

乡村旅游民宿质量规范

Quality specification for rural homestays

2025 - 04 - 11 发布

2025 - 07 - 11 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 必备条件 1

5 质量要求 1

6 消费者权益保护 3

7 质量评价 4

附录 A（规范性） 乡村旅游民宿必备条件评价表 5

附录 B（规范性） 乡村旅游民宿质量要求评价表 6

参考文献 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。

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这些专利的责任。

本文件由广东省文化和旅游厅提出，并组织实施。

本文件由广东省旅游标准化技术委员会（GD/TC 104）归口。

本文件起草单位：广东省温泉行业协会、广东省酒店行业协会、广东省文化和旅游发展与保障中心（广东星海演艺集团）、肇庆涟岸湖居客栈、广州市轻工技师学院。

本文件主要起草人：陈万钊、何文柯、陈俊宇、肖洋、孔源源、张海旺、赵莹雪、彭兆红、蔡涛、李沅桦、甘桂红、李娉婷、董韵捷、马睿婷、黄玉婉。

乡村旅游民宿质量规范

1 范围

本文件规定了乡村旅游民宿的必备条件、质量要求、消费者权益保护和质量评价。
本文件适用于乡村旅游民宿建设和管理。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村旅游民宿 rural homestays

位于城市建成区以外，在具有生产、生活、生态、文化等多重功能的乡镇和村庄等地区内，利用自有产权或使用权的场所开办，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场所。

3.2

民宿主人 owner; manager

旅游民宿业主或经营管理者。

4 必备条件

- 4.1 经营场所应位于城市建成区以外的乡镇和村庄，且交通的进入性良好。
- 4.2 经营用客房建筑面积不超过 800 m²，经营用客房楼层不超过 4 层，单幢建筑客房数量不超过 14 间（套）。
- 4.3 应依法取得相关经营证照，且置于经营场所显著位置。
- 4.4 开业满一年，且近三年内未被生态环境、消防、治安、卫生健康等行政主管部门公开通报处罚。
- 4.5 经营单位无不良信用记录。
- 4.6 应具有当地文化特色。

5 质量要求

5.1 环境与旅游资源

5.1.1 所在地区生态环境良好。

5.1.2 周边有乡村旅游资源。

5.2 设施设备

5.2.1 标识

5.2.1.1 标应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 及 GB/T 10001.9 的要求。

5.2.1.2 标识清晰，夜间可视。

5.2.2 附属设施设备

5.2.2.1 有洗消间，设施设备应齐全完好、整洁卫生。

5.2.2.2 有布草间，设存放柜或独立收纳箱。布草间应有通风照明、温湿度控制设备。

5.2.3 通信设施

有移动通讯网络覆盖并提供无线网络。

5.2.4 主体建筑物

5.2.4.1 主体建筑外观完好无损，呈现当地乡村特色。

5.2.4.2 使用当地传统工艺品、艺术品进行装饰。

5.2.5 泊车区

附近100 m内有停车场，常备车位不少于客房数的3/5，有保证车辆安全的有效措施。

5.2.6 公共区域

5.2.6.1 大门醒目、宽敞，便于客人及行李进出。

5.2.6.2 设总服务台，具备问询、入住、结账等服务功能。

5.2.6.3 至少设有一间公共卫生间，卫生间整洁卫生，装修工艺好，设有必要的设备或物件。

5.2.6.4 在休息区设立茶几、茶具等设施及用品。

5.2.7 客房

5.2.7.1 客房净面积不小于 10 m²；净高度不低于 2.6 m。

5.2.7.2 单人床的规格不小于 1.2 m，双人床的规格不小于 1.8 m。

5.2.7.3 客房配备必要的设施设备和客用品。

5.2.7.4 淋浴间有单独照明，24 h 提供热水，下水应保持通畅，配有防滑设施，干净卫生、无异味。

5.2.7.5 布草干爽、清洁。

5.2.7.6 采取隔音措施，效果良好。

5.2.7.7 窗帘与客房整体设计相协调，具有当地乡村特色。

5.2.7.8 配备乡村特色的家具和具有当地乡村特色的装饰品。

5.2.8 厨房及餐厅

5.2.8.1 餐厅与厨房功能分区合理，设备或装置齐全，标识明显，生熟分开。

5.2.8.2 厨房与餐厅卫生整洁，无异味。

5.2.8.3 餐厅整体氛围体现乡村特色。

5.2.9 会务设施

5.2.9.1 有专门的会议室或多功能会议室。

5.2.9.2 提供投影、显示屏等设备。

5.3 服务与管理

5.3.1 服务

5.3.1.1 服务人员热情好客，礼仪礼节得当。

5.3.1.2 接待员至少 12 h 在岗；不在岗时，主动张贴联系方式，并确保联系渠道畅通。

5.3.1.3 布草一客一换一消毒。

5.3.1.4 民宿主人参与接待服务。

5.3.1.5 提供当地特色菜肴。

5.3.1.6 菜单有当地乡村特色菜品并含标价。

5.3.1.7 组织当地乡土乐趣活动，推广乡村特色产品，推动非遗传承。

5.3.1.8 有一定本土特色的或富有趣味化情节的服务方式。

5.3.1.9 具有实时网上预订功能。

5.3.2 管理

5.3.2.1 有安全管理、卫生管理等规章制度；有完备的服务规范以及突发事件应急预案；应急预案考虑到当地常见的自然灾害，以及应对突发事件对客人和服务人员安全的保障措施；各项规章制度贯彻得力，有一年（含）以上完整执行记录。

5.3.2.2 服务人员仪容仪表符合基本要求，能被清晰识别。

5.3.2.3 服务人员具备相应的工作技能，有员工培训计划及实施奖励机制。

5.3.2.4 服务项目及价目表张贴合理，清楚醒目。

5.3.2.5 信息管理系统全面覆盖前后台，有数据关联的乡村旅游民宿专用管理信息系统。

5.3.2.6 通过规范化管理，取得显著成效。

5.4 绿色环保与社区关系

5.4.1 绿色环保

5.4.1.1 生活垃圾分类处理。

5.4.1.2 不主动提供一次性塑料用品。

5.4.1.3 采用新能源、环保材料、环保设备和用品，倡导绿色生活方式。

5.4.2 乡村凝聚力

5.4.2.1 为当地乡村居民提供就业机会。

5.4.2.2 民宿主人主动参与乡村公益事业或公益活动。

6 消费者权益保护

6.1 服务质量获得住店客人的好评。

6.2 对客人投诉的服务质量问题根据实际情况提出整改承诺，提供客人投诉处理记录。

6.3 有健全的消费者权益保护制度，并制定相应的管理办法。

7 质量评价

7.1 采用自愿申请原则，申请单位按照要求提交申请材料。

7.2 由评价机构组织专家组实施评价，专家组由相关行业、科研机构代表组成。依据附录 A 和附录 B 进行评价，评价过程接受社会监督。

7.3 评价分为金宿、银宿两个等级。评价总分 300 分，金宿得分不低于 250 分，银宿得分不低于 220 分。

7.4 评价结果经公示后，由评价机构颁发相关标识牌和证书，标识牌和证书的有效期为五年，到期后重新评价。

7.5 有效期内如发生违反表 A.1 中的序号 4 规定的事件，评价机构应收回标识牌和证书，并向社会通报。

附 录 A
(规范性)
乡村旅游民宿必备条件评价表

乡村旅游民宿必备条件评价见表A. 1。

表 A. 1 乡村旅游民宿必备条件评价表

序号	项目	是否达标
1	经营场所位于城市建成区以外的乡镇和村庄，且交通的进入性良好	
2	经营用客房建筑面积不超过800 m²，经营用客房楼层不超过4层，单幢建筑客房数量不超过14间（套）	
3	依法取得相关经营证照，且置于经营场所显著位置	
4	开业满一年，且近三年内未被生态环境、消防、治安、卫生健康等行政部门处罚与公开通报	
5	经营单位无不良信用记录	
6	具有当地文化特色	

附 录 B
(规范性)
乡村旅游民宿质量要求评价表

乡村旅游民宿质量要求评价见表B.1。

表 B.1 乡村旅游民宿质量要求评价表

序号	评定项目	各大项 分值	各分项 分值	各次分 项分值	各次小 分项分 值	企业自 评分值	评定机 构分值
1	环境与乡村旅游资源	10					
1.1	所在乡村生态环境良好，无明显的污染源		5				
1.2	周边应有旅游资源		5				
1.2.1	附近10 km范围内有5A级旅游景区			5			
1.2.2	附近10 km范围内有4A级旅游景区			3			
1.2.3	附近10 km范围内有3A级旅游景区			2			
2	设施设备	134					
2.1	外部标识		10				
2.1.1	标识符合GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2及GB/T 10001.9的规定			5			
2.1.2	标识清晰，夜间可视			5			
2.2	附属设施设备		22				
2.2.1	洗消间			10			
2.2.1.1	设施设备齐全，干净整洁				10		
2.2.1.2	设施设备一般，干净整洁				5		
2.2.2	布草间			4			
2.2.3	有布草存放柜或独立收纳箱			4			
2.2.4	布草存放空间应有通风照明、温湿度控制设备			4			
2.3	有移动通讯网络覆盖及无线网络		3				
2.4	当地特色建筑物		10				
2.4.1	主体建筑外观完好无损，呈现当地乡村特色			5			
2.4.2	使用当地传统工艺品、艺术品进行装饰			5			
2.5	泊车区		12				
2.5.1	乡村旅游民宿100 m内有停车场			4			
2.5.2	常备泊位数量不少于客房数的3/5			4			
2.5.3	有保证车辆安全的有效措施			4			
2.6	特色公共区域		15				
2.6.1	大门醒目、宽敞，便于客人及行李进出。			3			
2.6.2	有服务台，具备问询、入住、结账等服务功能。			3			
2.6.3	至少设有一间公共卫生间			6			

表 B.1 乡村旅游民宿质量要求评价表（续）

序号	评定项目	各大项 分值	各分项 分值	各次分 项分值	各次小 分项分 值	企业自 评分值	评定机 构分值
2.6.3.1	抽水马桶（蹲便器）、卫生纸、污物桶、半身镜、洗手盆、洗手液或香皂、烘手机或擦手纸等设备或物件齐全				3		
2.6.3.2	卫生间整洁卫生，装修工艺较好				3		
2.6.4	休息区有茶几、茶具等设施及用品，供客人体验当地特色饮品			3			
2.7	客房		45				
2.7.1	所有客房净面积（不包括门廊和洗手间）不小于10 m ² ，且净高度不低于2.6 m			3			
2.7.2	单人床的规格不小于1.2 m，双人床的规格不小于1.8 m			3			
2.7.3	客房配备相应的灯具，且各灯具开关位置合理，方便使用			3			
2.7.4	配有空调、电热水壶、电蚊香、垃圾桶、行李架			3			
2.7.5	配有吹风机、备用被子或毛毯、衣架等客用品			3			
2.7.6	配有拖鞋、电视遥控器、空调遥控器等物品，放置合理，方便客人取用			3			
2.7.7	淋浴间有单独照明和通风			3			
2.7.8	淋浴间24 h提供热水，水温可调节，水流充足、水质良好			3			
2.7.9	淋浴间下水保持通畅，水不外溢，干净卫生，无异味			3			
2.7.10	淋浴间配有防滑设施（或地面有防滑功能）			3			
2.7.11	布草干爽、清洁			3			
2.7.12	客房门、墙、窗、天花、卫生间采取隔音措施，效果良好			3			
2.7.13	有亲子房或儿童房等主题房型			3			
2.7.14	窗帘与客房整体设计相协调，遮光效果良好			3			
2.7.15	客房配有乡村特色的家具或有当地乡村特色的装饰品，且整体风格统一协调			3			
2.8	厨房及餐厅		12				
2.8.1	餐（饮）具洗涤池（桶、盆）、消毒池（桶、盆）分设，并有明显标识			1			
2.8.2	蔬菜清洗池（桶、盆）、肉类清洗池（桶、盆）、水产品清洗池（桶、盆）独立分设，并有明显标识			1			
2.8.3	有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备，做到生熟分开			2			
2.8.4	照明、通风、油烟净化、防蝇、防尘、防鼠、废弃物存放等设备或装置齐全			2			
2.8.5	有与餐厅规模相适应的餐具及消毒设施			2			
2.8.6	厨房与餐厅卫生整洁，无异味			2			

表 B.1 乡村旅游民宿质量要求评价表（续）

序号	评定项目	各大项 分值	各分项 分值	各次分 项分值	各次小 分项分 值	企业自 评分值	评定机 构分值
2.8.7	餐厅整体氛围体现乡村特色			2			
2.9	会务设施		5				
2.9.1	有专门的会议室或多功能会议室			3			
2.9.2	提供投影设备			2			
3	服务与管理	116					
3.1	服务		78				
3.1.1	服务人员应热情好客，礼仪礼节得当			3			
3.1.2	接待员至少12 h在岗；不在岗时，主动张贴联系方式，并确保联系渠道畅通			3			
3.1.3	布草一客一换一消毒			3			
3.1.4	民宿主人参与服务			10			
3.1.4.1	民宿主人主动参与接待服务				5		
3.1.4.2	民宿主人能够充当导游角色，为客人讲解当地的历史、文化、风土人情等				5		
3.1.5	能提供当地特色菜肴			10			
3.1.5.1	8道及以上				10		
3.1.5.2	5~7道				5		
3.1.5.3	1~4道				3		
3.1.6	菜单有当地乡村特色菜品，菜单完整、清洁，且出菜率不低于80%。			3			
3.1.7	有一定本土特色的或富有趣味化情节的服务方式			2			
3.1.8	有组织当地非遗手工制作、当地特色美食制作等特色活动			4			
3.1.9	有组织当地农事体验、民俗文化活动等室外活动			4			
3.1.10	组织当地特色活动的次数			15			
3.1.10.1	1年内组织达到4次				15		
3.1.10.2	1年内组织2~3次				10		
3.1.10.3	1年内组织1次				5		
3.1.11	有特色销售点，推广当地特色的农产品、手工艺品、美食等			5			
3.1.12	有宣传当地相关的历史文化			5			
3.1.13	有当地乡村特色的文创产品			5			
3.1.13.1	达到3项				5		
3.1.13.2	1~2项				3		
3.1.14	有实时网上预订功能			3			
3.1.15	有员工参加民宿管家国家职业标准的相关奖励机制及可持续发展计划			3			

表 B.1 乡村旅游民宿质量要求评价表（续）

序号	评定项目	各大项 分值	各分项 分值	各次分 项分值	各次小 分项分 值	企业自 评分值	评定机 构分值
3.2	管理		38				
3.2.1	有安全管理、卫生管理、设施设备管理等规章制度			2			
3.2.2	有完备的预订、迎宾、问询、入住登记、叫醒、就餐、结账、离店等各环节的服务规范或相关规定			2			
3.2.3	有突发事件应急预案			2			
3.2.4	应急预案应考虑到当地常见的自然灾害以及应对突发事件对客人和员工安全的保障措施，例如提前做好防汛、防风、防雷等准备工作			2			
3.2.5	各项规章制度、服务规范、应急预案贯彻得力，有一年（含）以上完整记录			3			
3.2.6	服务人员仪容仪表符合基本要求，并能被清晰识别			3			
3.2.7	有员工培训计划及实施奖励机制，宜参照民宿管家国家职业标准执行			3			
3.2.8	所有服务项目明码标价，张贴合理，清楚醒目			3			
3.2.9	信息管理系统全面覆盖前后台，有数据关联的乡村旅游民宿专用管理信息系统（前厅管理、客房管理、餐饮管理、安全管理等数据流自动化处理并关联）			3			
3.2.10	通过标准评定获得相关等级			12			
3.2.10.1	国家标准或行业标准				7		
3.2.10.2	省级地方标准				5		
3.2.11	平急两用			3			
4	绿色环保与社区关系	30					
4.1	绿色环保		10				
4.1.1	生活垃圾分类处理			3			
4.1.2	不主动提供一次性塑料用品			2			
4.1.3	响应政府的禁塑政策，提供可重复利用的环保袋			3			
4.1.4	采用新能源、环保材料、环保设备和用品，倡导绿色生活方式			2			
4.2	乡村凝聚力		20				
4.2.1	为当地乡村居民提供就业机会			10			
4.2.1.1	近1年内提供就业岗位达到3个				10		
4.2.1.2	近1年内提供2个就业岗位				5		
4.2.1.3	近1年内提供1个就业岗位				3		
4.2.2	民宿经营者参与乡村公益事业或公益活动			10			
4.2.2.1	达到4次				10		
4.2.2.2	2~3次				5		
4.2.2.3	1次				3		

表 B.1 乡村旅游民宿质量要求评价表（续）

序号	评定项目	各大项 分值	各分项 分值	各次分 项分值	各次小 分项分 值	企业自 评分值	评定机 构分值
5	消费者权益保护	10					
5.1	OTA平台客人评分		3				
5.1.1	达到4.8分			3			
5.1.2	达到4.5分，不到4.8分			2			
5.1.3	不到4.5分			1			
5.2	有近一年妥善处理投诉的记录		3				
5.3	有消费者权益保护制度与对客奖励机制		4				
5.3.1	健全			4			
5.3.2	一般			2			

参 考 文 献

[1] GB/T 14308—2023 旅游饭店星级的划分与评定

[2] GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分

[3] CNAS-CL01:2012 检查机构能力认可准则

[4] T/GHLA 001—2024 乡村民宿等级划分与评定

[5] T/GDTAS 004—2022 装配式建筑乡村民宿建设与服务规范

[6] 民宿管家国家职业标准（2024年版）

[7] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国旅游法：中华人民共和国主席令（第3号）. 2013年

[8] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国乡村振兴促进法：中华人民共和国主席令（第七十七号）. 2021年

[9] 中华人民共和国住房和城乡建设部. 中华人民共和国公安部. 中华人民共和国国家旅游局. 农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）：建村〔2017〕50号. 2017年

[10] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省旅游条例：广东省第十二届人民代表大会常务委员会公告（第87号）. 2017年

[11] 广东省人民政府. 广东省民宿管理暂行办法：粤府令第260号. 2019年

[12] 广东省人民政府. 广东省旅馆业治安管理规定：粤府令第315号. 2025年