

ICS:03.080

CCS:H61

T/GZYZC

团体标准

T/GZYZC XXX-2025

T/QLY XXX-2025

贵州智慧民宿建设与管理指南

Guizhou Smart Homestay Construction and Management Guide

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

贵州省预制菜产业协会
贵州旅游协会 发布

目 次

前言

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	1
5 基本要求	1
6 基础设施	2
7 智慧管理	2
8 智慧服务	2
9 智慧营销	3
10 贵州文化宣传与特色应用	3
附录 A（资料性附录）	5
贵州智慧民宿建设参考案例	5
附录 B（资料性附录）	6
黔菜特色推荐名录	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。

本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省商务厅、贵州省文化和旅游厅提出。

本文件由贵州旅游协会、贵州省预制菜产业协会归口。

本文件起草单位：贵州轻工职业大学、贵州贵旅餐饮有限公司、贵州饭店、黔菜发展协同创新中心、黔菜研究院、贵州食品工程职业学院、贵州文化旅游职业学院、贵州电子商务职业技术学院、贵州民族大学外国语学院、贵州大学后勤管理处饮食服务中心、贵州盗汗鸡实业有限公司、贵州音恋餐饮有限公司、黔西南州饭店餐饮行业协会、遵义市红花岗烹饪协会。

本文件主要起草人：刘洪、吴刚、刘永飞、杨芸、班承裕、秦立学、吴茂钊、吴翔、李智娜、耿莉蓉、胡文柱、刘志忠、雍强、闵圣恒、王涛、杨莉、周水源、王杰、陈元桂、刘海风、李正光、吴玫、盛真强、李翌婧、伍心悦、杨欢欢、姚雪、吴晶琳、杨波、张智勇、张建强、彭婧、宋艳艳、周英波、刘哲睿。

本标准首次发布。

贵州智慧民宿建设与管理指南

1 范围

本标准规定了贵州省智慧民宿的术语和定义，并对其基本要求、基础设施、智慧管理、智慧服务、智慧营销、贵州文化宣传与特色应用提出了要求与建议。

本标准适用于指导贵州省内各类民宿的智慧化建设、改造升级与运营管理。

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，仅所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/T 39000 旅游民宿基本要求与等级划分；GB/T 30225 旅游业数据交换共享规范；GB/T 37732 信息技术 智慧城市参考模型；LB/T 065 旅游饭店星级划分与评定；T/CPPC 1028-2021 智慧乡村民宿等级划分与评定。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 智慧民宿

利用物联网、云计算、移动互联网、人工智能等新一代信息技术，深度融合贵州地方文化与自然生态特色，旨在提升游客体验、服务品质与管理效率，实现个性化、生态化、沉浸式体验的新一代民宿。

3.2 黔菜

具有贵州本土风味特色的菜肴食品，以和、醇、辣、酸为独特风味特征，包括传统黔菜、时尚黔菜、新派黔菜和贵州小吃四大类。

3.3 民宿管理系统

实现民宿预订、接待、入住、退房、结算等全流程信息化管理的软件平台。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

IoT: 物联网 (Internet of Things)

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)

PMS: 物业管理系统 (Property Management System)

CRM: 客户关系管理 (Customer Relationship Management)

OTA: 在线旅游代理商 (Online Travel Agency)

5 基本要求

5.1 应制定符合民宿自身定位与贵州特色的智慧化发展规划，明确建设目标与实施路径。

5.2 应具备或合作拥有相应的技术维护能力，确保智慧化设施的稳定运行。

5.3 宜设立智慧化升级专项资金，并注重员工智慧化应用技能的培训。

6 基础设施

6.1 网络基础设施

6.1.1 应提供千兆及以上带宽的互联网接入，鼓励采用光纤到户（FTTH）技术。

6.1.2 应实现 Wi-Fi 信号全覆盖，无死角，支持无缝漫游。

6.1.3 宜部署 5G 室分系统，提供移动网络覆盖。

6.2 智能客房设施

6.2.1 智能门锁系统：应采用智能门锁，支持身份证、指纹、密码、手机 APP 等多种开门方式。

6.2.2 智能控制系统：宜安装智能控制器，实现对照明、窗帘、空调、电视等设备的智能控制和场景联动。

6.2.3 智能语音助手：客房内可配置智能语音助手，提供语音控制、信息查询等服务。

6.2.4 智能感应系统：宜安装人体感应器，实现人走灯灭等节能功能；安装温湿度传感器，自动调节室内环境。

6.3 智能安防设施

6.3.1 视频监控系统：公共区域应安装高清摄像头，保障客人安全。

6.3.2 门禁系统：重要区域宜采用门禁管理，保障安全。

6.3.3 紧急求助系统：客房内应安装紧急呼叫按钮或装置，与管理平台联动。

6.3.4 消防智能监控：应安装智能烟感、燃气报警器等设备，实现异常情况自动报警。

6.4 智能环保设施

6.4.1 智能水电计量：宜安装智能水电表，实现能源消耗实时监测与管理。

6.4.2 智能垃圾处理：可配备智能垃圾分类箱，促进资源回收利用。

7 智慧管理

7.1 业务管理：宜使用集预订、入住、退房、财务、库存管理于一体的民宿管理系统。系统支持与主流 OTA 平台（如携程、美团）的数据对接。

7.2 本地资源管理：系统宜包含黔菜食材溯源、本地手工艺品库存、特色活动（如苗年、侗族大歌表演）预约管理等功能。

7.3 环境与安全管理：应建立 7x24 小时安全监控与应急响应机制，实现对火灾、非法入侵等风险的智能预警和联动处置。

7.4 运维保障：应建立定期巡检和维护智慧化设施的制度，确保所有系统稳定可靠。

8 智慧服务

8.1 “一机游”民宿服务：应提供微信公众号或小程序，实现线上预订、智能入住办理（电子身份证识别）、智能门锁授权、服务需求提交、电子发票申请等全流程服务。

8.2 黔味美食智慧体验：

--通过数字化菜单（含图片、视频）展示黔菜文化背景与特色。

--提供在线点餐（含客房送餐）、黔菜烹饪体验预约、本地生态食材溯源查询等服务。

--引入智能餐柜或送餐机器人，提升服务效率。

8.3 沉浸式文化体验：

--利用 AR 技术，扫描民宿内装饰品（如蜡染、银饰）即可弹出其文化故事、制作工艺视频。

--提供 VR 设备，让游客沉浸式体验黄果树瀑布、西江千户苗寨、侗族大歌等贵州自然与文化景观。

--配置智能音响系统，可在公共区域或客房内点播苗族飞歌、侗族大歌等民族音乐。

8.4 个性化行程服务：应基于游客偏好和实时位置，通过数字平台智能推荐周边的非遗工坊、徒步路线、农家乐、特色小吃店等。

8.5 智能客房服务：客房内宜实现语音或手机对灯光、空调、电视等设备的智能控制。可提供“助农频道”，线上销售贵州特色农产品。

9 智慧营销

9.1 内容营销：利用短视频、直播、VR 全景展示等形式，在抖音、小红书等平台展示民宿的贵州特色文化体验、黔菜美食、自然风光。

9.2 精准营销：利用大数据分析游客来源地和兴趣偏好，开展精准广告投放，如向美食爱好者推送黔菜套餐，向亲子家庭推送非遗制作体验活动。

9.3 电商融合：建立线上商城，销售贵州特色农产品、手工艺品、黔味预包装食品等，延长服务链条。

9.4 口碑管理：建立线上评价收集与分析系统，及时回应游客反馈，并利用好评进行二次传播。

10 贵州文化与特色应用

10.1 文化宣传要求

10.1.1 民族文化展示：利用数字技术（如多媒体触摸屏、AR/VR）展示贵州苗族、侗族、布依族等少数民族的文化遗产、服饰、节庆、传统工艺（如蜡染、银饰、刺绣）。

10.1.2 非遗文化体验：通过数字化手段（如在线直播、视频点播）介绍并促进客人体验贵州非遗项目（如侗族大歌、苗族飞歌、水族剪纸、玉屏箫笛制作技艺等），并可提供相关文化创意产品。

10.1.3 本地资讯推送：通过客房终端、APP 或微信公众号等，向客人精准推送民宿周边的民俗活动、节庆庆典（如苗年、侗年、姊妹节）、市集等信息。

10.2 特色应用

10.2.1 黔菜文化推广：

--建立黔菜数字博物馆：可通过民宿内的数字设备（如智能电视、平板电脑）接入或展示黔菜文化数字资源，介绍黔菜历史、特色食材（如赤水竹笋、从江香猪、遵义辣椒）、经典菜品及其文化典故。

--智能推荐黔菜餐厅：应根据客人位置和偏好，智能推荐本地特色黔菜餐厅和招牌菜。

--黔菜电商导购：可通过民宿平台提供特色黔菜食材、预包装食品（如酸汤底料、糟辣椒）、调味品的在线购买和配送服务。

10.2.2 智慧文旅融合：

--与文化场馆、景区联动：应实现与周边博物馆、非遗馆、景区的票务互通、信息共享，提供“一码通”等便捷服务。

--开发文化体验数字课程：可结合贵州特色文化（如苗绣、蜡染、雷山银球茶制作），开发线上或线下数字体验课程。

10.2.3 气候优势宣传

--应通过数字化平台实时展示贵州各地的温度、湿度、负氧离子浓度、空气质量指数等环境数据，突出“中国凉都”、“避暑天堂”的气候优势。

--宜开发基于气候舒适的旅居产品，并提供线上预订服务。

贵州智慧民宿建设参考案例

A.1 丹寨茶园地球仓民宿

运用全屋智能系统，配备超大落地窗，融合当地茶园景观和黔菜美食，提供智能化住宿体验。

A.2 寻篱原舍

虽注重隐逸文化，但其成功经验表明，将文化内涵（如隐逸思想、自然美学）通过设计与服务融入民宿体验，并通过数字化平台进行宣传和预订，至关重要。

A.3 花都里·织金洞客栈

通过智慧旅游管理平台收集分析游客意见，针对性提升服务（如增加黔菜菜品、完善设施），并成功获评高等级民宿。

A.4 乌当区厚乐人家

虽以“家”的氛围著称，但其通过社交媒体和维护回头客群体的方式，体现了情感连接与精准服务在民宿经营中的重要性，智慧化管理可辅助此类精准服务和客户关系维护。

黔菜特色推荐名录

B.1 传统黔菜

酸汤鱼、糟辣脆皮鱼、宫保鸡丁、盗汗鸡、彝家坨坨肉、苗王鱼。

B.2 时尚黔菜

新派酸汤鱼、黔香鸭、火焰山牛排、刺梨红烧肉。

B.3 特色小吃

丝娃娃、羊肉粉、牛肉粉、雷家豆腐圆子、贞丰糯米饭、恋爱豆腐果、遵义豆花面。

B.4 特色饮品

贵州茅台酒、都匀毛尖、湄潭翠芽、遵义红茶、雷山银球茶、刺梨汁。