

莆田市湄洲岛国家旅游度假区管委会文件

湄洲管〔2026〕2号

莆田市湄洲岛国家旅游度假区管理委员会 关于修订《湄洲旅游民宿星级评定及 管理办法(试行)》的通知

各镇人民政府，区直各有关单位，垂管单位：

经研究，现将修订后的《湄洲岛旅游民宿星级评定及管理办法(试行)》印发给你们，请各有关单位认真遵照执行。

莆田市湄洲岛国家旅游度假区管理委员会

2026年1月1日

(此件主动公开)

湄洲旅游民宿星级评定及管理办法（试行）

为进一步规范湄洲旅游民宿经营，提升旅游民宿管理和服务水平，实现旅游民宿经济健康可持续发展，根据《中华人民共和国国家标准——旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T41648-2022）《中华人民共和国旅游行业标准——旅游民宿基本要求与评价》（LB/T065-2019）《中华人民共和国国家标准——乡村民宿服务质量规范》（GB/T 39000-2020）《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》《莆田市湄洲岛保护管理条例》《福建省人民政府办公厅关于促进民宿发展若干措施的通知》（闽政办〔2022〕36号）等法律法规和相关标准、规定，结合《湄洲国家旅游度假区旅游民宿管理办法（试行）》，制定本办法。

1. 范围

本办法规定了湄洲旅游民宿的定义、标志、等级划分、等级划分条件、评定规则以及日常管理办法。本办法适用于湄洲区域已备案并纳入湄洲民宿协会统一管理的旅游民宿。

2. 术语与定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1 旅游民宿

本办法所称的旅游民宿是指位于莆田市湄洲岛国家旅游度假区管理委员会管辖范围内（含岛内、岛外），利用当地民居等相关闲置资产，由资产所有人或其他投资管理主体参与投资运营，具有当地人文、民俗特色的小型住宿设施，包括但不限于家庭旅馆、客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。

2.2 旅游民宿标志

湄洲旅游民宿星级标志按“湄洲人家”标识进行设计，★★★表示三星级，★★★★表示四星级，★★★★★表示五星级。

3. 等级划分

依据经营场地、主题特色、设施设备、安全管理、卫生环保、服务质量、其他管理 7 个基本指标和 1 个附加项目进行综合评分确定（具体参照湄洲旅游民宿星级评定评分细则）。按照分数由低到高，将湄洲旅游民宿依次划分三星大众民宿（60-80 分以下）、四星优品民宿（80-90 分以下）、五星精品民宿（90 分以上）三个等级，未达 60 分的为无星级民宿。

4. 等级划分条件

4.1 经营场地（旅游民宿经营用客房不超过 4 层、建筑面积不超过 800 平方米、客房数量不超过 14 间）

4.1.1 民宿地理位置优越、可进入性良好。

4.1.2 民宿周边环境良好，有优美的自然风光和人文景观（海景、湖景、沙滩、古建筑群等）。

4.2 主题特色

4.2.1 民宿经专业设计，整体装修效果有独特性，风格突出，特色鲜明。

4.2.2 民宿客房装修、装饰效果好，氛围突出，与整体装修风格相适应。

4.2.3 民宿庭院经专业设计，环境优美，造景独特，与整体装修风格协调统一。

4.2.4 民宿装修细节展示效果较好。民宿辅助建筑及围墙、

空调机、大门等室外附属设施及线路规范，整洁，视觉效果好；房屋装修设计部分植入具有特色的符号、色彩等元素（如：妈祖文化、海洋文化、渔村文化、乡土文化、田园文化、现代文化等）；民宿配置及陈设的艺术品与主题风格相符，形成良好文化氛围；民宿配有公共音响设备，背景音乐曲目适宜，音质良好，音量适中，能烘托主题文化气氛；经常性播放具有湄洲特色的背景音乐。

4.2.5 民宿店招、室内外标识标牌设计精美，布局合理、特色鲜明。

4.3 设施设备

4.3.1 民宿早餐区位置合理，干净整洁，菜品搭配合理。

4.3.2 厨房有消毒设施，能有效使用；厨房有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜放置。

4.3.3 民宿客房配备必要的家具，品质优良，摆放合理，方便使用，舒适美观；配备基本生活用品（如：一次性拖鞋、电热水壶、吹风机等）且使用性能良好；采光、通风、隔音条件良好。

4.3.4 民宿至少配备有一间公共卫生间；所有客房内单设卫生间；所有卫生间采光、通风、照明条件良好；提供免费洗浴用品；能24小时供应冷、热水；客房卫生间采用干湿分离。

4.3.5 民宿照明功能良好，能对整体装修效果起烘托作用。

4.3.6 民宿实现WiFi全覆盖且网络维护良好。

4.4 安全管理

4.4.1 民宿房屋符合建筑、消防安全要求；民宿餐饮符合食品卫生安全要求。

4.4.2 民宿厨房内不使用明火，餐饮与民宿合用场所采用防火分隔。

4.4.3 民宿安装 24 小时摄像头监控，且设备运行、维护正常；监控具备保存 30 天以上储存能力；监控接入公安专网且监控摄像头安装的位置、朝向符合公安机关对民宿的治安管理要求。

4.4.4 民宿每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及公安、消防、医院紧急联络电话；易发生危险的区域和设施设置安全警示标志，安全警示标志符合 GB2894 的要求，清晰、醒目。

4.4.5 民宿备有消防、防盗、救护、应急照明等设备，由专人负责维护管理，定期进行检查，确保设备完好。建立完整的维修、保养、更新制度，每次维修与保养均有记录。

4.4.6 民宿备有游客常用、应急的外用药品；建立各类相关安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任，定期演练；从业人员掌握基本急救知识及操作技能。

4.5 卫生环保

4.5.1 民宿严格执行“门前四包”管理制度（包环境卫生、包市容市貌、包秩序维护、包绿化管理）；民宿公共区域有专人负责打扫卫生，无污水、污物，无乱堆、乱挂、乱放，无异味；客房和卫生间必须及时清扫，干净整洁，无异味；有独立消毒间、布草间；客房布草（床单、被套、毛巾等）做到每客必换，清洁、规范，无灰尘、无毛发、无污渍；采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。

4.5.2 民宿公共场所内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志。

4.5.3 按照垃圾分类要求设置足够数量的垃圾桶；桶体完好，有盖，表面整洁；生活垃圾分类收集，统一处理，日产日清。

4.5.4 民宿生活污水接入全岛污水管网进行集中处理。

4.5.5 民宿的旅游服务设施建设、经营服务活动等不破坏周边自然资源和生态环境；民宿应开展“无废民宿”建设工作。

4.6 服务质量

4.6.1 民宿从业人员文明用语，能用标准普通话进行服务和接待；可提供两种及以上其他语种进行接待。

4.6.2 民宿从业人员统一着装，仪容仪表得体，热情周到。

4.6.3 民宿从业人员保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客合法权益。

4.6.4 民宿从业人员可为游客进行湄洲旅游景点及民宿自身特色的详细介绍。

4.6.5 民宿可24小时提供接待、咨询、结账和留言等服务；可提供公用电话、信息查询、小件物品寄存、雨具出借、旅行日常用品、旅游纪念品等综合服务；能提供贵重物品专用寄存，提供上网、传真、洗衣等服务。

4.6.6 民宿诚信经营，明码标价，无不文明经营行为。

4.6.7 民宿设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，认真处理游客投诉，并能按游客意见改进服务；近2年无服务质量投诉，游客满意度达100%。

4.7 其他管理

4.7.1 依法诚信纳税，无被处罚记录。

4.7.2 积极配合政府各职能部门工作，服从管理。

4.7.3 积极加入湄洲民宿协会，服从民宿协会统一管理。

4.8 附加项目

4.8.1 旅游民宿建设、运营因地制宜，积极开展绿色低碳和智能化改造。

4.8.2 民宿利用自身经营的自媒体（如：抖音、快手、小红书等）积极宣传推介湄洲风光和旅游资源，综合效果（粉丝量、点赞评论量、发文质量）好。

5. 评定规则

5.1 评定组织

湄洲旅游民宿星级评定工作由湄洲旅游民宿综合管理领导小组负责，湄洲旅游民宿综合管理领导小组办公室负责具体实施。现场评定检查工作由省、设区市行业协会抽调专家组成的星级评定检查组负责。

5.2 现场评定

对已通过审批并纳入湄洲民宿协会统一管理的所有旅游民宿进行现场评定。

5.3 公示

根据湄洲旅游民宿星级评定检查组评分结果确定各民宿星级（民宿星级评定最后得分=检查员现场评定得分<基本指标总得分+附加项目总得分>的总平均分），通过“美丽湄洲”“湄洲发布”等官方微信公众号向社会公示5个工作日，接受社会监督。公示期满无异议，对符合评定标准的民宿颁发证书及标牌。

6. 日常管理

6.1 湄洲星级民宿由湄洲旅游民宿综合管理领导小组办公室负责日常监督与管理，实行动态管理和退出机制，3 年复评一次。

6.2 旅游民宿的星级以最新评定（复评）后的最终得分为依据进行确定。

6.3 为评定为五星级标准的民宿打造民宿品牌故事信息专栏，在湄洲官方微信公众号进行不定期宣传和推广，并将五星精品民宿整合进入湄洲旅游线路，作为旅游线路中的节点和核心吸引物，大力进行宣传推广。

6.4 在申报国家等级旅游民宿时，优先推荐上报五星精品民宿。

6.5 出现以下情形之一的，对星级民宿予以降星处理：

6.5.1 六个月内出现 2 次不按规定登记住宿旅客信息被公安机关处罚的。

6.5.2 六个月内出现 2 次因喷淋、消防卷盘等消防设施、器材未保持完好有效（损坏）或疏散通道、安全出口堵塞、占用、封闭被行政处罚的。

6.5.3 不履行与旅游者的合同义务或不按合同约定履行，一年内累计被有效投诉 3 次及以上但不足 5 次的。

6.6 出现以下情形之一的，对星级民宿予以摘星处理：

6.6.1 不履行与旅游者的合同义务或不按合同约定履行，一年内累计被有效投诉 5 次及以上的。

6.6.2 发生重大责任投诉事件的，造成重大舆情的。

6.6.3 发生重大安全责任事故的（含食品安全事故）。

6.6.4 存在重大安全隐患，责令限期整改且逾期不整改的；

6.6.5 一年内累计发生 3 次及以上不按规定登记住宿旅客信息被公安机关处罚的；

6.6.6 一年内累计发生 3 次因喷淋、消防卷盘等消防设施、器材未保持完好有效（损坏）或疏散通道、安全出口堵塞、占用、封闭被行政处罚的；

6.6.7 恶意低价竞争或哄抬价格，严重扰乱旅游市场秩序的；

6.6.8 被市场监管部门吊销营业执照的；

6.6.9 暂停营业 2 年以上或申请注销的；

6.6.10 发生其他违法行为的。

附件：湄洲旅游民宿星级评定评分细则

附件

湄洲旅游民宿星级评定评分细则

湄洲岛国家旅游度假区文化旅游和体育局

说明:

1. 湄洲旅游民宿星级依据经营场地、主题特色、设施设备、安全管理、卫生环保、服务质量、其他管理 7 个基本指标和 1 个附加项目进行综合评分确定,按照分数由低到高,依次划分为三星大众民宿(60-80 分以下)、四星优品民宿(80-90 分以下)、五星精品民宿(90 分以上)三个等级,未达 60 分的为无星级民宿。

2. 七个基本指标分值安排为:经营场地(10 分)、主题特色(22 分)、设施设备(15 分)、安全管理(18 分)、卫生环保(14 分)、服务质量(16 分),其他管理(5 分),总分合计 100 分。

3. 附加项目分值安排为 5 分(本项目为加分项,不符合不扣分)。

4. 民宿星级评定最后得分=检查员现场评定得分(基本指标总得分+附加项目总得分)的总平均分。

民宿名称:

序号	评定内容/标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	评定 分值	评定方法 与说明
1	经营场地	10				
1.1	地理位置		6			实地检查
	民宿地理位置优越、可进入性良好，至少有 3 种交通方式能够到达。			6		
	民宿地理位置优越、可进入性良好，至少有 2 种交通方式能够到达。			4		
	民宿地理位置优越、可进入性良好，至少有 1 种交通方式能够到达。			2		
1.2	周边环境（直线距离 2 公里范围内）		4			实地检查
	民宿周边环境良好，有优美的自然风光和人文景观（海景、湖景、沙滩、古建筑群等）。			4		
	民宿周边环境一般，没有优美的自然风光和人文景观（海景、湖景、沙滩、古建筑群等）。			2		
2	主题特色	22				
2.1	整体装修效果		6			实地检查
	民宿经专业设计，整体装修效果有独特性，风格突出，特色鲜明，建筑外观和周边环境相协调。			6		
	民宿整体装修效果较好，具有一定的主题风格。			4		
	民宿整体装修效果一般。			2		
2.2	客房装修效果		4			实地检查
	客房装修、装饰效果好，氛围突出，与民宿整体装修主题风格相适应。			4		
	客房装修、装饰效果较好，有一定的主题特色。			3		
	客房装修、装饰效果一般，无明显主题特色。			1		
2.3	庭院环境		5			实地检查
	民宿庭院经专业设计，环境优美，造景独特，与整体装修风格协调统一。			5		
	民宿庭院环境较好，有适当造景，与整体装修风格比较协调统一。			3		
	民宿无庭院，环境一般，无明显特色。			1		
2.4	细节展示		4			实地检查
	1. 民宿辅助建筑及围墙、空调机、大门等室外附属			4		每符合一

	设施及线路规范，整洁，视觉效果好； 2. 民宿房屋装修设计部分植入具有特色的符号、色彩等元素（如：妈祖文化、海洋文化、渔村文化、乡土文化、田园文化、现代文化等）。 3. 民宿配置及陈设的艺术品与主题风格相符，形成良好文化氛围。 4. 民宿配有公共音响设备，背景音乐曲目适宜，音质良好，音量适中，能烘托主题文化气氛；经常性播放具有湄洲特色的背景音乐。					项得 1 分
2.5	标识标牌		3			实地检查
	民宿店招、室内外标识标牌设计精美，布局合理、特色鲜明。			3		
	民宿店招、室内外标识标牌设计较好，布局相对合理，具有一定特色。			2		
	民宿店招、室内外标识标牌设计一般，布局相对合理，无明显特色。			1		
3	设施设备	15				
3.1	餐厅		3			实地检查
	民宿早餐区位置合理，干净整洁，菜品搭配合理。			3		
	没有配备独立的早餐区，卫生环境一般，菜品搭配一般。			2		
	没有配备单独的早餐区，卫生环境较差，菜品搭配一般。			1		
3.2	厨房		2			
	厨房有消毒设施，能有效使用。			1		
	厨房有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜放置。			1		
3.3	客房配备		3			实地检查
	1. 配备必要的家具，品质优良，摆放合理，方便使用，舒适美观； 2. 配备基本生活用品（如：一次性拖鞋、电热水壶、吹风机等）且使用性能良好； 3. 客房采光、通风、隔音条件良好。			3		每符合一项得 1 分
3.4	卫生间		3			实地检查
	1. 至少配备有一间公共卫生间； 2. 所有客房内单设卫生间； 3. 所有卫生间采光、通风、照明条件良好； 4. 提供免费洗浴用品；			3		每符合一项得 0.5 分

	5. 能 24 小时供应冷、热水; 6. 客房卫生间采用干湿分离。					
3.5	照明设施		2			实地检查
	照明功能良好,能对民宿整体装修效果起烘托作用。			2		不符合的酌情扣分
3.6	无线网络		2			实地检查
	民宿实现 WiFi 全覆盖且网络维护良好。			2		不符合不得分
4	安全管理	18				
4.1	经营安全		6			文档检查
	民宿房屋符合建筑、消防安全要求; 民宿餐饮符合食品卫生安全要求(具体要求按照《湄洲岛国家旅游度假区旅游民宿管理办法(试行)》(湄管委办〔2021〕32号)规定执行)。			6		每符合一项得 2 分
4.2	餐厅安全		1			
	民宿厨房内不使用明火,餐饮与民宿合用场所采用防火分隔。			1		
4.3	监控设备		3			实地检查
	1. 安装 24 小时摄像头监控,且设备运行、维护正常; 2. 监控具备保存 30 天以上储存能力; 3. 监控接入公安专网且监控摄像头安装的位置、朝向符合公安机关对民宿的治安管理要求。			3		每符合一项得 1 分
4.4	安全警示标志		3			实地检查
	1. 每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图; 2. 易发生危险的区域和设施设置安全警示标志,安全警示标志符合 GB2894 的要求,清晰、醒目; 3. 每间客房内需在明显位置张贴公安、消防、医院紧急联络电话。			3		每符合一项得 1 分
4.5	设备维护		2			实地检查
	1. 备有消防、防盗、救护、应急照明等设备并由专人负责维护管理,定期进行检查,确保设备完好。 2. 建立完整的设备维修、保养、更新制度,每次维修与保养均有记录。			2		每符合一项得 1 分
4.6	安全急救		3			实地检查
	1. 民宿备有游客常用、应急的外用药品; 2. 建立各类相关安全管理制度和突发事件应急预案,落实安全责任,定期演练;			3		每符合一项得 1 分

	3. 从业人员掌握基本急救知识及操作技能。				
5	卫生环保	14			
5.1	卫生保洁		6		实地检查
	1. 民宿严格执行“门前四包”管理制度（包环境卫生、包市容市貌、包秩序维护、包绿化管理）； 2. 民宿公共区域有专人负责打扫卫生，无污水、污物，无乱堆、乱挂、乱放，无异味； 3. 客房和卫生间必须及时清扫，干净整洁，无异味； 4. 有独立消毒间、布草间； 5. 客房布草（床单、被套、毛巾等）做到每客必换，清洁、规范，无灰尘、无毛发、无污渍； 6. 采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。		6		每发现1处不符合扣0.5分，扣完即止
5.2	禁烟标识		1		实地检查
	民宿公共场所内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志。			1	不符合不得分
5.3	垃圾分类		3		实地检查
	1. 按照垃圾分类要求设置足够数量的垃圾桶； 2. 桶体完好，有盖，表面整洁； 3. 生活垃圾分类收集，统一处理，日产日清。			3	每符合一项得1分
5.4	污水处理		2		实地检查
	民宿生活污水接入全岛污水管网进行集中处理。			2	不符合不得分
5.5	环境保护		2		实地检查
	民宿的旅游服务设施建设、经营服务活动等不破坏周边自然资源和生态环境；开展“无废民宿”建设工作。			2	不符合不得分
6	服务质量	16			
6.1	语言规范		2		实地检查
	1. 从业人员文明用语，能用标准普通话进行服务和接待； 2. 可提供两种及以上其他语种进行接待。			2	每符合一项得1分
6.2	服务规范		2		实地检查
	从业人员统一着装，仪容仪表得体，热情周到。			2	不符合的酌情扣分。
6.3	尊重旅游者		1		实地检查
	从业人员保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客合法权益。			1	
6.4	解说服务		2		实地检查

	从业人员可为游客进行湄洲旅游景点及民宿自身特色的详细介绍。			2		
	从业人员可为游客提供湄洲旅游景点及民宿自身特色的简单介绍。			1		
6.5	其他服务		3			实地检查
	1. 民宿可 24 小时提供接待、咨询、结账和留言等服务; 2. 可提供公用电话、信息查询、小件物品寄存、雨具出借、旅行日常用品、旅游纪念品等综合服务; 3. 能提供贵重物品专用寄存, 提供上网、传真、洗衣等服务。			3		每符合一项得 1 分
6.6	明码标价		4			实地检查
	诚信经营, 明码标价, 无不文明经营行为。			4		不符合不得分
6.7	投诉处理		2			文档检查
	设有旅游服务质量投诉电话和意见簿, 认真处理游客投诉, 并能按游客意见改进服务			2		
7	其他管理	5				
7.1	依法诚信纳税, 无被处罚记录。		2			
7.2	积极配合政府各职能部门工作, 服从管理。		2			不符合的可酌情扣分
7.3	积极加入湄洲民宿协会, 服从民宿协会统一管理。		1			不符合的可酌情扣分
基本指标总得分						
8	附加项目	5				
8.1	绿色环保落实情况		2			实地检查
	旅游民宿建设、运营因地制宜, 积极开展绿色低碳和智能化改造。			2		不符合的不扣分
8.2	OTA 平台网评情况		3			网站查询
	民宿利用自身经营的自媒体(如: 抖音、快手、小红书等)积极宣传推介湄洲风光和旅游资源, 综合效果(粉丝量、点赞评论量、发文质量)好, 且粉丝量达 10 万以上的;			3		不符合的不扣分

	民宿利用自身经营的自媒体（如：抖音、快手、小红书等）积极宣传推介湄洲风光和旅游资源，综合效果（粉丝量、点赞评论量、发文质量）较好，且粉丝量达 5 万以上的；			2		不符合的不扣分
	民宿利用自身经营的自媒体（如：抖音、快手、小红书等）积极宣传推介湄洲风光和旅游资源，综合效果（粉丝量、点赞评论量、发文质量）较好，且粉丝量达 3 万以上的。			1		不符合的不扣分
附加项目总得分						
星级评定总得分						
星级评定检查员签字						
评定日期						

注：所有单项评分的最高分数不得超过该单项所占分值，最低分数不得出现负值。

