

T/OTOP

团 体 标 准

T/OTOP ****—2024

渝北民宿管理通用要求

General requirements for management of Yubei homestay inn

（征求意见稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

中国民族贸易促进会 发 布

目次

前 言..... II

1 范围..... 3

2 规范性引用文件..... 3

3 术语和定义..... 3

4 管理原则..... 4

5 基本要求..... 4

6 配套设施管理..... 4

7 安全管理..... 5

8 环境与卫生管理..... 5

9 运营管理..... 6

10 服务质量管理..... 7

11 评价与改进..... 9

附 录 A （资料性） 配套设施分类..... 10

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。

本文件由一乡一品（重庆）数字经济技术有限公司、重庆市渝北区旅游民宿产业协会提出。

本文件由中国民族贸易促进会归口。

本文件起草单位： 。

本文件主要起草人： 。

本文件首次发布。

渝北民宿管理通用要求

1 范围

本标准规定了渝北民宿的管理原则、基本要求、配套设施管理、安全管理、环境与卫生管理、运营管理、服务质量管理、评价与改进等内容。

本文件适用于民宿的服务与管理。相关机构开展民宿质量分级和服务等级评定可参照使用，民宿的建设运营和服务管理也可参考使用。

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/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 14934 消毒餐（饮）具
GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店
GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
GB 31654 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
GB/T 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所
GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范
GB 50016 建筑设计防火规范
DB50/T 1267—2022 民宿分类与评定
RB/T 081—2022 乡村民宿服务认证要求
LB/T 007 绿色旅游饭店

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民宿 homestay inn

利用城乡居民、国有、集体所有使用权的资源或房屋，以提供住宿服务为主，民宿主人参与接待，方便顾客体验当地自然景观、民风民俗、特色文化与生产生活方式的设施。

[来源：DB50/T 1267—2022, 2.1]

3.2

民宿主人 owner; investor

民宿经营管理者。

[来源：DB50/T 1267—2022, 2.2]

3.3

渝北民宿 Yubei homestay inn

在重庆市渝北区內，依托渝北地区自然景观、人文生态等资源，能为游客提供一定渝北特色服务的民宿。

4 管理原则

4.1 合法合规原则

民宿经营遵守国家法律法规和相关政策要求。

4.2 安全第一原则

突出安全管理在民宿中的重要性，包括消防安全、治理安全、食品安全等。

4.3 服务至上原则

明确以优质服务满足客人需求，提升客人满意度的管理目标。

4.4 可持续发展原则

倡导民宿在经营过程中注重环境保护和资源节约，以及渝北特色文化展示传承。

5 基本要求

5.1 经营场地应符合当地国土空间、生态环境保护、旅游发展总体规划，无自然灾害和其他影响公共安全的隐患。

5.2 建设和运营应与本地自然资源、生态环境和乡土风貌相协调，周边应环境优良、舒适宜居。

5.3 建筑应符合国家有关房屋质量安全标准。新建、改建的建筑物应符合有关工程建设强制性标准，依法设计、施工。改建的建筑物，不破坏建筑主体和承重结构，必要时应采取加固措施并进行安全鉴定，保证建筑使用安全。

5.4 应有3间（3套）以上可供出租的客房，经营性楼层不应超过4层，单栋客房面积不应超过1000 m²。

5.5 宜通过建筑特色、装修装饰、特色服务，以及精美物品的展示等模式，凸显民族文化、民宿文化和渝北特色文化。

5.6 应定期向文化旅游、应急管理、市场监管等部门报送数据资料，及时上报突发事件等信息。

5.7 应建立各类相关安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全管理责任，定期演练。

5.8 应遵守村规民约，尊重当地社会风俗和生活方式，邻里关系融洽。

5.9 宜投保公众责任险等商业保险。

6 配套设施管理

6.1 配套设施

6.1.1 应配备各类必要的配套设施，民宿各类配套设施可参考附录A。

6.1.2 针对重要的设备设施，比如空调、地暖等，应建立设施登记台账。

6.2 日常维护

6.2.1 应制定适宜民宿自身状况的日常维护计划，并在日常经营中执行。对于发现的设备设施问题，应及时维修，并记录维修信息。

6.2.2 对于易损设施，如灯泡、水龙头等，可储备一定数量的备用件，以便及时更换。

6.3 更新与升级

根据市场动态和顾客需求，适时对配套设施进行更新和升级。在选择设施和材料时，优先考虑环保可持续的产品。

7 安全管理

7.1 人身财产安全

- 7.1.1 应建立并实施公共安全管理制，保障顾客身财产安全。
- 7.1.2 针对有潜在安全风险的区域如泳池、浴室、楼梯等处应设置相应的防溺水、防滑倒、防坠落等安全警示标识。各类标识应齐全、醒目并符合 GB/T 10001.1 等规定。
- 7.1.3 设施设备和电气线路应定期检查、维护和保养，保持状态良好，运行安全。
- 7.1.4 应设有必要的防盗安全设施，安装牢固的门锁和门窗防护栏，检查门窗的安全性。
- 7.1.5 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，方便就近医疗和处理突发情况。
- 7.1.6 应建立访客登记制度，按公安部门规定执行顾客实名入住登记及访客登记手续。
- 7.1.7 应做好值班值守，开展安全巡查，值班人员应保持 24 h 电话通畅，及时发现并处理异常情况。
- 7.1.8 宜投保公众责任险等商业保险。

7.2 消防安全

- 7.2.1 应建立并实施消防安全管理制度，明确相关人员消防安全责任。
- 7.2.2 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。
- 7.2.3 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。
- 7.2.4 使用液化石油气或天然气的厨房应安装可靠的燃气泄露报警装置。

7.3 食品安全

- 7.3.1 提供餐饮服务的民宿，应建立并实施食品安全管理制度。
- 7.3.2 生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB 5749 的规定。
- 7.3.3 应配备餐具消毒、保洁设备，执行消毒、保洁制度。各类餐具妥善储存。
- 7.3.4 各类食材、配料等应妥善保存，应定期检查储存情况，及时清理过期、变质的食材。

7.4 隐私安全

- 7.4.1 应建立并实施顾客隐私保护制度。
- 7.4.2 应保护顾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。
- 7.4.3 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。
- 7.4.4 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。
- 7.4.5 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。

7.5 应急管理

- 7.5.1 应制定应急预案，明确突发事件的处理流程和职责分工，应急预案可包括：
 - a) 自然灾害：地震、洪水、台风、山体滑坡；
 - b) 事故灾难：火灾、电气、燃气泄漏；
 - c) 公共卫生事件：传染病疫情、食物中毒；
 - d) 社会安全事件：盗窃、暴力冲突、顾客突发疾病。
- 7.5.2 应定期进行应急演练，分析演练过程中存在的问题和不足，提出改进意见和建议，并进行针对性强化培训。
- 7.5.3 突发事件发生时，应迅速启动应急预案，按照预定的流程和职责进行应急响应和处置。

8 环境与卫生管理

8.1 环境保护

- 8.1.1 建筑物设计宜尽可能减少能源消耗、资源消耗和对环境的不利影响。倡导民宿采用节能环保的设备和技術。
- 8.1.2 主体建筑风貌应与当地人文民俗、村庄环境景观相协调。
- 8.1.3 注意保护周边的生态环境，不应破坏自然景观，不应捕杀野生动物。
- 8.1.4 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。
- 8.1.5 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。

8.2 卫生管理

- 8.2.1 应建立并实施环境卫生管理制度，包括客房的清洁和整理、公共区域的清洁和维护、庭院清洁和绿化等内容。
- 8.2.2 客房应每天全面清洁，消毒除异味。床铺应整洁干净，公共用品应一客一换一消毒；若提供非一次性拖鞋，应配备相应的消毒设施。
- 8.2.3 公共区域应定期进行清洁、消毒，经营场所各区域整洁有序，各类物品摆放应保持整齐、规范。
- 8.2.4 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。
- 8.2.5 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。
- 8.2.6 应在经营场所各区域采取安全有效的虫鼠害防控措施。
- 8.2.7 饲养的宠物、家禽、家畜等应有相应的卫生防疫和安全隔离措施。

9 运营管理

9.1 采购管理

- 9.1.1 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。
- 9.1.2 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，保留相关票据，对服务质量进行日常监督和有效管控。

9.2 人员管理

- 9.2.1 应配备与民宿规模、服务水平相适应的服务人员团队，包括民宿主人、管家、厨师、阿姨等。
- 9.2.2 应对从业人员开展岗前培训和其他服务技能培训，建立适合自身民宿发展的考核和激励机制。
- 9.2.3 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。
- 9.2.4 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。
- 9.2.5 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。宜设计和配置统一的从业人员服饰。
- 9.2.6 餐饮工作人员应遵守食品卫生规范，穿戴干净的工作服、帽子、口罩、勤洗手等。
- 9.2.7 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。
- 9.2.8 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。

9.3 品牌管理

- 9.3.1 认同渝北民宿发展理念，支持渝北地方民宿发展相关活动，乐于在日常经营、行业交流中推广渝北民宿。
- 9.3.2 宜注重民宿自身品牌建设，具备独特的主人文化、建筑特色、服务特色。
- 9.3.3 宜通过建筑风格、装修装饰、特色餐饮、标识标志等多种手段展示渝北特色。
- 9.3.4 应注重消费者体验，不断提升民宿的知名度、满意度、认知度和忠诚度，并建立服务反馈机制。

9.4 社会责任

- 9.4.1 应为员工提供良好保障，如签署正式合同，为其购买保险，提供工作膳食，提供住宿场所等。
- 9.4.2 能够积极引入当地居民就业，经营活动促进当地社会经济发展和居民文明素质提升。

9.4.3 应实施节能减排措施，践行绿色、环保、循环、低碳经营理念。

9.4.4 宜积极参与社会公益慈善活动。

10 服务管理

10.1 一般要求

10.1.1 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。

10.1.2 应根据民宿定位、自身条件和公开的服务承诺，结合当地情况，合理定位和定价，收费项目应明码标价。

10.1.3 宜建立管理目标并跟踪其达成率，如入住率、顾客满意度、投诉率等。

10.1.4 可通过问卷调查、在线评论、面对面访谈等方式进行满意度调查，调查内容包括服务质量、设施设备、卫生状况、地理位置、价格合理性等方面。根据调查结果调整和完善改进计划，提高民宿服务质量和顾客满意度。

10.2 信息服务

10.2.1 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) 其它信息，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、环境保护提示、安全注意须知等。

10.2.2 应配备介绍渝北风俗、渝北文化、渝北的旅游景区、渝北特色产品等宣传渝北的宣传品。

10.2.3 10.2.1 和 10.2.2 提供的信息应客观真实，定期更新照片，展示民宿的真实面貌和最新变化，并符合公序良俗。

10.3 预订服务

10.3.1 应通过现场、电话、平台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：

- a) 现场：服务人员人情接待，详细介绍民宿特色与房间设施，协助顾客快速办理预定手续；
- b) 电话：确保电话畅通，服务人员热情专业；
- c) 官网或微信公众号：可直接预定；
- d) 第三方网络平台：及时回复顾客的咨询和预定请求。

10.3.2 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。

10.3.3 服务人员应及时确认顾客的预定信息，在顾客入住前，主动与顾客沟通，了解顾客的特殊需求，提供相关的建议和帮助。顾客需要变更信息时，应妥善处理订单变更情形。

10.4 接待服务

10.4.1 应配备满足接待需要的服务人员，对顾客的问询或要求，及时予以回应或采取适当措施。

10.4.2 应为老年人、儿童、残障人士等特殊顾客需求提供相应服务。

10.4.3 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。

10.4.4 在顾客到达后，服务人员应主动迎接顾客。

10.4.5 应提供免费茶水服务。

10.4.6 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。

10.4.7 按照顾客需要，应与顾客开展适当互动交流。

10.4.8 应提供迅捷且专业的住宿登记、续住确认等服务。

10.4.9 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。

10.5 客房服务

- 10.5.1 应帮助顾客熟悉设施设备使用。
- 10.5.2 应保持客房温湿度适宜、空气清新。卫生间有通风、防潮、防滑、防溅、除臭措施。
- 10.5.3 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。
- 10.5.4 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。
- 10.5.5 宜按照顾客需求，能提供加床、加用品等服务和客房特殊布置与装饰服务。
- 10.5.6 应介绍当地民俗文化、特色产品、旅游线路等。
- 10.5.7 应合理安排客房打扫作业时间，不影响顾客休息。

10.6 餐饮服务

- 10.6.1 应提供早餐服务，早餐品种宜丰富。
- 10.6.2 应根据民宿定位和顾客的需求设计菜单，能提供当地时令特色的菜肴或点心，烹制制作能体现渝北风味、地方特色（如渝北花椒鸡），食物的品质、口感良好。
- 10.6.3 应注意食材的搭配，确保菜品的营养均衡和口感丰富，宜定期推出新菜品。
- 10.6.4 冷菜应在起菜后10分钟之内上菜，热食应在起菜后30分钟内开始上菜并保证温度。
- 10.6.5 应主动了解顾客的饮食习惯和需求，提供定制特色菜品、提供特殊的餐饮安排等个性化服务。
- 10.6.6 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，宜展现渝北特色。
- 10.6.7 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。
- 10.6.8 应引导顾客合理点餐，避免餐饮浪费。
- 10.6.9 应主动提供公勺公筷，提醒顾客使用公勺公筷。
- 10.6.10 在顾客用餐后，对顾客进行回访，了解客人的用餐体现，并进行改进。

10.7 出行服务

- 10.7.1 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。
- 10.7.2 能提供出行建议服务，根据顾客兴趣提供个性化路线推荐。
- 10.7.3 对于有接送需求的客人，可以提供提前预约的接送服务。
- 10.7.4 能提供或转介导游、导览服务。

10.8 特色服务

- 10.8.1 应提供特色体验服务，主要包括：
 - a) 农事体验活动；
 - b) 乡村民俗体验活动；
 - c) 展示或展销农副土特产品。
- 10.8.2 能提供展示渝北文化的特色服务，主要包括：
 - a) 通过导览、导游活动，介绍当地历史古迹、民俗文化、旅游景点等；
 - b) 展示或展销当地非物质文化遗产、文创产品等；
 - c) 参加乡村节庆等文艺表演活动；
- 10.8.3 宜根据民宿自身定位，提供团建、亲子、科普、研学、体育、拓展、康养、商务等特色服务。

10.9 离店服务

- 10.9.1 应提供现金、信用卡、移动支付等多种费用结算服务，结账效率高、准确无差错，并及时开具正规发票。
- 10.9.2 应做好送客服务，提醒顾客带好随身物品，主动协助搬运行李。
- 10.9.3 应妥善保管和及时处理顾客在店遗失、遗留物品。

10.10 投诉管理

- 10.10.1 应建立并实施顾客投诉制度。
- 10.10.2 应建立热线电话、在线客服、微信群等多种受理顾客投诉的渠道，并向顾客明示或说明。

10.10.3 应设立专人负责投诉处理，及时有效处理顾客投诉（包括网络评论），做好处理记录。

10.10.4 应对投诉问题进行分析总结，制定整改措施，定期对投诉管理工作进行评估和改进。

11 评价与改进

11.1 应自觉接受行政主管部门抽查及社会监督。

11.2 应通过线上线下、微信交流、电话访问等手段积极开展顾客满意度调查，并做好分析记录。

11.3 依据内外部反馈，定期对服务质量进行自我评价，持续改进内部管理机制和服务水平。

附录 A
(资料性)
民宿配套设施

A.1 外部配套

- A.1.1 外部主要进入道路路况良好，应有照明设施且照明充足。
- A.1.2 应配备或能提供与接待规模相适应的停车区域，宜配备充电桩。
- A.1.3 应在民宿主要出入口及公共区域设置视频监控设备，能保存监控记录30 d以上。

A.2 基础设施

- A.2.1 应提供覆盖客房、公共区域等主要区域的方便、安全、高速的无线网络。
- A.2.2 应配备与接待规模相适应的前厅和服务台，并配备相应设施设备。
- A.2.3 应提供通风、照明、卫生状况良好的公共卫生间，并配备相应物品。
- A.2.4 房屋结构应安全合理，门窗、屋顶、排污系统构建完备。
- A.2.5 应在餐厅等公共场所及客房的醒目位置设置禁烟标志。
- A.2.6 应配备相对独立的布草间和消洗间，方便员工使用。
- A.2.7 宜提供无障碍设施，有条件可加装电梯。
- A.2.8 应根据民宿自身定位和实际情况，配备供顾客休憩或组织活动的公共空间和休闲娱乐的设施设备，如户外休闲区、会议室、KTV室、酒吧等。各功能区可视情况融合建设。

A.3 客房设施

- A.3.1 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。
- A.3.2 应配备至少2种房型。
- A.3.3 应配备品质良好、功能完善的客房家具，主要包括床体及床垫、桌椅、衣橱、衣架等。
- A.3.4 应配备材质良好、干净整洁的客房布草，主要包括舒适的床上用品和至少2种类型的枕头。
- A.3.5 应配备性能良好、排布合理的客房照明及各类电器设施，主要包括空调设备、各式灯具、开关和插座、电热水壶、电吹风等。
- A.3.6 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；
 - c) 应24 h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。
- A.3.7 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) 配备内窗帘及外层遮光帘，遮光效果良好；
 - c) 配备防虫、驱蚊设施。

A.4 厨房餐厅

- A.4.1 应配备与接待能力相匹配的就餐场所，餐桌餐椅配备合理，整体环境舒适，采光、通风、卫生状况良好。
- A.4.2 餐具应成套配置，表面光洁，无破损。
- A.4.3 应提供儿童椅、儿童餐具。
- A.4.4 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。
- A.4.5 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。
注：不提供餐饮服务或只提供早餐视情况满足本条要求。

A.5 消防配套

- A.5.1 建筑主体和内部装修装饰应符合有关消防安全要求。配备相应的消防设施、器材和应急物资。

A. 5.2 电源线应加防护套管，库房照明设备应有防护装置，严禁烟火。

A. 5.3 楼梯间、疏散走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。

A. 5.4 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，应能以内部易于开启，并可供顾客逃生。

A. 5.5 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。
