

DB5 1 3 2

四川省（阿坝藏族羌族自治州）地方标准

DB5132/ T 76—2022

熊猫级民宿的划分与评定

Classifications and Ratings of the Panda-Rated Family Hotels in Aba Prefecture

2022 - 01 - 02 发布

2022 - 02- 01 实施

阿坝州市场监督管理 局

发 布

前 言

本标准按照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》给出的规则起草。

本标准等效采用了LB/T 065-2019《旅游民宿基本要求与评价》，与LB/T 065-2019相比，主要增加了以下内容

- 更加注重乡村旅游发展与带动本地就业的数量
- 更加注重对阿坝州本土文化的展示及全域旅游资源的营销
- 增加了“民宿”定义，取消了“城镇民宿和乡村民宿”的规定
- 细化了各等级评分标准

本标准由阿坝州旅游协会提出。

本标准由阿坝州州文化体育和旅游局归口。

本标准起草单位：阿坝州旅游协会。

本标准起草人：牟春明、安茂成、宫庆伟、万妮君、甘锐、李犹兵。

本标准首次发布。

目 录

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 等级和标志	1
5 基本要求	1
6 等级划分条件	2
附录 A (规范性附录) 熊猫级民宿必备项目检查表	2
附录 B (规范性附录) 一般要求评分表	11

熊猫级民宿划分与评定

1 范围

本标准适用于阿坝州区域内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。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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
LB/T 065	旅游民宿基本要求与评价
DB5132/T 72	熊猫级旅游饭店的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 LB/T 065 《旅游民宿基本要求与评价》适用于本标准。

3.2 民宿 (Family Hotels)

利用当地民居等相关闲置资源，主人参与接待，经营用房独栋不超过4层、面积不超过1000m²，为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的住宿设施。

4 等级和标志

4.1 按 DB5132/T 72《熊猫级旅游饭店的划分与评定》规定执行。

5 基本要求

5.1 按 LB/T 065 《旅游民宿基本要求与评价》的要求执行。

5.2 应在醒目位置公布投诉电话，能有效处理各类投诉。

5.3 其他

5.3.1 旅游民宿开业正常经营 1 年后，无重大安全责任事故和重大舆情事件，近一年未发生相关违法违规事件，可自愿申报熊猫级评定，同一地点、同一投资经营主体只能以一个整体申报。

5.3.2 经评定合格后允许使用熊猫级标志，有效期为三年，每年应进行年度复核，三年进行评定性复核。

6 等级划分条件

6.1 必备项目检查表（附录 A）规定了民宿各熊猫级应具备的硬件设施和服务项目。评定检查时，逐项打“√”，确认达标后，再进入打分程序。

6.2 一般要求评分表（附录 B）规定了民宿的总分为 200 分，铜熊猫级不低于总分 100 分、银熊猫级不低于总分 130 分、金熊猫级不低于 160 分。

附 录 A
(规范性附录)
熊猫级民宿必备项目检查表

表A.1铜熊猫级民宿必备项目检查表

序号	项目	是否 达标
1. 规范经营		
1.1	应符合治安、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，当地公安消防部门出具准予运营相关文件。	
1.2	经营场地应符合相关规定和所在地民宿发展有关规划。	
1.3	安全标志及服务项目应通过汉语、英文等文字及图形符号公示，并标明营业时间，收费项目应明码标价。	
1.4	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。	
2. 安全卫生		
2.1	经营场地无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。	
2.2	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全标志应清晰、醒目；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法规。	
2.3	应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保游客和从业人员人身和财产安全。	
2.4	应建立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。	
2.5	食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。	
2.6	从业人员应按要求持健康证上岗。	
2.7	应建立水气电管理制度，有设备设施巡检与维护记录。	
2.8	应在对客区域明显位置公布投诉电话，能有效处理各类投诉。	
2.9	应具备民宿联网治安登记系统。	

3. 环境和建筑		
3.1	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB5749 要求。	
3.2	室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。	
3.3	非永久性住宿房屋，需提供住宿装备产品合格证书。	
3.4	建设、运营应因地制宜，采取节能减排措施，污水排放应达标。	
3.5	周边环境应整洁干净。	
3.6	建筑外观应与周边环境相协调。	
3.7	客房不低于 5 间。	
4. 设施和设备		
4.1	客房应配备必要的家具。	
4.2	客房应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。	
4.3	客房应有水壶、茶杯。	
4.4	客房应有充足的照明、有窗帘。	
4.5	应有方便使用的卫生间，提供冷、热水。照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。	
4.6	各区域应有方便使用的开关和电源插座。	
4.7	厨房应有消毒设施，有效使用。	
4.8	厨房应有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放。	
4.9	应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好。	
5. 服务和接待		
5.1	各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。	
5.2	客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务。	
5.3	拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。	
5.4	卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。	
5.5	应采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。	

5.6	民宿主人应参与接待，邻里关系融洽。	
5.7	接待人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。	
5.8	接待人员应能用普通话提供服务。	
5.9	接待人员应掌握相应的服务技能。	
5.10	接待人员应保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客的合法权益。	
5.11	夜间应有值班人员或公布值班电话。	
6. 特色和其他		
6.1	应优先为当地人员提供就业或发展机会。	
总体是否达标		

表A.2 银熊猫级民宿必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1. 规范经营		
1.1	应符合治安、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，当地公安消防部门出具准予运营相关手续。	
1.2	经营场地应符合相关规定和所在地民宿发展有关规划。	
1.3	安全标志及服务项目应通过汉语、英文等文字及图形符号公示，并标明营业时间，收费项目应明码标价。	
1.4	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。	
2. 安全卫生		
2.1	经营场地无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。	
2.2	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全标志应清晰醒目；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法规。	
2.3	应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保游客和从业人员人身和财产安全。	
2.4	应建立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。	
2.5	食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。	
2.6	从业人员应按要求持健康证上岗。	
2.7	应建立水气电管理制度，有设备设施巡检与维护记录。	
2.8	应在对客区域明显位置公布投诉电话，能有效处理各类投诉。	
2.9	应具备民宿联网治安登记系统。	
3. 环境和建筑		
3.1	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB5749 要求。	
3.2	室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。	

3.3	非永久住宿房屋，需提供住宿装备产品合格证书。	
3.4	建设、运营应因地制宜，采取节能减排措施，污水排放应达标。	
3.5	周边环境应整洁干净，绿植维护较好。	
3.6	建筑外观应与周边环境相协调。	
3.7	客房不低于 7 间。	
4. 设施和设备		
4.1	客房应配备必要的家具，摆放合理、方便使用、舒适美观。	
4.2	客房应有舒适的床垫和柔软舒适的床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等）及毛巾。	
4.3	客房应有水壶、茶杯和饮用水。	
4.4	客房应有充足的照明，有窗帘，隔音效果较好。	
4.5	应有方便使用的卫生间，24小时供应冷水，定时供应热水。照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。	
4.6	各区域应有满足游客需求、方便使用的开关和电源插座。	
4.7	厨房应有消毒设施，有效使用。	
4.8	厨房应有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放。	
4.9	应有清洗、消毒场所，位置合理，整洁卫生，方便使用。	
4.10	应有布局合理、方便使用的公共卫生间。	
4.11	应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，各区域通风良好。	
5. 服务和接待		
5.1	各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。	
5.2	客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务。	
5.3	拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。	
5.4	卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。	
5.5	应采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。	
5.6	应提供或推荐多种特色餐饮产品。	

5.7	民宿主人应参与接待，邻里关系融洽。	
5.8	接待人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。	
5.9	接待人员应熟悉当地文化旅游资源和特色产品，用普通话提供服务。	
5.10	接待人员应掌握并熟练应用相应的服务技能。	
5.11	接待人员应满足游客合理需求，提供相应服务。	
5.12	接待人员应保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客的合法权益。	
5.13	夜间应有值班人员或公布值班电话。	
6. 特色和其他		
6.1	应优先为当地人员提供就业或发展机会，当地人员的聘用率需占民宿总从业人员的30%以上。	
6.2	宜利用当地资源，自行开发特色文创商品，与当地居民或村民有良好互动。	
总体是否达标		

表A.3 金熊猫级民宿必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1. 规范经营		
1.1	应符合治安、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，当地公安消防部门出具准予运营相关手续。	
1.2	经营场地应符合相关规定和所在地民宿发展有关规划。	
1.3	安全标志及服务项目应通过汉语、藏文、英文等文字及图形符号公示，并标明营业时间，收费项目应明码标价。	
1.4	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。	
2. 安全卫生		
2.1	经营场地无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。	
2.2	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全标志应清晰醒目；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法规。	
2.3	应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保游客和从业人员人身和财产安全。	
2.4	应建立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。	
2.5	食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。	
2.6	从业人员应按照要求持健康证上岗。	
2.7	应建立水气电管理制度，有设备设施巡检与维护记录。	
2.8	应在对客区域明显位置公布投诉电话，能有效处理各类投诉。	
2.9	宜具备民宿联网治安登记系统。	
3. 环境和建筑		
3.1	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB5749 要求。	

3.2	室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。	
3.3	建设、运营应因地制宜，采取节能减排措施，污水排放应达标。	
3.4	周边环境应整洁干净、环境优美。	
3.5	建筑外观应与周边环境相协调。	
3.6	客房不低于 10 间。	
4. 设施和设备		
4.1	客房、餐厅、公共活动等区域应布局合理。	
4.2	客房应配备必要的家具，品质优良，摆放合理、方便使用、舒适美观。	
4.3	客房应有品质优良的床垫和床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套及床衬垫等）及毛巾。	
4.4	客房应有水壶、茶具和饮用水，品质优良。	
4.5	客房应有充足的照明，有窗帘，遮光和隔音效果较好。	
4.6	客房应有方便舒适的独立卫生间，24小时供应冷、热水，客用品品质优良。照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。盥洗、洗浴、厕位布局合理。	
4.7	各区域应有满足宾客需求、方便使用的开关和电源插座。	
4.8	应有专门的布草存放场所，位置合理、整洁卫生。	
4.9	厨房应有消毒设施，有效使用。	
4.10	厨房应有与接待规模相匹配的冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放。	
4.11	应有清洗、消毒场所，位置合理、整洁卫生、方便使用。	
4.12	应有布局合理、整洁卫生、方便使用的公共卫生间。	
4.13	应有适应所在地区气候的采暖、制冷设施，效果较好，各区域通风良好。	
4.14	应有主题突出、氛围浓郁、与接待规模相匹配的公共活动区域，配置必要的休闲设施。	
4.15	室内外装修应材质优良。	
4.16	应有体现“熊猫家园、净土阿坝”的某一个具象性文化主题符号呈现。	

5. 服务和接待		
5.1	各区域应整洁、卫生，相关设施应安全有效。	
5.2	客房床单、被套、枕套、毛巾等应做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务。	
5.3	拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒。	
5.4	卫生间应每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。	
5.5	应采用有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。	
5.6	应提供或推荐多种特色餐饮产品。	
5.7	民宿主人应参与接待、有故事、邻里关系融洽。	
5.8	接待人员应热情好客，穿着整齐清洁，礼仪礼节得当。	
5.9	接待人员应熟悉当地文化旅游资源和特色产品，用普通话提供服务。	
5.10	接待人员应掌握并熟练应用相应的服务技能。	
5.11	接待人员应满足游客合理需求，能提供相应的文化体验服务。	
5.12	接待人员应保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客的合法权益。	
5.13	夜间应有值班人员或公布值班电话。	
6. 特色和其他		
6.1	应提供不同类型的特色客房。	
6.2	应有倡导绿色消费、保护生态环境的措施。	
6.3	应为当地提供就业或发展机会，当地就业人员聘用率占总员工数40%以上，积极参与地方或社区公益事业活动。	
6.4	宜利用当地资源，自行开发不低于 3 种特色文创商品，与当地居民或村民有良好互动。	
总体是否达标		

附 录 B
(规范性附录)
一般要求评分表

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）			4			
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 \geq 主体建筑基底面积的绿化场地），得 2 分；庭院布局合理（面积 \geq 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 \times 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 30m ² ，得 2 分；不小于 20m ² ，得 1 分			2			

2.1.5	床垫（长度不小于 2.0m）			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 6m ² 得 2 分，不小于 4m ² 得 1 分				2		
2.2.3	70%客房卫生间有浴缸；所有卫生间淋浴、恭桶、面盆干湿区分离；面盆台面宽敞舒适；恭桶质量优良、噪音小；电源插座、挂钩方便使用；吹风机品质优良，方便使用，客用品品质优良分别得 1 分。				7		
2.2.4	卫生间光照不足；通风不好，有异味；无防滑措施；淋浴房门关闭不严密，下水不通畅、有积水；无垃圾桶；水温不稳，冷热不均分别扣 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8m ² 以上得 2 分，人均面积不小于5m ² 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/m ³ ，苯 ≤ 0.09mg/m ³ ，TVOC ≤ 0.50mg/m ³ ，氨 ≤ 0.20mg/m ³ ）		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）		2					
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	卫生和服务	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			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			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阿坝州地域文化			3				

	得 3 分						
4.1.2	民宿主人能清楚阐述旅游民宿的文化特色，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、服务语言凸显旅游民宿的文化特色，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	操作流程和服务规范能良好的展示文化内涵			1			
4.1.6	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			1			
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 5 分)		5				
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	50	0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	上交税收在本县(市)旅游民宿中排名前20%			1			
4.8.7	通过民宿运营多渠道传播地方文化			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	加入行业协会,履行会员职责和义务			1			
小计							
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							