ICS

|  |
| --- |
|       |

DB43

湖南省地方标准

DB 43/T ××××—××××

|  |
| --- |
|       |

旅游民宿等级划分与评定

Classification and evaluation of tourist accommodation

|  |
| --- |
|  |
|       |

2022 - ×× - ××发布

2022 - ×× - ××实施

湖南省市场监督管理局   发布

目  次

前  言 1

1 范围 2

2 规范性引用文件 2

3 术语和定义 2

4 等级和标志 2

5. 基本要求 3

6 等级划分条件 3

6.1 三钻级 4

6.2 四钻级 5

6.3 五钻级 7

7 等级划分方法 10

附　录　A 必备项目检查表 11

附　录　B 一般要求评分表 13

前  言

本文件根据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

本文件由湖南省文化和旅游厅提出并归口。

本文件主要起草单位：湖南省城研产业发展中心有限公司、湖南工商大学、湖南省文化和旅游厅、怀化职业技术学院、湖南科技学院、湖南省走星旅行文化旅游发展有限公司、湖南建强旅游开发有限公司 、湖南斯途酒店管理有限公司、湖南围山云起民宿服务有限公司、湘乡市虞唐镇生庐洋潭里民宿酒店、湖南省那山那水文化旅游发展有限公司、宁乡市文化旅游投资有限公司、安化全域旅游开发有限责任公司、新化县旅游投资开发有限公司、湖南乡里文化旅游发展有限公司、长沙爱莲屋民宿服务有限公司、武陵源区回家的孩子民宿客栈中心、湘西瞿大掌柜民宿服务有限公司、凤凰旅投开发建设集团有限公司、湖南省云上大院康养旅游发展有限公司、鼎城区花岩溪镇花溪湾乡村度假客栈、会同我家家庭农场、享梦游科技股份有限公司

本文件主要起草人：谌文、喻洁、夏日光、陈跃辉、李玉华、刘进、常胜、李文彦、夏劲妮、申亦、杨学宁、张波、陶泉、刘雄、伍毅军、陈杨剑、赵祥华、宋永松、瞿章勋、张顺心、钟卫红、杨介军、林泽树、彭士平、唐成、尹辉辉、全贞珍

**旅游民宿等级划分与评定**

**1 范围**

本文件规定了旅游民宿的等级和标志、基本要求、等级划分条件、等级划分方法。

本文件适用于正式营业的小型旅游住宿设施，包括但不限于客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。

**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。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。

LB/T 065-2019及第一号修改单 旅游民宿基本要求与评价

GB/T28222-2011服务标准编写通则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 50395-2007 视频安防监控系统工程设计规范

GB 50116-2008 火灾自动报警系统设计规范

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

**3 术语和定义**

下列术语和定义适应于本文件。

**3.1旅游民宿 homestay inn**

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2000m2,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民宿主人 owner；investor**

民宿业主或经营管理者。

**4 等级和标志**

4.1 旅游民宿等级分为3个级别，由低到高分别为三钻级、四钻级和五钻级。

4.2 旅游民宿等级标志由民居图案与相应文字构成。

4.3 旅游民宿等级的标牌、证书由等级评定机构统一制作。

**5 基本要求**

**5.1 规范经营**

5.1.1 应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等法律法规、标准和文件的规定与要求，取得当地政府要求的相关证照或出具的验收合格证明。

5.1.2 经营场地应符合本市县国土空间总体规划（包括现行城镇总体规划、土地利用总体规划）、所在地民宿发展有关规划。

5.1.3 服务项目应通过文字、图形方式公示，并标明营业时间，收费项目应明码标价。

5.1.4 经营者应定期向文化和旅游行政部门报送统计调查数据，及时向相关部门上报突发事件等信息。

**5.2 安全卫生**

5.2.1 经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。

5.2.2 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应清晰、醒目；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施,符合相关法律法规。

5.2.3 应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保游客和从业人员人身和财产安全。

5.2.4 应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。

5.2.5 食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。

5.2.6 从业人员应按照要求持健康证上岗。

**5.3 生态环保**

5.3.1 生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合GB 5749要求。

5.3.2 室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。

5.3.3 建设、运营应因地制宜，采取节能减排措施，污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放。

5.3.4 提供餐饮服务时应制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。

**5.4 其他**

5.4.1 旅游民宿开业一年后可自愿申报等级评定，近一年应未发生相关违法违规事件，同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申报。

5.4.2 经评定合格可使用等级标志，有效期为三年，三年期满后应进行复核。

5.4.3 旅游民宿等级评定实行退出机制，经营过程中出现以下情况的将取消等级：

a）发生相关违法违规事件；

b）出现卫生、消防、安全等责任事故；

c）发生重大有效投诉；

d）发生私自设置摄像头侵犯游客隐私等造成社会恶劣影响的其他事件；

e）日常运营管理达不到或不符合相应等级标准要求。取消等级后满三年，可重新申请等级评定。

**6 等级划分条件**

**6.1 三钻级**

6.1.1 环境和建筑

6.1.1.1 周边环境应整洁干净。

6.1.1.2 建筑外观应与周边环境相协调。

6.1.2 设施和设备

6.1.2.1 客房应配备必要的家具。

6.1.2.2 客房应有舒适的床垫和床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套等）及毛巾。

6.1.2.3 客房应有水壶、茶杯。

6.1.2.4 客房应有充足的照明，有窗帘。

6.1.2.5 应有方便使用的卫生间，提供冷、热水。照明和排风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。

6.1.2.6 各区域应有方便使用的开关和电源插座。

6.1.2.7 厨房应有消毒设施，有效使用。

6.1.2.8 厨房应有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成食品分柜置放。

6.1.2.9 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好。

6.1.3 服务和接待

6.1.3.1 各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。

6.1.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务。

6.1.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。

6.1.3.4 卫生间应每天清理不少于一次,无异味、无积水、无污渍。

6.1.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。

6.1.3.6 旅游民宿主人应参与接待，邻）关系融洽。

6.1.3.7 接待人员应热情好客，穿着整齐清洁,礼仪礼节得当。

6.1.3.8 接待人员应能用普通话提供服务。

6.1.3.9 接待人员应掌握并应用相应的服务技能。

6.1.3.10 接待人员应保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客的合法权益。

6.1.3.11 夜间应有值班人员或值班电话。

6.1.4 特色和其他

应为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会。

**6.2 四钻级**

6.2.1 环境和建筑

6.2.1.1 周边环境应整洁干净，绿植维护较好，宜有良好的空气质量和地表水质。

6.2.1.2 周边宜有医院或医疗点。

6.2.1.3 周边宜有停车场，方便出入。

6.2.1.4 周边宜有地方特色餐饮。

6.2.1.5 周边宜有地方生产生活方式活动体验点。

6.2.1.6 建筑外观应与周边环境相协调，宜体现当地特色。

6.2.2 设施和设备

6.2.2.1 客房应配备必要的家具，摆放合理、方便使用、舒适美观。

6.2.2.2 客房应有舒适的床垫和柔软舒适的床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等）及毛巾。

6.2.2.3 客房应有水壶、茶杯和饮用水。

6.2.2.4 客房应有充足的照明，有窗帘，隔音效果较好。

6.2.2.5 应有方便使用的卫生间,24h供应冷水,定时供应热水。照明和排风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。客房卫生间盥洗、洗浴、厕位宜布局合理。

6.2.2.6 各区域应有满足游客需求、方便使用的开关和电源插座。

6.2.2.7 宜有满足游客需求、方便使用的餐饮区。

6.2.2.8 厨房应有消毒设施，有效使用。

6.2.2.9 厨房应有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成食品分柜置放。

6.2.2.10 应有清洗、消毒场所，位置合理，整洁卫生，方便使用。

6.2.2.11 应有布局合理、方便使用的公共卫生间。

6.2.2.12 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，效果较好，各区域通风良好。

6.2.2.13 宜有与接待规模相匹配的公共区域，配置必要的休闲设施。

6.2.2.14 室内外装修宜体现文化特色。

6.2.3 服务和接待

6.2.3.1 各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。

6.2.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务。

6.2.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。

6.2.3.4 卫生间应每天清理不少于一次,无异味、无积水、无污渍。

6.2.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。

6.2.3.6 应提供或推荐多种特色餐饮产品。

6.2.3.7 接待人员应热情好客，着整齐清洁,礼仪礼节得当。

6.2.3.8 接待人员应熟悉当地文化旅游资源和特色产品，用普通话提供服务。

6.2.3.9 接待人员应掌握并熟练应用相应的服务技能。

6.2.3.10 接待人员应满足游客合理需求，提供相应服务。

6.2.3.11 接待人员应保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客的合法权益。

6.2.3.12 夜间应有值班人员或值班电话。

6.2.4 特色和其他

6.2.4.1 宜建立有关规章制度，定期开展员工培训。

6.2.4.2 宜建立水电气管理制度，有设施设备维保记录。

6.2.4.3 宜提供线上预定、支付服务,利用互联网技术宣传、营销。

6.2.4.4 宜购买公众责任险以及相关保险。

6.2.4.5 应为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会。

**6.3 五钻级**

6.3.1 环境和建筑

6.3.1.1 周边环境应整洁干净、环境优美，宜有良好的空气质量和地表水质。

6.3.1.2 周边宜有医院或医疗点。

6.3.1.3 宜设有民宿导向系统，标志牌位置合理、易于识别。

6.3.1.4 周边宜有停车场，方便出入。

6.3.1.5 周边宜有较多地方特色餐饮。

6.3.1.6 周边宜有地方非遗、风俗、生产生活方式等活动体验点。

6.3.1.7 建筑外观应与周边环境相协调，宜就地取材，突出当地特色。

6.3.2 设施和设备

6.3.2.1 客房、餐厅、公共活动等区域应布局合理。

6.3.2.2 客房应配备必要的家具，品质优良，摆放合理、方便使用、舒适美观。

6.3.2.3 客房应有品质优良的床垫和床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等）及毛巾。

6.3.2.4 客房应有水壶、茶具和饮用水，品质优良。

6.3.2.5 客房应有充足的照明，有窗帘，遮光和隔音效果较好。

6.32.6 客房应有方便舒适的独立卫生间,24h供应冷、热水，客用品品质优良。照明和通风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。盥洗、洗浴、厕位布局合理。

6.3.2.7 餐厅宜氛围浓郁、方便舒适，满足游客需求。

6.3.2.8 各区域应有满足游客需求、方便使用的开关和电源插座。

6.3.2.9 应有专门的布草存放场所，位置合理，整洁卫生。

6.3.2.10 宜提供方便游客使用的消毒设施。

6.3.2.11 厨房应有消毒设施，有效使用。

6.3.2.12 厨房应有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成食品分柜置放。

6.3.2.13 应有清洗、消毒场所，位置合理，整洁卫生，方便使用。

6.3.2.14 应有布局合理、整洁卫生、方便使用的公共卫生间。

6.3.2.15 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，效果较好，各区域通风良好，宜采用节能降噪产品。

6.3.2.16 应有主题突出、氛围浓郁、与接待规模相匹配的公共活动区域，配置必要的休闲设施。

6.3.2.17 室内外装修应材质优良，宜体现地方文化特色，有主题。

6.3.2.18 宜提供方便有效的音响、充电、调控等智能化设施。

6.3.3 服务和接待

6.3.3.1 各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。

6.3.3.2 客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务。

6.3.3.3 拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。

6.3.3.4 卫生间应每天清理不少于一次,无异味、无积水、无污渍。

6.3.3.5 应有有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。

6.3.3.6 应提供或推荐多种特色餐饮产品。

6.3.3.7 接待人员应热情好客，穿着整齐清洁,礼仪礼节得当。

6.3.3.8 接待人员应熟悉当地文化旅游资源和特色产品，用普通话提供服务。

6.3.3.9 接待人员应掌握并熟练应用相应的服务技能。

6.3.3.10 接待人员应满足游客合理需求,提供相应服务。

6.3.3.11 接待人员应保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客的合法权益。

6.3.3.12 夜间应有值班人员或值班电话。

6.3.3.13 宜提供接送服务,方便游客抵达和离开。

6.3.4 特色和其他

6.3.4.1 旅游民宿主人宜有亲和力，游客评价高。

6.3.4.2 应提供不同类型的特色客房。

6.3.4.3 宜建立健全有关规章制度，定期开展员工培训，效果良好。

6.3.4.4 宜建立食品留样制度。

6.3.4.5 宜建立设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等管理制度，定期维保、有效运行。

6.3.4.6 宜建立健全水电气管理制度，有台账记录。

6.3.4.7 宜提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销，效果良好。

6.3.4.8 宜购买公众责任险以及相关保险，方便理赔。

6.3.4.9 应有倡导绿色消费、保护生态环境的措施。

6.3.4.10 应为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会，参与地方或社区公益事业活动。

6.3.4.11 宜参与地方优秀文化传承、保护和推广活动，定期为游客组织相关活动，有引导游客体验地方文化活动的措施。

6.3.4.12 宜利用地方资源开发旅游商品和文创产品，与当地居民或村民有良好互动。

**7 等级划分方法**

7.1 根据旅游民宿等级划分条件，按照必备项目检查表和一般要求评分表的评价得分确定旅游民宿等级。

7.2 基本要求检查表、一般要求评分表及等级划分具体办法由等级评定机构制定。

# 附录A

**（规范性附录）**

**表A：必备项目检查表**

评分说明：基本要求明确了各旅游民宿等级规范经营、安全卫生、生态环保三项规定。评定检查时，逐项打“√”。确认达标后，再进入后续打分程序。一般要求评分表总分为450分，另设置50分附加分，合计500分。
 湖南省旅游民宿等级按照星级等次进行评定，由低到高分别为三钻级、四钻级和五钻级。三钻级旅游民宿最低得分为280分；四钻级旅游民宿最低得分为350分；五钻级旅游民宿最低得分为405分。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **是否达标** |
| **1** | **规范经营** |  |
| 1.1 | 应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等法律法规、标准和文件的规定与要求，取得当地政府要求的相关证照或出具的验收合格证明。 |  |
| 1.1.1 | 旅游民宿应取得市场监督管理部门颁发的营业执照。 |  |
| 1.1.2 | 旅游民宿应有微型消防站。 |  |
| 1.1.3 | 旅游民宿应取得卫健部门颁发的卫生许可证。 |  |
| 1.1.4 | 旅游民宿应取得市场监督管理部门颁发的食品经营许可证。 |  |
| 1.1.5 | 旅游民宿生活用水，安全标准应经疾控部门检测合格，出具相关证明。 |  |
| 1.1.6 | 旅游民宿应取得公安机关部门颁发的特种行业许可证或消防部门出具的临检证明（记录），或安装公安机关规定的旅馆业治安管理信息系统。 |  |
| 1.2 | 应符合属地国土空间规划和相关专项规划的要求。 |  |
| 1.3 | 旅游民宿经营管理者应定期向属地文化旅游行政部门报送统计调查数据，及时向相关部门上报住客身份信息、突发事件等信息。 |  |
| 1.4 | 具由相对独立的入口与边界，不扰民；在城镇开发边界内的居民住宅小区内部不宜开设民宿。 |  |
| 1.5 | 经营场所的门牌地址应使用规范标准地址。 |  |
| **2** | **安全卫生** |  |
| 2.1 | 场所安全 |  |
| 2.1.1 | 旅游民宿应远离地质灾害区、严重污染区和其它危险区域，无安全隐患。 |  |
| 2.1.2 | 建筑主体结构完好无损。 |  |
| 2.1.3 | 旅游民宿应符合GB 50016、GB 50222、JGJ 62的要求。 |  |
| 2.1.4 | 应有避免虫、蛇、鼠等有害动物侵入的有效措施。 |  |
| 2.2 | 经营安全 |  |
| 2.2.1 | 应建立各类安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任。并定期开展消防安全培训和实操，培训方案和记录存档。 |  |
| 2.2.2 | 应配备必要的防盗、应急、逃生、防燃防爆等安全防护措施，并进行定期检查，以保障游客和从业人员人身和财产安全。 |  |
| 2.2.3 | 民宿要有微型消防站或储水池，储水池水泵压力冲水高度不低于8米。 |  |
| 2.2.4 | 民宿建筑首层的安全出口不应少于2个，疏散通道和安全出口应保持畅通。 |  |
| 2.2.5 | 应建立游客住宿登记制度，按照规定进行住客实名登记。 |  |
| 2.2.6 | 主要出入口、前台、主要通道、寄存室等区域安装视频监控设备，监控录像保存30日以上。 |  |
| 2.2.7 | 旅游民宿客房的门、窗设计符合防盗要求。 |  |
| 2.2.8 | 旅游民宿房内应安装报警器，报警器连接民宿监控室，监控室应有24小时专门值班人员。 |  |
| 2.2.9 | 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，符合GB 13495.1-2015的要求。 |  |
| 2.2.10 | 按照要求，民宿应购买相关保险。 |  |
| 2.3 | 食品安全 |  |
| 2.3.1 | 符合GB31621-2014中关于食品采购、运输、验收、贮存、分装与包装、销售等经营过程中食品安全的强制性要求。 |  |
| 2.3.2 | 食品加工的原辅料采购、储存和粗加工应符合GB/T 07306-2008的要求。 |  |
| **3** | **生态环保** |  |
| 3.1 | 生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合GB 5749的要求。 |  |
| 3.2 | 建设与装修用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。 |  |
| 3.3 | 污水排放应符合GB8978等相关标准，实行雨污分流，污水排入公污水管网或自建污水处理设施达标排入自然水体，经环保部门检查并出具相关合格证明。 |  |
| 3.4 | 提供餐饮服务时，制定并严格执行杜绝餐饮浪费行为的相应措施。 |  |
| **4** | **从业人员** |  |
| 4.1 | 从业人员应经过岗前职业培训，并有培训档案记录，且从业人员应按要求持健康证上岗。 |  |

# 附录B

**（规范性附录）**

**表B：一般要求评分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **各大项总分** | **各小项计分** | **计分栏** |
| **1** | **环境和建筑** | **85** |  |  |
| 1.1 | 相邻区域有旅游景区、景点。 |  | 5 |  |
|  | 位于旅游景区、景点，区域内有1处核心旅游景区、景点。 |  | 8 |  |
|  | 位于核心旅游景区、景点范围内。 |  | 10 |  |
| 1.2 | 外部环境优美，空气质量好。 |  | 5 |  |
|  | 外部环境优美，能提供当地空气质量和地表水质检测报告。 |  | 8 |  |
|  | 自然环境优美，人文底蕴深厚。能提供当地检测机构的空气质量和地表水质检测报告。 |  | 10 |  |
| 1.3 | 周边有卫生所或医疗点。 |  | 5 |  |
|  | 周边有10分钟车程可达的卫生所或医疗点，应急电话保持24小时畅通有效。 |  | 8 |  |
|  | 周边有5分钟车程可达的卫生所或医疗点，应急电话保持24小时畅通有效，与旅游民宿形成救护合约关系。 |  | 10 |  |
| 1.4 | 能够提供餐饮服务、旅游购物、休闲娱乐场所。 |  | 5 |  |
|  | 能够提供餐饮服务、旅游购物、休闲娱乐场所、主题体验活动。 |  | 8 |  |
|  | 能够提供当地特色的餐饮服务、旅游购物、文创产品、主题体验活动、休闲娱乐场所。 |  | 10 |  |
| 1.5 | 交通便利，周边有停车场。 |  | 2 |  |
|  | 交通便利，有专用停车场。 |  | 3 |  |
|  | 交通便利，与日常接待量相匹配的专用停车场,引导指示标识规范、醒目。 |  | 5 |  |
| 1.6 | 建筑设计有特色。 |  | 5 |  |
|  | 建筑设计风格有主题文化元素。 |  | 8 |  |
|  | 建筑设计风格体现当地人文与自然环境相结合。 |  | 10 |  |
| 1.7 | 有景观设计，内部环境较好。 |  | 5 |  |
|  | 有园林设计，景观照明效果好。 |  | 8 |  |
|  | 依据旅游民宿主题内涵，景观设计统一协调，体现其文化特色。 |  | 10 |  |
| 1.8 | 建造与装修宜体现特色。 |  | 5 |  |
|  | 建筑、装饰材料体现绿色低碳要求及旅游民宿主题特色。 |  | 8 |  |
|  | 建筑、装饰材料以当地原生态材料为主，装修工艺精致、品质优良，体现绿色低碳要求及旅游民宿主题特色。 |  | 10 |  |
| 1.9 | 功能布局合理。 |  | 5 |  |
|  | 功能布局合理，各区域相对独立，方便客人活动。 |  | 8 |  |
|  | 功能布局合理，各区域相对独立，客人体验舒适，体现人文关怀。 |  | 10 |  |
| **2** | **设施和设备** | **145** |  |  |
| 2.1 | 至少提供2种不同类型的特色客房。 |  | 2 |  |
|  | 至少提供3种不同类型的主题客房。 |  | 3 |  |
|  | 至少提供4种特色鲜明的旅游民宿主题客房或智慧客房。 |  | 5 |  |
| 2.2 | 每间客房应提供干净的床垫、床上棉织品（被子、床单、枕头等）及毛巾。 |  | 5 |  |
|  | 每间客房应提供舒适的床垫和柔软舒适的床上棉织品（被子、床单、枕头等）及毛巾。 |  | 8 |  |
|  | 每间客房应提供品质优良与主题客房相匹配的床垫、床上棉织品（被套、被芯、床单、枕套、枕芯等）及毛巾。 |  | 10 |  |
| 2.3 | 可应客人要求提供牙具、梳子、洗发液、沐浴液等客用品。 |  | 2 |  |
|  | 可应客人要求提供品质良好的客用品，如牙具、梳子、洗发液、沐浴液、护发素、剃须刀、浴帽等。 |  | 3 |  |
|  | 可应客人要求提供品质优良的客用品，如牙具、梳子、洗发液、沐浴液、护发素、剃须刀、浴帽、吹风机、挂烫机（熨斗）等。 |  | 5 |  |
| 2.4 | 各区域应有方便使用的开关和电源插座。 |  | 5 |  |
|  | 各区域应有满足客人需求、方便使用的开关和电源插座。 |  | 8 |  |
|  | 各区域应有满足客人需求、方便使用的开关和电源插座，应提供两种规格的电源插座、插座转化器和两个以上不间断供电的电源插座。 |  | 10 |  |
| 2.5 | 客房应有充足的照明，有窗帘。 |  | 5 |  |
|  | 客房应有充足的照明、采光效果好，有窗帘，遮光效果较好。 |  | 8 |  |
|  | 客房照明有专业设计，遮光及隔音效果好。 |  | 10 |  |
| 2.6 | 卫生间方便使用，提供冷热水，照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑、防溅措施。 |  | 5 |  |
|  | 卫生间干湿分离，24小时供应冷水，定时供应热水，照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑、防溅措施。 |  | 8 |  |
|  | 卫生间干湿分离，五金品质优良，24小时供应冷、热水，照明和排风效果较好，排水通畅，有防滑、防溅措施。 |  | 10 |  |
| 2.7 | 有餐厅，可提供早餐服务。 |  | 5 |  |
|  | 有中餐厅和包间，可提供午、晚餐服务。 |  | 8 |  |
|  | 有2间以上主题鲜明的风味餐厅，提供特色餐饮产品。 |  | 10 |  |
| 2.8 | 厨房配备冷冻、冷藏设备及消毒设施。 |  | 5 |  |
|  | 厨房配备冷冻、冷藏设备及消毒设施，并配备专用食品储存库房和洗碗间。 |  | 8 |  |
|  | 厨房配备专用食品储存库房和洗碗间，有与接待规模相匹配的生、熟食品及半成食品分柜置放的冷冻、冷藏、保鲜设施，并配置食品留样柜。 |  | 10 |  |
| 2.9 | 有方便客人休闲、交流的公共区域。 |  | 5 |  |
|  | 有方便客人休闲、交流的公共区域。有公共卫生间。 |  | 8 |  |
|  | 有与接待规模相匹配的客人休闲、交流的公共区域。有公共卫生间，有方便特殊人群使用的公共服务设施，充分体现人性化关怀。 |  | 10 |  |
| 2.10 | 公共区域有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好。 |  | 5 |  |
|  | 公共区域有节能环保的采暖、制冷设施，各区域通风较好。 |  | 8 |  |
|  | 公共区域有专业设计，体现绿色环保的采暖、制冷设施。 |  | 10 |  |
| 2.11 | 有康体娱乐休闲设施。 |  | 5 |  |
|  | 有康体娱乐休闲设施，提供与接待规模相匹配的公共活动区域。 |  | 8 |  |
|  | 有康体娱乐休闲设施，提供与接待规模相匹配的公共活动区域，定期组织主题体验活动。 |  | 10 |  |
| 2.12 | 餐厅、客房提供无线网络。 |  | 5 |  |
|  | 提供覆盖全区域无线网络。 |  | 8 |  |
|  | 提供覆盖全区域、快速流畅的无线网络，客人体验感好。 |  | 10 |  |
| 2.13 | 客房走廊及公共空间配置4KG以上规模灭火器，每层至少配备2具。 |  | 10 |  |
| 2.14 | 每间客房内配置防烟面罩、灭火器 |  | 10 |  |
| 2.15 | 紧急疏散通道配置应急照明灯具 |  | 5 |  |
| 2.16 | 三层及以上，每间房间配置逃生绳、逃生面具、手电筒等 |  | 10 |  |
| **3** | **服务和接待** | **110** |  |  |
| 3.1 | 接待人员着装整洁，风格统一，能使用普通话提供服务。热情好客，尊重客人，掌握并应用基本服务技能。 |  | 5 |  |
|  | 接待人员着装整洁，风格统一，能使用普通话、外语提供服务，热情好客，尊重客人,掌握并熟练应用服务技能。 |  | 10 |  |
|  | 接待人员着装整洁，风格统一，能使用普通话、外语提供服务，热情好客，尊重客人,掌握并熟练应用服务技能。熟悉旅游民宿各项产品、当地旅游信息，及时为客人提供服务。 |  | 15 |  |
| 3.2 | 应客人需要，有管家服务。 |  | 5 |  |
|  | 提供全方位、亲切、专属、细致的管家服务。 |  | 10 |  |
|  | 旅游民宿主人参与接待，邻里关系融洽，熟悉旅游民宿的艺术设计主题、历史故事以及当地风土人情等。 |  | 15 |  |
| 3.3 | 接待人员服务热情、有礼貌。能按照入住登记流程登记和保管客人登记信息，保护客人隐私及合法权益。尊重客人宗教信仰与风俗喜好。 |  | 5 |  |
|  | 接待人员服务热情、有礼貌、服务效率高。能按照入住登记流程登记和保管客人登记信息，保护客人隐私及合法权益。尊重客人宗教信仰与风俗喜好。 |  | 8 |  |
|  | 接待人员具有较高的专业服务技能和素质，服务热情、有礼貌、服务效率高。能按照入住登记流程登记和保管客人登记信息，保护客人隐私及合法权益。尊重客人宗教信仰与风俗喜好。 |  | 10 |  |
| 3.4 | 客房每日及时整理，床上用品每客必换。 |  | 5 |  |
|  | 客房每日及时整理，床上用品每客必换。天花、墙面、地面及家具无破损、无污迹。 |  | 10 |  |
|  | 客房每日及时整理，床上用品每客必换。客房设备设施维护良好，无噪音、无异味。天花、墙面、地面及家具无破损、无污迹。 |  | 15 |  |
| 3.5 | 卫生间每天清理不少于一次。 |  | 5 |  |
|  | 卫生间每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。五金件无滴漏、擦拭光亮。 |  | 10 |  |
|  | 卫生间清理使用专业工具，每天清理不少于一次，有定期清洁保养计划。无异味、无积水、无污渍。五金件无滴漏、擦拭光亮。可应客人要求随时清理。 |  | 15 |  |
| 3.6 | 配备拖鞋、水壶、杯具等公用物品，做到一客一消毒。 |  | 5 |  |
|  | 配备拖鞋、水壶、杯具等公用物品，有消毒制度及记录。 |  | 8 |  |
|  | 配备拖鞋、水壶、杯具等公用物品，有专门消毒设施、消毒制度及记录。 |  | 10 |  |
| 3.7 | 夜间应有值班人员或值班电话。 |  | 5 |  |
|  | 夜间有值班人员，提供值班应急服务。 |  | 8 |  |
|  | 接待、安保、工程全天有值班人员，提供24小时应急服务。 |  | 10 |  |
| 3.8 | 设立专门的服务质量投诉电话和意见簿，并在前台显眼处公示。 |  | 5 |  |
|  | 设立专门的服务质量投诉电话和意见簿，并在前台显眼处公示，意见簿有处理记录并存档 |  | 10 |  |
| 3.9 | 投诉电话确保24小时开通 |  | 5 |  |
| 3.10 | 综合服务（提供信息查询、小件物品寄存、雨伞出借、非处方常用药箱等综合服务） |  | 5 |  |
| **4** | **管理与品质** | **110** |  |  |
| 4.1 | 有规章制度、服务标准、管理规范和操作程序。 |  | 5 |  |
|  | 有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序，并严格遵照落实。 |  | 8 |  |
|  | 有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序，并严格遵照落实。各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。定期开展员工培训，效果良好。 |  | 10 |  |
| 4.2 | 有设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等保养计划。 |  | 5 |  |
|  | 有设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等保养计划，设施设备维护保养良好，有效运行。 |  | 8 |  |
|  | 有设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等保养计划，设施设备维护保养良好。有持证专业技术人员进行日常检修，有检修维保记录，确保设施设备有效运行。 |  | 10 |  |
| 4.3 | 有水电气管理制度。 |  | 5 |  |
|  | 有水电气管理制度，有能耗台账记录。 |  | 8 |  |
|  | 有水电气管理制度，有能耗台账记录。有节能环保措施，并取得明显成效。 |  | 10 |  |
| 4.4 | 客房清洁设有节能提示。 |  | 5 |  |
|  | 客房清洁设有节能提示，有倡导绿色消费、保护生态环境的措施。 |  | 8 |  |
|  | 客房清洁设有节能提示，选用可再生、无污染材质的客用品，店内应有倡导绿色消费、保护生态环境的措施。 |  | 10 |  |
| 4.5 | 提供线上预订服务。 |  | 8 |  |
|  | 提供线上预订、支付服务，网络点评数量和得分良好。 |  | 10 |  |
|  | 提供线上预订、支付服务，网络点评数量和得分优秀。 |  | 15 |  |
| 4.6 | 有旅游民宿宣传推广相关资料。 |  | 2 |  |
|  | 有旅游民宿宣传推广相关资料，开通微博或微信公众号，利用新媒体进行宣传营销。 |  | 3 |  |
|  | 有旅游民宿宣传推广相关资料，开通网站、微博、抖音或微信公众号等，利用新媒体进行宣传营销，新媒体账号具有一定粉丝数量，宣传效果良好。 |  | 5 |  |
| 4.7 | 应购买相关保险（财产险、公众责任险等）。 |  | 10 |  |
| 4.8 | 具备火灾、食品安全、治安事件、自然灾害、设施设备突发故障等各项突发事件的处置应急预案。 |  | 15 |  |
| 4.9 | 为所在地区人员提供就业或发展机会，直接吸收社会劳动就业人数2-5人。 |  | 2 |  |
|  | 为所在地区人员提供就业或发展机会，直接吸收社会劳动就业人数6-10人。 |  | 3 |  |
|  | 应为所在地区人员提供就业或发展机会，直接吸收社会劳动就业人数10人以上，参与地方或社区公益事业活动。 |  | 5 |  |
| 4.10 | 与乡村（社区）或当地居民有良好互动。 |  | 5 |  |
|  | 与乡村（社区）或当地居民有良好互动，参与地方优秀文化传承、保护和推广活动。 |  | 8 |  |
|  | 与乡村（社区）或当地居民有良好互动，参与地方优秀文化传承、保护和推广活动。利用地方资源开发旅游商品和文创产品。 |  | 10 |  |
| **5** | **附加** | **50** |  |  |
| 5.1 | 参评前有市州文化旅游行政主管部门业务指导。 |  | 5 |  |
|  | 参评前有本行业省级社会组织业务指导。 |  | 10 |  |
|  | 参评前有省文化旅游行政主管部门业务指导。 |  | 15 |  |
| 5.2 | 获得市州行政职能部门颁发的荣誉奖项。 |  | 5 |  |
|  | 获得本行业省级组织颁发的荣誉奖项。 |  | 10 |  |
|  | 获得省级行政职能部门颁发的荣誉奖项。 |  | 15 |  |
|  | 获得国家行政职能部门颁发的荣誉奖项。 |  | 20 |  |
| 5.3 | 已加入本行业省一级社会组织。 |  | 5 |  |
| 5.4 | 已取得省《民宿管家》初级证书 |  | 3 |  |
| 5.4.1 | 已取得省《民宿管家》中级证书 |  | 6 |  |
| 5.4.2 | 已取得省《民宿管家》高级证书 |  | 10 |  |
| **总分** | **500** |  |  |

