

山东省旅游民宿星级评定标准

旅游民宿等级划分与评价

山东省文化和旅游厅 发布

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB/T2864——2017《民宿服务质量等级划分与评价》，将原来的一星级至五星级旅游民宿，修改为三星级旅游民宿、四星级旅游民宿和五星级旅游民宿三个等级。

本标准由山东省文化和旅游厅提出。

本标准由山东省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：山东省文化和旅游厅、山东省旅游饭店协会、山东师范大学、山东青年政治学院

本标准主要起草人：孙树娥、何庄龙、田延营、马尚英、司琰、孙凤芝、张青、盛秀猛、马杰

旅游民宿等级划分与评价

1 范围

本标准规定了旅游民宿的等级和标志、必备项目、等级划分条件和等级划分办法。

本标准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

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡注日期的引用文件,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。

GB3095 环境空气质量标准

GB3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB50016 建筑设计防火规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB14934 食品安全标志 消毒餐(饮)具

GB13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分: 旅游休闲符号

GB/T10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分: 无障碍设施符号

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

利用当地民居改建或新建, 具有独特风格特色, 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。

4 等级和标志

4.1 旅游民宿等级分为三个级别, 由低到高分别为三星级、四星级和五星级。

4.2 星级旅游民宿标志由山东省旅游民宿标识与五角星图案构成, 用三颗金色五角星表示三星级, 四颗金色五角星表示四星级, 五颗金色五角星表示五星级。

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 等级划分方法

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

5.2 必备项目检查表规定了各星级应具备的条件。三星级必备项目见表 A.1；四星级必备项目见表 A.2；五星级必备项目见表 A.3。评定检查时，逐项打“√”确认达标后，再进入后续打分程序。

5.3 旅游民宿星级评定规定了最低得分率，见表 B。三星级旅游民宿最低得分率为 75%，四星级旅游民宿最低得分率为 80%，五星级旅游民宿最低得分率为 85%。

5.4 必备项目检查表、评分表及等级划分具体办法由等级评定机构制定。

6 申报与退出

6.1 开业一年后可自愿申报星级评定，一年内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。

6.2 经评定合格可使用星级标志，有效期为三年，三年期满后应进行评定性复核。

6.3 星级评定实行退出机制，经营过程中出现以下情况将取消星级：

6.3.1 出现卫生、消防、安全等责任事故；

6.3.2 发生侵犯游客隐私等违法、违规事件及造成社会恶劣

影响的其他事件；

6.3.3 发生重大有效投诉；

6.3.4 日常运营管理达不到或不符合相应星级标准要求。

6.4 取消星级后满三年，可重新申请星级评定。

7 基本要求

7.1 规范经营

7.1.1 应取得营业执照，并符合卫生、食品、消防、环境保护及特种行业等有关规定与要求，取得相关证照，证照齐全。

7.1.2 经营场所应符合本市县多规合一的总体规划（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。

7.1.3 服务项目应公示，并标明营业时间；收费项目应明码标价，诚信经营。

7.1.4 管理有制度，服务有流程，市场有分析；根据市场需求，不断提升服务经营管理水平，提升游客体验。

7.1.5 从业人员应按照要求持健康证上岗，形象端庄，干净、整洁，待人礼貌、热情。

7.1.6 经营者应定期向行政管理部门报送相关数据，及时上报突发事件等信息。

7.2 安全卫生

7.2.1 周边环境、庭院及公共区域清洁、整齐、美观。

7.2.2 经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。

7.2.3 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。

7.2.4 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。

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

7.2.6 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。

7.2.7 食材来源、食品加工、食品销售应符合国家食品安全相关标准要求。

7.2.8 定期消毒，消杀蚊蝇、蟑螂，有防虫、防蛇、防鼠措施等。

7.2.9 应配备必要的消毒设施及相关用品。

7.3 生态环保

7.3.1 生活用水卫生、安全，达到国家饮用水标准。

7.3.2 室内外装修与用材应无毒、无害、无污染、无放射性，符合国家环保要求。

7.3.3 因地制宜采取节能减排措施。

7.3.4 污水统一截污纳管或自行有效处理，达标排放。

7.3.5 面客区域应放置绿色环保提示。

附录 A：旅游民宿检查表

表 A.1 三星级必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1. 规范经营		
1.1	应取得营业执照，并符合卫生、食品、消防、环境保护及特种行业等有关规定与要求，取得相关证照，证照齐全。	
1.2	经营场地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	
1.3	公示服务项目，标明营业时间；收费项目明码标价，诚信经营	
1.4	有管理制度，有服务流程，有市场分析；根据市场需求，不断提升服务经营管理水平，提升游客体验	
1.5	从业人员按照要求持健康证上岗	
1.6	经营者定期向行政管理部门报送相关数据，及时上报突发事件等信息	
2. 环境和建筑		
2.1	建筑外观应与周边环境相协调	
2.2	室内外装修与用材应无毒、无害、无污染、无放射性，符合国家环保要求	
2.3	因地制宜采取节能减排措施	
2.4	污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放	
2.5	生活用水卫生、安全，达到国家饮用水标准	
3. 设施和设备		
3.1	客房配备必要的家具	
3.2	客房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	

续表

序号	项目	是否达标
3.3	客房有水壶、茶杯，定期消毒	
3.4	客房有充足的照明，有窗帘	
3.5	有方便使用的卫生间，能 24h 提供冷水、定时提供热水；照明和排风应效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施	
3.6	餐饮区干净卫生，厨房有消毒设施，有效使用	
3.7	厨房有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜放置	
3.8	各区域有方便游客使用电源插座和充电设备，WIFI 全覆盖	
3.9	有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好	
4. 服务和接待		
4.1	客房床单、被套、枕套、毛巾等做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务	
4.2	抹布分类使用	
4.3	拖鞋、杯具等客用品一客一消毒	
4.4	卫生间每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍	
4.5	提供早餐服务	
4.6	民宿主人参与接待，邻里关系融洽	
4.7	接待人员掌握相应的服务技能	
4.8	接待人员能用普通话提供服务	
4.9	尊重游客的宗教信仰与区风俗习惯，保护游客隐私及合法权益	
4.10	有夜间值班人员或值班电话	
4.11	各区域整洁、卫生，相关设施安全有效	

续表

序号	项目	是否达标
4.12	面客区域放置绿色环保提示	
5. 安全和卫生		
5.1	周边环境、庭院及公共区域清洁、整齐、美观	
5.2	经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患	
5.3	易发生危险的区域和设施设置安全警示标志，安全警示标志应清晰、醒目	
5.4	采取必要的防护措施储存和管理易燃、易爆物品，符合相关法律法规	
5.5	配备必要的防盗、消防、应急、逃生安全设施，确保游客和从业人员人身和财产安全	
5.6	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	
5.7	食材来源、食品加工、食品销售符合国家相关食品安全标准要求	
5.8	定期消毒、消杀蚊蝇、蟑螂，有防虫、防蛇、防鼠措施等	
5.9	各区域配备消毒设施及相关用品	
6. 特色和其他		
6.1	为所在乡村(社区)人员提供就业或发展机会	
6.2	购买公众责任险以及相关保险	
总体是否达标		

表 A.2 四星级必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1. 规范经营		
1.1	应取得营业执照，并符合卫生、食品、消防、环境保护及特种行业等有关规定与要求，取得相关证照，证照齐全。	
1.2	经营场地符合本市区国土空间总体规划(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	
1.3	公示服务项目，标明营业时间；收费项目明码标价，诚信经营	
1.4	有管理制度，有服务流程，有市场分析；根据市场需求，不断提升服务经营管理水平，提升游客体验	
1.5	从业人员按照要求持健康证上岗	
1.6	经营者定期向行政管理部门报送相关数据，及时上报突发事件等信息	
2. 环境和建筑		
2.1	建筑外观与周边环境相协调	
2.2	空气质量优良，生活用水卫生、安全，达到国家相关标准	
2.3	室内外装修与用材应无毒、无害、无污染、无放射性，符合国家环保要求	
2.4	因地制宜采取节能减排措施	
2.5	污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放	
3. 设施和设备		
3.1	客房配备必要的家具，摆放合理、方便使用、舒适美观	
3.2	客房有舒适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	
3.3	客房有水壶、茶杯和饮用水	
3.4	客房有充足的照明，有窗帘，隔音效果好	

续表

序号	项目	是否达标
3.5	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、厕位布局合理	
3.6	有方便游客使用的餐厅、干净卫生	
3.7	厨房有消毒设施，有效使用	
3.8	厨房有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜放置	
3.9	各区域有方便游客使用的电源插座和充电设备，WIFI 全覆盖	
3.10	有清洗、消毒场所，位置合理，整洁卫生，方便使用	
3.11	公共卫生间布局合理，方便使用	
3.12	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	
3.13	周边应有停车场或停车区域，方便出入	
4. 服务和接待		
4.1	客房床单、被套、枕套、毛巾等做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务	
4.2	抹布分类使用	
4.3	拖鞋、杯具等客用品一客一消毒	
4.4	卫生间每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍	
4.5	提供早餐服务，可推荐多种特色餐饮产品	
4.6	提供公筷、公勺	
4.7	民宿主人参与接待，邻里关系融洽	
4.8	接待人员掌握并熟练应用相应的服务技能	
4.9	接待人员满足游客合理需求，提供相应服务	

续表

序号	项目	是否达标
4.10	接待人员熟悉当地文化旅游资源和特色产品，能用普通话提供服务	
4.11	尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客隐私及合法权益	
4.12	有夜间值班人员或值班电话	
4.13	各区域整洁、卫生，相关设施安全有效	
4.14	面客区域放置绿色环保提示	
5. 安全和卫生		
5.1	周边环境、庭院及公共区域清洁、整齐、美观	
5.2	经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患	
5.3	易发生危险的区域和设施设置安全警示标志，安全警示标志应清晰、醒目	
5.4	采取必要的防护措施储存和管理易燃、易爆物品，符合相关法律法规	
5.5	配备必要的防盗、消防、应急、逃生安全设施，确保游客和从业人员人身和财产安全	
5.6	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	
5.7	食材来源、食品加工、食品销售符合国家相关食品安全标准要求	
5.8	定期消毒、消杀蚊蝇、蟑螂，有防虫、防蛇、防鼠措施等	
5.9	各区域配备消毒设施及相关用品	
6. 特色和其他		
6.1	为所在乡村(社区)人员提供就业或发展机会	
6.2	购买公众责任险以及相关保险	
总体是否达标		

表 A.3 五星级必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1. 规范经营		
1.1	应取得营业执照，并符合卫生、食品、消防、环境保护及特种行业等有关规定与要求，取得相关证照，证照齐全。	
1.2	经营场地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	
1.3	公示服务项目，标明营业时间；收费项目明码标价，诚信经营	
1.4	有管理制度，有服务流程，有市场分析；根据市场需求，不断提升服务经营管理水平，提升游客体验	
1.5	从业人员按照要求持健康证上岗	
1.6	经营者定期向行政管理部门报送相关数据，及时上报突发事件等信息	
2. 环境和建筑		
2.1	建筑外观应与周边环境相协调	
2.2	室内外装修与用材应无毒、无害、无污染、无放射性，符合国家环保要求，材质优良	
2.3	因地制宜采取节能减排措施	
2.4	污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放	
2.5	空气优良，生活用水卫生、安全，达到国家相关标准	
2.6	有民宿导向标示系统，标志牌位置合理，设计有特色，易于识别	
3. 设施和设备		
3.1	客房、餐厅、公共活动等区域布局合理	
3.2	客房配备必要的家具，品质优良，摆放合理，方便使用，舒适美观	

续表

序号	项目	是否达标
3.3	客房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	
3.4	客房有水壶、茶具和饮用水，并提供咖啡、红茶、绿茶或本地特色茶品，品质优良	
3.5	客房有充足的照明和局部灯光，有遮光窗帘，隔音效果好	
3.6	客房有独立卫生间、智能坐便器，干湿分离，24h 供应冷、热水；客用品品质优良；照明和通风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施；盥洗、洗浴、厕位布局与设计合理	
3.7	有专门的布草存放场所，位置合理，整洁卫生	
3.8	提供休闲餐厅，干净卫生、有特色	
3.9	餐厅布局合理、氛围特色浓郁，与厨房分离，舒适方便，满足游客需求	
3.10	厨房干净卫生，有消毒设施并有效使用	
3.11	厨房有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放	
3.12	各区域提供方便游客使用的电源插座及充电设施，WIFI 全覆盖	
3.13	有清洗、消毒场所，位置合理，整洁卫生，方便使用	
3.14	有公共卫生间，布局合理，整洁卫生，方便使用	
3.15	有供游客使用的停车场，出入方便，管理到位	
3.16	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，宜采用节能降噪设备	
3.17	有公共活动区域，主题突出、氛围浓郁、与接待规模相匹配，配置必要的休闲设施	
4. 服务和接待		
4.1	客房床单、被套、枕套、毛巾等客用品应做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务	

续表

序号	项目	是否达标
4.2	抹布分类使用	
4.3	拖鞋、杯具等客用品一客一消毒	
4.4	客房定期消毒，保持客用品卫生、安全	
4.5	卫生间每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍	
4.6	提供早餐服务，并提供多种特色餐饮产品	
4.7	提供公筷、公勺	
4.8	民宿主人参与接待，邻里关系融洽	
4.9	接待人员掌握并熟练应用相应的服务技能	
4.10	接待人员满足游客合理需求，提供相应服务	
4.11	接待人员熟悉当地文化旅游资源和特色产品，能用普通话与游客交流、提供服务	
4.12	尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客隐私及合法权益	
4.13	能提供本地特色的商品或纪念品	
4.14	能提供线上咨询、预订、支付服务	
4.15	有夜间值班人员或值班电话	
4.16	各区域服务设施安全有效	
4.17	面客区域放置绿色环保提示	
5. 安全和卫生		
5.1	周边环境、庭院及公共区域清洁、整齐、美观	
5.2	经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患	
5.3	易发生危险的区域和设施设置安全警示标志，安全警示标志应清晰醒目	

续表

序号	项目	是否达标
5.4	采取必要的防护措施储存和管理易燃、易爆物品，符合相关法律法规	
5.5	配备必要的防盗、消防、应急、逃生安全设施，确保游客和从业人员人身和财产安全	
5.6	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	
5.7	食材来源、食品加工、食品销售符合国家相关食品安全标准要求	
5.8	定期消毒、消杀蚊蝇、蟑螂，有防虫、防蛇、防鼠等措施	
5.9	各区域配备消毒设施及相关用品	
6. 特色和其他		
6.1	提供不同类型的特色客房	
6.2	民宿主人热情好客，熟悉本地历史、文化与生活	
6.3	定期培训员工	
6.4	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	
6.5	购买公众责任险以及相关保险	
总体是否达标		

附录 B

旅游民宿等级评分表

序号	标准	评价			
1. 环境和建筑					
1.1	周边环境	优	良	中	差
1.1.1	周边公路、河流、山边干净、整洁、优美	6	4	2	0
1.1.2	空气质量良好，地表水质优质	6	4	2	0
1.1.3	垃圾日产日清，分类管理	6	4	2	0
1.1.4	乡村（社区）生活污水有效处理，统一截污纳管	6	4	2	0
1.1.5	绿植有专人养护，绿化效果好	6	4	2	0
1.2	周边资源	优	良	中	差
1.2.1	附近有年客流量大的景区（100 万人次以上得 6 分，50 万人次以上得 4 分，25 万人次以上得 2 分）	6	4	2	0
1.2.2	附近有地方特色景点或休闲娱乐、运动等场所	6	4	2	0
1.2.3	所在乡村（社区）有方便游客采购当地特产的种植和生产点；周边有较为集中的特色购物区域	6	4	2	0
1.2.4	周边有本地特色餐饮或特色小吃	6	4	2	0
1.2.5	有数量充足的自备停车场，出入方便得 6 分；有满足需求的公共停车场所得 4 分；有停车场所得 2 分	6	4	2	0
1.2.6	所在乡村（社区）有卫生所或医疗点，满足游客需求	6	4	2	0
1.2.7	提供周边文化旅游资源介绍及相关资料，有相关旅游安全提示	6	4	2	0
1.3	标识系统	优	良	中	差
1.3.1	所在乡村（社区）设有民宿导向系统，标志牌位置合理，标识醒目、美观	6	4	2	0
1.3.2	导航地图标识准确，方便游客到达	6	4	2	0
1.4	建筑布局	优	良	中	差
1.4.1	建筑外观应与周边环境相协调，建筑风格有地域特色	6	4	2	0

续表

序号	标准	评价			
1.4.2	主客区相对独立，游客生活与活动区设置合理、方便舒适；花园布局合理，绿化效果良好	6	4	2	0
小计		96			
实际得分					
得分率：（实际得分）/该项总分×100%=		%			
2. 设施和设备					
2.1	客房配置	优	良	中	差
2.1.1	提供3种及以上不同类型的客房；50%及以上客房有阳台或独立庭院	6	4	2	0
2.1.2	70%及以上客房净面积（不含卫生间）不小于30m ² 得6分，不小于20m ² 得4分，	6	4	2	0
2.1.3	双人床宽度不小于2.0m，单人床宽度不小于1.8m，单人床宽度不小于1.2m	6	4	2	0
2.1.4	床上棉织品含棉量为100%，床单、被套、枕套材质高档、布面光洁；床垫软硬适中、舒适，品质优良；根据季节气候变化提供不同类型的被芯，松软舒适	6	4	2	0
2.1.5	面巾柔软舒适，含棉量为100%，浴巾、地巾大小合适，品质优良	6	4	2	0
2.1.6	家具（写字台、座椅、衣橱及衣架、茶几、床头柜、行李架等）舒适美观，品质优良，摆设合理	6	4	2	0
2.1.7	有空调或暖气等温度调节设备，噪音小、效果好；有加湿器或除湿机等湿度调节设备	6	4	2	0
2.1.8	配有电视机、电脑或其他电器设施	6	4	2	0
2.1.9	客房应有水壶、茶具和直接饮用水，提供咖啡、红茶、绿茶或本地特色茶品，品质优良	6	4	2	0
2.1.10	有防盗锁、门窥镜等防盗设施，有消防逃生示意图	6	4	2	0
2.1.11	客房照明充足，效果良好，有局部灯光；窗帘遮光和隔音效果好	6	4	2	0
2.2	客房卫生间	优	良	中	差

续表

序号	标准	评价			
2.2.1	客房配备卫生间，100%客房有卫生间得6分，80%及以上客房有卫生间得4分	6	4	2	0
2.2.2	70%及以上客房卫生间面积不小于6m ² 得6分，不小于4m ² 得4分	6	4	2	0
2.2.3	70%及以上客房配有浴缸，卫生间淋浴、坐便器、面盆干湿区分离，面盆台面宽敞舒适，提供智能坐便器、质量优良、噪音小；电源插座、吹风机、挂钩方便使用；客用品品质优良	6	4	2	0
2.2.4	卫生间光照充足，通风好无异味，有防滑措施，淋浴房门关闭严密，下水通畅、无积水，有垃圾桶，水温稳定、冷热均匀，水压稳定、水量充足	6	4	2	0
2.3	餐厅和厨房	优	良	中	差
2.3.1	能提供早餐，餐厅布局合理，装修氛围浓郁，方便舒适	6	4	2	0
2.3.2	厨房布局合理，设施配置满足需求，管理到位（冷藏生熟分离，洗碗池和原料池分离）；排风排烟通畅；灭火毯摆放合理	6	4	2	0
2.4	公共设施	优	良	中	差
2.4.1	有花园、有庭院	6	4	2	0
2.4.2	有游泳池，有亲子乐园，有娱乐休闲等康乐设施，安全有效	6	4	2	0
2.4.3	有小型会议室或者多功能区域，提供方便有效的音响、调控等智能化设施	6	4	2	0
2.4.4	室内公共空间面积充足（人均面积不小于8m ² ，人均面积不小于5m ² ）	6	4	2	0
2.4.5	公共卫生间位置合理，有洗手盆、洗手液或肥皂等，有防滑措施	6	4	2	0
2.4.6	洗消场所位置合理，设施齐全；布草存放场所设置合理，清洁干燥，摆放整齐，方便使用	6	4	2	0
2.4.7	设施设备定期检查并有维保记录；围墙、出入口装有监控，画面清晰	6	4	2	0
2.4.8	网络覆盖全区域，快速流畅；能提供线上咨询、预订、支付服务	6	4	2	0

续表

序号	标准	评价			
小计		150			
实际得分					
得分率：（实际得分）/该项总分×100%=		%			
3. 服务和接待					
3.1	好客服务	优	良	中	差
3.1.1	民宿主人参与接待，主客互动，效果好6分；家庭成员参与服务4分；接待民宿主人生活在同一乡村（社区）内2分	6	4	2	0
3.1.2	接待人员能主动、友好地问候游客，热情好客，及时满足游客合理需求；能用外语、普通话提供服务	6	4	2	0
3.1.3	熟悉周边环境，包括当地旅游景点、旅游商品、文创产品、购物点等信息，能为游客作介绍	6	4	2	0
3.1.4	能为不同年龄游客提供个性化服务，有维护良好客户关系的措施和服务	6	4	2	0
3.1.5	接待人员在门口热情友好地迎接游客，为离店游客送行，并妥善协助搬运行李	6	4	2	0
3.1.6	提供抵达、离开接送服务	6	4	2	0
3.1.7	提供现场扫码或刷卡结算、开具发票服务	6	4	2	0
3.1.8	主动提供便利地理位置、天气状况等便利；提供医疗服务信息（附近医院、诊所和药店位置信息等）；提供周边餐饮信息和预订服务	6	4	2	0
3.1.9	公布投诉电话，能有效处理各类投诉	6	4	2	0
3.2	客房服务	优	良	中	差
3.2.1	客房及时清扫，客用品补充齐全	6	4	2	0
3.2.2	客房床单、被套、毛巾、浴巾等做到每客必换，应游客要求提供相应服务	6	4	2	0
3.2.3	布草专业洗涤，效果好	6	4	2	0
3.2.4	提供自助洗衣服务，有烘干机或晾晒场地	6	4	2	0
3.3	餐饮服务	优	良	中	差
3.3.1	服务及时，热情友好，及时收拾餐具	6	4	2	0
3.3.2	各种餐具洁净、无裂痕、无破损	6	4	2	0
3.3.3	食品营养丰富、味道鲜美，质量高、有特色	6	4	2	0

续表

序号	标准	评价			
3.3.4	公共区域为游客提供免费饮品和食品	6	4	2	0
小计		102			
本项得分					
得分率：（实际得分）/该项总分×100%=		%			
4. 卫生和安全					
4.1	卫生要求	优	良	中	差
4.1.1	院落地面整洁卫生，无杂物堆放；院落、墙面、栏杆、休闲娱乐设施整洁卫生；绿植叶面无积尘	6	4	2	0
4.1.2	客房房门、地面、墙面、天花无破损、无脱落、无蛛网；家具、灯具、窗帘、电器、开关、插座、书籍无破损、无松动、无污渍	6	4	2	0
4.1.3	客房布草（床单、枕头、被子、毛毯、浴衣等）清洁卫生，无毛发、无污渍	6	4	2	0
4.1.4	客用品（毛巾、口杯等）无灰尘、无污渍，摆放规范、方便使用	6	4	2	0
4.1.5	客房卫生间面盆、坐便器清洁卫生，无灰尘、无污渍；浴缸、淋浴区清洁卫生，无毛发、无灰尘、无污渍；水龙头、淋浴喷头等五金件无污渍、无滴漏	6	4	2	0
4.1.6	餐饮区域整洁卫生，无污渍、无异味	6	4	2	0
4.1.7	餐具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求，无灰尘、无水渍	6	4	2	0
4.1.8	厨房操作台面摆放整齐，清洁卫生；砧板生熟分离，清洁卫生	6	4	2	0
4.1.9	厨房地面、墙面无污渍，操作台面洁净；地面无积水，操作间等加工场所整洁	6	4	2	0
4.1.10	排烟等通风设备、水箱定期清理，并有记录	6	4	2	0
4.1.11	公共卫生间洗手台、小便池、坐便器或厕位保持洁净，通风良好	6	4	2	0
4.2	安全保障	优	良	中	差
4.2.1	有安全检查记录，资料齐全	6	4	2	0
4.2.2	有游客信息安全的保障措施	6	4	2	0
总分		78			

续表

序号	标准	评价			
本项得分					
得分率：（实际得分）/该项总分×100%=		%			
5.管理和特色					
5.1	管理制度	优	良	中	差
5.1.1	内部管理制度齐全，服务流程规范	6	4	2	0
5.1.2	建立培训、考核、激励机制，定期开展员工培训，效果良好	6	4	2	0
5.1.3	建立食品留样制度，并进行食品留样	6	4	2	0
5.1.4	游客满意度高，评价好	6	4	2	0
5.2	文化特色	优	良	中	差
5.2.1	民宿主人能清楚阐述民宿的文化特色，有文字流畅、易于理解的民宿主题介绍	6	4	2	0
5.2.2	民宿主人服务的方式、语言、服饰凸显民宿文化特色，富有感染力	6	4	2	0
5.2.3	服务方式能良好的展示和表达文化内涵	6	4	2	0
5.2.4	有依据文化特色提炼形成的民宿文化符号元素，易于识别，美观时尚	6	4	2	0
5.2.5	有不断完善的文化特色培训方案，定期培训有记录	6	4	2	0
5.3	环境与氛围	优	良	中	差
5.3.1	建筑物历史悠久，建筑改造保留历史印迹	6	4	2	0
5.3.2	院落空间结构有地方特色，园林植物有地方特色；拥有特色或者区域代表性自然景观或小品	6	4	2	0
5.3.3	灯光照明设计专业，与文化主题契合；有背景音乐，曲目与文化主题契合，音质良好、音量适中	6	4	2	0
5.4	室内特色空间	优	良	中	差
5.4.1	休闲区域（餐厅、茶室、视听区、阅读区等）设施齐全，氛围浓郁	6	4	2	0
5.4.2	体验区域（非遗、作坊、书画等）设施齐全，氛围浓郁；其他区域（展示等）设计合理，氛围浓郁	6	4	2	0
5.5	客房特色	优	良	中	差

续表

序号	标准	评价			
5.5.1	有氛围浓郁的文化主题客房，不少于80%景观客房；有体现文化特色的创意服务	6	4	2	0
5.5.2	不少于80%客房墙面、天花有装饰，灯饰、陈设品等凸显文化特色	6	4	2	0
5.6	餐饮特色	优	良	中	差
5.6.1	提供就餐场所；提供地方特色菜肴，风味独特；提供特色家宴，餐具成套配置，与菜品搭配协调，体现餐饮文化	6	4	2	0
5.6.2	有自助厨房，能提供地方食材，指导游客制作	6	4	2	0
5.7	特色体验与活动	优	良	中	差
5.7.1	周边有定期展示地方文化的戏剧、歌舞表演等项目，定期组织游客参与性活动	6	4	2	0
5.7.2	周边有适合游客参与的非遗、民俗、农耕等体验活动，能为游客提供定制化特色旅游线路	6	4	2	0
5.8	环境保护	优	良	中	差
5.8.1	建筑装修、装饰就地取材，重复利用	6	4	2	0
5.8.2	有污水自行处理、达标排放或其他环境保护措施	6	4	2	0
5.9	社会责任	优	良	中	差
5.9.1	每年有促进地方或社区文明建设的具体行动，50%及以上员工来自所在乡村（社区）	6	4	2	0
5.9.2	每年参与3次及以上地方或社区公益事业活动	6	4	2	0
5.9.3	利用本地资源，开发旅游商品和文创产品，带动地方特产销售，每年交易量不少于200单	6	4	2	0
5.9.4	通过民宿运营多渠道传承、传播地方优秀文化，参与地方优秀传统文化传承、保护和推广行动，受到相关部门表彰或媒体宣传（省部级及以上），地市级所在地方有民宿扶持政策，有效落实	6	4	2	0
5.9.5	经营良好，依法纳税	6	4	2	0
5.9.6	加入当地民宿行业协会，履行会员职责和义务，民宿在筹建或运营过程中征询相关管理部门的意见	6	4	2	0

续表

序号	标准	评价			
5.9.7	民宿业主、经营者或民宿企业获得国际、国家、省级或地市奖励	6	4	2	0
小计		174			
本项得分					
得分率：（实际得分）/该项总分×100%=		%			
总分		600			
总得分					
总得分率		%			