DB4401

广州市地方标准

DB4401/T 21—2024
代替 DB4401/T 21—2019

旅游民宿等级划分与评定

Classification and evaluation of homestay

2024-09-29 发布

2024-10-29 实施

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	1
4.1 申报主体	2
4.2 经营场所	2
4.3 合法经营	2
4.4 环保卫生	2
4.5 设施服务	2
4.6 安全管理	2
4.7 从业人员	3
5 等级划分	3
5.1 等级划分方法	3
5.2 红棉三星	3
5.3 红棉四星	4
5.4 红棉五星	6
附录 A（规范性）各等级旅游民宿的资格要求	9
附录 B（规范性）广州市旅游民宿等级划分与评分细则	11

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。

本文件代替DB4401/T 21—2019《旅游民宿等级划分与评定》，与DB4401/T 21—2019相比，主要技术变化如下：

- a) 基本要求方面：在基本要求增加申报主体、设施服务；
- b) 民宿等级方面：调整为红棉三星、红棉四星和红棉五星，提高民宿品牌影响力；
- c) 等级划分方面：首次将退出机制纳入，实施动态管理，打破一评永逸，提高民宿发展质量；
- d) 经营场所方面：经营场所系合法建筑且有房屋安全鉴定合格证明；
- e) 场地交通方面：经营场所应在主流地图上进行标注，便于旅游者搜索与到达；
- f) 主题特色方面：红棉三星、红棉四星和红棉五星均应突出主题特色，注重与周边环境的融合；
- g) 高等级民宿方面：鼓励高等级民宿办理卫生许可证、特种行业许可证；
- h) 评分细则方面：首次增加 6.12，突出高级别民宿应承担的社会责任；首次增加加分项 25 分，有卫生许可证加 10 分、有特种行业许可证加 10 分，有旅游民宿宣传推广渠道 5 分。

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。

本文件由广州市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：广州市文化广电旅游局、广州广大旅游发展有限公司、广州大学管理学院（旅游学院）。

本文件主要起草人：张河清、何伟业、肖世杰、蔡进兵、何向、陈丽坤、郑春晖、胡幸福、胡锦涛、代丹丹、袁亚忠。

本文件及所代替文件的历次发布情况为：

- a) 2019 年首次发布为 DB4401/T 21—2019；
- b) 本次为第一次修订发布。

旅游民宿等级划分与评定

1 范围

本文件规定了旅游民宿（以下简称“民宿”）术语和定义、基本要求，等级划分。
本文件适用于广州市行政区域内的旅游民宿等级划分与评定。

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 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB/T 22800 星级旅游饭店用纺织品

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 31962 污水排入城镇下水道水质标准

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

DB44/26 水污染物排放限值

WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

建村〔2017〕50号 住房和城乡建设部 公安部 国家旅游局关于印发农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）的通知

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民宿主人 owner / investor

民宿业主或经营管理者。

3.2

旅游民宿 homestay

依托旅游景区或旅游目的地，利用自己拥有所有权或者使用权的住宅或者其他民用建筑，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个性化小型住宿设施。

[来源：DB4401/T 21—2019]

4 基本要求

4.1 申报主体

应正常开业一年以上,未发生相关违法违规事件,同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申报等级。

4.2 经营场所

- 4.2.1 周围具有良好的自然生态环境,或邻近旅游目的地。
- 4.2.2 单幢建筑客房数量应不超过 14 间(套)、最高 4 层且建筑面积不超过 800 平方米。
- 4.2.3 经营用房系合法建筑且有房屋安全鉴定合格证明。
- 4.2.4 具有相对独立的入口与边界,不扰民。
- 4.2.5 经营场所的门牌地址应使用规范标准地址(如不能提供规范标准地址可由民宿所在地派出所开地址证明作为凭证)。

4.3 合法经营

- 4.3.1 依法取得营业执照,并到属地镇人民政府(或街道办事处)办理民宿登记。如有其他经营项目,应取得相关证照。鼓励高等级民宿办理卫生许可证、特种行业许可证。
- 4.3.2 遵守国家法律、法规,诚信经营。

4.4 环保卫生

- 4.4.1 民宿的选址不应处于自然保护区核心区以及饮用水源保护区规定范围内。
- 4.4.2 卫生条件应符合 GB 37487、GB 37488 要求。
- 4.4.3 民宿周边环境不应存在污染物超标排放等影响生态安全和健康安全的因素。
- 4.4.4 生活用水(包括自备水源和二次供水)应符合 GB 5749 要求。
- 4.4.5 食品来源渠道明确并符合食品卫生要求,食品加工符合 GB 14881、GB 31654 要求。
- 4.4.6 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。
- 4.4.7 生活垃圾应根据相关要求分类放置,实行雨污分流,污水排入公共污水设施的,应符合 GB/T 31962 要求;污水排入自然水体的应符合 GB 8978、DB44/26 要求。

4.5 设施服务

- 4.5.1 设置有前台接待设施。
- 4.5.2 客房采光、通风、隔音条件良好,无家具装修异味残留。
- 4.5.3 客房墙体、地面整洁干净,无剥落破损。
- 4.5.4 家具配置齐全,摆放合理,体量适当,能够满足宾客基本需求。
- 4.5.5 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 要求。
- 4.5.6 客房和公共区域提供免费 Wifi 服务。
- 4.5.7 建立经营档案,方便对客服务。
- 4.5.8 建立服务规范,定期对接待人员进行培训。

4.6 安全管理

- 4.6.1 民宿周边环境不应存在威胁民宿建筑的安全隐患和潜在灾害。
- 4.6.2 配备必要的安全、消防设施并定期检查登记,安全标志应符合 GB 2894 要求。定期举办消防安全演练,并将演练方案和演练记录存档。
- 4.6.3 民宿建筑首层的安全出口不应少于 2 个,疏散楼梯数量应按建村(2017)50 号规定设置,疏散

通道和安全出口应保持畅通。

- 4.6.4 民宿不得设置在地下室或半地下室；客房及浴室应通风良好。
- 4.6.5 建立治安、消防、食品、卫生、燃气等相关安全管理制度和突发事件应急预案。
- 4.6.6 安装公安部门认可的民宿住客信息采集系统，按照规定进行住客实名登记，并按要求上报治安主管部门。
- 4.6.7 配备必要的防盗、视频监控等治安安全防范设施，客房的门、窗需符合防盗要求。
- 4.6.8 开业以来或近三年未发生重大以上的安全责任事故。

4.7 从业人员

从业人员应按照岗位要求持证上岗。

5 等级划分

5.1 等级划分方法

- 5.1.1 按照分数由低到高，将民宿依次划分为红棉三星、红棉四星、红棉五星三个等级。
- 5.1.2 民宿等级申请资格要求见附录 A，等级划分评分细则见附录 B。
- 5.1.3 符合相应等级要求的民宿有效期为三年，三年期满后应进行复核。
- 5.1.4 民宿经营过程中出现以下情况之一的应取消等级：
 - a) 发生相关违法违规事件；
 - b) 出现卫生、消防、安全等责任事故；
 - c) 发生重大有效投诉；
 - d) 发生造成恶劣社会影响的其他事件；
 - e) 日常运营管理达不到或不符合相应等级要求。
- 5.1.5 取消等级后满三年，可重新申请等级评定。

5.2 红棉三星

5.2.1 场地环境

- 5.2.1.1 经营场地的交通条件能满足宾客的进入及出行需要，标识指引清晰，经营场所在主流地图上进行标注。
- 5.2.1.2 建筑与周围环境和谐，周边无明显的噪声、污染物等干扰源。
- 5.2.1.3 经营场地及房屋绿化美化较好。

5.2.2 主题特色

- 5.2.2.1 文化主题定位明确，表现基本到位。
- 5.2.2.2 建筑设计及室内外氛围体现出一定的主题特色。

5.2.3 接待设施

- 5.2.3.1 客房遮光、照明效果较好，电源插座等配套设施宜位置合理，方便使用。
- 5.2.3.2 客房应有清洁卫生的水壶、茶具、饮用水和面巾纸。
- 5.2.3.3 根据气候要求，客房内配备经济型取暖或降温设备。
- 5.2.3.4 客房内设置有独立卫生间，应有淋浴设施，并有防滑防溅措施，宜使用品牌卫浴。上下水设备完好，清洁卫生。24 小时供应冷、热水。

- 5.2.3.5 宜提供特色餐饮服务，或有相邻餐饮点。
- 5.2.3.6 附近有供宾客使用停车场地，车辆管理规范，停放安全有序。

5.2.4 安全管理

- 5.2.4.1 主要出入口、前台、主要通道、寄存室等区域安装视频监控设备，监控录像保存 30 日以上。
- 5.2.4.2 每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及公安、消防、医院和民宿紧急联络电话，保证紧急联络电话 24 小时畅通。
- 5.2.4.3 水、电、气等设施设备、门窗及其他室内室外设施、器具安全可靠，定期检查并进行维修保养。
- 5.2.4.4 备有消防、救护、应急照明等设施，定期检查，确保完好有效。
- 5.2.4.5 易发生危险的地段有明显的警示标志和有效的防护措施。
- 5.2.4.6 主要从业人员掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能。
- 5.2.4.7 三层及以上，每间房间应当配置逃生绳、逃生面具、手电筒等逃生设施，并在利于逃生位置设有支撑点，且应采取保护措施。
- 5.2.4.8 每年组织员工进行 1~2 次消防安全演练，并将演练方案和演练记录存档。

5.2.5 环保卫生

- 5.2.5.1 经营场所有专人打扫，无污水污物、无杂物乱扔乱放。
- 5.2.5.2 床单、被套、枕套等床上用品做到一客一换，客房定期消毒。提供非一次性杯具、非一次性拖鞋等公共用具且自行清洗消毒的民宿，应分别设置杯具和拖鞋清洗消毒间（区），做到一客一换一消毒；使用集中空调的民宿，卫生管理应符合 WS 394 要求。
- 5.2.5.3 卫生间无积水，无异味，通风良好。
- 5.2.5.4 洗手盆、抽水马桶干净卫生，排水顺畅。
- 5.2.5.5 经营场所整洁卫生，防止蚊、蝇、鼠及其它害虫的进入和隐匿。
- 5.2.5.6 食品加工宜使用知名品牌粮油，食材台帐记录完整，建立食品质量追溯制度。
- 5.2.5.7 餐具、酒具等各种器具储放有序，干净卫生，有消毒设施，餐具消毒应符合 GB 14934 要求。
- 5.2.5.8 公共区域及客房内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志。
- 5.2.5.9 配置足够数量的垃圾收集容器，实行生活垃圾分类收集。
- 5.2.5.10 旅游服务设施建设、经营服务活动等不破坏周边自然资源和生态环境。

5.2.6 接待服务

- 5.2.6.1 提供 24 小时接待、问询、入住登记服务。
- 5.2.6.2 制定有服务接待岗位规章制度和操作规程，并按规定提供接待服务。
- 5.2.6.3 客房价格在前台明码标价，菜单、酒单、旅游商品等明码标价。
- 5.2.6.4 接待人员热情好客，仪容仪表整洁大方，礼仪礼节得当，能用多种语言提供服务。
- 5.2.6.5 接待人员应熟悉当地旅游资源，可为宾客做推荐。
- 5.2.6.6 设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，对游客投诉意见能及时处理。
- 5.2.6.7 提供电话客房预订服务，提供网上预订及付款的服务。

5.3 红棉四星

5.3.1 场地环境

5.3.1.1 经营场地的交通条件能满足宾客的进入及出行需要，标识指引清晰，经营场所在主流地图上进行标注。

5.3.1.2 建筑与周围环境和谐相融，周边无明显的噪声、污染物等干扰源。

5.3.1.3 经营场地及房屋绿化美化较好，有一定的景观性。

5.3.1.4 应提供一定的室内（外）活动空间或一种休闲娱乐体验项目。

5.3.2 主题特色

5.3.2.1 有较鲜明的建筑风格和景观特色。

5.3.2.2 民宿的建筑设计及室内外氛围能够体现一定的文化主题，在本地区同行业中具有一定的独特性。

5.3.2.3 采用与主题符合的建筑材料，材料的选择基本遵循环保、生态化的原则。

5.3.2.4 家具与灯光设计能够衬托文化主题，建筑内部空间的生态文化氛围较好。

5.3.2.5 环境美化设计与主题相匹配，绿色植物规划合理，养护情况良好。

5.3.3 接待设施

5.3.3.1 客房遮光、照明效果良好，电源插座等配套设施宜位置合理，方便使用。

5.3.3.2 家具配置齐全，整洁干净，摆放合理，体量适当，有一定的会客空间，能够较好满足宾客需求。

5.3.3.3 客房应有清洁卫生的水壶、茶具、饮用水和面巾纸。

5.3.3.4 根据气候需要，客房内配备经济型取暖或降温设备。

5.3.3.5 客房内设置有独立卫生间，应有淋浴设施，并有防滑防溅措施，应使用品牌卫浴。上下水设备完好，干湿分离，清洁卫生。24小时供应冷、热水。

5.3.3.6 房屋内部设有公共休息区域，配备沙发（休闲椅）、茶几等。

5.3.3.7 公共区域至少有一间公共卫生间，采光、通风、照明条件好，整洁卫生，冲洗设备完好，配备挂钩、用纸、洗手液等设施。

5.3.3.8 应提供特色餐饮服务，或有相邻餐饮点。

5.3.3.9 附近有供宾客使用停车场地，车辆管理规范，停放安全有序，且容量能满足宾客接待量需求。

5.3.4 安全管理

5.3.4.1 主要出入口、前台、主要通道、寄存室等区域安装视频监控设备，监控录像保存30日以上。

5.3.4.2 每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及公安、消防、医院和民宿紧急联络电话，保证紧急联络电话24小时畅通。

5.3.4.3 水、电、气等设施设备、门窗及其他室内室外设施、器具安全可靠，定期检查并进行维修保养。

5.3.4.4 消防、救护、应急照明等设施定期检查，确保完好有效。

5.3.4.5 易发生危险的地段有明显的警示标志和有效的防护措施。

5.3.4.6 主要从业人员掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能，应有获相关职业技能证书工作人员。

5.3.4.7 三层及以上，每间房间应当配置逃生绳、逃生面具、手电筒等逃生设施，并在利于逃生位置设有支撑点，且应采取保护措施。

5.3.4.8 每年组织员工进行1~2次消防安全演练，并将演练方案和演练记录存档。

5.3.5 环保卫生

- 5.3.5.1 经营场所有专人打扫，无污水污物、无杂物乱扔乱放，公共区域垃圾桶内垃圾及时清理。
- 5.3.5.2 床单、被套、枕套等床上用品做到一客一换，客房定期消毒。提供非一次性杯具、非一次性拖鞋等公共用具且自行清洗消毒的民宿，应分别设置杯具和拖鞋清洗消毒间（区），做到一客一换一消毒；使用集中空调的民宿，卫生管理应符合 WS 394 要求。
- 5.3.5.3 卫生间无积水，无异味，通风良好。
- 5.3.5.4 洗手盆、抽水马桶、浴缸干净卫生，排水顺畅，做到每客消毒。
- 5.3.5.5 经营场所整洁卫生，防止蚊、蝇、鼠及其它害虫的进入和隐匿。
- 5.3.5.6 食品加工宜使用知名品牌粮油，食材台帐记录完整，建立食品质量追溯制度。
- 5.3.5.7 餐具、酒具等各种器具储放有序，干净卫生，有消毒设施，餐具消毒应符合 GB 14934 要求。
- 5.3.5.8 公共区域及客房内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志。
- 5.3.5.9 配置足够数量的垃圾收集容器，实行生活垃圾分类收集。
- 5.3.5.10 旅游服务设施建设、经营服务活动等不破坏周边自然资源和生态环境。

5.3.6 接待服务

- 5.3.6.1 提供 24 小时接待、问询、入住登记服务。
- 5.3.6.2 制定有服务接待岗位规章制度和操作规程，服务接待能力和水平较高。
- 5.3.6.3 客房价格在前台挂牌明示，菜单、酒单、旅游商品等明码标价。
- 5.3.6.4 接待人员应热情好客，仪容仪表整洁大方，礼仪礼节得当，能使用多种语言提供接待服务。
- 5.3.6.5 接待人员应熟悉当地旅游资源，能够协助宾客制定旅游线路规划和行程安排。
- 5.3.6.6 设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，对游客投诉意见能及时处理，游客满意度或网络好评率较高。
- 5.3.6.7 能提供信息查询、小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、雨伞出借等综合服务。
- 5.3.6.8 提供电话客房预订服务，提供网上预订及付款的服务。

5.4 红棉五星

5.4.1 场地环境

- 5.4.1.1 经营场地的交通条件能满足宾客的进入及出行需要，标识指引清晰，经营场所在主流地图上进行标注。
- 5.4.1.2 建筑与环境氛围融合共生。
- 5.4.1.3 有独立的庭院或者门前绿地广场；庭院、广场、建筑外立面绿化美化良好，具有鲜明的景观特色。
- 5.4.1.4 应提供环境优美的室内（外）活动空间或两种以上休闲娱乐体验项目。

5.4.2 主题特色

- 5.4.2.1 民宿文化主题鲜明，表现到位，内容健康。
- 5.4.2.2 建筑设计及室内外氛围凸显自身主题特色，在同行业中具有较高的品牌知名度。
- 5.4.2.3 家具、设施、用具、灯光、陈设艺术品等进一步烘托文化主题氛围。
- 5.4.2.4 客房内的茶具、一次性易耗品外观设计符合主题特色，有文化内涵。
- 5.4.2.5 菜单设计、餐饮出品精心设计，符合文化主题，形成特色菜系列。
- 5.4.2.6 有与文化主题相适应的员工服饰，兼具艺术性、观赏性和实用性。
- 5.4.2.7 注重品牌建设，有明确品牌理念与形象设计，有特色企业文化。
- 5.4.2.8 应提供符合文化主题的特色旅游体验项目。

5.4.3 接待设施

- 5.4.3.1 设置有前台接待设施和客人休息或等待的基本设施和场所。
- 5.4.3.2 有专业设计的独立公共活动交流区域，适合开展主题交流或体验性活动。
- 5.4.3.3 有冷暖空调设施，各区域通风良好。
- 5.4.3.4 客房采光、通风、隔音条件良好，设施配置、景观和空间设计理念先进，与自身文化主题相符。
- 5.4.3.5 客房应提供较为高档的床垫、布草、毛巾和客用品，布草符合 GB/T 22800 要求，并保持较新程度。
- 5.4.3.6 客房遮光、照明效果良好，电源插座等配套设施位置合理，方便使用。
- 5.4.3.7 客房应有清洁卫生的水壶、茶具、饮用水和面巾纸。
- 5.4.3.8 家具配置齐全，整洁干净，摆放合理，体量适当，有较大的会客空间，能够较好满足宾客需求。
- 5.4.3.9 所有客房单设洗手间，使用知名品牌淋浴设施和洁具，并有防滑防溅措施，上下水设备完好，干湿分离，清洁卫生，24 小时供应冷、热水。
- 5.4.3.10 公共区域至少有一间公共卫生间，干净整洁无异味，配备挂钩、用纸、洗手液等设施，有文化或旅游宣传壁画，采光、通风、照明条件好。
- 5.4.3.11 应提供体验式特色餐饮服务，或有相邻餐饮点。
- 5.4.3.12 应有配套停车场地，车辆管理规范，停放安全有序，能满足宾客接待量需求。

5.4.4 安全管理

- 5.4.4.1 主要出入口、前台、主要通道、寄存室等区域安装视频监控设备，监控录像保存 30 日以上。
- 5.4.4.2 每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及公安、消防、医院和民宿紧急联络电话，保证紧急联络电话 24 小时畅通。
- 5.4.4.3 客房采用智能钥匙系统。
- 5.4.4.4 水、电、气等设施设备、门窗及其他室内室外设施、器具安全可靠，定期检查并进行维修保养。
- 5.4.4.5 备有消防、救护、应急照明等设备，由专人负责维护管理，每半年至少进行一次全面检查，确保完好有效。建立完整的维修、保养、更新制度，每次维修与保养均有记录。
- 5.4.4.6 易发生危险的地段有明显的警示标志和有效的防护措施。
- 5.4.4.7 主要从业人员熟练掌握基本安全知识和安全设备的使用方法，应有获相关职业技能证书工作人员。
- 5.4.4.8 三层及以上，每间房间应当配置逃生绳、逃生面具、手电筒等逃生设施，并在利于逃生位置设有支撑点，且应采取保护措施。
- 5.4.4.9 每半年至少组织 1 次员工进行消防安全演练，并将演练方案和演练记录存档。

5.4.5 环保卫生

- 5.4.5.1 合理设置布草间及清洗、消毒工作区域。
- 5.4.5.2 经营场所有专人打扫，无污水污物、无杂物乱扔乱放，公共区域垃圾桶内垃圾及时清理。
- 5.4.5.3 床单、被套、枕套等床上用品做到一客一换，客房定期消毒。提供非一次性杯具、非一次性拖鞋等公共用具且自行清洗消毒的民宿，应分别设置杯具和拖鞋清洗消毒间（区），做到一客一换一消毒；使用集中空调的民宿，卫生管理应符合 WS 394 要求。
- 5.4.5.4 卫生间无积水，无异味，通风良好。

- 5.4.5.5 洗手盆、抽水马桶、浴缸干净卫生，排水顺畅，做到每客消毒。卫生间应使用品牌洗发沐浴用品。
- 5.4.5.6 经营场所整洁卫生，防止蚊、蝇、鼠及其它害虫的进入和隐匿。
- 5.4.5.7 食品加工使用知名品牌粮油，食材台帐记录完整，建立食品质量追溯制度。
- 5.4.5.8 餐具、酒具等各种器具储放有序，干净卫生，有消毒设施，餐具消毒应符合 GB 14934 要求。
- 5.4.5.9 公共区域及客房内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志。
- 5.4.5.10 配置足够数量的垃圾收集容器，实行垃圾分类收集。
- 5.4.5.11 每天定时清洁客房和卫生间，整理或换洗布草，补充一次性易耗品。
- 5.4.5.12 旅游服务设施建设、经营服务活动等不破坏周边自然资源和生态环境。
- 5.4.5.13 有节能减排的对策措施。

5.4.6 接待服务

- 5.4.6.1 提供 24 小时接待、问询、入住登记服务。
- 5.4.6.2 制定有服务接待规章制度和操作规范，能够根据客人需求提供周到贴心服务。
- 5.4.6.3 客房价格在前台挂牌明示，菜单、酒单、旅游商品等明码标价。
- 5.4.6.4 接待人员应热情好客，仪容仪表整洁大方，礼仪礼节得当，能使用多种语言提供接待服务。
- 5.4.6.5 民宿主人应提供自然、温馨的服务，能给宾客留下深刻印象。
- 5.4.6.6 接待人员熟悉当地旅游资源和自身企业文化，可为宾客提供有关当地旅游景点及民宿自身特色的详细介绍，能够协助宾客制定在住宿期间有关吃、住、行等各方面的全程规划和安排。
- 5.4.6.7 开发具有本地特色的文创商品，提供特色旅游商品销售或代购业务。
- 5.4.6.8 设立专门的旅游服务质量投诉电话和意见簿，投诉电话确保 24 小时开通，对游客投诉意见能及时处理，意见簿有处理记录并存档，游客满意度或网络好评率很高。
- 5.4.6.9 能提供信息查询、小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、雨伞出借、非处方常用药箱等综合服务。
- 5.4.6.10 提供信用卡结算、电话客房预订服务；提供网络营销、网上预订及付款的服务。

附录 A
(规范性)
各等级旅游民宿的资格要求

A.1 各等级旅游民宿资格要求说明

申报各等级旅游民宿，表A.1中22项资格要求必须全部达标，才具有广州市旅游民宿等级申请资格。

A.2 各等级旅游民宿资格条件评审表

广州市旅游民宿等级申请资格条件评审表见表A.1。

表 A.1 广州市旅游民宿等级申请资格条件评审表

项目	序号	评审标准	达标
经营场所	1	单幢建筑客房数量应不超过14间（套）、最高4层且建筑面积不超过800平方米。	
	2	经营用房系合法建筑且有房屋安全鉴定合格证明。	
	3	具有相对独立的入口与边界，不扰民。	
	4	经营场所的门牌地址应使用规范标准地址（如不能提供规范标准地址可由民宿所在地派出所开地址证明作为凭证）。	
合法经营	5	依法取得营业执照，并到属地镇人民政府（或街道办事处）办理民宿登记。如有其他经营项目，应取得相关证照。鼓励高等级民宿办理卫生许可证、特种行业许可证。	
	6	遵守国家法律、法规，诚信经营。	
环保卫生	7	民宿的选址不应处于自然保护区核心区以及饮用水源保护区规定范围内。	
	8	民宿周边环境不应存在污染物超标排放等影响生态安全和健康安全的因素。	
	9	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合GB 5749 要求。	
	10	食品来源渠道明确并符合食品卫生要求，食品加工符合GB 14881要求。	
	11	生活垃圾应根据相关要求分类放置，实行雨污分流，污水排入公共污水设施的，应符合GB/T 31962要求；污水排入自然水体的应符合GB 8978、DB44/26要求。	
安全管理	12	民宿周边环境不应存在威胁民宿建筑的安全隐患和潜在灾害。	
	13	配备必要的安全、消防设施并定期检查登记，安全标志应符合GB 2894要求；定期举办消防安全演练，并将演练方案和演练记录存档。	
	14	民宿建筑首层的安全出口不应少于2个，疏散楼梯数量应按建村（2017）50号规定设置，疏散通道和安全出口应保持畅通。	
	15	民宿不得设置在地下室或半地下室。	
	16	客房及浴室应通风良好。	
	17	建立治安、消防、食品、卫生、燃气等相关安全管理制度和突发事件应急预案。	
	18	安装治安部门认可的民宿住客信息采集系统，按照规定进行住客实名登记，并按要求上报治安主管部门。	
	19	主要出入口、前台、主要通道、寄存室等区域安装视频监控设备，监控录像保存30日以上。	
	20	客房的门、窗设计符合防盗要求。	
	21	开业以来或近三年未发生重大以上的安全责任事故。	

表A.1 广州市旅游民宿等级申请资格条件评审表（续）

项目	序号	评审标准	达标
从业人员	22	从业人员应按照国家岗位要求持证上岗。	
注：达标：√ 不达标：×			

附录 B

(规范性)

广州市旅游民宿等级划分与评分细则

B.1 广州市旅游民宿等级划分与评分细则划分说明

本细则共计1000分，共分为6个大项。加分项25分，有卫生许可证加10分、有特种行业许可证加10分，有旅游民宿宣传推广渠道加5分。各等级旅游民宿达标分值为：

- a) 红棉五星级民宿需达到 900 分；
- b) 红棉四星级民宿需达到 800 分；
- c) 红棉三星级民宿需达到 700 分。

B.2 广州市旅游民宿等级划分与评分具体评分标准

广州市旅游民宿等级划分评分标准见表B.1。

表 B.1 广州市旅游民宿等级划分评分表

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
1	场地环境		100					
1.1	交通条件			15				
1.1.1	对外道路交通				9			
	5公里内有省道及以上等级公路或城市主干道连接					9		
	5公里内有双向自驾车道连接					5		
1.1.2	外部进入道路交通路况良好	以进入民宿停车场为终点考察进入道路路况			6			
1.2	交通指引			5				
	完善、清晰，在地图上进行了标注				5			
	有交通指示				3			
1.3	周边环境			10				
	整洁美观，房屋建筑间距适当				10			
	建筑风格与周边环境协调				5			
1.4	资源禀赋环境			25				
	风景秀丽，邻近旅游景区或旅游目的地				25			
	环境优美或文化氛围浓厚				15			
	具有景观价值或人文底蕴				10			
1.5	绿化美化			25				

表 B.2 广州市旅游民宿等级划分评分表（续）

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
1.5.1	庭院、门前广场绿化美化良好，具有鲜明的景观特色				15			
1.5.2	建筑外立面及室内绿化良好，具有一定的景观特色				10			
1.6	活动空间或娱乐体验项目			20				
	在经营场所有专属适宜的活动空间，有休闲娱乐体验项目	每种休闲娱乐体验项目得2分			20			
	在经营场所有活动空间				5			
2	主题特色		150					
2.1	主题定位			15				
2.1.1	主题定位明确，表现到位				7			
2.1.2	建筑风格和景观特色文化突出				8			
2.2	文化主题			25				
2.2.1	建筑设计和室内外氛围能够体现明确的文化主题				15			
2.2.2	在本地区同行业中具有一定的独特性				10			
2.3	建筑材料			25				
2.3.1	采用与符合主题的建筑材料装修地面、墙面和天花板，风格明显				17			
2.3.2	材料的选择基本遵循环保、生态化的原则				8			
2.4	文化氛围			20				
2.4.1	家具、灯光设计能够衬托文化主题，建筑内部空间的生态文化氛围较好				12			
2.4.2	景观及陈设的艺术品，与主题风格相符，形成良好文化氛围				8			
2.5	客房用品	客房内的茶具、一次性易耗品外观设计符合主题特色，有文化内涵		5				
2.6	餐饮出品			15				
2.6.1	餐饮用具、菜单符合主题文化特色				10			
2.6.2	有重点推介的特色菜系列	每项1分，最高5分			5			
2.7	员工服饰	有与文化主题相适应的员工服饰，具有艺术性、观赏性、实用性		10				

表 B.2 广州市旅游民宿等级划分评分表（续）

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
2.8	旅游体验项目	提供具有本地文化特色的旅游体验项目		10				
2.9	特色产品或服务	有宾客评价较高的特色产品或服务		10				
2.10	品牌建设			15				
2.10.1	有明确品牌理念与形象设计				9			
2.10.2	有特色鲜明的企业文化				6			
3	接待设施		300					
3.1	前台接待设施			10				
3.1.1	有前台接待设施				6			
3.1.2	有客人休息或等待的基本设施和场所				4			
3.2	客房要求			180				
3.2.1	采光、通风、隔音条件	现场检查，每发现一处问题扣1分			15			
3.2.2	墙体、地面及天花板	无剥落，无破损，每发现一处问题扣2分			10			
3.2.3	床上用品				30			
3.2.3.1	床垫	舒适，软硬适中，保养良好				10		
3.2.3.2	布草	床上用品整洁舒适，符合 GB/T 22800 要求，保养良好				20		
3.2.4	遮光	窗帘美观遮光效果好			6			
3.2.5	照明	照明效果较好			6			
3.2.6	电源插座	位置合理，方便使用，满足多样化要求			8			
3.2.7	家具、用品配置				30			
3.2.7.1	家具养护良好，整洁干净，摆放合理，体量适当，有较大的会客空间，能够较好满足宾客需求。					10		
3.2.7.2	配备桌、椅、衣柜、梳妆台、行李架、晾衣架（绳）、保险箱、茶具、电热水壶、面巾纸、饮用水、茶叶、拖鞋等设施用品。	每项得2分，最高20分				20		
3.2.8	取暖或降温设备				15			

表 B.2 广州市旅游民宿等级划分评分表（续）

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
3.2.8.1	配有冷暖空调					15		
3.2.8.2	配有单冷空调					10		
3.2.9	卫生间				60			
3.2.9.1	有淋浴设施，防滑防溅措施					6		
3.2.9.2	品牌卫浴					7		
	知名品牌卫浴							
	品牌卫浴							
3.2.9.3	干湿分离					15		
3.2.9.4	上下水设备完好					6		
3.2.9.5	24 小时供应冷、热水					10		
3.2.9.6	配齐浴巾、吹风机	每缺少一项扣 2 分				4		
3.2.9.7	配齐卫生纸、肥皂（或洗衣液）、一次性牙膏牙刷、梳子、浴帽、漱口杯、沐浴液、洗发水等	每缺少一项扣 1 分				12		
3.3	公共区域			25				
3.3.1	公共休息区	配备沙发（休闲椅）、茶几等			10			
3.3.2	公共文化休闲空间	设计新颖、独立空间、配置文化展品和触摸屏等设施			15			
3.4	公共卫生间			15				
3.4.1	有一间或以上	每一间得 3 分，最高 6 分			6			
3.4.2	采光、通风、照明条件好				3			
3.4.3	冲洗设备完好，有挂钩、卫生纸、面镜、洗手液、干手设备等	每缺少一项扣 1 分			6			
3.5	免费网络	客房和公共区域提供免费 Wifi 服务		15				
3.6	餐饮服务			30				
	特色明显且富具创意				20			
	能提供餐饮或有相邻特色餐饮点				10			
3.7	停车场			25				
	专用	供宾客专用的停车场，车辆管理规范，停放安全有序，容量能满足宾客接待量需求（城市建成区内的民宿，兼用停车场可视为专用停车场进行评分）			25			

表 B.2 广州市旅游民宿等级划分评分表（续）

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
3.7	兼用	公共停车场，同时兼为宾客停车场，车辆管理规范，停放安全有序，容量能满足宾客接待量需求			15			
4	安全管理		150					
4.1	治安防盗设施			18				
4.1.1	视频监控设施养护良好，标识清晰；有相应的视频监控设备操作及管理规范。	每发现一处不规范扣 2 分			10			
4.1.2	客房的门、窗防盗设施安全可靠，养护良好。	每发现一处问题扣 2 分			8			
4.2	应急预案	备有火灾、食品安全、治安事件、自然灾害、设施设备突发故障等各项突发事件的处置应急预案（每少一个扣 3 分）		15				
4.3	紧急疏散导引			12				
4.3.1	客房门内侧在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，紧急疏散通道有清晰的疏散导引标识。安全标志符合 GB 2894 要求				9			
4.3.2	明示公安、消防、医院、民宿紧急联络电话，保证联络电话 24 小时畅通				3			
4.4	设施设备			75				
4.4.1	水、电、气、门、窗及其他室内室外安全设施、器具等	发现一处不安全可靠的，扣 2 分			10			
4.4.2	配备智能钥匙系统				12			
4.4.3	客房走廊及公共空间配置 4KG 以上规格灭火器，每层至少配备 2 具	每缺少一具扣 2 分			10			
4.4.4	每间客房内配置防烟面罩、灭火器	发现一处不符合要求扣 2 分			10			
4.4.5	客房内安装烟雾报警装置和自动防火喷淋设备				18			
4.4.6	紧急疏散通道配置应急照明灯具				8			
4.4.7	专人负责维护管理，确保完好有效				3			
4.4.8	建立完整的维修、保养、更新制度，每次维修与保养均有记录				4			

表 B.2 广州市旅游民宿等级划分评分表（续）

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
4.5	危险地带防护设施	易发生危险的地段有明显的警示标志和有效的防护措施		5				
4.6	安全保护人员			10				
4.6.1	主要从业人员掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能				5			
4.6.2	有获得相关职业技能证书人员				5			
4.7	逃生设施	三层及以上，每间房间配置逃生绳、逃生面具、手电筒等，每缺少一种扣2分		10				
4.8	消防培训和演练	每半年组织员工至少进行1次消防安全演练，并将演练方案和演练记录存档		5				
5	卫生环保		140					
5.1	公共区域			20				
5.1.1	有布草间、清洗、消毒工作区				10			
		有布草间、清洗消毒工作间（区）				5		
		杯具、拖鞋等公共用品用具做到一客一换一消毒；提供杯具但未设置清洗消毒间（区）扣4分，未做到一客一换一消毒不得分				5		
5.1.2	公共区域无污水、污物	发现一处污水或污物明显的，扣2分				4		
5.1.3	公共区域、公共卫生间垃圾桶内垃圾及时清理，无乱扔乱放					3		
5.1.4	专人实时打扫					3		
5.2	客房			28				
5.2.1	清新，无异味；不符合要求酌情扣分					10		
5.2.2	客房定期消毒并有记录，排气扇、空调滤网等定期清洗消毒并有记录					8		
5.2.3	卫生间无积水，洗手盆、抽水马桶、浴缸干净卫生，排水顺畅，做到每客消毒					10		

表 B.2 广州市旅游民宿等级划分评分表（续）

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
5.3	公共卫生间			10				
5.3.1	地面干净，设施无破损，清新无异味				4			
5.3.2	卫生间无积水，洗手盆、抽水马桶干净卫生，排水顺畅，定时消毒				6			
5.4	建筑物及各种设施设备	无污垢、无剥落，发现一处污垢或剥痕明显的，扣2分（在规划建设中对建筑物和设施的剥落和破损有特殊要求除外）		10				
5.5	厨房	整洁卫生，符合GB 14881要求。（每发现一处问题扣2分，没有设置厨房的此项不得分）		10				
5.6	食品安全	无食品供应服务，此项不得分		12				
5.6.1	餐饮服务使用知名品牌粮油				6			
5.6.2	原材料台账记录完整，来源可以追溯				6			
5.7	器具要求			10				
5.7.1	餐具、酒具等各种器具储放有序，干净卫生				6			
5.7.2	有消毒设施并及时消毒				4			
5.8	床上用品要求			15				
5.8.1	床单、被套、枕套等床上用品做到一客一换				8			
5.8.2	正规资质企业洗涤，签订洗涤合同、建立外送管理台账、有交接验收记录				7			
5.9	禁烟措施	公共区域及客房内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志		5				
5.10	垃圾处理			10				
5.10.1	垃圾箱数量充足				4			
5.10.2	桶体完好有盖				2			
5.10.3	实施垃圾分类				4			
5.11	环境保护			10				
5.11.1	旅游服务设施建设、经营服务活动等不破坏周边自然资源和生态环境				5			

表 B.2 广州市旅游民宿等级划分评分表（续）

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
5.11.2	有节能减排的对策措施				5			
6	接待服务		160					
6.1	入住登记	提供 24 小时接待、问询、入住登记服务		15				
6.2	服务接待规范			15				
6.2.1	规章制度	有完善的服务接待规范和岗位工作制度(每缺一种扣 1 分)			7			
6.2.2	接待水平				8			
	个性化、贴心式服务					8		
	较高					5		
	一般					2		
6.3	明码标价			12				
6.3.1	价格明示	客房价格在前台挂牌明示，菜单、酒单、旅游商品等明码标价			8			
6.3.2	中英文对照				4			
6.4	接待人员			25				
6.4.1	佩戴身份标识，仪容仪表整洁大方				8			
6.4.2	待客主动热情，礼貌用语，接待水平较高				8			
6.4.3	前台接待可使用多种语言，如普通话、粤语和英语	每一种得 3 分，最高 9 分			9			
6.5	民宿主人	提供自然、温馨的服务，能给宾客留下深刻印象		8				
6.6	接待人员对当地旅游资源、民俗文化的熟悉程度			8				
6.6.1	可为宾客提供有关当地旅游景点、民俗文化及民宿自身特色的详细介绍				8			
6.6.2	熟悉当地特产，可为宾客做推荐				5			
6.7	顾问式服务	专人协助宾客制定在住宿期间有关吃、住、行等各方面的全程规划和安排		5				
6.8	旅游商品销售			12				

表 B.2 广州市旅游民宿等级划分评分表（续）

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
	提供本店开发的文创商品销售				12			
	提供当地特色旅游商品销售				6			
6.9	服务质量投诉			35				
6.9.1	设立专门的旅游服务质量投诉电话和意见簿，并在前台显眼处公示				7			
6.9.2	意见簿有处理记录并存档				7			
6.9.3	投诉电话确保 24 小时开通，对游客投诉意见能及时处理				6			
6.9.4	宾客满意度或网络好评率高				15			
	满意度或好评率 90%以上					15		
	满意度或好评率 85%以上					10		
	满意度或好评率 80%以上					5		
6.10	综合服务	提供信息查询、小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、雨伞出借、非处方常用药箱等综合服务，每项得 2 分，最高 10 分		10				
6.11	预订或结算服务			10				
6.11.1	提供电话客房预订服务				2			
6.11.2	提供网上预订及付款服务				2			
6.11.3	采用现金、信用卡、微信、支付宝等结算方式，并提供开具发票服务				6			
6.12	取得良好的经营业绩，为当地提供一定的就业或发展机会			5				
	取得良好的经营业绩	经营业绩一般得 1 分，良好得 3 分。			3			
	为当地提供一定的就业或发展机会				2			
加分项	有卫生许可证		10					
	有特种行业许可证		10					
	有旅游民宿宣传推广渠道		5					
注：■ 栏为打分点，所有 ■ 分值总和为 1000 分。								