附件1

乡村民宿设施和服务质量要求

（试 行）

1. 总则

第一条 为提升河南省乡村民宿发展质量，规范乡村民宿建设、经营与管理，进一步推动乡村旅游转型升级，助力乡村振兴。在科学划分乡村民宿等级，完善乡村民宿设施、优化服务，推动河南省乡村民宿特色化、精品化、集群化、品牌化发展。根据国家和河南省有关法律、法规及政策，结合河南省实际，特制定本规范。

第二条 本文件规定了河南乡村民宿的术语和定义、基本条件、等级划分和质量监督。

第三条 本文件适用于河南省正式营业的乡村民宿，包括但不限于客栈、庄园、宅院、驿站、山庄、农庄、窑洞、营地和新式建筑等。

第四条 通过规范性引用而构成本文件必不可少的条款如下：

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 13495 消防安全标志

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB 14881 食品安全国家标准食品生产通用卫生规范

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 16153 馆(餐厅)卫生标准

GB 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 50016 建筑设计防火规范

JGJ 125 危险房屋鉴定标准

第五条 本文件规定了乡村民宿和民宿主人的基本定义

乡村民宿：依托周边景观，利用村(居)民自有住宅、村集体房屋、原国有农（林）场或其他相关设施开办、民宿主参与接待的微型度假场所。

民宿主人：民宿业主或实际经营管理者。

第二章 基本条件

第六条 基本要求

（一） 经营场地应符合当地国土空间总体规划和生态环境保护规划，无自然灾害（如塌方、洪水、泥石流等）风险和其他影响公共安全的隐患。

（二）建筑要求应通过JGJ 125安全性鉴定。

（三）单栋建筑层高不超过4层，客房不超过14间、总面积不超过800平方米。

（四） 应符合工商、税务、特种行业、消防、食品、卫生等相关规定和要求，持证经营，无违反法律法规行为。

（五） 应纳入当地公安机关治安管理，安装住客管理系统。

（六） 空气质量应符合GB 3095要求，地表水水质应符合GB 3838要求，饮用水卫生应GB 5749要求，消防安全应符合GB 50016和《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》（建村[2017]50号）要求，卫生应符合GB 14934和GB 16153要求。

（七） 应有完善的给排水设施，生活用水应符合GB 5749要求，废弃物排放应符合GB 8978要求。

（八） 宜提供餐饮服务，食品应符合GB 14881要求，应有提倡文明就餐和制止餐饮浪费的措施。

（九）应明码标价，诚信经营，无欺诈行为。

（十）应有安全警示标识和防护措施，安全标识应符合GB 2894要求。

（十一）应有常态化疫情防控等公共卫生健康服务及设施。

（十二）应建立安全管理制度，制定安全应急预案并定期演练，及时向责任部门报送突发事件。

（十三） 应服从文旅主管部门的业务管理。

第七条 环境要求

（一）所在乡村应生态环境良好。

（二）应有停车场所。

（三）宜主、客区分离。

（四）建筑景观及附属设施注重文化表达。

（五）应设置标识标牌，位置合理，风格与环境协调。

第八条 设施要求

（一）客房用品应配套完善，室内设计风格突出，具有日常生活和休闲条件。

（二）客房内应有独立卫生间，24h供应冷、热水。

（三）宜设置公共卫生间。

（四）应有温度和湿度控制设备。

（五）应有有效的防蚊蝇虫、防鼠、防蛇等措施。

（六）应配备消毒设施，严格执行消毒管理制度。

（七）应配备应急照明设备和医药箱。

（八）应提供饮用水和饮品。

（九）应有管理规范、干净整洁的布草间。

（十）厨房操作间有冷冻、冷藏和消毒设施，生熟、冷热及半成品食品应分柜放置，洗碗池和原料池分离。

（十一）设施设备应安全有效。

第九条 服务要求

（一）从业人员应加强培训，持证上岗，掌握接待礼仪和服务技能。

（二）应保护宾客的合法权益和隐私，公示投诉电话，快速有效处理投诉。

（三）客房布草应做到每客必换，公共物品应一客一消毒。

（四）日常消毒应实现全覆盖。

（五）卫生间应保持清洁,无异味。

（六）接待人员应熟悉当地风土人情，关注宾客需求，提供亲情化服务。

（七）应提供24小时客房服务。

（八）应配备足够的安保人员和监控设施。

（九）无线网络应实现全覆盖，且方便有效。

（十）应提供线上预定和包括现金在内的多种支付方式。

（十一）应具有垃圾分类的设施设备，垃圾处理及时，分类标志应符合GB/T 19095要求。

第三章 等级划分规定

第十条 乡村民宿分为3个等级，由低到高依次为三星级、四星级和五星级。

第十一条 须在满足基本条件的基础上，开业满一年以上，未受到行政处罚以上违法违规的乡村民宿，方可申报乡村民宿等级评定。

第十二条 乡村民宿等级评定由河南省旅游民宿等级评定委员会组织实施。

第十三条 乡村民宿等级的标牌、证书由河南省旅游民宿等级评定委员会统一制作颁发。

第十五条 设立管理办法和评价制度，定期开展乡村民宿质量调查。

第四章 等级要求

第十六条 三星级乡村民宿的环境、设施和服务要求如下：

（一）环境：景观应美观协调；建筑应有文化特色，宜有夜间景观；应有便捷的停车场所。

（二）设施：客房设施应具有基本的日常生活和休闲功能，宜提供办公条件；70%客房使用面积（不含卫生间或公共区域）应不低于15m2, 宜有阳台或露台；客房床垫和布草（被套、被芯、枕套、枕芯、床单、巾类等）应舒适，无异味，无异味、无污渍、无破损、无潮霉；客房应有热水壶，配备两种冲泡饮品；卫生间面积应不低于4m2，布局合理；客房内开关和电源插座应方便使用，应配备不间断电源插座；公共休闲区域客均不低于5m2；餐厅位置合理，应方便就餐。

（三）服务：应注重主题文化挖掘和展示；宜利用新媒体开展宣传营销；宜提供接送服务，方便宾客抵离；应与乡镇、社区、医疗点、公安机关建立应急联动机制；宜为所在乡村人员提供就业发展机会；宾客投诉处理满意度达70%以上。

第十七条 四星级乡村民宿环境、设施、服务和特色要求如下：

（一）环境：景观特色突出，空气质量良好；建筑风貌与周边环境协调，宜体现创意设计；夜景应美观协调，辨识度较高；应有专用停车场；宜提供旅游购物服务；宜采用当地食材提供餐饮服务。

（二）设施：宜配套无障碍设施；客房设施应具有健全的日常生活、休闲和办公条件；70%客房使用面积（不含卫生间或公共区域）应不低于20m2，宜有不同类型的特色客房，阳台或露台应有特色；客房床垫应舒适，布草（被套、被芯、床单、枕套、枕芯、保护垫、舒适垫、巾类等）应柔软舒适，无异味、无污渍、无破损、无潮霉，应提供二种及以上规格枕头；客房应有热水壶，提供免费瓶装水，配备两种及以上冲泡饮品；客房内开关和电源插座方便使用，应配备不间断电源插座，宜提供多种充电设备。卫生间面积不低于6m2，干湿分离，布局合理，宜有浴缸或泡池；公共休闲区域客均应不低于8m2；宜提供干净无异味的公共卫生间；厨房应有冷冻、冷藏和保温设施设备，食品分类存储；餐厅位置合理，应方便就餐，宜提供送餐服务。

（三）服务：接待人员熟练掌握接待服务礼仪和急救技能；接待人员宜着特色服饰,宜具有民宿文化元素；宜提供自助入住、快速退房、一键呼叫等便捷服务；应利用新媒体开展宣传营销；宜提供接送服务,方便宾客抵离；应与乡镇、社区、医疗点、公安机关建立应急联动机制；应为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会；宾客投诉处理满意度达80%以上。

（四）特色：宜提供亲情式管家服务，服务质量宜符合GB/T 14308要求；宜利用地方资源开发旅游商品和伴手礼，宜提供包装、邮寄服务；宜配套体验课程和特色服务，如手工、陶艺、阅读、采茶、垂钓或宠物寄养等；宜提供增值服务，如场地出租、活动策划等；宜有特色夜游项目。

第十八条 五星级乡村民宿环境、设施、服务和特色要求如下：

（一）环境：景观特色鲜明，空气质量优良；建筑风貌与周边环境协调，应体现独特创意；夜景应美观协调，辨识度高；应有自备停车场；应提供线上线下多种旅游购物服务；应采用当地食材提供特色餐饮服务，提供特色小吃。

（二）设施：应配套无障碍设施；客房设施应具有完备的日常生活、休闲和办公条件；70%客房使用面积（不含卫生间或公共区域）应不低于25m2，应有不同类型的特色客房，阳台或露台特色突出；客房床垫和布草（被套、被芯、床单、枕套、枕芯、保护垫、舒适垫、床裙和巾类等）应品质优良，无异味、无毛发、无破损、无潮霉，应提供二种及以上规格枕头，宜提供枕头菜单；客房应有热水壶，提供免费瓶装水，配备四种及以上冲泡饮品；客房内开关和电源插座方便使用，应配备不间断电源插座，提供多种充电设备；客房卫生间面积不低于8m2，干湿分离，布局合理，排水通风良好，应有浴缸或泡池；公共休闲区域客均应不低于10m2；应提供干净无异味的公共卫生间，厕位有隔断、数量充足；厨房应有冷冻、冷藏、保温设备，食品分类存储；餐厅位置合理，方便就餐，应提供送餐服务。

（三）服务：接待人员熟练掌握服务礼仪、急救和消防等技能；接待人员应着特色服饰,具有民宿文化元素；应提供自助入住、快速退房、一键呼叫等便捷服务；应利用新媒体开展宣传营销，持续推出宣传作品；应提供接送服务,方便宾客抵离；应与乡镇、社区、医疗点、公安机关建立紧密应急联动机制；为所在乡村（社区）人员提供就业或发展机会；宾客投诉处理满意度达90%以上。

（四）特色：宜提供贴身管家服务，服务质量应符合GB/T 14308要求；应利用地方资源开发旅游商品和伴手礼，并提供包装、邮寄等服务；应配套体验课程或特色服务，如手工、陶艺、阅读、采茶、骑马、垂钓、展览或宠物寄养等；应提供增值服务，如场地出租、活动策划、摄影等；应有多种特色夜游体验项目；宜提供“一泊两食[[1]](#footnote-0)”餐饮服务或“一价全包[[2]](#footnote-1)”等服务项目；宜有非遗、民俗等当地特色化休闲体验活动。

 第五章 监督管理

第十九条 经认定合格的乡村民宿可使用相应等级标志,标志有效期为3年，期满后应进行评定性复核,通过复核可继续使用。未经认定不得擅自使用等级标志。

第二十条 乡村民宿认定实行动态管理机制，经营过程中出现以下情况的由河南省旅游民宿等级评定委员会取消等级并予以公告：

a) 违反国家安全，或者损害国家荣誉、利益的；

b) 偏离社会主义核心价值观的；

c) 发生卫生、消防、安全等责任事故的；

d) 有重大违法违规行为的；

e) 运营达不到相应等级标准要求的；

f) 私自设置摄像头侵犯游客隐私的；

g) 申报过程中弄虚作假的；

h) 发生重大有责投诉的；

i) 其他造成严重社会不良影响的。

取消等级后满两年，可重新申请等级认定。

第六章 附则

第二十一条 本文件由河南省文化和旅游主管部门负责解释。

第二十二条 本文件自公布之日起施行。

《乡村民宿设施和服务质量要求》评定细则

说明：根据河南省《乡村民宿设施和服务质量要求》的相关规定制定本细则。细则共有三个附录组成：

附录A：必备项目检查表

附录B：河南省乡村民宿评分细则表

附录C: 河南省乡村民宿宾客满意度调查问卷

各等级乡村民宿需达到如下条件：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 附录A | 附录B | 附录C |
| 5星 | 达标 | 245（各分项最低得分率≥80%） | 满意度达到90%及以上 |
| 4星 | 达标 | 220（各分项最低得分率≥60%） | 满意度达到80%及以上 |
| 3星 | 达标 | 180（各分项最低得分率≥40%） | 满意度达到70%及以上 |

**附录A 必备项目检查表**

说明：必备项目检查表包括基本要求、环境、设施、服务等内容。乡村民宿评定时，附录A全部达标后方能进入附录B的评分检查。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **是否****达标** |
| **1.基本要求** |
| 1.1 | 经营场地应符合当地国土空间总体规划和生态环境保护规划，无自然灾害（如塌方、洪水、泥石流等）和其他影响公共安全的隐患 |  |
| 1.2 | 建筑要求应通过JGJ 125安全性鉴定 |  |
| 1.3 | 单栋建筑层高不超过4层，客房不超过14间、总面积不超过800平方米 |  |
| 1.4 | 依法取得工商、税务、特种行业、消防、食品、卫生等相关经营证照和许可，持证经营，无违反法律法规的行为 |  |
| 1.5 | 纳入当地公安机关治安管理，安装住客管理系统 |  |
| 1.6 | 空气质量应符合GB 3095要求，地表水水质应符合GB 3838要求，饮用水卫生应符合GB 5749要求，消防安全应符合GB 50016和《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》（建村[2017]50号）要求，卫生应符合GB 14934和GB 16153要求 |  |
| 1.7 | 应有完善的给排水设施，生活用水应符合GB 5749要求，废弃物排放应符合GB 8978要求 |  |
| 1.8 | 提供餐饮者，食品应符合GB 14881要求，有制止餐饮浪费的制度和措施 |  |
| 1.9 | 明码标价，诚信经营，无欺诈行为 |  |
| 1.10 | 有安全警示标识和防护措施，安全标识符合GB 2894要求 |  |
| 1.11 | 有常态化疫情防控等公共卫生健康服务及设施 |  |
| 1.12 | 建立安全管理制度，制定安全应急预案并定期演练，及时向责任部门报送突发事件 |  |
| 1.13 | 服从文旅主管部门的业务管理 |  |
| **2.环境** |
| 2.1 | 所在乡村生态环境良好 |  |
| 2.2 | 有停车场所 |  |
| 2.3 | 主、客区域相对独立 |  |
| 2.4 | 建筑景观及附属设施注重文化表达 |  |
| 2.5 | 设置标识标牌 |  |
| **3.设施** |
| 3.1 | 客房用品配套完善，室内设计风格突出，具有日常生活和休闲条件 |  |
| 3.2 | 客房内有独立卫生间，24h供应冷、热水 |  |
| 3.3 | 室内有温度和湿度控制设备 |  |
| 3.4 | 具有有效的防蚊蝇虫、防鼠、防蛇等措施 |  |
| 3.5 | 配备消毒设施，严格执行消毒管理制度 |  |
| 3.6 | 配备应急照明设备 |  |
| 3.7 | 配备医药箱 |  |
| 3.8 | 提供饮用水和饮品 |  |
| 3.9 | 有管理规范、干净整洁的布草间 |  |
| 3.10 | 厨房操作间有冷冻、冷藏和消毒设施，生熟、冷热及半成品食品分柜放置，洗碗池和原料池分离 |  |
| 3.11 | 设施设备安全有效，不得有明显损坏 |  |
| **4.服务** |
| 4.1 | 从业人员应加强培训，持证上岗，掌握接待礼仪和服务技能并熟练应用 |  |
| 4.2 | 保护宾客的合法权益和隐私，公示投诉电话号码，快速有效处理投诉 |  |
| 4.3 | 客房布草应做到每客必换，公共物品应一客一消毒 |  |
| 4.4 | 日常消毒全覆盖 |  |
| 4.5 | 卫生间保持清洁,无异味、无潮霉 |  |
| 4.6 | 24小时客房服务 |  |
| 4.7 | 配备足够的安保人员和监控设施 |  |

**附录B 河南省乡村民宿评分细则表**

说明：此附录总分260分，分为环境（35分）、设施（90分）、服务（90分）、特色（45分）。五星级乡村民宿应达到245分，四星级乡村民宿应达到220分，三星级乡村民宿应达到180分。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价指标** | **各大项总分** | **各分项总分** | **各次分项总分** | **各小项总分** | **评分** |
| **1** | **环境** | **35** |  |  |  |  |
| 1.1 | **整体环境** |  | 9 |  |  |  |
| 1.1.1 | 周边公路、河流、山边、庭院等区域环境清洁、美观、绿化良好（无垃圾堆放、无污水、无山体破坏，若每发现一处扣1分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.1.2 | 空气质量优良（上一年区域空气质量优良天数达到235天以上得1分） |  |  | 1 |  |  |
| 1.1.3 | 地表水质量优良（达到Ⅱ级及以上得1分） |  |  | 1 |  |  |
| 1.1.4 | 所在乡村生活污水有效处理，统一截污纳管，无劣V类水（若每发现一处黑臭水体扣1分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.1.5 | 垃圾有效收集处理，分类管理，干净整洁（若每发现一处垃圾未及时清理、有异味的扣0.5分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.1.6 | 庭院花园布局合理，绿化效果良好（绿植种类多样、养护得当，环境整洁得1分；每发现一处乱搭乱建或乱堆放现象，扣1分） |  |  | 1 |  |  |
| 1.2 | **周边资源** |  | 9 |  |  |  |
| 1.2.1 | 周边5km内有文化或自然遗产资源（国家级得2分，省级得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.2.2 | 有休闲、娱乐场所 |  |  | 1 |  |  |
| 1.2.3 | 周边2km内有特色餐饮或特色小吃 |  |  | 1 |  |  |
| 1.2.4 | 与乡镇、社区、医疗服务机构、派出所等建立应急服务机制（每有一种得0.5分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.2.5 | 周边有方便游客购物的场所 |  |  | 1 |  |  |
| 1.2.6 | 外部交通良好，可进入性强，至少有一种公共交通方式方便到达 |  |  | 1 |  |  |
| 1.2.7 | 周边200m内有停车场所（申请四星级乡村民宿应配备专用停车场，申请五星级乡村民宿应配备自备停车场，否则不得分） |  |  | 1 |  |  |
| **1.3** | **建筑布局** |  | 15 |  |  |  |
| 1.3.1 | 建筑风貌具有特色 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.2 | 建筑风格与周边环境相协调 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.3 | 夜景美观协调，辨识度高 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.4 | 建筑材料生态环保、突出节能减排设计 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.5 | 建筑隔音效果好 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.6 | 功能区域完备、划分合理 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.7 | 配套无障碍设施 |  |  | 3 |  |  |
| **1.4** | **标识系统** |  | 2 |  |  |  |
| 1.4.1 | 标志牌位置合理、标识醒目、制作美观、有创意 |  |  | 1 |  |  |
| 1.4.2 | 导航地图标识精准 |  |  | 1 |  |  |
| **2** | **设施** | **90** |  |  |  |  |
| **2.1** | **客房** |  | 55 |  |  |  |
| 2.1.1 | **装修设计** |  |  | 14 |  |  |
| 2.1.1.1 | 装修主题鲜明（有特色得1分，有创意得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.1.2 | 提供多种房型（每一种得1分） |  |  |  | 3 |  |
| 2.1.1.3 | 有专业设计，体现乡村元素（得1分），设计时接受专业指导（得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.1.4 | 装修材料具有相关合格证及检验报告 |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.1.5 | 整体色彩协调、工艺精致 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.1.6 | 70%以上客房使用面积（不含卫生间或公共区域）≥25m2得2分，≥20m2得1分 |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.1.7 | 客房有阳台或露台（不少于50%得2分，不少于30%得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.2 | **客房设施** |  |  | 27 |  |  |
| 2.1.2.1 | 客房布草（被套、被芯、床单、枕套、枕芯、床衬垫、床裙、床尾巾等）品类齐全（得2分），提供多种规格枕头（提供两种以上规格枕头或枕头菜单得1分），布草品质优良、干净无异味（得1分） |  |  |  | 4 |  |
| 2.1.2.2 | 消防设施设备（消防栓、灭火器、防毒面具、应急灯、紧急疏散标志等）齐全（得1分），检修记录保存完整，无损坏、无过期（得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.2.3 | 客房设施齐全（写字台、衣橱或衣帽架、茶几、休闲椅、床头置物台、行李架、全身镜、热水壶和茶具、面巾纸、垃圾桶），缺少1项扣1分 |  |  |  | 3 |  |
| 2.1.2.4 | 家具品质优良 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.5 | 双人床宽度不小于2m，单人床宽度不小于1.35m，得2分；双人床宽度不小于1.8m，单人床宽度不小于1.2m，得1分 |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.2.6 | 有电视机或投影仪等影视设施 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.7 | 配备多种冲泡饮品（每有两种得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.2.8 | 有温度和湿度控制设施（得2分），绿色节能（得1分） |  |  |  | 3 |  |
| 2.1.2.9 | 室内通风良好 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.10 | 室内光线适宜 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.11 | 有降噪设施 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.12 | 门窗安全性能良好，有防盗设施 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.13 | 有安全出口指示图 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.14 | 有遮光窗帘和防护纱窗 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.15 | 绿植养护良好 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.16 | 设有多种规格电源插座（1分）,配备不间断电源插座、充电设备（0.5分），电器、电源、开关位置合理（0.5分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.3 | **客房卫生间** |  |  | 14 |  |  |
| 2.1.3.1 | 客房有独立卫生间 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.2 | 卫生间面积≥8㎡得3分，≥6㎡得2分，≥4㎡得1分 |  |  |  | 3 |  |
| 2.1.3.3 | 卫生间干湿分离 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.4 | 盥洗、洗浴、厕位布局合理 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.5 | 24h供应冷、热水，上下水分离 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.6 | 配备吹风机、洗手台、梳妆镜、抽水恭桶、淋浴等设施（每发现一处缺失扣1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.3.7 | 卫浴布草（方巾、面巾、浴巾、地巾）配套齐全 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.8 | 配备智能马桶或智能马桶盖 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.9 | 洗漱用品和卫浴设施品质优良 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.10 | 不少于50%房间配备浴缸 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.11 | 淋浴房有置物架和防滑防溅措施 |  |  |  | 1 |  |
| **2.2** | **公共区域** |  | 12 |  |  |  |
| 2.2.1 | 公共休闲区域面积（客均面积≥10㎡得3分，≥8㎡得2分，≥5㎡得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 2.2.2 | 有小型会议室或多功能区域 |  |  | 2 |  |  |
| 2.2.3 | 有康乐设施（泳池、亲子乐园等，每有一项加1分） |  |  | 2 |  |  |
| 2.2.4 | 消毒设施齐全（得1分），消防设施无损坏（得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 2.2.5 | 有公共卫生间（得1分），干净无异味（得1分），厕位有隔断、数量充足（得1分） |  |  | 3 |  |  |
| **2.3** | **厨房和餐厅** |  | 20 |  |  |  |
| 2.3.1 | 厨房布局合理（得1分），干净卫生（得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.2 | 餐厅位置合理（得1分），装修特色（得1分），提供送餐服务（得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 2.3.3 | 有专用消毒设施 |  |  | 1 |  |  |
| 2.3.4 | 通风排烟效果良好 |  |  | 1 |  |  |
| 2.3.5 | 厨余垃圾处理及时，无污垢 |  |  | 1 |  |  |
| 2.3.6 | 食材管理规范（采用当地食材得1分，可追溯来源得1分，24小时留样制度得2分） |  |  | 4 |  |  |
| 2.3.7 | 提供游客体验厨房（例如自助厨房、创意厨房等，每有一种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.8 | 提供多场景就餐体验 |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.9 | 提供公筷公勺，倡导分餐 |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.10 | 倡导“光盘行动”，提倡文明就餐，引导绿色消费 |  |  | 2 |  |  |
| **2.4** | **设施设备完好（每发现1处损坏，扣1分）** |  | 3 |  |  |  |
| **3** | **服务** | **90** |  |  |  |  |
| **3.1** | **基本服务** |  | 25 |  |  |  |
| 3.1.1 | 客房清扫及时，卫生保持良好（每发现一处垃圾、污渍、毛发、异味或潮霉扣1分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.1.2 | 日常消毒全覆盖且记录填写规范 |  |  | 3 |  |  |
| 3.1.3 | 客房必备物品配备齐全、及时（每发现缺少一样扣1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.1.4 | 布草无污渍、无异味、无潮霉、无破损（每发现一处扣1分） |  |  | 4 |  |  |
| 3.1.5 | 提供洗衣服务（得1分），有烘干机或晾晒设备（得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.1.6 | 提供餐饮服务（提供早餐得1分，午餐得1分，晚餐得1分，可随时点餐得1分），品种多样（1分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.1.7 | 宾客投诉处理满意度（达到90%得3分，80%以上得2分，70%以上得1分） |  |  | 3 |  |  |
| **3.2** | **接待服务** |  | 35 |  |  |  |
| 3.2.1 | 民宿主参与接待（2分），主客互动效果好（3分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.2.2 | 接待人员熟悉当地风土人情并能为宾客作好讲解（精通得3分，熟悉得2分、了解得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.2.3 | 接待人员着特色服饰(2分)，有民宿文化元素（1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.2.4 | 接待人员熟练掌握并应用相应的服务礼仪和急救等技能（2分），时刻关注宾客需求，做到亲情化对客服务（2分） |  |  | 4 |  |  |
| 3.2.6 | 提供接送服务（提供附近景区游览接送服务得2分，提供接送站/机服务得3分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.2.7 | 提供管家服务（贴身管家服务得4分，亲情式管家服务得3分，其他管家服务得1分） |  |  | 4 |  |  |
| 3.2.8 | 主动提供地理位置、天气状况、医疗、餐饮、购物和预定服务等信息（每有一种得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.2.9 | 有保护游客隐私的措施和制度，执行良好 |  |  | 2 |  |  |
| 3.2.10 | 定期组织、参与专业培训（不少于6次/年得3分，不少于4次/年得2分,不少于2次/年得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.2.11 | 为所在乡村（社区）提供就业（不少于12人得3分，不少于8人得2分，不少于5人得1分） |  |  | 3 |  |  |
| **3.3** | **特色服务** |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.1 | 提供定制化特色旅游线路或行程安排 |  |  | 2 |  |  |
| 3.3.2 | 提供体验课程，并配套特色活动，如手工、烘培、陶艺、阅读、采茶、骑马、垂钓或宠物寄养等（每有一项得1分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.3.3 | 提供增值服务，如场地出租、活动策划等（每有一项得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.3.4 | 提供户外设施设备租借，如自行车、帐篷、雨伞等（每有一项得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.3.5 | 提供其他特色服务（每有一种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.3.6 | 免费提供多种公共区域食品或饮品 |  |  | 1 |  |  |
| 3.3.7 | 提供伴手礼或土特产品购买服务（1分），提供包装、邮寄等服务（1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.3.8 | 提供夜游、非遗、民俗等特色休闲体验活动（每有一种得1分） |  |  | 3 |  |  |
| **3.4** | **智慧化宣传、服务** |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.1 | 无线网络全覆盖，且安全、快捷、有效 |  |  | 1 |  |  |
| 3.4.2 | 开展多种新媒体宣传推广（每有一种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.4.3 | 持续推出原创宣传作品（不低于3个/周得2分，不低于1个/周得1分，没有不得分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.4.4 | 提供自助入住、快速退房或一键呼叫等便捷服务 |  |  | 1 |  |  |
| 3.4.5 | 提供多种预定服务（每有两种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.4.6 | 提供多种支付服务（每有两种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| **4** | **特色** | **45** |  |  |  |  |
| **4.1** | **品牌塑造** |  | 20 |  |  |  |
| 4.1.1 | 有注册商标 |  |  | 3 |  |  |
| 4.1.2 | 形成品牌系列（自主品牌得3分，联名品牌得2分） |  |  | 3 |  |  |
| 4.1.3 | 客源稳定，全年营业时间不少于300天 |  |  | 3 |  |  |
| 4.1.4 | 有多种原创伴手礼或文创产品（每有一种得1分） |  |  | 4 |  |  |
| 4.1.5 | 获得荣誉称号（国家级得5分，省级得3分，市级得1分） |  |  | 5 |  |  |
| 4.1.6 | 得到行业认可（每获得一项行业荣誉或奖励得1分） |  |  | 2 |  |  |
| **4.2** | **地方特色** |  | 25 |  |  |  |
| 4.2.1 | 就地取材（2分），并实现高效利用（1分） |  |  | 3 |  |  |
| 4.2.2 | 有鲜明的文化主题（2分），应用乡村文化元素或符号（2分） |  |  | 4 |  |  |
| 4.2.3 | 传统建筑保护利用效果好 |  |  | 3 |  |  |
| 4.2.4 | 设置多种公共文化空间（每有一种得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 4.2.5 | 提供多种技艺（每提供一种得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 4.2.6 | 组织、参与特色宣传推广活动（不少于5次/年得5分，不少于3次/年得3分，不少于1次/年得1分） |  |  | 5 |  |  |
| 4.2.7 | 与当地村民形成良好互动 |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.8 | 民宿整体氛围美观舒适、地方特色突出 |  |  | 2 |  |  |
| **评估总得分** |  |

1. 一泊两食是指一晚住宿、辅以一顿精致晚餐与早餐，为游客提供住下来、享受一切的民宿住宿的美好体验。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 一价全包（英文为“All-inclusive”）：游客所付的价钱中已经包含了民宿中提供的所有服务，民宿为游客安排包括住宿、餐饮、娱乐、看护、接送、预定等服务，游客入住民宿后即可享受省心服务。 [↑](#footnote-ref-1)