

## 特色民宿建设与运营指南

Guidelines for the construction and operation of featured homestay inn

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

## 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。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：大连金石滩国家旅游度假区管理委员会、大连标准认证研究院有限公司、东北财经大学萨里国际学院、大连市旅游协会（民宿客栈与精品酒店分会）。

本文件主要起草人：杨捷、王细凤、吴国强、王伟、石芳芳、张杰、贺蓬勃。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电、来函等方式进行反馈，有关单位将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号，联系电话：024-24842505。

起草单位通讯地址：辽宁省大连市中山区鲁迅路42-1号，联系电话：0411-82740420。

# 特色民宿建设与运营指南

## 1 范围

本文件给出了特色民宿的术语和定义、特色民宿建设的基本原则，提供了规划、选址、建筑与装饰装修、场所环境与设备设施、安全、环保卫生以及运营管理等的建议。

本文件适用于特色民宿的建设与运营。

## 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 5749 生活饮用水卫生标准  
GB 8978 污水综合排放标准  
GB 14881 食品安全国家标准食品生产通用卫生规范  
GB/T 15408 安全防范系统供电技术要求  
GB 18483 饮食业油烟排放标准  
GB/T 19012 质量管理顾客满意组织投诉处理指南  
GB/T 19517 国家电气设备安全技术规范  
GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求  
GB 37488 公共场所卫生指标及限制要求  
GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分  
GB 50763 无障碍设计规范  
JGJ 125 危险房屋鉴定标准

## 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

利用当地民居等相关闲置资源，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 41648-2022，3.1]

### 3.2

#### 特色民宿 featured homestay inn

在设计、建造、经营管理与服务中，融入特色元素，体现特色主题，为宾客提供独特文化、环境或服务体验的民宿。

## 4 基本原则

#### 4.1 人与自然和谐共生

以尊重的态度对自然及人文环境规划设计，避免破坏环境，保护生态的多样性。

#### 4.2 文化与科技共生

充分挖掘和突出当地文化元素，保留并凸显当地元素，同时注重科技的运用。

#### 4.3 创新与品质共生

根据市场需求，结合发展新理念实现产业创新，确保高品质的品质。

### 5 规划

5.1 特色民宿需遵循科学设计、合法审批、绿色建筑、持续发展的理念进行整体规划。

5.2 以培育我省文化生态体验的居住空间为导向，提炼民宿建设地域内具有鲜明特点、吸引力较强的文化内涵，呈现出有故事、有特色、有细节的民宿。

5.3 经营场地需符合本辖区内土地利用总体规划、城乡规划、旅游民宿发展规划、景区发展规划，无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。

5.4 规划建设的特色民宿可新建，也可改造既有住宅。

5.5 在建设或改造中，根据所在地资源禀赋，突出地域特色，注重对文化的保护与传承。

### 6 选址

6.1 周边具有良好的自然生态环境、良好的空气质量及较为完善的公共服务设施。

6.2 周边宜有医院或医疗点；宜有停车场，方便出入；宜有地方特色餐饮；宜有地方生产生活方式活动体验点等。

6.3 宜与景区及文化体验展示内容深度结合，可位于或靠近旅游区、文化街区、乡镇集市、民俗场所、特色旅游网点等位置选址建设。

### 7 建筑与装饰装修

7.1 建筑产权清晰，符合国家有关房屋质量安全的标准和要求。

7.2 文物建筑、历史建筑改造为民宿应符合文物部门的有关规定。

7.3 建筑规模符合 GB/T 41648 的规定，建筑外观与周边环境相协调，体现当地特色。

7.4 装饰装修在设计、色调、风格等方面，需体现当地特色，包括但不限于文化特色、自然资源特色等，符合民宿特色定位、主题鲜明。

7.5 店招店牌宜融入民宿特色元素。

### 8 场所环境与设备设施

8.1 根据民宿特色定位和提供的服务内容，合理划分功能分区，包括但不限于：客房、餐厅、厨房、卫生间、公共区域等。

8.2 各区域结合空间功能，配备满足服务需要的、体量适当的设备设施。同时，充分考虑无障碍需求，符合 GB 50763 要求。

- 8.3 各功能空间名称设置以及室内标识、标牌及设备设施和相关物品的设置，宜融入符合民宿特色定位的元素，营造氛围，增强宾客的融入感和体验感。
- 8.4 配备通讯设施，提供覆盖各区域的无线网络。
- 8.5 有条件的，可提供庭院、书吧或茶吧等公共休闲活动场所，满足宾客休闲活动需求。
- 8.6 有条件的，可设置与接待规模一致的符合民宿特色主题的相关的制作、表演、教育培训、交流场地，设施完善，方便使用。
- 8.7 公共区域宜配置多媒体设备，播放体现当地资源、人文特色且与民宿特色主题相符合的音视频资料。

## 9 安全

- 9.1 建筑物通过 JGJ 125 房屋安全性鉴定。
- 9.2 建设设计的电路符合 GB/T 15408 的要求，电器符合 GB/T 19517 的要求，且符合公安机关治安消防相关要求。
- 9.3 配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保宾客和从业人员人身和财产安全。
- 9.4 易发生危险的区域和设施，应设置安全警示标志；易燃易爆物品的存储和管理应采取必要的防护措施，符合相关法律法规。
- 9.5 食品来源、加工、销售符合 GB 14881 要求。

## 10 环保卫生

- 10.1 民宿建设及运营应因地制宜，采取节能环保措施。
- 10.2 提倡使用太阳能、风能等可再生资源、降低建设和运营时的碳排放。
- 10.3 卫生条件符合 GB 37488 的要求。
- 10.4 生活用水符合 GB 5749 要求。
- 10.5 合理的进行水资源管理，污水排放应符合 GB 8978 的要求。
- 10.6 油烟排放应符合 GB 18483 的要求。
- 10.7 做好垃圾分类处理及回收的相应工作，生活垃圾处理应符合 GB/T 25180 的要求。

## 11 运营管理

### 11.1 规范经营

- 11.1.1 符合治安、消防、卫生、安全、环境保护等有关规定和要求，并取得政府要求的相关证照。
- 11.1.2 营业执照及各种相应的许可证等证照须齐全。
- 11.1.3 公开服务项目和服务收费标准，明码标价。

### 11.2 主题提炼

- 11.2.1 聚焦特色，提炼民宿文化主题。
- 11.2.2 宜与所在地的自然资源、人文资源、社会资源相协调。
- 11.2.3 根据我省旅游资源的特色和属地不同，打造多种类型特色民宿，包括但不限于：民族文化、红色旅游、冰雪赏玩、滨海旅居、温泉度假、工业体验、乡村休闲、草原生活、艺术体验等。可参见附录 A。

### 11.3 产品创新

11.3.1 宜根据主题特色自行开发相关特色产品。宜为宾客提供定制化产品。

11.3.2 为适应不同宾客的消费需求，可结合民宿主题特色，形成高低搭配、品类丰富的产品体系。

### 11.4 体验内容

#### 11.4.1 特色服务

11.4.1.1 宜提供讲解服务，能熟练向宾客介绍当地风土人情、文化特色、历史故事及周边旅游特色景点等。

11.4.1.2 围绕民宿特色以及当地资源、人文特色等，设置介绍栏或解说牌或放置相关书籍、手册等资料。

11.4.1.3 根据宾客需求，为宾客参与特色活动提供信息资讯。

11.4.1.4 提升智能化建设水平，利用智能化技术为宾客提供便捷、舒适的居住体验。

#### 11.4.2 特色活动

11.4.2.1 将互动体验与住宿功能叠加，为民宿宾客提供特色体验感受，可根据民宿特色设立体验区或通过资源嫁接，为宾客提供特色体验项目。

11.4.2.2 立足当地旅游资源，挖掘地方文化内涵，创新设计或引导宾客参与娱乐、休闲活动，包括但不限于：美食品鉴、民俗表演、采摘种植、制作体验以及特色节庆活动等。

#### 11.4.3 特色餐饮

11.4.3.1 宜利用当地食材，结合地方特有的烹饪技法，为宾客提供具有本土特色、符合民宿特色定位的菜品。

11.4.3.2 可提供餐饮美食制作展示和讲解服务，介绍当地餐饮美食的制作工艺、特色菜肴及名店名菜的文化故事。

#### 11.4.4 特色商品

11.4.4.1 宜挖掘和传承地域文化内涵，利用地方资源开发独具特色的文创产品，包括但不限于：日常用品、旅游纪念品、土特产品等。

11.4.4.2 提供特色商品的销售或代购服务。

11.4.4.3 有条件的，设置体现特色的产品展示区。

### 11.5 营销推广

11.5.1 宜组织开展与主题特色相关的创意策划和营销活动。

11.5.2 讲好文旅故事、突出主导内容，根据自己的特色产品、经营和品牌，给予相应的文化表述和展示，增强品牌的感知度和美誉度。

11.5.3 利用互联网资源和数字化技术以及线上线下平台，进行多渠道宣传和营销。

11.5.4 民宿主人可利用自身优势，打造个人 IP，进行粉丝式营销。在个人 IP 的建设过程中，不拘泥于一宿一景、可将自身的宣传与区域内特质旅游内容捆绑推介，以弥补小型业态内容不足问题。

11.5.5 可与农业、研学、露营、团建、庄园、教育、特产商贸等项目结合互为配套、共同发展，从而形成更为完整的消费产业链。探索全新的销售体系、转化各类文旅内容价值。

11.5.6 提供的服务信息应合法、客观、真实，不得做虚假宣传，不得欺骗和误导宾客。

## 11.6 数字化运营

11.6.1 宜采用数字化技术优化民宿管理，提供在线预订、前后台客户运营一体化管理、大数据精准营销、客户管理等。

11.6.2 宜建立相应的数据库，开展满意度调查和持续改进机制。

## 11.7 运营模式

### 11.7.1 独立自主经营型

利用自有或租用房屋，通过参与日常的接待，为宾客提供体验自然景观、特色文化及生活方式的小型住宿设施。

### 11.7.2 托管代理型

托管平台对房主的闲置空房进行统一管理，如交给专业的物业管理公司管理。

### 11.7.3 连锁经营型

依托于已成熟的民宿品牌，如加入具有专业化的管理团队和完善的经营体系。

## 11.8 评价与改进

11.8.1 应建立服务质量监督和投诉处理机制、回访制度等，并对外公布投诉电话号码、电子邮箱、投诉受理程序与时限等信息。可按 GB/T 19012 的要求进行投诉处理。

11.8.2 应建立宾客满意度测评与意见征询制度。

11.8.3 应对宾客提出的意见、建议及时记录、分类汇总、分析评估，针对存在的问题采取有效改进措施。

**附录 A**  
**(资料性)**  
**不同主题特色民宿**

不同主题民宿特色要点可参考表A.1。

**表 A.1 不同主题特色民宿**

特色民宿	特色要点
民族文化类民宿	(1) 以民宿所在地拥有的民族文化及民俗历史为核心； (2) 通过建筑、装饰形式及软装道具等内容放大呈现民族文化元素； (3) 结合少数民族的节日、习俗和历史故事提供体验活动； (4) 我省常见的少数民族包括满族、蒙古族、回族、朝鲜族和锡伯族等。
红色旅游类民宿	(1) 挖掘当地红色历史文化资源，如革命历史、英雄事迹、红色景点等； (2) 将红色元素融入民宿的建筑装修、活动体验中，形成独特的红色历史学习和沉浸式感受； 可与研学基地或相关展示场地结合。
冰雪赏玩类民宿	(1) 聚焦为运动爱好者和冬季赏景游客营造季节性旅游体验； (2) 宜在冰雪资源或专业雪场附近建设； (3) 宜将建筑风格与冰雪形式相结合； (4) 宾客便于参加冰雪运动、各类冰上体验活动； (5) 可适当融入当地的文化风情。
滨海旅居型民宿	(1) 宜围绕海岛或海岸线挑选民宿建筑位置； (2) 充分展示融入海滨文化、海岛文化内容； (3) 可提供滨海观光服务、垂钓及以农产品、海产品组合的餐饮服务； (4) 有条件的可让宾客参与、体验到渔业生产的过程。
温泉度假型民宿	(1) 宜在温泉带上选址建设，也可采用人工温泉设备寻址建设； (2) 此类项目建设中，尤其要考虑以家庭和团队为单位的居住需求； (3) 温泉因水温和矿物质不同可分为不同类别，尤其要注意如何宣传相关温泉文化和温泉疗效； (4) 融入适合温泉民宿的娱乐休闲项目。



表A.1 不同主题特色民宿（续）

特色民宿	特色要点
工业体验民宿	(1) 将工业元素和体验式旅游相结合； (2) 选址通常位于工业遗址或废弃工厂，通过保留和改造原有工业元素，为宾客提供独特的住宿体验； (3) 尤其要注重将近代工业历史展示与空间设计结合一体； (4) 即保留原有的工业元素，又应具备良好的舒适的居住条件； (5) 若有手工业内容，可包装成体验项目，让宾客亲身体验工业内容。
乡村休闲民宿	(1) 选择具有优美自然风光、特色文化和传统建筑的乡村地区作为民宿的建设地点； (2) 规划时，要充分考虑当地的资源和环境特点，合理利用乡村资源，保护传统建筑和生态环境； (3) 宜提供丰富的乡村休闲活动，例如种植、养殖、烹饪、农耕体验等； (4) 可适当结合儿童教育、亲子活动目的地打造。
草原生活民宿	(1) 选择交通方便的草原地区作为民宿建设点； (2) 建筑风格可利用草原传统建筑如蒙古包等形式，让建筑与环境融为一体。 (3) 充分考虑当地自然资源和环境保护，确保民宿的可持续发展； (4) 结合自然风光、草原文化和民俗活动提供独特而丰富的草原生活体验。草原生活体验活动如放牧、挤奶、制作传统手工艺品、品尝草原美食等。
艺术体验民宿	(1) 在民宿建设和运营中，以体验艺术文化为内核； (2) 有效嫁接资源，结合艺术展览、艺术品制作等，为宾客深营造体验氛围。