附件4

广州市旅游民宿等级划分评分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 检查评定方法与说明 | 大项总分 | 分项总分 | 次分项总分 | 小项总分 | 自检计分 | 评定单位计分 |
|
| 1 | 场地环境 |  | 100 |  |  |  |  |  |
| 1.1 | 交通条件 |  |  | **15** |  |  |  |  |
| 1.1.1 | 对外道路交通 |  |  |  | 9 |  |  |  |
|  | 5公里内有省道及以上等级公路或城市主干道连接 |  |  |  |  | 9 |  |  |
| 5公里内有双向自驾车道连接 |  |  |  |  | 5 |  |  |
| 1.1.2 | 外部进入道路交通路况良好 | 以进入民宿停车场为终点考察进入道路路况 |  |  | 6 |  |  |  |
| 1.2 | 交通指引 |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 完善、清晰，在地图上进行了标注 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 有交通指示 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 1.3 | 周边环境 |  |  | 10 |  |  |  |  |
|  | 整洁美观，房屋建筑间距适当 |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 建筑风格与周边环境协调 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 1.4 | 资源禀赋环境 |  |  | 25 |  |  |  |  |
|  | 风景秀丽，邻近旅游景区或旅游目的地 |  |  |  | 25 |  |  |  |
| 环境优美或文化氛围浓厚 |  |  |  | 15 |  |  |  |
| 具有景观价值或人文底蕴 |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 1.5 | 绿化美化 |  |  | **25** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.5.1 | 庭院、门前广场绿化美化良好，具有鲜明的景观特色 |  |  |  | 15 |  |  |  |
| 1.5.2 | 建筑外立面及室内绿化良好，具有一定的景观特色 |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 1.6 | 活动空间或娱乐体验项目 |  |  | 20 |  |  |  |  |
|  | 在经营场所有专属适宜的活动空间，有休闲娱乐体验项目 | 每种休闲娱乐体验项目得2分 |  |  | **20** |  |  |  |
| 在经营场所有活动空间 |  |  |  | **5** |  |  |  |
| 2 | 主题特色 |  | 150 |  |  |  |  |  |
| 2.1 | 主题定位 |  |  | 15 |  |  |  |  |
| 2.1.1 | 主题定位明确，表现到位 |  |  |  | 7 |  |  |  |
| 2.1.2 | 建筑风格和景观特色文化突出 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 2.2 | 文化主题 |  |  | 25 |  |  |  |  |
| 2.2.1 | 建筑设计和室内外氛围能够体现明确的文化主题 |  |  |  | 15 |  |  |  |
| 2.2.2 | 在本地区同行业中具有一定的独特性 |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 2.3 | 建筑材料 |  |  | 25 |  |  |  |  |
| 2.3.1 | 采用与符合主题的建筑材料装修地面、墙面和天花板，风格明显 |  |  |  | 17 |  |  |  |
| 2.3.2 | 材料的选择基本遵循环保、生态化的原则 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 2.4 | 文化氛围 |  |  | 20 |  |  |  |  |
| 2.4.1 | 家具、灯光设计能够衬托文化主题，建筑内部空间的生态文化氛围较好 |  |  |  | 12 |  |  |  |
| 2.4.2 | 景观及陈设的艺术品，与主题风格相符，形成良好文化氛围 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 2.5 | 客房用品 | 客房内的茶具、一次性易耗品外观设计符合主题特色，有文化内涵 |  | 5 |  |  |  |  |
| 2.6 | 餐饮出品 |  |  | 15 |  |  |  |  |
| 2.6.1 | 餐饮用具、菜单符合主题文化特色 |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 2.6.2 | 有重点推介的特色菜系列 | 每项1分，最高5分 |  |  | 5 |  |  |  |
| 2.7 | 员工服饰 | 有与文化主题相适应的员工服饰，具有艺术性、观赏性、实用性 |  | 10 |  |  |  |  |
| 2.8 | 旅游体验项目 | 提供具有本地文化特色的旅游体验项目 |  | 10 |  |  |  |  |
| 2.9 | 特色产品或服务 | 有宾客评价较高的特色产品或服务 |  | 10 |  |  |  |  |
| 2.10 | 品牌建设 |  |  | **15** |  |  |  |  |
| 2.10.1 | 有明确品牌理念与形象设计 |  |  |  | 9 |  |  |  |
| 2.10.2 | 有特色鲜明的企业文化 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 3 | 接待设施 |  | 300 |  |  |  |  |  |
| 3.1 | 前台接待设施 |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 3.1.1 | 有前台接待设施 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 3.1.2 | 有客人休息或等待的基本设施和场所 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 3.2 | 客房要求 |  |  | 180 |  |  |  |  |
| 3.2.1 | 采光、通风、隔音条件 | 现场检查，每发现一处问题扣1分 |  |  | 15 |  |  |  |
| 3.2.2 | 墙体、地面及天花板 | 无剥落，无破损，每发现一处问题扣2分 |  |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.3 | 床上用品 |  |  |  | **30** |  |  |  |
| 3.2.3.1 | 床垫 | 舒适，软硬适中，保养良好 |  |  |  | 10 |  |  |
| 3.2.3.2 | 布草 | 床上用品整洁舒适，符合GB/T 22800 标准规定，保养良好 |  |  |  | 20 |  |  |
| 3.2.4 | 遮光 | 窗帘美观遮光效果好 |  |  | 6 |  |  |  |
| 3.2.5 | 照明 | 照明效果较好 |  |  | 6 |  |  |  |
| 3.2.6 | 电源插座 | 位置合理，方便使用，满足多样化要求 |  |  | 8 |  |  |  |
| 3.2.7 | 家具、用品配置 |  |  |  | **30** |  |  |  |
| 3.2.7.1 | 家具养护良好，整洁干净，摆放合理，体量适当，有较大的会客空间，能够较好满足宾客需求。 |  |  |  |  | 10 |  |  |
| 3.2.7.2 | 配备桌、椅、衣柜、梳妆台、行李架、晾衣架（绳）、保险箱、茶具、电热水壶、面巾纸、饮用水、茶叶、拖鞋等设施用品。 | 每项得2分，最高20分 |  |  |  | 20 |  |  |
| 3.2.8 | 取暖或降温设备 |  |  |  | 15 |  |  |  |
| 3.2.8.1 | 配有冷暖空调 |  |  |  |  | 15 |  |  |
| 3.2.8.2 | 配有单冷空调 |  |  |  |  | 10 |  |  |
| 3.2.9 | 卫生间 |  |  |  | **60** |  |  |  |
| 3.2.9.1 | 有淋浴设施，防滑防溅措施 |  |  |  |  | 6 |  |  |
| 3.2.9.2 | 品牌卫浴 |  |  |  |  | 7 |  |  |
|  | 知名品牌卫浴 |  |  |  |  | 7 |  |  |
| 品牌卫浴 |  |  |  |  | 5 |  |  |
| 3.2.9.3 | 干湿分离 |  |  |  |  | 15 |  |  |
| 3.2.9.4 | 上下水设备完好 |  |  |  |  | 6 |  |  |
| 3.2.9.5 | 24 小时供应冷、热水 |  |  |  |  | 10 |  |  |
| 3.2.9.6 | 配齐浴巾、吹风机 | 每缺少一项扣2分 |  |  |  | 4 |  |  |
| 3.2.9.7 | 配齐卫生纸、肥皂（或洗衣液）、一次性牙膏牙刷、梳子、浴帽、漱口杯、沐浴液、洗发水等 | 每缺少一项扣1分 |  |  |  | 12 |  |  |
| 3.3 | 公共区域 |  |  | 25 |  |  |  |  |
| 3.3.1 | 公共休息区 | 配备沙发（休闲椅）、茶几等 |  |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.2 | 公共文化休闲空间 | 设计新颖、独立空间、配置文化展品和触摸屏等设施 |  |  | 15 |  |  |  |
| 3.4 | 公共卫生间 |  |  | 15 |  |  |  |  |
| 3.4.1 | 有一间或以上 | 每一间得3分，最高6分 |  |  | 6 |  |  |  |
| 3.4.2 | 采光、通风、照明条件好 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.4.3 | 冲洗设备完好，有挂钩、卫生纸、面镜、洗手液、干手设备等 | 每缺少一项扣1分 |  |  | 6 |  |  |  |
| 3.5 | 免费网络 | 客房和公共区域提供免费Wifi服务 |  | 15 |  |  |  |  |
| 3.6 | 餐饮服务 |  |  | 30 |  |  |  |  |
|  | 特色明显且富具创意 |  |  |  | 20 |  |  |  |
| 能提供餐饮或有相邻特色餐饮点 |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 3.7 | 停车场 |  |  | 25 |  |  |  |  |
|  | 专用 | 供宾客专用的停车场，车辆管理规范，停放安全有序，容量能满足宾客接待量需求（城市建成区内的民宿，兼用停车场可视为专用停车场进行评分） |  |  | 25 |  |  |  |
| 3.7 | 兼用 | 公共停车场，同时兼为宾客停车场，车辆管理规范，停放安全有序，容量能满足宾客接待量需求 |  |  | 15 |  |  |  |
| 4 | 安全管理 |  | 150 |  |  |  |  |  |
| 4.1 | 治安防盗设施 |  |  | **18** |  |  |  |  |
| 4.1.1 | 视频监控设施养护良好，标识清晰；有相应的视频监控设备操作及管理规范。 | 每发现一处不规范扣2分 |  |  | 10 |  |  |  |
| 4.1.2 | 客房的门、窗防盗设施安全可靠，养护良好。 | 每发现一处问题扣2分 |  |  | 8 |  |  |  |
| 4.2 | 应急预案 | 备有火灾、食品安全、治安事件、自然灾害、设施设备突发故障等各项突发事件的处置应急预案（每少一个扣3分） |  | **15** |  |  |  |  |
| 4.3 | 紧急疏散导引 |  |  | 12 |  |  |  |  |
| 4.3.1 | 客房门内侧在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，紧急疏散通道有清晰的疏散导引标识。安全标志符合GB 2894要求 |  |  |  | 9 |  |  |  |
| 4.3.2 | 明示公安、消防、医院、民宿紧急联络电话，保证联络电话24 小时畅通 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.4 | 设施设备 |  |  | 75 |  |  |  |  |
| 4.4.1 | 水、电、气、门、窗及其他室内室外安全设施、器具等 | 发现一处不安全可靠的，扣2分 |  |  | 10 |  |  |  |
| 4.4.2 | 配备智能钥匙系统 |  |  |  | 12 |  |  |  |
| 4.4.3 | 客房走廊及公共空间配置4KG以上规格灭火器，每层至少配备2具 | 每缺少一具扣2分 |  |  | 10 |  |  |  |
| 4.4.4 | 每间客房内配置防烟面罩、灭火器 | 发现一处不符合要求扣2分 |  |  | 10 |  |  |  |
| 4.4.5 | 客房内安装烟雾报警装置和自动防火喷淋设备 |  |  |  | 18 |  |  |  |
| 4.4.6 | 紧急疏散通道配置应急照明灯具 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 4.4.7 | 专人负责维护管理，确保完好有效 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.4.8 | 建立完整的维修、保养、更新制度，每次维修与保养均有记录 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 4.5 | 危险地带防护设施 | 易发生危险的地段有明显的警示标志和有效的防护措施 |  | 5 |  |  |  |  |
| 4.6 | 安全保护人员 |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 4.6.1 | 主要从业人员掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 4.6.2 | 有获得相关职业技能证书人员 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 4.7 | 逃生设施 | 三层及以上，每间房间配置逃生绳、逃生面具、手电筒等，每缺少一种扣2分 |  | 10 |  |  |  |  |
| 4.8 | 消防培训和演练 | 每半年组织员工至少进行1次消防安全演练，并将演练方案和演练记录存档 |  | 5 |  |  |  |  |
| 5 | 卫生环保 |  | 140 |  |  |  |  |  |
| 5.1 | 公共区域 |  |  | 20 |  |  |  |  |
| 5.1.1 | 有布草间、清洗、消毒工作区 |  |  |  | 10 |  |  |  |
|  |  | 有布草间、清洗消毒工作间（区） |  |  |  | 5 |  |  |
|  |  | 杯具、拖鞋等公共用品用具做到一客一换一消毒；提供杯具但未设置清洗消毒间（区）扣4分，未做到一客一换一消毒不得分 |  |  |  | 5 |  |  |
| 5.1.2 | 公共区域无污水、污物 | 发现一处污水或污物明显的，扣2分 |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.1.3 | 公共区域、公共卫生间垃圾桶内垃圾及时清理，无乱扔乱放 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 5.1.4 | 专人实时打扫 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 5.2 | 客房 |  |  | 28 |  |  |  |  |
| 5.2.1 | 清新，无异味；不符合要求酌情扣分 |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 5.2.2 | 客房定期消毒并有记录，排气扇、空调滤网等定期清洗消毒并有记录 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 5.2.3 | 卫生间无积水，洗手盆、抽水马桶、浴缸干净卫生，排水顺畅，做到每客消毒 |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 5.3 | 公共卫生间 |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 5.3.1 | 地面干净，设施无破损，清新无异味 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.3.2 | 卫生间无积水，洗手盆、抽水马桶干净卫生，排水顺畅，定时消毒 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 5.4 | 建筑物及各种设施设备 | 无污垢、无剥落，发现一处污垢或剥痕明显的，扣2分（在规划建设中对建筑物和设施的剥落和破损有特殊要求除外） |  | 10 |  |  |  |  |
| 5.5 | 厨房 | 整洁卫生，符合GB14881要求。（每发现一处问题扣2分，没有设置厨房的此项不得分） |  | 10 |  |  |  |  |
| 5.6 | 食品安全 | 无食品供应服务，此项不得分 |  | 12 |  |  |  |  |
| 5.6.1 | 餐饮服务使用知名品牌粮油 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 5.6.2 | 原材料台帐记录完整，来源可以追溯 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 5.7 | 器具要求 |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 5.7.1 | 餐具、酒具等各种器具储放有序，干净卫生 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 5.7.2 | 有消毒设施并及时消毒 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.8 | 床上用品要求 |  |  | 15 |  |  |  |  |
| 5.8.1 | 床单、被套、枕套等床上用品做到一客一换 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 5.8.2 | 正规资质企业洗涤，签订洗涤合同、建立外送管理台账、有交接验收记录 |  |  |  | 7 |  |  |  |
| 5.9 | 禁烟措施 | 公共区域及客房内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志 |  | 5 |  |  |  |  |
| 5.10 | 垃圾处理 |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 5.10.1 | 垃圾箱数量充足 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.10.2 | 桶体完好有盖 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 5.10.3 | 实施垃圾分类 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.11 | 环境保护 |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 5.11.1 | 旅游服务设施建设、经营服务活动等不破坏周边自然资源和生态环境 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 5.11.2 | 有节能减排的对策措施 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 6 | 接待服务 |  | 160 |  |  |  |  |  |
| 6.1 | 入住登记 | 提供24小时接待、问询、入住登记服务 |  | 15 |  |  |  |  |
| 6.2 | 服务接待规范 |  |  | 15 |  |  |  |  |
| 6.2.1 | 规章制度 | 有完善的服务接待规范和岗位工作制度（每缺一种扣1分） |  |  | 7 |  |  |  |
| 6.2.2 | 接待水平 |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 个性化、贴心式服务 |  |  |  |  | 8 |  |  |
| 较高 |  |  |  |  | 5 |  |  |
| 一般 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 6.3 | 明码标价 |  |  | 12 |  |  |  |  |
| 6.3.1 | 价格明示 | 客房价格在前台挂牌明示，菜单、酒单、旅游商品等明码标价 |  |  | 8 |  |  |  |
| 6.3.2 | 中英文对照 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 6.4 | 接待人员 |  |  | 25 |  |  |  |  |
| 6.4.1 | 佩戴身份标识，仪容仪表整洁大方 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 6.4.2 | 待客主动热情，礼貌用语，接待水平较高 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 6.4.3 | 前台接待可使用多种语言，如普通话、粤语和英语 | 每一种得3分，最高9分 |  |  | 9 |  |  |  |
| 6.5 | 民宿主人 | 提供自然、温馨的服务，能给宾客留下深刻印象 |  | 8 |  |  |  |  |
| 6.6 | 接待人员对当地旅游资源、民俗文化的熟悉程度 |  |  | 8 |  |  |  |  |
| 6.6.1 | 可为宾客提供有关当地旅游景点、民俗文化及民宿自身特色的详细介绍 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 6.6.2 | 熟悉当地特产，可为宾客做推荐 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 6.7 | 顾问式服务 | 专人协助宾客制定在住宿期间有关吃、住、行等各方面的全程规划和安排 |  | 5 |  |  |  |  |
| 6.8 | 旅游商品销售 |  |  | 12 |  |  |  |  |
|  | 提供本店开发的文创商品销售 |  |  |  | 12 |  |  |  |
| 提供当地特色旅游商品销售 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 6.9 | 服务质量投诉 |  |  | 35 |  |  |  |  |
| 6.9.1 | 设立专门的旅游服务质量投诉电话和意见簿，并在前台显眼处公示 |  |  |  | 7 |  |  |  |
| 6.9.2 | 意见簿有处理记录并存档 |  |  |  | 7 |  |  |  |
| 6.9.3 | 投诉电话确保24小时开通，对游客投诉意见能及时处理 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 6.9.4 | 宾客满意度或网络好评率高 |  |  |  | 15 |  |  |  |
|  | 满意度或好评率90%以上 |  |  |  |  | 15 |  |  |
| 满意度或好评率85%以上 |  |  |  |  | 10 |  |  |
| 满意度或好评率80%以上 |  |  |  |  | 5 |  |  |
| 6.10 | 综合服务 | 提供信息查询、小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、雨伞出借、非处方常用药箱等综合服务，每项得2分，最高10分 |  | 10 |  |  |  |  |
| 6.11 | 预订或结算服务 |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 6.11.1 | 提供电话客房预订服务 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 6.11.2 | 提供网上预订及付款服务 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 6.11.3 | 采用现金、信用卡、微信、支付宝等结算方式，并提供开具发票服务 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 6.12 | 取得良好的经营业绩，为当地提供一定的就业或发展机会 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 取得良好的经营业绩 | 经营业绩一般得1分，良好得3分。 |  |  | 3 |  |  |  |
| 为当地提供一定的就业或发展机会 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 加分项 | 有卫生许可证 |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 有特种行业许可证 |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 有旅游民宿宣传推广渠道 |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 1. ■栏为打分点，所有 ■分值总和为1000分。
 |