

服 务 认 证 规 范

ZHLX-GF 091-2025

木塑民宿选用环境保护技术服务 认证规范 (A/1)



2025-12-15 发布

2025-12-15 实施

国家室内车内环境及环保产品质量检验检测中心

中环联兴（北京）认证中心 发布

目 次

前 言	II
引 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	3
4.1 资质合规	3
4.2 自我承诺	3
5 管理要求	3
5.1 职责资源	3
5.2 过程控制	4
5.3 风险控制	4
5.4 持续改进	4
5.5 服务蓝图	4
5.6 外包管理	4
6 服务要求	4
6.1 人员要求	4
6.2 服务设备要求	5
6.3 服务选用产品要求	5
6.4 服务质量要求	6
6.5 服务过程要求	6
7 服务效果要求	6
7.1 服务特性测评	6
7.2 跟踪服务	7
8 评价方法	7
8.1 基本要求评价方法	7
8.2 管理要求评价方法	7
8.3 服务要求评价方法	8
8.4 服务效果要求评价方法	9
9 认证等级和评分原则	9
9.1 认证等级	10
9.2 评分原则	10
附 录 A	12
附 录 B	13

前 言

本规范按照 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。

本规范于 2025 年 9 月首次发布实施，2025 年 12 月第一次修订。。

本文件代替 ZHLX-GF091-2025 A/0 版《木塑民宿选用环境保护技术服务认证规范》，与 ZHLX-GF091-2025 A/0 版相比，主要变化如下：

1. 增加评价方法章节内容；
2. 个别文字、序号做了编辑性修订。

本规范由国家室内车内环境及环保产品质量检验检测中心和中环联兴（北京）认证中心提出。

本规范起草单位：国家室内车内环境及环保产品质量检验检测中心、中环联兴（北京）认证中心、中华环保联合会可降解塑料委员会。

本规范主要起草人：郑庆宝、宋广生、石雪松、李弘睿、邢红霞、郭璋、黄威、赵稳。

本规范审核人员：李涵、王爱华。

引 言

为促进绿色环保木塑材料在我国旅游产业发展中的推广使用，保障我国日益发展的民宿产业生态环境安全健康，推动我国绿色环保木塑材料在民宿建设中的发展，特制定此规范。

本规范提出的木塑民宿选用环境保护技术服务主要要求：主要是指通过绿色环保木塑材料的选择，满足民宿建筑室内达到国家室内环境污染防控标准。为消费者提供安全、健康的室内环境质量。同时通过绿色环保木塑材料的民宿建设，坚持绿色设计、绿色环保环境质量，宣传和倡导绿色环保消费。

本规范旨在通过对木塑民宿选用环境保护技术服务组织的规范性要求，为认证机构提供服务认证要求及其准则和方法。通过合格评定的服务认证向社会传递木塑民宿选用环境保护技术服务的优势，规范市场行为，树立服务品牌，提高服务质量。

本规范在明确木塑民宿选用环境保护技术服务专业性、规范性要求的同时，突出了服务的透明化和顾客感知体验的要求，体现出当今消费者对服务行业的需求特点。

本规范通过引导木塑民宿选用环境保护技术服务贯彻本规范的服务保障能力要求，建立起透明的、便于顾客自行监督评价的服务机制，达到可通过顾客问卷调查对服务质量进行量化评价的目的。同时，由于木塑民宿选用环境保护技术服务保障能力具有一定的专业性，必须通过专业人员对其进行现场审核。

木塑民宿选用环境保护技术服务认证规范

1 范围

本规范规定了木塑民宿选用环境保护技术服务认证的基本要求、管理要求、服务要求、服务效果要求、认证等级和认证结论要求等。

本规范适用对木塑民宿选用环境保护技术服务的认证活动，也可适用于指导木塑民宿选用环境保护技术服务组织规范服务及进行自我评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。

凡是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 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游民宿

利用当地闲置资源，民宿主人参与接待，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。

注：根据所处地域的不同可分为：城镇民宿和乡村民宿。

3.2

绿色环保民宿

利用当地民居等相关闲置资源，经营用客房不超过 4 层、建筑面积不超过 800 m²，由业主或民宿经营管理者参与接待，为消费者提供安全、健康无污染的空间环境，体验当地自然、文化与生产生活方式，且满足国家、行业相关标准规范修建改造的小型住宿设施。

注：根据所处地域的不同可分为城镇民宿和乡村民宿。

3.3

木塑复合材料

由木质纤维与合成树脂等塑料为主要原料通过挤出、注塑和模压等工艺加工复合而成的多相材料。

完整规则请发邮件至
zhlx@zhlxrz.com获取