ICS 03.200
CCS A 12

团　　体　　标　　准

T/WLL 001—2021

侨家乐民宿等级划分与评定

Basic requirements and evaluation for overseas Chinese home inn

2021-10-25 发布　　2021-12-01 实施

温州市旅游联合会　　发布

前　　言

本文件按照GB/T1.1-2020给出的规则起草。

本文件由温州市文化广电旅游局提出。

本文件起草单位：温州市文化广电旅游局提出，温州市旅游联合会，浙江旅游职业学院。

本文件主要起草人：朱云华、杜成威、纪建军、岑利、苏义彪、金海峰、章艺、仝洁洁、阳淑瑗

侨家乐民宿等级划分与评定

1 范围

本文件规定了侨家乐民宿的术语和定义、等级和标志、等级评定基本条件、总体要求、等级划分条件、申请和评定。

本文件适用于温州市范围内侨家乐民宿的创建，其他地区侨家乐民宿创建亦可参照施行。

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 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

DB33/T 2048 民宿基本要求与评价

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

经营者利用当地民居等闲置用房，结合当地人文历史、自然生态及侨乡多元文化，为游客提供具有瓯越侨韵、异国风情、慢城乡愁特色，可住宿、可餐饮、可休闲、可娱乐、可购物等主客共享的微旅游目的地。

3.2

侨家乐主人

民宿业主或经营者，熟悉瓯越文化及侨乡多元文化，热爱家乡、热爱生活。

4 等级和标志

4.1 侨家乐民宿等级分为三个级别，由低到高分别为三星级、四星级、五星级。

4.2 侨家乐民宿等级的标牌、证书由等级评定机构统一制作。

5 等级评定基本条件

5.1　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　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。
5.3　倡导绿色设计、绿色消费，坚持清洁生产，推进节能减排。
5.4　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。
5.5　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。
5.6　保护游客的合法权益，无影响社会稳定因素存在。
5.7　生活用水（包括自备水源和二次供水）符合 GB 5749 要求，食品来源、加工、销售符合 GB/T 27306 的要求。
5.8　从业人员经过卫生培训和健康检查，持证上岗。
5.9　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。

6　总体要求

6.1 侨家乐民宿特色要求

6.1.1 特色资源

6.1.1.1 侨家乐主人熟悉多元文化，兼容并蓄，乐于传播。
6.1.1.2 周边有典型浙南山地、海岛、华侨村、瓯越文化等特色资源。

6.1.2 场地和空间

6.1.2.1 房屋建筑可通过造型、色彩、构建的移植和借鉴体现异国特征。
6.1.2.2 花园或庭院可通过园林、花艺、灯光、景观小品、休闲设施等体现瓯越文化和异国风情。
6.1.2.3 室内装修可通过色调、香氛、音乐等体现瓯越文化和异国风情。
6.1.2.4 室内外可通过图片、日常用品、纪念品、雕塑等艺术品陈设和书籍陈列体现多元文化特色。
6.1.2.5 室内外可通过墙绘、投影、实物、灯光等营造瓯越文化和异国风情经典场景。
6.1.2.6 可通过在浙南山地、海岛环境中播放异国经典影视作品营造东西方文化交融氛围。
6.1.2.7 可通过对住宿、餐饮、休闲娱乐等区域的命名，体现多元文化特色。

6.1.3 产品和活动

6.1.3.1 客房装饰体现多元文化特色，整体效果好。
6.1.3.2 有特色餐饮服务，可提供特色家宴、“百县千碗”、温州小吃等美食和饮品。
6.1.3.3 可设置意式、法式、日式餐厅或咖啡吧、酒吧等，推出“披萨/烧饼”“红酒/土烧”“螺蛳/龙虾”“红茶/咖啡”等中外特色美食和饮品。
6.1.3.4 可提供温州农特产、非遗制作、红酒、咖啡等商品销售，提供包装、托运、国内外邮购等服务。
6.1.3.5 可在中国传统节庆和温州特色的风俗节庆组织体验活动。
6.1.3.6 可组织乡村音乐会、农耕农事、非遗传承、自然课堂等特色活动。
6.1.3.7 可组织温州美食制作、红酒品鉴、咖啡甜品制作、鸡尾酒调制等东西方餐饮文化交流活动。
6.1.3.8 可提供定制了解华侨文化、体验侨乡生活旅游线路和服务。
6.1.3.9 可利用温州物产资源和海外制作工艺研发新产品。

6.1.4 运营和管理

6.1.4.1 侨家乐主人阅历丰富有故事，可通过语言、文字、图像、音乐、视频等与游客频繁互动。
6.1.4.2 持续更新微信公众号、小红书、抖音等自媒体平台，传播侨家乐美好生活、温州美丽乡村形象。
6.1.4.3 对员工定期开展瓯越文化、东西方文化知识培训，有台账记录。

6.1.4.4 员工熟悉侨家乐文化特色，了解周边乡村旅游资源和瓯越文化，可为游客作介绍。

6.2 侨家乐民宿基本要求

6.2.1 环境和建筑

6.2.1.1 有较好的基础设施条件，方便游客到达。

6.2.1.2 有交通工具停放场地，方便出入。

6.2.1.3 周边环境优美、整洁卫生。

6.2.1.4 周边宜有景区景点或地方风俗、生产生活方式活动体验点。

6.2.1.5 建筑外观与周边环境相协调。

6.2.1.6 侨家乐标牌有中英文或相应外文标识，夜间有灯光。

6.2.1.7 建筑物结构与空间宜布局合理，流线清晰，方便游客活动和服务提供。

6.2.1.8 倡导绿色设计，达到LB/T 007-2015中 5.2.1、5.2.2、5.2.4和5.2.5要求。

6.2.2 公共区域

6.2.2.1 接待区位置合理,提供接待、问询、结账等服务。

6.2.2.2 公共活动区域与接待规模相匹配，有必要的休闲设施。

6.2.2.3 取暖、制冷设施，效果较好。

6.2.2.4 有满足游客需求、方便使用的电源插座。

6.2.2.5 有方便游客使用的公共卫生间。

6.2.2.6 主要公共区域有闭路电视监控系统。

6.2.2.7 有应急照明设施。

6.2.3 住宿

6.2.3.1 就近设置主人房，舒适美观。

6.2.3.2 客房设施和设备达到浙江省民宿银宿级及以上水平，符合DB33/T 2048 中9.3.2.2、9.3.2.3、9.3.2.4的要求。

6.2.3.3 有满足游客需求、方便使用的家电。

6.2.3.4 取暖、制冷、除湿设施，效果较好。

6.2.3.5 提供适量的饮料，有免费茶叶或咖啡。

6.2.3.6 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。

6.2.3.7 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。

6.2.3.8 客房宜类型多样、面积适宜、方便舒适。

6.2.3.9 倡导绿色客房，达到LB/T 007-2015 中 9.2.4、9.2.8和9.2.10要求。

6.2.4 餐饮

6.2.4.1 取暖、制冷设施，效果较好。

6.2.4.2 餐具按中外习惯配置，光洁、卫生，无破损磨痕。

6.2.4.3 中西餐采用中西道地食材，不加工、销售野生动物。

6.2.4.4 制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。

6.2.4.5 厨房定期消毒，每天保持清洁卫生，无异味、无积水、无污渍。

6.2.4.6 厨房有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施保持畅通清洁。

6.2.4.7 倡导绿色餐饮，达到LB/T 007-2015 中 9.3.1、9.3.2、9.3.7、9.3.8、9.3.9要求。

6.2.5 其他要求

6.2.5.1 室内外区域和设施设备整洁卫生，无异味、无积尘、无污渍。

6.2.5.2 接待服务自然、亲切，让游客获得较高满意度的侨家乐民宿体验。

6.2.5.3 有方便特殊人群使用的设计、设施配备和相应服务。

6.2.5.4 全店覆盖免费无线网络配置，信号强度好，速度快。

6.2.5.5 宜定期开展检查和维护，保证室内外区域和设施设备安全有效。
6.2.5.6 宜建立健全安全卫生管理制度、服务规范和操作流程。
6.2.5.7 可通过自媒体或OTA平台多渠道营销。
6.2.5.8 可设置应急供电系统。
6.2.5.9 可采取奖励、优惠等措施引导游客绿色消费。

6.3 综合贡献

6.3.1 热心公益，组织或参与村集体活动，与村民和村集体保持良好关系。
6.3.2 可为侨民、侨胞回乡生活和创业提供空间和机会。
6.3.3 可通过媒体平台向海内外传播瓯越文化和中西方优秀文明。
6.3.4 可带动农特产品销售，为村民提供家门口就业岗位，促进共同富裕。
6.3.5 可融合农业、旅游、文创，形成特色产业。
6.3.6 可促进“两进两回”，壮大集体经济，提升乡风文明，助力乡村振兴。

7 等级划分条件

7.1 侨家乐民宿基本条件见附录 A 必备项，应逐项达标。
7.2 侨家乐民宿等级评价见附录 A 选择项，三星级、四星级、五星级应分别达到相应分值。

表 1 侨家乐民宿不同等级选择项分值要求

侨家乐民宿	三星级	四星级	五星级
特色要求（50 分）	25 分	35 分	40 分
基本要求（30 分）	15 分	21 分	24 分
综合贡献要求(20 分)	10 分	14 分	16 分
合计	50 分	70 分	80 分

8 申请和评定

8.1 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。
8.2 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。

参考文献

[1] LB/T 007-2015 绿色旅游饭店