|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| DB65 |

新疆维吾尔自治区地方标准

DB65/T XXXXX—2024

星级旅游民宿基本要求与评价

Basic Requirements and Evaluation Criteria for Star-rated Tourist Homestays

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

新疆维吾尔自治区市场监督管理局  发布

1. 前言

本文件按照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。

本文件由新疆维吾尔自治区文化和旅游厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：新疆维吾尔自治区文化和旅游厅、新疆旅游民宿协会、自治区标准化研究院。

本文件主要起草人：

本文件实施应用中的疑问，请咨询新疆维吾尔自治区文化和旅游厅。

对文件的修改意见建议，请反馈至新疆旅游民宿协会（地址：）。

新疆维吾尔自治区文化和旅游厅 联系电话: ，传真: ，邮编: 。

新疆旅游民宿协会 联系电话: ，传真: ，邮编: 。

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 联系电话: ，传真: ，邮编: 。

星级旅游民宿基本要求与评价

* 1. 范围

本文件规定了新疆维吾尔自治区内民宿的基本要求、服务保障要求、等级划分、评价规则和质量评价。

本文件适用于新疆维吾尔自治区旅游民宿星级的评价。

* 1. 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。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9663 旅店业卫生标准

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 17217 厕所卫生规范

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 22800 星级旅游饭店用纺织品

JGJ 125 危险房屋鉴定标准

CJJ/T 102 城市生活垃圾分类及其评价标准

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

旅游民宿 homestay inn

利用拥有所有权或者使用权的居民自有住宅、集体用房等闲置资源和新建设施，经营性用房面积不超过800㎡，单体建筑不超过4层。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。包括但不限于客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。

民宿主人 owner investor

民宿业主或经营管理者。

疆宿 Xinjiang Homestay

新疆维吾尔自治区旅游民宿区域公共品牌。

* 1. 基本要求

民宿等级申报过程中所提供的资料应真实有效，如提供虚假信息三年内不得参加等级评定。

应符合治安、消防、卫生、食品、安全等法律法规的规定与要求，取得当地政府要求的相关证照或联审联批验收证明。

民宿经营场地应符合本辖区内和资源生态保护要求。

经营的建筑物应通过JGJ 125 房屋安全性鉴定。

生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合GB 5749 的要求。

食品来源、加工、销售应符合 GB 14881 国家相关食品安全标准要求。

卫生条件应符合 GB 16153、 GB 14934、 GB 9663、 GB/T 17217 的要求。

废弃物排放应符合 GB 8978、 GB 18483、 CJJ/T 102的要求，建设、运营应因地制宜，采取节能环保措施。

从业人员应经过卫生培训和健康检查，持证上岗。

服务项目应通过文字、图形等方式公示，并标明营业时间。收费项目应明码标价，质价相符，诚信经营。

应定期向旅游主管部门报送统计调查数据，第一时间向相关部门上报突发事件等信息。

应配备使用面积的庭院或环境优美的室外公区。

* 1. 环境和设施要求
     1. 环境和公共设施

所在区域宜保持良好生态环境，附近有特色旅游资源。

所在区域宜采取有效措施处理生活污水，无劣 V 类水。

所在区域宜有有效收集各种垃圾的设备，能做到有效处理，垃圾分类标志应按照GB/T 19095的规定执行。

所在区域宜采取洁化、 绿化、美化措施。

可进入性较好，应至少有一种交通方式方便到达。

附近宜有医疗点。

宜设置民宿相关标识、标志牌。

* + 1. 建筑设施和设备

主体建筑应与环境协调，建筑装修应体现当地特色、人居文化和生活美学，风格突出、内外协调，花园、庭院布局合理， 舒适美观。

主、客区宜相对独立，功能划分、空间布局合理。

应提供整洁卫生、安全舒适的住宿设施。

宜提供整洁卫生、安全舒适的餐饮设施。

设施设备完好有效，应定期检查并有维保记录。

应有适应所在地区气候的采暖、制冷设备，各区域采光、通风良好。

宜配置公共卫生间。

应配备必要的消毒、布草存储的设施设备。

应配备应急照明设备或用品。

宜提供无线网络。

应在公共区域安装监控，且监控记录保持至少90 d。

宜具备“平急两用”功能。

* 1. 管理要求
     1. 基础管理

宜加入当地民宿行业协会。

应建立建全民宿内部管理制度、服务规范，宜有考核和激励机制。

应对从业人员定期开展业务培训。

应在对客区域明显位置公布投诉电话，且能及时有效处理各类投诉。

应建立宾客意见收集、反馈和持续改进机制。

宜建立经营档案、精准对客服。

* + 1. 安全管理

应建立健全各类相关安全管理制度，落实安全责任。

易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志和必要的防护措施，安全标志应符合GB 2894 的要求。

易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关要求。

应配备必要的安全设施设备，确保宾客和从业人员人身和财产安全。

应每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图。

应制订和完善各类突发事件应急预案，并定期演练。

宜投保民宿意外险种。

应配备应急医药箱。

* + 1. 卫生管理

内外区域应整洁卫生，空气清新。

公共区域应每天消毒，保持整洁卫生，无异味、无积水。

客房应有防潮通风措施，无潮霉、无异味。

客房床单、被套、枕套、毛巾和浴巾等应做到一客一换，并能应宾客要求提供相应服务，公用物品应一客一消毒。

应有防鼠、防虫措施。

* 1. 服务要求

民宿主人应自然、亲切、热情适度，参与接待服务，工作热亲。

接待人员宜着装整洁，服装统一、仪容仪表得体。

接待人员应自然、亲切，微笑服务，礼仪礼节得当。

接待人员应掌握相应的业务知识和服务技能。

接待人员应熟悉当地旅游资源，特产等信息，为宾客做咨询服务。

接待人员宜为客人提供个性化服务。应结合本地民俗及周边资源，提供或联系农事、非遗、文创、科普、研学、户外、运动、艺术、 康养、美食等可参与性活动项目。

晚间应有值班人员或值班电话。

宜提供线上线下多种结算服务方式，宜提供外卡结算服务。

接待人员应遵守承诺，保护隐私，保护客人的合法权益。

* 1. 特色服务

民宿主人宜讲好民宿故事、新疆故事，弘扬地方优秀文化。

民宿主人宜带领宾客体验当地特色的生产、生活方式。

民宿宜结合当地旅游资源、文物资源、非遗资源，向游客提供特色旅游线路、游憩游览规划、特色餐饮等旅游产品。

民宿宜与周边农户、家庭农场、合作社、园区建立联系， 提供当地农特产品、非遗产品、旅游纪念品等特色商品。

民宿主人应和当地居民形成良好的邻里关系。

民宿经营活动宜带动并促进地方社会、经济和文化的协调发展。

民宿主人应倡导并推广文明旅游，发挥交流交往交融的窗口作用。

* 1. 等级划分与管理
     1. 总则

在满足基本要求的基础上，按照得分由高到低，将民宿依次划分为五星级、四星级、三星级三个等级。各等级民宿必备项目要求应全部达标；一般要求项目的总分为 450 分，其它为 50 分。

民宿等级申请资格要求见《疆宿必备项目检查表》（附录A），等级划分评分细则见《一般要求评分项表》（附录B）。

符合相应等级要求的旅游民宿可使用等级标志,有效期为三年,三年期满后应进行复核。

* + 1. 五星级
       1. 环境与建筑

应拥有优质的自然生态环境和地方特色文化资源。

所在社区（乡村）公路边、河边、山边等区域宜全面达到洁化、绿化、美化要求。

建筑装饰宜特色鲜明，风格突出、内外协调。

宜设置交通工具停放场地和导引标识系统，方便抵达。场地设置不影响周边居民生活。

* + - 1. 设施设备

客房应专业设计，体现当地特色和文化，整体氛围温馨协调。

客房宜提供高品质床垫、布草、毛巾和客用品，布草应按照 GB/T 22800 的规定执行。，可提供二种以上规格枕头，整体感觉舒适度高。

客房照明宜专业设计，效果好，并有遮光效果好的窗帘。

客房宜采取防噪音及隔音措施，效果好。

客房宜提供充足的电源插座等设施，位置合理，方便使用。

客房卫生间宜专业设计、 装修精致、高档，干湿分离，24 h 供应冷热水，安全性、舒适性高。

公共空间宜专业设计，突出地方特色和文化，效果好。

宜有值班房，晚间有值班人员和电话。

* + - 1. 服务和管理

民宿主人应密切关注每位宾客的合理需求。

民宿主人宜组织多种宾客乐于参与的活动。

宜提供品种丰富的营养早餐和特色餐饮服务，或附近有多处餐饮点。

宜设置醒目、准确、美观的导引标识或提供周到的接送服务，方便客人抵离。

宜建立完备的规章制度，定期开展员工培训，效果好。

宜建立水电气管理制度，有完备的设施设备维保记录。

安全意识强，宜开展和建立消防演习和安全巡查制度，有记录。

* + - 1. 文化特色和其它

应有原创性强、地方特色鲜明的文化主题。

应有深受宾客喜爱的特色产品或服务。

市场知名度高，客源辐射面广。

平均房价、客房出租率应在同地区名列前茅。

应提供线上预定、支付服务，利用自媒体宣传、营销，效果好。

应积极参与当地政府和社区组织的集体活动。

经营活动应对地方经济、社会、文化产生明显的促进作用。

宜投保宾客人身意外伤害险。

* + 1. 四星级
       1. 环境与建筑

应有优质的自然生态环境，或有多处体验方便、特色鲜明的地方风物和景点。

建筑装饰宜风格突出、内外协调。

宜设置交通工具停放场地，方便抵达。不影响周边居民生活。

* + - 1. 设施设备

客房应专业设计，体现当地特色，符合基本服务要求，整体效果好。

客房宜使用高品质床垫、布草、毛巾和客用品，布草应按照GB/T 22800 的规定执行。

客房宜有较好的照明、遮光效果和隔音措施。电源插座等配套设施应位置合理，方便使用。

客房卫生间宜专业设计、 装修高档，干湿分离，有防滑防溅措施，24 h 供应冷热水。

公共空间宜专业设计，风格协调,效果良好。

* + - 1. 服务与管理

民宿主人应关注每位宾客的合理需求。

民宿主人宜组织宾客乐于参与的活动。

宜提供早餐和特色餐饮服务，或附近有多处餐饮点。

宜设置导引标识或提供接送服务，方便客人抵离。

宜建立有关规章制度，定期开展员工培训。

宜建立水电气管理制度，有设施设备维保记录。

安全意识强，宜开展和建立消防演习和安全巡查制度，有记录。

* + - 1. 文化特色和其他

应有地方特色的文化主题。

应有宾客评价较高的特色产品或服务。

应有较高的市场认可度。

平均房价、客房出租率应高于同地区平均水平。

应提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。

应积极参与当地政府和社区组织的集体活动。

经营活动应有助于地方经济、社会、文化的发展。

宜投保宾客人身意外伤害险。

* + 1. 三星级  
       9.3.1 环境与建筑

应拥有较好的自然生态环境，或有多处方便体验的地方风物。

建筑装饰有特色、内外协调。

* + - 1. 设施与服务

客房装饰体现当地特色，整体效果较好。

客房宜提供较为舒适的床垫、布草、毛巾和客用品，布草应按照GB/T 22800的规定执行。。

客房应照明充足，有窗帘和隔音措施，电源插座等配套设施方便使用。

客房卫生间应有淋浴设施，并有防滑防溅措施。宜使用品牌卫浴，24 h 供应冷热水。

宜为宾客组织相关活动。

宜提供早餐和特色餐饮服务，或附近有餐饮点。

* + - 1. 特色与其他

可为宾客的合理需求提供相应服务。

宜提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。

* + 1. 民宿等级的降级与取消

经营当年发生三次有效投诉或发生较大有效投诉且造成不良影响的，民宿等级下降一级。

经营当年受到相关行业行政部门立案并处罚的，民宿等级下降一级。

经营当年发生五次有效投诉或发生重大有效投诉且造成恶劣影响的，取消民宿等级且三年内不得参与评级。

经营期间发生违法事件的，取消民宿等级且三年内不得参与评级。

经营期间经营主体频繁变更，不能保证持续经营的，取消民宿等级且三年内不得参与评级。

经营当年发生重大旅游安全生产事故或对消费者权益造成重大损害，取消民宿等级且三年内不得参与评级。

2. （规范性）  
   疆宿必备项目检查表

疆宿必备项目检查表见表A.1

* 1. 疆宿必备项目检查表

| **序号** | **项目** | **是否达标** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求， 取得当地政府要求的相关证照 或取得相关行政主管部门验收证明。 |  |
| 2 | 经营期间经营主体未发生频繁变更，且能保证持续经营。 |  |
| 3 | 经营性用房面积不超过800㎡，单体建筑不超过4层。 |  |
| 4 | 通过文字、图形等方式公示服务项目，并标明营业时间及旅游投诉电话，收费项目应明码标价、诚信经营。 |  |
| 5 | 经营期间，未发生一般性以上有效投诉、未受到行政处罚。 |  |
| 6 | 经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。 |  |
| 7 | 应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，易发生危险的区域和设施应设置清晰、醒目安全警示标志；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施。 |  |
| 8 | 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。 |  |
| 9 | 食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。 |  |
| 10 | 从业人员应按照要求持健康证上岗。 |  |
| 11 | 民宿应有足用的消防设施器材且在有效期内。 |  |
| 12 | 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。 |  |
| 13 | 建设应因地制宜，采取节能减排措施。 |  |
| 14 | 周边环境应整洁干净无异味，建筑外观应与周边环境相协调。 |  |
| 15 | 客房应配备必要的家具、家电、用品。 |  |
| 16 | 民宿采光和通风效果良好，有采暖、制冷设施，客房应配备卫生间，提供冷、热水。排水通畅，有防滑防溅措施。 |  |
| 17 | 各区域应有方便使用的开关和电源插座。 |  |
| 18 | 按治安要求配备住客信息采集系统，安装视频监控设备，监控日期保持90 d以上。 |  |
| 19 | 民宿应有经营服务管理规范并严格执行。 |  |
| 20 | 提供餐饮服务时应有防止餐饮浪费行为的相应措施。 |  |
| 21 | 接待人员应能用国家通用语言提供服务。 |  |
| 22 | 应为所在乡村（社区）人员提供就业机会。 |  |
| 总体是否达标 | |  |

1. （资料性）  
   一般要求评分项

等级划分评分细则综合总分为500分，其中一般要求项目总分为470 分，附加分为 30 分。

三星级疆宿最低得分为 300 分；四星级疆宿最低得分为 350 分；五星级疆宿最低得分为400 分，开业一年以上可参加评定。一般要求评分项见表B.1

* 1. 一般要求评分项

| **序号** | **项目** | **各大项总分** | **各分项总分** | **各小项总分** | **自评得分** | **评定得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **环境和建筑** | **85** |  |  |  |  |
| 1.1 | 交通条件较好，道路能满足宾客的出入需求。 |  | 3 |  |  |  |
| 1.2 | 附近有A级景区、省级以上旅游度假区或休闲娱乐、运动等场所。 |  | 8 |  |  |  |
|  | 5 km范围内有AAAA及以上景区、省级以上度假区、国家级体育场地，或5 km范围内有AAA景区或休闲娱乐、运动等场所。 |  |  | 8 |  |  |
|  | 10 km范围内有AAAA及以上景区、省级以上度假区、国家级体育场地，或10 km范围内有AAA景区或休闲娱乐、运动等场所。 |  |  | 6 |  |  |
|  | 20 km范围内有AAAA及以上景区、省级以上度假区、国家级体育场地，或20 km范围内有AAA景区或休闲娱乐、运动等场所。 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3 | 周边环境及空气质量 |  | 6 |  |  |  |
|  | 周边环境优美，空气质量良好，能提供专业检测机构出具的空气质量和地表水质检测报告。 |  |  | 6 |  |  |
|  | 周边环境优美，空气质量良好。 |  |  | 3 |  |  |
| 1.4 | 所在地区拥有体现地方风俗习惯、非物质文化遗产、地方特色活动的景观景点。 |  | 6 |  |  |  |
| 1.5 | 民宿设计主题明确，景观统一协调，体现当地特色文化。 |  | 6 |  |  |  |
| 1.6 | 建筑物布局合理，体量、高度、色彩、造型与周边环境相协调。 |  | 6 |  |  |  |
| 1.7 | 建筑设计风格体现当地人文风情，具有文化内涵。 |  | 6 |  |  |  |
| 1.8 | 建筑及装修采取节能减排措施。 |  | 6 |  |  |  |
| 1.9 | 设置供客人自由活动、休闲、交流的公共区域。 |  | 6 |  |  |  |
|  | 拥有室内外公共区域，可同时满足70％以上住客的活动需求，且功能完善。 |  |  | 6 |  |  |
|  | 拥有室内外公共区域，可同时满足50％以上住客的活动需求，且功能完善。 |  |  | 3 |  |  |
|  | 公共区域可同时满足30％以上住客的活动需求。 |  |  | 1 |  |  |
| 1.10 | 民宿及周边提供停车场，车位满足客户需求 |  | 6 |  |  |  |
|  | 周边0.5 km范围内有隶属于民宿，并规模匹配、管理完善、生态环保的停车场。 |  |  | 6 |  |  |
|  | 周边1 km范围内有规模匹配、管理完善的停车场。 |  |  | 3 |  |  |
| 1.11 | 民宿有独立设置电动汽车、电动自行车及其电池的充电设施和场所。 |  | 6 |  |  |  |
| 1.12 | 标识体系 |  | 8 |  |  |  |
|  | 有中文、英文(外文)标识标牌，样式统一，风格与民宿协调一致。 |  |  | 8 |  |  |
|  | 有中文标识标牌，内容清晰。 |  |  | 4 |  |  |
| 1.13 | 医疗条件 |  | 8 |  |  |  |
|  | 周边5 km内有可达的卫生所或医疗点，其应急电话保持24 h畅通。 |  |  | 8 |  |  |
|  | 周边10 km内有可达的卫生所或医疗点，其应急电话保持24 h畅通。 |  |  | 6 |  |  |
|  | 周边20 km内有可达的卫生所或医疗点。 |  |  | 2 |  |  |
| 1.14 | 民宿的采光、通风、照明条件良好。 |  | 4 |  |  |  |
| 小计 | |  |  |  |  |  |
| 2 | 设施和设备 | 155 |  |  |  |  |
| 2.1 | 能提供多种房型，宽敞舒适，设计有特色。 |  | 15 |  |  |  |
|  | 至少提供2种以上特色房型或智慧客房，客房面积不低于28㎡，客房布局合理，宽敞舒适,视野良好，设计具有地方或民族特色。 |  |  | 15 |  |  |
| 至少提供2种以上房型，客房面积不低于24㎡，客房布局合理，视野良好，设计有特色。 |  |  | 8 |  |  |
| 2.2 | 客房物品配备齐全，通风采光良好。 |  | 20 |  |  |  |
|  | 客房遮光窗帘遮光度100％，隔音良好，通风、采光上佳。有防蚊蝇、蟑螂等设施。有空调、电视/投影、桌椅、床头柜、挂衣架、行李架、穿衣镜、小冰箱、保险柜、烧水壶等基本接待设施且使用性能良好，提供拖鞋、烟灰缸、茶水杯等生活用品。室内灯光应经过设计，明暗得当，能烘托氛围。 |  |  | 20 |  |  |
| 客房遮光窗帘遮光度90％以上，隔音较好，通风、采光上佳。有防蚊蝇、蟑螂等设施。有电视/投影、桌椅、床头柜、挂衣架、行李架、烧水壶等基本接待设施且使用性能良好，提供拖鞋、烟灰缸、茶水杯等生活用品。室内灯光明暗得当。 |  |  | 10 |  |  |
| 2.3 | 客房床品质量优良，配备齐全 |  | 15 |  |  |  |
|  | 客房应提供品质优良的床垫、床上棉织品（每床位配备双枕、靠枕、床尾巾、布草纺织规格60 s×80 s以上）及毛巾、浴巾、地巾、浴袍，且能提供一次性浴巾、毛巾。 |  |  | 15 |  |  |
| 客房应提供品质优良的床垫、床上棉织品（每床位配备双枕、布草纺织规格60 s×60 s以上）及毛巾、浴巾、地巾。 |  |  | 8 |  |  |
| 2.4 | 提供客房服务综合用品、设施 |  | 10 |  |  |  |
|  | 提供免费Wifi、饮用水/饮料、茶包/咖啡、一次性拖鞋、方便袋，宜提供加湿器、香薰、挂烫机。 |  |  | 10 |  |  |
| 提供免费Wifi、饮用水/饮料、茶包/咖啡、一次性拖鞋、方便袋 |  |  | 5 |  |  |
| 2.5 | 各区域取电插座、开关设置齐全、合理。 |  | 10 |  |  |  |
|  | 各区域应有满足客人需求、方便使用的开关和电源插座，提供Type-C、USB充电插口、插座转化器和两个以上不间断供电的电源插座。 |  |  | 10 |  |  |
| 各区域应有满足客人需求、方便使用的开关和电源插座。 |  |  | 5 |  |  |
| 2.6 | 卫生间设计合理，洗漱用品配备齐全 |  | 20 |  |  |  |
|  | 客房设卫生间，面积不小于8 m2且干湿分离，淋浴间、智能马桶、洗脸台设计合理，方便使用，地面经防滑处理且有警示标志，提供免费洗浴用品、配备收纳盒，牙具、梳子、剃须刀、浴帽、护理包、针线包、洗发水、护发素、沐浴露、润肤霜、香皂或皂液且品质良好、摆放整齐美观，漱口杯能够区分，提供吹风机。 |  |  | 20 |  |  |
| 客房设卫生间，面积不小于6 m2且干湿分离，卫生间淋浴、马桶、洗脸台设计合理，方便使用，地面经防滑处理且有警示标志，提供免费洗浴用品，牙具、梳子、剃须刀、浴帽、护理包、洗发水、护发素、沐浴露、润肤霜、香皂或皂液且品质良好、摆放整齐美观，漱口杯能够区分，提供吹风机。 |  |  | 12 |  |  |
| 客房设卫生间，面积不小于4 m2，卫生间淋浴、马桶、洗脸台设计合理，方便使用，地面经防滑处理且有警示标志，提供免费洗浴用品，牙具、梳子、浴帽、护理包、洗发水、沐浴露、香皂或皂液且品质良好、摆放整齐美观，提供漱口杯、吹风机。 |  |  | 6 |  |  |
| 2.7 | 供应餐食且用餐环境良好。 |  | 10 |  |  |  |
|  | 应提供早餐，宜提供午、晚餐，能提供特色餐饮产品。有设计美观的餐厅且接待能力适当，餐、酒、茶具配备齐全并定期消毒，有防蚊虫措施，无异味。 |  |  | 10 |  |  |
|  | 应提供早餐。有设计美观的餐厅且接待能力适当，餐具配备齐全并定期消毒，有防蚊虫措施，无异味。 |  |  | 6 |  |  |
| 2.8 | 厨房设置合理，设施设备齐全。 |  | 10 |  |  |  |
|  | 有厨房，地面经硬化防滑处理，有防鼠、蚊虫措施，有专门存储临时垃圾设施且密封，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、熟食品及半成食品加工台面和分柜置放的冷冻、冷藏、保鲜设施。 |  |  | 10 |  |  |
|  | 有厨房，地面经硬化防滑处理，有防鼠、蚊虫措施，有专门存储临时垃圾设施且密封，厨房配备洗碗间，有与接待规模相匹配的生、熟食品及半成食品加工台面。 |  |  | 6 |  |  |
| 2.9 | 应有专门的接待登记区域，且设计合理，宽敞明亮、有休息区；民宿内有与接待规模相匹配的客人休闲、交流的功能区域，有公共卫生间，有方便特殊人群使用的公共服务设施。 |  | 15 | 15 |  |  |
| 2.10 | 对客服务功能区有专业设计，体现绿色环保的采暖、制冷设施。 |  | 10 | 10 |  |  |
| 2.11 | 提供覆盖全区域、快速流畅的无线网络。 |  | 10 | 10 |  |  |
| 2.12 | 应按照每25㎡配备1个4 kg灭火器，每间客房配备吸顶式烟感器、防烟面具、手电筒等应急物资，有逃生示意图，2层以上建筑有安全通道指示牌。 |  | 10 | 10 |  |  |
| 小计 | |  |  |  |  |  |
| 3 | 服务和接待 | 120 |  |  |  |  |
| 3.1 | 及时有效处理预定与退订房工作 |  | 15 |  |  |  |
|  | 及时有效处理预定，做好前调工作，能够提前为客人提供位置信息、温馨提示，及时、合理处理退订房。 |  |  | 15 |  |  |
| 及时有效处理预定，能够提前为客人提供位置信息、温馨提示，及时、合理处理退订房。 |  |  | 10 |  |  |
| 3.2 | 接待人员仪容得体，服务热情周到。 |  | 15 |  |  |  |
|  | 接待人员仪容仪表得当，着装整洁统一，与主题文化风格协调。能使用国家通用语言提供服务，熟知民宿各项服务产品和本地旅游资讯。热情好客，及时有效提供服务。 |  |  | 15 |  |  |
| 接待人员仪容仪表得当，着装整洁统一。能使用国家通用语言有效提供服务。 |  |  | 8 |  |  |
| 3.3 | 民宿主人参与接待，讲好民宿故事，提供在地文化体验活动 |  | 15 |  |  |  |
|  | 民宿主人具备专业服务技能并参与接待，全员能够讲好民宿故事和本地文化民俗，宜提供茶艺、疆内旅游线路策划、拍摄、在地文化体验等服务，宜策划小型主题活动。 |  |  | 15 |  |  |
| 民宿主人具备专业服务技能并参与接待，主要接待人员能够讲好民宿故事和本地文化民俗，宜提供地方旅游线路策划、在地文化体验等服务。 |  |  | 10 |  |  |
| 民宿主人参与接待，主要接待人员能够讲好民宿故事和本地文化民俗，宜提供县域内旅游线路咨询。 |  |  | 5 |  |  |
| 3.4 | 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。能按照流程高效办理登记和退房，保管客人登记信息，保护客人隐私及合法权益。 |  | 10 | 10 |  |  |
| 3.5 | 客房每日及时清洁、整理，房间无尘、无垃圾，物品归位整齐，室内温度适中，无噪音、无异味；床品每客必换；及时补充客用物品。 |  | 15 | 15 |  |  |
| 3.6 | 公共区域清理使用专业工具，每天清理不少于一次，定期清洁保养。无异味、无积水、无污渍，五金件无滴漏、擦拭光亮。 |  | 15 | 15 |  |  |
| 3.7 | 客用区域应配备适量风格协调的垃圾桶，桶体完好无破损、无污渍，能及时清理。 |  | 10 | 10 |  |  |
| 3.8 | 夜间有值班人员，提供值班应急服务。 |  | 10 | 10 |  |  |
| 3.9 | 在显眼区域设立顾客反馈机制和意见簿，前台显眼处公示旅游投诉电话，对客人进行有效回访；应及时有效处理客人投诉和负面舆情。 |  | 10 | 10 |  |  |
| 3.10 | 根据客人需求有效提供综合服务 |  | 5 |  |  |  |
|  | 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 |  |  |
| 提供信息查询、非处方常用药箱等综合服务。 |  |  | 2 |  |  |
| 小计 | |  |  |  |  |  |
| **4** | **管理与品质** | **110** |  |  |  |  |
| 4.1 | 具有健全规范的从业人员管理制度、服务标准，定期对员工进行服务技能培训。 |  | 6 |  |  |  |
| 4.2 | 具有火灾、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处置的应急预案，并定期进行演练。 |  | 6 |  |  |  |
| 4.3 | 建立宾客档案，通过与客人有效沟通、查询客史档案等方式了解客人服务需求、偏好等并持续改进服务能力。 |  | 6 |  |  |  |
| 4.4 | 在显著位置公布公安、消防、医院、民宿紧急联络电话、机构地址等信息。 |  | 6 |  |  |  |
| 4.5 | 建立健全水电气、烟道、水箱清洗管理制度，有台账记录。 |  | 6 |  |  |  |
| 4.6 | 有设施设备的管理维护制度，有检修维保记录。 |  | 6 |  |  |  |
| 4.7 | 客房清洁设有节能提示，有倡导旅游消费、保护生态环境的措施。 |  | 6 |  |  |  |
| 4.8 | 线上预定服务管理 |  | 10 |  |  |  |
|  | 提供线上预定、支付服务，网络点评平台不少于三个，且评价优秀。 |  |  | 10 |  |  |
|  | 提供线上预定、支付服务，网络点评平台不少于两个，且评价良好。 |  |  | 8 |  |  |
|  | 提供线上预定、支付服务。 |  |  | 6 |  |  |
| 4.9 | 宣传推广 |  | 20 |  |  |  |
|  | 具有旅游民宿宣传推广的相关渠道，开通自媒体平台，利用多种媒体渠道进行品牌宣传营销，营销效果良好。 |  |  | 20 |  |  |
|  | 具有旅游民宿宣传推广的相关渠道，开通自媒体平台，利用多种媒体渠道进行品牌宣传营销。 |  |  | 12 |  |  |
|  | 具有旅游民宿宣传推广的相关渠道。 |  |  | 8 |  |  |
| 4.10 | 加入当地相关产业合作社或行业协会，履行会员的职责和义务 |  | 6 |  |  |  |
| 4.11 | 就业贡献 |  | 15 |  |  |  |
|  | 吸纳当地及周边劳动力 10 人及以上。 |  |  | 15 |  |  |
|  | 吸纳当地及周边劳动力 5 人及以上。 |  |  | 10 |  |  |
|  | 吸纳当地及周边劳动力 3 人以上。 |  |  | 6 |  |  |
| 4.12 | 与乡村（社区）或当地居民和谐相处，关系融洽，并建立较好的联动机制。 |  | 3 |  |  |  |
| 4.13 | 特色旅游产品（农副产品及其他）销售 |  | 8 |  |  |  |
|  | 有当地特色农副产品展示与销售和地方特色旅游产品（如非遗文创产品、旅拍、旅游线路等），通过线上渠道进行宣传推广。 |  |  | 8 |  |  |
|  | 有当地特色农副产品展示与销售 |  |  | 4 |  |  |
| 4.14 | 购买相关保险（财产险、公众责任险等） |  | 6 |  |  |  |
| 小计 | |  |  |  |  |  |
| 5 | 企业荣誉（单项不累计） | 30 |  |  |  |  |
| 5.1 | 获得荣誉 |  | 20 |  |  |  |
|  | 获得国家荣誉 |  |  | 20 |  |  |
|  | 获得自治区级荣誉 |  |  | 15 |  |  |
|  | 获得县市级及以上荣誉 |  |  | 10 |  |  |
| 5.2 | 其它（经审核认可的行业资质荣誉） |  | 5 |  |  |  |
| 5.3 | 公益性活动 |  | 5 |  |  |  |
| 小计 | |  |  |  |  |  |
| 总计 | |  |  |  |  |  |

