

《渝北民宿管理通用要求》（征求意见稿） 编制说明

《渝北民宿管理通用要求》标准起草工作组

2024 年 9 月

一、工作简况

1、任务来源

本项目由一乡一品（重庆）数字经济技术有限公司在 2024 年 6 月向中国民族贸易促进会申请，于 2024 年 6 月批准立项，项目计划编号为 OTOP-202416。项目起止时间为 2024 年 6 月至 2024 年 12 月。

2. 起草单位、协作单位

通标标准技术服务有限公司是该标准编制的主要承担单位，整体负责起草。中国民族贸易促进会、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、****等单位，协助起草本标准，并提出宝贵意见和建议。

3. 主要起草人及分工

项目承担单位从事民宿行业标准化工作多年，项目负责人熟悉民宿行业业态，知晓服务与标准的关键技术和环节。项目组成员参与民宿行业相关研究，并有参加相关标准编制的经历和工作经验，起草组有能力能做好本标准的编制工作。

表1 项目主要参与单位及人员分工

姓名	性别	职务/职称	项目任务分工	所在单位
宋亦然	男	SGS 高级技术经理、常务副秘书长	标准制定及编制说明编写等工作	通标标准技术服务有限公司（SGS 中国）、民宿服务认证国际联盟
冯毓瑶	女	标准认证检测部部长	综合协调，材料采集、标准制定	一乡一品（重庆）数字经济技术有限公司
董春松	男	标准化工作委员会主任	标准内部评审	中国民族贸易促进会
侯孟孟	女	秘书长	材料采集、标准制定	重庆市渝北区旅游民宿产业协会
李雪梅	女	主任助理	材料采集、标准制定	中国民族贸易促进会重庆管委会
徐耶斌	男	SGS 专家老师	材料采集、标准制定	通标标准技术服务有限公司

二、制定标准的必要性和意义

（一）渝北民宿行业发展的需求

近年来，重庆渝北区的民宿发展呈现出积极的态势，已成为渝北区推动乡村振兴的重要力量。渝北区已经建成精品旅游民宿 30 余家，这些民宿不仅分布

在玉峰山，还包括木耳镇和洛碛镇等地。这些民宿建立和经营，不仅为游客提供了丰富的旅游体验，也为当地村民带来了经济收益，促进了乡村旅游产业的提质升级。

渝北区通过强化招商引资、推进重点项目建设、成立民宿行业协会等举措，打造了民宿集群品牌，如“白云·粮粟”、“龙门·璞村”等高端民宿，以及“宿于·龙槐山院”、“慢屋·青麦”等特色精品民宿。这些民宿不仅满足了游客的基本住宿需求，还提供了文化体验、休闲观光、康养度假等多种服务，成为吸引游客的特色旅游产品，也提升了渝北民宿的知名度，带动了产业整体发展。

渝北区在民宿发展中注重生态优先，以绿色发展引领全域旅游、乡村旅游及民宿产业发展。通过融入当地文化元素，突出民宿特色，形成了“一家一品一特色”的分布格局，满足了多层次、个性化、品质化的大众消费需求。例如，“宿于·龙槐山院”民宿以“古村落+新民宿”双轮驱动，既保持了建筑的原生模样，又加载了便捷、舒适的现代服务功能，体现了人文与自然的和谐统一。

渝北区政府通过用活乡村振兴政策，增强民宿发展的持续活力。例如，在“星空夜话”举办民宿音乐会，在“莫野·拾光里”设立“阅享驿站”书屋，宣传推广玉峰山民宿文化。此外，渝北区还开展了乡村振兴女致富带头人培训，提升女性创业者的能力，促进和支撑乡村旅游高质量发展。

但渝北民宿发展起步较晚，其整体管理和服务水平参差不齐。随着渝北民宿数量的增加，如何保持民宿管理和服务水平，突出渝北民宿整体品牌效应，是渝北区民宿发展需要解决的问题。

制定渝北民宿标准能够指导民宿提高管理和服务水平、促进渝北民宿品牌知名度的提升、维护游客的合法权益和安全，从而推进渝北乡村旅游转型发展和乡村振兴战略的实现。

（二）政府政策的要求

为贯彻落实《国家标准化发展纲要》《重庆市标准化条例》和《重庆市人民政府办公厅关于贯彻落实国家标准化发展纲要的实施意见》（渝府办发〔2021〕143号）精神，持续深入实施标准化战略，充分发挥标准在服务改革、发展、推进国家治理体系和治理能力现代化方面的技术支撑作用，助推渝北区经济社会高质量发展，2023年度重庆市市级标准化试点示范项目申报重点：服务业方面，重点围绕文化旅游、商贸服务、现代物流、高技术服务、家政服务、物业管理、金融服务、健康服务等领域开展；社会管理和公共服务方面，重点围绕优

化营商环境、推进社会治理等领域开展：农业方面，重点围绕以标准化促进乡村振兴、农村人居环境整治、助推美丽乡村建设等领域开展。显然，渝北区可以以民宿产业为重点服务产业，推进其标准化试点项目。

（三）渝北区域公共品牌打造契机

中国一乡一品数字经济创新基地合作协议中，明确提出“打造渝北区域公共品牌”，计划在2024年至2027年之间，4年内制定并发布10个特色产业标准，将通过策划、设计、整合、赋能等手段为渝北区打造5个区域公共品牌产品。分解到2024年，将在渝北区完成2项团体标准的建设。而民宿正是渝北特色服务业的重要抓手，以此渝北品牌打造为契机，制定渝北民宿标准，从而推动渝北民宿公共品牌建设非常适宜。

综上所述，建议对渝北区民宿制定团体标准。

三、标准起草过程

1. 标准编制原则

本规范主要依据GB/T 39000《乡村民宿服务质量规范》、GB/T 41648-2022《旅游民宿基本要求与等级划分》、DB50/T 1267-2022《民宿分类与评定》、DB50/T 820-2017《乡村民宿旅游服务质量等级划分》、RB/T081-2022《乡村民宿服务认证要求》、LB/T 065-2019《旅游民宿基本要求与评价》制定，同时参考其他地市近年来的民宿标准。

同时结合SGS公司和民宿服务认证国际联盟多年民宿标准化和认证的经验，结合渝北的调研情况，充分听取各方的意见，遵循科学性、系统性、可靠性、可操作性、规范性、前瞻性等原则制定本标准。

本标准的格式按GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》、GB/T 20001.5-2017《标准编写规则 第5部分：规范标准》中的原则要求进行编写。

2. 主要工作过程

（1）前期准备

为做好标准编制工作，中国民族贸易促进会、通标标准技术服务有限公司、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等起草单位于2024年6月成立了标准编制工作小组，初步拟定了标准工作方案和工作计划。起草单位收集了国内有关民宿行业关于民宿管理、民宿运营、民宿服务、民宿评价、民宿品牌、民宿安全等方面相关标准与研究成果。

（2）起草过程

2024年5月，经中国民族贸易促进会批准立项后，成立标准编制项目组并编制实施方案。2024年6月至2024年9月，进行资料收集和整理。特别在7月底，标准起草组邀请渝北区市场监管局领导、区农委领导、区文旅委领导、各民宿专家、区民宿代表、区旅游民宿产业协会秘书处、重庆市民宿产业协会会长等召开标准启动会，综合研讨标准制定要求和标准基本框架。后起草组实地调研了渝北各区的民宿，并编制渝北民宿调研报告一份，为制定本标准打下坚实基础。

标准草案参考相关文献资料，遵循国家标准GB/T 1.1-2009标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写规则，经项目组多次讨论修改制定。

9月5日，由归口单位中国民族贸易促进会，组织专家再次召开标准草案（工作组讨论稿）研讨会，由编写组进行汇报，受邀专家们对标准条款进行逐条研讨，提出修改、补充意见。编写组根据研讨会专家建议与意见，进行修改补充，形成《渝北民宿管理通用要求》征求意见稿。

较为重大的标准草案修改包括：

- 标准名称由“渝北民宿通用管理要求”改为“渝北民宿管理通用要求”。
- 10.10 投诉管理从服务管理中拆分，并入9运营管理中。
- 修正了一些小的问题，比如范围中“本标准”改为“本文件”；10.6餐饮服务中，“应提供公勺公筷”改为“宜提供公勺公筷等”。

四、标准的主要技术内容

1. 主要条款的说明

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。

本标准列出3个术语和定义，包含了民宿、民宿主人、渝北民宿。其中民宿和民宿主人的定义直接引用自重庆地方标准DB50/T 1267—2022《民宿分类与评定》；针对另一个核心定义渝北民宿，经多方论证后，依据实际情况和本标准的制定宗旨进行了定义。

2. 技术要求

（1）管理原则

管理原则规定了合法合规、安全第一、服务至上、可持续发展四个基本原则。

（2）基本要求

基本要求结合相关法律法规和相关标准，提炼总结而成，是纲领性的基础要求。主要包括经营场地要求、建设运营要求、建筑安全要求、客房楼层和面积要求、文化特色要求、突发事件处置要求、应急预案要求、遵守村规民约要求、商业保险要求等。

（3）配套设施管理

民宿的配套设备设施是民宿开展经营的硬件基础，本章分为配套设施、日常维护、更新与升级三部分。其中配套设施中以资料性附录A的形式较为完整地为民宿的各项各类配套设施做了要求。附录A具体包括外部配套、基础设施、客房设施、厨房餐厅、消防配套五大方面，共计28条。

（4）安全管理

民宿的安全管理是经营服务的基本前提，本标准中依据相关法规、地方政策和民宿行业先进标准，并考虑到重庆相关最新政策，拟定人身财产安全、消防安全、食品安全、隐私安全、应急管理五个方面要求，共计28条。

（5）环境与卫生管理

民宿经营管理中，环境保护是法规要求也是绿色环保低碳服务要求，而卫生管理是往往是民宿客户最为看重的，本章分为环境保护和卫生管理两章，共计12个条款。

（6）运营管理

运营管理是民宿经营的重要内核，分为采购管理、人员管理、投诉管理、品牌管理、社会责任，这些条款的设置充分考虑了民宿业态的特点，结合当前我国民宿管理的先进理念，同时适当突出渝北民宿特色。总计22个条款。

（7）服务管理

服务的输出是民宿的核心，本章主要依据GB/T 39000《乡村民宿服务质量规范》、RB/T 081《乡村民宿服务认证要求》相关要求，结合渝北民宿调研的实际情况制定。分为一般要求、信息服务、预定服务、接待服务、客房服务、餐饮服务、出行服务、特色服务、离店服务九大方面。整体参考民宿服务一般流程来设定，系统全面，方便标准的实施以及后续依据本标准开展的评价。本章节共计46个条款。

（8）评价与改进

本章共3条要求，涉及行政部门监管和社会监督、线上线下的客户满意度调查、以及持续改进，形成标准要求的闭环。

五、与我国有关法律法规和其他标准的关系

当前，民宿领域的标准很多，按照标准性质分可包括国家标准、行业标准、地方标准、团体标准，按照标准的对象又可分为服务类、评价类、特色类等。此外重庆也出台过两份地方标准，分别是 DB50/T 1267-2022《民宿分类与评定》、DB50/T 820-2017《乡村民宿旅游服务质量等级划分》。

本标准的制定同国家标准、行业标准协调，同重庆地标《民宿分类与评定》相协调，直接引用了其中两个术语；但仅部分采纳了《乡村民宿旅游服务质量等级划分》相关要求，因为该标准在 2017 年发布，很多条款已经不适用。

本标准吸取国内先进省市的民宿发展和民宿标准化经验，立足渝北民宿发展水平和特色和文化，是首部针对渝北民宿制定的通用型的管理要求规范。

因此，本标准具有一定的创新性。

本标准的各项要求不违背相关法律法规。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在编写过程中没有重大意见分歧。

七、作为推荐性标准的建议

建议《渝北民宿管理通用要求》作为推荐性标准发布实施。

八、贯彻标准的措施建议

建议作为本标准的归口管理单位来组织实施，待本标准发布实施后，归口单位中国民族贸易促进会等部门协调相关民宿管理部门、各渝北民宿、民宿协会及相关单位组织标准宣贯学习，加强标准的宣传推广，定期监督检查和评价。

九、其它应予说明的事项

通过本标准的制定及推广应用，使渝北民宿的管理和服务有规可循，确保渝北民宿服务质量，为渝北民宿的建设和运营提供技术支撑，为渝北民宿突出渝北地方特色文化和渝北民宿品牌，促进渝北乡村发展，提升渝北乡村的经济、社会和生态效益。

标准编制小组

2024 年 9 月 10 日

参考文献：

- 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