

山东省旅游民宿星级评定与管理办法

(试行)

为规范全省旅游民宿星级评定与管理，提升旅游民宿品质，推动旅游民宿业高质量发展，依据山东省《旅游民宿等级划分与评价》，制定本办法。

一、评定对象

山东省行政区域内的旅游民宿。旅游民宿开业一年后可自愿申请星级评定。

二、评定组织与职责

旅游民宿按照三星级、四星级、五星级进行等级评定。

(一) 评定机构

省、市旅游饭店评定委员会是旅游民宿星级评定机构。

(二) 工作职责

1、省旅游饭店评定委员会（以下简称省评定委）工作职责

- (1) 组织实施全省旅游民宿星级评定、复核及管理工作；
- (2) 负责聘任、培训、考核与管理省旅游民宿星级评定员；
- (3) 指导各市旅游民宿星级评定及相关工作，对各级违反规定评定和复核的结果有否决权；
- (4) 负责四星级、五星级旅游民宿评定工作；
- (5) 统一制作、核发旅游民宿星级标牌、证书。

2、市旅游饭店评定委员会（以下简称市评定委）工作职责

（1）贯彻落实省评定委工作部署；

（2）按照责任分工开展三星级旅游民宿评定工作；

（3）向省评定委推荐四星级、五星级旅游民宿；

（4）经省评定委员会考核认定，聘任、培训、考核与管理本市旅游民宿星级评定员。

（三）评定员

经省评定委培训考核合格的省、市、县（区）行业管理部门有关负责人；担任省或市星级饭店评定员2年以上、在业内具有良好声誉的职业经理人；理论水平较高、在业内有一定影响力的院校或研究机构的专家学者；地市推荐、省评定委考核认定的优秀民宿业主或经营者。评定员每届任期为3年。

三、评定流程

（一）申报

1、旅游民宿向当地评定机构提出申请；

2、提交申报材料，包括旅游民宿星级申请和创建工作报告，《旅游民宿等级划分与评价》报告书（旅游民宿基本情况、相关图片，旅游民宿自评打分表，初评及验收评分结果），营业执照、卫生、食品、消防及特种行业证书等。

（二）推荐

各区（县）、市评定委收到企业的申报材料后，按照山东省

《旅游民宿等级划分与评价》要求，于 1 个月内进行评定指导，达标后向上级推荐。

（三）评定

1、星级评定分为书面材料审查和现场评定两部分；

2、省、市评定委对提交的申报材料和推荐报告书进行审查，按本办法规定的评定权限，于 1 个月内对申报企业进行现场检查评定；

3、评定检查组由省、市评定委选派 2 到 3 名评定员组成。评定检查工作应在 24-36 小时内完成；

4、评定检查程序：听取创建情况汇报、查阅相关资料并进行现场检查、宾客意见调查、评定检查汇总打分、反馈评定意见等；

5、评定员在评定检查 3 天内提交《旅游民宿等级划分与评价》报告书、评定检查报告和相关材料。

（四）审核

1、评定检查结束后 1 个月内，省、市评定委按本办法规定的评定权限，对评定情况进行审核；

2、审核材料包括：

（1）评定员提交的评定检查报告；

（2）《旅游民宿等级划分与评价》报告书；

（3）营业执照、卫生、食品、消防及特种行业证书等；

(4) 旅游民宿设计说明;

(5) 星级旅游民宿的整改方案等。

(五) 公示

省、市评定委对通过评定审核的星级旅游民宿，分别在省、市文化和旅游部门官网公示，公示期为 7 天。

(六) 公布

省、市评定委对公示期满且没有异议的星级旅游民宿发文公布，颁发标牌和证书。

(七) 申诉

1、申请旅游民宿星级评定的企业对评定过程及结果如有异议，可直接向省评定委申诉;

2、省评定委根据调查结果予以答复，做出裁定。

四、复核及日常管理

1、省、市评定委按本办法规定的等级评定权限，对已评定的星级旅游民宿每三年进行一次评定性复核;

2、省、市评定委员会对复核不达标的星级旅游民宿，按以下办法处理:

(1) 限期整改，逾期整改不合格的，降低或取消其星级;

(2) 被降低或取消星级的旅游民宿，自降低或取消之日起三年内不予重新评定星级;

3、暗访不达标的旅游民宿，由相应的评定机构对其采取限

期整改、降低或取消星级处理；

4、星级旅游民宿因各种原因不再继续经营民宿业务的，其所获星级自动取消并收回标牌和证书。

五、标牌颁发与管理

（一）经评定达标的星级旅游民宿，由省评定委授予相应的标牌并颁发证书；星级标牌应置于旅游民宿明显位置，接受公众监督，任何单位未经授权不得擅自使用。

（二）星级标牌由省评定委统一制作、核发；每家旅游民宿原则上只可申领一块星级标牌。标牌如破损或丢失，应及时报省评定委，经查明属实，可申请补发。

（三）标牌的有效期为三年，凡标牌使用有效期满而不继续申请，视为自动放弃；自动放弃和被降低或取消星级的，由省评定委收回标牌。

（四）旅游民宿出现重大事故、有效重大投诉或给社会造成较大负面影响的，省、市评定委有权取消其相应星级，并收回标牌和证书。

本办法由山东省旅游饭店评定委员会负责解释。

本办法自发布之日起实施。

附：旅游民宿星评复核工作“十不准”

附件：

旅游民宿星评复核工作“十不准”

- 1、不准提供与旅游民宿星级评定、复核相关的虚假信息。
- 2、不准向星级评定员提出或暗示降低星级标准的要求。
- 3、不准以评审费、专家咨询费等任何名义向星级评定员支付现金、赠送有价证券（卡）和礼物。
- 4、不准举办针对星级评定员的欢迎仪式（设置横幅、标牌等）。
- 5、不准超规格安排星级评定员住房，或在房间内做超常布置或放置超常规客用品。
- 6、不准为星级评定员安排店外宴请。
- 7、不准为星级评定员谋取私利提供便利。
- 8、不准为星级评定员安排与星评工作无关的游览活动。
- 9、不准以任何方式打听暗访检查员的姓名、行程安排和检查情况。
- 10、不准代替星级评定员评定打分、撰写和邮寄检查报告。