

ICS 03.200  
CCS A 12

**DB 5301**

昆 明 市 地 方 标 准

DB 5301/T 78—2022

## 旅游民宿服务规范

地方标准信息服务平台

2022-08-01 发布

2022-09-01 实施

昆明市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 经营要件	2
4.2 硬件设施	2
4.3 安全要求	2
4.4 卫生要求	3
4.5 环保、节能要求	3
5 服务人员	4
5.1 人员配置	4
5.2 民宿主理人	4
5.3 人员要求	4
6 服务提供	5
6.1 预订服务	5
6.2 前台服务	5
6.3 住宿服务	6
6.4 餐食服务	6
6.5 出行服务	7
6.6 特色服务	7
6.7 资讯服务	8
6.8 客户关系维护	8
7 服务评价与服务改进	8
7.1 服务满意度评价	8
7.2 现场检查（明查）与评价	8
7.3 神秘客人调查（暗访）与评价	8
7.4 服务改进	9