

乡村民宿服务质量等级划分与评定

The demarcation and evaluation of service quality rank of Rural Lodging

2023 - 11 - 08 发布

2024 - 01 - 01 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 乡村民宿	1
3.2 乡村民宿主人	1
4 等级划分	2
4.1 等级	2
4.2 等级划分依据	2
4.3 等级划分得分要求	2
5 等级评定必备条件	2
5.1 合法合规	2
5.2 安全	2
5.3 可达性	3
5.4 生态环境	3
5.5 卫生	3
6 等级评分基本要素	4
6.1 设施设备	4
6.2 服务要求	6
6.3 特色项目	8
6.4 综合得分项目	9
7 标牌的管理	9
附录 A（规范性） 乡村民宿等级划分与评定的必备条件	10
附录 B（规范性） 乡村民宿服务质量等级划分与评定评分细则	12
附录 C（资料性） 具有海南特色的室外参与性活动	29
参考文献	30

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。

本文件代替DB 46/T 460—2018《乡村民宿服务质量等级划分与评定》，与DB 46/T 460—2018相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了对GB 37487、GB/T 39000、GB 31654-2021等国家标准的引用，删除了对GB 9663、GB 14881、GB 14930.1、GB 14934、GB 16153、LB/T 065等标准的引用；
- b) 更改了乡村民宿的定义，删除了对LB/T 065-2017的有关乡村民宿定义的引用，重新引用GB/T 39000-2020有关乡村民宿的定义；
- c) 增加了乡村民宿主人的定义（见2.2）；
- d) 将“取得合法经营的有效证照（工商、公安、税务、卫生、环保等部门颁发的许可证或多证合一许可证）…”更改为“取得‘海南省乡村民宿备案登记回执’…”（见5.1.1）；
- e) 将“治安安全”更改为“运营安全”（见5.2.2）；
- f) 将“主要从业人员经过安全知识培训，掌握安全管理的基本技能：a)主要从业人员具备在紧急情况下进行顾客疏散、电话报警、快速救援等方面的知识和技能；b)主要从业人员掌握基本急救知识及操作技能。”更改为“主要从业人员掌握基本急救知识及操作技能，具备在紧急情况下进行顾客疏散、电话报警、快速救援等方面的知识和技能。”（见5.2.2.1.3）；
- g) 删除了“遵守国家、地方政府的相关卫生法律、法规和规章。”（见2018年版的5.5.1）；
- h) 将“外立面无明显残缺或破损，外观整洁。”更改为“外立面无明显残缺或破损，宜经过设计与装饰，外观整洁、大方、美观。”（见6.1.2.2）；
- i) 将“装修、装饰注重特色和主题氛围。”更改为“装修、装饰注重工艺、色调和格调。”（见6.1.4.11）；
- j) 将“客房装修、装饰体现本土文化，注重主题氛围。”更改为“装修、装饰注重工艺、色调和格调。”（见6.1.5.1.1）；
- k) 将“客房床垫长度不小于1.9米，单人床宽度不小于1.0m，双人床宽度不小于1.8m。”更改为“床垫的宽度不小于1.0m（单人床）或不小于1.5m（双人床），床垫舒适。”（见6.1.5.2.3）；
- l) 将“客房配备尺寸合适的电视机。”更改为“客房配备尺寸合适的电视机或投影仪。”（见6.1.5.4.1）；
- m) 删除了“不间断电源插座（国际通用制式）不少于3处，并有明确标识，方便使用。”（见2018版的6.1.5.5.7）；
- n) 删除了“110V/220V不间断电源插座（低电流）”的规定（见2018版的6.1.5.7.7）；
- o) 将“床单、被套、枕套、毛巾的含棉量为100%，纱支规格不低于60×40支纱。”（见2018版的6.1.5.8.1）更改为“床单、被套、枕套、毛巾的含棉量为100%。”（见6.1.5.8.1）和“床单、被套、枕套的纱支不低于20s，经纬密度不低于60s×60s。”（见6.1.5.8.2）；
- p) 增加了“布草干爽、清洁。”的规定（见6.1.5.8.4）；
- q) 将“配备消毒设施并及时消毒。”更改为“配备与用餐规模相适应的餐饮具消毒设施。”（见6.1.6.2.5）；
- r) 将“视情况提供早餐、中餐、晚餐、茶吧、酒吧等服务项目中的一种或多种服务。”更改为“6.2.4.2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。”（见6.2.4.2）；

s) 将“及时整改自身发现的和顾客满意度调查过程中所发现的服务质量问题，并及时对整改结果进行确认。”更改为“针对自身发现的和顾客满意度调查过程中发现的服务质量问题有改进措施和改进时限，并能提供服务质量控制台账。”（见6.2.5.2.1）；

t) 将“提供车辆服务。为住店客人提供10公里以内的免费接送服务；超过10公里路程的，提供免费的租车中介服务。”更改为“提供车辆服务。宜酌情为住店客人提供免费接送服务。”（见6.3.3.3, 2018版的6.3.3.5）；

u) 删除了“提供讲解服务”（见2018年版的6.3.3.2），删除了“提供票务服务”（见2018年版的6.3.3.4），删除了ISO认证、旅游标准化试点等方面的要求（见2018年版的6.3.3.8），删除了共享餐厅的相关规定（见2018年版附录B评分说明的第2条）；

v) 将“综合加分项目”更改为“综合得分项目”（见6.4），删除了“两年内获得第三方平台的奖励。”（见2018年版的6.4.3），增加了“注重民宿主题的有形化。具有明确主题，且主题得以充分体现。”（见6.4.2），增加了“环境保护措施得当。”（见6.4.4）；

w) 将“三年内获得市（县）级及以上政府的荣誉或奖励。”更改为“三年内获得乡（镇）级及以上政府的荣誉或奖励。”（见6.4.5, 2018版的6.4.4）；

x) 将“铜宿标牌，每三年复核一次；银宿、金宿每两年复核一次。”更改为“铜宿、银宿、金宿标牌每三年复核一次。”（见7.2）；

y) 将“本评分细则共涉及设施设备、服务要求、特色项目、综合加分4个方面。其中：设施设备222分，服务要求160分，特色项目168分，综合加分50分，总分600分。”更改为“本评分细则共涉及设施设备、服务要求、特色项目、综合得分等4个方面。其中：设施设备220分，服务要求160分，特色项目160分，综合得分项目60分，总分600分。”（见附录B评分说明第1条），将附录C的“规范性附录”更改为“资料性附录”（见附录C）。

本文件由海南省旅游和文化广电体育厅提出并归口。

本文件起草单位：海南大学、海南省旅游和文化广电体育厅、海南省旅游民宿协会、海南省康养旅游协会。

本文件主要起草人：尹正江、刘静文、林儒、高民、张琳、唐少霞、陈楠昕、黄崇利、陈扬乐、郑银河、邓非洲。

本文件于2018年首次发布，本次为第一次修订。

乡村民宿服务质量等级划分与评定

1 范围

本文件规定了乡村民宿的术语和定义、等级划分、等级评定必备条件、等级评定基本要素及标牌管理等内容。

本文件适用于向游客提供住宿及相关服务的以民居建筑为经营场地的乡村住宿接待单位。

2 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 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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB 31654—2021 餐饮服务通用卫生规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村民宿 rural lodging

位于乡村内，利用村（居）民自有住宅，村集体房舍或其他设施，民宿主人参与接待，方便客群体验当地优美环境、特色文化与生产生活方式的小型住宿场所。

[来源：GB/T 39000—2020, 3.1]

3.2

乡村民宿主人 host of rural lodging

乡村民宿的经营管理者，通常是乡村民宿的法人代表或主要出资人之一，或法人代表、主要出资人的主要家庭成员。

[来源：GB/T 39000—2020, 3.2, 有修改]

4 等级划分

4.1 等级

依据乡村民宿的设施设备基本功能、服务品质、地方文化特色等软硬件水平进行评分，按照分数由低到高，将乡村民宿分为三个等级，即铜宿、银宿、金宿。铜宿为服务质量达标级，银宿为良好级，金宿为优秀级。

4.2 等级划分依据

4.2.1 设立必备条件，必备条件实行一票否决，见附录 A。

4.2.2 设立评分依据，包括设施设备、服务要求、特色项目、综合得分项目等，总分为 600 分，对参评企业进行评分，见附录 B。

4.3 等级划分得分要求

乡村民宿等级划分得分要求应满足表 1 的规定。

表1 乡村民宿等级划分与评定得分要求

	铜宿	银宿	金宿	总分
必备条件	达标	达标	达标	不设分数
等级评分	≥360 分	≥480 分	≥540 分	600 分

5 等级评定必备条件

5.1 合法合规

5.1.1 取得“海南省乡村民宿备案登记回执”，且在接待区域醒目位置进行公示。

5.1.2 房屋产权合法，或房屋租赁合法，或由当地乡（镇）政府出具合法证明。

5.1.3 独栋建筑面积不超过 800 平方米，高度不超过 3 层，客房数量不超过 14 个标准间（或单间）。

5.2 安全

5.2.1 经营场地安全

5.2.1.1 乡村民宿经营场地远离地质灾害区、严重污染区和其他危险区域，无安全隐患。

5.2.1.2 具备避免蛇、蜈蚣等有害动物侵入的有效措施。

5.2.2 运营安全

5.2.2.1 总体要求

5.2.2.1.1 建立和切实落实住宿登记、财物保管、值班巡查、情况报告、安全预警、应急管理 etc 内部治安管理制度。

5.2.2.1.2 建立自然灾害、火灾、治安事件、医疗救护、食品卫生、设施设备突发故障等突发事件处理应急机制。

5.2.2.1.3 主要从业人员掌握基本急救知识及操作技能，具备在紧急情况下进行顾客疏散、电话报警、快速救援等方面的知识和技能。

5.2.2.1.4 建立事故台帐，包括事故时间、类别、经过、救援过程、人员伤亡及经济损失情况、事故

处理情况等内容。

5.2.2.2 具体要求

- 5.2.2.2.1 做到一客一登记，配备旅客身份验证系统，向公安机关报备所有住客的身份信息。
- 5.2.2.2.2 视频监控覆盖所有公共区域，画面清晰，且定期保存监控资料(以当地有关部门规定为准)。
- 5.2.2.2.3 在醒目位置张贴应急处置相关联系电话，包括：治安报警电话、火警电话、急救电话等。
- 5.2.2.2.4 在容易出现安全事故的地方张贴安全提示或安全须知，有图形显示和中外文对照。
- 5.2.2.2.5 设有安全预警信息公布渠道，如信息公告栏、广播、微信等。
- 5.2.2.2.6 客房的门、窗牢固完好，所有门、窗安装内锁，门锁牢固，有防盗装置。
- 5.2.2.2.7 备有日常药品和急救箱。

5.2.3 消防安全

- 5.2.3.1 消防安全标志的设置应符合 GB13495.1 的规定。
- 5.2.3.2 消防基础设施、消防安全技术措施、消防安全管理、消防安全职责划分等应符合《农家乐（乡村民宿）建筑防火导则（试行）》（建村[2017]50号）的规定。

5.2.4 食品安全

- 5.2.4.1 食品来源、餐具使用、食品制作与储存等应符合 GB 31654—2021 的规定。
- 5.2.4.2 建立健全食品安全制度和保障食品安全的操作规程。

5.3 可达性

5.3.1 交通

- 5.3.1.1 道路设施、交通工具等交通条件能满足旅客的进入及出行需要。
- 5.3.1.2 道路交通标志清晰明了。

5.3.2 通讯

- 5.3.2.1 有移动通讯网络覆盖。
- 5.3.2.2 具有实时网上预订功能，有免费无线网络（wifi）。

5.4 生态环境

- 5.4.1 无破坏自然资源的现象。
- 5.4.2 无污染环境的现象。
- 5.4.3 无乱建、乱堆、乱放现象。
- 5.4.4 污水排放应符合 GB 8978 的相关规定。

5.5 卫生

- 5.5.1 制定各项卫生制度和措施，并遵照执行。
- 5.5.2 公共场所卫生应符合 GB 37487 的相关规定。
- 5.5.3 餐饮油烟排放应符合 GB 18483 的相关规定。
- 5.5.4 公共厕所卫生应符合 GB/T 17217 的相关规定。
- 5.5.5 生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的相关规定。

6 等级评分基本要素

6.1 设施设备

6.1.1 外部标识

- 6.1.1.1 标识的内容、范围，应符合 GB/T10001.1 的相关规定。
- 6.1.1.2 位置醒目，指向准确，标明与乡村民宿的间距，夜间可识。
- 6.1.1.3 中外文对照。

6.1.2 建筑物

- 6.1.2.1 主体建筑结构完好。
- 6.1.2.2 外立面无明显残缺或破损，宜经过设计与装饰，外观整洁、大方、美观。

6.1.3 停车场

- 6.1.3.1 乡村民宿周围 200m 内设有停车场。
- 6.1.3.2 停车场常备车位数至少达到客房数的 1/5。
- 6.1.3.3 宜设置电动汽车充电桩。
- 6.1.3.4 有保证车辆安全的有效措施。

6.1.4 接待处（前厅）

- 6.1.4.1 大门醒目、宽敞，便于客人及行李进出。
- 6.1.4.2 设总服务台，具备问询、入住、结账等服务功能。
- 6.1.4.3 设立休息区，供客人会客、阅读、休闲所用。
- 6.1.4.4 至少设有一间公共卫生间。卫生间整洁卫生，装修工艺好，设有抽水马桶（蹲便器）、卫生纸、污物桶、半身镜、洗手盆、洗手液或香皂、烘手机或擦手纸等设备或物件。
- 6.1.4.5 设置中外文对照指引标识，位置合理、内容准确、醒目。
- 6.1.4.6 摆放绿色植物、鲜花，美化和净化环境。
- 6.1.4.7 配备背景音乐播放设备。
- 6.1.4.8 配备小型的复印机、打印机，提供商务服务。
- 6.1.4.9 配备轮椅，有残疾人专用卫生间或厕位，为残障人士提供必要的服务。
- 6.1.4.10 设施设备追求精致化。
- 6.1.4.11 装修、装饰注重工艺、色调和格调。

6.1.5 客房

6.1.5.1 客房空间及装修

- 6.1.5.1.1 装修、装饰注重工艺、色调和格调。
- 6.1.5.1.2 所有客房净面积（不包括门廊和洗手间）不小于 10m²；净高度不低于 2.6m。

6.1.5.2 家具

- 6.1.5.2.1 客房配备相应的家具。
- 6.1.5.2.2 客房家具注重功能与特色。
- 6.1.5.2.3 床垫的宽度不小于 1.0m（单人床）或不小于 1.5m（双人床），床垫舒适。

6.1.5.3 灯具和照明

- 6.1.5.3.1 客房配备相应的灯具。
- 6.1.5.3.2 各灯具开关位置合理，方便使用。

6.1.5.4 电视机或投影仪

- 6.1.5.4.1 客房配备尺寸合适的电视机或投影仪。
- 6.1.5.4.2 电视节目不少于 20 套。
- 6.1.5.4.3 电视节目画面清晰，无杂音。

6.1.5.5 客房必需配备的设备或物品

- 6.1.5.5.1 空调
- 6.1.5.5.2 电热水壶
- 6.1.5.5.3 电蚊香
- 6.1.5.5.4 迷你消毒柜
- 6.1.5.5.5 免费茶叶
- 6.1.5.5.6 矿泉水或特色饮品
- 6.1.5.5.7 垃圾桶
- 6.1.5.5.8 行李架
- 6.1.5.5.9 根据不同类型的床配备相应数量的枕芯、枕套、床单、毛毯或棉被。

6.1.5.6 客房应配备的便利设备及用品

- 6.1.5.6.1 吹风机
- 6.1.5.6.2 备用被子或毛毯（每床 1 条，布草房备用亦可）
- 6.1.5.6.3 浴衣（每客 1 件）
- 6.1.5.6.4 熨衣设备（可共享）
- 6.1.5.6.5 环保或纸制礼品袋
- 6.1.5.6.6 文具（含铅笔、圆珠笔、便签纸、橡皮、曲别针等）
- 6.1.5.6.7 每间房不少于 4 个普通衣架、2 个裤架和 2 个裙架。

6.1.5.7 客房卫生间

- 6.1.5.7.1 70%以上的卫生间面积不小于 4m²。
- 6.1.5.7.2 卫生间装修注重工艺。
- 6.1.5.7.3 70%以上的卫生间淋浴、马桶（蹲便器）干湿分离。
- 6.1.5.7.4 淋浴间有单独照明；沐浴间 24 小时提供热水，水温可调节，水流充足、水质良好；淋浴间下水保持通畅，水不外溢；淋浴间配有防滑设施（或有防滑功能）。
- 6.1.5.7.5 配备节水马桶（蹲便器）。
- 6.1.5.7.6 配备相应的梳妆镜。
- 6.1.5.7.7 配备挂钩、面巾纸、晾衣绳/凉衣架、浴巾架、浴帘或其他防溅设施、呼救按钮或有呼救功能的电话等便利设备及用品。
- 6.1.5.7.8 必需配备漱口杯（每房至少 2 个）、浴巾（每房至少 2 条）、地巾、面巾（每房至少 2 条）、卫生纸、垃圾桶等物品。

6.1.5.8 客房舒适度

- 6.1.5.8.1 床单、被套、枕套、毛巾的含棉量为100%。
- 6.1.5.8.2 床单、被套、枕套的纱支不低于20s，经纬密度不低于60s×60s。
- 6.1.5.8.3 毛巾（含浴巾、面巾、地巾等）纱支规格不低于16支纱。
- 6.1.5.8.4 布草干爽、清洁。
- 6.1.5.8.5 至少提供2种（含）以上不同类型的枕头。
- 6.1.5.8.6 窗帘与客房整体设计相协调，遮光效果良好。
- 6.1.5.8.7 客房门、墙、窗、天花、卫生间采取隔音措施，效果良好。
- 6.1.5.8.8 照明至少应满足基本需要。

6.1.5.9 客房走廊

- 6.1.5.9.1 光线适宜
- 6.1.5.9.2 通风良好
- 6.1.5.9.3 客房门牌标识醒目

6.1.6 餐饮

6.1.6.1 厨房

- 6.1.6.1.1 厨房布局合理，使用面积与接待能力相适应。
- 6.1.6.1.2 厨房地面经硬化和防滑处理。
- 6.1.6.1.3 餐（饮）具洗涤池（桶、盆）、清洗池（桶、盆）、消毒池（桶、盆）分设，并有明显标识。
- 6.1.6.1.4 蔬菜清洗池（桶、盆）、肉类清洗池（桶、盆）、水产品清洗池（桶、盆）独立分设，并有明显标识。
- 6.1.6.1.5 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备，做到生熟分开。
- 6.1.6.1.6 照明、通风、油烟净化、防蝇、防尘、防鼠、废弃物存放等设备或装置齐全。

6.1.6.2 餐厅（用餐区）

- 6.1.6.2.1 布局合理，使用面积与接待能力相适应。
- 6.1.6.2.2 地面经过硬化和防滑处理。
- 6.1.6.2.3 餐具、酒具、茶具等各种器具配套合理。
- 6.1.6.2.4 有菜单、酒水单，明码标价。
- 6.1.6.2.5 配备与用餐规模相适应的餐饮具消毒设施。
- 6.1.6.2.6 餐厅（用餐区）及厨房的地面、墙面、天花、台面、家具、餐具、饮具等的装修、装饰注重工艺、色调和格调。

6.1.7 庭院

- 6.1.7.1 庭院面积与接待规模相匹配。
- 6.1.7.2 有相应的绿化、景观小品和休闲设施，整洁、卫生、安全。

6.2 服务要求

6.2.1 总体要求

6.2.1.1 规章制度要求

- 6.2.1.1.1 制定入住登记、安全管理、卫生管理、人员管理等规章制度，制定完备的服务规范，制定

突发事件应急预案。

6.2.1.1.2 各项规章制度贯彻得力，有一年（含）以上完整执行记录。

6.2.1.2 人员要求

6.2.1.2.1 仪容仪表符合服务人员基本要求。

6.2.1.2.2 佩戴员工身份标识。

6.2.1.2.3 服务主动、热情，友好、诚恳。

6.2.1.2.4 具备相应的工作技能。经培训合格后上岗；积极参加在岗专业化培训，所有员工每年参加培训的时间均不少于8课时。

6.2.2 接待服务

6.2.2.1 服务项目及价目表张贴合理，清楚醒目，至少用中文和一种外文标示。

6.2.2.2 免费提供有关本店及本地的纸质版或电子版宣传资料。

6.2.2.3 接待员至少12小时在岗；不在岗时，主动张贴联系方式，并确保联系渠道畅通。

6.2.2.4 接待员使用标准普通话或根据顾客情况使用外语进行服务。

6.2.2.5 制定和执行预订、行李、问询、入住登记、叫醒、结账、离店等各环节的服务流程或相关规定。

6.2.2.6 接待处（前厅）地面、门窗、天花、墙面（柱）、家具、灯具、总服务台、各种设备及盆景、花木、艺术品等完好、无破损，完好程度至少达85%以上。

6.2.2.7 接待处（前厅）地面、门窗、天花、墙面（柱）、家具、灯具、总服务台、各种设备及盆景、花木、艺术品等卫生状况良好，卫生清洁程度至少达85%以上。

6.2.3 客房服务

6.2.3.1 所有客用品齐全、整齐，拖鞋、电视遥控器、空调遥控器等物品放置应方便客人取用。

6.2.3.2 布草应一客一换一消毒（长住房床用布草至少三天一换一消毒）。

6.2.3.3 应及时对洗漱、杯具、拖鞋等用品进行清洗消毒；应对卫生间的马桶、面盆、淋浴间实行一客一消毒。

6.2.3.4 应制定并执行客房清理、器具消毒、设备维护等各环节的服务流程或相关规定。

6.2.3.5 客房设备和用品完好、无破损。地面、房门、墙面、门锁、窗户、天花、家具、灯具、布草、电器、插座、印刷品、电话机、床头（控制）柜、卫生间门、卫生间地面、卫生间墙壁、卫生间天花、面盆、浴缸、淋浴区、马桶、卫生间五金件、下水系统、排风系统等的完好程度至少达85%以上。

6.2.3.6 客房清洁卫生。客房地面、房门、墙面、门锁、窗户、天花、家具、灯具、布草、电器、插座、印刷品、电话机、床头（控制）柜、卫生间门、卫生间地面、卫生间墙壁、卫生间天花、面盆、浴缸、淋浴区、马桶、卫生间五金件、下水系统、排风系统等的卫生清洁程度至少达85%以上。

6.2.4 餐饮服务

6.2.4.1 用餐区明亮、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。

6.2.4.2 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。

6.2.4.3 至少具备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。

6.2.4.4 视情况采用常规的、具有一定本土特色的或富有趣味化情节的服务方式。

6.2.4.5 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。

6.2.4.6 用餐区的设备与用品完好、无破损。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、餐具等的完好程度达85%以上。

6.2.4.7 用餐区清洁卫生。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、餐具等客用品卫生清洁程度达85%以上。

6.2.5 服务评价与改进

6.2.5.1 服务评价

6.2.5.1.1 定期就服务细节、服务意识、服务态度、服务技能、服务流程、服务规制、服务效果等方面开展内部评价，做到及时发现问题、分析原因和进行整改。

6.2.5.1.2 每年针对住店客人开展满意度调查，掌握住店客人对本店服务质量的评价情况。

6.2.5.2 服务改进

6.2.5.2.1 针对自身发现的和顾客满意度调查过程中发现的服务质量问题有改进措施和改进时限，并能提供服务质量控制台账。

6.2.5.2.2 对客人投诉的服务质量问题应根据实际情况提出整改承诺，并在承诺期限内进行整改，整改后第一时间告知投诉者。

6.3 特色项目

6.3.1 旅游吸引物

6.3.1.1 乡村民宿宜依托于富有海南特色的有游览、体验价值的海滨、海岛、热带雨林、热带田园、热带山地、热带苗圃、果园、茶园、湿地、温泉等自然资源，或依托于古村、古镇、古遗址、古民居建筑、黎苗风情、民俗风情等人文旅游资源，见附录C。

6.3.1.2 周边有可依托的游览场所（点），同时还应根据实际情况自行开发具有观赏、游览、体验等功能的特色游览点。

6.3.1.3 应开发和组织客人参与热带农事体验、民俗文化体验、趣味体育等室外特色活动；应具备歌舞、游戏、棋牌、茶艺、健身、沙龙等室内特色活动项目。

6.3.2 特色建筑

6.3.2.1 宜突出疍家渔排、崖州合院、火山石民居、多进合院、南洋风格民居、南洋风格骑楼、儋州客家围屋、军屯民居、船形屋、金字屋、琼北民居等海南本域（本土或本民族）传统民居建筑风格。

6.3.2.2 建筑具有宜居性、观赏性、文化性和技术性。

6.3.3 特色服务

6.3.3.1 注重主人文化与情怀，营造温馨的家庭氛围。

6.3.3.2 提供售卖服务。向客人出售旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等产品。

6.3.3.3 提供车辆服务。宜酌情为住店客人提供免费接送服务。

6.3.3.4 提供会议服务。具备相应的会议场所、设施和服务能力。

6.3.3.5 提供团建活动服务。具备相应的团建活动场所、设施和服务能力。

6.3.3.6 提供特色餐饮服务。餐饮服务突出民宿主题、地方特色；能为少数民族客人提供符合其饮食习惯的菜肴；能为境外客人提供具有一定特色的西餐服务或西点服务。

6.3.3.7 具备一定的智能化服务能力和基本的信息化管理能力。

- 6.3.3.8 有一定数量的特色服务品牌。乡村民宿自产的菜肴、饮料、民间小吃、工艺品（文创产品）等成为顾客喜爱的特色品牌。
- 6.3.3.9 乡村民宿所在的村（街道）或景区（点）有相应的医务点（所、院），能应顾客需求而及时出诊。
- 6.3.3.10 能为客人提供地方传统食品、地方特色工艺品（文创产品）的制作指导及现场制作活动服务。

6.4 综合得分项目

- 6.4.1 具有独特的人文艺术气息。社区居民热情好客，乡村民宿以艺术品位创造美学空间。
- 6.4.2 注重民宿主题的有形化。具有明确主题，且主题得以充分体现。
- 6.4.3 考察期间（最近一年），年度顾客满意度达 90%以上（依据第三方信息平台数据）。
- 6.4.4 环境保护措施得当。
- 6.4.5 三年内获得乡（镇）级及以上政府的荣誉或奖励。
- 6.4.6 在社区联结方面卓有成效。鼓励和带领顾客接触、融入社区；为社区居民提供就业机会；引导、帮助社区居民创业或参与创业；主动参与社区公共事务，积极回馈社会；加强顾客管理，避免顾客体验活动干扰社区正常生活。

7 标牌的管理

- 7.1 乡村民宿正式开业 12 月后可以申请服务质量等级的评定。经评定机构评审、批准后，授予申请单位相应的标牌，分为铜宿、银宿、金宿三个等级。
- 7.2 铜宿、银宿、金宿标牌每三年复核一次。复核不合格的，将被责令限期整改。整改仍然不合格的，将被降级或摘牌。
- 7.3 等级评定后，如果被授牌单位出现重大安全责任事故，或出现其它信用危机，造成恶劣的社会影响，授牌单位将摘除其标牌，并同时取消其相应的服务质量等级。

附录 A
(规范性)
乡村民宿等级划分与评定的必备条件

序号	项 目	达标	不达标	备注
1	合法合规			
1.1	取得“海南省乡村民宿备案登记回执”，且在接待区域醒目位置进行公示。			
1.2	房屋产权合法，或房屋租赁合法，或由当地乡镇政府出具合法证明。			
1.3	独栋建筑面积不超过 800 平方米，高度不超过 3 层，客房数量不超过 14 个标准间（或单间）。			
2	安全			
2.1	场地安全			
2.1.1	场地远离地质灾害区、严重污染区和其他危险区域，无安全隐患。			
2.1.2	具备避免蛇、蜈蚣等有害动物侵入的有效措施。			
2.2	运营安全			
2.2.1	总体要求			
2.2.1.1	建立和切实落实住宿登记、财物保管、情况报告、安全预警、应急管理 等内部安全管理制度。			
2.2.1.2	建立自然灾害、火灾、治安事件、医疗救护、食品卫生、设施设备突 故障等突发事件处理应急机制。			
2.2.1.3	主要从业人员掌握基本的急救知识及操作技能，具备在紧急情况下进 行顾客疏散、电话报警、快速救援等方面的知识和技能。			
2.2.1.4	建立事故台帐，包括事故时间、类别、经过、救援过程、人员伤亡及经 济损失情况、事故处理情况等内容。			
2.2.2	具体要求			
2.2.2.1	做到一客一登记，配备旅客身份验证系统，向公安机关报备所有住客 的身份信息。			
2.2.2.2	视频监控覆盖所有公共区域，画面清晰，且定期保存监控资料（以当地 有关部门规定为准）。			
2.2.2.3	在醒目位置张贴应急处置相关联系电话，包括：治安报警电话、火警电 话、急救电话等。			
2.2.2.4	在容易出现安全事故的地方张贴安全提示或安全须知，有图形显示和中 外文对照。			
2.2.2.5	设有安全预警信息公布渠道，如信息公告栏、广播、微信等。			
2.2.2.6	客房的门、窗牢固完好，所有门、窗安装内锁，门锁牢固，有防盗装置。			
2.2.2.7	备有日常药品和急救箱。			
2.3	消防安全			
2.3.1	消防安全标志的设置应符合 GB13495.1 的规定			

序号	项 目	达标	不达标	备注
2.3.2	消防基础设施、消防安全技术措施、消防安全管理、消防安全职责划分等应符合《农家乐（乡村民宿）建筑防火导则（试行）》（建村[2017]50号）的规定。（参评企业提供相应佐证材料）			
2.4	食品安全			
2.4.1	食品来源、餐具使用、食品制作与储存等符合 GB 31654-2021 的规定。（参评企业提供相应佐证材料）			
2.4.2	建立和健全食品安全制度和保障食品安全的操作规程。			
3	可达性			
3.1	交通			
3.1.1	道路设施、交通工具等交通条件能满足旅客的进入及出行需要。			
3.1.2	外部道路交通标志清晰明了			
3.2	通讯			
3.2.1	有移动通讯网络覆盖。			
3.2.2	具备实时网上预订功能，有免费无线网络（wifi）。			
4	生态环境			
4.1	无破坏自然资源的现象			
4.2	无污染环境的现象			
4.3	无乱建、乱堆、乱放现象。			
4.4	污水排放应符合 GB 8978 的相关规定。			
5	卫生			
5.1	制定各项卫生制度和措施，并遵照执行。			
5.2	公共场所卫生应符合 GB 37487 的相关规定。（参评企业提供相应佐证材料）			
5.3	餐饮油烟排放应符合 GB 18483 的相关规定。（参评企业提供相应佐证材料）			
5.4	公共厕所卫生应符合 GB/T 17217 的相关规定。（参评企业提供相应佐证材料）			
5.5	生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的相关规定。			
总体结论（用文字注明是否达标）				

①请在相应空格中划√；②上述被评定的项目只要有一项不符合标准，则不能进入后续评审环节。

附录 B
(规范性)
乡村民宿服务质量等级划分与评定评分细则

评分说明

1 本评分细则共涉及设施设备、服务要求、特色项目、综合得分项目等 4 个方面。其中：设施设备 220 分，服务要求 160 分，特色项目 160 分，综合得分项目 60 分，总分 600 分。

2 各服务质量等级的评定要求

总分达到 360 分的可评定为“铜宿”等级，“铜宿”等级无名额限制。

设施设备、服务要求、特色项目等三个方面单项评定得分率均达到 70%，总分达到 480 分的入围“银宿”候选企业。“银宿”等级有名额限制，其数量不得超过当年申报该等级且通过必备条件评估企业数量的 40%。在全省的综合评分排名中，在 40%以内的，可最终评定为“银宿”等级；在 40%以外而又达到“铜宿”评定标准的，可最终评定为“铜宿”等级。

设施设备、服务要求、特色项目等三个方面单项评定得分率均达到 70%，总分达到 540 分的入围“金宿”候选企业。“金宿”等级有名额限制，其数量不得超过当年申报该等级且通过必备条件评估企业数量的 10%。在全省的综合评分排名中，在 10%以内的，可最终评定为“金宿”等级；在 10%以外而又达到“银宿”评定标准的，可最终评定为“银宿”等级；在 10%以外而又只达到“铜宿”评定标准的，则最终评定为“铜宿”等级。

序号	评定项目	一级 分 项	二级 分 项	三级 分 项	四级 分 项	五级 分 项	六级 分 项	自 评 得 分	评 定 得 分
1	设施设备	220							
1.1	外部标识		9						
1.1.1	公共信息图形符号			3					
	标识的内容、范围，基本符合 GB/T10001.1 的规定。				1				
	标识的内容、范围，完全符合 GB/T10001.1 的规定。				3				
1.1.2	设置			4					
	位置醒目，指向准确，标明与乡村民宿的间距，夜间可识。（酌情给分）				4				
1.1.3	文字			2					
	中文				1				
	中外文对照				2				
1.2	建筑物		10						
1.2.1	主体建筑结构			5					
	主体结构完好。（根据实际情况酌情给分）				5				
1.2.2	建筑物外立面			5					
	外立面无明显残缺或破损，外观整洁。				1				
	外立面完好，经过设计与装饰，美观大方。				3				
	外立面完好，经过精心设计与装饰，有一定的审美价值。				5				

1.3	停车场		9						
1.3.1	档次			3					
	无可使用的停车场				0				
	乡村民宿周围 200m 内有可使用的简易停车场				1				
	乡村民宿周围 200m 内有可使用的硬化停车场，车场内方向引导指示标识，设停车线。（酌情给分）				2				
	乡村民宿周围 200m 内有可使用的标准化停车场				3				
1.3.2	常备车位数量			3					
	无常备车位				0				
	常备车位不少于客房数的 1/5				1				
	常备车位不少于客房数的 2/5				2				
	常备车位不少于客房数的 3/5				3				
1.3.3	充电桩			1					
	宜设置一定数量的电动汽车充电桩				1				
1.3.4	安全措施			2					
	有保证车辆安全的有效措施（酌情给分）				2				
1.4	接待处（前厅）		35						
1.4.1	主要设施设备 （以下各项酌情给分）			21					
1.4.1.1	大门醒目、宽敞，便于客人及行李进出。				2				
1.4.1.2	设总服务台，具备问询、入住、结账等服务功能。				2				
1.4.1.3	设立休息区，供客人会客、阅读、休闲所用。				2				
1.4.1.4	至少设有一间公共卫生间。整洁卫生（1分），装修工艺好（0.5分），设有抽水马桶（蹲便器）、卫生纸、污物桶、半身镜、洗手盆、洗手液或香皂、烘手机或擦手纸等设备或物件（各0.5分）。				5				
1.4.1.5	设置中英文对照的指引标识，位置合理、内容准确、标识醒目。				2				
1.4.1.6	摆放绿色植物盆景、鲜花，美化和净化环境。				2				
1.4.1.7	配备背景音乐播放设备。				2				
1.4.1.8	配备小型的复印机、打印机，提供商务服务（各1分）。				2				
1.4.1.9	配备轮椅，有残疾人专用卫生间或厕位，为残障人士提供必要的服务。（各1分）				2				
1.4.2	设施设备的精致化程度			5					
	低				0				
	一般				2				
	较高				3				
	高				5				
1.4.3	前厅装修、装饰效果 （评价工艺、色调和格调）			9					
	工艺、色调和格调三者效果均较差				1				
	三者中，一个效果一般，另两个效果较差。				2				

	三者中，两个效果一般，另一个效果较差。				3			
	三者效果均一般。				5			
	三者中，一个效果好，另两个效果一般。				7			
	三者中，两个效果好，另一个效果一般。				8			
	三者效果均良好。				9			
1.5	客房		122					
1.5.1	客房装修、装饰效果（评价工艺、色调和格调）			9				
	工艺、色调和格调三者效果均较差				1			
	三者中，一个效果一般，另两个效果较差。				2			
	三者中，两个效果一般，另一个效果较差。				3			
	三者效果均一般。				5			
	三者中，一个效果好，另两个效果一般。				7			
	三者中，两个效果好，另一个效果一般。				8			
	三者效果均良好。				9			
1.5.2	客房空间			9				
1.5.2.1	净面积（不包括门廊和洗手间）				6			
	不小于 10m ²					1		
	不小于 12m ²					2		
	不小于 16m ²					3		
	不小于 20m ²					4		
	不小于 24m ²					5		
	不小于 30m ²					6		
1.5.2.2	净高度				3			
	不低于 2.6m					1		
	不低于 2.8m					2		
	不低于 3.0m					3		
1.5.3	家具			22				
1.5.3.1	基本配备				8			
	床、床头柜、床垫（有几项得几分）					3		
	写字台和座椅					1		
	沙发椅（扶手椅）和茶几					1		
	小酒吧、酒水架（或酒水柜）					1		
	小冰箱					1		
	步入式衣物储藏柜或简易挂衣架					1		
1.5.3.2	功能与特色				5			
1.5.3.2.1	具备基本功能					2		
1.5.3.2.2	特色					3		
	无特色						0	
	有一定的特色						1	
	特色鲜明						3	

1.5.3.3	床垫				9				
1.5.3.3.1	宽度（主要评价数量超过 50%的床型）					4			
	不小于 1.0m（单人床）/不小于 1.5m（双床）						1		
	不小于 1.2m（单人床）/不小于 1.8m（双床）						2		
	不小于 1.35m（单人床）/不小于 2.0m（双床）						4		
1.5.3.3.2	舒适度（主要评价硬软适宜度）					5			
	一般						1		
	较高						3		
	高						5		
1.5.4	灯具和照明				9				
1.5.4.1	基本配备					6			
	主光源（顶灯或槽灯）、床头照明灯、门廊照明灯（有几项得几分）						3		
	写字台照明灯						1		
	衣柜照明灯						1		
	装饰物照明灯（主题烘托灯）						1		
1.5.4.2	灯光控制					3			
	各灯具开关位置合理，方便使用。（酌情给分）						2		
	各灯具开关位置合理，床头有房间灯光“一键式”总控制开关，方便使用。						3		
1.5.5	电视机/投影仪				3				
1.5.5.1	配备尺寸合适的电视机或投影仪。						1		
1.5.5.2	电视节目不少于 20 套。						1		
1.5.5.3	电视节目画面清晰，无杂音。						1		
1.5.6	客房必需配备的设备或物品（少一项，从总分中扣 1 分）								
1.5.6.1	空调								
1.5.6.2	电热水壶								
1.5.6.3	电蚊香								
1.5.6.4	迷你消毒柜								
1.5.6.5	免费茶叶								
1.5.6.6	免费矿泉水或特色饮品								
1.5.6.7	行李架								
1.5.6.8	垃圾桶								
1.5.6.9	根据不同类型的床配备相应数量的枕芯、枕套、床单、毛毯或棉被。								
1.5.7	客房应配备的便利设备及用品				10				
1.5.7.1	吹风机						1		
1.5.7.2	浴衣(每客 1 件)						1		
1.5.7.3	备用被子或毛毯（每床 1 条，布草房备用亦可）						2		
1.5.7.4	熨衣设备（可共享）						1		
1.5.7.5	环保或纸制礼品袋						1		

1.5.7.6	文具（含铅笔、圆珠笔、便签纸、曲别针等）（1项0.5分）				2			
1.5.7.7	每间房不少于4个普通衣架、2个裤架和2个裙架。				2			
1.5.8	客房卫生间				33			
1.5.8.1	面积（70%的卫生间）				4			
	小于4m ² 但不影响使用（酌情给分）				1			
	不小于4m ²				2			
	不小于5m ²				3			
	不小于6m ²				4			
1.5.8.2	装修				5			
	工艺粗糙				0			
	工艺一般				1			
	工艺较高				3			
	工艺精致				5			
1.5.8.3	70%以上的卫生间淋浴、马桶（蹲便器）干湿分离。（酌情给分）				2			
1.5.8.4	淋浴				8			
1.5.8.4.1	淋浴间有单独照明。				1			
1.5.8.4.2	24小时提供热水，水温可调节。				2			
1.5.8.4.3	水流充足、水质良好。				2			
1.5.8.4.4	淋浴间下水保持通畅，不外溢。				2			
1.5.8.4.5	淋浴间配有防滑设施（或有防滑功能）。				1			
1.5.8.5	马桶（蹲便器）				4			
	普通马桶（蹲便器）				1			
	节水马桶（蹲便器）				2			
	高档智能马桶				4			
1.5.8.6	梳妆镜				2			
	普通梳妆镜				1			
	防雾梳妆镜				2			
1.5.8.7	卫生间便利设备及用品				8			
1.5.8.7.1	晾衣绳/晾衣架				1			
1.5.8.7.2	浴巾架				2			
1.5.8.7.3	浴室里挂钩不少于1处，方便使用				1			
1.5.8.7.4	浴帘或其他防溅设施				1			
1.5.8.7.5	面巾纸				1			
1.5.8.7.6	呼救按钮或有呼救功能的电话				2			
1.5.8.8	卫生间客用必备品（少一项从总分中扣1分）							
1.5.8.8.1	漱口杯（每房至少2个）							
1.5.8.8.2	浴巾（每房至少2条）							
1.5.8.8.3	地巾							
1.5.8.8.4	面巾（每房至少2条）							
1.5.8.8.5	卫生纸							
1.5.8.8.6	垃圾桶							

1.5.9	客房舒适度			24				
1.5.9.1	布草				11			
1.5.9.1.1	床单、被套、枕套和毛巾的含棉量为100%					3		
1.5.9.1.2	床单、被套、枕套的纱支规格:					3		
	纱支低于20s, 经纬密度低于60s×60s						0	
	纱支不低于20s, 经纬密度不低于60s×60s						1	
	纱支不低于32s, 经纬密度不低于60s×80s						3	
1.5.9.1.3	毛巾(含浴巾、面巾、地巾等)的纱支规格					3		
	低于16支纱						0	
	不低于16支纱						1	
	32支纱(或螺旋16支)						3	
1.5.9.1.4	布草干爽、清洁					2		
1.5.9.2	枕头					2		
	至少提供2种(含)以上不同类型的枕头。						2	
1.5.9.3	窗帘					2		
	窗帘与客房整体设计相协调(1分), 遮光效果良好(1分)。						2	
1.5.9.4	隔音效果					5		
	客房门、墙、窗、天花、卫生间采取隔音措施, 效果良好。(每处1分)						5	
1.5.9.5	照明效果					4		
	照明至少可满足基本需要。						1	
	有目的物照明光源, 满足不同区域的照明需求。						2	
	专业设计(2分), 功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一(2分)。						4	
1.5.10	客房走廊				3			
1.5.10.1	光线适宜						1	
1.5.10.2	通风良好						1	
1.5.10.3	客房门牌标识醒目						1	
1.6	餐饮				30			
1.6.1	厨房					10		
1.6.1.1	厨房布局合理(1分), 使用面积与接待能力相适应(1分)。						2	
1.6.1.2	厨房地面经硬化和防滑处理。						1	
1.6.1.3	餐(饮)具洗涤池(桶、盆)、清洗池(桶、盆)、消毒池(桶、盆)分设, 并有明显标识。						2	
1.6.1.4	蔬菜清洗池(桶、盆)、肉类清洗池(桶、盆)、水产品清洗池(桶、盆)独立分设, 并有明显标识。						1	
1.6.1.5	有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备, 生熟分开。						2	
1.6.1.6	照明、通风、油烟净化、防蝇、防尘、防鼠、废弃物存放等设备或装置齐全。						2	
1.6.2	餐厅(用餐区)				11			
1.6.2.1	布局合理(1分), 使用面积与接待能力相适应(1分)。						2	

1.6.2.2	地面经硬化和防滑处理。				2				
1.6.2.3	餐具、酒具、茶具等各种器具配套合理。				2				
1.6.2.4	有菜单、酒水单，明码标价。				2				
1.6.2.5	有与用餐规模适应的餐饮具消毒设施				3				
1.6.3	装修与装饰效果 （包含餐厅及厨房的地面、墙面、天花、台面、家具、餐具、饮具等的装修、装饰效果， 评价工艺、色调和格调 ）			9					
	工艺、色调和格调三者效果均较差				1				
	三者中，一个效果一般，另两个效果较差。				2				
	三者中，两个效果一般，另一个效果较差。				3				
	三者效果均一般。				5				
	三者中，一个效果好，另两个效果一般。				7				
	三者中，两个效果好，另一个效果一般。				8				
	三者效果均良好。				9				
1.7	庭院		5						
	环境整洁，有一定的绿化和景观，有随意布置的休闲设施。（酌情给分）			2					
	环境较好，有一定美感的观赏物或建筑小品，有用心布置的休闲设施。（酌情给分）			3					
	环境优美，有专业化设计的观赏景物或建筑小品，有精心设计的休闲设施。（酌情给分）			5					
2	服务要求	160							
2.1	总体要求		23						
2.1.1	规章制度要求			8					
2.1.1.1	规章制度完备率 （应制定入住登记、安全管理、卫生管理、人员管理等规章制度，制定完备的服务规范，制定突发事件应急预案。）				5				
	60%以下				0				
	60%—69%				1				
	70%—79%				2				
	80%—89%				3				
	90%—99%				4				
	100%				5				
2.1.1.2	各项规章制度贯彻得力，有一年（含）以上完整执行记录。记录不完整不得分。				3				
2.1.2	人员要求			15					
2.1.2.1	仪容仪表				4				
	仪容仪表不符合服务人员基本要求，也不佩戴员工身份标识。				0				
	“仪容仪表符合服务人员基本要求，佩戴员工身份标识”中有一项达到要求。				1				
	仪容仪表符合服务人员基本要求，佩戴员工身份标识。				2				
	仪容仪表符合服务人员基本要求，服饰或装扮与乡村民宿整体风格相协调，佩戴员工身份标识。				3				

	仪容仪表符合服务人员基本要求，根据乡村民宿风格统一着装，员工身份标识彰显乡村民宿特色。				4			
2.1.2.2	工作态度				4			
	主动、热情、友好、诚恳。(酌情给分)				4			
2.1.2.3	工作技能				7			
2.1.2.3.1	经培训合格后上岗（查看培训记录）				3			
2.1.2.3.2	积极参加在岗专业化培训				4			
	所有从业人员每年参加专业化培训的时间少于 8 课时。				0			
	所有从业人员每年参加专业化培训的时间均不少于 8 课时。				1			
	所有从业人员每年参加专业化培训的时间均不少于 16 课时。				2			
	所有从业人员每年参加专业化培训的时间均不少于 24 课时。				4			
2.2	接待服务		39					
2.2.1	服务项目及价目表张贴合理，清楚醒目，用中文、外文标示。			3				
	无标识				0			
	仅用中文标示				1			
	用中文和一种外语标示				2			
	用中文和一种以上外语标示				3			
2.2.2	免费提供纸质版或电子版的有关本店及本地的宣传资料。			3				
	无宣传资料				0			
	仅提供本店宣传册				1			
	提供本店宣传册；还提供本地特色餐饮、购物、交通、游览、娱乐等方面的信息资料。				2			
	提供本店宣传册；提供本地特色餐饮、购物、交通、游览、娱乐等方面的信息资料；还提供本地风土人情、历史典故方面的宣传册。				3			
2.2.3	接待员在岗（在店）时间			4				
	至少 12 小时在岗；不在岗时，主动张贴联系方式，并确保联系渠道畅通。				1			
	至少 18 小时在岗；不在岗时，主动张贴联系方式，并确保联系渠道畅通。				2			
	24 小时在岗。				4			
2.2.4	接待员工作语言			3				
	发音不太标准的普通话，但能让人听懂。				1			
	标准普通话和简单的外语				2			
	标准普通话和流利的外语				3			
2.2.5	接待服务流程			10				
2.2.5.1	标准制定情况				5			
	应具备预订、行李、问询、入住登记、叫醒、结账、离店等各环节的服务流程或相关规定。	不具备			0			
		具备，但不完善			1-4			
		完备			5			
2.2.5.2	标准执行情况				5			

	应执行预订、行李、问询、入住登记、叫醒、结账、离店等各环节的服务流程或相关规定。	不执行					0			
		部分执行					1-4			
		全部执行					5			
2.2.6	接待处（前厅）维护保养与清洁卫生					16				
2.2.6.1	维护保养					8				
	地面、门窗、天花、墙面（柱）、家具、灯具、总服务台、各种设备及盆景、花木、艺术品完好、无破损。 完好程度达：	85%以下					0			
		85%-89%					3			
		90%-95%					5			
		96%-99%					7			
		100%					8			
2.2.6.2	清洁卫生					8				
	地面、门窗、天花、墙面（柱）、家具、灯具、总服务台、各种设备及盆景、花木、艺术品卫生状况良好。 卫生清洁程度达：	85%以下					0			
		85%-89%					2			
		90%-95%					5			
		96%-99%					7			
		100%					8			
2.3	客房服务					37				
2.3.1	客房整理					13				
2.3.1.1	布草（床上和卫生间）一客一换一消毒（4分），长住房的床上布草至少三天一换一消毒（1分）。						5			
2.3.1.2	所有客用品齐全、整齐（1分），拖鞋、电视遥控器、空调遥控器等放置方便客人取用（1分）。						2			
2.3.1.3	及时对洗漱、杯具、拖鞋等用品进行清洗消毒。						3			
2.3.1.4	对卫生间的马桶、面盆、淋浴间实行一客一消毒。						3			
2.3.2	客房服务流程					8				
2.3.2.1	标准制定情况						4			
	制定客房清理、器具消毒、设备维护等各环节的服务流程或相关规定。	不具备					0			
		具备，但不完善。					1-3			
		完备					4			
2.3.2.2	标准执行情况						4			
	执行客房清理、器具消毒、设备维护等各环节的服务流程或相关规定。	不执行					0			
		部分执行					1-3			
		全部执行					4			
2.3.3	维护保养与清洁卫生					16				
2.3.3.1	维护保养					8				
	地面、房门、墙面、门锁、窗户、天花、家具、灯具、布草、电器、插座、印刷品、电话机、床头（控制）柜、卫生间门、卫生间地面、卫生间墙壁、卫生间天花、面盆、浴缸、淋浴区、马桶、卫生间五金件、下水系统、排风系统等完好、无破损。 完	85%以下					0			
		85%-89%					3			
		90%-95%					5			
		96%-99%					7			
		100%					8			

	好程度达:									
2.3.3.2	清洁卫生					8				
	地面、房门、墙面、门锁、窗户、天花、家具、灯具、布草、电器、插座、印刷品、电话机、床头(控制)柜、卫生间门、卫生间地面、卫生间墙壁、卫生间天花、面盆、浴缸、淋浴区、马桶(蹲便器)、卫生间五金件、下水系统、排风系统等卫生状况良好。 清洁卫生程度达:	85%以下					0			
		85%-89%					2			
		90%-95%					5			
		96%-99%					7			
		100%					8			
2.4	餐饮服务							45		
2.4.1	用餐区								3	
2.4.1.1	用餐区内明亮、通风、安全。									2
2.4.1.2	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。									1
2.4.2	服务项目									9
2.4.2.1	提供早餐服务									3
2.4.2.2	提供中餐服务									2
2.4.2.3	提供晚餐服务									2
2.4.2.4	提供茶吧服务									1
2.4.2.5	提供酒吧服务									1
2.4.3	菜品									8
2.4.3.1	菜品数量									4
	有4个以上具有农家风味或地方特色的菜点。									1
	有6个以上具有农家风味或地方特色的菜点。									2
	有8个以上具有农家风味或地方特色的菜点。									3
	有10个以上具有农家风味或地方特色的菜点。									4
2.4.3.2	菜品原料									4
	菜品原料卫生、安全、环保,全部来源于具有合法资质的农贸市场。									1
	菜品原料卫生、安全、环保,50%以下的菜品原料为自产无公害农副产品,其余的来源于具有合法资质的农贸市场。									2
	菜品原料卫生、安全、环保,50%以上的菜品原料为自产无公害农副产品,其余的来源于具有合法资质的农贸市场。									3
	菜品原料卫生、安全、环保,全部为自产无公害农副产品									4
2.4.4	服务方式									3
	常规化的服务方式。									1
	具有一定本土特色的服务方式。									2
	富有趣味化情节的服务方式。									3
2.4.5	餐饮服务流程									8
2.4.5.1	标准制定情况									4
	应具备餐厅服务、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规程或相关规定。	不具备								0
		具备,但不完善。								1-3
		完备								

2.4.5.2	标准执行情况					4			
	应执行餐厅服务、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规程或相关规定。	不执行				0			
		部分执行				1-3			
		全部执行				4			
2.4.6	维护保养与清洁卫生				14				
2.4.6.1	维护保养				6				
	用餐区天花、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、餐具等客用品完好、无破损。 完好程度达：	85%以下				0			
		85%-89%				2			
		90%-95%				4			
		96%-99%				5			
		100%				6			
2.4.6.2	清洁卫生				8				
	用餐区天花、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、餐具等客用品等卫生状况良好。 清洁卫生程度达：	85%以下				0			
		85%-89%				2			
		90%-95%				5			
		96%-99%				7			
		100%				8			
2.5	服务评价与改进				16				
2.5.1	服务评价				10				
2.5.1.1	内部评价				6				
	乡村民宿应定期就服务细节、服务意识、服务态度、服务技能、服务流程、服务规制、服务效果等方面开展内部评价，做到及时发现、分析问题、分析原因和采取整改措施。 乡村民宿内部评价的时间间隔：	每日评价				2			
		每周评价				2			
		每月评价				1			
		年度评价				1			
2.5.1.2	顾客评价				4				
	乡村民宿每年应针对住店客人进行服务满意度调查。可采取的措施通常有两种： ①自身利用电话征询、留置问卷调查等方法进行调查；②利用携程、美团等第三方信息平台直接获取相关信息。 乡村民宿采取的措施：	不进行顾客满意度调查				0			
		第①种				1			
		第②种				2			
		第①种和第②种				4			
2.5.2	服务改进				6				
2.5.2.1	自身发现的和顾客满意度调查过程中发现的服务质量问题有改进措施和改进时限，能提供服务质量控制台账。					3			
2.5.2.2	对客人投诉的服务质量问题应根据实际情况提出整改承诺，在承诺期限内进行整改，整改后第一时间告知投诉者；有投诉受理台账。					3			
3	特色项目		160						
3.1	旅游吸引物			54					
3.1.1	特色旅游资源				12				

	宜依托的旅游资源： ①热带海滨、热带海岛、热带雨林、热带田园、热带山村、河流、湖泊、峡谷、湿地、温泉、热带果园、热带茶园、热带苗圃、晒盐场、养殖场、菜园、林场等自然资源。	旅游资源观赏价值较差。				0			
	②古村、古镇、古城、古民居建筑、古遗址、古遗迹、古桥、古井、古牌坊、石窟寺、石刻、壁画、博物馆等特色人文旅游资源；“黎苗风情”或其它民族、民俗风情人文旅游资源。	单一的自然资源或人文资源，观赏价值一般。				2			
		自然资源与人文资源结合，观赏价值一般。				4			
		单一的自然资源或人文资源，具有较高的观赏价值。				6			
		自然资源与人文资源结合，具有较高的观赏价值。				8			
		单一的自然资源或人文资源，具有很高的观赏价值。				10			
		自然资源与人文资源结合，具有很高的观赏价值。				12			
3.1.2	特色游览点				22				
3.1.2.1	自我开发型游览点 (具有观赏、游览、体验等功能等特色游览点)				10				
	无自我开发型游览点				0				
	有2处以上				3				
	有3处以上				5				
	有4处以上				7				
	有5处以上				9				
	有6处以上				10				
3.1.2.2	依托型游览场所 {风景名胜区、自然与文化遗产地、红色旅游区、自然保护区、人文景观(含文物古迹、宗教场所、博物馆、纪念馆、科技馆等), 各类公园(含动植物园、森林公园、地质公园等), 椰级乡村旅游点, 等等}				12				
	无依托型游览场所				0				
	周边有方便到达的(路况好, 不超速前提下30分钟内能到达, 下同)虽无服务质量等级但却有游览价值的游览场所(非自我开发)				1				
	周边有方便到达的AA级景区或三椰级乡村旅游点				2				
	周边有方便到达的AAA级景区或四椰级乡村旅游点				3				
	周边有方便到达的AAAA级景区或五椰级乡村旅游点				4				
	周边有方便到达的AAAAA级景区				5				

	处于辐射 2 个以上虽无服务质量等级但却游览价值高的游览场所（非自我开发）服务区内					6			
	处于辐射 2 个以上 AAA 级旅游景区或（和）四椰级乡村旅游点的服务区内					8			
	处于辐射 2 个以上 AAAA 级以上（含）旅游景区或（和）五椰级乡村旅游点的服务区内					10			
	处于涵盖多个多种服务质量等级的旅游景区或（和）乡村旅游点的大型综合型旅游区内					12			
3.1.3	特色活动				20				
3.1.3.1	室内活动				8				
	室内应提供歌舞、游戏、棋牌、乒乓球、桌球、阅读、儿童娱乐、茶艺、陶艺、健身、电影、沙龙等特色活动。	特色室内活动少于 2 项				0			
		特色室内活动不少于 2 项				2			
		特色室内活动不少于 4 项				4			
		特色室内活动不少于 6 项				6			
		特色室内活动不少于 8 项				8			
3.1.3.2	室外活动（见附录 C）				12				
	无室外活动					0			
	室外活动覆盖农事体验、体育活动、民俗文化活动中的一大类。每大类活动中至少有 4 项是成熟的、独具特色的单项活动，总共能提供 5 项及以上特色活动。 （成熟度不达标，每项扣 2 分；特色活动数量不达标，每项扣 1 分，扣完为止。）					2			
	室外活动覆盖农事体验、体育活动、民俗文化活动中的一大类。每大类活动中至少有 4 项是成熟的、独具特色的单项活动，总共能提供 6 项及以上特色活动。 （成熟度不达标，每项扣 2 分；特色活动数量不达标，每项扣 1 分，扣完为止。）					4			
	室外活动覆盖农事体验、体育活动、民俗文化活动中的两大类。每大类活动中至少有 3 项是成熟的、独具特色的单项活动，总共能提供 6 项及以上特色活动。 （成熟度不达标，每项扣 2 分；特色活动数量不达标，每项扣 1 分，扣完为止。）					6			
	室外活动覆盖农事体验、体育活动、民俗文化活动中的两大类。每大类活动中至少有 3 项是成熟的、独具特色的单项活动，总共能提供 7 项及以上特色活动。 （成熟度不达标，每项扣 2 分；特色活动数量不达标，每项扣 1 分，扣完为止。）					8			

	室外活动覆盖农事体验、体育活动、民俗文化活动三大类。每大类活动中至少有 2 项是成熟的、独具特色的单项活动，总共能提供 6 项及以上特色活动。 (成熟度不达标，每项扣 2 分；特色活动数量不达标，每项扣 1 分，扣完为止。)				10			
	室外活动覆盖农事体验、体育活动、民俗文化活动三大类。每大类活动中至少有 2 项是成熟的、独具特色的单项活动，总共能提供 7 项及以上特色活动。 (成熟度不达标，每项扣 2 分；特色活动数量不达标，每项扣 1 分，扣完为止。)				12			
3.2	特色建筑		20					
3.2.1	建筑风格			10				
	海南本域传统民居建筑风格：疍家渔排、崖州合院、火山石民居、多进合院、南洋风格民居、南洋风格骑楼、儋州客家围屋、军屯民居、船形屋、金字屋、琼北民居等。	本域（本土或本民族）特色不明显，但外域特色一般。			1-3			
		本域（本土或本民族）特色不明显，但外域特色较鲜明。			5			
		本域（本土或本民族）特色一般，或外域特色突出。				7		
		本域（本土或本民族）特色较鲜明				9		
		本域（本土或本民族）特色突显				10		
3.2.2	建筑具有宜居性、观赏性、文化性和技术性			10				
3.2.2.1	宜居性（适合居住）（1-2 分）				2			
3.2.2.2	观赏性（观赏价值）（1-3 分）				3			
3.2.2.3	文化性（知识、历史、情感表达、哲理等）（1-3 分）				3			
3.2.2.4	技术性（技术含量或技术水准）（1-2 分）				2			
3.3	特色服务		86					
3.3.1	主人服务			35				
3.3.1.1	主人（法人代表或主要出资人之一或其家庭成员）常态化参与接待和运营 (主人不参与接待和运营，不给分；主人非常态化参与，只给 2 分)				5			
3.3.1.2	主人有娴熟、高效的服务技能（酌情给分）				3			
3.3.1.3	主人服务要点				27			
3.3.1.3.1	塑造艺术人文主题 {在设计、装修、装饰阶段将地方人文特色和自己的价值观念、思想意图、人生态度、艺术品味、家族传承、生活经历与追求等进行有形化且融入民宿之中[建筑、设施设备、装修装饰、景观				10			

	小品和客用物品（如拖鞋、床单、毛巾、纸巾等），渲染一种生活方式，表达一种人生情怀。）（酌情给分）							
3.3.1.3.2	营造温馨的家庭氛围，给客人居家的感觉。（营造有规律的家庭生活方式；让服务者、家庭成员、客人各行其事，服务者、家庭成员做好分内之事和搞好服务，客人参与观光、体验活动；营造互相尊重、互相友爱的家庭氛围，主顾之间做到无拘无束、心无芥蒂、嘘寒问暖、有礼有节。）（酌情给分）				5			
3.3.1.3.3	独特、亲善的待客之道 （提供诚心、热心、耐心和细心等“四心”服务）（诚心2分，其它各1分）				5			
3.3.1.3.4	讲述动人的故事 （当地的美丽传说、地理特征、民情民俗、人文历史、经济发展等；主人自己的创业经历、价值观念、人生感悟、意外惊喜、民宿建设等）（酌情给分）				5			
3.3.1.3.5	为客人安排安全、充实、健康、有趣味的体验活动（酌情给分）				2			
3.3.2	售卖服务			4				
	提供旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等的销售服务。				4			
3.3.3	车辆服务			3				
	视情况为住店客人提供免费接送服务。				3			
3.3.4	会议服务			1				
	能提供会议服务				1			
3.3.5	团建活动服务			2				
	能提供团建活动服务				2			
3.3.6	餐饮服务			10				
3.3.6.1	餐饮服务突出民宿主题、地方特色（突出民宿主题2分，突出地方特色2分，两者兼顾4分）				4			
3.3.6.2	能为少数民族顾客提供符合其饮食习惯的菜肴。				3			
3.3.6.3	能为境外客人提供具有一定特色的西餐服务或西点服务。				3			
3.3.7	服务智能化和信息化			9				
3.3.7.1	智能化管理系统				3			
	具备智能入住系统、智能调光系统、客房智能温湿控系统、客房环境智能控制系统、顾客服务管理系统、停车场管理系统等。（酌情给分）				3			
3.3.7.2	信息管理系统				6			
	无管理信息系统				0			
	管理信息系统覆盖前台对客户服务部门。				3			
	前后台均有独立的管理信息系统。				5			
	信息管理系统全面覆盖前后台，有数据关联的乡村民宿专用管理信息系统（前厅管理、客房管理、餐饮管理、安全管理等数据流自动化处理并关联）。				6			
3.3.8	特色服务品牌（查看顾客点赞和销售记录）			12				
3.3.8.1	自产的菜肴成为顾客喜爱的特色品牌。				3			

3.3.8.2	自产的饮料成为顾客喜爱的特色品牌。				3				
3.3.8.3	自产的民间小吃成为顾客喜爱的特色品牌。				3				
3.3.8.4	自产的工艺品（文创产品）成为顾客喜爱的特色品牌。				3				
3.3.9	乡村民宿所在的村或景区（点）有相应的医务点（所、院），能满足顾客需要而及时出诊（医务点离乡村民宿的距离：不超速前提下10分钟以内车程）。				5				
3.3.10	可为客人提供地方传统食品、地方特色工艺品（文创产品）的制作指导及现场制作活动服务。				5				
4	综合评分项目	60							
4.1	具备独特的人文艺术气息		8						
4.1.1	社区居民热情好客			3					
4.1.2	乡村民宿以艺术品位创造美学空间 （考虑可供拍照的点位、网红打卡和网络照片、视频点评等）			5					
4.2	主题有形化		20						
4.2.1	有明确的主题			5					
4.2.2	主题得以充分体现			15					
4.2.2.1	建筑风格体现主题			2					
4.2.2.2	装修装饰体现主题			2					
4.2.2.3	景观创意体现主题			2					
4.2.2.4	家具用品用具配置体现主题			2					
4.2.2.5	标识标牌体现主题			1					
4.2.2.6	背景音乐体现主题			2					
4.2.2.7	员工服饰体现主题			2					
4.2.2.8	待客之道体现主题			2					
4.3	顾客满意度（依据2至3个第三方信息平台的平均数据）		8						
	满意度在85%以下			0					
	满意度在86-89%之间			3					
	满意度在90-95%之间			6					
	满意度在96%以上			8					
4.4	环境保护		6						
4.4.1	采用环保材料			1					
4.4.2	采用新能源（如太阳能）			1					
4.4.3	采用环保设备和用品（如感应灯、感应水笼头、节能灯等）			1					
4.4.4	倡导绿色生活方式（如对顾客进行环保宣传）			1					
4.4.5	不主动配备一次性日用品			1					
4.4.6	响应政府的禁塑政策			1					
4.5	获得荣誉		6						
	未获得荣誉或奖励			0					
	三年内获得乡镇级政府荣誉或奖励			2					
	三年内获得市（县）级政府荣誉或奖励			3					

	三年内获得省级政府荣誉或奖励			5					
	三年内获得国家级政府荣誉或奖励			6					
4.6	社区联结		12						
4.6.1	鼓励和带领顾客接触、融入社区，使其了解社区风土人情和参与、体验社区各项活动。			2					
4.6.2	为社区居民提供就业机会			3					
4.6.3	引导、帮助社区居民创业或参与创业			2					
4.6.4	乡村民宿经营者主动参与社区公共事务，积极回馈社会。			3					
4.6.5	乡村民宿经营者加强顾客管理，避免顾客体验活动干扰社区正常生活。			2					
合计		600	600						

附录 C (资料性)

具有海南特色的室外参与性活动

C.1 农事体验

热带粮食作物及热带水果、蔬菜、茶叶等农副产品的种植、收割（采摘）及深加工等体验活动；
椰子林、槟榔林等热带果林的观赏、游憩和采摘活动；
拔竹笋、采蘑菇、抓泥鳅、摸鱼虾、摸螺、放牧、拾贝等乡土趣味活动。

C.2 体育活动

打排球、打篮球、爬山、骑行等常规体育活动；
海滨洗浴、快艇驾驶、潜水、游泳、滑翔、海钓、捕鱼等海滨、海上体育活动；
“拉乌龟”、打粉枪射击、射箭、“顶牛”（顶膝盖）、打狗归坡、卡咯（跳竹竿）、“打陀螺”、“男子押加”、顶棍等黎苗传统体育活动。

C.3 民俗文化活动

婚嫁迎娶、地方戏、灯会、民间乐器、节庆活动（三月三）、蜡染、竹编、木雕、石雕、椰雕、牛角雕、酿酒、做年糕、做豆腐、做茶点、编制黎锦、原始制陶、特色野炊等。

参 考 文 献

- [1] GB/T14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定
 - [2] GB/T17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定
 - [3] GB/T18973-2022 旅游厕所质量要求与评定
 - [4] LB/T 007-2015 绿色旅游饭店
 - [5] 国务院令[2011]第588号 旅馆业治安管理办法
 - [6] 建村[2017]50号 农家乐（乡村民宿）建筑防火导则（试行）
 - [7] 国家市场监督管理总局2018年第12号 餐饮服务食品安全操作规范
-