**DB61**

**陕西省地方标准**

DB61/T \*\*\*\*-\*\*\*\*

# **旅游民宿质量要求与评价规范**

**Quality requirements and evaluation criteria for Homestay inn**

（征求意见稿）

\*\*\*\*-\*\*-\*\*发布 \*\*\*\*-\*\*-\*\*实施

陕西省质量技术监督局 发布

目 次

[前 言 II](#_Toc26890)

[1 范围 1](#_Toc11306)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc28747)

[3 术语和定义 1](#_Toc14008)

[4 评价等级 1](#_Toc14704)

[5 发展原则 2](#_Toc17409)

[6 总体要求 3](#_Toc28182)

[7 管理要求 4](#_Toc19629)

[8 服务要求 5](#_Toc11221)

[9 社会责任 7](#_Toc10560)

[10 评价原则 8](#_Toc32073)

[11 评价办法 8](#_Toc1412)

[附录A（规范性）旅游民宿质量评价打分表 1](#_Toc25663)

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由陕西省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：陕西省民宿服务行业协会、陕西文化旅游股份有限公司、陕西省民宿产业发展有限公司、陕西途乐利方文化产业发展有限公司

本文件主要起草人：苏琳、王欢、赵晖、邹林丰、马涛、卜际滔、马庆冬、王琛、梁晓、王鹏、杨智伟、赵志浩、侯苏格

本文件由陕西省民宿服务行业协会负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省民宿服务行业协会

电话：18891101185

地址：西安市雁塔区雁塔南路300-9号陕西文化大厦C座2层

旅游民宿质量要求与评价规范

1. 范围

本文件规定了旅游民宿的服务要求、管理要求、社会责任、评价等级、评价原则、评价条件与评价办法。本文件适用于陕西省行政区域内正式营业的旅游民宿，包括但不限于民宿、宅院、客栈、驿站、庄园、山庄等。

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 3095 环境空气质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 15603 常用化学危险品贮存通则

GB 31654 食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 50016 建筑设计防火规范

GZB 4-14-06-02 民宿管家国家职业标准（2024年版）

建村[2017]50号 农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）

1. 术语和定义

**3.1旅游民宿 homestay inn**

利用当地民居等相关闲置资源，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。

**3.2民宿主人 owner；investor**

民宿业主或经营管理者。

3.3民宿管家

提供客户住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。

1. 评价等级

4.1根据旅游民宿在质量评价中的得分情况，本文件将旅游民宿质量划分为三个等级，由低到高分别是三秦名宿、三秦雅宿和三秦美宿。各等级旅游民宿得分标准见表B.1。《旅游民宿质量评价打分表》见附录A。

表B.1 旅游民宿质量评价打分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核方面赋分** | **三秦名宿得分标准** | **三秦雅宿得分标准** | **三秦美宿得分标准** |
| 总体要求 | 380 | ≥342 | ≥304 | ≥266 |
| 管理要求 | 560 | ≥504 | ≥448 | ≥392 |
| 服务要求 | 860 | ≥774 | ≥688 | ≥602 |
| 社会责任 | 80 | ≥72 | ≥64 | ≥56 |

4.2各等级旅游民宿的标志拟由秦岭、黄河、民居抽象图案和相应等级文字组成。

4.3各等级旅游民宿的标牌、证书由旅游民宿等级评价机构统一制作。

1. 发展原则

**5.1安全性原则**

旅游民宿应将安全作为经营发展过程中的首要原则。应按照相关法律法规的要求，通过专业化的建设运营方式，确保环境条件、建筑结构、设施设备、空气质量、清洁卫生、治安管理、消费者隐私等方面安全性能的健全有效，为消费者提供安全的消费保障。

**5.2舒适性原则**

旅游民宿应通过专业化的设计和高效合理的服务流程，让消费者的体验更为舒心、有趣。

**5.3文化性原则**

旅游民宿应坚持以文塑旅，以旅彰文的发展理念，因地制宜，在建筑设计、空间布局、装修装饰、服务内容等方面以地方文化为主题，人文自然和谐及主客共享的生活方式为内容，提升旅游民宿产品的文化审美品位，促进文化和旅游的有机融合，塑造陕西本土旅游民宿品牌的核心魅力。

**5.4体验性原则**

旅游民宿应适应现代旅游消费特征，注重个性化、特色化的设计理念，在装修设计、空间布局、产品组合等方面将旅游民宿打造成为轻盈舒适的生活空间，营造愉悦自如的氛围，提供自然流畅的服务，展现独特的生活美学。

**5.5绿色性原则**

旅游民宿应主动成为“两山理论”的践行者，自觉秉持可持续发展理念，倡导绿色设计、清洁生产和绿色消费，反对浪费、提倡节约，合理利用资源，强化节能减排系统和措施，经营中体现良好的社会责任意识。

1. 总体要求

**6.1选址**

6.1.1旅游民宿选址应符合当地的国土空间总体规划、旅游发展规划和专项规划。

6.1.2 旅游民宿选址不得处于自然保护区核心区、饮用水源保护区、重要的自然与文化遗产、风景名胜等禁止准入的范围内，并应避开易发山洪、泥石流等自然灾害的高风险区域。

6.1.3 旅游民宿周边应具有良好的自然生态环境、良好的空气质量和地表水质，室外空气质量符合GB 3095的规定。

**6.2建筑**

6.2.1 经营用的建筑物应产权清晰，符合国家有关房屋质量安全的标准和要求。

6.2.2 文物建筑改造为旅游民宿时应符合文物部门的有关规定。

6.2.3 单栋经营用建筑客房数量应不超过14个单间，建筑层数不超过4层，建筑总面积不超过 800㎡。

6.2.4 旅游民宿的建筑消防安全要求应符合建村[2017]50号文的规定。

**6.3经营**

6.3.1 旅游民宿的经营应符合治安、消防、卫生、环境保护等相关规定与要求，取得当地政府要求的合法经营有效证照，并在经营场所显著位置进行公示。

6.3.2 旅游民宿应公开服务项目、服务收费标准和产品价格，实行明码标价和诚信经营，不得纠缠或强行向消费者销售产品或提供服务。

6.3.3 旅游民宿应在接待区域和客房内公布咨询和紧急联系电话（包括报警电话、急救电话等），并保证电话24小时畅通。

6.3.4 旅游民宿应制定各类经营管理制度、服务规范、安全管理制度和突发事件应急预案，定期开展相关培训和应急演练。

6.3.5 突发公共卫生事件期间,旅游民宿应根据政府指引和民宿实际情况,落实各项防控措施和物资保障,确保住客和工作人员的健康安全。

6.3.6 旅游民宿不得采购、售卖、经营野生动物或野生动物制品，不得提供野生动物食用服务。

**6.4服务设施**

6.4.1 经营场所各区域应布局合理，配备的设施设备应体量适当，满足各项服务需要。

6.4.2 经营场所各区域应有移动通讯网络，宜提供覆盖各区域的无线网络。

6.4.3 公共活动区域应设置公共信息标志和安全标识，制作规范，符合 GB/T 10001.1、 GB/T 10001.2和 GB 2894 等相关标准的规定。

6.4.4 应根据所在地气候需要，配备取暖或降温设备，制冷、制热效果良好。

6.4.5 客房内应有热水壶、消毒杯具、可饮用水、垃圾桶等生活物品。卫生间应配备必要的盥洗设施和用品，并有防滑防溅措施。

6.4.6 提供餐饮服务的民宿应有与接待能力相匹配的冷藏、冷冻、清洗等设备，确保食物新鲜，生、熟及半成品食品分柜置放，并配备足够的消毒设施，确保餐饮用具等器皿及时消毒处理。

6.4.7 应建立设施设备管理制度和管理台账，定期对设施设备进行检查和维护，确保其能正常使用。

6.4.8 有条件的民宿可提供庭院、书吧或茶吧等公共休闲活动场所，满足住客休闲活动需求。

6.4.9 宜为残障人士、老年人、儿童等特殊群体提供必要的设施设备，确保其能正常使用。

**6.5公共环境**

6.5.1 所在社区（乡村）应保持良好生态环境。

6.5.2 所在社区（乡村）应采取有效措施处理生活污水，无劣 V 类水。

6.5.3 所在社区（乡村）应有效收集各种垃圾，及时处理，垃圾分类标志符合GB/T 19095。

6.5.4 所在社区（乡村）公路边、河边、山边等区域宜采取洁化、绿化、美化措施。

6.5.5 所在社区（乡村）可进入性较好，应至少有一种交通方式方便到达。

6.5.6所在乡村（社区）应设有民宿导向系统，标志牌位置合理、易于识别。

6.5.7所在乡村（社区）应有交通工具停放场地，方便出入。

6.5.8 附近宜有医疗点。

1. 管理要求

**8.1基础管理**

8.1.1所在县（市、区）宜出台相关民宿扶持政策，成立民宿行业协会并有效开展工作。

8.1.2宜加入相关民宿行业协会。

8.1.3 应公布投诉电话，能有效处理各类投诉。

8.1.4应通过OTA平台和微信、抖音、小红书、微博、大众点评等主流新媒体平台开展宣传和营销。

8.1.5应与在地社区（乡村）保持融洽的社区邻里关系。

**8.2安全管理**

**8.2.1安全责任人**

民宿主人是旅游民宿公共安全、消防安全及食品安全的第一责任人，对其旅游民宿公共安全、消防安全及食品安全负全面责任。

**8.2.2治安安全**

1. 应按治安主管部门要求，安装治安主管部门认可的住客信息采集系统，按规定进行住客信息采集、核对和报备；突发公共卫生事件期间，应根据相关要求,做好住客信息的收集和溯源工作。
2. 民宿主要出入口及公共区域应安装正常运转的视频监控设备，并确保画面清晰，保存监控记录30天以上。
3. 应落实安全巡查制度和值班制度，及时发现并上报可疑情况和违法犯罪活动。
4. 应定期对服务人员开展治安安全相关培训。

**8.2.3消防安全**

1. 消防设施设备的配置、消防安全管理应符合建村[2017]50号的规定。
2. 应建立并落实防火责任制和消防安全制度，定期开展消防安全教育培训和消防演练。

**8.2.4人身财产安全**

1. 应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保住客和从业人员人身和财产安全。
2. 应建立和落实住客财产安全保障制度，无妨碍住客隐私的设备或泄露住客信息的行为，确保住客的人身财产与个人隐私安全。
3. 易发生危险的区域和设施应设置清晰、醒目的安全警示标志和有效的防护措施。
4. 宜配备住客常用、应急的非处方药品，主要从业人员应掌握基本急救知识及技能。
5. 宜购买公众责任险以及相关保险，方便理赔。

**8.2.5食品安全**

1. 食品来源应安全卫生，原材料采购应索票索证，建立完整、可追索的原材料台账。
2. 食品加工和销售应符合食品卫生要求，建立食品留样制度。
3. 生活用水卫生应符合 GB 5749 的要求。
4. 餐饮具应经清洁消毒后使用，卫生要求符合 GB 14934 的规定。

**8.3卫生管理**

8.3.1旅游民宿的建设、运营应因地制宜采取节能环保措施，污水统一截污纳管或自建污水处理设施，餐饮油烟排放应符合GB 18483的规定,污水排放应符合GB 8978的规定。

8.3.2经营场所各区域应照明、采光和通风条件良好，整洁卫生，室内空气质量应符合GB/T 18883的规定，卫生要求应满足GB 37488的规定。

8.3.3经营场所各区域的垃圾应分类收集，垃圾桶应布局合理、数量充足，垃圾日产日清。

8.3.4经营场所各区域应根据民宿环境，提供安全有效的防蚊、防虫、防鼠、防蛇等措施。

8.3.5经营场所各区域应定期保洁，并对公共区域（接待区域、公共卫生间等）和经常接触物品（门把手、楼梯扶手等）进行消毒，确保干净卫生。

1. 服务要求

**9.1人员要求**

**9.1.1 民宿主人**

1. 宜参与接待服务，热情好客、自然亲切。
2. 有安全意识与理念，注重安全生产。
3. 主动承担社会责任，保护生态环境，协调社会关系，带领团队积极参与社会公益。
4. 了解民宿运营市场规律，具有产品创新意识与经营管理基本技能。
5. 主动宣传本地文化，传递自然和人文美学，制定文化体验活动，引领住客体验当地生活。

**9.1.2 民宿管家**

1. 每年应通过健康体检，按要求持健康证上岗。
2. 应热情待客，举止文明，仪容仪表整洁得体，能使用普通话提供接待服务,宜掌握地方语言。
3. 应熟悉当地旅游资源和历史文化，能为住客提供旅游咨询和建议，介绍当地历史文化和民俗文化。
4. 应尊重住客的宗教信仰与风俗习惯，保护住客合法权益。
5. 应按《民宿管家国家职业标准》规定，接受职业培训、申报职业技能评价、规范职业行为、提升职业技能。
6. 宜积极申报“秦宿金管家”“秦宿银管家”和“秦宿好管家”荣誉称号评定。

**9.2服务流程**

**9.2.1预订服务**

1. 应提供方便、快捷的信息查询方式与电话、网络等多渠道预订方式。
2. 应在收到客人预订信息后，及时通过电话、短信、微信或邮件形式告知住客预订确认信息和相关注意事项，并主动提供当地乡村文化特色活动项目资料。
3. 因意外情况导致预订取消的，应电话通知住客，并解释原因。
4. 宜提供接送预订服务，方便住客抵达和离开。

**9.2.2接待服务**

1. 应按住客约定的时间和方式提供接待服务，或提供电子化、自助式的入住服务。
2. 应建立接待服务标准化程序，并定期组织接待服务程序培训。
3. 提供电子化、自助式入住服务的，应提前向住客发送入住指引。
4. 提供现场办理入住服务的，住客到达时应及时按程序为住客办理入住，并主动向住客介绍民宿各项服务和相关注意事项。

**9.2.3客房服务**

1. 床上用品(床单、枕套、被套等)及卫生间针织用品（浴巾、面巾、地巾等)应干净卫生、舒适柔软，并做到一客一换一消毒。客房枕芯、被芯、床垫应定期检查，确保正常使用。
2. 非一次性拖鞋、杯具、面盆、浴缸、马桶等公用物品，应严格按有关卫生规程，做到一客一消毒。
3. 客房内应配有服务指南或住宿须知、消防安全提示等，宜提供当地及旅游景点介绍、卫生防病宣传和旅游交通图等资料，并在显著位置张贴应急疏散图和相关说明。
4. 应按住客要求进行客房清洁、整理和消毒，客房及卫生间应整洁卫生、无异味。
5. 所有客房用品应配备齐全、摆放整齐、干净卫生，拖鞋、电视遥控器、空调遥控器等物品放置应方便住客取用。
6. 应根据当地情况为住客供应冷、热水，满足住客生活和盥洗需要。

**9.2.4餐饮服务**

1. 用餐区应明亮、通风、安全；在醒目位置标明或以其他适当方式公布提供餐饮服务的时间表。
2. 至少应提供早餐，视情况提供中餐、晚餐、茶吧、酒吧等服务项目。
3. 至少应具备 4个以上富有农家风味或地方特色的菜点。菜品原料卫生、安全、环保。
4. 宜采用具有一定本土特色的服务方式。
5. 制定并执行餐厅服务、送餐服务、清洁卫生、器具消毒、设备维护、食品安全等方面的服务流程或相关规定。
6. 用餐区的设备与用品应完好、无破损。
7. 天花、墙面、门窗及窗帘、地面、餐台（包括自助餐台)、家具、灯具、艺术品、盆景、花木，以及台布、餐巾、面巾、餐具等的完好程度与清洁程度均应达到85%以上。

**9.2.5离店服务**

1. 住客退房时，应提醒住客携带全部物品，防止住客物品丢失。
2. 住客离店结账时，应提供信用卡、网络支付、现金等多种结账方式，并当面和顾客确认收费项目和金额，确保条目清晰完整，双方无异议。
3. 住客离店时，应主动征求服务意见，提供离店交通路线指引。

**9.2.6售后服务**

1. 住客离店后，在相关预订平台的评价，民宿主人宜及时回复。
2. 若住客留下好评，宜予以感谢并告知民宿近期将推出的活动。
3. 若住客留下差评，宜给予道歉并正面给出整改的具体时间和方式，询问住客是否可以电话联系，便于给出处理结果，同时邀请住客再次莅临体验。
4. 在住客方便接受回访的情况下，宜对民宿的设施设备、服务项目、活动内容等信息进行意见采集，感谢并邀请住客再次光临。
5. 若住客不愿意接受回访，宜采用祝福短信或微信的方式，感谢住客并邀请再次光临。
6. 接到住客再次预订的电话或信息时，宜准确称呼出住客的姓氏，询问住客来店时间、来店人数、来店方式，是否需要接送和需要民宿预先准备的特殊事项。

**9.3服务质量控制**

9.3.1 应通过提供意见簿（意见箱）、投诉电话、网络邮件等多种途径，收集和记录住客意见和建议。

9.3.2 应通过发放调查问卷、电话回访或委托第三方机构等多种形式，针对住客开展满意度调查，了解住客满意程度和确定服务改进方向。

9.3.3 应定期对住客意见和建议、满意度调查结果进行分类统计和汇总分析，及时制定针对性整改措施，为服务持续改进提供依据。

9.3.4 应定期对服务人员、服务流程、服务效果等方面开展监督检查和自我评价，查找问题和分析原因，制定和落实纠正和预防措施，持续改进服务质量与水平。

1. 社会责任

**10.1保护传承**

10.1.1宜挖掘当地历史文化、民风民俗等人文资源并将其融入日常运营与服务过程，积极参与地方优秀文化传承和推广活动，保护在地文化原真性，促进乡村文化振兴。

10.1.2 宜通过多种形式和途径，宣传和展示当地建筑风貌、农业生产活动和村民生活方式，传承乡土文化精神。

**10.2经济促进**

10.2.1 宜为所在社区（乡村）人员提供培训、就业或发展机会，促进村（居）民素质提高，帮助解决农村剩余劳动力。

10.2.2 宜积极推广在地美食品尝、种植体验、农产品销售等活动，通过辐射效应带动相关产业发展，提升当地村民收入水平。

**10.3生态环保**

10.3.1 应注重保护生态环境，合理利用周边旅游资源，促进乡村生态环境可持续发展。

10.3.2 应注重民宿周边环境整洁和绿化，带动乡村风貌提升，促进和美乡村建设。

**10.4公益慈善**

10.4.1 宜开展各种健康有益的文化娱乐和教育活动，丰富当地文化生活，共享民宿发展成果。

10.4.2 宜关爱留守老人和儿童，保护弱势群体，积极参与扶贫助学、社会优抚等地方或乡村公益事业。

1. 评价原则

**10.1传递生活美学**

11.1.1民宿主人热爱生活、乐于分享。

11.1.2营造生活美学空间和家庭温馨氛围。

**10.2弘扬地方文化**

11.2.1设计运营因地制宜，传承保护地域文化。

11.2.2宣传推广形式多样，传播优秀地方文化。

**10.3追求产品创新**

11.3.1产品设计追求创新，形成特色，满足市场需求。

11.3.2产品运营运用新理念、新技术、新渠道，形成良性发展。

**10.4引导绿色环保**

11.4.1建设运营坚持绿色设计、清洁生产。

11.4.2运营管理倡导绿色消费。

**10.5实现共生共赢**

11.5.1 旅游民宿应和当地社区（乡村）形成良好的社区邻里关系。

11.5.2 旅游民宿的经营活动应带动并促进在地社会、经济和文化的协调发展。

1. 评价办法

11.1旅游民宿正式营业满12个月后可向旅游民宿质量评价机构申请等级评定。

11.2评价机构通过实地走访、现场打分的方式对申请单位进行评审并向行业主管部门上报评价意见。

11.3评价意见经行业主管部门审核无异议后，评价机构根据评价意见授予申请单位相应等级。

11.4符合相应等级要求的旅游民宿可使用等级标志标牌，评价有效期为三年，三年期满后应进行复核。

11.4 旅游民宿经营过程中出现以下情况的应取消等级：

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）发生造成恶劣社会影响的其他事件；

e）未通过等级复核。

取消等级后满三年，旅游民宿可重新申请等级评定。

附录A

（规范性）

旅游民宿质量评价打分表

**表B.2 旅游民宿质量评价打分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 1.总体要求  （380分） | 1.1选址  （40分） | 1.1.1旅游民宿选址应符合当地的国土空间总体规划、旅游发展规划和专项规划。 | 10 |  |
| 1.1.2旅游民宿选址不得处于自然保护区核心区、饮用水源保护区、重要的自然与文化遗产、风景名胜等禁止准入的范围内，并应避开易发山洪、泥石流等自然灾害的高风险区域。 | 20 |  |
| 1.1.3民宿选址应符合当地的国土空间总体规划、旅游发展规划和专项规划。 | 10 |  |
| 1.2建筑  （60分） | 1.2.1经营用的建筑物应产权清晰，符合国家有关房屋质量安全的标准和要求。 | 20 |  |
| 1.2.2文物建筑改造为旅游民宿时应符合文物部门的有关规定。 | 10 |  |
| 1.2.3单栋经营用建筑客房数量应不超过14个单间，建筑层数不超过4层，建筑总面积不超过 800㎡。 | 10 |  |
| 1.2.4旅游民宿的建筑消防安全要求应符合建村[2017]50号文的规定。 | 20 |  |
| 1.3经营  （110分） | 1.3.1旅游民宿的经营应符合当地治安、消防、卫生、环境保护等相关规定与要求，取得当地政府要求的合法经营有效证照，并在经营场所显著位置进行公示。 | 50 |  |
| 1.3.2旅游民宿应公开服务项目、服务收费标准和产品价格，实行明码标价和诚信经营，不得纠缠或强行向消费者销售产品或提供服务。 | 10 |  |
| 1.3.3旅游民宿应在接待区域和客房内公布咨询和紧急联系电话（包括报警电话、急救电话等），并保证电话24小时畅通。 | 10 |  |
| 1.3.4旅游民宿应制定各类经营管理制度、安全管理制度和突发事件应急预案，定期开展相关培训和应急演练。 | 20 |  |
| 1.3.5突发公共卫生事件期间,旅游民宿应根据政府指引和自身实际情况,落实各项防控措施和物资保障,确保住客和工作人员的健康安全。 | 10 |  |
| 1.3.6 旅游民宿不得采购、售卖、经营野生动物或野生动物制品，不得提供野生动物食用服务。 | 10 |  |
| 1.4服务设施  （90分） | 1.4.1经营场所各区域应布局合理，配备的设施设备应体量适当，满足各项服务需要。 | 10 |  |
| 1.4.2经营场所各区域应有移动通讯网络，宜提供覆盖各区域的无线网络。 | 10 |  |
| 1.4.3公共活动区域应设置公共信息标志和安全标识，制作规范，符合 GB/T 10001.1、 GB/T 10001.2和 GB 2894 等相关标准的规定。 | 10 |  |

**表B.2 旅游民宿质量评价打分表（续）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 1.总体要求  （380分） | 1.4服务设施  （90分） | 1.4.5客房内应有热水壶、消毒杯具、可饮用水、垃圾桶等生活物品。卫生间应配备必要的盥洗设施和用品，并有防滑防溅措施。 | 10 |  |
| 1.4.6提供餐饮服务的旅游民宿应有与接待能力相匹配的冷藏、冷冻、清洗等设备，确保食物新鲜，生、熟及半成品食品分柜置放，并配备足够的消毒设施，确保餐饮用具等器皿及时消毒处理。 | 10 |  |
| 1.4.7应建立设施设备管理制度和管理台账，定期对设施设备进行检查和维护，确保其能正常使用。 | 10 |  |
| 1.4.8有条件的旅游民宿宜提供庭院、书吧或茶吧等公共休闲活动场所，满足住客休闲活动需求。 | 10 |  |
| 1.4.9宜为残障人士、老年人、儿童等特殊群体提供必要的设施设备，确保其能正常使用。 | 10 |  |
| 1.5公共环境  （80分） | 1.5.1所在社区（乡村）应保持良好生态环境。 | 10 |  |
| 1.5.2所在社区（乡村）应采取有效措施处理生活污水，无劣 V 类水。 | 10 |  |
| 1.5.3所在社区（乡村）应有效收集各种垃圾，及时处理，垃圾分类标志符合GB/T 19095。 | 10 |  |
| 1.5.4所在社区（乡村）公路边、河边、山边等区域宜采取洁化、绿化、美化措施。 | 10 |  |
| 1.5.5所在社区（乡村）可进入性较好，应至少有一种交通方式方便到达。 | 10 |  |
| 1.5.6所在乡村（社区）应设有民宿导向系统，标志牌位置合理、易于识别。 | 10 |  |
| 1.5.7所在乡村（社区）应有交通工具停放场地，方便出入。 | 10 |  |
| 1.5.8附近宜有医疗点。 | 10 |  |
| 2.管理要求  （560分） | 2.1基础管理  （80分） | 2.1.1所在县（市、区）宜出台相关民宿扶持政策，成立民宿行业协会并有效开展工作。 | 10 |  |
| 2.1.2宜加入民宿行业协会。 | 20 |  |
| 2.1.3应公布投诉电话，能有效处理各类投诉。 | 10 |  |
| 2.1.5应通过OTA平台和微信、抖音、小红书、微博、大众点评等主流新媒体平台开展宣传和营销。 | 30 |  |
| 2.1.6应与在地社区（乡村）保持融洽的社区邻里关系。 | 10 |  |
| 2.2治安安全管理  （80分） | 2.2.1应按治安主管部门要求，安装治安主管部门认可的住客信息采集系统，按规定进行住客信息采集，比对和报备；突发公共卫生事件期间，应根据相关要求,做好住客信息的收集和溯源工作。 | 20 |  |
| 2.2.3民宿主要出入口及公共区域应安装正常运转的视频监控设备，并确保画面清晰，保存监控记录30天以上。 | 20 |  |
| 2.2.4应落实安全巡查制度和值班制度，及时发现并上报可疑情况和违法犯罪活动。 | 20 |  |
| 2.2.5应定期对服务人员开展治安安全相关培训。 | 20 |  |

**表B.2 旅游民宿质量评价打分表（续）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 2.管理要求  （560分） | 2.3消防安全管理  （100） | 2.3.1消防设施设备的配置、消防安全管理应符合建村[2017]50号文的规定。 | 50 |  |
| 2.3.2应建立并落实防火责任制和消防安全制度，定期开展消防安全教育培训和消防演练。 | 50 |  |
| 2.4人身财产安全管理  （140分） | 2.4.1应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保住客和从业人员人身和财产安全。 | 30 |  |
| 2.4.2应建立和落实住客财产安全保障制度，无妨碍住客隐私的设备或泄露住客信息的行为，确保住客的人身财产与个人隐私安全。 | 50 |  |
| 2.4.3易发生危险的区域和设施应设置清晰、醒目的安全警示标志和有效的防护措施。 | 20 |  |
| 2.4.4宜配备住客常用、应急的非处方药品，主要从业人员应掌握基本急救知识及技能。 | 20 |  |
| 2.4.5宜购买公众责任险以及相关保险，方便理赔。 | 20 |  |
| 2.5食品安全管理  （100分） | 2.5.1食品来源应安全卫生，原材料采购应索票索证，建立完整、可追索的原材料台账。 | 50 |  |
| 2.5.2食品加工和销售应符合食品卫生要求，建立食品留样制度。 | 20 |  |
| 2.5.3生活用水卫生应符合 GB 5749 的要求。 | 10 |  |
| 2.5.4餐饮具应经清洁消毒后使用，卫生要求符合GB 14934的规定。 | 20 |  |
| 2.6卫生管理  （60分） | 2.6.1旅游民宿的建设、运营应因地制宜采取节能环保措施，污水统一截污纳管或自建污水处理设施，餐饮油烟排放应符合GB 18483的规定,污水排放应符合GB 8978的规定。 | 10 |  |
| 2.6.2经营场所各区域应照明、采光和通风条件良好，整洁卫生，室内空气质量应符合GB/T 18883的规定，卫生要求应满足GB 37488的规定。 | 10 |  |
| 2.6.3经营场所各区域的垃圾应分类收集，垃圾桶应布局合理、数量充足，垃圾日产日清。 | 10 |  |
| 2.6.4经营场所各区域应根据民宿环境，提供安全有效的防蚊、防虫、防鼠、防蛇等措施。 | 10 |  |
| 2.6.5经营场所各区域应定期保洁，并对公共区域（接待区域、公共卫生间等）和经常接触物品（门把手、楼梯扶手等）进行消毒，确保干净卫生。 | 20 |  |
| 3.服务要求（860分） | 3.1民宿主人服务要求  （50分） | 3.1.1宜参与接待服务，热情好客、自然亲切。 | 10 |  |
| 3.1.2有安全意识与理念，注重安全生产。 | 10 |  |
| 3.1.3主动承担社会责任，保护生态环境，协调社会关系，带领团队积极参与社会公益。 | 10 |  |
| 3.1.4了解民宿运营市场规律，具有产品创新意识与经营管理基本技能。 | 10 |  |
| 3.1.5主动宣传本地文化，传递自然和人文美学，制定文化体验活动，引领住客体验当地生活。 | 10 |  |

**表B.2 旅游民宿质量评价打分表（续）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 3.服务要求（860分） | 3.2民宿管家服务要求  （130分） | 3.2.1每年应通过健康体检，按要求持健康证上岗。 | 20 |  |
| 3.2.2应热情待客，举止文明，仪容仪表整洁得体，能使用普通话提供接待服务,宜掌握地方语言。 | 10 |  |
| 3.2.3应熟悉当地旅游资源和历史文化，能为住客提供旅游咨询和建议，介绍当地历史文化和民俗文化。 | 10 |  |
| 3.2.4应尊重住客的宗教信仰与风俗习惯，保护住客合法权益。 | 10 |  |
| 3.2.5应按《民宿管家国家职业标准》规定，接受职业培训，申报职业技能评价，考取职业等级证书。 | 50 |  |
| 3.2.6宜积极申报“秦宿金管家”“秦宿银管家”和“秦宿好管家”荣誉称号评定。 | 30 |  |
| 3.3预订服务要求  （70分） | 3.3.1应提供方便、快捷的信息查询方式与电话、网络等多渠道预订方式。 | 10 |  |
| 3.3.2应在收到客人预订信息后，及时通过电话、短信、微信或邮件形式告知住客预订确认信息和相关注意事项，并主动提供当地乡村文化特色活动项目资料。 | 30 |  |
| 3.3.3因意外情况导致预订取消的，应电话通知住客，并解释原因。 | 10 |  |
| 3.3.4宜提供接送预订服务，方便住客抵达和离开。 | 20 |  |
| 3.4接待服务要求  （50分） | 3.4.1应按住客约定的时间和方式提供接待服务，或提供电子化、自助式的入住服务。 | 10 |  |
| 3.4.2应建立接待服务标准化程序，并定期组织接待服务程序培训。 | 10 |  |
| 3.4.3提供电子化、自助式入住服务的，应提前向住客发送入住指引。 | 10 |  |
| 3.4.4提供现场办理入住服务的，住客到达时应及时按程序为住客办理入住，并主动向住客介绍民宿各项服务和相关注意事项。 | 20 |  |
| 3.服务要求（860分） | 3.5客房服务要求  （200分） | 3.5.1床上用品(床单、枕套、被套等)及卫生间针织用品（浴巾、面巾、地巾等)应干净卫生、舒适柔软，并做到一客一换一消毒。客房枕芯、被芯、床垫应定期检查，确保正常使用。 | 50 |  |
| 3.5.2非一次性拖鞋、杯具、面盆、浴缸、马桶等公用物品，应严格按有关卫生规程，做到一客一消毒。 | 50 |  |
| 3.5.3客房内应配有服务指南或住宿须知、消防安全提示等，宜提供当地及旅游景点介绍、卫生防病宣传和旅游交通图等资料，并在显著位置张贴应急疏散图和相关说明。 | 30 |  |
| 3.5.4应按住客要求进行客房清洁、整理和消毒，客房及卫生间应整洁卫生、无异味。 | 30 |  |
| 3.5.5所有客房用品应配备齐全、摆放整齐、干净卫生，拖鞋、电视遥控器、空调遥控器等物品放置应方便住客取用。 | 20 |  |
| 3.5.6应根据当地情况为住客供应冷、热水，满足住客生活和盥洗需要。 | 20 |  |

**表B.2 旅游民宿质量评价打分表（续）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 3.服务要求（860分） | 3.6餐饮服务要求  （140分） | 3.6.1用餐区应明亮、通风、安全；在醒目位置标明或以其他适当方式公布提供餐饮服务的时间表。 | 20 |  |
| 3.6.2至少应提供早餐，视情况提供中餐、晚餐、茶吧、酒吧等服务项目。 | 20 |  |
| 3.6.3至少应具备 4个以上富有农家风味或地方特色的菜点。菜品原料卫生、安全、环保。 | 10 |  |
| 3.6.4宜采用具有一定本土特色的服务方式。 | 20 |  |
| 3.6.5制定并执行餐厅服务、送餐服务、清洁卫生、器具消毒、设备维护、食品安全等方面的服务流程或相关规定。 | 30 |  |
| 3.6.6用餐区的设备与用品应完好、无破损。 | 20 |  |
| 3.6.7天花、墙面、门窗及窗帘、地面、餐台（包括自助餐台)、家具、灯具、艺术品、盆景、花木以及台布、餐巾、面巾、餐具等的完好程度与清洁程度均应达到85%以上。 | 20 |  |
| 3.7离店服务要求  （60分） | 3.7.1住客退房时，应提醒住客携带全部物品，防止物品丢失。 | 20 |  |
| 3.7.2住客离店结账时，应提供信用卡、网络支付、现金等多种结账方式，并当面和顾客确认收费项目和金额，确保条目清晰完整，双方无异议。 | 20 |  |
| 3.7.3住客离店时应主动征求服务意见并提供离店交通指引。 | 20 |  |
| 3.8售后服务要求  （100分） | 3.8.1对住客离店后发布在相关预订平台的评价，民宿主人宜及时回复。 | 20 |  |
| 3.8.2若住客留下好评，宜予以感谢并告知民宿近期将推出的活动；若住客留下差评，宜给予道歉并正面给出整改的具体时间和方式，询问住客是否可以电话联系，便于给出处理结果，同时邀请住客再次莅临体验。 | 30 |  |
| 3.8.3在住客方便接受回访的情况下，宜对民宿的设施设备、服务项目、活动内容等信息进行意见采集，感谢并邀请住客再次光临；若住客不愿意接受回访，宜采用祝福短信或微信的方式，感谢住客并邀请再次光临。 | 30 |  |
| 3.8.4接到住客再次预订的电话或信息时，宜准确称呼出住客的姓氏，询问住客来店时间、来店人数、来店方式，是否需要接送和需要民宿预先准备的特殊事项。 | 20 |  |
| 3.9服务质量控制  （60分） | 3.9.1应通过提供意见簿（意见箱）、投诉电话、网络邮件等多种途径，收集和记录住客意见和建议。 | 10 |  |
| 3.9.2应通过发放调查问卷、电话回访或委托第三方机构等多种形式，针对住客开展满意度调查，了解住客满意程度和确定服务改进方向。 | 10 |  |
| 3.9.3应定期对住客意见和建议、满意度调查结果进行分类统计和汇总分析，及时制定针对性整改措施，为服务持续改进提供依据。 | 20 |  |
| 3.9.4应定期对服务人员、服务流程、服务效果等方面开展监督检查和自我评价，查找问题和分析原因，制定和落实纠正和预防措施，持续改进服务质量与水平。 | 20 |  |

**表B.2 旅游民宿质量评价打分表（续）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方面** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 4.社会责任  （80分） | 4.1保护传承  （20分） | 4.1.1宜挖掘当地历史文化、民风民俗等人文资源并将其融入日常运营与服务过程，积极参与地方优秀文化传承和推广活动，保护在地文化原真性，促进乡村文化振兴。 | 10 |  |
| 4.1.2宜通过多种形式和途径，宣传和展示当地建筑风貌、农业生产活动和村民生活方式，传承乡土文化精神。 | 10 |  |
| 4.2经济促进  （20分） | 4.2.1宜为所在社区（乡村）人员提供培训、就业或发展机会，促进村（居）民素质提高，帮助解决农村剩余劳动力。 | 10 |  |
| 4.2.2宜积极推广在地美食品尝、种植体验、农产品销售等活动，通过辐射效应带动相关产业发展，提升当地村民收入水平。 | 10 |  |
| 4.3生态环保  （20分） | 4.3.1应注重保护生态环境，合理利用周边旅游资源，促进乡村生态环境可持续发展。 | 10 |  |
| 4.3.2应注重民宿周边环境整洁和绿化，带动乡村风貌提升，促进和美乡村建设。 | 10 |  |
| 4.4公益慈善  （20分） | 4.4.1宜开展各种健康有益的文化娱乐和教育活动，丰富当地文化生活，共享民宿发展成果。 | 10 |  |
| 4.4.2宜关爱留守老人和儿童，保护弱势群体，积极参与扶贫助学、社会优抚等地方或乡村公益事业。 | 10 |  |