附件

天府旅游名宿评分细则

| 序号 | 评分项目 | 评分标准 | 项目  分值 | 自查  得分 | 检查  得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 | 地理位置优越，资源整合度高 | 民宿应地处四川省旅游重要区域，交通便利，产品资源整合度高，具有较强的休闲度假特性，有利于消费者充分感受和体验四川自然社会、风土民俗、人文历史、生产生活方式等地域文化，形成对四川旅游形象的美好记忆。 | **10** |  |  |
| 1 | 地理位置 | 民宿位于世界遗产、国家级旅游度假区、5A级旅游景区、国家级生态旅游示范区所在的县级行政区域内或天府旅游名县内3分；位于4A级旅游景区、省级旅游度假区、省级生态旅游示范区、历史文化名城（镇）所在的县级行政区域内或民宿聚落群内2分；位于乡村旅游精品镇（寨）、3A级旅游景区、中国少数民族特色村寨或乡村、湖泊、森林、山地、草原等环境宜人区域1分。 | 3 |  |  |
| 2 | 特色活动 | 依据周边资源特色，组织住客体验当地自然、文化特色活动，每项得1分，最多4分。 | 4 |  |  |
| 3 | 交通方便 | 交通可进入性良好，方便公共交通、自驾等形式抵达1分；周边交通节点位置设置民宿导向系统，标志牌位置合理，标识醒目美观1分；有安全的停车场地1分。 | 3 |  |  |
| 二 | 营业证照齐全，安全管理规范 | 符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，取得当地政府要求的相关证照。民宿经营用房符合本区域内的国土空间规划等有关规划，建筑符合国家有关房屋质量的安全标准和要求；经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。各类安全管理、住宿人员信息登记制度和突发事件应急预案完善，安装配备住宿人员信息登记管理系统、防盗、视频监控等必要的安全技术防范设施，消防设施设备齐全，安全责任落实到位，开业以来未发生过任何安全责任生产事故。 | **20** |  |  |
| 1 | 资质 | 符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，取得当地政府要求的相关证照。 | 2 |  |  |
| 2 | 经营场所 | 民宿经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患；经营用房符合本区域内的国土空间规划、民宿发展等有关规划，建筑符合国家有关房屋质量的安全标准和要求。 | 2 |  |  |
| 3 | 安全管理 | 按照相关规定安装住宿人员信息登记管理系统实行住客实名登记，并采取有效措施保护住客个人信息2分；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，防盗、视频监控等必要的安全技术防范措施到位2分；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，消防设施设备齐全，符合相关法律法规2分；建立火灾、食品安全、治安事件、设施设备突发故障等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2分；从业人员按照要求持健康证上岗，掌握基本急救知识及操作技能2分；水、电、气等设施设备，门窗及其他室内室外设施安全可靠，定期进行检查与保养维修2分；厨房应有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成食品分柜置放2分；公共区域随时清扫，放置方便使用垃圾桶1分；室内外区域采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施1分。上述要求中某项内容不够完善健全则扣除1分，直至扣完16分为止。 | 16 |  |  |
| 三 | 文化氛围浓郁，主题特色鲜明 | 民宿主题定位准确清晰，具有浓厚的文化氛围，成为所在区域的旅游代表性符号和旅游目的地产品。民宿主人具有浓厚的文化关照情结和人文精神，建筑外观、内部装饰、服务行为、服务细节、体验活动、产品功能等整体协调统一、富有创意，集中反映特色主题，与所在地地域文化元素相得益彰。 | **20** |  |  |
| 1 | 主题 | 文化主题依据所在地人文资源、社会资源和自然资源提炼加工形成，与区域旅游形象塑造一致3分；有鲜明的文化主题定位，但地域性不强2分；有文化元素使用，但缺乏清晰的提炼阐述1分。 | 3 |  |  |
| 2 | 建筑外观 | 建筑外观保留当地的传统元素，体现地域特色1分；建筑外观维护良好，整洁美观，具有视觉冲击力1分；建筑体量与周边环境协调1分。 | 3 |  |  |
| 3 | 空间组织 | 空间分隔合理，流线清晰，功能区域配置适当，有利于产品提供和体验感受1分；室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求1分。上述要求其中某一项存在不足则扣除0.5分。 | 3 |  |  |
| 4 | 装修装饰 | 家具、设施设备、艺术品、绿色植物等符合整体空间风格要求，主题特色鲜明，营造出浓郁文化氛围3分；有文化元素使用，但主题特色一般2分；风格统一，但主题特色不突出1分。 | 3 |  |  |
| 5 | 服务特色 | 服务方式有创新，展示和体现文化主题内涵，形成良好体验2分；周边有适合游客参与的非遗、民俗、农耕等体验活动2分；提供特色菜肴，风味独特，体现地方餐饮文化1分；销售本地农副产品1分；提供地方特色饮品、传统小吃、名牌食品等1分；依据地方资源和条件，有自行开发的特色商品、文创产品等1分。 | 8 |  |  |
| 四 | 服务品质优良，质量管控到位 | 有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序。设施设备维护保养良好，清洁卫生、食品卫生等管控措施到位，符合安全卫生、方便舒适、时尚有效的基本要求，无破坏生态环境行为，对垃圾废水废物等处置纳入政府统一管网管理。民宿主人参与接待，服务人员热情专业，服务产品品质优良，体验活动富有创意，服务过程具有仪式化效果，有助于消费者感受良好的四川人文风俗，满足新形势下消费者的消费特征和审美需求。开业以来未发生违法违规行为，无重大服务质量投诉。 | **20** |  |  |
| 1 | 制度建设 | 有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序2分；有完善的布草、餐具、杯具等物品消毒流程1分；有严格的清洁用品功能区分和管理规范1分；有自行编制的文化主题、周边旅游资源、风土名情的导游材料1分；有完善的员工技能培训制度与实施方案2分；有完善的民宿主题文化、周边旅游资源方面的培训制度1分。上述要求中某项内容不够完善健全则扣除0.5分，直至扣完8分为止。 | 8 |  |  |
| 2 | 产品舒适度 | 整体空间布局合理，照明效果好，温湿度适宜1分；有接待服务台，位置合理，提供相应服务1分；全部区域WIFI覆盖，通讯信号良好1分；客房内家具、家电配套齐全、摆放合理、体量适宜，整洁卫生1分；家居风格有特色文化元素装饰；客房墙面、地面工艺精良，装饰简洁、色调明快1分；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，体感舒适，且做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务。拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒1分；客房有充足的照明，遮光和隔音效果好，各区域应有方便使用的开关和电源插座1分；所有客房配备单独卫生间，清洁卫生。配备洗漱台、梳妆镜和基本的用品，上下水设备完好，提供24小时冷热水1分；餐厅规模与民宿体量匹配，布局合理、采光、通风效果良好，整洁卫生1分；从业人员具有强烈的文化情结和人文精神，能清楚讲解与阐释民宿的文化主题内涵和所在区域文化典故1分；民宿主人具有良好服务意识，参与接待服务工作1分；员工热情好客，着装效果符合民宿特色，礼仪礼节得当，员工熟悉民宿各项产品，能用普通话服务，准确为宾客推荐房型和各项产品，熟悉当地旅游信息，沟通良好，服务有效1分。上述要求中某项内容不够完善健全扣除0.5分，直至扣完12分为止。 | 12 |  |  |
| 五 | 经济效益良好，引领作用显著 | 民宿经营对所在区域社会文明、经济发展等带动作用明显，邻里关系融洽，成为乡村振兴或地方文化保护、传承的示范窗口。 | **15** |  |  |
| 1 | 经济效益 | 年营业总营收200万元3分；年营业总营收在140万元（含）—200万元（不含）之间的2分；年营业总营收在100万元（含）—140万元（不含）之间的1分。平均开房率不低于65%3分，55%2分，50%1分。  \*上述营业收入以该单位的纳税申报收入为准 | 6 |  |  |
| 2 | 邻里关系 | 融入所在乡村（社区），主动加入旅游住宿（民宿）业行业协会，履行会员职责和义务2分；邻里关系融洽1分。 | 3 |  |  |
| 3 | 示范引领 | 每年参与3 次及以上所在乡村（社区）公益事业活动1分；每年有三次以上促进所在乡村（社区）文明建设的具体行动1分；积极带动本地居民就业，吸纳本地员工人数占员工总人数50%以上1分；带动所在乡村（社区）特产销售，每年交易量不少于200 单2分；利用民宿运营平台，多渠道传承、传播地方优秀文化1分。上述要求中某项内容不够完善健全则扣除1分，直至扣完6分为止。 | 6 |  |  |
| 六 | 民宿市场美誉度和社会、行业综合评价度高 | 获得文化和旅游标准评定机构评定的高等级旅游民宿称谓或者对四川住宿业形象塑造作出积极贡献，开业以来市场认知度高，未发生重大负面舆情，是行业优质服务的标杆性企业。 | **15** |  |  |
| 1 | 行业美誉度 | 因参与乡村振兴、文化传承、保护与推广行动以及高品质产品等受到相关部门或行业协会表彰，省部级及以上一次3分、市州级一次2分，2次以上另增加1分，本项最高分值6分。 | 6 |  |  |
| 2 | 社会美誉度 | 参与乡村振兴、文化传承、保护与推广行动以及高品质产品等原因在全国文化旅游或乡村振兴工作等各类会议上作为典型交流发言，或被国家级媒体专题报道的，每次加3分；在全省文化旅游或乡村振兴工作各类会议上作为典型交流发言,或被省级媒体专题报道的，每次加2分；在全省文化旅游或乡村振兴工作各类会议上作为典型交流发言,或被省级媒体专题报道的，每次加1分；在市州文化旅游或乡村振兴工作各类会议上作为典型交流发言,或被市州级媒体专题报道的，每次加1分。本项最高分值6分。 | 6 |  |  |
| 3 | 市场美誉度 | 在各主流OTA平台网评平均分不低于4.8分2分，不低于4.5分1分；在旅游门户网站好评率不低于90%1分，85%0.5分。 | 3 |  |  |
|  | 总分100分 |  |  |  |  |

检查员签字： 年 月 日