

团 体 标 准

T/CAGDE XXXX—2024

“连山壮瑶人家”旅游民宿等级划分与评定

Classification and evaluation for Lianshan homestay inn

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

广东省应对技术贸易壁垒协会 发布

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 等级与标志	1
4.1 等级划分	1
4.2 标志使用	2
5 评定要求	2
6 评定程序	2
6.1 资料审核	2
6.2 现场检查	2
6.3 公示公告	2
6.4 等级复核	2
附录 A（规范性） “连山壮瑶人家” 旅游民宿等级评分表	3
参考文献	6

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

本文件由广东省应对技术贸易壁垒协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

“连山壮瑶人家”旅游民宿等级划分与评定

1 范围

本文件规定了“连山壮瑶人家”旅游民宿等级划分的术语和定义、等级与标志、评定要求和评定程序。

本文件适用于对“连山壮瑶人家”旅游民宿进行等级划分和评定工作。

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/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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- 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 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分
- GB 50016 建筑设计防火规范

3 术语和定义

GB/T 41648界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游民宿 homestay inn

利用当地民居等相关闲置资源，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。

[来源：GB/T 41648—2022，3.1]

4 等级与标志

4.1 等级划分

4.1.1 连山旅游民宿等级分为三个级别，由低到高分别为铜穗级、银穗级、金穗级。

4.1.2 等级划分依据见表1。

表1 “连山壮瑶人家”旅游民宿等级划分

等级	铜穗级	银穗级	金穗级
得分（分）	≥120	≥150	≥180

4.1.3 合计得分由经营服务场地、接待服务设施、安全管理、服务要求、主题特色5个项目的得分累

加而得。指标评分见附录 A。

4.1.4 不满足附录 A 中基本条件的民宿不予评分。

4.2 标志使用

4.2.1 旅游民宿等级标志由民居图案与相应文字构成。

4.2.2 旅游民宿等级的标牌、证书由等级评定机构统一制作。

4.2.3 标牌使用“连山·壮瑶人家”，统一品牌和 LOGO，加民宿的名称构成。

5 评定要求

5.1 开业满一年正常运营的民宿，并在广东省旅游民宿管理系统完成信息系统登记录入，可自愿申报等级评定；一年内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。

5.2 等级旅游民宿由县旅游行政主管部门组织成立连山旅游民宿等级评定委员会进行评定。

5.3 旅游民宿等级评定为一年一次。

6 评定程序

6.1 资料审核

连山旅游民宿等级评定委员会对旅游民宿的合法合规资料、民宿申请资料进行审核，审核内容包括民宿名称、营业执照等相关证照、符合经营地国土空间规划、民宿自我评价佐证等材料。

6.2 现场检查

连山旅游民宿等级评定委员会对申报民宿开展现场检查，检查分为必备项目审核与等级评分两个环节：

- a) 必备项目依据等级旅游民宿检查表展开审核工作，表中项目达到要求后，进入等级评分环节；
- b) 等级评分根据旅游民宿等级评分表进行量化打分，根据得分确定民宿等级。

6.3 公示公告

连山旅游民宿等级评定委员会为通过公示的旅游民宿颁发证书和标牌，经评定合格的等级旅游民宿可使用等级旅游民宿标志，有效期为三年。

6.4 等级复核

6.4.1 连山旅游民宿等级评定委员会对所评旅游民宿进行监督检查和复核，监督检查采取重点抽查、定期明查和不定期暗访以及社会调查、听取游客意见反馈等方式进行。

6.4.2 检查项目见附录 B。

6.4.3 旅游民宿等级复核工作由连山旅游民宿等级评定委员会组织和实施，复核分为年度复核与三年期满的评定性复核。年度复核采取抽查的方式，复核比例不低于 10%；评定性复核采取全覆盖方式，复核比例为 100%。

6.4.4 对旅游民宿的处理方式包括签发整改通知书、通报批评、降低或取消等级并整改。

6.4.5 被降低、取消质量等级的旅游民宿，自降低或取消等级之日起两年内不得重新申请等级。

6.4.6 经复核满足要求的旅游民宿，可继续使用等级旅游民宿标志。

附录 A
(规范性)
“连山壮瑶人家”旅游民宿等级评分表

序号	项目		评分内容
1	基本条件	证照证明	营业执照（经营范围须含有“民宿服务”或“经营民宿”）。
2			卫生许可证（证明）。
3			经营用地合法使用权证明（不动产权、房屋租赁合同、村委证明等）。
4			民宿房屋安全鉴定报告。
5			民宿消防安全的有关证明文件。
6			《“连山·壮瑶人家”旅游民宿等级评定申请表》。
7			在“广东省旅游民宿管理系统”完成信息登记证明（账号页面截图/镇街民宿登记回执）。
8			开通民宿住客信息采集系统证明（包括但不限于粤商通、粤居码等）。
9			食品经营许可证（提供餐饮服务民宿必备项）及员工健康证。有经营其他项目须获得有关许可证照。
10			已纳入清远市限上住宿餐饮企业统计管理证明（申报金穗级民宿必备项）。
11	基础要求	基础要求	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划分与评定。
12			民宿独栋建筑客房数量不超过14个标准间（或单间）、最高4层且建筑面积不超过800平方米。
13			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。
14			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。
15			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。
16			食品采购、加工、清洗、消毒等应符合GB 31654的要求。
17			卫生条件应符合GB 37487、GB 37488的要求。
18			生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合GB 5749的要求。
19			室内外装修与用材应符合规定，达到GB 50016的要求。
20			垃圾应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。
21			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。
22			配备口罩、测温枪、消毒液、创可贴、绷带等应急救援所需的基本物资。
23	经营服务场地（20分）	经营服务场地（20分）	交通条件便利，路面状况良好，完全满足自驾游需求（2分）。
24			经营用房主体建筑结构合理，建筑外立面及室内经过精心设计，具有明显的壮瑶民族风情及地方特色，与当地环境协调，有特定的民俗文化内涵（3分）。辅助建筑及围墙、大门等附属设施与主体建筑风格协调（3分）。
25			室外接待区域根据经营需要，进行绿化、硬化、美化处理，按实用与美观相结合的原则，经专门设计，按服务功能进行布局（3分）。室外可绿化地的绿化覆盖率达到100%（2分）。提供环境优美的室外休闲活动空间（3分）。
26			经营用房四周生态环境好，空气质量符合国家规定的标准，有特色景观（2分）。
27			占地面积300-1000m ² 及以上。用于接待的建筑面积100-600m ² 及以上，区域地面应进行相应硬化处理（2分）。
28	接待服务设施（100分）	综合服务设施（8分）	服务台位置醒目、合理、宽敞大气，有装饰、有标志，提供咨询、宣传品、价目表、小件物品寄存、雨伞、紧急救助等服务项目（2分）；提供旅行日常用品、纪念品、土特产品等的销售服务（2分）；设置有公用电话（2分）；有必要的消防设施（2分）。
29		会议设施（8分）	有容纳50人以上的专用会议厅，配有衣帽间（2分）；至少配有1个小会议室（2分）；有必要的会议音响设备（2分）；有多媒体投影设备（2分）。

序号	项目	评分内容
30	厨房 (24分)	厨房布局流程合理, 其使用面积应与接待能力相适应 (2分); 厨房地面采用硬化处理, 防滑、有地沟, 易于冲洗, 墙面满铺瓷砖, 有吊顶 (2分); 初加工间、烹调间、面点间、凉菜间、洗碗间应独立分设, 凉菜间有足够的冷气冷藏设备, 有空气消毒装置和专用清洗消毒设施, 面点间、凉菜间应有能够开合的食品输送窗口 (2分); 餐(饮)具洗涤池、清洗池、消毒池及蔬菜清洗池、肉类清洗池应独立分设, 符合GB 14934的规定 (2分); 有食品库房和非食品库房 (2分); 有消毒专用设备 (2分); 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备 (2分); 工具用品以不锈钢为主 (2分); 有合理良好的通风排烟设施, 饮食油烟达标排放 (2分); 有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水达标排放设施 (2分); 有符合卫生要求的密闭废弃物存放容器并保持外部整洁 (2分); 有必要的消防设施 (2分)。
31	餐厅 (12分)	餐厅经过精心装修, 与建筑整体室内室外装修风格协调, 布局合理、空间宽敞、格调高雅, 采光、通风好, 整洁卫生 (2分); 餐具、饮具等各种器具配套, 无破损, 有消毒设施并及时消毒, 有卫生的存放空间 (2分); 有防蚊蝇、蟑螂等设施 (2分)。
32		食品来源和食品加工符合食品卫生要求, 台账记录完整, 食品来源可以追溯 (2分); 能提供一日三餐 (2分); 有专门印制的菜单和饮品单 (2分)。
33	客房 (40分)	客房数量5~14间(套), 结构布局合理, 照明、采光、通风、隔音条件良好, 舒适宽敞 (2分); 家具配置齐全, 摆放合理, 体量适当 (2分); 根据气候需要配备舒适型取暖或制冷设备 (2分); 配备品牌的生活用品, 使用性能良好 (2分); 床单、被套、枕套等床上用品以浅色为主, 并做到一客一换, 且定期进行消毒 (2分); 客房及公共通道等区域每日至少打扫一次, 整洁卫生, 做到随时服务 (2分); 有免费WiFi上网 (2分)。
34		客厅布局合理, 动线设计顺畅, 整洁卫生, 功能完善 (2分); 采光、通风条件好。各类设施及摆件考究, 配置合理, 位置恰当, 体量适宜, 与整体风格协调 (2分)。
35		至少有一间公共卫生间, 厕位各不少于1个, 有专人负责打扫, 整洁卫生 (2分); 采光、通风、照明条件好, 有除臭措施, 冲洗设备完好, 且有手纸框、洗手池 (备有洗涤用品)、镜台等辅助设施 (2分); 卫生间内适当装修, 地面经防滑处理, 有明显的指示标志和防滑标志 (2分)。
36		所有客房内单设卫生间 (2分); 配有知名品牌的抽水马桶及洗浴设施, 干湿分离, 清洁卫生, 提供免费洗浴用品 (2分); 配备梳妆镜、洗脸盆。地面经防滑处理, 并有防滑标志 (2分); 24小时供应冷、热水 (2分)。
37		布草存放场所设置合理 (2分); 方便使用 (2分); 设置专用门柜 (2分); 设置独立布草间 (2分)。
38		停车场 (4分) 自备有供旅客专用停车场地, 150m ² 以上。车辆管理规范, 停放安全有序, 且容量能满足旅客接待量需求。(4分)
39		广告牌、空调机等室外附属设施及线路规范、整洁, 视觉效果好。(2分)
40	视觉设计 (4分)	公告类(如规章制度牌)、名称类(如民宿名称标识牌)、警示类(如禁烟标识牌)、指引类(如行路指引牌)标识标牌设置齐全、显眼, 并应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB 15630等规定, 制作和维护良好, 位置合理, 与环境协调, 宜根据需要提供多种语言标识。(2分)
41	安全管理 (14分)	制订和完善火灾、食品安全、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件处置应急预案, 有年度实施计划, 并定期演练, 有完整记录。(2分)
42		建立安全巡查制度, 并在固定时间派专人进行安全巡查, 建立旅客人身财产安全保障制度。(2分)
43		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、民宿紧急联络电话, 保证电话24小时畅通。(2分)
44		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, 指定专人进行定期检查、维修和保养。(2分)
45		备有消防、防盗、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。(2分)
46		根据 GB/T 40248进行治安消防安全管理。(2分)
47		主要从业人员掌握基本急救知识及操作技能, 备有旅客常用、应急的非处方药品。(2分)
48	服务要求 (30分)	制定服务接待岗位规章制度和操作规范, 并按规定提供服务, 定期对服务人员进行培训, 有完整记录, 建立服务质量监督保障体系, 定期进行服务质量考核。(2分)

序号	项目	评分内容	
49		从业人员能用普通话进行服务和接待（2分），部分从业人员能使用英语（2分）。	
50		从业人员着工装、佩工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁。（2分）	
51		从业人员迎宾礼仪到位，可为旅客进行当地旅游景点及民宿自身特色的详细介绍，在服务过程中能为旅客做壮瑶民俗文化的解说。（2分）	
52		设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，能及时有效地处理旅客投诉，并能按旅客意见改进服务，无严重质量投诉，旅客满意度达60%~95%以上。（2分）	
53		能提供管家式服务，根据旅客需求指派专人提供在住宿期间有关吃、住、行等各方面的全程安排和规划。（2分）	
54		设有专门的住宿登记接待处，24小时提供接待、咨询、结账和留言等服务（2分）；提供信用卡结算、现金结算、电话预订等服务（2分）；提供网上查询、预订、付款一站式服务（2分）。	
55		提供公用电话、信息查询、小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、本民宿的介绍及宣传品，雨具出借、旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等综合服务（2分）；能提供贵重物品专用寄存、洗衣等服务，收费合理（2分）。	
56		能为残障人士提供有效的服务。（2分）	
57		有减少餐饮浪费及节能减排的对策措施。（2分）	
58		餐厅供应的食物、特色产品应遵循地产地销的原则，与当地居民或当地产业互动效果良好。（2分）	
59		主题特色（36分）	壮瑶民俗文化主题定位明确，表现到位，内涵健康。（2分）
60			壮瑶民俗文化主题创建范围覆盖所有营业区域产品、服务，文化氛围浓厚。（2分）
61			项目特色文化在本地区内同行业中具有独特性，在地域文化中有代表性（4分）；民宿内有体现民宿主人的装饰、展示空间（2分）。
62			建筑室内外设计均能体现出明显的主题性，采用与主题相符的建筑材料装修客房、客厅，工艺精良，风格突出，形成浓郁主题氛围（2分）；材料的选择做到地产地销的原则（2分）。
63			灯光的设计及运用有助于文化主题氛围的营造，灯光适宜，目的物照明效果良好，开关与插座位置合理（2分）；灯饰造型有特色，符合壮瑶民俗文化主题风格（2分）。
64			配置及陈设的艺术品与壮瑶民俗文化主题风格相符，形成良好民族文化氛围（2分）。
65			环境美化设计与主题相适应，绿色植物规划合理，造型美观，养护情况良好（2分）。
66			餐厅的餐饮用具及菜单设计、餐饮出品配合文化主题的展示（2分）；提供壮瑶特色或者在地特色菜系列。（4分）
67	背景音乐曲目适宜，音质良好，音量适中，能烘托主题文化气氛。（2分）		
68	有乡村风情和浓郁的民族特色表演活动，具备壮瑶民族特色服务或主人个性化服务。（6分）		
69	加分项	有50m ² 以上的展示厅（4分）	
70		客房数量15-28间加2分，29-42间加4分，43-56间加6分，57-70间加8分，71-84间以上加10分。	

参 考 文 献

- [1] 连山壮族瑶族自治县旅游民宿等级评定与奖励办法（试行）（征求意见稿）
-