

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T 3875—2024

旅游民宿星级划分与评定

2024 - 10 - 24 发布

2024 - 11 - 23 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

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。
本文件由黑龙江省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江省文化和旅游厅、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、周继文、龚小宇、魏胜、高宁、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、星级评定和星级管理。

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 50222 建筑内部装修设计防火规范

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，结合当地人文和自然资源，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。

注：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 旅游民宿近两年未受到行政处罚，近一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 m²，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星级评定。

5.6 应符合建筑、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

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见附录 A。

6.2.3 各星级旅游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 星级评定

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得分之和。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 评分表见附录 B。

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	得分	结果
三星级	≥ 300	通过
四星级	≥ 350	通过
五星级	≥ 410	通过

8 星级管理

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 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、违规事件或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。

8.4 取消星级后满三年，可重新申请星级评定。

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
1	规范和经营			
1.1	应取得营业执照，并符合建筑、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			
1.3	服务项目通过文字、图形方式公示；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			
2	安全和卫生			
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、逃生设施和器材，客房内有逃生示意图，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、无积水、无污渍			
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			
3	环境和建筑			
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			
4	设施和设备			
4.1	客房应标有名称或编号			
4.2	客房配备必要的家具和无线网络覆盖			

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			
5	服务和接待			
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。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			
5.4	接待人员热情好客，穿着整洁，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
1	规范和经营			
1.1	应取得营业执照，并符合建筑、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。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			
2	安全和卫生			
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、逃生设施和器材，客房内有逃生示意图，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			

表 A.1 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
2.5	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			
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。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，应定期检查设备状态			
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	应配备常备医疗及防疫用品，及时补充更新			
2.11	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			
2.12	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			
2.13	卫生间每天清理不少于 1 次，无异味、无积水、无污渍，保证卫浴消耗品齐全			
2.14	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			
2.15	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。特别注意冬季的污水处理设施防冻			
3	环境和建筑			
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			
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			
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			
4	设施和设备			
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，无线网络全覆盖			
4.3	客房配备床垫、写字台、衣橱或衣架、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			

表 A.1 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
4.10	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			
4.12	有主题突出的公共活动区域，配置必要的休闲设施			
5	服务和接待			
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。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			
5.4	接待人员热情好客，穿着整洁、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			
6	特色和其他			
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

序号	项目	达标	不达标	备注
1	规范和经营			
1.1	应取得营业执照，并符合建筑、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			

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/308011044001007005>