

乡村民宿服务要求及评定

Requirements and evaluations for rural homestay inn service

2020-09-17 发布

2021-01-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 特色文化与社会 responsibility.....	2
6 综合管理.....	3
7 规范经营与等级评定.....	4
附录 A（规范性）北京市乡村民宿必备检查项目表.....	6
附录 B（规范性）北京市乡村民宿评分细则.....	7
参 考 文 献.....	15

前 言

本文件依据 GB/T 1.1给出的规则起草。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、首都经济贸易大学。

本文件主要起草人：陈冬、关宇、蔡红、林增伟、于军、滑欣、杨韬、呼建梅、翟承、张翼、向丽、李丁、张嘉琛、方圆、仲一鸣、王侃、易俊双、宋平、纪鑫、桑梦雨、周锦来、刘洋、齐亚宁。

引 言

为深入贯彻落实乡村振兴战略，推动乡村旅游产业提质增效，加快形成农业农村发展新动能，切实规范乡村民宿业的经营行为，创建品牌优势，扩大区域影响力，促进本市乡村民宿的高质量发展，特编制本标准。

乡村民宿服务要求及评定

1 范围

本文件规定了乡村民宿的基本要求、特色文化与社会 responsibility、综合管理、规范经营与等级评定。

本文件适用于乡村民宿的评定。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 28459 公共用纺织品

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB/T 50824 农村居住建筑节能设计标准

GB/T 51347 农村生活污水处理工程技术标准

DB11/ 687 公共建筑节能设计标准

DB11/ 1488 餐饮业大气污染物排放标准

DB11/ 1612 农村生活污水处理设施水污染物排放标准

3 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件。

3.1

乡村民宿 rural homestay inn

利用位于农村地区的居民自有住宅或其他合法建筑，结合本地人文环境、自然景观、生态资源及生产、生活方式，为旅游者提供住宿、餐饮服务的场所。

3.2

乡村民宿主人 owner; operator

乡村民宿法定代表人或运营管理者。

3.3

文化主题 cultural theme

在乡村民宿的建筑外观、空间设计、服务设施、运营管理中，结合地域文化、乡村民宿主人自身经历和美学创意所形成的独具特色的文化内涵。

4 基本要求

4.1 环境、景观与建筑

- 4.1.1 所在村庄与乡村民宿景观优美，景观、建筑与周边环境自然协调，周边环境应整洁干净，绿化维护较好。
- 4.1.2 宜拥有体现地方风俗、非物质文化遗产、农事活动的乡村景观。
- 4.1.3 建筑外观、门窗、庭院、装修、建材等相互协调，体现乡村特色。
- 4.1.4 建筑及装修采取节能减排措施，符合 GB/T 50824 和 DB11/ 687 的规定，防火要求应符合 GB 50222 的规定。

4.2 公共服务

- 4.2.1 乡村民宿经营范围内应提供停车场地。
- 4.2.2 应设有乡村民宿公共服务标识，宜使用中文、英文（外文）标识，位置明显、指示准确。
- 4.2.3 宜运用智慧乡村服务设施与技术。
- 4.2.4 宜合理设置供客人自由活动、休闲、交流的公共区域和设施。
- 4.2.5 宜提供无障碍设施。

4.3 住宿服务

- 4.3.1 客房应干净整洁，无异味，装修、装饰应具有独特的文化内涵，宜体现当地民俗风情。
- 4.3.2 客房应配备床、衣橱及衣架等必要的家具，应有无异味、无积水、无污渍、设施齐全的独立卫生间。
- 4.3.3 客房宜采用节能降噪产品，照明、采光、遮光、排水、通风、隔音效果良好，温度湿度适宜。
- 4.3.4 客房应有舒适的床垫、床上棉织品及毛巾、浴巾，客用棉织品应符合 GB/T 28459 的规定，有布草专用存放空间，位置合理，整洁卫生。
- 4.3.5 客用棉织品应一客一换，杯具、拖鞋等公共用品应一客一消毒，并能应客人的要求提供相应服务。
- 4.3.6 对客房以及内部设施、设备、布草、公共物品等应做到定期清洗、消毒。

4.4 餐饮服务

- 4.4.1 厨房、餐厅布局合理，采光、通风条件良好，整洁卫生，无异味，绿色环保。
- 4.4.2 餐厅装修美观，地方特色文化浓郁，方便舒适，满足客人需求，宜有乡村特色的手工艺品、非物质文化遗产展示品、摆件饰品、绿植鲜花等装饰物。
- 4.4.3 应提供乡村地域特色菜品，宜选用绿色、有机、可追溯食材，菜品名称、菜单设计宜体现当地文化特色，宜提供中英（外）文菜单。
- 4.4.4 厨房应科学配置废气净化设施，并确保净化设备正常运行。

5 特色文化与社会责任

5.1 主人精神

5.1.1 乡村民宿主人宜提供管家式服务，参与接待应热情大方，传递生活美学，积极展现乡村生活特点。

5.1.2 乡村民宿主人善于沟通，具有亲和力，并建立良好的客人关系管理制度，可赠送伴手礼或土特产品。

5.1.3 宜提供乡村民宿主人生活方式体验，分享乡村及乡村民宿故事，展示民宿文化，传递乡村民宿主人情怀。

5.1.4 具有品牌意识，积极传播民宿品牌形象与特色文化。

5.2 特色文化

5.2.1 应充分展现首都乡村特色，体现古都文化、红色文化、京味文化、创新文化，活化传统农耕文化与民俗文化，传承非物质文化遗产。

5.2.2 宜有当地文化传播、知识普及类的展陈设施或场所。

5.2.3 文化主题宜体现当地文化，具有一定的独特性。

5.2.4 环境美化设计、配置及陈设的物品宜具有民俗特色。

5.2.5 旅游商品、土特产品宜具有当地文化特色。

5.3 社会责任

5.3.1 应建立并实施邻里关系维护措施，遵守村规民约，主动融入当地社群活动。

5.3.2 应积极参与当地公益事业，为当地居民提供就业机会，带动乡村设施建设、农副产品销售与文化创意产品的开发。

6 综合管理

6.1 服务人员管理

6.1.1 应对服务人员进行定期培训，提高服务、卫生、安全等职业素养。

6.1.2 服务人员应有主人意识，主动了解客人的喜好与习惯，并熟练掌握服务技能。

6.1.3 服务人员应用普通话提供服务，宜熟练掌握与外国客人交流的常用语和国际交流的基本礼仪及相关知识。

6.1.4 服务人员应保护客人隐私，尊重客人的风俗习惯和宗教信仰，保护客人的合法权益，为有障碍人士等优先服务。

6.1.5 服务人员应掌握当地历史及民俗文化知识，熟悉当地文化旅游资源和特色产品。

6.2 卫生管理

6.2.1 应建立卫生管理制度和卫生责任制度，制定重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、食源性疾病和饮用水污染事件应急预案，并在疫情期间加强疫情防控管理。

6.2.2 从业人员应按要求取得健康证明后上岗，并进行年度健康体检。

6.2.3 生活污水集中收集，经有效处理后达标排放，污水处理后应符合 GB/T 51347 及 DB11/ 1612 的规定。

6.2.4 应建立食品原材料追溯机制，设立食品进出台账制度，宜建立食品留样制度。

6.2.5 厨房应有必要的冷冻、冷藏、消毒设施，分设食品及非食品存放场所，生鲜食品、熟食及半成品分柜放置、分台操作。

6.2.6 应配置必要的清洁设备和消毒设备，对布草、洗漱用具应有严格的清洁流程。

6.2.7 生活垃圾应依据《北京市生活垃圾管理条例》进行分类处理，生活垃圾分类标志应符合 GB/T 19095 的要求。

6.3 治安安全

6.3.1 应按照公安机关要求安装治安管理信息系统，建立并落实旅客住宿登记、访客登记制度。

6.3.2 应在出入口、主要通道、停车场和公共区域安装图像监控系统，且符合《北京市公共图像信息系统管理办法》的要求。

6.3.3 应设有晚间值班人员或值班电话，并保持电话畅通。

6.4 消防安全

6.4.1 应建立健全防火责任制度和各项消防安全制度。

6.4.2 应配齐并维护保养消防设施、器材，定期组织开展防火检查，杜绝火灾隐患。

6.4.3 应制定消防安全应急预案，每年对从业人员进行消防安全教育培训。

6.4.4 易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施。

6.5 设施安全

6.5.1 应建立、健全安全生产责任制和安全生产规章制度，落实生产经营单位安全生产主体责任，建立突发事件应急预案，并定期演练。

6.5.2 应建立健全水电气等设施的管理制度，有台账记录。

6.5.3 宜建立设施设备维护保养、烟道清洗、水箱清洗等管理制度，定期维保，有效运行。

6.5.4 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，符合 GB 2894 要求。

6.6 人身安全

6.6.1 应配备必要的防盗、应急、疏散逃生等安全设施，确保客人和从业人员人身和财产安全。

6.6.2 每间客房内应在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及当地公安、消防、医院的紧急联络电话与地址。

6.6.3 饲养宠物的乡村民宿应能提供宠物隔离空间，并定期对宠物进行疫苗预防接种。

7 规范经营与等级评定

7.1 规范经营

7.1.1 应取得乡村民宿经营证照，符合规划、治安、消防、卫生、食品安全、生态环境保护、安全生产与管理等相关要求。

7.1.2 乡村民宿的单体经营规模为经营用客房数不超过 14 间(套)，总建筑面积不超过 800 m²。

7.1.3 服务项目应通过规范性文字、图形符号等方式标明收费项目与具体费用。

7.2 等级评定

7.2.1 乡村民宿开业一年后可自愿申报星级评定，近一年无相关违法违规事件发生，同一地址、同一投资经营主体只能以一个整体申报。

7.2.2 乡村民宿评定由低到高分三个星级：三星级、四星级、五星级，经评定合格可使用星级标志，有效期为三年。

7.2.3 乡村民宿先应按照附录 A 的“必备检查项目”进行评定，若其中任意一项没有达标，则取消评选资格；附录 A 达标后，进行附录B评定。

7.2.4 附录 B 为区分星级乡村民宿等级的条件，总分为 150 分，即三、四、五星级，星级标准分值划分：

——三星级乡村民宿：附录B评定得分不能低于 105 分；

——四星级乡村民宿：附录B评定得分不能低于 120 分；

——五星级乡村民宿：附录B评定得分不能低于 135 分。

7.2.5 乡村民宿评定实行退出机制，经营过程中出现以下情况的将取消星级：

- 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) 造成社会恶劣影响的其他事件。

7.2.6 取消星级后三年内不得重新申请评定。

附录 A

(规范性)

北京市乡村民宿必备检查项目表

表A.1给出了北京市乡村民宿必备检查项目表的内容。

表 A.1 北京市乡村民宿必备检查项目表

序号	必备检查项目	是否达标
1	乡村民宿经营场地应符合本市区乡村规划及乡村民宿发展有关规划。应具备经营所需证照：营业执照、公共场所卫生许可证、食品经营许可证（如经营餐饮）等，并上墙公示。	
2	经营场地无地质灾害和其它影响公共安全的隐患，有防洪、应对地质灾害的应急预案。	
3	乡村民宿的单体经营规模为经营用客房数不超过 14 间(套)，建筑面积不超过 800 m ² ，经营时间不少于一年。	
4	服务项目应通过规范性文字、图形符号等方式标明，包括：收费项目、具体费用、服务内容。	
5	建立卫生管理制度和卫生责任制度，制定重大疫情、群体性疾病应急预案，从业人员应取得健康证明后上岗。	
6	配置清洁和消毒设备，建立相应的清洁消毒流程与规定。	
7	经营餐饮的民宿应建立食品原材料追溯机制，设立食品进出台账制度。	
8	水电气等设施齐备，有安全认证，标识齐全，定期检修，无超期使用现象，建立健全管理制度，有台账记录，每年对从业人员进行安全生产教育和培训。	
9	安装治安管理信息系统，建立旅客住宿登记、访客登记制度；在出入口、主要通道、停车场和公共区域安装图像监控系统，且符合《北京市公共安全图像信息系统管理办法》的相关要求。	
10	建立健全防火责任制度和各项消防安全制度，制定消防安全应急预案，配齐并维护保养消防设施、器材，易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，每年对从业人员进行消防安全教育培训。	
11	配备必要的防盗、应急、疏散逃生设施，确保客人和从业人员人身和财产安全。	
12	食品来源、加工、销售与食（饮）用具应符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求。	
总体是否达标结论		

附录 B

(规范性)

北京市乡村民宿评分细则

表B.1给出了北京市乡村民宿评分细则的内容。

表B.1 北京市乡村民宿评分细则

序号	评定项目	赋分				得分	
		大项	分项	次分项	小项	自检	评定
1	环境、景观与建筑	20					
1.1	环境		6				
1.1.1	周边环境空气质量优良			2			
1.1.2	乡村民宿周边及庭院的绿化良好			2			
	乡村民宿周边及庭院的绿化率 70% 及以上				2		
	乡村民宿周边及庭院的绿化率 50% 以上				1		
1.1.3	附近有 A 级景区、省级以上旅游度假区或休闲娱乐、运动等场所			2			
	5 km 范围内有 AAAA 及以上景区、省级以上度假区、国家级体育场地，或 3 km 范围内有 AAA 级景区或休闲娱乐、运动等场所				2		
	10 km 范围内有 AAAA 及以上景区、省级以上度假区、国家级体育场地，或 5 km 范围内有 AAA 级景区或休闲娱乐、运动等场所				1		
1.2	景观		6				
1.2.1	拥有体现地方风俗、非物质文化遗产、农事活动的乡村景观			2			
1.2.2	所在村庄景观优美，园林景观设计布局体现特色文化，如京味文化			2			
1.2.3	乡村民宿庭院内及周边有创意园林或园艺景观			2			
1.3	建筑		8				
1.3.1	建筑物布局合理，体量、高度、色彩、造型与周边环境相协调			2			
1.3.2	建筑及装修采取节能减排措施，且符合 GB/T 50824 和 DB11/ 687 的规定			2			

表 B.1 (续)

序号	评定项目	赋分				得分	
		大项	分项	次分项	小项	自检	评定
1.3.3	房间隔断采用混凝土、隔音垫等专业隔音材料进行隔断			2			
1.3.4	建筑内部设计富有创意，外观风格独特			2			
2	公共服务	16					
2.1	公共区域		4				
2.1.1	设置供客人自由活动、休闲、交流的公共空间			2			
	公共空间不低于 30 m ² 且功能完善				2		
	设有公共空间				1		
2.1.2	乡村民宿及周边提供停车区域，车位满足客人需求			2			
	周边 1 km 范围内有隶属于乡村民宿，并规模匹配、管理完善、生态环保的停车场所				2		
	周边 3 km 范围内有规模匹配、管理完善的停车场所				1		
2.2	公共服务及设施		12				
2.2.1	标识体系			2			
	有中文、英文（外文）标识，样式统一，风格与乡村民宿协调一致				2		
	有中文标识，标识内容清晰				1		
2.2.2	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，符合 GB 2894 要求。			2			
2.2.3	乡村民宿经营范围内或民宿所在村落有布局合理、整洁卫生、方便使用的公共卫生间			2			
2.2.4	室外独立设置电动汽车、电动自行车及其电池的充电设施和场所			2			
2.2.5	室内外经营区域有良好的照明及应急照明设施			1			
2.2.6	提供无障碍设施			1			
2.2.7	智慧乡村服务设施			2			
	乡村民宿有 5 处以上运用了智慧乡村服务设施与技术(5G 网络、智能语音管家、声控智能家电、汽车智能充电桩、智能化安全监控等)				2		
	乡村民宿有 3 处以上运用了智慧乡村服务设施与技术				1		
3	住宿服务	42					

表 B.1 (续)

序号	评定项目	赋分				得分	
		大项	分项	次分项	小项	自检	评定
3.1	客房装修		10				
3.1.1	装修设计			4			
	专业设计、体现当地特色，富有创意，氛围协调				4		
	统一设计，体现当地特色，氛围协调				2		
	未经统一设计，体现当地特色				1		
3.1.2	装修主题			3			
	提供不同文化创意风格的主题客房，主题有 4 种及以上				3		
	提供不同文化创意风格的主题客房，主题有 2 种及以上				2		
	提供有文化创意风格的主题客房，风格统一				1		
3.1.3	装修材质			3			
	采用高档材料，工艺精致，节能环保，就地取材（高档地砖、高级木地板或地毯；优质墙纸或涂料，无任何异味）				3		
	采用较好材料，工艺无瑕疵，就地取材（普通地砖或地毯；普通墙纸或涂料，无明显异味），就地取材				2		
	采用普通材料，就地取材				1		
3.2	客房设施		12				
3.2.1	客房家具			4			
	客房配备品质优良的、齐备的家具设施，并在不同季节加配不同的设施设备（烘干机、加湿器等）				4		
	客房配备品质优良的、齐备的家具设施				2		
3.2.2	门窗安全性能良好，有遮光窗帘，客房门有自动闭合功能			2			
3.2.3	客房隔音效果良好，客房采光效果良好			2			
3.2.4	24 h 提供冷热饮用水，水质符合 GB 5749 的要求，提供茶叶、咖啡以及相关器皿			2			
3.2.5	客房具有垃圾分类设施且标识明显			2			
3.3	床及布草		10				
3.3.1	选用知名品牌的床与床垫，舒适度高			2			

表 B.1 (续)

序号	评定项目	赋分				得分	
		大项	分项	次分项	小项	自检	评定
3.3.2	被套、被芯、床单、枕芯、枕套			4			
	床上棉织品舒适高档(被套、被芯、床单、枕芯、枕套等), 纱支不低于 80 g × 60 g, 采用全棉纺织物				4		
	床上棉织品舒适(被套、被芯、床单、枕芯、枕套等), 纱支不低于 60 g × 40 g, 采用全棉或含棉量不低于 50% 棉涤混纺织物				2		
	床上棉织品齐备(被套、被芯、床单、枕芯、枕套等), 纱支不低于 40 g × 40 g, 采用全棉或含棉量不低于 50% 棉涤混纺织物				1		
3.3.3	客房布草专业洗涤、消毒, 并确保一客一换			2			
3.3.4	有专用的布草存放场所, 位置合理, 整洁卫生			2			
3.4	卫生间		10				
3.4.1	面积不小于 4 m ²			1			
3.4.2	卫生间每天清理不少于 1 次, 无异味、无积水、无污渍			1			
3.4.3	卫生间条件设置			2			
	所有客房均有独立卫生间, 高档装修, 材料精良, 干湿分离, 有防潮防滑措施, 照明良好				2		
	70% 以上客房有独立卫生间, 装修及材质一般, 干湿分离, 有防潮防滑措施, 照明良好				1		
3.4.4	卫生间设施			2			
	梳妆台、抽水马桶、淋浴喷头、浴缸等配套设施齐全, 品质优良, 能提供人性化设施与无障碍设施				2		
	有品质优良的梳妆台、抽水马桶、淋浴喷头、浴缸等配套设施				1		
3.4.5	卫生间 24 h 供应热水, 水量充足, 排水良好			2			
3.4.6	不主动提供客房六小件(牙刷、梳子、浴擦、剃须刀、指甲锉、鞋擦)			2			
4	餐饮服务	16					
4.1	厨房		10				
4.1.1	厨房布局合理, 通风良好, 地面无积水, 无异味			1			
4.1.2	配备能正常运转的冷冻、冷藏、消毒和废气排放设备设施, 原料、半成品			2			

表 B.1 (续)

序号	评定项目	赋分				得分	
		大项	分项	次分项	小项	自检	评定
	和成品分开存放						
4.1.3	食材			2			
	采用有机食材, 70% 以上的食材产自当地, 可追溯来源				2		
	采用绿色食材, 50% 以上的食材产自当地, 可追溯来源				1		
4.1.4	菜品			3			
	提供一日三餐, 提供 12 道以上具有乡村特色, 与民宿主题相协调的特色菜肴				3		
	每日提供至少两餐, 提供 8 道以上具有乡村特色, 与民宿主题相协调的特色菜肴				2		
	每日提供早餐, 提供 4 道以上具有乡村特色, 与民宿主题相协调的特色菜肴				1		
4.1.5	餐饮大气排放符合 DB11/ 1488 的规定			1			
4.1.6	配备生活垃圾分类垃圾桶, 并加强生活垃圾分类管理			1			
4.2	餐厅		6				
4.2.1	餐厅装修			2			
	专业设计、氛围协调、材质高档, 充分体现乡村民宿特色				2		
	经过设计、材质普通, 体现乡村民宿特色				1		
4.2.2	餐桌及餐椅干净整洁, 餐具、酒具等无破损			2			
4.2.3	提供公筷公勺, 倡导分餐, 不主动向客人提供一次性餐具(筷子、勺子、刀具、叉子)			1			
4.2.4	倡导“光盘行动”, 开展游客教育, 制止餐饮浪费			1			
5	特色文化与社会责任	36					
5.1	主人精神		12				
5.1.1	特色服务			3			
	能提供管家式服务, 传达民宿文化与主人精神, 建立了良好的客人关系管理制度				3		
	能提供管家式服务, 传达民宿文化与主人精神				2		

表 B.1 (续)

序号	评定项目	赋分				得分	
		大项	分项	次分项	小项	自检	评定
	能提供管家式服务，管家善于沟通，具有亲和力				1		
5.1.2	基本掌握 1 门及以上外语，具备国际交流基本礼仪与知识，能接待外国客人			2			
5.1.3	掌握当地历史及民俗文化知识，熟悉当地文化旅游资源和特色产品，以多种方式展示和介绍周边旅游资源及特色			2			
5.1.4	客人离店时赠送伴手礼或土特产品			1			
5.1.5	具有品牌意识，积极传播民宿品牌形象与特色文化			1			
5.1.6	文化创意产品开发			3			
	产品体系丰富，有 10 种及以上能充分体现当地文化特色，做工精细美观的文化创意产品				3		
	产品形成体系，有 6 种及以上能充分体现当地文化特色，做工精细的文化创意产品				2		
	有 4 种及以上具有当地文化元素的文化创意产品				1		
5.2	特色文化活动		10				
5.2.1	特色活动质量			3			
	体现首都乡村民宿文化（包括：古都文化、红色文化、京味文化、创新文化）以及当地乡村特色文化；活动涵盖 3 种以上类型（农事、美食、户外、运动、音乐、舞蹈、文化交流等），客人反馈良好				3		
	体现首都乡村民宿文化（包括：古都文化、红色文化、京味文化、创新文化）以及当地乡村特色文化；活动涵盖 2 种及以上，客人反馈良好				2		
	有 1 种能够体现当地乡村特色文化、组织合理的特色活动，客人反馈良好				1		
5.2.2	特色活动数量			3			
	旺季期间每月举办 10 次及以上				3		
	旺季期间每月举办 6 次及以上				2		
	旺季期间每月举办 2 次及以上				1		
5.2.3	有非物质文化遗产的展示空间，并为客人提供讲解服务			2			

表 B.1 (续)

序号	评定项目	赋分				得分	
		大项	分项	次分项	小项	自检	评定
5.2.4	提供户外体验活动所需设施设备（自行车、帐篷、钓竿等）的租赁服务			2			
5.3	社会责任		14				
5.3.1	加入当地相关产业合作社或行业协会，履行会员的职责和义务			2			
5.3.2	与当地村民和谐相处，关系融洽，并建立较好的联农带农机制			2			
5.3.3	吸纳当地及周边劳动力			4			
	吸纳当地及周边劳动力 10 人及以上				4		
	吸纳当地及周边劳动力 5 人及以上				2		
	吸纳当地及周边劳动力 3 人以上				1		
5.3.4	特色产品销售			3			
	有当地乡村特色的农副产品及手工艺品的展示与销售，并通过线上渠道进行宣传推广				3		
	有当地乡村特色的农副产品及手工艺品的展示与销售				2		
5.3.5	带动本村整体环境及景观的建设			3			
	带动本村水电路网等公共服务的建设				3		
	带动本村环境卫生、景观美化等的建设				1		
6	综合管理	20					
6.1	服务管理		10				
6.1.1	具有健全规范的从业人员管理制度，定期对员工进行服务技能培训			2			
6.1.2	建立宾客意见收集、反馈和持续改进机制，并通过与客人有效沟通、查询客史档案等方式了解客人的住宿偏好、饮食习惯等			2			
6.1.3	服务人员熟练掌握服务技能及各种设备的使用方法，能及时、有效地回复并处理客人提出的意见和建议			2			
6.1.4	服务人员热情好客，有主人意识，穿着整洁得体，礼仪得当，能自觉维护乡村民宿形象			2			
6.1.5	保护客人隐私，尊重客人的风俗习惯和宗教信仰，保护客人的合法权益，为有障碍人士等优先服务			2			
6.2	安全管理		10				

表 B.1 (续)

序号	评定项目	赋分				得分	
		大项	分项	次分项	小项	自检	评定
6.2.1	在显著位置及每间客房张贴疏散逃生标识或示意图，以及公安、消防、医院、乡村民宿紧急联络电话、机构地址等信息			2			
6.2.2	建立健全水电气、烟道、水箱清洗管理制度，有台账记录			2			
6.2.3	设有晚间值班人员或值班电话，并保持电话畅通			1			
6.2.4	在易发生危险的区域及设施周围设置清晰、醒目的安全警示标志，安全警示标志符合 GB 2894 要求			1			
6.2.5	饲养宠物的乡村民宿能提供宠物隔离空间，并定期对宠物进行疫苗预防接种			1			
6.2.6	所有客房、餐厅、卫生间、会议场所等面客区域在客人走后进行消毒			1			
6.2.7	采取有效的防虫、蛇、鼠、蝇、蚊等虫害措施			2			
	在经营区域及客房采用 2 种及以上措施				2		
	在客房采取防虫害措施				1		
总计		150					

参 考 文 献

- [1] GB 3096 声环境质量标准
 - [2] GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
 - [3] CJJ/T102 城市生活垃圾分类及其评价标准
 - [4] LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价
 - [5] LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价
 - [6] DB11/T 652 乡村旅游特色业态基本要求及评定
 - [7] DB43/T 1406 两型精品民宿
 - [8] DB33/T 2048 民宿基本要求与评价
 - [9] 《餐饮服务食品安全操作规范》（国家市场监督管理总局公告 2018 年第 12 号）
 - [10] 《北京市公共安全图像信息系统管理办法》（北京市人民政府令 2013 年第 185 号）
 - [11] 《北京市生活垃圾管理条例》（北京市人民代表大会常务委员会 2019 年北京市第十五届人民代表大会常务委员会第十六次会议）
-