

# GBACA

## 广东粤港澳大湾区认证促进中心规范

GBACA-TS03-0001-2025

版本号：A1

### 湾区认证技术规范 民宿服务

2026 - 01 - 05 发布

2026 - 01 - 05 实施

广东粤港澳大湾区认证促进中心 发布

## 目 录

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 .....	2
4.1 信息服务 .....	2
4.2 预订服务 .....	2
4.3 接待服务 .....	2
4.4 客房服务 .....	2
4.5 餐饮服务 .....	3
4.6 出行服务 .....	3
4.7 特色服务 .....	4
4.8 离店服务 .....	4
5 管理要求 .....	4
5.1 通用管理 .....	4
5.2 服务产品设计 .....	4
5.3 采购管理 .....	4
5.4 人员管理 .....	5
5.5 卫生管理 .....	5
5.6 人身财产安全 .....	5
5.7 消防安全 .....	6
5.8 食品安全 .....	6
5.9 隐私安全 .....	6
5.10 应急管理 .....	6
5.11 环境保护 .....	6
5.12 投诉管理 .....	7
6 服务认证评价要求 .....	7
6.1 认证准则 .....	7
6.2 认证模式 .....	7
6.3 认证结果 .....	8
7 赔付制度 .....	8
附录 A (规范性) 民宿服务特性测评工具 .....	10
附录 B (规范性) 民宿管理要求评价工具 .....	16
附录 C (规范性) 顾客调查工具 .....	16
附录 D (规范性) XX 民宿特色服务技术要求 .....	21
附录 E (资料性) 承诺赔付内容 .....	25

## 前 言

本文件由广东粤港澳大湾区认证促进中心发布，版权归广东粤港澳大湾区认证促进中心所有，任何组织及个人未经广东粤港澳大湾区认证促进中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本文件为民宿服务湾区认证技术规范，配套GBACA-IR03-0001-2025《湾区认证实施规则 民宿服务》使用。

本文件起草单位：广东粤港澳大湾区认证促进中心、方圆标志认证集团广东有限公司、通标标准技术服务有限公司、香港通用检测认证有限公司、威凯认证检测有限公司、中国检验认证集团浙江有限公司、广西壮族自治区产品质量检验研究院、广东省旅游协会民宿分会、广东民宿发展研究院。

本文件主要起草人：高国盛，陆永驰，彭树雄，宋亦然，李庆，苏丹枫，曾图，李芷妮，蒙泳，覃丽霞，万幼敏，方捷，陆萍，罗健强，李超，符小密，徐灵枝。

本文件于2025年7月27日首次发布，2026年1月5日第一次修订，主要修订的内容有：

——调整文件名为“湾区认证技术规范 民宿服务”；

——调整文件编号为“GBACA-TS03-0001-2025”；

修订后的文件版本为A1。

# 引 言

为响应粤港澳大湾区一体化高质量发展战略，推动民宿行业标准化、品牌化与规范化建设，本文件以GB/T 39000-2020《乡村民宿服务质量规范》、RB/T 081—2022《乡村民宿服务认证要求》、GB/T 41648-2022《旅游民宿基本要求与评价》等国家标准及行业标准为基础，遵循广东粤港澳大湾区认证促进中心通用规定，结合我国民宿行业发展现状制定。

本文件从服务认证的角度，对民宿服务湾区认证的服务要求和管理要求等进行系统性界定，并明确了服务认证评价要求，旨在为广东粤港澳大湾区认证促进中心提供统一的民宿服务湾区认证准则与方法，通过标准化认证手段提升民宿服务水平，促进民宿行业健康有序发展，确保“湾区认证”民宿的高质量发展。

通过“湾区认证”的民宿可获颁“湾区认证”标识及对应二维码，实现服务质量信息透明化与消费者监督便捷化。

# 湾区认证技术规范 民宿服务

## 1 范围

本文件规定了民宿服务湾区认证的服务要求、管理要求和服务认证评价要求。  
本文件适用于认证机构实施民宿服务湾区认证活动。

## 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 餐饮服务通用卫生规范  
GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准  
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号  
GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号  
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号  
GB/T 27207 合格评定服务认证模式选择与应用导则  
GB/T 27400 合格评定服务认证技术通则  
GB/T 39000-2020 乡村民宿服务质量规范  
RB/T 081-2022 乡村民宿服务认证要求  
GB/Z 19579-2012 卓越绩效评价准则实施指南  
GBACA-IR03-0001-2025 湾区认证实施规则 民宿服务

## 3 术语和定义

GB/T 39000、GB/T 27207、GB/T 27400、RB/T 081-2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 民宿 homestay inn

利用当地民居等闲置资源，主人参与接待，为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。[来源：GB/T 39000-2020，3.1，有修改]

注：本规范指的民宿为获得相关执照合法经营的旅游民宿，因大部分民宿所在地为乡村，故有的标准称为民宿。本文件中统一称为民宿。

### 3.2

#### 民宿服务 homestay inn service

由民宿提供的满足顾客住宿、餐饮以及当地优美环境、特色文化与生产生活方式体验等服务需求的过程。

[来源：RB/T 081-2022，3.2，有修改]

### 3.3

#### 民宿主人 host of homestay inn

民宿经营管理者。

[来源：GB/T 39000-2020，3.2]

### 3.4

### 服务认证 service certification

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

[来源：GB/T 27400-2020, 3.8]

## 4 服务要求

### 4.1 信息服务

4.1.1 应通过现场、电话、网络等方式提供多种信息，主要包括：

- a) 基本情况，包括民宿简介、地理位置、联络方式、文化主题、客房信息、配套设施、周边环境；
- b) 服务承诺、服务项目、服务价格、服务时间；
- c) 其他信息，如各类标识、交通指引、休闲体验指南、民俗文化介绍、卫生防病提示、环境保护警示、安全注意须知等。

4.1.2 提供的信息应客观、真实，并符合公序良俗。

4.1.3 各类标识应齐全、醒目并符合GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9等规定。

4.1.4 应提供覆盖客房、公共区域等主要区域的安全、高速的无线/有线网络及其使用说明。

### 4.2 预订服务

4.2.1 应通过现场、电话、网络等多种形式提供畅通有效的预订渠道，预订指引应准确、清晰。

4.2.2 借助第三方网络平台提供在线预订服务的，应配合平台建立可靠的预订系统或方法。

4.2.3 应提供方便快捷、热情周到的预订服务，及时回复网络预订，礼貌、清晰答复电话预订。

4.2.4 服务人员应准确记录顾客的需求信息，并及时向顾客确认。应妥善处理订单变更情形。

### 4.3 接待服务

4.3.1 应配备满足接待需要的前台设施和服务人员，服务人员为顾客询问或要求，及时予以回应或采取适当措施。

4.3.2 应为老年人、儿童、残障人士等特殊顾客需求提供相应服务。

4.3.3 在顾客抵店前，应主动向顾客提供民宿详细地址、交通指引、当地天气、周边环境等信息，并提前做好接待准备。

4.3.4 在顾客到达后，服务人员应主动迎接顾客。

4.3.5 应提供免费茶水服务。

4.3.6 应提示顾客入住期间需要注意的事项，如退房政策、文明行为、安全注意须知、紧急联络电话等。

4.3.7 按照顾客需要，应与顾客开展适当的互动交流。

4.3.8 应提供迅捷且专业的住宿登记、续住确认等服务。如有未成年人，需核实未成年人信息及未成年人与办理入住人的关系。

4.3.9 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。

4.3.10 应提供行李搬运、行李寄存、物品邮寄等服务，提供雨具、针线、电熨斗、手机充电设备等便民物品租借服务。

### 4.4 客房服务

4.4.1 主、客区相对独立，功能完善，布局合理，采光、通风、卫生状况良好。

4.4.2 应提供至少2种房型。（注：若民宿客房总量≤5间，此条款可豁免。）

4.4.3 应保持客房温湿度适宜、空气清新。

4.4.4 应帮助顾客熟悉设施设备使用。

- 4.4.5 应提供品质良好、功能完善的客房家具，主要包括：
  - a) 稳固完好的床体及软硬适宜的床垫；
  - b) 桌、椅等家具；
  - c) 衣橱、衣架、行李架等物品储存设施。
- 4.4.6 应提供材质良好、干净整洁的客房布草，主要包括：
  - a) 舒适的床上用品；
  - b) 至少2种类型的枕头；
  - c) 毛巾、浴巾、地巾。
- 4.4.7 应提供性能良好的客房照明及电器设施，主要包括：
  - a) 功能照明、氛围照明的灯具；
  - b) 位置合理、使用方便的开关、转换器；
  - c) 位置合理、使用方便的不同类型的电源插座、至少2个供顾客使用的电源插位；
  - d) 位置合理、无明显噪声的降温、取暖设备；
  - e) 电热水壶、电吹风；
  - f) 电视机或投影仪。
- 4.4.8 应提供良好的客房卫浴条件，主要包括：
  - a) 卫生间，配备抽水马桶、洗漱台；
  - b) 卫生间应干湿分离，有通风、防潮、防滑、防溅、除臭措施；
  - c) 应24h供应冷热水，冷热水标识清晰，给排水设备完好，水温稳定，水流充足。
- 4.4.9 应提供舒适、安静的就寝环境，主要包括：
  - a) 门、窗、墙隔音效果良好；
  - b) 应有内窗帘及外层遮光帘，遮光效果良好；
  - c) 应有防虫、驱蚊设施。
- 4.4.10 应每天对客房、卫生间全面整理1次，每客或应顾客要求更换床单、被套及枕套。
- 4.4.11 应配备相应数量及种类的客用品及消耗品，不主动提供一次性日用品。
- 4.4.12 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。
- 4.4.13 应提供介绍当地民俗文化、特色产品、乡村旅游精品线路等宣传资料。

#### 4.5 餐饮服务

- 4.5.1 应配备与接待能力相匹配的就餐场所，环境舒适，采光、通风、卫生状况良好，符合GB 31654等规定。
- 4.5.2 厨房应为独立功能区，干净整洁，并配备充足的冷藏、冷冻等设施设备；适宜时，采用透明设计或者可通过监控系统实时观看。
- 4.5.3 餐具应成套配置，表面光洁，无破损。
- 4.5.4 应主动了解顾客的饮食习惯和需求，提供个性化服务。
- 4.5.5 应提供早餐服务，早餐品种宜丰富（如能提供三种以上主食、两种以上饮品和一种以上小菜）。
- 4.5.6 提供的菜肴和酒水应明码标价，定制餐饮应提前同顾客确认菜单（含电子形式）和价格。
- 4.5.7 能提供当地时令特色的菜肴或点心，烹调制作能体现乡村风味、地方特色，食物的品质、口感良好，并通过承诺方式明确和提供地方特色的菜肴和点心。
- 4.5.8 冷菜应在起菜后10min之内上菜，热食应在起菜后30min内开始上菜并保证温度。
- 4.5.9 应主动介绍特色菜品、酒水饮料和优惠信息，菜品解说能体现文化内涵。
- 4.5.10 应主动提供公勺公筷，引导顾客合理点餐，能提供小份菜、半份菜，杜绝浪费现象。
- 4.5.11 应提供儿童椅、儿童餐具。

#### 4.6 出行服务

- 4.6.1 外部主要进入道路路况良好，应有照明设施且照明充足。
- 4.6.2 应在常用电子地图手机应用程序（APP）上标注民宿位置，实现行程路线可导航规划。

4.6.3 应提供与接待容量相适应的交通工具停泊场所，并引导交通工具安全、有序停放。可行时，配备充电设施或提供代客充电服务。

4.6.4 能提供停车指引、代客泊车、叫车或接送服务。

4.6.5 能提供导游、导览服务。

#### 4.7 特色服务

4.7.1 主人文化呈现。应展示和宣传民宿及民宿主人特色文化，民宿主人或管家应参与接待，重视民宿自身特色文化输出。

注：民宿的建筑和景观设计等都属于民宿主人文化。

4.7.2 主题场景设置。宜根据民宿自身定位，设置各类功能场景，选择提供团建、亲子、体育、拓展、科普、研学、康养、商务等各方面的特色服务，还包括生日定制、婚礼策划等定制化服务。

4.7.3 地方文化体验。民宿宜提供地方特色文化体验和导览服务，可包括：

- a) 提供地方特色体验服务，包括组织参加农事体验、民俗体验、农副土特产展销等活动；
- b) 通过导览、导游活动，介绍地方的历史古迹（非物质文化遗产）、民俗文化、旅游景点等；
- c) 展示地方非物质文化遗产，展销各类地方文创产品等；
- d) 参加地方乡村节庆表演等活动。

4.7.4 特色餐饮也属于特色服务。应按照4.5相关要求执行。

4.7.5 其它特色服务，应按民宿申请湾区认证时填写并承诺内容执行。

#### 4.8 离店服务

4.8.1 应提供现金、信用卡、移动支付等多种费用结算服务，且结账效率高、准确无差错，并及时开具正规发票。需要时，能提供外汇兑换指引。

4.8.2 应提醒顾客带好随身物品，主动协助搬运行李。

4.8.3 应妥善保管和及时处理顾客在店遗失、遗留物品。

### 5 管理要求

#### 5.1 通用管理

5.1.1 应制定和公示主要服务的承诺，包括信息服务、预订服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、出行服务、特色服务、离店服务。

5.1.2 应根据自身条件和服务承诺，并结合当地情况，合理定位和定价。

5.1.3 应建立管理目标并跟踪其达成率，如顾客满意度、投诉率等。

5.1.4 应符合国家和当地有关治安消防安全、食品安全、环境保护等规定。

5.1.5 应引导顾客自觉遵守村规民约，尊重当地社会风俗和生活方式，邻里关系融洽。

5.1.6 应通过顾客调查（含顾客回访）、顾客反馈、第三方评价等渠道，定期监测顾客满意度，针对存在的问题采取改进措施。

#### 5.2 服务产品设计

5.2.1 应结合当地自然资源和文化特色，设计和开发服务产品。

5.2.2 服务产品设计和开发应充分考虑顾客的需求，可行时，顾客参与服务产品设计和开发。

5.2.3 应定期评估服务产品设计效果。

#### 5.3 采购管理

- 5.3.1 应对设施设备、家具装饰、消耗用品、布草用品、食品食材等供应商及其产品进行评估和监督。
- 5.3.2 应对布草洗涤、客房保洁、设施设备维修保养等外包服务供应商进行定期评估，并对服务质量进行日常监督和有效管控。鼓励对于布草清洗消毒过程，可采用数字化方式（如二维码）进行记录和追溯。
- 5.3.3 在选择设施设备和各类材料时，宜优先考虑绿色环保的产品。

#### 5.4 人员管理

- 5.4.1 应配备与民宿规模、服务定位相适应的服务人员团队，包括民宿主人、管家、保洁员、厨师（适用时）等。
- 5.4.2 应制定从业人员培训体系，建立考核和激励机制。
- 5.4.3 应建立从业人员健康档案，统一管理健康证信息，健康证在有效期内。
- 5.4.4 从业人员应参加消防、急救等各类相关培训，可通过培训考核获得相应证书。
- 5.4.5 从业人员应熟练掌握相应工作岗位的基本知识和技能，对顾客礼貌、亲切、友好，仪容仪表得体。
- 5.4.6 民宿主人应具备民宿品牌塑造、日常管理、安全管理等方面的知识和技能。
- 5.4.7 民宿主人能参加当地政府部门、社会团体和村（社区）等组织的民宿相关会议、培训等活动。
- 5.4.8 能优先聘用当地村民，参与当地公益活动。

#### 5.5 卫生管理

- 5.5.1 应建立并实施责任明确、可操作的环境卫生管理制度。
- 5.5.2 应定期进行清洁、消毒，经营场所各区域整洁有序。
- 5.5.3 应在经营场所各区域采取安全有效的虫鼠害防治措施。
- 5.5.4 地面应无积水、无痰迹，墙面和天花应无开裂、无脱落，桌、椅等家具应无破损、无积尘。
- 5.5.5 应合理安排卫生作业时间，不影响顾客休息。
- 5.5.6 公共用品用具应一客一消毒。
- 5.5.7 应设置分类垃圾桶或箱，实行生活垃圾分类投放，及时清理。厨余垃圾的临时存放设施应保持封闭。
- 5.5.8 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。
- 5.5.9 应在餐厅等公共场所及客房的醒目位置设置禁烟标志。

#### 5.6 人身财产安全

- 5.6.1 应建立并实施公共安全管理制，保障顾客人身财产安全。
- 5.6.2 民宿选址应符合当地相关规划要求，无自然灾害和其他影响公共安全的隐患。
- 5.6.3 易发生危险的区域和设施应设置醒目、规范的安全警示标志。必要时设置防山体滑坡、防雷、防坠落等安全设施。
- 5.6.4 民宿建筑应符合国家有关房屋质量安全标准。
- 5.6.5 设施设备和电气线路应定期检查、维护和保养，状态良好，运行安全。
- 5.6.6 应设有必要的防盗安全设施，客房的门、窗应符合防盗要求。
- 5.6.7 应备有常用、应急且在保质期内的外用非处方药品和医疗用品，并与周边医疗点建立联系。
- 5.6.8 应按公安部门规定执行顾客入住登记及访客登记手续。
- 5.6.9 应在民宿主要出入口及公共区域设置视频监控设备，并保存监控记录30d以上，如属地有更严格保存要求时，需满足相关要求。
- 5.6.10 应做好值班值守，开展安全巡查，值班人员应保持24h电话通畅。

5.6.11 宜投保公众责任险等商业保险。

## 5.7 消防安全

5.7.1 应建立并实施消防安全管理制度，配备相应的消防设施、器材和应急物资，并明确相关人员消防安全责任。

5.7.2 建筑主体和内部装修装饰应符合有关消防安全要求。

5.7.3 楼梯间、疏散通道应设置应急照明灯，疏散通道和安全出口应保持畅通，3层（含）以上楼层应每层配置逃生绳等逃生设施。

5.7.4 每间客房应设有开向户外的窗户，确有困难时，可开向开敞的内天井；窗户不宜设置金属栅栏、防盗网、广告牌等遮挡物，确需设置时，应能从内部易于开启，并可供顾客逃生。

5.7.5 每间客房均应在明显部位张贴疏散示意图（包含应急联络信息及其他相关说明），并按照住宿人数每人配备手电筒、逃生用口罩或消防自救呼吸器等器材。

5.7.6 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。

5.7.7 不宜在厨房内存储液化石油气，确需放置在厨房时，每个灶具配置不应超过1瓶，并安装燃气泄漏检测报警装置。

## 5.8 食品安全

5.8.1 应建立并实施食品安全管理制度。

5.8.2 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。

5.8.3 饮用水应符合GB 5749的规定。

5.8.4 食品贮存、加工操作应遵守国家餐饮服务食品安全操作规范的相关规定。

5.8.5 应配备餐具消毒、保洁设备，执行消毒、保洁制度。消毒后的饮用具卫生应符合GB 14934的规定，并置于卫生的存放空间。

## 5.9 隐私安全

5.9.1 应建立并实施顾客隐私保护制度。

5.9.2 应妥善保存顾客的个人信息记录，不应非法收集、泄露、买卖顾客个人信息。

5.9.3 除发生紧急情况外，未经顾客许可，服务人员不应随意进入顾客房间。

5.9.4 视频监控设备安装位置不应侵犯顾客隐私，监控影像记录和管理应符合公安部门相关要求。

5.9.5 应定期对客房进行非法监控设施的例行排查。

## 5.10 应急管理

5.10.1 应对各类可能发生的突发事件（如火灾、食品安全、疫情防控、治安事件、自然灾害、意外伤害等）的处置应急预案。

5.10.2 应对应急预案开展演练，并评估及改进有效性。

5.10.3 发生突发事件时，应及时、有效开展应急响应及处置。

## 5.11 环境保护

5.11.1 建筑物设计宜减少能源消耗、资源消耗和对环境的不利影响。

5.11.2 主体建筑风貌应与当地人文民俗、村庄环境景观相协调，周边生态环境优良。绿化管护良好。

5.11.3 装修装饰材料、设施设备和日常运营应体现节能环保。室内环境污染物浓度限量应符合GB 50325的要求。

5.11.4 服务设施建设、经营活动等产生的水、气、声、固废的排放应符合国家和地方的相关规定。

5.11.5 应安装油烟净化设施，保持其清洁、通畅。应设置餐饮污水隔油设施，并定期清理。

## 5.12 投诉管理

- 5.12.1 应建立并实施顾客投诉制度。
- 5.12.2 应建立热线电话、在线客服等多种受理顾客投诉的渠道，并向顾客明示。
- 5.12.3 应及时有效处理顾客投诉，做好处理记录，及时总结并持续改进服务。

## 6 服务认证评价要求

### 6.1 认证准则

6.1.1 民宿服务湾区认证应遵循广东粤港澳大湾区认证促进中心相关文件规定，并依据GBACA-IR03-0001-2025《湾区认证实施规则 民宿服务》开展认证活动。

6.1.2 第4章给出的服务要求，其服务特性的测评应依据附录A给出的民宿服务特性测评工具实施，测评时：

- a) 表A.1是根据4.1~4.8的要求，赋权量化构建的服务特性测评表，设置满分值为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，给出了基于李克特5点式量表的系数 $\alpha$ ，如下：
  - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
  - 2) 低于预期： $0.2 \leq \alpha \leq 0.4$ ；
  - 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的分值乘以该项确定的系数 $\alpha$ 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否决系数E，得出服务特性分值。其中，否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当民宿服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
  - 1) 未取得民宿经营许可相关证照或者相关证照超过有效期限的；
  - 2) 近三年发生重大责任事故或遭遇重大有效投诉事件（省级以上文旅部门通报或地市级及以上级别官方媒体曝光）并造成恶劣影响的；
  - 3) 近三年存在虚假宣传、虚假房源、干预点评等不诚信行为，社会影响特别恶劣的。

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

- a) 表B.1是根据5.1~5.12的要求，赋权量化构建的管理要求评价表，设置满分值为100分；
- b) 管理要求按照GB/Z 19579中方法—展开—学习—整合（Approach-Deployment-Learning-Integration，简称A-D-L-I）的四个要素评价过程的成熟度进行评价；
- c) 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。

6.1.4 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。顾客调查使用的工具可参照附录C。

6.1.5 在服务认证中，针对多人（次）的民宿服务特性测评和管理要求评价活动，其得分等于多人（次）测评或评价分的平均值。

6.1.6 不提供餐饮服务的民宿，可不评价相关条款，最终得分率以其余条款总得分除以其余条款总分值再乘以100%获得。

6.1.7 对于特色服务，由认证机构根据民宿申请湾区认证时提交备案的特色服务内容，按照附录D格式编制《XX民宿特色服务技术要求》，与本技术规范配套实施，共同作为该民宿申请湾区认证的审查依据。

### 6.2 具体认证模式

#### 6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 GB/T 27207给出了可选的服务认证模式，针对民宿服务及其管理的特征，认证机构应选择适用于其服务特性测评和管理要求评价活动的认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 顾客调查，简称模式 E；
- d) 服务设计审核，简称模式 H；
- e) 服务管理审核，即模式 I。

6.2.1.2 认证机构在民宿服务湾区认证方案中应确定适用的服务认证模式，并在认证周期中动态调整。

6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 认证机构应根据特定民宿服务的过程和能力、认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

6.2.2.2 具有设计职责的民宿服务的认证模式，认证机构应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 I，或模式 A+模式 I+模式 B/模式 E/模式 H。一个认证周期内的监督评价应至少覆盖一次6.2.1.1选定的认证模式。

6.2.2.3 无设计职责的民宿服务的认证模式，认证机构应按照下列规则进行选用和组合：

- 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；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 I，或模式 A+模式 I+模式 B/模式 E。一个认证周期内的监督评价应至少覆盖一次6.2.1.1选定的除模式 H外的认证模式。

### 6.3 认证结果

6.3.1 民宿服务湾区认证的结果分为通过、不通过。其中：

- a) 顾客调查的平均值应大于等于75分是判定通过的首要条件。
- b) 通过是指平均得分率不低于70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于65%；
- c) 不通过是指平均得分率低于70%，或服务特性和管理要求单项得分率低于65%。

6.3.2 服务认证结果为“通过”的，通常按测评或评价得分情况，结合本文件4.7特色服务提供的情况，从低至高分三个等级，即绿标、蓝标、金标，如表1所示。

表1 民宿服务湾区认证结果对应认证等级

序号	测评或评价分	认证级别
1	平均得分率不低于90%，其中服务特性和管理要求 <sup>b</sup> 单项得分率不低于85%	金标
2	平均得分率 <sup>c</sup> 不低于80%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于75%	蓝标
3	平均得分率不低于70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于65%	绿标

**注a：** 服务特性或管理要求得分率=测评或评价总得分/总分值×100%；  
**注b：** 平均得分率=（服务特性得分率+管理要求得分率）/2。

## 7 赔付制度

- 7.1 按照湾区认证体系中赔付承诺的规定，结合民宿行业的服务特性，民宿服务湾区认证引入认证赔付制度，以提升湾区认证服务质量和风险保障。
- 7.2 民宿服务湾区认证承诺赔付的相关内容可参考本附录E。
- 7.3 赔付条款和赔付流程在获证民宿签章的民宿服务“湾区认证”承诺赔付规则中明确，可通过扫描获证二维码公开展示。

附录A  
(规范性)  
民宿服务特性测评工具

表A.1给出了民宿服务特性测评工具。

表A.1 民宿服务特性测评工具

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 $X_i$	系数 $\alpha_i$	测评得分 $Y_i$
1	4.1信息服务 (8)	4.1.1 通过现场、电话、网络等方式提供多种信息，主要包括： a) 基本情况，包括民宿简介、地理位置、联络方式、文化主题、客房信息、配套设施、周边环境； b) 服务承诺、服务项目、服务价格、服务时间； c) 其他信息，如各类标识、交通指引、休闲体验指南、民俗文化介绍、卫生防病提示、环境保护警示、安全注意须知等	2		
2		4.1.2 提供的信息客观、真实，并符合公序良俗	1		
3		4.1.3 各类标识齐全、醒目并符合GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9等规定	2		
4		4.1.4 提供覆盖客房、公共区域等主要区域的安全、高速的无线/有线网络及其使用说明	3		
5	4.2预订服务 (4)	4.2.1 通过现场、电话、网络等多种形式提供畅通有效的预订渠道，预订指引准确、清晰	1		
6		4.2.2 借助第三方网络平台提供在线预订服务的，配合平台建立可靠的预订系统或方法	1		
7		4.2.3 提供方便快捷、热情周到的预订服务，及时回复网络预订，礼貌、清晰答	1		

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 $X_i$	系数 $\alpha_i$	测评得分 $Y_i$
		复电话预订			
8		4.2.4 服务人员应准确记录顾客的需求信息，并及时向顾客确认。妥善处理订单变更情形	1		
9	4.3接待服务 (14)	4.3.1 应配备满足接待需要的前台设施和服务人员，服务人员对顾客的问询或要求，及时予以回应或采取适当措施。	1		
10		4.3.2 为老年人、儿童、残障人士等特殊顾客需求提供相应服务	2		
11		4.3.3 在顾客抵店前，主动向顾客提供民宿详细地址、交通指引、当地天气、周边环境等信息，并提前做好接待准备	1		
12	4.3接待服务 (14)	4.3.4 在顾客到达后，服务人员主动迎接顾客	1		
13		4.3.5 提供免费茶水服务	1		
14		4.3.6 提示顾客入住期间需要注意的事项，如退房政策、文明行为、安全注意须知、紧急联络电话等	1		
15		4.3.7 按照顾客需要，与顾客开展适当的互动交流	1		
16		4.3.8 应提供迅捷且专业的住宿登记、续住确认等服务。如有未成年人，需核实未成年人信息及未成年人与办理入住人的关系。	1		
17		4.3.9 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	3		
18		4.3.10 提供行李搬运、行李寄存、物品邮寄等服务，提供雨具、针线、电熨斗、手机充电设备等便民物品租借服务	2		
19		4.4.1 主、客区相对独立，功能完善，布局合理，采光、通风、卫生状况良好	2		
20		4.4.2 提供至少2种房型	2		

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 $X_i$	系数 $\alpha_i$	测评得分 $Y_i$
21	4.4客房服务 (32)	4.4.3 保持客房温湿度适宜、空气清新	1		
22		4.4.4 帮助顾客熟悉设施设备使用	2		
23		4.4.5 提供品质良好、功能完善的客房家具，主要包括： a) 稳固完好的床体及软硬适宜的床垫； b) 桌、椅等家具； c) 衣橱、衣架、行李架等物品储存设施	4		
24		4.4.6 提供材质良好、干净整洁的客房布草，主要包括： a) 舒适的床上用品； b) 至少2种类型的枕头； c) 毛巾、浴巾、地巾	4		
25		4.4.7 提供良好的客房照明及电器设施，主要包括： a) 功能照明、氛围照明的灯具； b) 位置合理、使用方便的开关、转换器； c) 位置合理、使用方便的不同类型的电源插座、至少2个供顾客使用的电源插位； d) 位置合理、无明显噪声的降温、取暖设备； e) 电热水壶、电吹风； f) 电视机或投影仪。	4		
26	4.4.8 提供良好的客房卫浴条件，主要包括： a) 卫生间，配备抽水马桶、洗漱台； b) 卫生间干湿分离，有通风、防潮、防滑、防溅、除臭措施； c) 24h供应冷热水，冷热水标识清晰，给排水设备完好，水温稳定，水流充足	4			

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 $X_i$	系数 $a_i$	测评得分 $Y_i$
27	4.4 客房服务 (32)	4.4.9 提供舒适、安静的就寝环境，主要包括： a) 门、窗、墙隔音效果良好； b) 有内窗帘及外层遮光帘，遮光效果良好； c) 有防虫、驱蚊设施	4		
28		4.4.10 每天对客房、卫生间全面整理1次，每客或应顾客要求更换床单、被套及枕套	2		
29		4.4.11 配备相应数量及种类的客用品及消耗品，不主动提供一次性日用品	1		
30		4.4.12 按照顾客需求，提供加床、加用品等服务和客房特殊布置与装饰服务	1		
31		4.4.13 提供介绍当地民俗文化、特色产品、乡村旅游精品线路等宣传资料	1		
32	4.5 餐饮服务 (18)	应配备与接待能力相匹配的就餐场所，环境舒适，采光、通风、卫生状况良好，符合GB 31654 等规定。	2		
33		4.5.2 厨房为独立功能区，干净整洁，并配备充足的冷藏、冷冻等设施设备；采用透明设计或者通过监控系统实时观看	2		
34		4.5.3 餐具成套配置，表面光洁，无破损	1		
35	4.5 餐饮服务 (18)	4.5.4 主动了解顾客的饮食习惯和需求，提供个性化服务	1		
36		4.5.5 提供早餐服务，早餐品种丰富	2		
37		4.5.6 提供的菜肴和酒水明码标价，定制餐饮应提前同顾客确认菜单（含电子形式）和价格	1		
38		4.5.7 提供当地时令特色的菜肴或点心，烹调制作体现乡村风味、地方特色，食物的品质、口感良好，并通过承诺方式明确和提供地方特色的菜肴和点心。	4		
39		4.5.8 冷菜在起菜后10min之内上菜，热食在起菜后30min内开始上菜并保证温度	1		
40		4.5.9 主动介绍特色菜品、酒水饮料和优惠信息，菜品解说体现文化内涵	1		
41		4.5.10 主动提供公勺公筷，引导顾客合理点餐，提供小份菜、半份菜，杜绝浪费现象	2		

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 $X_i$	系数 $a_i$	测评得分 $Y_i$
42		4.5.11 提供儿童椅、儿童餐具	1		
43	4.6 出行服务 (5)	4.6.1 外部主要进入道路路况良好，有照明设施且照明充足	1		
44		4.6.2 在常用电子地图手机应用程序（APP）上标注民宿位置，实现行程路线导航规划	1		
45		4.6.3 应提供与接待容量相适应的交通工具停泊场所，并引导交通工具安全、有序停放。可行时，配备充电设施或提供代客充电服务。	1		
46		4.6.4 提供停车指引、代客泊车、叫车或接送服务	1		
47		4.6.5 提供导游、导览服务	1		
48	4.7 特色服务 (15)	4.7.1 主人文化呈现。应展示和宣传民宿及民宿主人特色文化，民宿主人或管家应参与接待，重视民宿自身特色文化输出。 注：民宿的建筑和景观设计等都属于民宿主人文化。	5		
49		4.7.2 主题场景设置。宜根据民宿自身定位，设置各类功能场景，选择提供团建、亲子、体育、拓展、科普、研学、康养、商务等各方面的特色服务，还包括生日定制、婚礼策划等定制化服务。	5		
50		4.7.3 地方文化体验。民宿宜提供地方特色文化体验和导览服务，可包括： a) 提供地方特色体验服务，包括组织参加农事体验、民俗体验、农副土特产展销等活动； b) 通过导览、导游活动，介绍地方的历史古迹（非物质文化遗产）、民俗文化、旅游景点等； c) 展示地方非物质文化遗产，展销各类地方文创产品等； d) 参加地方乡村节庆表演等活动。	5		
51		4.7.4 特色餐饮。特色餐饮也属于特色服务。应按照4.5相关要求执行。	0		

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定分值 $X_i$	系数 $\alpha_i$	测评得分 $Y_i$
52	4.8离店服务 (4)	4.8.1 提供现金、信用卡、移动支付等多种费用结算服务，且结账效率高、准确无差错，并及时开具正规发票。需要时，能提供外汇兑换指引。	2		
53		4.8.2 提醒顾客带好随身物品，主动协助搬运行李	1		
54		4.8.3 妥善保管和及时处理顾客在店遗失、遗留物品	1		
<p>说明：</p> <p>测评基础得分计算公式：<math>\sum Y_i = \sum X_i * \alpha_i</math>式中：</p> <p><math>Y_i</math>—民宿在第<i>i</i>项指标的实际测评基础得分；<math>X_i</math>—民宿在第<i>i</i>项指标的给定标准分值；</p> <p><math>\alpha_i</math>—民宿在第<i>i</i>项指标的基于李克特5点式量表的系数。</p>					

附录B  
(规范性)  
民宿管理要求评价工具

表B.1给出了民宿管理要求评价工具。

表B.1 民宿管理要求评价工具

序号	评价项目	评价内容	权重 $W_i$	分值 $Z_i$	评价得分 $P_i$
1	5.1通用管理	5.1.1 制定和公示主要服务的承诺,包括信息服务、预订服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、出行服务、特色服务、离店服务	0.12		
		5.1.2 根据自身条件和服务承诺,并结合当地情况,合理定位和定价			
		5.1.3 建立管理目标并跟踪其达成率,如顾客满意度、投诉率等			
		5.1.4 符合国家和当地有关治安消防安全、食品安全、环境保护等规定			
		5.1.5 引导顾客自觉遵守村规民约,尊重当地社会风俗和生活方式,邻里关系融洽			
		5.1.6 通过顾客调查(含顾客回访)、顾客反馈、第三方评价等渠道,定期监测顾客满意度,针对存在的问题采取改进措施			
2	5.2服务设计管理	5.2.1 结合当地自然资源和文化特色,设计和开发服务产品	0.03		
		5.2.2 服务产品设计和开发充分考虑顾客的需求,可行时,顾客参与服务产品设计和开发			
		5.2.3 定期评估服务产品设计效果			
3	5.3采购管理	5.3.1 对设施设备、家具装饰、消耗用品、布草用品、食品食材等供应商及其产品进行评估和监督	0.03		
		5.3.2 对布草洗涤、客房保洁、设施设备维修保养等外包服务供应商进行定期评估,并对服务质量进行日常监督和有效管控			

序号	评价项目	评价内容	权重 $W_i$	分值 $Z_i$	评价得分 $P_i$
		5.3.3 在选择设施设备和各类材料时，宜优先考虑绿色环保的产品。			
4	5.4人员管理	5.4.1 应配备与民宿规模、服务定位相适应的服务人员团队，包括民宿主人、管家、保洁员、厨师（适用时）等。 5.4.2 制定从业人员培训体系，建立考核和激励机制 5.4.3 建立从业人员健康档案，统一管理健康证信息，健康证在有效期内 5.4.4 从业人员参加消防、急救等各类相关培训，通过培训考核获得相应证书 5.4.5 从业人员熟练掌握相应工作岗位的基本知识和技能，对顾客礼貌、亲切、友好，仪容仪表得体 5.4.6 民宿主人具备民宿品牌塑造、日常管理、安全管理等方面的知识和技能 5.4.7 民宿主人参加当地政府部门、社会团体和村（社区）等组织的民宿相关会议、培训等活动 5.4.8 优先聘用当地村民，参与当地公益活动	0.10		
5	5.5卫生管理	5.5.1 建立并实施责任明确、可操作的环境卫生管理制度 5.5.2 定期进行清洁、消毒，经营场所各区域整洁有序 5.5.3 在经营场所各区域采取安全有效的虫鼠害防治措施 5.5.4 地面无积水、无痰迹，墙面和天花无开裂、无脱落，桌、椅等家具无破损、无积尘 5.5.5 合理安排卫生作业时间，不影响顾客休息 5.5.6 茶具等公共用品用具一客一消毒 5.5.7 设置分类垃圾桶或箱，实行生活垃圾分类投放，及时清理。厨余垃圾的临时存放设施保持封闭 5.5.8 饲养的宠物、家禽、家畜有相应的卫生防疫和安全隔离措施	0.12		

序号	评价项目	评价内容	权重 $W_i$	分值 $Z_i$	评价得分 $P_i$
		5.5.9 在餐厅等公共场所及客房的醒目位置设置禁烟标志			
6	5.6人身财产安全	5.6.1 建立并实施公共安全管理制，保障顾客人身财产安全	0.16		
		5.6.2 民宿选址符合当地相关规划要求，无自然灾害和其他影响公共安全的隐患			
		5.6.3 易发生危险的区域和设施设置醒目、规范的安全警示标志。必要时设置防山体滑坡、防雷、防坠落等安全设施			
		5.6.4 民宿建筑符合国家有关房屋质量安全标准			
		5.6.5 设施设备和电气线路定期检查、维护和保养，状态良好，运行安全			
		5.6.6 设有必要的防盗安全设施，客房的门、窗符合防盗要求			
		5.6.7 备有常用、应急且在保质期内的外用非处方药品和医疗用品，并与周边医疗点建立联系			
		5.6.8 按公安部门规定执行顾客入住登记及访客登记手续			
		5.6.9 在民宿主要出入口及公共区域设置视频监控设备，并保存监控记录30d以上，如属地有更严格保存要求时，需满足相关要求。			
		5.6.10 做好值班值守，开展安全巡查，值班人员保持24h电话通畅			
		5.6.11 投保公众责任险等商业保险			
		5.7.1 建立并实施消防安全管理制度，配备相应的消防设施、器材和应急物资，并明确相关人员消防安全责任	0.12		
		5.7.2 建筑主体和内部装饰装修符合有关消防安全要求			
		5.7.3 楼梯间、疏散通道设置应急照明灯，疏散通道和安全出口保持畅通，3层（含）以上楼层每层配置逃生绳等逃生设施			
		5.7.4 每间客房设有开向户外的窗户，确有困难时，可开向开敞的内天井；窗户不宜设置金属栅栏、防盗网、广告牌等遮挡物，确需设置时，能从内部易于开启，并可供顾客逃生			

序号	评价项目	评价内容	权重 $W_i$	分值 $Z_i$	评价得分 $P_i$
7	5.7消防安全	5.7.5 每间客房均在明显部位张贴疏散示意图（包含应急联络信息及其他相关说明），并按照住宿人数每人配备手电筒、逃生用口罩或消防自救呼吸器等器材			
		5.7.6 客房内不使用明火加热、取暖。室外动用明火时，设置单独区域，并远离可燃物堆放地及车辆停放区域			
		5.7.7 不宜在厨房内存储液化石油气，确需放置在厨房时，每个灶具配置不超过1瓶，并安装燃气泄漏检测报警装置。			
8	5.8食品安全	5.8.1 建立并实施食品安全管理制度	0.10		
		5.8.2 建立食品、食材及食品相关产品进出台账，确保来源可追溯			
		5.8.3 饮用水符合GB 5749的规定			
		5.8.4 食品贮存、加工操作遵守国家餐饮服务食品安全操作规范的相关规定			
		5.8.5 配备餐具消毒、保洁设备，执行消毒、保洁制度。消毒后的饮具卫生符合GB 14934的规定，并置于卫生的存放空间			
9	5.9隐私安全	5.9.1 建立并实施顾客隐私保护制度	0.04		
		5.9.2 妥善保存顾客的个人信息举报，不非法收集、泄露、买卖顾客个人信息			
		5.9.3 除发生紧急情况外，未经顾客许可，服务人员不随意进入顾客房间			
		5.9.4 视频监控设备安装位置不侵犯顾客隐私，监控影像记录和管理符合公安部门相关要求			
		5.9.5 应定期对客房进行非法监控设施的例行排查。			
10	5.10应急管理	5.10.1 对各类可能发生的突发事件（如：火灾、食品安全、疫情防控、治安事件、自然灾害、意外伤害等）的处置应急预案	0.03		
		5.10.2 对应急预案开展演练，并评估及改进有效性			
		5.10.3 发生突发事件时，及时、有效开展应急响应及处置			

序号	评价项目	评价内容	权重 $W_i$	分值 $Z_i$	评价得分 $P_i$
11	5.11环境保护	5.11.1 建筑物设计宜减少能源消耗、资源消耗和对环境的不利影响	0.10		
		5.11.2 主体建筑风貌与当地人文民俗、村庄环境景观相协调，周边生态环境优良。绿化管护良好			
		5.11.3 装修装饰材料、设施设备和日常运营体现节能环保。室内环境污染物浓度限量符合GB 50325的要求			
		5.11.4 服务设施建设、经营活动等产生的水、气、声、固废的排放符合国家和地方的相关规定			
		5.11.5 安装油烟净化设施，保持其清洁、通畅。设置餐饮污水隔油设施，并定期清理			
12	5.12投诉管理	5.12.1 建立并实施顾客投诉制度	0.05		
		5.12.2 建立热线电话、在线客服等多种受理顾客投诉的渠道，并向顾客明示			
		5.12.3 及时有效处理顾客投诉，做好处理记录，及时总结并持续改进服务			
		明： 评价得分计算公式： $\sum P_i = \sum Z_i * W_i * 100$ 式中： $P_i$ —民宿在第 <i>i</i> 项评价内容的实际评价得分； $Z_i$ —民宿在第 <i>i</i> 项指标的评分分值，其取值范围为0%~100%，递增或递减幅度为5%； $W_i$ —民宿在第 <i>i</i> 项指标的权重			
说明： 评价得分计算公式： $\sum P_i = \sum Z_i * W_i * 100$ 式中： $P_i$ —民宿在第 <i>i</i> 项评价内容的实际评价得分； $Z_i$ —民宿在第 <i>i</i> 项指标的评分分值，其取值范围为0%~100%，递增或递减幅度为5%； $W_i$ —民宿在第 <i>i</i> 项指标的权重。					

附录C  
(规范性)  
顾客调查工具

表C.1给出了民宿顾客调查工具。

表C.1 顾客调查工具

报告编号:		调查人:		调查日期:	
<b>一、被调查人基本信息</b>					
性别:	<input type="checkbox"/> 先生 <input type="checkbox"/> 女士		称谓:	先生/女士	
是否老顾客:	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		最近入住月份:	20 年 月	
预定渠道:	<input type="checkbox"/> OTA平台 <input type="checkbox"/> 朋友介绍 <input type="checkbox"/> 其他				
入住理由:	<input type="checkbox"/> 家庭亲子 <input type="checkbox"/> 商务旅游 <input type="checkbox"/> 朋友聚会 <input type="checkbox"/> 其他				
<b>二、问卷内容</b>					
序号	问卷问题				得分
1	您对民宿在OTA预订平台上的信息是否满意，民宿简介、民宿特色等是否真实，没有扩大宣传？				5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差 备注:				
2	您对民宿的预订服务是否满意？预订是否方便、服务人员是否专业可靠？				5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差 备注:				
3	您对民宿的现场接待服务是否满意？服务人员主动迎接、提供免费茶水，提醒顾客注意事项，热情互动。				5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差 备注:				
4	您对民宿的客房是否满意？整体状况，卫生情况，配套设施等				5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差 备注:				

5	您对民宿的卫浴是否满意？卫生状况、相关配套等	5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差      备注：	
6	您对民宿的餐饮服务是否满意？就餐环境、菜品质量、早餐情况等	5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差      备注：	
7	您对民宿的特色服务是否满意？特色体验、商务亲子、公共休闲等。	5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差      备注：	
8	您对民宿安全管理是否放心满意？消防设施、警示标志等。	5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差      备注：	
9	您对民宿的离店服务是否满意？结算结账高效，搬运行李，遗留物品处置等。	5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差      备注：	
10	您对该民宿服务人员的服务态度是否满意？民宿提供服务的及时性和主动性是否满意？	5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差      备注：	
11	您对该民宿总的印象如何，服务和环境与其定价是否匹配？	5
	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差      备注：	
12	您对该民宿的服务管理和服务质量，是否还有以上未涉及的方面需要提出批评建议？具体是：（没有意见非常满意的得5分，有重大抱怨或投诉且属实的应扣分，视程度最低得1分。） 备注：_____	5
总得分：		60
百分制得分：		100
<p>三、注意事项</p> <p>1 应按照实施规则中的抽样数量要求执行本顾客调查。</p> <p>2 每一个问题的“很好、好、一般、较差、很差”分别对应5/4/3/2/1这5档分值，应根据顾客的反馈选填，总分将自动生成。</p> <p>3 应取所有顾客调查的有效样本数量的百分制得分的均值作为最后得分。</p> <p>4 应注重顾客隐私，在开展本次调查之前应充分与民宿主沟通。调查可采用电话访问、线上填写等手段开展。</p>		

附录D  
(规范性)

## XX 民宿特色服务技术要求

本文件按照《湾区认证技术规范 民宿服务》(GBACA-TS03-0001-2025)要求,由认证机构根据民宿申请湾区认证时提交备案的特色服务内容编制,与技术规范配套实施,共同作为该民宿申请湾区认证的审查依据。

序号	项目	项目概述	特色服务技术要求(示例)
1	主人文化呈现	应展示和宣传民宿及民宿主人特色文化,民宿主人或管家应参与接待,重视民宿自身特色文化输出。 注:民宿的建筑和景观设计等都属于民宿主人文化。	审查民宿建筑是否具备以下特点,以及民宿是否具备下述服务项: 1. 某民宿主人为艺术家转型,将其雕塑作品融入纳西老宅,客房弧形拱门保留茶马古道马帮文化符号,每晚亲自带领东巴文字书写工作坊。 2. 安徽某民宿系徽墨收藏世家传人,民宿天井陈列明清时期徽墨真品,定期举办《随园食单》复原宴,亲自演示古法油烟墨制作。 3. 民宿建筑系徽派老宅改造,保留马头墙、天井等传统元素。
2	主题场景设置	宜根据民宿自身定位,设置各类功能场景,选择提供团建、亲子、体育、拓展、科普、研学、康养、商务等各方面的特色服务,还包括生日定制、婚礼策划等定制化服务。	审查民宿是否具备所宣传的特色服务项: 1. 提供团建、康养等功能场景; 2. 提供婚礼策划、生日策划、纪念日庆典等定制服务; 3. 提供田园牧歌、农场生活、茶香慢生活等主题服务。 4. 公共空间:共享厨房/用餐区、户外庭院/露台/花园、阅读角/图书角、影音娱乐室/小影院、自助洗衣房等; 5. 休闲娱乐服务:咖啡/茶饮、主题晚餐/烧烤派对、小型音乐会/艺人驻唱、结合当地节日(中秋赏月、圣诞点灯、跨年派对)组织活动、民宿主带队徒步/骑行等。 6. “城市微度假”类场景(如电竞、宠物友好、银发康养)。
3	地方文化体验	民宿宜提供地方特色文化体验和导览服务,可包括: A) 提供地方特色体验服务,包括组织参加农事体验、民俗体验、农副土特产展销等活动; B) 通过导览、导游活动,介绍地方的历史古迹(非物质文化遗产)、民俗文化、旅游景点等; C) 展示地方非物质文化遗产,展销各类地方文创产品等; D) 参加地方乡村节庆表演等活动。	审查民宿是否具备所宣传的特色景观、文化体验项目: 1. 鼎湖山“森呼吸”与禅意体验、肇庆裹蒸粽制作体验、陶瓷艺术体验(石湾公仔)、客家围龙屋探访、千年瑶寨体验、潮汕牛肉火锅探秘、滨海休闲等。 2. 客家山歌/民俗体验、端砚文化深度体验(国家级非遗)、醒狮/武术体验、侨批文化体验等。 3. 深圳大鹏海滨民宿可看到海景。 4. 阳朔遇龙河畔民宿可看到遇龙河景观。
4	特色餐饮	应按照4.5相关要求执行	审查民宿是否具备所宣传的特色餐饮及相关服务: 1. 提供广西特色餐饮(阳朔漓江鱼鲜、崇左山野风味等)

			2. 就餐过程体现地方文化（民族仪式感融入，歌舞伴宴互动等）
5	其他	除上述以外的其它特色服务。	...

附录E  
(资料性)  
承诺赔付内容

获证民宿服务符合中国内地和港澳地区法律法规，且达到以下要求：

- (1) 民宿实际提供的服务项目、硬件配置、服务价格等与对外宣传（含订房平台对应的文字、图片信息）一致，无虚假宣传或夸大宣传。
  - (2) 客房布草一客一换：卫浴巾类、床上用品类做到每客更换及清洗消毒，清洗消毒方式为 XXXX，清洗消毒机构为 XXXXX。
  - (3) 客房及隐私空间内未安装摄像头。
  - (4) 承诺可提供的特色服务项目包括：XXXX、XXXX。
-