汶川县关于支持民宿产业发展的实施意见

（草拟稿）

为加快我县创建国家级旅游度假区，按照“两大胜地+无忧康养幸福十大工程”发展新思路，把民宿产业培育和民宿经济发展作为实施乡村振兴战略的重要抓手，全力推进我县民宿高质量融合发展，着力打造各具特色的民宿产业，为汶川“十四五”规划开新局、谱新篇。结合我县实际，特制定本实施意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实国家、省、州关于发展民宿产业相关文件精神，按照我县“南林北果·绿色工业+全域旅游（康养）”的整体布局，以创建国家级旅游度假区建设为总抓手，坚持“两大胜地+无忧康养幸福十大工程”发展路径，充分依托良好生态环境、绿色农业基础和浓厚人文底蕴，践行“绿水青山就是金山银山”，突出自然风光、康体休闲、养生度假、生态游憩、山地运动、冰雪游乐等多种旅游形式，努力打造新场景、新业态，全面实施乡村振兴战略，有力促进农民助产增收。

二、发展目标

**——民宿发展定位。**着力培育民宿产业，大力发展民宿经济，打造“全州民宿第一县”，北部片区以冰雪游乐、无忧花果山为依托，南部片区以避暑度假、生态康养为核心，力争到2025年12月31日，全县建成各类民宿100家以上，民宿总床位达到1000张以上。

**——民宿品牌定位**。按照民宿同步建设的要求，深挖民宿品牌内涵，大力锻造民宿市场竞争力，着力培育“康养原宿”核心品牌，让汶川大熊猫、大禹文化厚植于民宿中，在“天府三九大、安逸走四川”旅游品牌中愈发闪亮。

**——民宿市场定位**。加强民宿供给侧结构性改革，突出地域特色和文化特色，强化民宿功能布局，优化民宿产品供给，培育康养休闲、历史文化、家国情怀、民俗浓郁的民宿产业，促进民宿产业特色化、差异化、规模化发展，努力建成康养休闲民宿产业引领区。

三、基本原则

**坚持规划引领、科学布局。**根据各镇区位优势、交通布局、产业水平和地域特色，科学规划、统筹布局一批特色民宿项目，培育具有生态、健康、人文、精致等汶川地域特色的乡村民宿，逐步打造民宿产业发展新格局。

**坚持政府引导、多元参与。**整合各项涉农资金，引导各类社会资本参与，撬动民间资金投入，实现经济效益、社会效益和生态效益的统一，逐步形成“+旅游”的发展新路径。

**坚持重点培育、示范带动。**深入挖掘文化特色，培育精品民宿，建成特色民宿集群，注入民宿发展动力，逐步形成文旅产业发展新场景。

四、建设要求

民宿（含提供住宿的农家乐等，下同）是指乡村或旅游风景区规划区范围内，利用城乡居民自有住宅，结合当地人文、自然景观、生态环境资源及农林牧生产活动，经整体设计、修缮和改造，为游客提供住宿、餐饮等服务的中小型旅游服务设施。在建设过程中，应体现以下要求：

**（一）基础配套安全舒适。**水、电、路、网络等基础设施配套，卫生设施齐全，具有响亮的特色民宿品牌、网络平台宣传推广及营销，落实精细化管理措施，既能为游客提供经济便捷的人文服务，又提供人身财产等安全保障。

**（二）建筑风格生态自然。**民宿的建筑外观要体现农本、生态，与当地的自然环境和人文景观相协调。提倡就地取材，使用低碳、环保的天然质朴材料，并将乡土底蕴与现代有机整合。装修设计要秉持创意、注重细节、凸显个性，要融入文化元素，做有温度、有情感、有内涵的民宿。

**（三）多元运营协同推进。**坚持政府引导、市场主导、统筹布局、整体推动、多元投入，鼓励农户自营、招商联营、农户共管、公司参与、协会管理的民宿建设新模式。鼓励推进乡村景点观光、康养运动休闲、农事采摘节庆等乡村新业态生活体验，鼓励加大非遗衍生品、文创产品、民特产品展示和销售力度，着力打造“后备箱”经济。

**（四）文化植入韵味深远。**民宿要充分体现当地的生活特色和乡情民俗，因地制宜突出不同主题，深挖民宿文化内涵，开展形式多样的非遗常态化体验，积极探索“非遗+民宿”等整合发展路径。鼓励推进原景再现，还原民宿原住民的乡土风景，提升民宿景观形象和文化内涵。

**（五）规范管理情怀浓厚。**民宿经营过程中在注重各项管理的同时，应注重乡村主人情怀和乡愁情结的去酒店化模式，展现一种当地人本真、纯静的意蕴，渲染一种与原住民心相印、手相牵的生活氛围，向民宿注入活生生的活态吸引力，让游客将民宿作为感情依偎的平台。

五、重点任务

**（一）强化规划引领**。将民宿产业纳入乡村振兴和全域旅游规划。 （责任单位：县科农局、县林草局、县文体旅游局、县自然资源局、各镇人民政府）

**（二）夯实基础设施。**加快民宿基础设施、公共服务配套体系建设，完善水电气供应、道路交通、网络通讯、排污处理、服务咨询、物流配套等基础功能。（责任单位：县发改局、县自然资源局、县经信局、县公安局、县住建局、县交通局、县水务局、县科农局、县文体旅游局、各镇人民政府）

**（三）优化全域环境。**持续推进全域环境整治行动，积极打造洁美路域、净美水域、优美城乡、秀美景区环境。加大民宿经营市场管理力度，严力打击违法违规行为，建设民宿“满意工程”。（责任单位：县公安局、县住建局、县交通局、县水务局、县科农局、县文体旅游局、县市场监管局、县综合执法局、各镇人民政府）

**（四）提升民宿品质。**积极引进民宿品牌企业、专业团队。强化民宿管理及从业人员培训。不断吸取先进的管理经验，进一步优化民宿服务质量，不断提升民宿管理水平和服务品质，培育一批美誉度高、市场竞争力强、代表汶川旅游形象的精品民宿。（责任单位：县文体旅游局、县人社局、各镇人民政府、县旅游协会）

**（五）突出示范带动。**实施民宿示范带动工程，加大国家行业标准宣传力度，积极支持民宿主体申报省、州、县“铜熊猫级”“银熊猫级”“金熊猫级”精品民宿评定，树立民宿精品，推出精品民宿企业和主人。（责任单位：县文体旅游局、各镇人民政府、县旅游协会）

**（六）注重规范管理。**民宿经营要严格按照国务院颁布的《旅馆业治安管理办法》和四川省人民政府颁布的《四川省旅馆业治安管理办法》、《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国传染病防治法》等合法经营, 充分发挥行业自律作用，着力规范民宿经营，积极引导民宿经营者资源共享、诚信经营、有序发展。严格做好治安消防、地灾治理、食品药品等安全管理。（责任单位：县民宿产业发展领导小组各成员单位、各镇人民政府）

**（七）加大整体营销。**加强民宿品牌形象宣传推介，充分利用电视、主流媒体及网络等新媒体宣传推广民宿特色产品，积极拓展民宿客源市场，引领和带动乡村民宿提升整体服务品质，营造有利于民宿业健康发展的良好社会环境。（责任单位：县文体旅游局、各镇人民政府、县旅游协会）

六、激励机制

**（一）财政支持** 由财政支持实行以奖代补扶持政策，“十四五”期间在旅游发展资金中安排400万元，每年到位80万元，当年结余资金可结转下年使用。主要用于民宿特色村创建、高端精品民宿综合体建设奖补、品牌建设与营销推介等，相同奖项原则上三年内不得重复享受。

**——鼓励民宿规模发展。**民宿开发以村为单位，围绕整村统一主题进行建设经营，具备人文、自然景观、生态环境等资源优势的村（集群），民宿达标户占全村户数20%以上且民宿总户数分别达全村户数30%、40%以上的行政村，分别按10万元、15万元给予村集体奖励；

——**鼓励发展精品民宿。**对照国家《民宿基本要求与评价》、《阿坝州标杆民宿熊猫级的划分与评定》及《汶川县民宿熊猫级评定标准》，开展民宿品质化特色化评定。被评定为汶川县金熊猫、银熊猫、铜熊猫的精品民宿，分别一次性给予每户6万元、4万元、2万元标准的奖励；被评定为阿坝州金熊猫、银熊猫、铜熊猫级民宿称号的，分别一次性给予7万元、5万元、3万元奖励。被评定为四川省“天府旅游名宿”以上的民宿企业来汶投资的，在项目落地运营后再给予2万元奖励。

民宿等级奖励采取当年就高不重复享受的原则，属于质量等级提升的，采取补差额的方式给予奖励。

**——鼓励民宿多业态发展。在行政村内**发展民宿和餐饮、休闲、体验等配套产业，且与特色村产业规划相符，特色鲜明的，总投资在60万元以上（不含土地投资、主体建设、装修、租赁费用）的项目，对外营业后经申报认定后，一次性给予每家2万元奖励；**在行政村内**开设汶川县农产、果业特色店（柜），面积30（含）平方米以上，经营满一年，经申请认定给予每家1万元奖励；面积不足30平方米，超过15（含）平方米的，经营满一年，经申请认定给予每家0.8万元奖励；**在行政村内**发展非遗、民俗体验类、文化传承、经典阅读类项目等，鼓励民间收藏进民宿特色村（群），经营满一年后，经申请认定给予每户1万元的补助。鼓励民宿举办各类文化活动，优先享受公共文化活动奖励政策。

**——鼓励民宿宣传推广。**入驻两个以上OTA前10名的“去哪儿”“携程”“同程”等知名第三方网络平台的民宿，且年销售额合计超过15万元的民宿，给予0.5万元奖励；对组建8家以上民宿自主网络营销平台，年民宿电商销售额达100万元，给予2万元奖励；鼓励安装旅馆业管理信息系统。民宿经营业主或管理人员参加导游、厨师等专业技能培训，对通过技能培训，达到市州级以上资格证书的，给予一次性奖励500元。

**（二）用地保障**  保障重点民宿用地优先，结合区域总体规划，对符合规划的民宿项目用地优先安排；在统一规划和不占用耕地、林地的前提下，对利用闲置宅基地、荒山、荒地建设民宿配套的休闲亭、游步道等小型设施，可优先办理用地手续。

**（三）用房政策。**支持村集体和其它经营主体利用农村闲置校舍、闲置办公用房、闲置生产经营用房等集体资产发展民宿业；鼓励农牧民利用依法批准、合法取得的住宅、传统民居发展民宿。鼓励城市和乡村有意愿的组织、个人改造现有住房或租赁民房开办民宿，支持社会各界人士返乡创业开办民宿，鼓励“农户+合作社”等民宿合作发展模式。

**（四）金融政策。**“各银行金融机构应加大民宿产业发展信贷资源的调剂，强化对信用状况好、有品牌优势的民宿企业、农村集体组织和个人的支持力度;充分运用扶贫再贷款对民宿产业进行信贷支持，适当提高信贷额度，对贷款利率给予适当优惠。加快推进支付环境建设，提供便捷的结算手段”。

**（五）税收政策。**税务部门要积极支持民宿产业发展，按相关规定减免税收，切实落实小微企业普惠性税收减免政策，在2021年4月1日至2022年12月31日前对月销售额15万元以下（含本数）的增值税小规模纳税人，免征增值税。2021年1月1日至2022年12月31日期间，对于小型微利企业所得税，年应纳税所得额不超过100万元的部分，减按12.5%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税；对年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。小型微利企业的判断标准仍按照《国家税务总局关于实施小型微利企业普惠性所得税减免政策有关问题的公告》（2019年第2号）有关规定执行。即小型微利企业是指从事国家非限制和禁止行业，且同时符合年度应纳税所得额不超过300万元、从业人数不超过300人、资产总额不超过5000万元等三个条件的企业。预缴企业所得税时，小型微利企业的资产总额、从业人数、年度应缴纳所得税额指标，暂按当年度截至本期申报所属期末的情况进行判断。

**（六）人才支撑。**吸引县内外人才投身民宿发展事业，凡在我县投资、自主创办从事特色精品民宿项目经营具有专科以上文化旅游专业的主要管理者和大学生返乡创业者，且负责经营管理达一年以上的，一次性给与0.5万元补助。将民宿从业人员的客房管理、烹饪技艺、旅游服务、接待礼仪、安全生产、法律法规、电子商务等方面知识和技能培训，纳入相关职业技能培训。建立民宿产业评定专家组，提供定期指导、评定和咨询服务，并给予专家组相应的评定费用。

七、登记审批

**（一）申办登记** 由民宿产业发展领导小组办公室按照《民宿基本要求及评价》**（见附件3）**和审核程序（见附件4）对新建民宿进行基础评价和登记；对本意见实施前已建民宿由属地镇政府及产业领导小组办公室建立登记信息库。

**（二）等级评定** 由民宿产业领导小组委托汶川县旅游协会组织民宿产业评定专家组（见附件2）按照汶川县熊猫级民宿评定标准（见附件5）对熊猫级民宿进行评定；

**（三）其他审批** 对规模发展、多业态发展按相关审核程序（见附件4）进行申报审核；对宣传营销、人才政策方面按相关有效资料经所属镇政府初审后报汶川县民宿发展领导小组进行终审。

民宿申报、评定、审批原则上每年一次，鼓励民宿建设进行集中申报。

八、工作要求

**(一)健全组织领导。**成立汶川县民宿产业发展领导小组（见附件1）, 领导小组办公室设在县文体旅游局，负责处理民宿发展过程中的日常事务；领导小组各成员单位，按照部门职能职责政策制定、建设管理、综合协调、指导服务、监督管理、运营的跟踪服务和民宿发展中遇到的全局性政策性问题，保证扶持引导各项政策落实到位，共同推进民宿发展；成立民宿产业评定专家组，负责熊猫级民宿评定；各镇负责本镇民宿发展协调、申报登记、初审、监管等工作,推动本镇民宿产业高质量发展。

**(二)完善工作机制。**建立健全文体旅、自然资源、住建、生态环境、卫生健康、市场监管、公安、综合执法、消防等部门联动的工作机制和市场监管机制,每年至少召开一次工作联席会议，协调推进民宿产业发展。同时细化责任分工整合项目资源,挖掘政策潜力,加大考核力度,建立多部门合力推动民宿产业发展的工作格局，将民宿经济发展纳入国家级旅游度假区建设，深入推进我县乡村振兴工作。

**(三)强化服务监管**。各部门依职能职责对民宿经营管理、服务专业技能、安全防范等进行培训，加强行业自律、提倡主动承诺。同时按照“双随机、一公开”的模式，将民宿纳入监督抽查范围，强化事中事后监管，对严重违法违规经营行为进行公告，且在两年内不得申请本意见的奖补项目；对不符合建筑安全、治安、消防等相关要求以及无证经营的，由相关部门依法进行查处；鼓励民宿经营者公开承诺经营规范和服务标准，将民宿经营情况纳入旅游企业信用体系“红黑”名单榜；鼓励社会机构开展民宿服务质量与信用评价，引导社会力量广泛参与舆论监督，促进民宿产业规范有序发展。

本实施意见从2021年7月1日起实施，有效期2025年12月31日。

附件：1.汶川县民宿产业发展领导小组成员名单及职能职责

2.汶川县民宿产业评定专家组名单

3.汶川县民宿基本要求和评价

4.汶川县民宿审核程序及现场评审表

5.汶川县熊猫级民宿评定标准

附件1

汶川县民宿产业发展领导小组成员名单

组  长： 分管副县长

副组长：县文体旅游局局长

成 员：县公安局、县科农局、县市场监管局、县住建局、县自然资源局、县文体旅游局、县生态环境局、县卫生健康局、县林草局、县消防大队相关负责人

领导小组下设办公室，办公室设在县文化体育和旅游局，由县文体旅游局分管旅游的同志兼任办公室主任。

汶川县旅游产业发展领导小组

各成员单位职能职责

县市场监督管理局负责民宿达到规定的营业标准，民宿已落实食品安全措施，达到规定的餐饮标准，民宿实行明码标价，无价格欺诈行为；

县卫生健康局负责民宿已落实相关卫生措施，达到规定的卫生标准；

县公安局负责民宿达到规定的治安安全标准；

县消防大队负责民宿达到规定的消防安全标准；

科学技术和农业畜牧局负责民宿建设符合相关农业用地要求，并已开展农产品质量安全体系建设；

县林业和草原局负责民宿建设符合相关林业用地要求，并已开展林产品质量安全体系建设；

县自然资源局负责民宿建设符合相关建设用地要求，民宿区域范围内无地质灾害点；

县文化体育和旅游局负责落实民宿行业安全措施，确定安全责任人，制定安全应急预案；

县旅游产业发展领导小组办公室负责民宿已达到相关等级标准和要求。民宿产业发展领导小组办公室负责产业发展的规划编制的政策制定，负责民宿产业发展指导和协调工作；组织开展民宿业务指导、宣传推介、从业人员培训；组织民宿等级评定等工作。

民宿经营者应按照有关部门的要求，定期报送有关统计数据。民宿实行“属地管理、行业自律”的原则，各人民政府组则本行政管辖区域内民宿的初审、指导、统计、安全等日常监督管理工作；负责调解处理经营纠纷；发现违法经营违法经营行为及时上报相关部门；涉及多部门的，由民俗产业发展小组办公室牵头组织联合监管。

附件2

汶川县民宿产业发展专家评定组名单：

李原    四川大学教授、国家级星评员、中国旅游住宿业资深人士；

安茂成  成都市旅游住宿业协会会长、中国主题文化酒店研究院院长、省级星评员；

韩勇   成都信息工程大学银杏酒店学院原院长、教授，成都市乡村旅游协会秘书长；

牟春明 四川省旅游协会副会长、阿坝州旅游协会会长、省级星评员；

甘锐   阿坝职业学院管理系主任、副教授，阿坝州旅游协会培训教育分会副会长；

余勇   理县“浮云牧场”、彭州“无所事事”等民宿总策划师。

****附件3

**团 体 标 准**

**汶川县旅游民宿基本要求与评价（试行）**

**2021年5月 1日发布 2021年6月1日实施**

**———————————————**

前 言

本标准与《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T 065—2019）主要细化如下：

——更加注重乡村旅游发展与带动本地就业的数量。

——标准规定了基本要求。

——标准增加了建筑面积不超过1000㎡。

本标准由汶川县文化体育和旅游局提出。

本标准起草单位：汶川县旅游协会。

本标准起草人：牟春明、赵斌、刘鹏举、周春蓉

汶川县旅游民宿基本要求与评价

1.范围

本标准规定了旅游民宿的定义、基本要求、环境设施、管理服务、基本评价原则等。

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、山庄等正式房屋以及树屋、气泡房、帐篷房、集装箱房等非固定房屋可纳入民宿形式。

2.规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中规范性引用而构成本文件必不可少的条款。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 5749生活饮用水卫生标准

GB 50222建筑内部装修设计防火规范

3.术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

民宿 **homestay inn**

利用当地城乡居民自有住宅、集体用房或者其他配套用房等相关闲置资源，结合当地人文、自然景观、生态、环境资源，主人参与接待，为旅游者休闲度假、体验当地风俗文化提供住宿、餐饮等服务的处所。

注:根据所处地域的不同可分为城镇民宿和乡村民宿。

3.2

民宿主人 **owner** ； **investor**

民宿业主或经营管理者。

4.经营要求

4.1经营场地应符合本辖区内的土地利用总体规划、城乡建设规划总体规划和资源生态保护要求，具备相关建设许可手续。

4.2 经营场地应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，经营应依法取得相关部门要求的证照及公安消防部门出具准予运营相关文件。

4.3 服务项目应通过文字、图形方式公示，并标明营业时间，收费项目应明码标价。

4.4 经营者应定期向文化和旅游行政部门报送统计调查数据，及时向相关部门上报突发事件等信息。

4.5提供餐饮服务时应制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。

5.生态环境与设施要求

**5.1 环境与公共设施**

5.1.1经营场地无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。

5.1.2建设、经营应保持良好生态环境，生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合GB 5749要求。

5.1.3室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。

5.1.4非永久住宿房屋，需提供住宿装备产品合格证书。

5.1.5建设、运营应因地制宜，有效收集各种垃圾，及时处理，采取节能减排措施，污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放。

5.1.6建设、运营在公路边、河边、山边等区域宜采取洁化、绿化、美化措施。

5.1.7 建设、运营可进入性较好，应至少有一种交通方式方便到达，附近宜有医疗点。  
  **5.2 建筑设施和设备**

5.2.1 经营规模单栋房屋客房应不超过 14间，建筑层数不超过 4 层，且总建筑面积不超过 1000 平方米。

5.2.2 主体建筑应美观并与环境协调；内外装修宜体现地方特色与文化；

5.2.3 主、客区宜相对独立，功能划分合理，空间效果良好。宜提供宾客休闲、交流的公共区域，公共卫生间应位置合理，方便使用。

5.2.4 应提供整洁卫生、安全舒适的住宿设施和餐饮设施。

5.2.5 应有适应所在地区气候的采暖、制冷设备，各区域通风良好。

5.2.6 应配备必要的消毒设施设备、应急照明设备或用品，且设施设备完好有效，应定期检查并有维保记录。

5.2.7宜提供无线网络，方便使用，宜在公共区域安装监控。

6.管理要求

**6.1基础管理**

6.1.1 应加入汶川县旅游行业协会

6.1.2 应建立民宿内部管理制度、服务规范、考核与激励机制、员工手册、宾客意见收集反馈改进机制。

6.1.3 应有服务和专业技术人员主要工作职责等内容，定期对从业人员开展业务培训。

**6.2 安全管理**

6.2.1 应建立健全各类相关安全管理制度并严格执行，落实安全责任到位；

6.2.2 完善地震、泥石流、洪灾、火灾、食品卫生、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，定期演练；

6.2.3  要确保消防设施的完好和有效运行；对各类水、电、气、油、管线等设施设备管理应安全，严格按制度有设备设施巡检与维护记录。

6.2.4  经营场所有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、完备；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。

6.2.5 对相关部门要求的特定岗位的技术工作如锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等，应有相应的工作技术标准的书面说明，相应岗位的从业人员应知晓并熟练操作。

6.2.6 应有工作项目核检表，专门的质量管理文件、工作用表和质量管理记录等内容。

6.2.7应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，有安全避难场所，确保游客和从业人员人身和财产安全。

6.2.8宜在对客区域明显位置公布投诉电话号码，能有效处理各类投诉。

6.2.9 应自觉遵守当地习俗，无影响社会稳定因素存在。宜投保宾客人身意外伤害险。

**6.3卫生管理**

6.3.1 内外区域应整洁卫生，空气清新。

6.3.2 从业人员应按照要求持健康证上岗，食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求，保证食品安全。

6.3.3 厨房、公共卫生间应定期消毒，保持清洁卫生，无异味、无积水、无污渍。

6.3.4客房应有防潮通风措施，每天全面清理一次，无潮霉、无异味。客房床单、被套、枕套、毛巾和浴衣应做到每客必换，并能应宾客要求提供相应服务，公用物品应一客一换一消毒。

6.3.5客房卫生间应有防潮通风措施，无异味、无积水、无污渍，公用物品应一客一换一消毒。

6.3.6 应有防鼠、防虫措施。

7.服务要求

7.1 民宿主人应参与接待服务，关注每位宾客的合理需求。

7.2 民宿主人应自然、亲切、热情适度、礼仪礼节得当，能给宾客留下深刻印象。

7.3 接待人员应遵守民宿的仪容仪表规范，着装整洁，大方得体。

7.4 接待人员语言及行为应文明、简洁、清晰，符合礼仪规范与要求;对宾客提出的问题应予耐心解释，不推诿和应付；应以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，使宾客感到尊重、舒适。

7.5 接待人员业务能力与技能应达到掌握相应的业务知识和服务技能，并能熟练、规范运用，高效率地完成对客服务。

7.6 接待人员应提供温馨细致的客房服务，宜提供丰富有特色的餐饮服务。

7.7 接待人员应熟悉当地旅游资源和当地特产，可为宾客做介绍和推荐。

7.8应有值班人员或值班电话，宜提供刷卡结算服务，宜及时、有针对性地回复网评。

7.9 接待人员应遵守国家法律法规，保护隐私，尊重客人的宗教信仰与风俗习惯，保护客人的合法权益。

8 基本评价

汶川县旅游民宿应遵守相关法律法规，规范经营，在运营之前由汶川县旅游民宿领导小组根据汶川县旅游民宿基本评价细则（详见附表A）进行基础评价，对总分值在75以下，不予以申报。

9.其他事项

宜提供不同类型的特色客房；优先为当地人员提供就业或发展机会；宜利用当地资源，宜开发特色文创产品，与当地居民或村民有良好互动。

**汶川县旅游民宿基本评价评分细则表**

**民宿名称： 经营者： 联系电话：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 检查项目 | 分值 | 自评分 | 评审分 |
| 1 | 公共区域及外部环境  （） | 设服务台（或多家联合设服务总台），提供预订、接待、问讯、结账、寄存、安保、登记等服务；提供客房价目表和所在地的旅游交通图、宣传卡片等有关资料；在服务台附近须有休息处，方便客人使用。（必备） | 3 |  |  |
| 2 |  | 大厅、走廊、餐饮区等地面、墙面、天花板装饰主题鲜明或有地方特色，有绿色植物，无异味，令宾客感到自然舒适。 | 3 |  |  |
| 3 |  | 设立公共卫生间，干净整洁，有男女厕位、卫生纸、污物桶、半身镜、洗手盆、洗手液或香皂等。（必备） | 3 |  |  |
| 4 |  | 设公共交流区，位置合适，使用方便，配备桌椅等家具，提供茶水、水果点心、阅读报刊或者其他参与性项目。 | 2 |  |  |
| 5 |  | 导向系统的设置和公共信息图形符号应正确、醒目、规范、有一定特色，与所在地环境相协调。（必备） | 2 |  |  |
| 6 |  | 有与接待能力、营业规模相适应的停车位或停车场所。 | 2 |  |  |
| 7 |  | 房屋周边卫生整洁，无污水、污物，无乱搭建、乱堆放现象；有较好的绿化，植物与环境配置得当，具有浓郁的乡村风情和地方特色。 | 2 |  |  |
| 8 |  | 建筑物外立面与周边环境相协调，有自己的特色；空调外机要美化遮掩。 | 2 |  |  |
| 9 |  | 有符合要求的给排水、生活垃圾收集处理设施。（必备） | 2 |  |  |
| 10 |  | 功能照明、重点照明效果好，营造较好氛围。 | 1 |  |  |
| 11 |  | 有消防、治安、防疫、自然灾害、食品安全等应急预案和管理制度。（必备） | 2 |  |  |
| 12 |  | 经营场所覆盖无线网络。 | 1 |  |  |
| 13 | 客房  （） | 客房整体装修装饰及主要设施配备具有乡村风情和地方特色 | 5 |  |  |
| 14 |  | 客房高度不低于2.4米，客房面积（不含室内卫生间）不少于10平方米。（必备） | 4 |  |  |
| 15 |  | 单人床宽度不少于1.1米，双人床宽度不少于1.5米。（必备） | 3 |  |  |
| 16 |  | 客房配独立卫生间，配备淋浴设施、抽水马桶、卫生纸、梳妆镜、面盆、口杯、毛巾、防滑设施、牙膏牙刷、洗发水、沐浴露、拖鞋等（没有独立卫生间的客房每个扣1分）。（必备） | 4 |  |  |
| 17 |  | 卫生间通风良好，无异味；24小时冷水供应，热水供应能充分满足宾客要求，且水质良好。（必备） | 3 |  |  |
| 18 |  | 有主光源；有局部照明灯具；有数量充足、方便宾客使用的电源插位；有有线网络接入端口。（必备） | 4 |  |  |
| 19 |  | 有空调设施，电视机，垃圾桶，吹风机，饮水机（或电热水壶、热水瓶）以及相应的饮具、免费提供茶叶等，每个客房缺少一样扣1分 | 3 |  |  |
| 20 |  | 有紧急避难逃生位置图，有火灾探测报警器、灭火器、防疫、逃生用口罩等必要的消防设备及配套设施并且业主方会使用，有应急照明灯或手电筒，有紧急疏散指示标志。（必备） | 5 |  |  |
| 21 |  | 与外界相通并可开户的门窗就安装防蝇防蚊纱网；客房及走廊通风、采光条件良好。 | 2 |  |  |
| 22 |  | 客房有门牌，钥匙管理安全可靠。（必备） | 2 |  |  |
| 23 |  | 客房服务人员应取得健康合格证明及卫生知识培训合格证明。（必备） | 3 |  |  |
| 24 |  | 有桌、椅或凳、茶几、衣橱、床头柜等家具，摆设合理，干净整洁；有窗帘、绿色植物或艺术品装饰；有书籍或报刊杂志；有服务指南、客房须知、收费商品服务价目表。 | 4 |  |  |
| 25 |  | 客房之间隔音良好。 | 2 |  |  |
| 26 |  | 客房和卫生间每日整理一次，各客必须更换床单、被套及枕套。（必备） | 3 |  |  |
| 27 |  | 床上用棉织品及卫生间针织品材质较好、柔软舒适、清洁卫生。 | 3 |  |  |
| 28 | 餐饮  （） | 餐厅的家具、餐具、茶具、桌布等有文化特色、主题鲜明。 | 3 |  |  |
| 29 |  | 有相应的厨房区域，采取有效的通风、排油烟措施（土灶除外），建设隔油池。（必备） | 2 |  |  |
| 30 |  | 配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施，食品贮存生熟分开。（必备） | 1 |  |  |
| 31 |  | 购置使用的食品、辅料、农产品等应符合有关规定和要求。（必备） | 2 |  |  |
| 32 |  | 能提供2种以上的早餐。 | 1 |  |  |
| 33 |  | 能提供地方特色菜肴或小吃；菜单明码标价。 | 2 |  |  |
| 34 |  | 有消毒措施，供宾客使用的餐具、茶具、公共用具等必须清洗消毒，并保持干净卫生。（必备） | 2 |  |  |
| 35 |  | 有安全有效的消灭、防范蚊子、苍蝇、蟑螂、老鼠等害虫的措施。（必备） | 2 |  |  |
| 36 | 其他  （） | 能提供各项手工制作和农事体验、科普教育活动，每项0.5分，最高2分。 | 2 |  |  |
| 37 |  | 能组织有地方特色的乡村民俗文化活动并有相应的场所，每项1分，最高3分。 | 3 |  |  |
| 38 |  | 能提供各类休闲体育运动、疗养保健等健康服务，每项0.5分，最高2分。 | 2 |  |  |
| 39 |  | 客房有独立阳台，每个0.5分，最高2分。 | 2 |  |  |
| 40 |  | 在互联网上有独立网站或独立网页，具有网上预订功能。 | 1 |  |  |
| 合 计 | | （得分以去尾法取整数） | 100 |  |  |

附件4

**汶川县民宿申报登记程序**

|  |
| --- |
| 1.业主提出申请，在所属镇人民政府领取并如实填写民宿申请表，提交所在地村委会签署村委会意见后再提交镇政府。 |

↓

|  |
| --- |
| 2.属地镇政府对新建民宿进行实地查勘，对经营用房的合法性、选址安全性、布局合理性和其它申办条件进行审核和公示，公示时间不少于3日，对符合条件的，签署意见后提交领导小组办公室。 |

↓

|  |
| --- |
| 3.县领导小组办公室牵头，组织相关成员单位进行实地核验，集体评审，并将评审结果一次性告知申请人。 |

↓

|  |
| --- |
| 4.民宿各项设施按许可标准实施，并取得公安、消防、卫生、市场监督管理等部门颁发的住宿、餐饮、卫生等行业许可，办理工商营业执照和税务登记。 |

↓

|  |
| --- |
| 5.民宿持相关行业许可证件、法定代表人有效证件、民宿建筑的不动产证或房屋租赁合同、标明民宿经营场所安全、监控、消防等技防设施平面图及民宿经营承诺书等至各镇政府登记。 |

↓

|  |
| --- |
| 6.各镇政府将登记情况报抄县民宿产业领导小组办公室，产业领导小组按照《汶川县民宿基本要求与评价》进行基本评价登记备案 |

**汶川县民宿规模发展、多业态发展审核程序**

|  |
| --- |
| 1.在汶川县民宿产业领导小组（以下简称领导小组办公室）备案的民宿业主自愿提出申请，至领导小组办公室领取并如实填写申请表，提交所在地村委会签署村委会意见后再提交镇。 |

↓

|  |
| --- |
| 2.镇实地查勘，对符合条件的，签署意见后提交领导小组办公室审核。 |

↓

|  |
| --- |
| 3.县领导小组办公室牵头，组织相关成员单位进行实地核验，集体现场评审。 |

↓

|  |
| --- |
| 4.县领导小组根据评审结果进行讨论评定。 |

↓

|  |
| --- |
| 5.县领导小组办公室并将评审结果书面告知申请村、所属镇。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 汶川县民宿多业态发展现场评审表 | |
|  | 现场评审时间： 年 月 日 |
| 名称 |  |
| 所属镇（村） |  |
| 申请奖项 |  |
| 多业态发展情况 |  |
| 所属镇初审意见 |  |
| 现场评审意见（签字并盖章） |  |
| 县民宿产业领导小组审批意见（签字并盖章） |  |

附件5

****

**团 体 标 准**

**2021年5月 1日发布 2021年6月1日实施**

**——————————————**

**汶川县熊猫级民宿评定标准（试行）**

前 言

本标准按照《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T 065—2019）及《阿坝州标杆民宿熊猫级的划分与评定（试行）》

（T/ABLX002—2019）的规划，主要细化如下：

——更加注重乡村旅游发展与带动本地就业的数量。

——更加注重对汶川县本土文化的展示及全域旅游资源的营销。

——增加了文创产品、非遗项目的开发。

——标准增加了退出机制。

本标准由汶川县文化体育和旅游局提出。

本标准起草单位：汶川县旅游协会。

本标准起草团队：牟春明、赵斌、刘鹏举、周春蓉

汶川县熊猫级民宿评定标准

**1.评定范围**

汶川县境内民宿符合《汶川县民宿基本要求及评价》标准，且正常经营年达1年以上，无重大安全责任事故和重大舆情事件，可自愿申报熊猫级民宿评定，近一年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。

**2.评定等级**

汶川民宿等级分为3个级别，由低到高分别为铜熊猫级、银熊猫级、金熊猫级，等级越高表示接待设施与服务品质越高（详见汶川县熊猫级民宿评定标准）。

3.**评定原则**

汶川熊猫级民宿等级评价需坚持传递生活美学、弘扬当地文化、追求产品创新、引导生态环保、实现共生共赢的原则。

**4.评定标志**

4.1熊猫级民宿标志由“汶川旅游LOGO”加熊猫图案设计构成，用三只熊猫表示铜熊猫级，四只熊猫表示银熊猫级，五只熊猫表示金熊猫级。

4.2民宿等级的标牌、证书由等级评定机构统一制作。

4.3经评定合格可使用星级标志，有效期为三年，每年应进行年度复核，三年进行评定性复核。

1. **评定标准**

在民宿基本达标的基础上，按熊猫级民宿评分表（附录A）规定的总分为200分，铜熊猫级不低于120分、银熊猫级不低于140分、金熊猫级不低于160分。

1. **评定条件**

**6.1铜熊猫级**

**6.1.1环境与建筑**

6.1.1.1 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。

6.1.1.2建筑装饰有特色、内外协调。

**6.1.2 设施与服务**

6.1.2.1 客房装饰体现当地特色，整体效果较好。

6.1.2.2 客房宜提供较为舒适的床垫、布草、毛巾和客用品，布草应符合 GB/T 22800 标准规定，可提供二种以上规格枕头，整体感觉较好。

6.1.2.3 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。

6.1.2.4 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，24h 供应冷热水。

6.1.2.5 宜为宾客组织相关活动。

6.1.2.6 宜提供早餐和特色餐饮服务，或附近有餐饮点。

**6.1.3 特色与其他**

6.1.3.1 可为宾客的合理需求提供相应服务。

6.1.2.2 宜提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。

**6.2 银熊猫级**

**6.2.1 环境与建筑**

6.2.1.1 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。

6.2.1.2 建筑装饰宜风格突出、内外协调。

6.2.1.3 宜设置交通工具停放场地，方便抵达。不影响周边居民生活。

**6.2.2 设施设备**

6.2.2.1 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。

6.2.2.2 客房宜使用高品质床垫、毛巾和客用品，可提供二种以上规格枕头，整体感觉舒适。

6.2.2.3 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。

6.2.2.4 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，24h 供应冷热水。

6.2.2.5 公共空间宜专业设计，风格协调,效果良好。

**6.2.3 服务与管理**

6.2.3.1 民宿主人应关注每位宾客的合理需求。

6.2.3.2 民宿主人宜组织宾客乐于参与的活动。

6.2.3.3 宜提供早餐和特色餐饮服务，或附近有多处餐饮点。

6.2.3.4 宜设置导引标识或提供接送服务，方便客人抵离。

6.2.3.5 宜建立有关规章制度，定期开展员工培训。

6.2.3.6 宜建立水电气管理制度，有设施设备维保记录。

6.2.3.7 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。

**6.2.4 文化特色和其他**

6.2.4.1 应有地方特色的文化主题。

6.2.4.2 应有宾客评价较高的特色产品或服务。

6.2.4.3 应有较高的市场认可度。

6.2.4.4 平均房价、客房出租率应高于同地区平均水平。

6.2.4.5 应提供线上预定、支付服务，利用互联网技术宣传、营销。

6.2.4.6 应积极参与当地政府和社区组织的集体活动。

6.2.4.7 经营活动应有助于地方经济、社会、文化的发展。宜有非遗、风俗、农耕等特色文化。

**6.3 金熊猫级**

**6.3.1 环境与建筑**

6.3.1.1 应拥有优质的自然生态环境和地方特色文化资源。

6.3.1.2 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。

6.3.1.3 建筑装饰宜特色鲜明，风格突出、内外协调。

6.3.1.4 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。

6.3.2 **设施与设备**

6.2.2.1 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。

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

6.3.2.3 客房照明宜专业设计，效果好，并有遮光效果好的窗帘。

6.3.2.4 客房宜采取防噪音及隔音措施，效果好。

6.3.2.5 客房宜提供充足的电源插座等设施，位置合理，方便使用。

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

6.3.2.7 公共空间宜专业设计，突出地方特色和文化，效果好。

6.3.2.8 宜有值班房，晚间有值班人员和电话。

**6.3.3 服务和管理**

6.3.3.1 民宿主人应密切关注每位宾客的合理需求。

6.3.3.2 民宿主人宜组织多种宾客乐于参与的活动。

6.3.3.3 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。

6.3.3.4 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。

6.3.3.5 宜建立完备的规章制度，定期开展员工培训，效果好。

6.3.3.6 宜建立水电气管理制度，有完备的设施设备维保记录。

6.3.3.7 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。

**6.3.4 文化特色和其它**

6.3.4.1 应有原创性强、地方特色鲜明的文化主题。

6.3.4.2 应有深受宾客喜爱的特色产品或服务。

6.3.4.3 市场知名度高，客源辐射面广。

6.3.4.4 平均房价、客房出租率应在同地区名列前茅。

6.3.4.5 应提供线上预定、支付服务，利用自媒体宣传、营销，效果好。

6.3.4.6 应积极参与当地政府和社区组织的集体活动。

6.3.4.7 经营活动应对地方经济、社会、文化产生明显的促进作用。应有非遗、风俗、农耕等特色文化。

6.3.4.8 宜投保宾客人身意外伤害险。

**7.评定程序**

7.1自愿申请原则

各民宿根据自身情况，在充分认识到标准化、专业化、规范化管理给民宿带来良好经营效益的前提下，可对照标准进行申评工作，任何部门、社团和个人不得强求民宿申评。

7.2 申评程序

认真填写《熊猫级民宿评定申请表》（见附件B），加盖民宿印章→向所在镇呈报申请→各镇收到申请后指导民宿对标创建并进行初检→初检结束后所在镇政府向县民宿产业领导小组呈报资料→县民宿产业领导小组收到相关申评资料后统一提交民宿评定专家组终检→县民宿评定专家组根据申评民宿数量分区域集中听取申评民宿情况汇报→民宿评定专家组现场查验创建情况，并形成评定意见→县民宿产业领导小组根据专家组评定意见进行终评。

7.3申评要求

7.3.1坚持标准、实事求是、促进发展、廉洁高效，迎检饭店不得以土特产、辛苦费等贿赂检查员；

7.3.2迎检民宿对标整改完毕可申评；

7.3.3各镇应关注民宿的发展，认真指导，不得推诿、不得降低标准。

**8.评定退出机制**

民宿评定实行退出机制，经营过程中出现以下情况的将由汶川县民宿产业领导小组取消等级：

7.4.1 发生相关违法违规事件；

7.4.2出现卫生、消防、安全等责任事故；

7.4.3发生重大有责投诉；

7.4.4发生私自设置摄像头侵犯游客隐私等造成社会恶劣影响的其他事件；

7.4.5日常运营管理达不到或不符合相应等级标准要求。 取消等级后满二年，可重新申请等级评定。

**汶川县熊猫级民宿评分表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **要求描述（评分标准）** | **各大项总分** | **各分项总分** | **各次分项总分** | **各小项总分** | **自评分** | **评定分** |
| **1** | **环境和建筑** | 30 |  |  |  |  |  |
| 1.1 | **周边环境** |  | 9 |  |  |  |  |
| 1.1.1 | 空气质量优良 |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.1.2 | 地表水质量优良 |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.1.3 | 所在乡镇、社区（乡村）公路边、河边、山边等区域环境干净整洁得1分、生活垃圾日产日清得1分、垃圾分类得1分 |  |  | 3 |  |  |  |
| 1.1.4 | 生活污水有效处理得1分，统一截污纳管得2分 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.1.5 | 绿植有专人养护得1分，绿化效果好得1分 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.2 | **周边资源（最多8分）** |  | 8 |  |  |  |  |
| 1.2.1 | 附近有年客流量在100万以上的景区 |  |  | 4 |  |  |  |
| 1.2.2 | 附近有年客流量在50万以上的景区 |  |  | 3 |  |  |  |
| 1.2.3 | 附近有年客流量在25万以上的景区 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.2.4 | 附近有地方特色景点或休闲娱乐、运动等场所（每个1分） |  |  | 8 |  |  |  |
| **1.3** | **所在乡镇、社区（乡村）有方便游客采购当地特产的种植和生产点（1个1分，最多3分）** |  | 3 |  |  |  |  |
| **1.4** | **标识系统规范** |  | 2 |  |  |  |  |
| 1.4．1 | 所在乡镇、社区（乡村）设有民宿导向系统，标志牌位置合理，标识醒目、美观 |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.4．2 | 导航地图准确标识，方便游客到达 |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.5\* | 停车场地(最多2分) |  | 2 |  |  |  |  |
| 1.5.1 | 有数量足够的自备停车位 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.5.2 | 附近有公共停放场地 |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.6 | 所在乡镇、社区（乡村）有卫生所或医疗点 |  | 1 |  |  |  |  |
| **1.7** | **建筑布局** |  | 3 |  |  |  |  |
| 1.7.1 | 建筑风格有地域特色、与周围环境协调 |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.7.2 | 主客区相对独立，得1分；主人生活区设置合理，方便舒适，得1分 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.8\* | 花园布局合理（面积≥主体建筑基底面积的绿化场地）,得2分；庭院布局合理（面积≥主体建筑基底1/2面积的绿化场地）,得1分 |  | 2 |  |  |  |  |
| 小计 | |  | | | | |  |
| 实际得分 | |  | | | | |  |
| 得分率（实际得分/该项总分×100%） | |  | | | | |  |
| 2 | **设施和设备** | 60 |  |  |  |  |  |
| **2.1** | **客房** |  | 29 |  |  |  |  |
| 2.1.1 | 有3种及以上不同房型 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.2 | 50%及以上客房有阳台 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.3 | 室内整体装修风格协调一致 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.4 | 70％客房的净面积（不包括卫生间）不小于30m2，得2分；不小于20m2，得1分 |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.5 | 床垫（长度不小于1.9m） |  |  | 4 |  |  |  |
| 2.1.5.1 | 单人床宽度不小于1.35m，双人床宽度不小于2.0m,得2分；单人床宽度不小于1.2m，双人床宽度不小于1.8m，得1分 |  |  |  | 2 |  |  |
| 2.1.5.2 | 床垫软硬适中，品质优良，得2分；床垫较为舒适，品质较好，得1分 |  |  |  | 2 |  |  |
| 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、摆设合理、品质优良，得2分；舒适美观、摆设合理，得1分 |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.7 | 床上棉织品含棉量为100％，床单、被套、枕套材质高档，得3分；床单、被套、枕套材质较好，得2分；床单、被套、枕套布面光洁，得1分 |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.1.8 | 卫生间针织品 |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.1.8.1 | 面巾柔软舒适，含棉量为100％ |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.8.2 | 浴巾大小合适，品质优良 |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.8.3 | 地巾大小合适，品质优良 |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.9 | 根据季节气候变化提供不同类型、松软舒适的被芯，可提供不同类型的枕头 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.10 | 客房照明充足，得1分；窗帘遮光效果好,得1分 |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.11 | 空调设施噪音低、效果好 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.12 | 有暖气等其他温度调节设备 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.13 | 有加湿器、除湿机等湿度调节设备 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.14 | 有防盗锁或其他符合要求的防盗设施、门窥镜、消防逃生示意图等 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.15 | 客房便利设施和用品 |  |  | 5 |  |  |  |
| 2.1.15.1 | 配套茶具 |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.15.2 | 咖啡机 |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.15.3 | 矿泉水或饮用水 |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.15.4 | 纸巾不少于2处 |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.15.5 | 其他设施 |  |  |  | 1 |  |  |
| **2.2** | **客房卫生间** |  | 11 |  |  |  |  |
| 2.2.1 | 100%客房有卫生间得2分，80%客房有卫生间得1分 |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.2.2 | 70%客房卫生间面积不小于6m2得2分，不小于4m2得1分 |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.2.3 | 70%客房卫生间有浴缸得1分；所有卫生间淋浴、恭桶、面盆干湿区分离得1分；面盆台面宽敞舒适得1分；恭桶质量优良、噪音小得1分；电源插座、挂钩方便使用得1分；吹风机品质优良，方便使用得1分，客用品品质优良得1分。 |  |  | 7 |  |  |  |
| 2.2.4 | 卫生间光照不足，扣1分；通风不好，有异味，扣1分；无防滑措施，扣1分，淋浴房门关闭不严密，下水不通畅、有积水扣1分，无垃圾桶扣1分，水温不稳，冷热不均扣1分。 |  |  | -6 |  |  |  |
| **2.3\*** | **餐厅和厨房** |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.3.1 | 餐厅布局合理，方便舒适 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.3.2 | 餐厅装修氛围浓郁 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.3.3 | 有与游客数量相匹配的消毒设施 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.3.4 | 厨房布局合理，方便使用 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.3.5 | 厨房设施及管理（冷藏生熟不分扣1分；洗碗池和原料池不分扣1分；排风排烟不通畅扣1分） |  |  | -3 |  |  |  |
| **2.4** | **公共休闲设施** |  | 5 |  |  |  |  |
| 2.4.1\* | 花园或庭院内有公共娱乐休闲设施，设施安全有效 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.4.2 | 有大型康乐设施（泳池、亲子乐园等1种1分） |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.4.3 | 室内公共空间面积（人均面积不小于8m2以上得2分，人均面积不小于5m2以上得1分） |  |  | 2 |  |  |  |
| **2.5** | **公共卫生间位置合理，有洗手盆、洗手液或肥皂、防滑措施等** |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.6 | 消洗间位置合理，设施齐全，方便使用 |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.7 | 布草间设置合理，方便使用 |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.8 | 提供覆盖全区域、快速流畅的无线网络 |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.9 | 提供智能化设施，方便有效 |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.10 | 提供周边旅游资源介绍及相关资料（1分），有相关旅游安全提示与指导（1分） |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.11 | 各区域空气质量良好，达到Ⅰ类建筑工程标准（甲醛≤0.08mg/m3，苯≤0.09mg/m3，TVOC≤0.50mg/m3，氨≤0.20mg/m3） |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.12 | 设施设备正常有效（1分），定期检查并有维保记录（1分） |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.13 | 安全意识强，开展和建立消防演习和安全巡查制度，有记录 |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.13 | 围墙、出入口装有监控，画面清晰 |  | 1 |  |  |  |  |
| 小计 | |  | | | | |  |
| 实际得分 | |  | | | | |  |
| 得分率（实际得分/该项总分×100%） | |  | | | | |  |
| **3** | **服务与管理** | 60 |  |  |  |  |  |
| 3.1 | 卫生要求 |  | 22 |  |  |  |  |
| 3.1.1\* | 院落整洁卫生，绿植养护得当，叶面无积尘 |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.1.2\* | 院落休闲娱乐设施清洁卫生 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.1.3 | 客房房门、地面、墙面、天花、家具、灯具、窗帘、电器、开关、插座、书籍无破损、无裂痕、无脱落、无污渍； |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.1.4 | 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；提供消毒用品 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.1.5 | 客用品（毛巾、口杯等）：摆放规范、方便使用，完好、无灰尘、无污渍 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.1.6 | 客房卫生间面盆、浴缸、淋浴区、恭桶清洁卫生，无毛发、无灰尘、无污渍；有已消毒标识及提供消毒用品 |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.1.7 | 水龙头、淋浴喷头等五金件：无污渍、无滴漏 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.1.8\* | 餐饮区域整洁卫生，无污渍、无异味 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.1.9\* | 厨房间整洁卫生，操作台面无污渍 |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.1.10\* | 餐具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求，无灰尘、无水渍 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.1.11\* | 食品的加工与贮藏严格做到生、熟分开 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.1.12 | 排烟等通风设备、水箱定期清理，有记录 |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.1.13 | 消洗间清洁卫生、摆放整齐 |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.1.14 | 布草间清洁干燥、摆放整齐 |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.1.15 | 公共卫生间洗手台、小便池、恭桶或厕位保持洁净，通风良好 |  |  | 1 |  |  |  |
| **3.2** | **主人服务** |  | 6 |  |  |  |  |
| 3.2.1 | 主人生活在同一社区（乡村）内 |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.2.2 | 主人参与接待，和游客互动频繁效果好 |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.2.3 | 家庭成员参与服务接待得1分 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.2.4 | 当地从业人员占20%得1分 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.3 | 接待人员（包括主人、家人和员工）服务 |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.3.2 | 所有接待人员能主动、友好地问候游客，热情友好，及时响应游客合理需求 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.3.3 | 能用外语提供服务 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.3.4 | 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，可为游客作介绍 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.4 | 到店、离店服务 |  | 6 |  |  |  |  |
| 3.4.1 | 主动联系游客，提供交通信息，确认抵达时间和方式 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.4.2 | 提供免费接送服务 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.4.3 | 正常情况下，接待人员在门口热情友好地迎接到店游客 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.4.4 | 帮助游客搬运行李，确认行李件数，轻拿轻放，勤快主动 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.4.5 | 及时将行李送入房间，将行李放在行李架或行李柜上，并向游客致意 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.4.6 | 离店协助游客搬运行李，与游客确认行李件数，并作送别问候 |  |  | 1 |  |  |  |
| **3.5** | **客房服务** |  | 2 |  |  |  |  |
| 3.5.1 | 及时清扫客房，客用品补充齐全 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.5.2 | 应游客要求更换床单、被套、毛巾、浴巾等 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.6 | 餐饮服务（最多7分） |  | 7 |  |  |  |  |
| 3.6.1 | 在游客抵达餐厅后，及时接待，热情友好。 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.6.2 | 游客用餐结束后，及时收拾餐具 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.6.3 | 各种餐具洁净、无裂痕、无破损 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.6.4 | 食品营养美味、质量高（早餐1分、正餐1分） |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.6.5 | 提供周边餐饮信息和预订服务（1处1分） |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.6.6 | 公共区域为游客提供免费饮品和食品（1种1分） |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.7 | 布草专业洗涤效果好 |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.8 | 提供自助洗衣、烘干服务 |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.9 | 可为不同年龄游客提供个性化服务 |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.10 | 有维护良好客户关系的措施和服务 |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.11 | 提供线上预定和支付服务、现场刷卡结算、开具发票服务 |  | 2 |  |  |  |  |
| 3.12 | 公布投诉电话，能有效处理各类投诉 |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.13 | 提供医疗服务信息（附近医院、诊所和药店位置信息等） |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.14 | 有夜间值班人员 |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.15 | 购买公众责任险以及相关保险，方便理赔 |  | 2 |  |  |  |  |
| **3.16** | **管理制度** |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.16.1 | 建立内部管理制度和服务规范，有相关培训、考核、激励机制 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.16.2 | 建立食品留样制度 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.16.3 | 建立设施设备维护保养、烟道清洗管理、水箱清洗等管理制度 |  |  | 1 |  |  |  |
| 小计 | |  | | | | |  |
| 实际得分 | |  | | | | |  |
| 得分率（实际得分/该项总分×100%） | |  | | | | |  |
| **4** | **特色和其他** | 50 |  |  |  |  |  |
| **4.1** | **文化特色** |  | 8 |  |  |  |  |
| 4.1.1 | 多角度体现民宿所在地及汶川县地域文化 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.1.2 | 民宿主人能清楚阐述民宿的文化特色，有文字流畅、易于理解的主题词 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.1.3 | 民宿主人的服务方式、服务语言凸显民宿的文化特色，富有感染力 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.1.4 | 有依据文化特色提炼形成的文化符号元素，美观时尚，易于识别 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.1.5 | 有客人喜爱的特色产品或服务 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.1.6 | 操作流程和服务规范能良好的展示文化内涵 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.1.7 | 有年度文化特色培训方案，定期培训有记录 |  |  | 1 |  |  |  |
| **4.2** | **环境与氛围(最高6分)** |  | 6 |  |  |  |  |
| 4.2.1 | 拥有特色自然景观（区域代表性景观得2分，一般性景观得1分） |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.2.2 | 建筑物历史悠久 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.2.3 | 建筑改造保留历史印迹，大门、外墙、标识标牌，体现地方特色 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.2.4 | 院落空间结构、园林植物等有地方特色 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.2.5 | 灯光照明专业设计，与文化主题契合 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.2.6 | 背景音乐曲目与文化主题契合，音质良好、音量适中 |  |  | 1 |  |  |  |
| **4.3** | **室内特色空间(最高3分)** |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.3.1 | 休闲区域（茶室、视听区、阅读区等）设施齐全、氛围浓郁（1个1分） |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.3.2 | 体验区域（非遗、作坊、书画等）设施齐全、氛围浓郁（1个1分） |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.3.3 | 其他区域（展示等）设计合理、氛围浓郁（1个1分） |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.4 | 客房特色 |  | 5 |  |  |  |  |
| 4.4.1 | 不少于80%景观客房 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.4.2 | 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 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.4.3 | 100%客房有介绍文化特色的书籍、资料 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.4.4 | 有氛围浓郁的文化主题客房 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.4.5 | 有体现客房文化特色的创意服务 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.5 | 餐饮特色（最高4分） |  | 4 |  |  |  |  |
| 4.5.1 | 提供地方特色菜肴， 风味独特 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.5.2 | 餐具成套配置，与菜品搭配协调 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.5.3 | 提供特色家宴，体现餐饮文化 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.5.4 | 有自助厨房，提供地方食材 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.5.5 | 500米范围内有特色早餐点（1处1分，最高2分） |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.5.6 | 1公里范围内有特色餐饮点（1处1分，最高2分） |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.6 | 特色体验与活动（最高6分） |  | 6 |  |  |  |  |
| 4.6.1 | 定期组织游客乐于参与的文化主题活动（1种1分，最高3分） |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.6.2 | 周边有定期展示地方文化的戏剧、歌舞表演等项目（1种1分，最高2分） |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.6.3 | 周边有适合游客参与的非遗、风俗、农耕等文化特色活动（1种1分，最高2分） |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.6.4 | 周边有特色购物街区 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.6.5 | 能为游客提供定制化特色旅游线路（1种1分，最高2分） |  |  | 2 |  |  |  |
| **4.7** | **环境保护** |  | 4 |  |  |  |  |
| 4.7.1 | 建筑装修就地取材、再次利用 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.7.2 | 污水自行处理，达标排放 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.7.3 | 建立水电气管理制度，有相关台账记录 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.7.4 | 其他环境保护措施 |  |  | 1 |  |  |  |
| **4.8** | **社会责任** |  | 11 |  |  |  |  |
| 4.8.1 | 每年参与3次以上当地社区（乡村）活动 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.8.2 | 每年有促进当地乡风文明建设的具体行动 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.8.3 | 50%以上员工来自本地 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.8.4 | 利用本地资源，开发旅游商品和文创产品, （1个1分, 最高3分） |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.8.5 | 带动地方特产销售，每年交易不少于200单 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.8.6 | 客房出租率应在同地区名列靠前，上交税收在本县（市）民宿中排名前20% |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.8.7 | 通过民宿运营多渠道传播地方文化、宣传营销，提供线上预定、支付服务 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.8.8 | 参与当地文化传承保护和发展行动受到相关部门表彰或媒体宣传（省部级以上得2分，市级以上得1分） |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.9 | 地方出台有关民宿扶持政策，有效落实 |  | 1 |  |  |  |  |
| 4.10 | 加入行业协会，履行会员职责和义务 |  | 1 |  |  |  |  |
| 4.11 | 民宿在筹建或运营过程中征询管理部门的意见 |  | 1 |  |  |  |  |
| 小计 | |  | | | | |  |
| 200实际得分 | |  | | | | |  |
| 得分率（实际得分/该项总分×100%） | | 取消 | | | | |  |
| 总分 | |  | | | | |  |
| 总得分 | |  | | | | |  |
| 总得分率 | |  | | | | |  |