

团体标准

T/CAOTE ****—2024

乡村民宿基本要求与等级评定

(征求意见稿)

2024-**-**发布

2024-**-**实施

中国乡镇企业协会发布

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。

本文件由中国乡镇企业协会提出并归口。

本文件起草单位:中国乡镇企业协会、中国乡镇企业协会乡村休闲分会、北京农学院经济管理学院、北京市壹度创意规划设计研究中心、廊坊师范学院、湖州师范学院可持续发展研究院、江苏省农业科学院规划设计研究院、郑州市农业经济发展中心。

本标准起草参编人:曹广明、刘纪昌、李小兵、吴霖刚、杨礼宪、徐广才、于基隆、冯红英、闫训友、张建国、易能、朱玥、朱桂霞、王俊男、黄晓丹、辛欣、梁超

乡村民宿基本要求与等级评定

1 范围

本标准规定了乡村民宿的术语和定义、标志、基本要求、评定条件和评定办法。
本标准适用于正式营业的乡村民宿。

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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- 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 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 15603 常用化学危险品贮存通则
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 22800—2023 旅游饭店用纺织品
- 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 39000 乡村民宿服务质量规范
- GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村民宿 rural homestay inn

位于乡村内，利用村（居）民自有住宅、村集体房舍或其他住宿设施等资源，乡村民宿主人参与接待，结合乡村发展、乡村建设、乡村治理和乡村产业振兴等，为客群提供乡村休闲旅游服务以及体验当地乡土文化与农村生产生活方式的小型住宿服务场所。

[来源:GB/T39000—2020, 3.1, 有修改]

3.2

乡村民宿主人 host of homestay inn

乡村民宿业主或经营管理者。

[来源:GB/T 39000—2020, 3.2, 有修改]

3.3

文化主题 cultural theme

在空间布局、室内设计、景观营造、服务内容等方面，体现地域性、历史性、文化性主题内涵。

[来源:GB/T 39000—2020, 3.3, 有修改]

4 基本要求

4.1 乡村民宿符合当地治安、消防、卫生、环保、安全、乡村建设等有关规定与要求，应拥有合法的土地和房屋使用证明、营业执照、餐饮服务许可证、卫生许可证等当地乡村民宿管理部门要求的有效相关证照。

4.2 乡村民宿经营用客房建筑物应不超过 4 层、建筑面积不超过 800 m²，建筑安全应符合 GB/T 39000 的规定。

4.3 乡村民宿筑选址合理，应避开河道、陡峭山体等洪水、滑坡、泥石流易发区等环境脆弱性地区，经营场所及周边无自然灾害和其他影响公共安全的隐患。

4.4 有停车场所，设施设备应符合 GB/T 39000 的规定，餐饮场所设施设备和卫生应符合 GB 31654 的规定。

4.5 公共卫生条件应符合 GB 37487、GB 37488 的规定。从业人员应经过卫生培训和健康检查，持证上岗。

4.6 生活饮用水应符合 GB 5749 的规定。经营场地具备防虫、防蛇、防鼠等有效措施。

4.7 应建立设施设备安全、食品安全、人身财产安全、治安和消防安全等管理制度，安全管理应遵守 GB/T 39000 的规定。

4.8 应公示营业时间、收费标准和服务电话等信息，无虚假宣传等商业欺诈行为。

4.9 正常营业一年以上，经营期间未发生侵犯客人隐私、侵害客人人身财产安全等违法违规事件，无食品、消防等安全责任事故、环保事故和负面舆情。

5 等级评定条件

5.1 资源环境

5.1.1 所在村庄无破坏自然资源、环境污染以及乱建、乱堆、乱建等现象。周边环境应整洁干净，绿化维护较好。

5.1.2 所在村庄或 10 公里内有休闲农业、乡村旅游、民俗文化、农事体验等乡村休闲资源，或有独特的气候条件、田园风光、良好自然生态环境。

5.1.2 所在村庄空气质量应达到 GB3095 一级标准，地表水质量应达 GB3838III 类及以上标准，噪声质量应达到 GB3096 规定的 1 类及以上标准。

5.1.4 环境卫生应符合 GB/T39000 的规定，有绿化、美化和亮化。污水排放应符合 GB8978 的相关规定。

5.2 建筑设施

5.2.1 建筑外观、门窗、庭院、装修、建材等相互协调，具有农耕文化、乡土文化和民俗文化特色。室内外设计、空间造型、材质工艺、色彩氛围宜体现主题特色。

5.2.2 建筑主体和装修、装饰应符合消防安全要求，建筑材料应符合 GB 50016 的规定。

5.2.3 乡村民宿主人生活区域相对独立，合理设置活动、休闲、交流的公共区域，不影响客人休息。

5.2.4 安全提示或安全须知等警示标识张贴醒目、齐全，有图形显示和中外文对照，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001 的规定。安全标志应符合 GB 2894 的规定，消防安全标志应符合 GB 13495 的规定。具备安全逃生通道。

5.2.5 设置与接待容量相适应的停车场所。

5.2.6 乡村民宿进出口及主干道、停车场、公共区域内应装有视频监控设备，客房不宜安装，视频保存时间应符合当地治安管理相关规定。

5.2.7 应按照消防安全主管部门的规定配备灭火器、自助呼吸器、烟感器、救生绳等消防器材。

5.2.8 文物建筑改造为民宿时，应符合文物管理部门有关规定。

5.3 服务接待

5.3.1 乡村民宿主人

5.3.1.1 乡村民宿主人应经相关技能培训后上岗，掌握服务接待、应急处理等基本知识和技能。

5.3.1.2 乡村民宿主人热爱生活、乐于分享、善于沟通，应主动与客人保持互动。

5.3.1.3 乡村民宿主人熟悉当地休闲农业和乡村旅游资源、农耕文化、乡土文化、民俗文化等，展现乡村生活特点，传播品牌形象和当地特色文化。

5.3.1.4 乡村民宿主人应保护客人隐私，尊重客人的宗教信仰和生活习惯。

5.3.1.5 乡村民宿主人应文明礼貌，应提供管家式服务，参与接待应热情大方。

5.3.2 公共服务

5.3.2.1 乡村民宿经营范围内应提供停车场地。

5.3.2.2 应设有乡村民宿公共服务标识，宜使用中文、英文(外文)标识，位置明显、指示准确。

5.3.2.3 宜运用智慧乡村服务设施与技术，具有实时网上预订功能，遇到订单变更应与客人协商处理，网络预订应及时回复。有免费无线网络（wifi）覆盖经营区域。

5.3.2.4 宜合理设置供客人自由活动、休闲、交流的公共区域和设施。

5.3.2.5 宜提供无障碍设施。

5.3.3 住宿服务

5.3.3.1 客房数量应在4间以上，床位数不少于6张。包括单间、标间、家庭房等3种以上房型。主、客区相对独立，功能完善，布局合理，条件设施良好，客房应干净整洁，无异味，装修、装饰应具有独特的文化内涵，宜体现当地乡村民俗风情。

5.3.3.2 客房床上用品及毛巾、浴巾应达到GB/T 22800中一级品要求。

5.3.3.3 应免费提供矿泉水，配备有手机充电器（充电宝）、雨伞、针线等生活用品，以及创可贴、风油精等外用药品。

5.3.3.4 应提示客人入住期间需要注意的事项，如退房政策、安全注意须知、紧急联络电话等。

5.3.3.5 客房每天保洁，客用棉织品应一客一换，杯具、拖鞋等公共用品应一客一消毒，客房以及内部设施设备、布草、公共物品等应定期清洗、消毒，并能应客人的要求提供相应服务。

5.3.3.6 不主动提供一次性用品（洗漱除外），不主动每天更换床品，放置更换提示标牌。

5.3.4 餐饮服务

5.3.4.1 用餐区域功能完善、布局合理，采光、通风条件良好，整洁卫生，在醒目位置标明或以其他适当方式公布提供餐饮服务的时间表。

5.3.4.2 食材以自产或所在村庄产出的安全、卫生和具有本土风味的食品为主，主动了解客人生活和饮食禁忌，并提供农家菜制作体验、农家小吃试吃等个性化服务。

5.3.4.3 餐具使用、食品制作与储存等应符合GB31654的规定。

5.3.4.4 科学设置废弃净化设施，保证设备正常运行。

5.3.4.5 设置有文明用餐、禁止浪费等宣传和引导标识。

5.3.5 特色服务

- 5.3.5.1 应出售休闲旅行日常用品、纪念品、当地土特产品等。
- 5.3.5.2 具备相应的会议场所、设施设备和服 务能力。
- 5.3.5.3 具备相应的团建活动场所、设施设备和服 务能力。
- 5.3.5.4 可向客人销售自产自销的农副产品，向客人推介本地土特产、传统手 工艺品、非遗、文创或农创等特色产品，所有产品应质量安全、明码标价。
- 5.3.5.5 落实无理由退货的有关规定，可提供邮寄代办服务。

5.3.6 安全服务

- 5.3.6.1 应按照公安机关要求安装治安管理信息系统，建立并落实旅客住宿登 记、访客登记制度。
- 5.3.6.2 应设有 24 小时值班人员或值班电话，并保持电话畅通，有紧急救援 联系方式。
- 5.3.6.3 客人参与体验活动前提 醒客人注意身体健康状况和人身财产安全，告知其它注意安 全事项。
- 5.3.6.4 有乡村卫生所或医疗点的联系方式，有紧急救援预案，客人需要时 能提供就医帮助。熟悉村庄应急避难场所。

5.3.7 休闲服务

- 5.3.7.1 能为客人提供农业观光、农事体验、果蔬采摘、垂钓，以及农耕文 化等服务项目，带领客人参加赶集等具有乡村特色的活动。
- 5.3.7.2 能为客人提供当地的休闲农业、旅游度假、康养、娱乐、体育健身、 民俗和文化节庆演出、农副土特产品等信息咨询服务，能根据客人需要提供 旅游信息，能提供租车或预约叫车、导游等服务或支持。

5.4 运营管理

- 5.4.1 制订食品、消防安全应急预案，定期组织应急演练。
- 5.4.2 组织从业人员进行消防安全培训，了解消防器材的使用方法，消防器 材过期应及时更换。
- 5.4.3 水、电线路、电气和卫生等设施设备应每月进行检查和维保。
- 5.4.4 应公开电话投诉、网络投诉、意见簿等投诉渠道，及时处理投诉，并 反馈处理结果。主动征求客人服务评价，并进行持续改进。
- 5.4.5 加入当地乡村民宿或乡村休闲行业协会，履行会员职责和义务。
- 5.4.6 设计有纸质或电子版宣传物料，自主或与第三方合作开展线上线下营 销。
- 5.4.7 使用节水、节电、节能产品与技术。

5.6 社会责任

5.4.1 建立并实施邻里关系维护措施，遵守村规民约，主动融入当地乡村活动。

5.4.2 积极参与当地乡村发展、乡村建设、乡村治理等，为当地居民提供就业机会，带动当地土特产品销售，促进文化创意产品开发，助力乡村振兴有成效。

6 等级评定要求

6.1 根据第4章、第5章的要求，由乡村民宿等级评定机构制定乡村民宿等级划分的具体办法和评分细则。

6.2 乡村民宿等级分为3个级别，由低到高分别为三星级、四星级和五星级。三星级为达标级，四星级为良好级，五星级为优秀级。

6.3 现场星级评定时，应对照附录A“乡村民宿等级评定基本条件检查表”进行评定，若其中任意一项没有达标，则不进行评分，达标则按照附录B进行评分。

6.4 附录B为依据本文件第5章制订的星级乡村民宿评分表，总分为600分，由资源环境（100分），建筑设施（100分），接待服务（350分），运营管理（100分），社会责任（50分）五大项组成。三星级最低得分率 $\geq 70\%$ ，四星级最低得分率 $\geq 80\%$ 、五星级最低得分率 $\geq 90\%$ 。

6.5 经评定合格的乡村民宿可使用星级标志，有效期为三年，三年期满后应进行复核。

6.6 等级评定实行退出机制，经营过程中出现以下情况的取消已评定等级：

- a) 发生重大违法违规事件；
- b) 出现食品、消防、人员伤亡等安全等责任事故；
- c) 发生重大有效投诉；
- d) 造成社会恶劣影响的其他事件；
- e) 停业一年以上的。

6.7 取消星级后三年内不得重新申请评定。

6.8 乡村民宿星级的标牌由星级评定机构统一制作。

附录 A

(规范性)

乡村民宿等级评定基本条件检查表

表 A.1 乡村民宿等级评定基本条件检查表

序号	要求	是否达标
1	乡村民宿符合当地治安、消防、卫生、环保、安全、乡村建设等有关规定与要求，应拥有合法的土地和房屋使用证明、营业执照、餐饮服务许可证、卫生许可证等当地乡村民宿管理部门要求的有效相关证照。	
2	乡村民宿经营用客房建筑物应不超过 4 层、建筑面积不超过 800 m ² ，建筑安全应符合 GB/T 39000 的规定。	
3	乡村民宿选址合理，应避开河道、陡峭山体等洪水、滑坡、泥石流易发区等环境脆弱性地区，经营场所及周边无自然灾害和其他影响公共安全的隐患。	
4	有停车场所，设施设备应符合 GB/T 39000 的规定，餐饮场所设施设备和卫生应符合 GB 31654 的规定。	
5	卫生条件应符合 GB 37487、GB 37488、GB/T 22800—2023 的规定。从业人员应经过卫生培训和健康检查，持证上岗。	
6	生活饮用水应符合 GB 5749 的规定。经营场地具备防虫、防蛇、防鼠等有效措施。	
7	应建立设施设备安全、食品安全、人身财产安全、治安和消防安全等管理制度，安全管理应遵守 GB/T 39000 的规定。	
8	应公示营业时间、收费标准和服务电话等信息，无虚假宣传等商业欺诈行为。	
9	正常营业一年以上，经营期间未发生侵犯客人隐私、侵害客人人身财产安全等违法违规事件，无食品、消防等安全责任事故、环保事故和负面舆情。	

附录 B
(规范性)
乡村民宿等级评定评分表

表 B.1 乡村民宿等级评定评分表

序号	评定项目	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检分	评定分
1	环境资源	100					
1.1	环境		60				
1.1.1	所在村庄无破坏自然资源、环境污染以及乱建、乱堆、乱建等现象			10			
1.1.2	经营场所周边干净整洁，有良好的空气质量和地表水质，有绿化、美化和亮化			10			
1.1.3	周边干净整洁，绿植较多且维护良好			10			
1.1.4	所在村庄空气质量应达到 GB3095 一级标准 噪声质量应达到 GB30961 类及以上标准 地表水质量应达 GB3838III 类及以上标准 污水排放应符合 GB8978 的相关规定 (满足 1 项得 10 分，最高得 20 分)			20			
1.1.5	具有独特的气候条件、田园风光、良好自然生态环境			10			
1.2	资源		40				
1.2.1	所在村庄或 30 公里内有休闲农业、乡村旅游、民俗文化、农事体验、亲子研学等乡村休闲项目			20			
1.2.2	所在村庄获得美丽休闲乡村或乡村振兴典型等荣誉			15			
1.2.3	乡村民宿能提供游戏、棋牌、乒乓球、桌球、阅读、儿童娱乐、茶艺、非遗手工、地方特色食品、共享厨房等特色活动且不少于 5 项			5			
2	建筑设施	100					
2.1	建筑		30				
2.1.1	建筑外观、门窗、庭院、装修、建材等相互协调，具有农耕文化、乡土文化和民俗文化特色			10			
2.1.2	建筑无明显残缺或破损，外观整洁			10			
2.1.3	建筑主体和装修、装饰应符合消防安全要求，建筑材料应符合 GB 50016 的规定			10			
2.2	设施		70				
2.2.1	标识			10			
	导向、安全、消防等标志标牌齐全，安全标志应符合 GB 2894 的规定，消防安全标志应符合 GB 13495 的规定				5		

	有中文、英文(外文)标识, 样式统一, 风格与乡村民宿协调一致				5		
2.2.2	停车场			10			
	有自建停车场, 常备车位不少于客房数的 3/5				5		
	能提供电动汽车充电桩				5		
2.2.3	服务中心			10			
	大门醒目、宽敞, 便于客人及行李进出				2.5		
	设总服务台, 具备问询、入住、结账等服务功能				2.5		
	至少设有一间公共卫生间, 卫生间整洁卫生				5		
2.2.4	餐厅			10			
	餐桌及餐椅干净整洁, 餐具、酒具等无破损				5		
	提供公筷公勺, 倡导分餐, 不主动向客人提供一次性餐具				5		
2.2.5	厨房			10			
	配备能正常运转的冷冻、冷藏、消毒和废气排放设备设施, 原料、半成品和成品分开存放				5		
	有排风排烟设施, 排烟排风畅通				5		
2.2.6	客房			10			
	客房配备品质优良的、齐备的家具设施, 并在不同季节加配不同的设施设备(烘干机、加湿器)				2.5		
	客房配备相应的灯具。各灯具开关位置合理, 方便使用				2.5		
	应按照消防安全主管部门的规定配备灭火器、自助呼吸器、烟感器、救生绳等消防器材。				2.5		
	有吹风机、烧水壶、电视机、电脑、洗衣机、烘干机、冰箱等(满足 1 项得 0.5 分, 最高得 2.5 分)				2.5		
2.2.7	卫生间			10			
	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				5		
	客房卫生间有浴缸				5		
3	服务接待	350					
3.1	乡村民宿主人		50				
3.1.1	熟悉当地休闲农业和乡村旅游资源、农耕文化、乡土文化、民俗文化等			10			
3.1.2	善于沟通, 熟练使用普通话, 能主动与客人保持互动			10			
3.1.3	能提供管家式服务, 传达民宿文化与主人精神, 建立了良好的客人关系管理制度			10			
3.1.4	基本掌握 1 门及以上外语, 具备国际交流基本礼仪与知识, 能接待外国游客			10			
3.1.5	客人离店时赠送伴手礼或土特产品			10			
3.2	公共服务		50				
3.2.1	设有乡村民宿公共服务标识, 宜使用中文、英文(外文)标识, 位置明显、指示准确			10			
3.2.2	具有实时网上预订功能, 并有线上客服人员及时应答			10			
3.2.3	室内外经营区域有良好的照明及应急照明设施			10			
3.2.4	能够提供无障碍设施			10			
3.2.5	能提供位置信息、导航信息、交通指引、当地天气等信息服务			10			

3.3	住宿服务		50				
3.3.1	客房应干净整洁，无异味，装修、装饰应具有独特的文化内涵，宜体现当地乡村民俗风情		10				
3.3.2	应免费提供矿泉水，配备有手机充电器（充电宝）、雨伞、针线等生活用品，以及创可贴、风油精等外用药品		10				
3.3.3	客房床上用品及毛巾、浴巾应达到 GB/T 22800 中一级品要求		10				
3.3.4	应提示客人入住期间需要注意的事项，如退房政策、安全注意须知、紧急联络电话等		10				
3.3.5	客用棉织品应一客一换，杯具、拖鞋等公共用品应一客一消毒，并能应客人的要求提供相应服务		10				
3.4	餐饮服务		50				
3.4.1	用餐区域布局合理，采光、通风条件良好，整洁卫生，在醒目位置标明或以其他适当方式公布提供餐饮服务的时间表		10				
3.4.2	能为客人提供安全、卫生和具有本土风味的食品，主动了解客人生活和饮食禁忌，并提供个性化服务		10				
3.4.3	能为客人参与制作当地农家菜、农家小吃，体验当地饮食文化提供支持与服务		20				
3.4.4	食材以自产或所在村庄产出的为主，食品来源、餐具使用、食品制作与储存等应符合 GB31654 的规定		10				
3.5	特色服务		50				
3.5.1	应出售休闲旅行日常用品、纪念品、当地土特产品等		10				
3.5.2	具备相应的会议场所、设施设备和服 务能力		10				
3.5.3	具备相应的团建活动场所、设施设备和服 务能力		10				
3.5.4	可向客人销售自产自销的农副产品，或与周边农户、家庭农场、合作社等种养基地联系，向客人推介土特产、传统手工艺品、非遗、文创或农创等特色产品，所有产品应明码标价		20				
3.5.5	实行无理由退货，可提供邮寄代办服务		10				
3.6	安全服务		50				
3.6.1	应按照公安机关要求安装治安管理系统，建立并落实旅客住宿登记、访客登记制度		20				
3.6.2	应设有 24 小时值班人员或值班电话，并保持电话畅通，有紧急救援联系方式		10				
3.6.3	客人参与体验活动前应询问其身体状况是否适宜，提醒客人注意人身财产安全，告知其它注意事项		10				
3.6.4	有乡村卫生所或医疗点的联系方式，客人需要时能提供就医帮助		10				
3.7	休闲服务		50				
3.7.1	经营范围内有农业观光、农事体验、果蔬采摘、垂钓，以及农耕文化等服务项目		10				
3.7.2	能主动带领客人参加赶集等具有乡村特色的活动		10				
3.7.3	能为客人提供当地的休闲康养、娱乐、体育健身、民俗和文化节庆演出、农副土特产品等信息咨询服务		10				
3.7.1	能根据客人需要制订休闲体验攻略		10				
3.7.2	能提供租车或预约叫车、导游等服务或支持		10				

4	运营管理	100					
4.1	制订食品、消防安全应急预案，定期组织从业人员应急演练		20				
4.2	组织从业人员进行消防安全培训，了解消防器材的使用方法，消防器材过期应及时更换		20				
4.3	水、电线路、电气和卫生等设施设备应每月进行检查和维保		10				
4.4	公开电话投诉、网络投诉、意见簿等投诉渠道，及时处理投诉，并反馈处理结果。主动征求客人服务评价，并进行持续改进		10				
4.5	设计有纸质或电子版宣传物料，自主或与第三方合作开展线上线下营销		10				
4.6	使用节水、节电、节能产品与技术		10				
4.7	入住率和复住率较高，客人满意度高		20				
5	社会责任	50					
5.1	加入当地相关乡村产业合作社或行业协会，履行会员的职责和义务		20				
5.2	与当地村民和谐相处，关系融洽，并建立较好的联农带农机制		10				
5.3	建立并实施邻里关系维护措施，遵守村规民约，主动融入当地社群活动		10				
5.4	积极参与当地乡村发展、乡村建设、乡村治理等，为当地居民提供就业机会，带动当地土特产品销售，促进文化创意产品开发，助力乡村振兴有成效		10				
总计		700					