

文化和旅游部办公厅文件

办市场发〔2023〕9号

文化和旅游部办公厅关于印发《〈旅游民宿基本要求与等级划分〉（GB/T 41648-2022）实施工作导则》的通知

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T 41648-2022）已于2023年2月1日正式实施。现就实施《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T 41648-2022）有关要求通知如下：

一、《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T 41648-2022）由文化和旅游部市场管理司提出并监督实施，委托全国旅游标准化技术委员会负责全国旅游民宿等级评定工作。

二、各省级文化和旅游行政部门负责在本地区实施《旅游民宿基本要求与等级划分》(GB/T 41648-2022), 组建省级旅游民宿等级评定机构, 报全国旅游标准化技术委员会备案后开展工作。

三、旅游民宿等级分为三个级别, 从高到低分别为甲级、乙级、丙级。甲级和乙级旅游民宿由全国旅游标准化技术委员会评定发布; 丙级旅游民宿由省级旅游民宿等级评定机构评定发布。

四、旅游民宿等级评定专家队伍由旅游民宿及相关行业专家、行业协会代表、民宿经营者等组成。评定专家应具有较高的政策水平、较强的法治观念、良好的思想品德, 熟悉旅游民宿行业, 全面掌握《旅游民宿基本要求与等级划分》(GB/T 41648-2022), 有较好的分析判断能力和表达能力。

为确保旅游民宿国家标准顺利实施, 我部制定了《〈旅游民宿基本要求与等级划分〉(GB/T 41648-2022) 实施工作导则》, 现印发给你们, 请结合本地实际贯彻执行。

特此通知。



《旅游民宿基本要求与等级划分》 (GB/T 41648-2022) 实施工作导则

为充分发挥旅游民宿国家标准的示范引领作用，规范和引导旅游民宿发展，确保旅游民宿国家标准顺利实施，依据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国标准化法》，制定本导则。

一、全国旅游标准化技术委员会负责：

(一) 指导各地宣传贯彻、实施《旅游民宿基本要求与等级划分》(GB/T 41648-2022)；

(二) 组建、培训和管理全国旅游民宿等级评定专家队伍；

(三) 审核、备案、发布全国旅游民宿等级评定和复核结果，受理全国旅游民宿等级评定和复核申诉；

(四) 评定、复核甲级和乙级旅游民宿；

(五) 制作、发放和管理全国旅游民宿等级证书、标牌。

二、省级旅游民宿等级评定机构负责：

(一) 在本地区宣传贯彻、实施《旅游民宿基本要求与等级划分》(GB/T 41648-2022)；

(二) 开展全国旅游标准化技术委员会部署的旅游民宿等级评定和复核工作；

(三) 组建、培训和管理本地区旅游民宿等级评定专家队伍；

(四) 指导、推荐和初审本地区申报甲级、乙级的旅游民宿；

(五) 评定、复核本地区丙级旅游民宿，向全国旅游标准化

技术委员会报备评定和复核结果。

三、甲级、乙级旅游民宿按照以下程序评定：

（一）申请。申请评定甲级、乙级的旅游民宿应对照《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T 41648-2022），按属地原则向省级旅游民宿等级评定机构递交申请材料，具体包括：旅游民宿等级评定申请，消防、卫生、营业执照、房屋安全鉴定等相关证明文件复印件，无违法违规行为的承诺书等。

（二）初审和推荐。省级旅游民宿等级评定机构受理申请材料后，应严格按照《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T 41648-2022）的要求，在30个工作日内对申报旅游民宿进行初审和指导。对符合要求的旅游民宿，省级旅游民宿等级评定机构向全国旅游标准化技术委员会递交推荐报告。

（三）评定。全国旅游标准化技术委员会收到省级旅游民宿等级评定机构推荐报告和旅游民宿等级申请材料后，在30个工作日内对推荐的旅游民宿进行材料审核。未通过审核的旅游民宿，全国旅游标准化技术委员会书面通知省级旅游民宿等级评定机构。通过审核的旅游民宿，由全国旅游标准化技术委员会委派2至3名评定专家进行现场检查，在24至36小时内完成检查并形成检查报告，提交全国旅游标准化技术委员会。

（四）审核和公示。全国旅游标准化技术委员会对现场检查结果进行审核，审核认定达到甲级、乙级标准的旅游民宿，由全国旅游标准化技术委员会向社会公示5个工作日，公示内容包括

旅游民宿名称、通过资格审核时间、评定检查时间等。

(五) 发布。公示合格的旅游民宿，向社会公布，授予相应等级证书和标牌。

(六) 申诉。申请甲级、乙级评定的旅游民宿对评定过程及结果有异议的，在公示期内可向全国旅游标准化技术委员会申诉。全国旅游标准化技术委员会核查后予以答复。

四、丙级旅游民宿评定程序由省级旅游民宿等级评定机构参照甲级、乙级旅游民宿评定程序制定执行，评定结果报全国旅游标准化技术委员会审核、备案后发布。全国旅游标准化技术委员会可对丙级旅游民宿的评定进行核查。

五、旅游民宿等级评定依据《旅游民宿基本要求与等级划分》(GB/T 41648-2022) 进行，具体要求如下：

(一) “A 基本要求检查表”(见附件 1)。该表分别规定了甲级、乙级、丙级旅游民宿的“必备要求”和“选择内容”，申请评定的旅游民宿应符合对应等级的“必备要求”，丙级旅游民宿应满足“选择内容”任意 13 项条款，乙级旅游民宿应满足“选择内容”任意 24 项条款，甲级旅游民宿应满足“选择内容”任意 30 项条款。

(二) “B 基本要求评分表”(见附件 2)。该表共 200 分，由环境和建筑(30 分)、设施和设备(60 分)、卫生和服务(60 分)、特色和其他(50 分)四大项组成。丙级旅游民宿四大项总分最低得分率 40%，甲级、乙级旅游民宿各大项最低得分率：乙级 60%、

甲级 80%。

六、旅游民宿取得等级后，每年度应对照标准进行自我评估。相应旅游民宿等级评定机构可组织随机抽查。

因环境和建筑、设施和设备、卫生和服务、特色和其他发生变化，达不到原等级标准的，应按程序重新申请评定。

七、旅游民宿取得等级满 3 年后，由相应旅游民宿等级评定机构进行复核。如因正在进行大规模装修改造或者其他原因而暂停营业的旅游民宿，可以在复核当年前提出延期申请。经查证属实的，相应旅游民宿等级评定机构可予以适当延期，延期不超过 6 个月。

对复核结果达不到相应等级标准的旅游民宿，相应旅游民宿等级评定机构根据实际情况给予限期整改、取消等级的处理，并对外公布。整改期限不超过 6 个月。复核被取消等级的旅游民宿，自取消等级之日起 3 年后，可重新申请评定。

全国等级旅游民宿复核处理意见及依据：

（一）出现下列情形之一的，相应旅游民宿等级评定机构应作出“限期整改”的处理意见：

丙级：“表 A. 2 丙级旅游民宿基本要求检查表”达标，“表 B 基本要求评分表”中四大项总分最低得分率低于 40%、高于 30%。

乙级：“表 A. 2 乙级旅游民宿基本要求检查表”达标，“表 B 基本要求评分表”中任一大项最低得分率低于 60%、高于 50%。

甲级：“表 A. 3 甲级旅游民宿基本要求检查表”达标，“表 B

基本要求评分表”中任一大项最低得分率低于80%、高于70%。

(二)出现下列情形之一的,相应旅游民宿等级评定机构应作出“取消等级”的处理意见:

丙级:“表A.1 丙级旅游民宿基本要求检查表”不达标;或“表B 基本要求评分表”中四大项总分最低得分率低于30%。

乙级:“表A.2 乙级旅游民宿基本要求检查表”不达标;或“表B 基本要求评分表”中四大项任一大项最低得分率低于50%。

甲级:“表A.3 甲级旅游民宿基本要求检查表”不达标;或“表B 基本要求评分表”中四大项任一大项最低得分率低于70%。

八、全国旅游民宿等级评定专家由各省级文化和旅游行政部门向全国旅游标准化技术委员会推荐,经资格审核合格后予以聘任,任期3年。

全国旅游民宿等级评定专家、各省级旅游民宿等级评定机构在旅游民宿等级评定和复核过程中应严格遵照工作程序,遵守工作纪律,清正廉洁,恪守职业道德。对违反工作程序和纪律的全国旅游民宿等级评定专家,全国旅游标准化技术委员会及时予以撤换。对违反工作程序和纪律的省级旅游民宿等级评定机构,由各省、自治区、直辖市文化和旅游行政部门及时予以处理,处理结果报全国旅游标准化技术委员会备案。

九、旅游民宿等级证书和标牌由全国旅游标准化技术委员会

统一制作，由相应旅游民宿等级评定机构颁发。每块等级标牌的编号，与相应的等级证书号一致。

每家旅游民宿只可申领一块等级标牌。标牌破损或丢失的，应及时报告，经相应旅游民宿等级评定机构查明属实后，向全国旅游标准化技术委员会申请换发或补发。因更名需更换证书的，旅游民宿可凭有关证明文件进行更换，同时须交还原证书。

旅游民宿等级标牌应置于旅游民宿公共区域显著位置，接受公众监督。旅游民宿在经营过程中，出现《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T 41648-2022）中 11.4 所列情况或复核不达标的，由相应旅游民宿等级评定机构取消等级，收回其等级证书和标牌。

十、各省级文化和旅游行政部门可以根据本地区旅游民宿发展的实际情况，制订本地区丙级旅游民宿评定和复核办法，报全国旅游标准化技术委员会备案后实施。

十一、本导则自印发之日起施行。

附件：1. A 基本要求检查表

2. B 基本要求评分表

附件 1

A 基本要求检查表

表 A.1 丙级旅游民宿基本要求检查表

序号	一、必备要求	是否达标
1	符合治安消防、卫生防疫、环境保护、安全等有关法律法规的要求，依法取得相关证照，合法经营。	
2	正常开业一年以上，未发生相关违法违规事件。	
3	经营用客房建筑物不超过 4 层，且建筑面积不超过 800m ² 。经营用房按要求通过房屋安全鉴定（同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申请等级）。	
4	易发生危险的区域和设施设置安全警示标志，安全警示标志符合 GB 2894 的要求，清晰、醒目。	
5	易燃、易爆物品的贮存和管理采取必要的防护措施，符合 GB 15603 的要求。	
6	建立各类相关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。	
7	食品采购、加工、清洗、消毒等符合 GB 31654 的要求。	
8	卫生条件符合 GB 37487、GB 37488 的要求。	
9	生活用水（包括自备水源和二次供水）符合 GB 5749 的要求。	
10	室内外装修与用材符合规定，达到 GB 50016 的要求。	
11	从业人员按照岗位要求持证上岗。	
12	配备口罩、测温枪、消毒液等预防疫病所需的基本物资。	
13	建设、运营因地制宜，采取节能减排措施。	
14	提供餐饮服务时制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。	
15	垃圾根据各地相关要求分类放置，污水统一截污纳管或自行处理，达到 GB 8978 的要求。	
16	服务项目通过文字、图形方式公示，并标明营业时间，收费项目明码标价。	
17	按要求向主管部门报送统计调查数据，并及时报告突发事件等信息。	
18	进入性良好，至少有一种交通方式方便到达。	
19	所在乡村（社区）有良好的生态环境。	
20	建筑外观与周边环境相协调。	

21	客房标有名称或编号，配备必要的家具，方便使用。	
22	客房有清洁卫生的床垫、床上棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套、床衬垫）、毛巾等。	
23	客房有清洁卫生的水壶、茶具和饮用水。	
24	客房有充足的照明，有窗帘等遮光设施。	
25	客房有方便使用的卫生间，提供冷、热水，照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。	
26	客房有适应所在地区气候的采暖、制冷设备，效果良好，各区域通风较好。	
27	客房有方便使用的开关和电源插座。	
28	厨房有消毒设施，有效使用。	
29	厨房有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜放置。	
30	客房、餐厅、厨房、室内外公共区域及设施整洁、卫生。	
31	客房床单、被套、枕套、毛巾等做到每客必换，并能应宾客要求提供客房服务，公用物品一客一消毒。	
32	卫生间有防潮通风措施，每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。	
33	采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。	
34	及时清理垃圾，符合当地垃圾分类相关要求。	
35	民宿主人参与接待，邻里关系融洽。	
36	接待人员热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。	
37	接待人员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。	
38	接待人员熟悉当地旅游资源，能用普通话提供服务，可用外语提供服务。	
39	提供餐饮服务或周边餐饮信息。	
40	保护宾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。	
41	有晚间值班人员或值班电话。	
是否达标		
序号	二、选择内容	是否满足
1	所在乡村（社区）设有民宿导向系统，标志牌位置合理、易于识别。	
2	所在乡村（社区）有交通工具停放场地，方便出入。	
3	所在乡村（社区）有医院或医疗点。	
4	所在乡村（社区）有多处可供宾客选择的特色餐饮点和购物点，方便到达。	

5	所在乡村（社区）有多处可供宾客游览的景区（点）、风俗、非遗、生产生活方式体验点等，方便到达。	
6	所在乡村（社区）有畅通的移动通信网络。	
7	建筑装饰体现地域特色人居文化。	
8	花园、庭院布局合理，舒适美观。	
9	民宿主人生活区域相对独立，方便舒适。	
10	设置不同风格、不同房型的客房。	
11	采取有效隔音措施，客房噪音低于 45dB。	
12	设置与接待规模相匹配的公共空间，布局合理。	
13	合理设置餐饮区域，就餐环境良好。	
14	合理设置布草间，整洁干燥、方便使用。	
15	合理设置清洗、消毒工作区域，设施完善、方便使用。	
16	合理设置公共卫生间，有恭桶、卫生纸、垃圾桶、洗手盆和洗手液，方便使用。	
17	提供必要的休闲娱乐设施，安全、舒适，方便使用。	
18	提供方便宾客使用的智能设施、消毒设施及其他自助服务设施。	
19	设置覆盖室内外区域的无线网络，方便有效。	
20	在围墙、出入口设置监控，画面清晰。	
21	定期检查设施设备，并有维护保养记录。	
22	根据季节气候变化提供不同类型、松软舒适的被芯，提供不同类型的枕头。	
23	为宾客提供免费饮品和食品。	
24	提供线上预订、支付服务。	
25	提供现场刷卡、开具发票服务。	
26	为不同人群提供个性化服务。	
27	为宾客提供定制化服务。	
28	提供周边旅游资源介绍及相关资料。	
29	提供安全提醒服务。	
30	提供医疗服务信息（附近医院、诊所和药店位置信息等）。	
31	为宾客购买公众责任险以及相关险种。	
32	建立经营档案，方便对客服务。	

33	加入当地相关民宿行业协会。	
34	公布投诉电话，能有效处理各类投诉。	
35	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。	
36	建立管理制度和服务规范，定期对接待人员进行培训。	
37	通过媒体平台开展宣传和营销。	
38	保持融洽的社区关系。	
	满足 项，是否达标	

- 说明：1、丙级旅游民宿应符合全部“一、必备要求”（如旅游民宿不提供餐饮服务，经评定机构确认和审核，有关餐厅、厨房、餐饮服务等内容可不作要求）。
- 2、丙级旅游民宿应满足“二、选择内容”任意13项条款。

表 A.2 乙级旅游民宿基本要求检查表

序号	一、必备要求	是否达标
1	符合治安消防、卫生防疫、环境保护、安全等有关法律法规的要求，依法取得相关证照，合法经营。	
2	正常开业一年以上，未发生相关违法违规事件。	
3	经营用客房建筑物不超过4层，且建筑面积不超过800m ² 。经营用房按要求通过房屋安全鉴定（同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申请等级）。	
4	易发生危险的区域和设施设置安全警示标志，安全警示标志符合GB 2894的要求，清晰、醒目。	
5	易燃、易爆物品的贮存和管理采取必要的防护措施，符合GB 15603的要求。	
6	建立各类相关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。	
7	食品采购、加工、清洗、消毒等符合GB 31654的要求。	
8	卫生条件符合GB 37487、GB 37488的要求。	
9	生活用水（包括自备水源和二次供水）符合GB 5749的要求。	
10	室内外装修与用材符合规定，达到GB 50016的要求。	
11	从业人员按照岗位要求持证上岗。	

12	配备口罩、测温枪、消毒液等预防疫病所需的基本物资。	
13	建设、运营因地制宜，采取节能减排措施。	
14	提供餐饮服务时制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。	
15	垃圾根据各地相关要求分类放置，污水统一截污纳管或自行处理，达到 GB 8978 的要求。	
16	服务项目通过文字、图形方式公示，并标明营业时间，收费项目明码标价。	
17	按要求向主管部门报送统计调查数据，并及时报告突发事件等信息。	
18	进入性良好，至少有一种交通方式方便到达。	
19	所在乡村（社区）有良好的生态环境。	
20	建筑外观与周边环境相协调。	
21	客房标有名称或编号。	
22	有品质较好的床垫，床头柜、衣架、行李架等家具摆放合理、方便使用。	
23	布草（床单、枕套、被套、浴巾、毛巾等）品质优良、柔软舒适。	
24	客房有品质优良的水壶、茶具、饮用水和面巾纸。	
25	客房有充足的照明，有窗帘等遮光设施。	
26	客房有方便使用的卫生间，干湿分离，盥洗、洗浴、厕位布局合理，24h供应冷水，定时供应热水，照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。	
27	客房有适应所在地区气候的温度、湿度调节设备，效果良好，各区域通风较好。	
28	客房有方便使用的开关和电源插座。	
29	有清洗、消毒工作区域，位置合理、设施完善、整洁卫生、方便使用。	
30	厨房有消毒设施，有效使用。	
31	厨房有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜放置。	
32	客房、餐厅、厨房、室内外公共区域及设施整洁、卫生。	
33	客房床单、被套、枕套、毛巾等做到每客必换，并能应宾客要求提供客房服务，公用物品一客一消毒。	
34	卫生间有防潮通风措施，每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。	
35	采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。	
36	及时清理垃圾，符合当地垃圾分类相关要求。	
37	民宿主人参与接待，邻里关系融洽。	
38	接待人员热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。	

39	接待人员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。	
40	接待人员熟悉当地旅游资源，能用普通话提供服务，可用外语提供服务。	
41	提供餐饮服务或周边餐饮信息。	
42	保护宾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。	
43	有晚间值班人员或值班电话。	
44	建立管理制度和服务规范，定期对接待人员进行培训，有考核、激励机制。	
45	取得较好经营业绩，宾客满意度较高。	
46	为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会，参与地方或社区公益事业活动。	
是否达标		
序号	二、选择内容	是否满足
1	所在乡村（社区）设有民宿导向系统，标志牌位置合理、易于识别。	
2	所在乡村（社区）有交通工具停放场地，方便出入。	
3	所在乡村（社区）有医院或医疗点。	
4	所在乡村（社区）有多处可供宾客选择的特色餐饮点和购物点，方便到达。	
5	所在乡村（社区）有多处可供宾客游览的景区（点）、风俗、非遗、生产生活方式体验点等，方便到达。	
6	所在乡村（社区）有畅通的移动通信网络。	
7	建筑装修体现地域特色人居文化。	
8	花园、庭院布局合理，舒适美观。	
9	民宿主人生活区域相对独立，方便舒适。	
10	设置不同风格、不同房型的客房。	
11	采取有效隔音措施，客房噪音低于45dB。	
12	设置与接待规模相匹配的公共空间，布局合理。	
13	合理设置餐饮区域，就餐环境良好。	
14	合理设置布草间，整洁干燥、方便使用。	
15	合理设置公共卫生间，有恭桶、卫生纸、垃圾桶、洗手盆和洗手液，方便使用。	
16	提供必要的休闲娱乐设施，安全、舒适，方便使用。	
17	提供方便宾客使用的智能设施、消毒设施及其他自助服务设施。	

18	设置覆盖室内外区域的无线网络，方便有效。	
19	在围墙、出入口设置监控，画面清晰。	
20	定期检查设施设备，并有维护保养记录。	
21	根据季节气候变化提供不同类型、松软舒适的被芯，提供不同类型的枕头。	
22	为宾客提供免费饮品和食品。	
23	提供线上预订、支付服务。	
24	提供现场刷卡、开具发票服务。	
25	为不同人群提供个性化服务。	
26	为宾客提供定制化服务。	
27	提供周边旅游资源介绍及相关资料。	
28	提供安全提醒服务。	
29	提供医疗服务信息（附近医院、诊所和药店位置信息等）。	
30	为宾客购买公众责任险以及相关险种。	
31	建立经营档案，方便对客服务。	
32	加入当地相关民宿行业协会。	
33	公布投诉电话，能有效处理各类投诉。	
34	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。	
35	通过媒体平台开展宣传和营销。	
36	保持融洽的社区关系。	
	满足 项，是否达标	

说明：1、乙级旅游民宿应符合全部“一、必备要求”（如旅游民宿不提供餐饮服务，经评定机构确认和审核，有关餐厅、厨房、餐饮服务等内容可不作要求）。

2、乙级旅游民宿应满足“二、选择内容”任意24项条款。

表 A.3 甲级旅游民宿基本要求检查表

序号	一、必备要求	是否达标
1	符合治安消防、卫生防疫、环境保护、安全等有关法律法规的要求，依法取得相关证照，合法经营。	
2	正常开业一年以上，未发生相关违法违规事件。	
3	经营用客房建筑物不超过4层，且建筑面积不超过800m ² 。经营用房按要求通过房屋安全鉴定（同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申请等级）。	
4	易发生危险的区域和设施设置安全警示标志，安全警示标志符合GB 2894的要求，清晰、醒目。	
5	易燃、易爆物品的贮存和管理采取必要的防护措施，符合GB 15603的要求。	
6	建立各类相关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。	
7	食品采购、加工、清洗、消毒等符合GB 31654的要求。	
8	卫生条件符合GB 37487、GB 37488的要求。	
9	生活用水（包括自备水源和二次供水）符合GB 5749的要求。	
10	室内外装修与用材符合规定，达到GB 50016的要求。	
11	从业人员按照岗位要求持证上岗。	
12	配备口罩、测温枪、消毒液等预防疫病所需的基本物资。	
13	建设、运营因地制宜，采取节能减排措施。	
14	提供餐饮服务时制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。	
15	垃圾根据各地相关要求分类放置，污水统一截污纳管或自行处理，达到GB 8978的要求。	
16	服务项目通过文字、图形方式公示，并标明营业时间，收费项目明码标价。	
17	按要求向主管部门报送统计调查数据，并及时报告突发事件等信息。	
18	进入性良好，至少有一种交通方式方便到达。	
19	所在乡村（社区）有良好的生态环境。	
20	建筑外观与周边环境相协调。	
21	建筑装修整体风格协调一致，体现主人文化。	
22	客房标有名称或编号。	
23	有品质优良的床垫、床头柜、写字台、衣橱和衣架、座椅、茶几、行李架等家具，摆放合理、方便使用。	

24	布草（床单、枕套、被套、浴巾、毛巾等）品质优良、柔软舒适。	
25	客房有品质优良的水壶、茶具、饮用水和面巾纸。	
26	客房有充足的照明，有窗帘等遮光设施。	
27	客房有方便舒适的独立卫生间，干湿分离，盥洗、洗浴、厕位布局合理，24h供应冷热水，客用品品质优良，方便使用，照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。	
28	客房有适应所在地区气候的温度、湿度调节设备，效果良好，各区域通风较好。	
29	客房有方便使用的开关和电源插座。	
30	有相对独立的布草存放间，整洁卫生，方便使用。	
31	有清洗、消毒工作区域，位置合理、设施完善、整洁卫生、方便使用。	
32	厨房有消毒设施，有效使用。	
33	厨房有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜放置。	
34	客房、餐厅、厨房、室内外公共区域及设施整洁、卫生。	
35	有两种类型的公共空间，氛围浓郁、布局合理。	
36	客房床单、被套、枕套、毛巾等做到每客必换，并能应宾客要求提供客房服务，公用物品一客一消毒。	
37	卫生间有防潮通风措施，每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。	
38	采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。	
39	及时清理垃圾，符合当地垃圾分类相关要求。	
40	民宿主人参与接待，邻里关系融洽。	
41	民宿主人热情好客，特质鲜明，宾客评价高。	
42	接待人员热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。	
43	接待人员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。	
44	接待人员熟悉当地旅游资源，能用普通话提供服务，可用外语提供服务。	
45	提供特色餐饮服务和周边餐饮信息。	
46	保护宾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。	
47	有晚间值班人员或值班电话。	
48	建立系统的管理制度和服务规范，定期对接待人员进行培训，有考核、激励机制，效果良好。	
49	多渠道宣传推广地方特色和文化，与宾客形成良好互动。	
50	开发具有本地特色的文创商品，带动地方特产销售。	

51	取得良好经营业绩，宾客满意度较高。	
52	创新经营管理模式，发挥示范引领作用。	
53	为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会，参与地方或社区公益事业活动。	
是否达标		
序号	二、选择内容	是否满足
1	所在乡村（社区）设有民宿导向系统，标志牌位置合理、易于识别。	
2	所在乡村（社区）有交通工具停放场地，方便出入。	
3	所在乡村（社区）有医院或医疗点。	
4	所在乡村（社区）有多处可供宾客选择的特色餐饮点和购物点，方便到达。	
5	所在乡村（社区）有多处可供宾客游览的景区（点）、非遗、风俗、生产生活方式体验点等，方便到达。	
6	所在乡村（社区）有畅通的移动通信网络。	
7	建筑装饰体现地域特色人居文化。	
8	花园、庭院布局合理，舒适美观。	
9	民宿主人生活区域相对独立，方便舒适。	
10	设置不同风格、不同房型的客房。	
11	采取有效隔音措施，客房噪音低于45dB。	
12	设置与接待规模相匹配的公共空间，布局合理。	
13	合理设置餐饮区域，就餐环境良好。	
14	合理设置公共卫生间，有恭桶、卫生纸、垃圾桶、洗手盆和洗手液，方便使用。	
15	提供方便宾客使用的智能设施、消毒设施及其他自助服务设施。	
16	设置覆盖室内外区域的无线网络，方便有效。	
17	在围墙、出入口设置监控，画面清晰。	
18	定期检查设施设备，并有维护保养记录。	
19	根据季节气候变化提供不同类型、松软舒适的被芯，提供不同类型的枕头。	
20	为宾客提供免费饮品和食品。	
21	提供线上预订、支付服务。	
22	提供现场刷卡、开具发票服务。	

23	为不同人群提供个性化服务。	
24	为宾客提供定制化服务。	
25	提供周边旅游资源介绍及相关资料。	
26	提供安全提醒服务。	
27	提供医疗服务信息（附近医院、诊所和药店位置信息等）。	
28	为宾客购买公众责任险以及相关险种。	
29	建立经营档案，方便对客服务。	
30	加入当地相关民宿行业协会。	
31	公布投诉电话，能有效处理各类投诉。	
32	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。	
33	通过媒体平台开展宣传和营销。	
34	保持融洽的社区关系。	
	满足 项，是否达标	

说明：1. 甲级旅游民宿应符合全部“一、必备要求”。
2. 甲级旅游民宿应满足“二、选择内容”任意30项条款。

附件 2

B 基本要求评分表

表B. 旅游民宿基本要求评分表

序号	要求描述（评分标准）	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评分	评定分
1	环境和建筑	30					
1.1	周边环境		9				
1.1.1	空气质量优良			1			
1.1.2	地表水质量优良			1			
1.1.3	所在乡村（社区）公路边、河边、山边等区域环境干净整洁，得1分；生活垃圾日产日清，得1分；垃圾分类，得1分			3			
1.1.4	污水统一截污纳管或自行有效处理，达标排放			2			
1.1.5	所在乡村（社区）绿植有专人养护，得1分；绿化效果好，得1分			2			
1.2	周边资源（最多得8分）		8				
1.2.1	附近有年客流量在100万人次以上的景区			4			
1.2.2	附近有年客流量在50万人次以上的景区			3			
1.2.3	附近有年客流量在25万人次以上的景区			2			
1.2.4	附近有地方特色景点或休闲娱乐、运动等场所（每个得1分，最多得8分）			8			

1.3	所在乡村(社区)有方便游客采购当地特产的种植和生产点(每个得1分,最多得3分)		3				
1.4	标识系统		2				
1.4.1	所在乡村(社区)设有民宿导向系统,得0.5分;标志牌位置合理,标识醒目、美观,得0.5分			1			
1.4.2	导航地图准确标识,方便游客到达			1			
1.5	交通工具停放场地(最多得2分)		2				
1.5.1	有数量足够的自备停放位置			2			
1.5.2	附近有公共停放场地			1			
1.6	建筑布局		3				
1.6.1	建筑装修体现地域特色、人居文化,与周围环境相协调			1			
1.6.2	主客区相对独立,得1分;主人生活区设置合理、方便舒适,得1分			2			
1.7*	花园布局合理(场地面积 \geq 主体建筑基底面积,得2分;绿化效果好,得1分)庭院布局合理(场地面积 \geq 主体建筑基底1/2面积,得1分;绿化效果好,得1分)		3				
小计		30					
实际得分							
得分率(实际得分/该项总分 \times 100%)							
2	设施和设备	60					
2.1	客房		30				
2.1.1	有3种及以上不同风格或不同房型			2			
2.1.2	50%及以上客房有阳台或独立庭院			1			
2.1.3	室内整体装修风格协调一致			1			
2.1.4	70%及以上客房净面积(不含卫生间)不小于30m ² ,得2分;不小于20m ² ,得1分			2			

2.1.5	床垫(长度不小于1.9m)			4			
2.1.5.1	单人床宽度不小于1.35m,双人床宽度不小于2.0m,得2分;单人床宽度不小于1.2m,双人床宽度不小于1.8m,得1分				2		
2.1.5.2	床垫软硬适中,品质优良,得2分;床垫较为舒适,品质较好,得1分				2		
2.1.6	家具(写字台、座椅、衣橱及衣架、茶几、床头柜、行李架等)舒适美观、摆设合理、品质优良,得2分;舒适美观、摆设合理,得1分				2		
2.1.7	床上棉织品含棉量为100%,床单、被套、枕套材质高档,得3分;床单、被套、枕套材质较好,得2分;床单、被套、枕套布面光洁,得1分				3		
2.1.8	卫生间针织品				3		
2.1.8.1	面巾柔软舒适,含棉量为100%					1	
2.1.8.2	浴巾大小合适,得0.5分;品质优良,得0.5分					1	
2.1.8.3	地巾大小合适,得0.5分;品质优良,得0.5分					1	
2.1.9	根据季节气候变化提供不同类型、松软舒适的被芯,得0.5分;可提供不同类型的枕头,得0.5分				1		
2.1.10	客房照明充足,遮光窗帘使用方便,效果好				1		
2.1.11	采取有效隔音措施,客房噪音低于45dB				1		
2.1.12	有空调或暖气等温度调节设备,得1分;噪音小,得0.5分;效果好,得0.5分				2		
2.1.13	有加湿器或除湿机等湿度调节设备				1		
2.1.14	有防盗锁、门窥镜等防盗设施,得0.5分;有消防逃生示意图,得0.5分				1		
2.1.15	客房其他设施和用品				5		
2.1.15.1	电视机或其他电器设施(每种得1分,最多得2分)					2	
2.1.15.2	配套茶具					1	
2.1.15.3	矿泉水或饮用水					1	

2.1.15.4	纸巾不少于2处				1		
2.2	客房卫生间		11				
2.2.1	所有客房有卫生间，得2分；80%及以上客房有卫生间，得1分			2			
2.2.2	70%及以上客房卫生间面积不小于6m ² ，得2分；不小于4m ² ，得1分			2			
2.2.3	70%及以上客房卫生间有浴缸，得1分；所有卫生间淋浴、恭桶、面盆干湿区分离，得1分；面盆台面宽敞舒适，得1分；恭桶质量优良、噪音小，得1分；电源插座、挂钩方便使用，得1分；吹风机品质优良，方便使用，得1分；客用品品质优良，得1分			7			
2.2.4	卫生间光照不足，扣1分；通风不好有异味，扣1分；无防滑措施，扣1分，淋浴房门关闭不严密，下水不通畅、有积水，扣1分；无垃圾桶，扣1分；水温不稳，冷热不均，扣1分；水压不稳、水量不足或水质不好，扣1分			-7			
2.3*	餐厅和厨房		4				
2.3.1	餐厅布局合理，得0.5分；方便舒适，得0.5分			1			
2.3.2	餐厅装修氛围浓郁			1			
2.3.3	有与餐位数量相匹配的消毒设施			1			
2.3.4	厨房设置合理，有粗加工、切配、烹饪及清洗、消毒场所，不同水池标识清晰			1			
2.3.5	厨房洗碗池和原料池不分，扣1分；排风排烟不通畅，扣1分；灭火毯摆放不合理，扣1分			-3			
2.4	公共休闲设施		5				
2.4.1*	花园或庭院内有公共娱乐休闲设施，得0.5分；设施安全有效，得0.5分			1			
2.4.2	有大型康乐设施（泳池、亲子乐园等每种得1分，最多得2分）			2			
2.4.3	室内公共空间面积（人均面积不小于8m ² ，得2分；人均面积不小于5m ² ，得1分）			2			
2.5	公共卫生间位置合理，得0.5分；有洗手盆、洗手液或肥皂、防滑措施等，得0.5		1				

	分						
2.6	清洗、消毒工作区域位置合理，得 0.5 分；设施完善、方便使用，得 0.5 分		1				
2.7	布草存放场所位置合理，方便使用		1				
2.8	提供覆盖全区域、快速流畅的无线网络		1				
2.9	提供智能化设施，得 0.5 分；方便有效，得 0.5 分		1				
2.10	提供周边文化旅游资源介绍及相关资料，得 1 分；有相关旅游安全提示与指导，得 1 分		2				
2.11	各区域空气质量良好，达到 I 类建筑工程标准（甲醛 $\leq 0.08\text{mg}/\text{m}^3$ ，苯 $\leq 0.09\text{mg}/\text{m}^3$ ，TVOC $\leq 0.50\text{mg}/\text{m}^3$ ，氨 $\leq 0.20\text{mg}/\text{m}^3$ ）		1				
2.12	设施设备正常有效，得 1 分；定期检查并有维保记录，得 1 分		2				
小计							
实际得分							
得分率（实际得分/该项总分 $\times 100\%$ ）							
3	卫生和服务	60					
3.1	卫生要求		21				
3.1.1*	院落地面整洁卫生，无杂物堆放，得 1 分；墙面、栏杆整洁卫生，得 0.5 分；绿植叶面无积尘，得 0.5 分			2			
3.1.2*	院落休闲娱乐设施清洁卫生			1			
3.1.3	客房房门、地面、墙面、天花板无破损、无脱落、无蛛网，得 1 分；家具、灯具、窗帘、电器、开关、插座、书籍无破损、无松动、无污渍，得 1 分			2			
3.1.4	客房布草（床单、枕头、被子、毛毯、浴衣等）清洁卫生，无毛发、无污渍			1			
3.1.5	客用品（毛巾、口杯等）无灰尘、无污渍，得 0.5 分；摆放规范、方便使用，得 0.5 分			1			

3.1.6	客房卫生间面盆、恭桶清洁卫生,无灰尘、无污渍,得1分;浴缸、淋浴区清洁卫生,无毛发、无灰尘、无污渍,得1分			2			
3.1.7	水龙头、淋浴喷头等五金件无污渍、无滴漏			1			
3.1.8*	餐饮区域整洁卫生,无污渍、无异味			1			
3.1.9*	厨房设施设备摆放整齐、清洁卫生,得1分;砧板生熟分离,清洁卫生,得1分			2			
3.1.10*	餐具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求,无灰尘、无水渍			1			
3.1.11*	厨房地面、墙面有污渍,扣1分;操作台面有污渍或面案桌面发黑,扣1分;抹布油腻、发黑,扣1分;地面有积水,扣1分;操作间等加工场所杂物较多,扣1分			-5			
3.1.12*	排烟等通风设备、水箱定期清理,得1分;有记录,得1分			2			
3.1.13	布草存放场所清洁干燥,得1分;摆放整齐,得1分			2			
3.1.14	消洗场所清洁卫生,得1分;摆放整齐,得1分			2			
3.1.15	公共卫生间洗手台、小便池、恭桶或厕位保持洁净,得0.5分;通风良好,得0.5分			1			
3.2	民宿主人服务		4				
3.2.1	民宿主人生活在同一乡村(社区)内			1			
3.2.2	民宿主人参与接待,得1分;主客互动,效果好,得1分			2			
3.2.3	家庭成员参与服务接待			1			
3.3	接待人员(包括民宿主人、家人和员工)服务		4				
3.3.1	能主动、友好地问候宾客,热情好客,得1分;及时满足宾客合理需求,得1分			2			
3.3.2	能用外语提供服务			1			
3.3.3	熟悉周边环境,包括当地旅游景点、旅游商品、文创产品、购物点等信息,可为宾客作介绍			1			
3.4	抵达、离开服务		8				

3.4.1	主动联系宾客, 得 0.5 分; 提供交通信息, 确认抵达时间和方式, 得 0.5 分			1			
3.4.2	提供接送服务			1			
3.4.3	接待人员在门口热情友好地迎接抵达宾客			1			
3.4.4	宾客抵达时协助搬运行李, 得 1 分; 确认行李件数, 轻拿轻放, 勤快主动, 得 1 分			2			
3.4.5	及时将行李送入房间, 得 1 分; 将行李放在行李架或行李柜上, 并向宾客致意, 得 1 分			2			
3.4.6	宾客离开时协助搬运行李, 得 0.5 分; 与宾客确认行李件数, 并作送别问候, 得 0.5 分			1			
3.5	客房服务		3				
3.5.1	及时清扫客房, 客用品补充齐全			1			
3.5.2	应宾客要求更换床单、被套、毛巾、浴巾等			1			
3.5.3	可免费提供加床服务			1			
3.6	餐饮服务		7				
3.6.1	宾客抵达餐厅后, 及时接待, 得 0.5 分; 宾客用餐结束后, 及时收拾餐具, 得 0.5 分			1			
3.6.2	各种餐具洁净、无裂痕、无破损			1			
3.6.3	食品营养美味、质量高 (早餐得 0.5 分, 正餐得 0.5 分)			1			
3.6.4	提供周边餐饮信息和预订服务 (每处得 0.5 分, 最多得 1 分)			1			
3.6.5	公共区域为宾客提供免费饮品和食品 (每种得 0.5 分, 最多得 1 分)			1			
3.6.6	有制止餐饮浪费行为的措施并有效实施 (有宣传提示、提供公勺公筷、主动提供打包服务、提供小份半份菜等, 每种得 0.5 分, 最多得 2 分)			2			
3.7	其他服务		9				
3.7.1	布草专业洗涤效果好			1			

3.7.2	提供自助洗衣服务，有烘干机或晾晒场地			1			
3.7.3	可为不同年龄宾客提供个性化服务			1			
3.7.4	有维护良好客户关系的措施和服务			1			
3.7.5	提供线上预订、支付服务，得 0.5 分；提供现场刷卡结算、开具发票服务，的 0.5 分			1			
3.7.6	公布投诉电话，能有效处理各类投诉			1			
3.7.7	提供医疗服务信息（附近医院、诊所和药店位置等信息等）			1			
3.7.8	有晚间值班人员或值班电话			1			
3.7.9	购买公共责任险以及相关保险，方便理赔			1			
3.8	管理制度		4				
3.8.1	建立管理制度和服务规范，定期对接待人员进行培训，得 0.5 分；有考核、激励机制，得 0.5 分			1			
3.8.2	建立设施设备维护保养、烟道清洗管理、水箱清洗等管理制度			1			
3.8.3	及时清理垃圾，得 1 分；符合当地垃圾分类相关要求，得 1 分			2			
小计							
实际得分							
得分率（实际得分/该项总分×100%）							
4	特色和其他	50					
4.1	文化特色		6				
4.1.1	民宿主人能清楚阐述旅游民宿的文化特色，得 0.5 分；有文字流畅、易于理解的主题词，得 0.5 分			1			
4.1.2	民宿主人服务的方式、语言凸显旅游民宿的文化特色，得 1 分；富有感染力，得 1 分			2			

4.1.3	有依据文化特色提炼形成的文化符号元素,得0.5分;美观时尚,易于识别,得0.5分			1			
4.1.4	服务方式能良好的展示和表达文化内涵			1			
4.1.5	有不断完善的文化特色培训方案,得0.5分;定期培训有记录,得0.5分			1			
4.2	环境与氛围		8				
4.2.1	拥有特色自然景观(区域代表性景观,得2分;一般性景观,得1分)			2			
4.2.2	建筑物历史悠久			1			
4.2.3	建筑改造保留历史印迹,得1分;大门、外墙、标识标牌,体现地方特色,得1分			2			
4.2.4*	院落空间结构有地方特色,得0.5分;园林植物有地方特色,得0.5分			1			
4.2.5	灯光照明设计专业,与文化主题契合			1			
4.2.6	有背景音乐,得0.5分;曲目与文化主题契合,音质良好、音量适中,得0.5分			1			
4.3	室内特色空间(最多得3分)		3				
4.3.1	休闲区域(茶室、视听区、阅读区等)设施齐全、氛围浓郁(每项得1分,最多得3分)			3			
4.3.2	体验区域(非遗、作坊、书画等)设施齐全、氛围浓郁(每项得1分,最多得3分)			3			
4.3.3	其他区域(展示等)设计合理、氛围浓郁(每项得1分,最多得3分)			3			
4.4	客房特色		5				
4.4.1	不少于80%景观客房			1			
4.4.2	不少于80%客房墙面、天花板有装饰,灯饰、陈设品等凸显文化特色			1			
4.4.3	所有客房有介绍文化特色的书籍、资料			1			
4.4.4	有氛围浓郁的文化主题客房			1			
4.4.5	有体现客房文化特色的创意服务			1			
4.5	餐饮特色(最多得5分)		5				

4.5.1	提供地方特色菜肴，风味独特			1			
4.5.2	餐具成套配置，得 0.5 分；与菜品搭配协调，得 0.5 分			1			
4.5.3	提供特色家宴，得 1 分；体现餐饮文化，得 1 分			2			
4.5.4	有自助厨房，得 0.5 分；提供地方食材，得 0.5 分			1			
4.5.5	500 米范围内有特色早餐点（每处得 1 分，最多得 2 分）			2			
4.5.6	1000 米范围内有特色餐饮点（每处得 1 分，最多得 3 分）			3			
4.6	特色体验与活动（最多得 6 分）		6				
4.6.1	设计并定期组织体验活动（每种得 1 分，最多得 3 分）			3			
4.6.2	周边有定期展示地方文化的戏剧、歌舞表演等项目（每种得 1 分，最多得 2 分）			2			
4.6.3	周边有适合游客参与的非遗、民俗、农耕等体验活动（每种得 1 分，最多得 2 分）			2			
4.6.4	周边有较为集中的特色购物区域			1			
4.7	通过媒体平台开展宣传和营销		1				
4.8	环境保护		5				
4.8.1	建筑装修就地取材，得 1 分；再次利用，得 1 分			2			
4.8.2	不主动提供客房一次性日用品			1			
4.8.3	有引导绿色低碳生产生活方式的 implements 措施（每项得 1 分，最多得 2 分）			2			
4.9	社会责任		8				
4.9.1	每年参与 3 次及以上地方公益事业活动			1			
4.9.2	50%及以上员工来自所在乡村（社区）			1			
4.9.3	利用本地资源，开发伴手礼、文创产品，推动乡村产业振兴			1			
4.9.4	带动地方农特产品销售，成效明显			1			
4.9.5	经营良好，依法纳税			1			
4.9.6	通过民宿运营传播地方优秀文化			1			

4.9.7	受到相关部门表彰或媒体宣传（省部级及以上，得2分；地市级，得1分）			2			
4.10	所在地方有民宿扶持政策，得0.5分；有效落实，得0.5分		1				
4.11	加入当地民宿行业协会，得0.5分；履行会员职责和义务，得0.5分		1				
4.12	民宿在筹建或运营过程中征询相关管理部门的意见		1				
小计		50					
实际得分							
得分率（实际得分/该项总分×100%）							
总分							
实际总得分							
总得分率							

说明：1. 除特别注明条款外，评分表以整数记分；2. 丙级旅游民宿总得分率不低于40%，乙级旅游民宿每项得分率不低于60%，甲级旅游民宿每项得分率不低于80%；3. 参与评定的丙级或乙级旅游民宿如不提供餐饮服务，评定机构应从游客需求角度，根据地方客观情况进行判断，如确实不需要或不可能提供，评分表中有关院落、餐厅、厨房、餐饮服务等“*”部分内容可不作要求，统计该项得分率时在可分母中去掉该项分值。

文化和旅游部办公厅

2023年2月6日印发

初校：胡新江 终校：张 一