

T/XJZJXH

团 体 标 准

T/XJZJXH FW10002.1—2023

"新疆品质"特色服务技术规范 民宿服务

"Xinjiang Quality" Featured service technical specification for homestay inn service

2023 - 08 - 29 发布

2023 - 08 - 31 实施

新疆维吾尔自治区质量检验检测协会 发 布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务要求 1

 4.1 服务基础要求 1

 4.2 通用服务要求 1

 4.3 特性化民宿服务要求 3

5 管理要求 3

 5.1 基础管理要求 3

 5.2 特性管理要求 5

6 认证评价 5

 6.1 认证准则 5

 6.2 认证模式 6

 6.3 认证结果 6

附录 A（规范性）“新疆品质”民宿服务要求测评工具 8

附录 B（规范性）“新疆品质”民宿服务管理要求测评工具 12

附录 C（资料性）民宿适用的标准清单 14

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。

本文件起草单位：方圆标志认证集团有限公司、方圆标志认证集团有限公司新疆分公司、新疆梵境文旅产业有限公司、新疆文旅喀纳斯鸿福生态度假酒店。

本文件起草人：黄志明、孙逊、张森、张莉、龙科、王洁、董湘辉、王树刚、戚莉莉、孙治发、张慧娟、陆晓坤、杨纪红、王晋启。

本文件首次制定。

引 言

“新疆品质”区域公共品牌是对新疆维吾尔自治区的文化价值、物质价值、机制价值、品牌价值等有效提炼和有机整合的区域公共品牌，旨在通过政府推动的“新疆品质”区域公共品牌建设工程（简称“新品工程”）开展实施，以联盟认证形式，对符合认证标准、技术规范的地方特色产品和优势产业开展自愿性认证，形成集质量、标准、服务、信誉、效益为一体，市场和社会公认的区域公共品牌。

“新疆品质”系列团体标准是根据“新品工程”要求，围绕“标准引领，以质取胜”的基本原则，由新疆维吾尔自治区市场监督管理局引导行业专家、行业协会和企业等共同组织编制的一套体现绿色、健康和安全理念的技术规范文件。“新疆品质”系列团体标准作为开展“新疆品质”自愿性认证的认证依据，以新疆维吾尔自治区区域特色产品和优势产业为重点，通过管理过程要求和核心技术指标，推动企业提升内部管理水平，实现服务品质提升，提高新疆高品质服务的市场竞争力。

“新疆品质”系列团体标准是采用过程控制和持续改进的管理理念方法，融合编制的一套包括基于管理要素的通用技术要求及基于行业特点的具体领域技术规范的系列标准，该套系列文件设计如下：第一层级为 T/XJZJXH FW10001.1—2023 《“新疆品质”区域公共品牌通用要求 服务业》，第二层级为 T/XJZJXH FW10002.1—2023 《“新疆品质”特色服务技术规范 民宿服务》、T/XJZJXH FW10002.2—2023 《“新疆品质”特色服务技术规范 旅游景区服务》，第一层级、第二层级文件应配套使用。

"新疆品质"特色服务技术规范 民宿服务

1 范围

本文件规定了“新疆品质”民宿服务的服务要求、管理要求和认证评价的要求。

本文件适用于新疆维吾尔自治区区域内，“新疆品质”民宿服务的服务提供者的自我评价和外部第三方认证。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- 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

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务要求

4.1 基础要求

4.1.1 组织应分析顾客的住宿目的，并结合当地自然资、人文资源的特点，提供具有新疆特色的民宿服务。顾客的住宿目的包括但不限于：

- a) 周边景观游览；
- b) 文化、艺术、研学、民俗体验；
- c) 娱乐休闲，包括但不限于：
 - 1) 沙漠体验；
 - 2) 湖泊体验；
 - 3) 冰雪体验等。
- d) 康养；
- e) 购物消费。

4.2 通用要求

4.2.1 预订服务

4.2.1.1 应通过多种渠道（现场、电话、网络）提供预订服务，预订渠道应畅通、便捷。

4.2.1.2 应提供民宿基本情况介绍、地理信息、交通指引、联络方式、配套服务设施，预订价格、房间规模、配套服务等信息，信息应准确。

4.2.1.3 订单信息确认及变更应及时。

4.2.2 接待服务

4.2.2.1 应在公共区域醒目位置明示服务项目、服务价格、服务时间、投诉电话等信息。

- 4.2.2.2 应提示退房时间、紧急联络方式、安全注意事项等信息。
- 4.2.2.3 应为特殊人群（老年人、儿童、残障人士等）提供行李搬运、行李寄存等服务。
- 4.2.2.4 宜提供雨具、针线、手机充电等便民服务物品。
- 4.2.2.5 接待服务应使用汉语普通话，根据地域特点和顾客国籍，宜提供当地方言或外语的咨询服务。
- 4.2.2.6 接待服务区域应提供通风、照明、卫生状况良好的公共卫生间，并配备相应设施设备及物品。
- 4.2.2.7 民宿室内外环境应干净、整洁。

4.2.3 客房服务

- 4.2.3.1 客房应满足：
 - a) 功能完善，分区合理；
 - b) 房间无异味，采光、通风及卫生状况良好；
 - c) 门、窗符合防盗要求，无遮挡物；
 - d) 房间隔音效果良好，无噪音；
 - e) 房间无漏水、破洞情况；
 - f) 应有内窗帘及外层遮光帘，遮光效果良好。
- 4.2.3.2 应提供功能完好的床、床垫、桌、椅等家具。
- 4.2.3.3 应提供功能完好的衣橱、衣架、行李架等物品存储设施。
- 4.2.3.4 应提供整洁、卫生的床上用品、毛巾、浴巾等布草。
- 4.2.3.5 照明及电器设施应满足：
 - a) 应配备满足功能照明的灯具及方便使用的开关；
 - b) 应配备不同类型的电源插座；
 - c) 应配备无明显噪音的冷暖设备；
 - d) 应配备干净无破损的电热水壶和电吹风。
- 4.2.3.6 客房卫浴应满足：
 - a) 应配备抽水马桶、洗漱台；
 - b) 应干湿分离，有通风、防滑、防溅、除臭措施；
 - c) 应24h供应冷热水，冷热水标识清晰，给排水设备功能完好，水温稳定，水流充足；
 - d) 应配备相应数量及种类的客房用品及消耗品，不主动提供一次性日用品。
- 4.2.3.7 客房安全应急应满足：
 - a) 应在明显位置显示安全逃生疏散示意图；
 - b) 应配备与接待顾客量一致的安全防护用品，如防火面罩、应急手电等物品；
 - c) 应在明显的位置提示紧急联系方式。
- 4.2.3.8 应每天对客房、卫生间全面整理1次，每客或按顾客要求更换床单、被套及枕套。
- 4.2.3.9 应按照顾客需求，能提供加床、加用品等服务和客房特殊布置与装饰服务。
- 4.2.3.10 客房、公共区域等主要区域应提供安全、高速的网络。
- 4.2.3.11 应妥善保管顾客遗失、遗留物品，主动与顾客取得联系归还物品。
- 4.2.3.12 民宿的装饰风格应与周围环境协调统一。

4.2.4 餐饮服务

- 4.2.4.1 应配备与接待能力相匹配的就餐场所，餐饮环境舒适，采光、通风、卫生状况良好。
- 4.2.4.2 应配备无破损，无污渍餐具，应提供公勺公筷及儿童用餐椅、餐具，不主动提供一次性餐具。
- 4.2.4.3 应明码标价，定制餐饮前应与客户确认菜品信息及价格。
- 4.2.4.4 应提供早餐服务，早餐品种宜丰富。
- 4.2.4.5 应提供当地特色餐饮，组织能主动介绍特色餐饮信息（如文化内涵等）。
- 4.2.4.6 应引导顾客合理点餐，提倡简餐分餐，能提供小份菜、半份菜，应提供打包服务。
- 4.2.4.7 应在餐厅等公共场所及客房的醒目位置设置禁烟标志。

4.2.5 结算服务

- 4.2.5.1 应提供现金、信用卡、移动支付等多种结算方式。
- 4.2.5.2 结算快捷，准确，并提供发票。

4.2.6 出行服务

4.2.6.1 宜提供与民宿接待容量相适应的停车场，应：

- a) 帮助车辆疏导，合理停放。
- b) 巡视检查和看管工作，确保场内车辆安全。
- c) 宜提供电动汽车充电设备。

4.2.6.2 民宿进出主要道路应畅通，平整，夜晚照明充足。

4.2.6.3 应配备必要的无障碍设施，保障残疾人员、老年人顺利进出民宿。

4.2.6.4 宜提供代叫车服务、接送服务。

4.3 特色化民宿服务要求

4.3.1 宜提供特色体验服务及地方文化展示服务等特色化服务，包括但不限于：

- a) 提供团建、亲子、科普、研学、体育、拓展、康养、商务等特色服务；
- b) 提供附近景区的导览图、景区宣传资料、旅游活动信息、旅游精品线路等宣传资料；
- c) 展示并介绍当地历史古迹、民俗文化、地理风貌等；
- d) 展示或展销农副土特产品；
- e) 提供农事体验活动；
- f) 提供民俗体验活动；
- g) 提供沙漠游玩体验；
- h) 提供湖泊游玩体验；
- i) 提供冰雪游玩体验等。
- j) 展示或展销当地非物质文化遗产、文创产品等。

4.3.2 民宿在提供特色化服务时，应确保：

- a) 在明显位置公示特色化服务项目的适宜人群、服务项目价格、注意事项等信息。服务信息准确，符合公序良俗，不涉及侵犯他人知识产权情况。
- b) 应配备必要的配套设施、设备及防护用品，如服装、鞋帽、头盔、手套及其他器具。
- c) 应在提供服务前确认交通路线顺畅、安全，交通工具功能完好。
- d) 应配备熟练掌握服务项目操作技能和基本抢险救援知识的专业技术人员，服务于项目过程。
- e) 应在提供服务前，开展安全、卫生、环保、民俗、生态环境等信息宣传及培训。
- f) 活动过程中约束顾客不文明行为。
- g) 应根据天气变化，及时采取必要措施确保顾客安全。

5 管理要求

5.1 基础管理要求

5.1.1 通用要求

5.1.1.1 民宿管理应符合国家及行业现行有关法律、法规，和相关标准的规定。

5.1.1.2 民宿应对资源、能源、生态环境和社会文化进行有效保护与合理利用，确保：

- a) 明确哪些资源、能源、生态环境和社会文化需要保护以及保护的方法，避免对资源、能源、生态环境和社会文化造成不可挽救的损失；
- b) 资源的开发规划应充分论证对社会和环境的影响，明确哪些资源可以开发，以及开发的程度。

5.1.1.3 组织提供的特色化服务应与外部环境及民俗民生协调统一，兼顾社区发展需要，确保：

- a) 与当地民生关系融洽；
- b) 积极参与社区活动；
- c) 当地居民有机会从民宿的发展中获得经济效益和就业机会。

5.1.1.4 组织应逐步引进先进的服务设施、设备及管理技术，运用科学技术丰富民宿特色服务，运用先进的环保技术保护和修复环境。

5.1.1.5 针对组织所选择的任何影响服务合规性要求的外部供方提供产品或服务，组织应确保对其实施控制。

5.1.1.6 组织应依据要求处理顾客的投诉和争议，及时解决处理投诉问题。明确投诉和争议处理流程，并记录顾客投诉、争议，建立投诉、争议档案。

5.1.1.7 应有针对突发性事件的应急预案，及时采取服务项目暂停或顾客安全疏散撤离、民宿关闭等措施。

5.1.2 服务管理

5.1.2.1 人员管理

5.1.2.1.1 应建立从业人员考核和激励制度。

5.1.2.1.2 应定期组织从业人员参与民宿相关服务培训，如消防、急救和等各类相关培训，可通过培训考核获得相应证书。

5.1.2.1.3 应建立从业人员健康档案，健康证在有效期内。

5.1.2.1.4 从业人员应熟练掌握相应工作岗位的基本知识和技能。

5.1.2.2 餐饮管理

5.1.2.2.1 应建立食品、食材及食品相关产品进出台账，确保来源可追溯。

5.1.2.2.2 厨房应为独立区域，干净整洁，应配备冷藏、冷冻等设施设备。

5.1.2.2.3 食品经营及采购、加工、清洗、消毒等应符合 GB 31654 的要求。

5.1.2.2.4 饮用水应符合 GB 5749 的规定。

5.1.2.2.5 餐具卫生应符合 GB 14934 的规定。

5.1.2.2.6 餐饮价格合理并公示。

5.1.2.3 卫生环境管理

5.1.2.3.1 卫生条件应符合 GB 37487、GB 37488 的要求。

5.1.2.3.2 垃圾处理应符合下列规定：

a) 应设置分类垃圾桶/箱，垃圾分类投放；

a) 垃圾日产日清，垃圾存放处清洁，无异味；

5.1.2.3.3 饲养的宠物、家禽、家畜应有相应的卫生防疫和安全隔离措施。

5.1.2.3.4 采取有效防护措施，防治有害生物。

5.1.2.3.5 应定期进行消毒，茶具、水壶、床上用品等应一客一消。

5.1.2.3.6 应配备常用、应急的外用非处方药品和医疗物资，并与周边医疗点建立联系。

5.1.2.3.7 应对服务环境实施管理及监控，确保服务环境整洁、卫生。

5.1.2.4 安全管理

5.1.2.4.1 应建立并实施安全管理、消防管理制度，配备必要的消防设施、设备。

5.1.2.4.2 应配备夜间值班人员，应保持电话 24h 通畅。

5.1.2.4.3 易发生危险区域应放置醒目、规范的安全警示标志，安全标识应符合 GB 2894 的要求。

5.1.2.4.4 主要出入口及公共区域设置监控，并保存监控记录 30d 以上。

5.1.2.4.5 宜投保公众责任险等相关保险。

5.1.2.4.6 客房内不应使用明火加热、取暖。室外动用明火时，应设置单独区域，并远离可燃物堆放地及车辆停放区域。

5.1.2.5 设施、设备管理

5.1.2.5.1 应建立设施、设备管理台账。

5.1.2.5.2 特种设备应在运营前通过国家有关部门的质量与安全检测，应在运营过程中按规定进行年检和例行检修，保留详细的检修记录。

5.1.2.5.3 未列入特种设备管理的设施、设备应定期维护，确保其性能完好、运行正常、安全可靠。

5.1.2.5.4 应定期检查客房家具、电热水壶、电吹风，及客户内相关设施、设备，确保功能完好。

5.1.2.5.5 应按消防要求定期检查消防设施设备。

5.1.2.6 信息管理

5.1.2.6.1 应确保服务信息准确、及时。

5.1.2.6.2 保障顾客隐私,不泄漏买卖顾客个人信息,监控影像记录和管理应符合公安部门相关要求。

5.1.2.6.3 保障投诉渠道畅通,及时处理投诉信息,留存处理记录,改进服务。

5.1.2.6.4 应确保网络运行快速、便捷。

5.1.2.6.5 应建立与卫生防疫、公安、医院等相关部门的沟通渠道。

5.1.2.6.6 各类标识应齐全、醒目,指引信息明确。在危险、不宜进入的地段和场所应设置醒目的警示标志和禁止进入标志。

5.2 特性管理要求

5.2.1 服务质量管理

5.2.1.1 组织应确定服务所需的准则和方法,确保可以获得必要的资源和信息,对民宿服务提供的过程和活动进行控制,并持续改进。

5.2.2 特色化服务项目管理

5.2.2.1.1 应尊重本土文化,促进当地特色民族文化得到保护及健康发展。

5.2.2.1.2 应确保提供的特色服务不影响环境生态系统。

5.2.2.1.3 应有针对突发性事件的应急预案,及时采取项目暂停或顾客安全疏散撤离等措施。

5.2.2.1.4 应按照主管部门要求进行相关备案或登记。

5.2.2.1.5 组织户外体验项目时,根据活动类型、规模、地形等特点,应配备适宜的保障救援设备、救护人员。

5.2.2.1.6 为顾客提供的体验项目的设施、器械应保持其运转状态安全良好,应对各项目及相关设备设施进行安全日检和维护,确保安全运营。

5.2.2.1.7 展示信息应符合地域特点,能够突出地方文化,不违背公序良俗。

5.2.2.1.8 展示信息应正确,不违法违规,展示内容应取得许可或授权,不应侵犯他人知识产权。

5.2.2.1.9 所销售的产品应符合国家相关标准要求。

6 认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的服务要求,其服务特性的测评应依据附录A中给出的测评工具实施。

6.1.1.2 评价基于表A.1实施服务要求(即服务特性)测评时:

a) 表A.1是根据第4章的要求,赋权量化构建的服务特性测评表,设定满分为100分;

b) 测评内容为明显的“是,否”判断时,可用直接判断法,判定得分和不得分;

c) 测评内容除了b)情形外,给出体验系数 α ,如下:

1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;

2) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;

3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;

4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;

5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和,得出服务特性测评基础分;

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E,得出服务特性测评分。其中,体验否决系数 $E=\{0,1\}$,发生下列任一情况时 $E=0$,否则 $E=1$:

1) 因组织重大违法违规行为而受到行政处罚的;

- 2) 发生造成顾客伤亡的重大责任安全事故;
- 3) 发生重大环境污染和生态破坏事件的;
- 4) 发生重大投诉事件,且有一定社会影响的;
- 5) 房屋有安全隐患,或安全设施缺损或失效。

6.1.1.3 评价基于表 A.2 实施测评时:

- a) 表 A.2 是根据 4.2 和 4.3 的要求,按照顾客体验感知构建的服务特性测评表,设定满分为 100 分,各分项满分 20 分,给出体验系数 α ,如下:
 - 1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;
 - 2) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;
 - 3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;
 - 4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;
 - 5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- b) 用表 A.2 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和,得出服务特性测评分,加和得出测评总分。

6.1.1.4 服务特性测评一般采用公开测评、神秘顾客(暗访)测评和顾客调查相结合的形式进行。

6.1.2 服务管理审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求,其评价应依据附录 B 给出的民宿服务管理要求评价工具实施,评价时:

- a) 表 B.1 是根据第 5 章的要求,赋权量化构建的管理要求评价表,设置满分为 100 分;
- b) 用表 B.1 中给定的每一项评价的分值乘以该项确定的权重 W ,再乘以 100 后求和,得出管理要求分值。

6.1.2.2 不提供特色化民宿服务的,可不评价相关条款,最终得分以其余条款总得分进行计算。

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

针对民宿服务及其服务管理的特性,选择适用于其服务特性测定和服务管理审核活动的服务认证模式:

- a) 公开的服务特性的测评,简称模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性测评,简称模式 B;
- c) 顾客感知调查,简称模式 E;
- d) 服务管理审核,简称模式 I。

6.2.2 服务认证模式的选用以及组合

一般情况下每年评价 1 次,特殊情况如发生事故、重大投诉等情况后,增加评价次数。根据民宿服务的过程和能力,在认证周期的不同认证阶段应选用以下认证模式及其组合:

- a) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 I;
- b) 再认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 I (必要时,可根据被评价方的情况或上 1 次的审核结果做适当调整);
- c) 保持认证(监督):模式 A+模式 E+模式 I 或模式 B+模式 E+模式 I。

一个认证周期内的保持认证应至少覆盖 1 次 6.2.1 选定的认证模式。

6.3 认证结果

6.3.1 民宿服务认证结果分为 5 个级别,分别是五星级、四星级、三星级、二星级和一星级。具体详见表 1。

表1 民宿服务测评打分表

序号	级别	公开的服务特性的测评 (X)	神秘顾客(暗访)的服务特性测评 (Y)	顾客感知调查 (S)	服务管理审核 (M)
1	五星级	$X \geq 90$ 分, 且各一级指标得分不低于该一级指标 总分的90%	$Y \geq 90$ 分	$S \geq 90$	$M \geq 90$
2	四星级	$80 \leq X < 90$ 分, 且各一级指标得分不 低于该一级指标总分的80%	$Y \geq 80$ 分	$80 \leq S < 90$	$M \geq 80$
3	三星级	$70 \leq X < 80$ 分, 且各一级指标得分不 低于该一级指标总分的70%。	$Y \geq 70$ 分	$70 \leq S < 80$	$M \geq 70$
4	二星级	$60 \leq X < 70$ 分	$Y \geq 60$ 分	$60 \leq S < 70$	$M \geq 60$
5	一星级	$50 \leq X < 60$ 分			

6.3.2 级别的判定由以下因素决定:

- 公开的服务特性的测评结果;
- 神秘顾客(暗访)的服务特性测评结果;
- 顾客感知调查结果;
- 服务管理审核结果。

6.3.3 在确定级别时, 需遵守以下条件:

- 4个因素对应的结果需同时满足;
- 否则, 评定等级就低不就高。

附 录 A
(规范性)
“新疆品质”民宿服务要求测评工具

表 A.1给出了民宿服务认证活动的服务要求测评内容。

表A.1 民宿服务要求测评工具

序号	评价项	评价子项	评价内容	给定分值	模式 A、B	
					体验系数 α	评价得分
1	4.2 通用要求	4.2.1 预订服务	4.2.1.1 应通过多种渠道（现场、电话、网络）提供预订服务，预订渠道应畅通、便捷。	1		
2			4.2.1.2 应提供民宿基本情况介绍、地理信息、交通指引、联络方式、配套服务设施，预订价格、房间规模、配套服务等信息，信息应准确。	1		
3			4.2.1.3 订单信息确认及变更应及时。	1		
4		4.2.2 接待服务	4.2.2.1 应在公共区域醒目位置明示服务项目、服务价格、服务时间、投诉电话等信息。	1		
5			4.2.2.2 应提示退房时间、紧急联络方式、安全注意事项等信息。	1		
6			4.2.2.3 应为特殊人群（老年人、儿童、残障人士等）提供行李搬运、行李寄存等服务。	1		
7			4.2.2.4 宜提供雨具、针线、手机充电等便民服务物品。	1		
8			4.2.2.5 接待服务应使用汉语普通话，根据地域特点和顾客国籍，宜提供当地方言或外语的咨询服务。	1		
9			4.2.2.6 接待服务区域应提供通风、照明、卫生状况良好的公共卫生间，并配备相应设施设备及物品。	1		
10			4.2.2.7 民宿室内外环境应干净、整洁。	1		
11		4.2.3 客房服务	4.2.3.1 客房应满足： a) 功能完善，分区合理； b) 房间无异味，采光、通风及卫生状况良好； c) 门、窗符合防盗要求，无遮挡物； d) 房间隔音效果良好，无噪音； e) 房间无漏水、破洞情况； f) 应有内窗帘及外层遮光帘，遮光效果良好。	6		
12			4.2.3.2 应提供功能完好的床、床垫、桌、椅等家具。	3		
13			4.2.3.3 应提供功能完好的衣橱、衣架、行李架等物品存储设施。	3		
14			4.2.3.4 应提供整洁、卫生的床上用品、毛巾、浴巾等布草。	3		
15			4.2.3.5 照明及电器设施应满足： a) 应配备满足功能照明的灯具及方便使用的开关； b) 应配备不同类型的电源插座； c) 应配备无明显噪音的冷暖设备； d) 应配备干净无破损的电热水壶和电吹风。	4		
16			4.2.3.6 客房卫浴应满足： a) 应配备抽水马桶、洗漱台； b) 应干湿分离，有通风、防滑、防溅、除臭措施； c) 应 24 小时供应冷热水，冷热水标识清晰，给排水设备功能完好，水温稳定，水流充足； d) 应配备相应数量及种类的客房用品及消耗品，不主动提供一次性日用品。	5		
17			4.2.3.7 客房安全应急应满足：	3		

			a)应在明显位置显示安全逃生疏散示意图; b)应配备与接待顾客量一致的安全防护用品,如防火面罩、应急手电等物品; c)应在明显的位置提示紧急联系方式。			
18			4.2.3.8 应每天对客房、卫生间全面整理1次,每客或按顾客要求更换床单、被套及枕套。	3		
19			4.2.3.9 应按照顾客需求,能提供加床、加用品等服务和客房特殊布置与装饰服务。	3		
20			4.2.3.10 客房、公共区域等主要区域应提供安全、高速的网络。	2		
21			4.2.3.11 应妥善保管顾客遗失、遗留物品,主动与顾客取得联系归还物品。	2		
22			4.2.3.12 民宿的装饰风格应与周围环境协调统一。	2		
23			4.2.4.1 应配备与接待能力相匹配的就餐场所,餐饮环境舒适,采光、通风、卫生状况良好。	5		
24			4.2.4.2 应配备无破损,无污渍餐具,应提供公勺公筷及儿童用餐椅、餐具,不主动提供一次性餐具。	2		
25			4.2.4.3 应明码标价,定制餐饮前应与客户确认菜品信息及价格。	2		
26			4.2.4.4 应提供早餐服务,早餐品种宜丰富。	3		
27			4.2.4.5 应提供当地特色餐饮,能主动介绍特色餐饮信息(如文化内涵等)。	3		
28			4.2.4.6 应引导顾客合理点餐,提倡简餐分餐,能提供小份菜、半份菜,应提供打包服务。	3		
29			4.2.4.7 应在餐厅等公共场所及客房的醒目位置设置禁烟标志。	2		
30		4.2.5	4.2.5.1 应提供现金、信用卡、移动支付等多种结算方式。	3		
31		结算服务	4.2.5.2 结算快捷,准确,并提供发票。	3		
32			4.2.6.1 宜提供与民宿接待容量相适应的停车场,应: a)帮助车辆疏导,合理停放。 b)巡视检查和看管工作,确保场内车辆安全。 c)宜提供电动汽车充电设备。	6		
33			4.2.6.2 民宿进出主要道路应畅通,平整,夜晚照明充足。	2		
34			4.2.6.3 应配备必要的无障碍设施,保障残疾人员、老年人顺利进出民宿。	2		
35			4.2.6.4 宜提供代叫车服务、接送服务。	2		
36	4.3	特色民宿服务要求	4.3.1 宜提供特色体验服务及地方文化展示服务等特性化服务,包括但不限于: a)提供团建、亲子、科普、研学、体育、拓展、康养、商务等特色服务; b)提供附近景区的导览图、景区宣传资料、旅游活动信息、旅游精品线路等宣传资料; c)展示并介绍当地历史古迹、民俗文化、地理风貌等; d)展示或展销农副土特产品; e)提供农事体验活动; f)提供民俗体验活动; g)提供沙漠游玩体验; h)提供湖泊游玩体验; i)提供冰雪游玩体验等。 j)展示或展销当地非物质文化遗产、文创产品等。	5		
37			4.3.2 民宿在提供特性化服务时,应确保: a)在明显位置公示特色化服务项目的适宜人群、服务项目价格、注意事项等信息。服务信息准确,符合公序良俗,不涉及侵犯他人知识产权情况。 b)应配备必要的配套设施、设备及防护用品,如服装、鞋帽、头盔、手套及其他器具。	8		

			c)应在提供服务前确认交通路线顺畅、安全，交通工具功能完好。 d)应配备熟练掌握服务项目操作技能和基本抢险救援知识的专业技术人员，服务于项目过程。 e)应在提供服务前，开展安全、卫生、环保、民俗、生态环境等信息宣传及培训。 f)活动过程中约束顾客不文明行为。 g)应根据天气变化，及时采取必要措施确保顾客安全。			
--	--	--	--	--	--	--

表 A.2 顾客体验感知测评工具

序号	感知类型	模式 E			
		打分原则	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	功能感知	对民宿提供的产品和服务能否达到期望水平的感知程度（结合本文件 4.2 和 4.3 条款）	20		
2	经济感知	对民宿提供的产品和服务是否值得投入金钱和时间的感知程度（结合本文件 4.2 和 4.3 条款）	20		
3	风险感知	对民宿提供的产品和服务带来人身伤害风险的感知程度（结合本文件 4.2 和 4.3 条款）	20		
4	价值感知	对住宿目的实现程度的感知程度（结合本文件 4.2 和 4.3 条款）	20		
5	心理感知	对整体的体验能否增强个人的幸福感的感知程度（结合本文件 4.2 和 4.3 条款）	20		

附 录 B
(规范性)
“新疆品质”民宿服务管理要求测评工具

表 B.1给出了民宿服务认证活动的服务管理要求评价内容。

表 B.1 民宿服务管理要求评价工具

序号	评价项目	评价内容	权重 (W)	分值 (Z)	总分 (P)
1	5.1.1 一般要求	5.1.1.2 民宿应对资源、能源、生态环境和社会文化进行有效保护与合理利用，确保：	0.22		
2		a) 明确哪些资源、能源、生态环境和社会文化需要保护以及保护的方法，避免对资源、能源、生态环境和社会文化造成不可挽救的损失；			
3		b) 资源的开发规划应充分论证对社会和环境的影响，明确哪些资源可以开发，以及开发的程度。			
4		5.1.1.3 组织提供的特色化服务应与外部环境及民俗民生协调统一，兼顾社区发展需要，确保：			
5		a) 与当地民生关系融洽；			
6		b) 积极参与社区活动；			
7		c) 当地居民有机会从民宿的发展中获得经济效益和就业机会。			
8		5.1.1.4 组织应逐步引进先进的服务设施、设备及管理技术，运用科学技术丰富民宿特色服务，运用先进的环保技术保护和修复环境。			
9	5.1.2 .1 人员管理	5.1.1.5 针对组织所选择的任何影响服务合规性要求的外部供方提供产品或服务，组织应确保对其实施控制。	0.1		
10		5.1.1.6 组织应依据要求处理顾客的投诉和争议，及时解决处理投诉问题。明确投诉和争议处理流程，并记录顾客投诉、争议，建立投诉、争议档案。			
11		5.1.1.7 应有针对突发性事件的应急预案，及时采取服务项目暂停或顾客安全疏散撤离、民宿关闭等措施。			
12		5.1.2.1.1 应建立从业人员考核和激励制度。			
13	5.1.2 .2 餐饮管理	5.1.2.1.2 应定期组织从业人员参与民宿相关服务培训，如消防、急救和等各类相关培训，可通过培训考核获得相应证书。	0.1		
14		5.1.2.1.3 应建立从业人员健康档案，健康证在有效期内。			
15		5.1.2.1.4 从业人员应熟练掌握相应工作岗位的基本知识和技能。			
16		5.1.2.2.1 应建立食品、食材及食品相关产品进出台账，确保来源可追溯。			
17		5.1.2.2.2 厨房应为独立区域，干净整洁，应配备冷藏、冷冻等设施设备。			
18		5.1.2.2.3 食品经营及采购、加工、清洗、消毒等应符合 GB 31654 的要求。			
19	5.1.2 .3 卫生环境管理	5.1.2.2.4 饮用水应符合 GB 5749 的规定。	0.1		
20		5.1.2.2.5 餐具卫生应符合 GB 14934 的规定。			
21		5.1.2.2.6 餐饮价格合理并公示。			
22		5.1.2.3.1 卫生条件应符合 GB 37487、GB 37488 的要求。	0.12		
23	5.1.2 .4 安全管理	5.1.2.3.2 垃圾处理应符合下列规定：			
24		a) 应设置分类垃圾桶/箱，垃圾分类投放；			
25		b) 垃圾日产日清，垃圾存放处清洁，无异味；			
26		5.1.2.3.3 饲养的宠物、家禽、家畜应有相应的卫生防疫和安全隔离措施。			
27		5.1.2.3.4 采取有效防护措施，防治有害生物。			
28		5.1.2.3.5 应定期进行消毒，茶具、水壶、床上用品等应一客一消。			
29	5.1.2 .4 安全管理	5.1.2.3.6 应配备常用、应急的外用非处方药品和医疗物资，并与周边医疗点建立联系。	0.11		
30		5.1.2.3.7 应对服务环境实施管理及监控，确保服务环境整洁、卫生。			
31		5.1.2.4.1 应建立并实施安全管理、消防管理制度，配备必要的消防设施、设备。			
		5.1.2.4.2 应配备夜间值班人员，应保持电话 24h 通畅。			
		5.1.2.4.3 易发生危险区域应放置醒目、规范的安全警示标志，安全标识应符合 GB 2894 的要求。			

32		5.1.2.4.4 主要出入口及公共区域设置监控,并保存监控记录 30d 以上。			
33		5.1.2.4.5 宜投保公众责任险等相关保险。			
34		5.1.2.4.6 客房内不应使用明火加热、取暖。室外动用明火时,应设置单独区域,并远离可燃物堆放地及车辆停放区域。			
35	5.1.2.5 设施、设备管理	5.1.2.5.1 应建立设施、设备管理台账。	0.1		
36		5.1.2.5.2 特种设备应在运营前通过国家有关部门的质量与安全检测,应在运营过程中按规定进行年检和例行检修,保留详细的检修记录。			
37		5.1.2.5.3 未列入特种设备管理的设施、设备应定期维护,确保其性能完好、运行正常、安全可靠。			
38		5.1.2.5.4 应定期检查客房家具、电热水壶、电吹风,及客户内相关设施、设备,确保功能完好。			
39		5.1.2.5.5 应按消防要求定期检查消防设施设备。			
40	5.1.2.6 信息管理	5.1.2.6.1 应确保服务信息准确、及时。	0.1		
41		5.1.2.6.2 保障顾客隐私,不泄漏买卖顾客个人信息,监控影像记录和管理应符合公安部门相关要求。			
42		5.1.2.6.3 保障投诉渠道畅通,及时处理投诉信息,留存处理记录,改进服务。			
43		5.1.2.6.4 应确保网络运行快速、便捷。			
44		5.1.2.6.5 应建立与卫生防疫、公安、医院等相关部门的沟通渠道。			
45		5.1.2.6.6 各类标识应齐全、醒目,指引信息明确。在危险、不宜进入的地段和场所应设置醒目的警示标志和禁止进入标志。			
46	5.2.1 服务质量管理	5.2.1.1 组织应确定服务所需的准则和方法,确保可以获得必要的资源和信息,对民宿服务提供的过程和活动进行控制,并持续改进。	0.05		
47	5.2.2 特色服务项目	5.2.2.1 应尊重本土文化,促进当地特色民族文化得到保护及健康发展。	0.1		
48		5.2.2.2 应确保提供的特色服务不影响环境生态系统。			
49		5.2.2.3 应有针对突发性事件的应急预案,及时采取项目暂停或顾客安全疏散撤离等措施。			
50		5.2.2.4 应按照主管部门要求进行相关备案或登记。			
51		5.2.2.5 组织户外体验项目时,根据活动类型、规模、地形等特点,应配备适宜的保障救援设备、救护人员。			
52		5.2.2.6 为顾客提供的体验项目的设施、器械应保持其运转状态安全良好,应对各项目及相关设备设施进行安全日检和维护,确保安全运营。			
53		5.2.2.7 展示信息应符合地域特点,能够突出地方文化,不违背公序良俗。			
54		5.2.2.8 展示信息应正确,不违法违规,展示内容应取得许可或授权,不应侵犯他人知识产权。			
55		5.2.2.9 所销售的产品应符合国家相关标准要求。			

附 录 C
(资料性)
民宿适用的标准清单
表 C.1 民宿适用的标准清单

序 号	标准名称	标准号
1	安全标志及其使用导则	GB 2894-2008
2	生活饮用水卫生标准	GB 5749-2022
3	食品安全国家标准 消毒餐(饮)具	GB 14934-2016
4	食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范	GB 31654-2021
5	公共场所卫生管理规范	GB 37487-2019
6	公共场所卫生指标及限值要求	GB 37488-2019
7	乡村民宿服务要求及评定	DB11/T 1752-2020
8	乡村民宿建筑消防安全规范	DB11/T 1753-2020
9	用水定额 第 25 部分: 宾馆和乡村民宿	DB11/T 1764.25-2022
10	乡村民宿服务质量评估规范	DB13/T 2812-2018
11	民宿服务质量要求与评价	DB13/T 5033-2019
12	乡村旅游民宿客栈服务规范	DB22/T 3217-2020
13	民宿服务规范	DB2301/T 55-2019
14	旅游民宿设施要求与服务规范	DB23/T 2509-2019
15	乡村民宿服务质量要求	DB31/T 299-2018
16	乡村旅游民宿建设与服务规范	DB3211/T 1004-2019
17	民宿业卫生规范	DB32/T 3384-2018
18	民宿气象灾害预警处置规范	DB3301/T 0293-2019
19	特色休闲示范点品质评定 第 9 部分: 民宿	DB3301/T 0311.9-2020
20	民居型民宿旅游服务规范	DB3302/T 1105-2019
21	示范民宿服务质量指南	DB3305/T 148-2020
22	民宿基本要求与评价	DB33/T 2048-2017
23	美丽乡村 特色民宿设施与服务规范	DB3417/T 009-2021
24	民宿客栈安全管理规范	DB34/T 2569-2015
25	乡村旅游服务质量要求与评定 第 2 部分: 民宿客栈	DB34/T 2613.2-2016
26	民宿服务质量等级划分与评定	DB37/T 2864-2017
27	乡村旅游民宿质量要求	DB41/T 2277-2022
28	两型精品民宿	DB43/T 1406-2018
29	旅游民宿等级划分与评定	DB4401/T 21-2019
30	民宿服务规范	DB4403/T 21-2019
31	海岛民宿服务规范	DB4404/T 9-2021
32	乡村振兴 民宿服务规范	DB44/T 2248-2020
33	民宿卫生规范	DB45/T 2068-2019
34	乡村民宿服务质量等级划分与评定	DB46/T 460-2018
35	乡村民宿旅游服务质量等级划分	DB50/T 820-2017
36	康养旅居地康养民宿建设、服务与管理规范	DB5104/T 30-2020
37	巴人民宿建设指南	DB5117/T 2-2019
38	巴人民宿服务规范	DB5117/T 3-2019
39	巴人民宿服务质量等级划分与评定	DB5117/T 4-2019
40	乡村旅游特色民宿服务质量等级划分	DB5120/T 7-2021

41	熊猫级民宿划分与评定	DB5132/T 76-2022
42	非遗文化主题民宿的划分与评定	DB5132/T 78-2022
43	旅游民宿服务规范	DB5307/T 3-2019
44	旅游民宿质量要求与评价	DB5307/T 4-2019
45	乡村民宿服务质量规范	GB/T 39000-2020
46	旅游民宿基本要求与等级划分	GB/T 41648-2022
47	旅游民宿基本要求与评价	LB/T 065-2019
48	乡村民宿服务认证 要求	RB/T 081-2022