

# T/WLLHH

## 文成县旅游联合会团体标准

T/WLLHH 001—2020

### 侨家乐民宿等级划分与评定

Basic requirements and evaluation for overseas chinese home inn

2020 - 6 - 15 发布

2020 - 7 - 15 实施

文成县旅游联合会

发布

## 前 言

本标准按照GB/T1.1-2020给出的规则起草。

本标准由文成县文化和广电旅游体育局提出。

本标准由文成县旅游联合会归口。

本标准起草单位：文成县文化和广电旅游体育局、文成县市场监督管理局、浙江旅游职业学院、文成县旅游联合会。

本标准主要起草人：章艺、刘建忠、王云婷、程微丽、王海峰、朱茜茜、徐升、陈刚毅、苏海敏、雷克丑、叶增梁、胡海珍、陈建明、郑佳佳、胡雄兵。

# 侨家乐民宿等级划分与评定

## 1 范围

本标准规定了侨家乐民宿的术语和定义、等级与标志、总则、等级划分条件、总体要求、环境和建筑要求、设施和设备要求、管理和服务要求、文化特色和其他要求。

本标准适用于文成县域范围内正式营业的民宿，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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 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/T 18973-2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

DB33/T 2048 民宿基本要求与评价

DB330328/T 34.2 餐饮服务食品安全规范 第2部分：热食类食品制售

DB330328/T 34.4 餐饮服务食品安全规范 第4部分：糕点类食品制售

DB330328/T 34.5 餐饮服务食品安全规范 第5部分：自制饮品制售

DB330328/T 34.6 餐饮服务食品安全规范 第6部分：冷食生食类食品制售

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**侨家乐民宿 overseas chinese home inn**

利用当地民居等闲置用房，结合地方自然生态、人文历史资源，以主人文化模式经营管理，为游客提供乐于体验，具有侨韵、侨情、侨品、侨味特色的园艺家、艺术家、美食家、生活家的空间，具备集餐饮、娱乐、购物为一体的小型住宿设施。

## 4 等级与标志

4.1 侨家乐民宿等级分为三个级别，由低到高分别为一钻、二钻和三钻。



4.2 侨家乐民宿标志由  图案构成，用  表示一钻级。

4.3 侨家乐民宿等级的标牌、证书由等级评定机构统一制作。

## 5 总则

5.1 侨家乐民宿的建筑、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定与要求。

5.2 各等级划分的基本条件见附录 A 必备项，各等级侨家乐民宿应逐项达标。

5.3 等级侨家乐民宿的位置、设施、设计、装饰、服务、卫生、维保、管理等评价标准见附录 A 选择项。

5.4 倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。

5.5 侨家乐民宿开业半年后可申请评定等级，经相应等级评定机构评定后，等级标志有效期为三年，三年期满后应进行复核评定。

5.6 侨家乐民宿评定实行退出机制，经营过程中出现以下情况，所属等级将被立即取消，相应等级标识不能继续使用：

- 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等级标准要求。

## 6 等级划分条件

6.1 附录 A 必备项规定了侨家乐民宿总体要求、环境和建筑要求、设施和设备要求、管理和服务要求、文化特色和其他等 5 个方面应具备的项目。评定检查时，应逐项确认达标后，再进入附录 A 选择项评定程序。

6.2 附录 A 选择项规定了侨家乐民宿 4 个方面可选择的项目和分值：环境和建筑（10 分）、设施和设备（40 分）、管理和服务（10 分）、文化特色和其他（40 分），合计 100 分。不同等级侨家乐民宿应分别达到表 1 的要求。

表1 侨家乐民宿不同等级选择项分值要求

侨家乐民宿等级	一钻侨家乐民宿	二钻侨家乐民宿	三钻侨家乐民宿
环境和建筑	4 分	6 分	8 分
设施和设备	16 分	24 分	32 分
管理和服务	4 分	6 分	8 分
文化特色和其他	16 分	24 分	32 分

## 7 总体要求

- 7.1 经营场地符合土地利用总体规划、城乡建设规划、资源生态保护要求，无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。
- 7.2 经营“四证”（营业执照、特种行业许可证、卫生许可证、食品经营许可证）齐全，并在公共区域展示。
- 7.3 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志和必要的防护措施，安全标志应符合 GB 2894 要求。
- 7.4 侨家乐民宿法人或负责人是第一安全责任人，制订和完善自然灾害、火灾、食品卫生、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，积极参加各类安全教育相关知识培训。
- 7.5 保护游客的合法权益，无影响社会稳定因素存在。
- 7.6 生活用水（包括自备水源和二次供水）符合 GB 5749 要求，卫生条件符合 GB 14934、GB/T 18973 要求，食品来源、加工、销售符合 DB330328/T 34 的要求。
- 7.7 从业人员经过卫生培训和健康检查，持证上岗。
- 7.8 经营者应定期向主管部门报送统计调查，及时向相关部门上报突发事件等信息。

## 8 环境和建筑要求

- 8.1 侨家乐民宿所在乡村基础设施条件较好，导引标识系统美观、醒目，方便游客到达。
- 8.2 乡村有典型浙南山地特色资源或瓯越、伯温、畚族文化资源，乡风文明。
- 8.3 经营客房不超过 15 间，建筑层数不超过 4 层。
- 8.4 房屋建筑与环境协调美观，具有浙南山地民居建筑风格。
- 8.5 侨家乐民宿标牌有中文、英文及相应外文说明，夜间有灯光。
- 8.6 花园或庭院有园艺家特色，绿植、水流、灯光、景观小品、休闲设施设备等可体现异域风情。

## 9 设施和设备要求

- 9.1 侨家乐民宿设施和设备符合 DB33/T 2048 浙江省等级民宿相关标准要求。
- 9.2 侨家乐民宿有艺术家氛围，色调、香氛、灯光、音乐、艺术品整体风格协调，展示侨韵、侨情、侨品、侨味，体现主人异国他乡经历或家乡情结。
- 9.3 就近设置主人房，舒适美观，方便主人享受家乡生活方式。
- 9.4 客房功能分区合理、设施便利有效。
- 9.5 客房装修舒适美观，通过摆放书画、照片、书刊、瓷器、手工艺品等体现主人阅历或展示瓯越、伯温、畚族文化。

- 9.6 床垫品质优良，软硬适中；床上棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）和毛巾品质优良，柔软舒适。
- 9.7 客房卫生间装修品质优良，方便舒适。
- 9.8 餐厅相对独立，舒适美观，布局装修体现侨民、侨胞饮食特色。
- 9.9 意式、法式、日式等特色餐厅展示侨韵、侨情、侨品、侨味，体现主人异国他乡经历和家乡情结。
- 9.10 厨房与餐厅适当分离，设施齐全、品质优良。
- 9.11 茶吧、咖啡吧、酒吧、手工作坊、艺术品展室、泳池等室内外公共空间体现侨民、侨胞生活方式和瓯越、伯温、畚族文化特色。
- 9.12 客房、餐厅和室内公共区域温度、湿度设施效果良好。

## 10 管理和服务要求

- 10.1 应建立健全各类相关安全卫生管理制度，落实责任，定期开展检查和维护，保证室内外区域和设施设备清洁卫生、安全有效。
- 10.2 客房床单、被套、枕套及毛巾等做到每客必换，公用物品应一客一消毒。
- 10.3 客房卫生间每天全面清理一次，无异味、无积水、无污渍，公用物品应一客一消毒。
- 10.4 厨房定期消毒，每天保持清洁卫生，无异味、无积水、无污渍。
- 10.5 侨家乐民宿主人和员工对待游客自然、亲切，高效率地完成对客服务。
- 10.6 员工了解侨家乐民宿文化特色，熟悉侨乡、瓯越、伯温、畚族文化，可为游客作介绍。
- 10.7 可为不同国家和年龄游客提供个性化服务。

## 11 文化特色和其他要求

- 11.1 侨家乐民宿有原创性强、侨乡特色鲜明的主题。
- 11.2 侨家乐民宿主人善于提炼传记故事，通过语言、文字、图像、音乐、影视等与游客频繁互动。
- 11.3 提供伯温家宴、长桌宴、“百县千碗”、西餐等中外特色餐饮，推出“披萨/烧饼”“红酒/土烧”“螺丝/龙虾”“红茶/咖啡”等中外特色美食和饮品。
- 11.4 为游客提供体验侨乡文化、伯温文化、畚族风情的活动线路和服务。
- 11.5 可为游客定期组织乡村音乐会、文化沙龙、非遗体验、自然课堂、红酒品鉴、咖啡制作等活动。
- 11.6 展示、销售杨梅、糯米山药、茶叶等土特产和红酒、咖啡、手工艺品等侨居国商品，提供包装、搬运、托运、国内外邮购等服务。
- 11.7 持续更新微信公众号等自媒体，传播地方文化，扩大侨家乐民宿影响力。

附 录 A  
(规范性附录)  
侨家乐民宿评价表

序号	项 目	是否达标	
1	<b>总体要求-必备项</b>		
1.1	经营场地符合土地利用总体规划、城乡建设规划、资源生态保护要求，无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。		
1.2	经营“四证”齐全，并在公共区域展示。		
1.3	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志和必要的防护措施，安全标志应符合 GB 2894 要求。		
1.4	侨家乐民宿法人或负责人是第一安全责任人，制订和完善台风等自然灾害、火灾、食品卫生、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，积极参加各类安全教育相关知识培训。		
1.5	尊重不同国家游客和村民的宗教信仰与风俗习惯，保护游客的合法权益，无影响社会稳定因素存在。		
1.6	生活用水（包括自备水源和二次供水）符合 GB 5749 要求，卫生条件符合 GB 14934、GB/T 18973 要求，食品来源、加工、销售符合 DB330328/T 34 的要求。		
1.7	从业人员经过卫生培训和健康检查，持证上岗。		
1.8	经营者应定期向主管部门报送统计调查，及时向相关部门上报突发事件等信息。		
	合计		
2	<b>环境和建筑要求-必备项</b>	是否达标	
2.1	距离侨家乐民宿“最后一公里”路况较好，车辆可交会，夜间有路灯。		
2.2	各种指示用和服务用文字应至少用规范的中文及第二种文字同时表示，导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T10001.1、GB/T10001.2 的规定，导引标识醒目、美观，导航地图准确标识。		
2.3	附近有车辆停放场地。		
2.4	经营规模房屋客房不超过 15 间，建筑层数不超过 4 层。		
2.5	房屋建筑与环境协调美观。		
2.6	大门处民宿标牌有中文、英文及相应外文说明，夜间有灯光。		
	<b>环境和建筑要求-选择项</b>	分 值	得分
2.7	侨家乐民宿位于历史文化村落保护利用重点村（1 分）、省级旅游风情小镇（1 分）、4A 级旅游景区（1 分）、省 3A 级景区村庄（1 分）。	4	
2.8	侨家乐民宿位置相对独立（1 分），拥有云海、山水、树林、田园、花海等景观（1 分）。	2	
2.9	房屋建筑有浙南山地民居建筑风格。	2	
2.10	花园或庭院有绿植、水流、灯光、景观小品、休闲设施设备等等。（绿植维护良好，整体氛围好得 2 分；整体氛围一般得 1 分）	2	
	合计	10	
	得分率		%

3	<b>设施和设备要求-必备项</b>	是否达标	
3.1	侨家乐民宿设施和设备至少达到 DB33/T 2048 民宿标准银宿级要求。		
3.2	侨家乐民宿整体装修风格协调, 体现主人异国他乡经历和家乡情结。		
3.3	附近有侨家乐民宿主人房, 舒适美观。		
3.4	客房舒适美观, 家具和侨家乐民宿整体风格一致。		
3.5	床垫品质优良, 软硬适中; 床上棉织品(床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等)和毛巾品质优良, 柔软舒适。		
3.6	客房卫生间, 面盆、洗浴、恭桶有分隔, 光线充足, 排风效果好, 无异味。		
3.7	餐厅相对独立, 舒适美观, 布局装修体现侨民、侨胞饮食特色。		
3.8	厨房与餐厅适当分离, 设施齐全、品质优良。		
3.9	有 2 个以上体现侨家乐民宿特色的茶吧、咖啡吧、酒吧、手工作坊、艺术品展室、泳池等室内外公共空间。		
3.10	客房、餐厅和室内公共区域壁炉、空调设施效果良好。		
3.11	公共卫生间应位置合理, 方便使用。		
	合计		
	<b>设施和设备要求-选择项</b>	分值	得分
3.11	客房标有名称或编号, 房间名称体现侨韵、侨情、侨品、侨味(1分)	1	
3.12	客房有展示侨韵、侨情、侨品、侨味的香氛(1分)、灯光(1分)、音乐(1分)、书画(1分)、照片(1分)、书刊(1分)、手工艺品(1分)、其他(1分)等, 体现主人异国他乡经历和家乡情结。	8	
3.13	客房卫生间宽敞舒适(1分), 装修精良(2分)。	3	
3.14	餐厅有展示侨韵、侨情、侨品、侨味的音乐(1分)、书画(1分)、照片(1分)、其他(1分)等。	4	
3.15	意式、法式、日式等特色餐厅体现主人异国他乡经历和家乡情结(氛围一般得1分, 氛围浓郁得2分)。	2	
3.16	特色餐厅配有专门厨房(1分), 设施齐全、品质优良(2分)。	3	
3.17	室内外公共空间体现侨民、侨胞生活方式和瓯越、伯温、畚族文化特色, 茶吧(1分)、咖啡吧(1分)、酒吧(1分)、手工作坊(1分)、艺术品展室(1分)、图书室(1分)、泳池(1分)、其他(1分)。	8	
3.18	公共空间有展示侨韵、侨情、侨品、侨味的香氛(1分)、灯光(1分)、音乐(1分)、书画(1分)、照片(1分)、书刊(1分)、手工艺品(1)、其他(1分)等, 体现主人异国他乡经历和家乡情结。	8	
3.19	客房、餐厅和室内公共区域有地暖(2分)、除湿机(1分)等设施, 效果良好。	3	
	合计	40	
	得分率		%
4	<b>管理和服务要求-必备项</b>	是否达标	
4.1	建立健全各类相关安全卫生管理制度, 落实责任, 定期开展检查和维护, 保证室内外区域和设施设备清洁卫生、安全有效。		
4.2	客房床单、被套及枕套和毛巾做到每客必换, 公用物品应一客一消毒。		
4.3	客房卫生间每天全面清理一次, 无异味、无积水、无污渍, 公用物品应一客一消毒		

4.4	厨房定期消毒，每天保持清洁卫生，无异味、无积水、无污渍。		
4.5	主人和员工对待游客自然、亲切，高效率地完成对客服务。		
	合计		
	<b>管理和服务要求-选择项</b>	分值	得分
4.6	主人是侨民或侨胞（1分），负责日常管理和接待（2分）	3	
4.7	设施设备完好有效，定期检查并有维保记录（1分）	1	
4.8	为境外游客提供线上预定和支付、现场刷卡结算服务（2分）	2	
4.9	员工具备基本外语会话能力	1	
4.10	员工了解侨家乐民宿文化特色，熟悉侨乡、瓯越、伯温、畲族文化，可为游客做介绍。	2	
4.11	为不同国家和年龄游客提供个性化服务。	1	
	合计	10	
	得分率		%
5	<b>文化特色和其他要求-必备项</b>		是否达标
5.1	有微信公众号，持续更新。		
5.2	有微视频介绍侨家乐民宿打造的园艺家、艺术家、美食家、生活家空间		
5.3	提供体现侨品、侨味的中外特色餐饮或中外特色美食、饮品。		
5.4	为游客定期组织体现侨韵、侨情的文化活动。		
5.5	销售地方特产或侨居国特色商品。		
	合计		
	<b>文化特色和其他要求-选择项</b>	分值	得分
5.6	侨家乐民宿主题宣传语特色鲜明（媒体宣传有主题宣传语得1分，主题宣传语特色鲜明得1分）。	2	
5.7	主人善于利用互联网宣传侨韵、侨情、侨品、侨味，微信朋友圈5000+（2分），微信公众号软文平均阅读量300+（2分），抖音营销（1分），其他渠道（1分）	6	
5.8	提供色香味形俱全的伯温家宴（3分）、长桌宴（3分）服务；提供高品质西餐（3分）服务。	9	
5.9	提供“百县千碗”、披萨、烧饼、红酒、土烧、咖啡等中外特色美食和饮品（1种1分，最多6分）。	6	
5.10	定期组织乡村音乐会、文化沙龙、非遗体验、自然课堂、红酒品鉴、咖啡制作等活动（1种1分，最多6分）。	6	
5.11	展示、销售杨梅、糯米山药、茶叶等土特产和非遗制品，红酒、咖啡等侨居国商品，提供包装、搬运、托运、国内外邮购等服务（1种1分，最多6分）。	6	
5.12	提供定制化体验侨乡文化、伯温文化、畲族风情的活动线路和服务（1种1分，最多4分）。	4	
5.13	侨家乐民宿品牌塑造和管理（有民宿品牌管理制度或统一标识或成功注册得1分）	1	
	合计	40	
	得分率		%