订、支付服务，第三方线上平台评论 10 条以上，且评价优秀得 15 分。		15		
7.5	智慧民宿		10		

表B.1 旅游民宿星级一般要求评分表（续）

序号	项目	各大项总分	各小项总分	自评分	评定得分
7.5.1	旅游民宿设有智慧化、便利化服务设施设备。得 5 分。		5		
7.5.2	旅游民宿各房间及公共区域提供有智慧化、便利化服务设施设备，便于操作。得 8 分。		8		
7.5.3	旅游民宿各房间及公共区域智慧化、便利化有完整规划，协调便捷，客人便利化和舒适度高得 10 分。		10		
7.6	宣传推广		10		
7.6.1	有旅游民宿宣传推广相关渠道得 5 分。		5		
7.6.2	有旅游民宿宣传推广相关渠道，开通自媒体平台，利用多种媒体渠道进行宣传营销得 8 分。		8		
7.6.3	有旅游民宿宣传推广相关渠道，开通自媒体平台，利用多种媒体渠道进行宣传营销，协同宣传龙江文化旅游资源，营销效果良好得 10 分。		10		
小计					
<b>8</b>	<b>社会服务</b>	25			
8.1	提供就业		10		
8.1.1	为所在地区人员提供就业或发展机会，直接吸收社会劳动就业人数 2 人~5 人得 5 分。		5		
8.1.2	为所在地区人员提供就业或发展机会，直接吸收社会劳动就业人数 6 人~8 人得 8 分。		8		
8.1.3	为所在地区人员提供就业或发展机会，直接吸收社会劳动就业人数 8 人以上，参与地方或社区公益事业活动得 10 分。		10		
8.2	社区共建		15		
8.2.1	与社区（乡村）或当地居民有良好互动得 5 分。		5		
8.2.2	与社区（乡村）或当地居民有良好互动，参与当地发展建设，开展文化旅游、乡村振兴共建活动得 8 分。		8		
8.2.3	与社区（乡村）或当地居民有良好互动，参与当地发展建设，开展文化旅游、乡村振兴共建活动，依托当地资源开发销售旅游产品得 10 分。		10		
8.2.4	与社区（乡村）或当地居民有良好互动，参与当地发展建设，开展文化旅游、乡村振兴共建活动，依托当地资源开发销售旅游产品，形成一定产业规模并带动就业发展得 15 分。		15		
小计					
<b>9</b>	<b>特色及其他</b>	40			
9.1	旅游民宿具有鲜明特色，有典型文化特征，整体理念与设计布局具有较高文化艺术品味。		10		
9.2	旅游民宿有参与性、互动性、体验性的特色表演、娱乐等活动安排，在醒目位置公开信息并定期举办。		10		
9.3	旅游民宿有黑龙江省内“龙江礼物”“黑土优品”“黑森”“九珍十八品”等龙江知名品牌、老字号等旅游纪念品或旅游商品展示销售。		10		
9.4	文创产品		10		
9.4.1	旅游民宿有特色文创产品展示销售得 5 分。		5		
9.4.2	旅游民宿有特色文创产品展示销售，有优秀传统文化展示，有非遗技艺、龙江技艺等演示、参与得 8 分。		8		

表B.1 旅游民宿星级一般要求评分表（续）

序号	项目	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	自 评 得 分	评 定 得 分
9.4.3	旅游民宿有特色文创产品展示销售，有优秀传统文化展示，有非遗技艺、龙江技艺等演示、参与，民宿有自有设计创作的特色文创产品展示销售得 10 分。			10		
小计						
<b>10</b>	<b>企业荣誉</b>	50				
10.1	获得荣誉		30			
10.1.1	获得市级及省级行业协会以上荣誉得 10 分。			10		
10.1.2	获得省级及国家级行业协会荣誉得 20 分。			20		
10.1.3	获得国家级荣誉得 30 分。			30		
10.2	其它（经审核认可的相关资质荣誉）得 20 分。		20			
小计						
总计						