



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 065—2019
代替 LB/T 065—2017

旅游民宿基本要求与评价

Basic requirements and evaluation for homestay inn

2019-07-03 发布

2019-07-03 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 LB/T 065—2017《旅游民宿基本要求与评价》，与 LB/T 065—2017 相比主要技术内容变化如下：

- 更加体现发展新理念，体现文旅融合；
- 加强对卫生、安全、消防等方面的要求，健全退出机制；
- 将旅游民宿等级由金宿、银宿两个等级修改为三星级、四星级、五星级 3 个等级；
- 明确了三星级、四星级、五星级旅游民宿的划分条件。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：中华人民共和国文化和旅游部市场管理司、浙江省文化和旅游厅、浙江旅游职业学院。

本标准主要起草人：章艺、刘克智、杨建武、余昌国、吴健芬、杨彦锋、李明星、林卫兴、刘瀛、张一、沙绍举、曾安明。

旅游民宿基本要求与评价

1 范围

本标准规定了旅游民宿的等级和标志、基本要求、等级划分条件、等级划分方法。

本标准适用于正式营业的小型旅游住宿设施,包括但不限于客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

3 术语和定义

下列术语和定义适应于本文件。

3.1

旅游民宿 homestay inn

利用当地民居等相关闲置资源,经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800 m²,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设施。

注:根据所处地域的不同可分为城镇民宿和乡村民宿。

3.2

民宿主人 owner; investor

民宿业主或经营管理者。

4 等级和标志

4.1 旅游民宿等级分为3个级别,由低到高分别为三星级、四星级和五星级。

4.2 星级旅游民宿标志由民居与五角星图案构成,用三颗五角星表示三星级,四颗五角星表示四星级,五颗五角星表示五星级。

4.3 旅游民宿等级的标牌、证书由等级评定机构统一制作。

5 基本要求

5.1 规范经营

5.1.1 应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求,取得当地政府要求的相关证照。

5.1.2 经营场地应符合本市县国土空间总体规划(包括现行城镇总体规划、土地利用总体规划)、所在地民宿发展有关规划。

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

5.1.4 经营者应定期向文化和旅游行政部门报送统计调查数据,及时向相关部门上报突发事件等信息。

5.2 安全卫生

5.2.1 经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。

5.2.2 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志,安全警示标志应清晰、醒目;易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施,符合相关法律法规。

5.2.3 应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施,确保游客和从业人员人身和财产安全。

5.2.4 应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。

5.2.5 食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。

5.2.6 从业人员应按要求持健康证上岗。

5.3 生态环保

5.3.1 生活用水(包括自备水源和二次供水)应符合 GB 5749 要求。

5.3.2 室内外装修与用材应符合环保规定,达到 GB 50222 的要求。

5.3.3 建设、运营应因地制宜,采取节能减排措施,污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放。

5.4 其他

5.4.1 旅游民宿开业一年后可自愿申报星级评定,近一年应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。

5.4.2 经评定合格可使用星级标志,有效期为三年,三年期满后应进行复核。

5.4.3 旅游民宿评定实行退出机制,经营过程中出现以下情况的将取消星级:

- 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) 发生私自设置摄像头侵犯游客隐私等造成社会恶劣影响的其他事件;
- e) 日常运营管理达不到或不符合相应星级标准要求。

取消星级后满三年,可重新申请星级评定。

6 等级划分条件

6.1 三星级

6.1.1 环境和建筑

6.1.1.1 周边环境应整洁干净。

6.1.1.2 建筑外观应与周边环境相协调。

6.1.2 设施和设备

6.1.2.1 客房应配备必要的家具。

6.1.2.2 客房应有舒适的床垫和床上棉织品(被套、被芯、床单、枕芯、枕套等)及毛巾。

6.1.2.3 客房应有水壶、茶杯。

6.1.2.4 客房应有充足的照明,有窗帘。

6.1.2.5 应有方便使用的卫生间,提供冷、热水。照明和排风应效果良好,排水通畅,有防滑防溅措施。

- 6.1.2.6 各区域应有方便使用的开关和电源插座。
- 6.1.2.7 厨房应有消毒设施,有效使用。
- 6.1.2.8 厨房应有冷冻、冷藏设施,生、熟食品及半成品分柜置放。
- 6.1.2.9 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施,各区域通风良好。

6.1.3 服务和接待

- 6.1.3.1 各区域应整洁、卫生,相关设施应安全有效。
- 6.1.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换,并能应游客要求提供相应服务。
- 6.1.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。
- 6.1.3.4 卫生间应每天清理不少于一次,无异味、无积水、无污渍。
- 6.1.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。
- 6.1.3.6 民宿主人应参与接待,邻里关系融洽。
- 6.1.3.7 接待人员应热情好客,穿着整齐清洁,礼仪礼节得当。
- 6.1.3.8 接待人员应能用普通话提供服务。
- 6.1.3.9 接待人员应掌握并应用相应的服务技能。
- 6.1.3.10 接待人员应保护游客隐私,尊重游客的宗教信仰与风俗习惯,保护游客的合法权益。
- 6.1.3.11 夜间应有值班人员或值班电话。

6.1.4 特色和其他

应为所在乡村(社区)人员提供就业或发展机会。

6.2 四星级

6.2.1 环境和建筑

- 6.2.1.1 周边环境应整洁干净,绿植维护较好,宜有良好的空气质量和地表水质。
- 6.2.1.2 周边宜有医院或医疗点。
- 6.2.1.3 周边宜有停车场,方便出入。
- 6.2.1.4 周边宜有地方特色餐饮。
- 6.2.1.5 周边宜有地方生产生活方式活动体验点。
- 6.2.1.6 建筑外观应与周边环境相协调,宜体现当地特色。

6.2.2 设施和设备

- 6.2.2.1 客房应配备必要的家具,摆放合理、方便使用、舒适美观。
- 6.2.2.2 客房应有舒适的床垫和柔软舒适的床上棉织品(被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等)及毛巾。
- 6.2.2.3 客房应有水壶、茶杯和饮用水。
- 6.2.2.4 客房应有充足的照明,有窗帘,隔音效果较好。
- 6.2.2.5 应有方便使用的卫生间,24 h 供应冷水,定时供应热水。照明和排风应效果良好,排水通畅,有防滑防溅措施。客房卫生间盥洗、洗浴、厕位宜布局合理。
- 6.2.2.6 各区域应有满足游客需求、方便使用的开关和电源插座。
- 6.2.2.7 宜有满足游客需求、方便使用的餐饮区。
- 6.2.2.8 厨房应有消毒设施,有效使用。
- 6.2.2.9 厨房应有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施,生、熟食品及半成品分柜置放。

- 6.2.2.10 应有清洗、消毒场所,位置合理,整洁卫生,方便使用。
- 6.2.2.11 应有布局合理、方便使用的公共卫生间。
- 6.2.2.12 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施,效果较好,各区域通风良好。
- 6.2.2.13 宜有与接待规模相匹配的公共区域,配置必要的休闲设施。
- 6.2.2.14 室内外装修宜体现文化特色。

6.2.3 服务和接待

- 6.2.3.1 各区域应整洁、卫生,相关设施应安全有效。
- 6.2.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换,并能应游客要求提供相应服务。
- 6.2.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。
- 6.2.3.4 卫生间应每天清理不少于一次,无异味、无积水、无污渍。
- 6.2.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。
- 6.2.3.6 应提供或推荐多种特色餐饮产品。
- 6.2.3.7 接待人员应热情好客,穿着整齐清洁,礼仪礼节得当。
- 6.2.3.8 接待人员应熟悉当地文化旅游资源和特色产品,用普通话提供服务。
- 6.2.3.9 接待人员应掌握并熟练应用相应的服务技能。
- 6.2.3.10 接待人员应满足游客合理需求,提供相应服务。
- 6.2.3.11 接待人员应保护游客隐私,尊重游客的宗教信仰与风俗习惯,保护游客的合法权益。
- 6.2.3.12 夜间应有值班人员或值班电话。

6.2.4 特色和其他

- 6.2.4.1 宜建立有关规章制度,定期开展员工培训。
- 6.2.4.2 宜建立水电气管理制度,有设施设备维保记录。
- 6.2.4.3 宜提供线上预定、支付服务,利用互联网技术宣传、营销。
- 6.2.4.4 宜购买公众责任险以及相关保险。
- 6.2.4.5 应为所在乡村(社区)人员提供就业或发展机会。

6.3 五星级

6.3.1 环境和建筑

- 6.3.1.1 周边环境应整洁干净、环境优美,宜有良好的空气质量和地表水质。
- 6.3.1.2 周边宜有医院或医疗点。
- 6.3.1.3 宜设有民宿导向系统,标志牌位置合理、易于识别。
- 6.3.1.4 周边宜有停车场,方便出入。
- 6.3.1.5 周边宜有较多地方特色餐饮。
- 6.3.1.6 周边宜有地方非遗、风俗、生产生活方式等活动体验点。
- 6.3.1.7 建筑外观应与周边环境相协调,宜就地取材,突出当地特色。

6.3.2 设施和设备

- 6.3.2.1 客房、餐厅、公共活动等区域应布局合理。
- 6.3.2.2 客房应配备必要的家具,品质优良,摆放合理、方便使用、舒适美观。
- 6.3.2.3 客房应有品质优良的床垫和床上棉织品(被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等)及毛巾。
- 6.3.2.4 客房应有水壶、茶具和饮用水,品质优良。

- 6.3.2.5 客房应有充足的照明,有窗帘,遮光和隔音效果较好。
- 6.3.2.6 客房应有方便舒适的独立卫生间,24 h 供应冷、热水,客用品品质优良。照明和通风应效果好,排水通畅,有防滑防溅措施。盥洗、洗浴、厕位布局合理。
- 6.3.2.7 餐厅宜氛围浓郁、方便舒适,满足游客需求。
- 6.3.2.8 各区域应有满足游客需求、方便使用的开关和电源插座。
- 6.3.2.9 应有专门的布草存放场所,位置合理,整洁卫生。
- 6.3.2.10 宜提供方便游客使用的消毒设施。
- 6.3.2.11 厨房应有消毒设施,有效使用。
- 6.3.2.12 厨房应有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施,生、熟食品及半成食品分柜置放。
- 6.3.2.13 应有清洗、消毒场所,位置合理,整洁卫生,方便使用。
- 6.3.2.14 应有布局合理、整洁卫生、方便使用的公共卫生间。
- 6.3.2.15 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施,效果较好,各区域通风良好,宜采用节能降噪产品。
- 6.3.2.16 应有主题突出、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。
- 6.3.2.17 室内外装修应材质优良,宜体现地方文化特色,有主题。
- 6.3.2.18 宜提供方便有效的音响、充电、调控等智能化设施。

6.3.3 服务和接待

- 6.3.3.1 各区域应整洁、卫生,相关设施应安全有效。
- 6.3.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换,并能应游客要求提供相应服务。
- 6.3.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。
- 6.3.3.4 卫生间应每天清理不少于一次,无异味、无积水、无污渍。
- 6.3.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。
- 6.3.3.6 应提供或推荐多种特色餐饮产品。
- 6.3.3.7 接待人员应热情好客,穿着整齐清洁,礼仪礼节得当。
- 6.3.3.8 接待人员应熟悉当地文化旅游资源和特色产品,用普通话提供服务。
- 6.3.3.9 接待人员应掌握并熟练应用相应的服务技能。
- 6.3.3.10 接待人员应满足游客合理需求,提供相应服务。
- 6.3.3.11 接待人员应保护游客隐私,尊重游客的宗教信仰与风俗习惯,保护游客的合法权益。
- 6.3.3.12 夜间应有值班人员或值班电话。
- 6.3.3.13 宜提供接送服务,方便游客抵达和离开。

6.3.4 特色和其他

- 6.3.4.1 民宿主人宜有亲和力,游客评价高。
- 6.3.4.2 应提供不同类型的特色客房。
- 6.3.4.3 宜建立健全有关规章制度,定期开展员工培训,效果良好。
- 6.3.4.4 宜建立食品留样制度。
- 6.3.4.5 宜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。
- 6.3.4.6 宜建立健全水电气管理制度,有台账记录。
- 6.3.4.7 宜提供线上预定、支付服务,利用互联网技术宣传、营销,效果良好。
- 6.3.4.8 宜购买公众责任险以及相关保险,方便理赔。
- 6.3.4.9 应有倡导绿色消费、保护生态环境的措施。
- 6.3.4.10 应为所在乡村(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。
- 6.3.4.11 宜参与地方优秀文化传承、保护和推广活动,定期为游客组织相关活动,有引导游客体验地方

文化活动的措施。

6.3.4.12 宜利用地方资源开发旅游商品和文创产品,与当地居民或村民有良好互动。

7 等级划分方法

7.1 根据旅游民宿等级划分条件,按照必备项目检查表和一般要求评分表的评价得分确定旅游民宿等级。

7.2 必备项目检查表、一般要求评分表及等级划分具体办法由等级评定机构制定。
