附件2

海南省地方标准

乡村民宿服务质量等级划分与评定

（征求意见稿）

编制说明

二〇二三年五月

# 一、项目简况

# （一）标准名称：乡村民宿服务质量等级划分与评定

# （二）任务来源（项目计划号）：琼市监函[2022]496号。

# （三）起草单位：海南大学、海南省旅游和文化广电体育厅、海南省旅游民宿协会。

# （四）单位地址：海口市人民大道58号、海口市美兰区白龙南路43号旅游文化大厦。

# （五）参与起草单位：海南大学、海南省旅游和文化广电体育厅、海南省旅游民宿协会、海南省康养旅游协会、方圆标志认证集团海南有限公司、海南师范大学。

# （六）标准起草人：尹正江、刘静文、林儒、高民、张琳、唐少霞、陈楠昕、黄崇利、陈扬乐、郑银河、邓非洲。

# 表1标准起草人

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 单位 | 职务 | 职称 | 任务分工 | 联系方式 |
| 1 | 尹正江 | 海南大学 |  | 副教授 | 主笔 | 13006038202 |
| 2 | 刘静文 | 海南省旅游和文化广电体育厅 | 副处长 |  | 调研、讨论 | 13707529036 |
| 3 | 林 儒 | 海南省旅游民宿协会 | 副会长 |  | 讨论、修改 | 13322079299 |
| 4 | 高 民 | 海南省康养旅游协会 | 会长 |  | 讨论、修改 | 13901060570 |
| 5 | 张 琳 | 海南大学 |  | 副教授 | 讨论、修改 | 13322062961 |
| 6 | 唐少霞 | 海南师范大学 |  | 教授 | 讨论、修改 | 18789270131 |
| 7 | 陈楠昕 | 海南大学 | 副处长 |  | 讨论、修改 | 13976782200 |
| 8 | 黄崇利 | 海南大学 |  | 教授 | 讨论、修改 | 13178927309 |
| 9 | 陈扬乐 | 海南大学 |  | 教授 | 讨论、修改 | 13648668857 |
| 10 | 郑银河 | 三亚市旅游标准化办公室 |  | 总工 | 讨论、修改 | 13307611908 |
| 11 | 邓非洲 | 海南宝华海景大酒店 | 总裁助理 |  | 讨论、修改 | 13876366586 |

# 二、编制情况

# （一）编制标准的必要性和意义及背景

大力发展乡村民宿经济，在优化乡村旅游产品结构、丰富游客乡村体验和拓宽就业渠道、增加农民收益、促进乡村建设等方面具有战略意义。近年来，我国大陆地区乡村民宿发展迅猛。中国旅游与民宿发展协会的数据显示，从2016年到2020年，我国在线民宿房源数量保持稳定增长，4年间已经从59.2万套增加到了156万套。从政策环境和市场需求角度来看，中国乡村民宿的发展前景看好。文旅部等10部门联合发布《关于促进乡村民宿高质量发展的指导意见》（以下简称《指导意见》）提出，到2025年，初步形成布局合理、规模适度、内涵丰富、特色鲜明、服务优质的乡村民宿发展格局。有理由相信，良好政策的引领将会大大优化乡村民宿的供给条件。农业农村部印发的《全国乡村产业发展规划(2020—2025年)》明确，到2025年，乡村休闲旅游业年接待游客人数超过40亿人次，经营收入超过1.2万亿元。这一规划如果能有效得以实施，乡村民宿的市场前景将十分广阔。

海南省有发展乡村民宿经济得天独厚的资源优势。近年来，海南乡村民宿业态发展迅速。省旅文厅和省旅游民宿协会汇总数据表明：截至2022年6月，全省共有乡村民宿371家。其中，其中，“金宿级”乡村民宿11家、“银宿级”乡村民宿50家、“铜宿级”71家，主要分布在海口、三亚、琼海、陵水等市（县）。全省已基本形成海口观澜湖、海口石山镇、三亚博后村、三亚马岭村、三亚西岛等民宿集聚群。海南乡村民宿业态发展前景喜人，海南省人民政府对乡村民宿经济的发展给予支持、寄予厚望。《海南省乡村民宿发展规划（2018-2030）》从发展定位、空间布局、产品规划、政策扶持等方面全面进行规划。特别提出，以政策扶持发展乡村民宿，在用房用地、建设资金、人才建设、审批监管上都有相应措施；同时进行了需求预测与供给安排——2030年末海南乡村旅游人口将达到5000万人次，需要短租型乡村民宿数量约6500家，提供旅游床位数11.7万张。

不过，整体而言，尽管我国乡村民宿业态已取得较大发展，但仍处于初级阶段，仍然存在很多问题：硬件设施上高度雷同，相互抄袭，缺乏特色；休闲体验上，主要以观光、采摘等简单的农事活动为主，缺乏对民宿核心价值“闲适”“分享”“体验”的挖掘；旅游情怀上，入住游客与民宿主人的交流欠缺，背离了民宿“主人文化”情怀的内涵。这种现状无法满足旅游者们日益增高的旅游需求，制约着整个乡村民宿业态的发展。为了规范我省乡村民宿的建设、管理和服务，促进乡村民宿的健康、稳定发展和乡村旅游的品质提升，提高本地居民和岛外游客乡村旅游休闲的满意度，继而活化农村经济和增加农民收益，我省于2018年出台了《乡村民宿服务质量等级划分与评定》地方标准。四年来，省旅游和文化广电体育厅应用此标准评出了“金宿级”乡村民宿11家、“银宿级”50家、“铜宿级”71家，为促进海南乡村民宿的健康、规范发展发挥了积极作用。但由于市场需求的变化和社会经济环境的变化导致标准的部分内容已不适应新的形势，因而需要对这些部分进行修订，以优化标准的内容质量，从而更好地发挥其规范、引领作用。

# （二）编制过程简介

# 收到《海南省市场监督管理局关于下达海南省2021年第二批地方标准制修订项目计划的通知》后，成立标准修订小组，成员有尹正江、刘静文、郑石华、林儒、高民、张琳、唐少霞、陈楠昕、黄崇利、郑银河、邓非洲。

1.标准起草过程

（1）搜集国内外相关资料

标准起草组制定了标准修订计划，并通过各种途径收集乡村民宿发展情况及乡村民宿标准方面的相关资料。

（2）广泛查阅了国内外相关标准

1. 国内相关标准概况

检索表明，截至目前，国内有国家标准——《乡村民宿服务质量规范》（GB/T 39000-2020）和行业标准——《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T 065-2019）。地方标准方面，2016年，浙江省德清县发布了中国大陆地区第一个乡村民宿服务质量方面的地方标准《乡村民宿服务质量等级划分与评定》；随后，安徽、重庆、山东、浙江、河北、上海、海南、苏州、黑龙江、深圳、镇江、广东、吉林、资阳等地均发布了乡村民宿或民宿服务质量方面的地方标准。截止2020年10月，中国已具备针对（乡村）民宿服务质量的“地方—行业—国家”层面的标准体系，标准数量已超过50个。表1展示了中国有代表意义的乡村民宿标准。

表1 有代表性的乡村民宿/民宿服务质量方面的标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准名称** | **标准/文件号** | **标准层次** | **所属地** |
| 1 | 民宿基本要求与评价 | DB33/T 2048-2017 | 地方标准 | 浙江 |
| 2 | 民宿服务质量等级划分与评定 | DB37/T 2864—2017 | 地方标准 | 山东 |
| 3 | 乡村民宿旅游服务质量等级划分 | DB50/T 820-2017 | 地方标准 | 重庆 |
| 4 | 乡村民宿服务质量等级划分与评定 | DB46/T 460—2018 | 地方标准 | 海南 |
| 5 | 乡村民宿服务质量评估规范 | DB13/T 2812—2018 | 地方标准 | 河北 |
| 6 | 乡村民宿服务质量要求 | DB31/T 299—2018 | 地方标准 | 上海 |
| 7 | 乡村旅游民宿等级划分与评定办法 | 苏旅综〔2018〕123号 | 地方标准 | 苏州 |
| 8 | 乡村旅游民宿建设与服务规范 | DB3211/T 1004—2019 | 地方标准 | 镇江 |
| 9 | 旅游民宿设施要求与服务规范 | DB23/T 2509-2019 | 地方标准 | 黑龙江 |
| 10 | 民宿服务规范 | DB4403/T 21—2019 | 地方标准 | 深圳 |
| 11 | 乡村振兴 民宿服务规范 | DB44/T 2248—2020 | 地方标准 | 广东 |
| 12 | 乡村民宿服务要求及评定 | DB11/T 1752—2020 | 地方标准 | 北京 |
| 13 | 乡村旅游民宿客栈服务规范 | DB22/T 3217-2020 | 地方标准 | 吉林 |
| 14 | 乡村旅游特色民宿服务质量等级划分 | DB5120/T 7-2021 | 地方标准 | 资阳 |
| 15 | 旅游民宿基本要求与评价 | LB33/T 065-2019 | 行业标准 | / |
| 16 | 乡村民宿服务质量规范 | GB/T 3900-2020 | 国家标准 | / |

1. 国外相关标准概况

在国际上，目前尚无乡村民宿方面的标准。

经研究，国家标准和国际标准还不能很好地满足海南省乡村民宿发展的实际需要。

3.标准修订情况

2022年10月至2023年3月，标准修订组执行以下工作：首先，召开多次会议，讨论标准的修订问题；第二，进行基础研究，重新确定标准的指标体系，删除近年来认为不太合适的指标，增加有必要补充的指标；第三，重新设定指标赋值，调整设施设备、服务要求、特色项目、综合得分项目等项目的分值。2023年4底完成了标准第1稿和标准编制说明的修订工作。其中，与DB 46/T 460—2018相比，除编辑性改动外，本次修订的主要技术变化如下：

1. 增加了对GB 37487、GB/T 39000、GB 31654-2021等国家标准的引用，删除了对GB 9663、GB 14881、GB 14930.1 、GB 14934、GB 16153、LB/T 065等标准的引用;
2. 更改了乡村民宿的定义，删除了对LB/T 065-2017的有关乡村民宿定义的引用，重新引用GB/T 39000-2020有关乡村民宿的定义；
3. 增加了乡村民宿主人的定义；
4. 将“取得合法经营的有效证照（工商、公安、税务、卫生、环保等部门颁发的许可证或多证合一许可证）…”更改为“取得合法经营的有效证照（市场监督、公安、税务、卫生健康、生态环境、应急管理等部门颁发的许可证或多证合一许可证‘海南省乡村民宿备案登记回执’）…”；
5. 将“治安安全”更改为“运营安全”；
6. 将“主要从业人员经过安全知识培训，掌握安全管理的基本技能：a)主要从业人员具备在紧急情况下进行顾客疏散、电话报警、快速救援等方面的知识和技能；b)主要从业人员掌握基本急救知识及操作技能。”更改为“主要从业人员掌握基本急救知识及操作技能，具备在紧急情况下进行顾客疏散、电话报警、快速救援等方面的知识和技能。”；
7. 删除了“遵守国家、地方政府的相关卫生法律、法规和规章。”；
8. 将“外立面无明显残缺或破损，外观整洁。”更改为“外立面无明显残缺或破损，宜经过设计与装饰，外观整洁、大方、美观。” ；
9. 将“ 装修、装饰注重特色和主题氛围。”更改为“装修、装饰注重工艺、色调和格调。”；
10. 将“客房装修、装饰体现本土文化，注重主题氛围。”更改为“装修、装饰注重工艺、色调和格调。”；
11. 将“客房床垫长度不小于1.9米，单人床宽度不小于1.0m，双人床宽度不小于1.8m。”更改为“床垫的宽度不小于1.0m（单人床）或不小于1.5m（双人床），床垫舒适。”；
12. 将“客房配备尺寸合适的电视机。”更改为“客房配备尺寸合适的电视机或投影仪。”；
13. 删除了“不间断电源插座（国际通用制式）不少于3处，并有明确标识，方便使用。”；
14. 删除了“110V/220V不间断电源插座（低电流）”的规定；
15. 将“床单、被套、枕套、毛巾的含棉量为100％，纱支规格不低于60×40支纱。”（见2018版的6.1.5.8.1）更改为床单、被套、枕套、毛巾的含棉量为100％。”（见6.1.5.8.1）和“ 床单、被套、枕套的纱支不低于20s，经纬密度不低于60s×60s。”；
16. 增加了“布草干爽、清洁。”的规定；
17. 将“配备消毒设施并用时消毒。”更改为“ 配备与用餐规模适应的餐饮具消毒设施。”；
18. 将“视情况提供早餐、中餐、晚餐、茶吧、酒吧等服务项目中的一种或多种服务。” 更改为“6.2.4.2 至少应提供早餐，视情况提供中餐、晚餐、茶吧、酒吧等服务项目。”；
19. 将“及时整改自身发现的和顾客满意度调查过程中所发现的服务质量问题，并及时对整改结果进行确认。”更改为“针对自身发现的和顾客满意度调查过程中发现的服务质量问题有改进措施和改进时限，并能提供服务质量控制台账。”;
20. 将“提供车辆服务。为住店客人提供10公里以内的免费接送服务；超过10公里路程的，提供免费的租车中介服务。”更改为“提供车辆服务。为住店客人提供免费接送服务。”；
21. 删除了“提供讲解服务”，删除了“提供票务服务”，删除了ISO认证、旅游标准化试点等方面的要求，删除了共享餐厅的相关规定；
22. 将“综合加分项目”更改为“综合得分项目”，删除了“两年内获得第三方平台的奖励。”，增加了“注重民宿主题的有形化。具有明确主题，且主题得以充分体现。”，增加了“环境保护措施得当。”；
23. 将“三年内获得市（县）级及以上政府的荣誉或奖励。”更改为“三年内获得乡（镇）级及以上政府的荣誉或奖励。”；
24. 将“铜宿标牌，每三年复核一次；银宿、金宿每两年复核一次。”更改为“铜宿、银宿、金宿标牌每三年复核一次。”；
25. 将“本评分细则共涉及设施设备、服务要求、特色项目、综合加分4个方面。其中：设施设备222分，服务要求160分，特色项目168分，综合加分50分，总分600分。”更改为“本评分细则共涉及设施设备、服务要求、特色项目、综合得分4个方面。其中：设施设备220分，服务要求160分，特色项目160分，综合加分60分，总分600分。”，将附录C的“规范性附录”更改为“资料性附录”。

2.征求意见情况

标准修订稿出来后，省旅游和文化广电体育厅组织5位专家对修订稿进行了审阅，共提出 条修改意见或建议。

3.审查情况

2023年 月 日，海南省市场监督管理局在海口召开了《乡村民宿服务质量等级划分与评定》地方标准评审会。来自 、 、 、 、 等单位专家组成审查组，审查组认真听取了起草单位的汇报，审阅了相关材料，经质询和讨论，提出了 条修改建议，并一致认为，《乡村民宿服务质量等级划分与评定》地方标准通过评审，建议修改完善后报批。

4.报批情况

起草组根据审查意见对标准送审稿做了修改和完善，于2023年 月形成标准报批稿、编制说明和其它相关文件，报至海南省市场监督管理局。

（三）制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系

1.编制原则

（1）明确性原则

编制本标准的目的是促进海南省乡村民宿行业的适度规模化和高质量发展。

（2）协调性原则

与相关国际标准、国家标准、地方标准协调一致。

（3）实用性原则

标准技术内容尽可能详尽、具体、可操作，便于标准的使用和考核，方便省内乡村民宿企业、省旅游民宿协会和旅游管理部门对标对表。

2.与现行法律法规、标准的关系

（1）与有关法律法规协调一致。

在国家法律法规框架内编制此标准，无与国家法律法规相违背的内容。

（2）与现行国家标准、行业标准、地方标准协调一致。

本标准与有国家标准——《乡村民宿服务质量规范》（GB/T 39000-2020）和行业标准——《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T 065-2019）协调一致。

（四）主要条款的说明

1.术语和定义

对本标准使用的术语和定义进行了说明。

2.等级划分

依据乡村民宿的设施设备基本功能、服务品质、地方文化特色等硬软件水平进行评分，按照分数由低到高，将乡村民宿分为三个等级，即铜宿、银宿、金宿。铜宿为服务质量达标级，银宿为良好级，金宿为优秀级。

3.等级评定必备条件

对合法合规、安全、可达性、生态环境、卫生等方面进行了规范。

4.等级评分基本要素

对设施设备、服务、特色项目、综合得分项目等方面进行了规定。

5.标牌管理

对标牌设置、授予、复核、撤销等进行了规范。

（五）预期的社会经济效益

本标准的修订是在3年标准应用的基础上，通过广泛征求乡村民宿专家、企业管理者、标准化主管单位和顾客等多方意见的基础上编制完成的，标准的适用性和可操作性强。

通过标准的制定、宣贯实施、检查监督工作，将有效促进海南省乡村民宿行业企业的有序、规范和健康发展，对推进海南自贸港建设、提高海南旅游业的经济和社会效益具有重要意义。

（六）标准实施建议

1.由政府部门对标准的推动实施进行承诺

建议海南省旅游和文化广电体育厅承诺认真负责标准编写过程与结果质量的监控，认真进行标准的宣贯与实施。

2.加强标准的培训

建议由海南省旅游和文化广电体育厅组织培训，每年进行一次，培训对象主要为乡村民宿负责人或主要管理者、各市县旅游行政部门代表、等级评定专家等，培训方式为集中授课。

3.出台实施标准的技术指导措施（机构、方式）

建议成立技术委员会负责技术指导，采取技术培训、现场指导和聚焦讨论的方式进行。

4.对标准的实施情况进行监督检查。

建议由第三方机构对实施情况进行监督检查，采取全程参与或抽查方式进行。

标准修订组

2023年5月