宁陕县民宿等级划分与评定标准

（试 行）

（讨论稿）

第一章 总 则

**第一条** 为进一步推动我县民宿业态发展，引导改造和建设一批民宿，提升全县旅游综合服务水平，满足群众和游客日益增长的多样化消费需求，参照文化和旅游部《旅游民宿基本要求与评价》等相关规定，结合我县实际，制定本标准。

**第二条** 民宿是指利用当地民居等相关闲置资源，经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800㎡，主人参与接待，为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。民宿主人，指民宿业主或经营管理者。

第二章 基本要求

**第三条 经营要求**

1.遵守相关法律法规，依法取得政府各职能部门要求的相关证照，土地和房屋的产权、使用权明晰，且合法有效，符合《中华人民共和国物权法》规定，建筑物应达到JGJ 125-2016 中的 A 级要求。

2.四周生态环境良好，空气质量应符合GB 3095-2012规定的二类区及以上标准。

**第四条 场地要求**

3. 应符合本辖区土地利用总体规划、城乡建设规划、区域旅游规划等要求，应符合周边饮用水水源保护区、自然保护区、旬河湿地公园、重点文物保护单位等保护规划要求。

4.远离滑坡、泥石流、洪水等自然灾害易发区，无公共安全隐患，房屋建筑不得占用公路建筑控制区、水利红线，不得破坏林地、耕地，不得在地下室或半地下室、违章建筑、临时搭盖的设施和已纳入土地房屋征收范围等区域内开设民宿。

5.单幢建筑或者单个经营主体客房数量原则上应不超过 14间，建筑面积不超过800㎡，乡村建筑层数不超过 4 层（含）。

**第五条 基础设施要求**

6.交通设施完善，道路能满足宾客的进入及出行需求。

7.有稳定的供水、供电、供暖及排污系统，通信通讯设施完善畅通，厕所布局合理，均为水冲式或生态厕所，干净整洁、无异味。

8.建设运营应因地制宜，采取节能环保措施，废弃物排放符合《陕西省秦岭地区农家乐管理办法》相关要求。

**第六条 接待服务要求**

9.具备经营和服务接待的基本设施，能提供咨询、接待、支付、入住、离店、投诉等相关服务，经营者应公示民宿证照、客房价格等信息，明码标价，质价相符。直接为宾客提供服务的从业人员应具有本年度健康体检证明，持证上岗。

10.生活饮用水（包括自备水源和二次用水）应符合 GB 5749-2006 规定；食品安全应符合《中华人民共和国食品安全法》相关要求。

11.餐饮卫生条件应符合GB 16153-1996、GB 14934-2016要求。

12. 公共场所环境卫生应符合GB 9663-1996要求。

13. 应有布草、餐饮具等公用物品的清洗、消毒设施设备。

14. 应有对蚊、蝇、蟑螂、鼠等病媒生物孳生地进行治理的措施。

**第七条 安全管理要求**

15. 应明确民宿经营者为公共安全、消防安全及食品安全等的第一责任人，消防安全应符合《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》的相关要求。

16.建筑装修应符合GB 50222-2017，禁止采用可燃、易燃装修材料，客房每25 ㎡应至少配备一具2kg 水基型灭火器或 ABC 干粉灭火器。

17.每间客房均应按照住宿人数每人配备手电筒、逃生口罩或消防自救呼吸器等设施，并应在明显部位张贴疏散示意图。

18. 应设置独立式烟感火灾探测报警器，安全出口、楼梯间、疏散走道应设置保持视觉连续的灯光疏散指示标志，楼梯间、疏散走道应设置应急照明灯。

19. 应安装“旅馆业治安管理信息系统”，并按照公安部“四实”（实名、实数、实情、实时）要求，对持有效身份证件（居民身份证、护照等）入住的宾客信息登记、上传，治安管理应符合《中华人民共和国治安处罚法》、《中华人民共和国反恐怖主义法》、《旅馆业治安管理办法》和当地民宿治安管理的有关规定。

第四章 等级划分与评定

**第八条**民宿分为三个等级，分为精品型民宿（对应等级甲级民宿）、舒适型民宿（对应等级乙级民宿）、经济型民宿（对应等级丙级民宿），服务等级、旅游服务质量越高级别越高。

**第九条**民宿的等级由宁陕县生态旅游产业发展委员会办公室依据《宁陕县民宿等级划分与评定标准》组织评定。

**第十条** 民宿服务质量等级评定采取自愿原则，民宿经营户向所在地镇政府提出申请，镇政府同意后转报宁陕县生态旅游产业发展委员会办公室（县文旅广电局）组织专家组进行验收，宁陕县生态旅游产业发展委员会根据验收结果对民宿进行审定命名。

**第十一条** 民宿旅游服务质量等级评定为一年一次；申报时间为每年8月1日至9月30日，评定时间为每年10月1日至11月30日。

**第十二条** 根据《宁陕县民宿等级划分与评定标准》，民宿实行旅游服务质量等级评定管理和定期复核管理；已获得民宿命名的经营户，应自觉接受县评委会的复核检查。

（一）对复核达不到要求的民宿经营户，评委会可要求其限期整改。逾期整改不合格的，可降低或取消其命名的民宿旅游服务质量等级。

（二）被降低质量等级的民宿经营户，评委会收回原等级证书和牌匾，重新换发降低后的等级证书和牌匾。

（三）被取消质量等级的民宿经营户，自取消等级之日起一年后方可申请重新评定等级。

**第十三条 政策扶持。**凡经评定当年授牌质量等级标志牌的，按照宁陕县制定的相关奖补办法给予奖补。县文旅广电局纳入“宁陕全域通”平台，实行统一包装、集中宣传营销，并作为旅游接待推荐单位，引导旅行社采购。

**第十四条 民宿的命名。**按照“秦岭山居”统一品牌和LOGO，民宿改造和建设完成后自行命名运行，命名应体现地域特色和品牌。

第五章 附 则

**第十五条**本办法自印发之日起实施，有效期3年，由宁陕县生态旅游产业发展委员会办公室负责解释。

民宿划分与评定标准规范性引用文件

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 3095-2012 环境空气质量标准  
GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准  
GB 8978-1996 污水综合排放标准  
GB 9663-1996 旅店业卫生标准  
GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具  
GB 16153-1996 饭馆（餐厅）卫生标准  
GB 18483-2001 饮食业油烟排放标准  
GB 50016-2014（2018 版） 建筑设计防火规范  
GB 50039-2010 农村防火规范  
GB 50222-2017 建筑内部装修设计防火规范  
CJJ/T 102-2004 城市生活垃圾分类及其评价标准  
JGJ 125-2016 危险房屋鉴定标准  
 《旅馆业治安管理办法》（国务院令[2011]第588号）  
《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》（建村[2017] 50号）

宁陕县民宿等级评定赋分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **评定指标内容** | | **自查**  **得分** | **实查**  **得分** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1.场地环境（12分） | 1.交通环境 （2分） | 通往民宿的主干道路应有可行驶车辆的硬化路面且双向通行，有导引标识系统，道路路面状况良好，无破损、坑洼不平等现象；水路通往民宿的应有供宾客进出的特色交通工具，能做到水陆交通的无缝对接。 | |  |  |  |  |  |  |
| 2.人文环境 （2分） | 民宿所在地区的治安秩序良好；有独特、浓郁的地域文化氛围。 | |  |  |  |  |  |  |
| 3.周边配套 （2分） | 民宿周边宜有高品质的旅游景区、旅游度假村、户外运动基地、休闲农庄、特色小镇、特色商业街区等，满足宾客娱乐休闲、体验异地生活的需求。 | |  | 。 |  |  |  |  |
| 4.自然环境 （3分） | 民宿所在地空气清新，采光条件好，环境优雅舒适，空气质量宜达到GB 3095-2012一类区以上标准。整体环境安静。 | |  |  |  |  |  |  |
| 6.室内环境 （3分） | 建筑物室内采光、通风良好，空气无异味，卫生间应配置有空气清新剂等香薰设施。 | |  |  |  |  |  |  |
| 2.建筑装饰（8分） | 1.建筑结构、建筑风貌（2分） | 能最优化地利用房屋建筑的空间布局，建筑物风貌与民宿主题风格及区域环境氛围相协调；特色鲜明、风格突出；体现了当地的历史文化和民俗文化内涵。 | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 2.整体风格 （1分） | 整体风格协调、舒适、温馨，建筑物内外墙面、地面、家具等表达了明确的主题，文化内涵突出，在全县民宿中具有代表性和独特性。 | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 3.主客分区 （1分） | 主、客区相对独立，功能划分合理，公共活动空间面积不低于建筑面积的10%，宽敞舒适，便于主客交流和开展休闲活动。 | |  |  |  |  |  |  |
| 4. 内、外部装饰（4分） | 建筑内部及客房陈设风格一致，家具、灯饰、床品、挂件、摆件等造型、色调协调；文化特色鲜明，主题突出，温馨舒适；门面外观、庭院铺装、景观造型、景观小品、装饰小品等协调；有一定的特色，突出一定主题。 | |  |  |  |  |  |  |
| 3.基础配套（10分） | 1.停车场 （2分） | 民宿附近应设有专用停车场或生态停车场，车位数量应达到客房数量一半以上。 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 2.水电供应 （2分） | 应保证全天性24小时持续冷热水供应，满足24小时供电，应配备应急电源或应急照明设备。 |  |  | |  |  |  |  |
| 3.无线网络 （1分） | 宾客公共活动区域宜无线网络全覆盖，客房内宜实现无线网络全覆盖，且信号流畅。 |  |  | |  |  |  |  |
| 4.供暖和制冷设施（3分） | 应有稳定、舒适的供暖和制冷设施；供暖能源宜采用天然气、太阳能、地热等清洁能源，无明显设施噪音。 |  |  | |  |  |  |  |
|  | 5.标识系统 （2分） | 民宿内外表示系统完善，标识牌经过设计，标识体系清晰规划，符合民宿特色主体。 |  |  | |  |  |  |  |
| 4.客房设施设备与用品（20分） | 1.接待区 （6分） | 应设服务台，配备不少于2名专职工作人员，内设接待区，公示证照、价位、时间等信息，提供周边旅游景点、特色旅游项目、旅游线路及行程安排建议等信息。自行入住的民宿应在网上公示，并有宾客咨询联系方式，可及时提供现场服务。 |  |  | |  |  |  |  |
| 2.客房（4分） | 客房应有窗户，配备遮光效果好的窗帘，宜有透气性好的纱帘、竹帘；客房的使用面积应不小于20㎡。 |  |  | |  |  |  |  |
| 3.用电及网 络设施（2分） | 应配备合格的照明设备、电源开关、插座插排等，应有应急照明设备或用品；宜有USB充电插口；应实现多种照明灯光的组合与调节。 |  |  | |  |  |  |  |
| 4.饮水设备 与用品（2分） | 应配备干净卫生的电热水壶或其他饮水设备；应配备茶杯、免费可直接饮用的矿泉水或纯净水；应提供较高品质的免费茶叶、咖啡等。 |  |  | |  |  |  |  |
| 5.生活用品 （4分） | 应配备拖鞋、衣架、垃圾桶等设施；应配备舒适柔软的抽纸等生活用品；宜配备效果良好的电视机、冰箱、洗衣机等家电。 |  |  | |  |  |  |  |
| 6.床品（2分） | 应配备高品质的床垫，应提供舒适柔软的枕芯、枕套、床单、被套、被芯、床笠等用品，含棉量不低于80%。 |  |  | |  |  |  |  |
| 5.卫生间设施设备与用品（10分） | 1.厕位（4分） | 应有与客房数量规模相匹配的卫生间；应为座便式；宜提供智能坐便器，宜提供热水冲洗等服务。 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 2.配备设施 （3分） | 应有洗漱台、淋浴设施，卫浴置物架，浴缸，应有防滑防溅措施及标识，应配厕纸。 |  |  | |  |  |  |  |
| 4.洗浴用品 （3分） | 应配备毛巾、洗发水、香皂 或洗手液、牙膏、牙刷等洗浴用品，应配备吹风机，拖鞋、梳子、化妆镜，宜配备适合男女的护手护肤用品。 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 6.服务要求  （20分） | 1.入住服务 （6分） | 应提供咨询、预定、接待、结账等服务；自行入住的应发送具体位置引导宾客；可根据宾客要求及时提供现场服务；可提供到汽车站、高铁站等的接送服务。 |  |  | |  |  |  |  |
| 2.餐饮服务 （6分） | 民宿内或周边有干净卫生的餐饮设施或餐饮接待场所；宜设置与民宿规模相配套的餐饮服务；餐厅主要食品原材料应新鲜，宜为当地所产；餐厅明码标价，主要提供当地特色菜品和小吃；原材料台账记录完整。 |  |  | |  |  |  |  |
| 3.员工要求 （4分） | 从业人员着装整洁，仪容得体，具有良好的沟通能力，语言表达清晰；对客文明礼貌，不使用服务禁用语；应能规范使用普通话；能做到规范化、特色化、个性化、细微化、亲情化服务的融合，形成宾至如归的服务氛围。 |  |  | |  |  |  |  |
| 4.综合服务 （4分） | 可应宾客要求提供周边交通、购物、娱乐、安全等信息咨询服务；能向宾客介绍当地的历史文化、观光游览、特色商品、民俗文化等相关信息；应提供管家式服务，提供住宿期间的吃、住、行、游、购各方面的安排事宜。宜满足残障人士、母婴等特殊人群的设施设备服务。 |  |  | |  |  |  |  |
| 7.卫生环保  （10分） | 1.环境卫生 （2分） | 民宿建筑物、公共场所及其他场地可视范围无污水污物，无垃圾无乱堆乱放现象；整体环境干净、整洁、美观；保持门、窗、护栏等设施设备品相完好。应设置分类垃圾桶，数量充足，做到日产日清。 |  |  | |  |  |  |  |
| 2.清洁消毒 （4分） | 客房、卫生间应一客一全面清扫，客房床品、茶杯、毛巾、浴巾、拖鞋等一客一换、一客一消毒，客房、卫生间应定期全面消毒；马桶、面盆等一客一消毒；布草间应安装紫外线消毒灯；洗涤用品应绿色环保。 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 3.食品安全 （4分） | 食品来源、加工应符合《中华人民共和国食品安全法》，无过期或变质等不合格食品；具有台账记录；宜提供绿色、有机食品以及地方特色食品;按照餐饮后厨“七有、五达标”标准，实现互联网+明厨亮灶。 |  |  | |  |  |  |  |
| 8.管理要求（10分） | 1.规章制度  （2分） | 应制定客房钥匙（钥匙卡）管理或入住制度、安全管理、卫生管理等规章制度；应制定岗位服务规范和手册，从业人员严格执行相关要求；应在民宿内醒目位置公示投诉电话号码和投诉流程，应及时处理投诉意见。 |  |  | |  |  |  |  |
| 2.应急处理 （3分） | 应制定地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案；保证每3个月至少1次的培训或演练，并有完整记录；对出现的安全隐患或安全问题，对应措施及时；定期进行安全巡查，从业人员熟悉安全设备设施的位置和使用方法。 |  |  | |  |  |  |  |
| 3.医疗措施 （2分） | 周边宜有医疗卫生机构；备有常用非处方药品和医疗急救用品；主要从业人员需掌握基本急救知识及操作技能。 |  |  | |  |  |  |  |
| 4.专业培训 （3分） | 应对从业人员进行基本业务岗前培训；应对从业人员定期开展专业技能、服务质量、危机公关等培训。 |  |  | |  |  |  |  |
| 合 计：100分 | | |  |  | |  |  |  |  |

备 注：60以上为经济型；75分以上为舒适型；90分以上为精品型。