

诸暨市 农家乐休闲旅游业 文件 发展领导小组办公室

诸农旅办〔2018〕4号

关于开展 2018 年度诸暨市精品民宿申报 和评审工作的通知

各镇乡人民政府、街道办事处：

为进一步做大做强我市乡村休闲旅游业，加快推进我市民宿的提升发展，决定开展 2018 年度诸暨市精品民宿的申报和评审工作。现将有关事项通知如下：

一、标准与要求

凡在诸暨市域内开展经营的乡村民宿，均可申请精品等级评定。具体标准与要求详见《诸暨市乡村精品民宿评定办法》（附件）。

二、补助标准

根据《诸暨市 2018 年度农家乐（民宿）扶持发展资金使用管理办法》（诸农林发〔2018〕43 号）文件精神，根据市旅游局、农林局的认定文件，当年被认定为诸暨市乡村精品民宿的给予每

家 5 万元奖励。

三、申报要求

请各镇乡（街道）对照文件要求，认真组织摸排，于 11 月 20 日前将申报所需材料原件上报至市农旅办（联系人：郑铨，联系电话：89089768）。

附件：诸暨市乡村精品民宿评定办法

诸暨市农家乐休闲旅游业发展领导小组办公室

2018 年 11 月 11 日

抄送：市农家乐休闲旅游业发展领导小组成员单位，市纪委、市监委派驻第十二纪检监察组，陈军卫副市长，杨超副主任。

诸暨市农旅办

2018 年 11 月 11 日印发

附件：

诸暨市乡村精品民宿评定办法

为了规范和引导我市精品民宿发展，根据《浙江省人民政府办公厅关于确定民宿范围和条件的指导意见》（浙政办发[2016]150号），参照相关县市的经验做法，并结合我市实际，制定本办法。

一、评定范围

凡在诸暨市域内开展经营的乡村民宿，均可申请精品等级评定。

二、工作组织

1. 评定工作由市农家乐休闲旅游业发展领导小组办公室统筹协调安排，按照本办法规定统一组织实施。申请单位应先向所在地乡镇主管部门提出评定申请，经现场评估合格后统一向市农家乐休闲旅游业发展领导小组办公室提出评定要求，并提交相关申请材料。

2. 成立评定专家组，具体负责乡村民宿服务质量等级评定工作。专家组由市农家乐休闲旅游业发展领导小组办公室各成员单位相关管理人员和旅游、标准化等领域具有副高级及以上技术职称的专家组成，人数一般为3名或5名。

3. 申请单位应认真配合做好乡村民宿服务质量等级评定工作。

三、评定方法

乡村民宿服务质量等级评定采取现场评估、资料审核、分项考核、综合评定相结合的办法。现场评估委托各乡镇组织进行，并出具现场评估报告，报告样式见附表1。

四、评定程序

1. 专家组组长宣布专家组成员、评定程序及有关事宜；
2. 申请单位汇报服务标准化工作开展情况；

3. 专家组采取服务现场查验、消费者满意程度随机调查、文件、记录档案查阅等形式，深入了解民宿经营场地、接待设施、安全管理、环境保护、服务要求、主题特色等各项评定指标达标状况；

4. 按照《评定表》（见附表2）要求，逐项打分，依据得分情况，将评定得分140分及以上为精品民宿；

5. 形成乡村民宿服务质量等级评定报告（见附表3）；

6. 专家组向申请单位反馈评定情况及结论，并提出改进意见和建议。

五、申请需提供的材料

1. 由申请单位提出的申请表（见附表4）；
2. 由乡镇主管部门出具的现场评估报告；
3. 自评表（样式参考附表2）；
4. 申请单位资质证明文件（营业执照、税务登记证）；
5. 卫生许可证；
6. 餐饮服务许可证；
7. 经营点消防认可证明；
8. 经营用地合法证明。

附表：1. 诸暨市乡村民宿服务质量基本条件现场评估报告表

2. 诸暨市乡村民宿服务质量等级评定表

3. 诸暨市乡村民宿服务质量等级评定报告

4. 诸暨市乡村民宿服务质量等级评定申请表

附表 1:

诸暨市乡村民宿服务质量基本条件现场评估报告表

评估说明：			合 格	不 合 格
1、本表为服务质量基本条件现场评估报告表，有 5 大类共 28 项评估指标。				
2、合格率达到 80%及以上，则视为通过。				
基本 条件	经营场地	符合本辖区内的土地利用总体规划、城乡建设规划和乡镇乡村旅游民宿发展总体规划。★		
		建筑不占用公路建筑控制区，不占用水利红线，不破坏林地，无自然灾害（如塌方、洪水、泥石流等）和其它影响公共安全的隐患。★		
		有合法的土地和房屋使用证明。★		
	接待设施	接待设施基本齐备，质价相符，旅客体验满意。		
		交通设施完善，交通组织便捷。		
		各活动区配套、安全设施齐全有效。		
		通讯设施完善，确保畅通。		
		设有行路、场所等公共信息图形符号，且符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。		
	安全管理	治安消防管理应符合当地民宿治安消防安全的有关规定。★		
		明确乡村民宿的法定代表人或负责人是其民宿公共安全、消防安全及食品安全的第一责任人，对其民宿公共安全、消防安全及食品安全负全面责任，并参加各类相关知识培训。		
		易发生危险的设施、地段等标有警示标志。		
		经营用房结构安全，门窗、屋顶等房屋构建完备，四周无乱搭乱建设施。		
		不得设置妨碍旅客隐私的设备或从事影响旅客安宁的任何行为。		
		自觉遵守法律法规和乡规民约，无影响社会稳定因素存在。		
	卫生环保	制定各项卫生制度和措施，定期进行各项卫生检查。		
		配备专职或兼职卫生管理人员，管理人员必须持有专业知识培训合格证及健康合格证明。		
		餐饮场所应符合 GB 16153 规定的卫生标准。★		
		食饮具消毒应符合 GB 14934 的规定。		
		公共卫生间应符合 GB/T 18973 的要求。		
		有完善的给排水设施，用水（包括自备水源和二次供水）符合 GB 5749 的要求。		
		污水和固体废弃物处理符合当地环保部门的规定。★		
		无建筑、装修、噪音污染，室内环境符合人体健康要求。★		
		经营场所周围环境整洁，25 m 内无有毒有害气体排放等污染源。		
		遵守相关卫生和环保法律、法规和规章。		

表 1（续）

	服务要求	树立旅客至上、优质服务的宗旨。			
		在规范化服务的基础上，提倡特色化服务。			
		从业人员应掌握旅游接待服务基本知识，文明礼貌，服务态度热情。			
		产品销售和服务实行明码标价，遵守价格相关法律，不得纠缠消费者或强行向消费者销售商品、提供服务。			
		姓名	职务/职称	签字	
组长					
成员					
评估意见：（意见内容至少包含，但不限于：合格项总数、合格达标率、评估结论、不符合项整改意见） 评估组长： 年 月 日					
注 1：诸暨市乡村民宿服务质量基本条件现场评估报告表以本表 5 大类共 28 项评估指标为依据，每项设置“合格”与“不合格”两个评估等级，标“★”项为一票否决项。现场评估结论分为合格、不合格两个等级。 注 2：在评估时各分项若有缺失，请于该项处注明。 注 3：近三年内发生重大服务质量、安全健康、环境保护等事故的，受到市级及以上相关部门的通报、处分和媒体曝光，取消现场评估资格。					

附表 2:

诸暨市乡村民宿服务质量等级评定表

评定说明:		各大 项总 分	各分 项总 分	得 分
1、本表为服务质量等级评定表，有 6 大类共 45 项评定指标，满分为 200 分。 2、评定总分≥140 分为精品民宿。				
1	经营场地	20		
1.1	交通条件便利（2 分）【每种交通工具（如：自行车、私家车、大巴、公交）通达目的地 0.5 分，最多 2 分】，路面状况良好（2 分）【基本实现路面硬化（1 分）】，满足自驾游需求。		4	
1.3	经营用房四周生态环境好（1 分），有特色景观（2 分），空气质量应符合 GB 3095-1996 规定的一级标准（2 分）【符合二级标准（1 分）】。		5	
1.2	室外接待区域根据经营需要，进行绿化、硬化、美化处理（2 分），按实用与美观相结合的原则，经专门设计，按服务功能进行布局（1 分）。室外可绿化地的绿化覆盖率达到 100%（1 分）。提供环境优美的室外休闲活动空间（2 分）【说明：室外休闲活动空间指包括，但不限于：庭院、游泳池、瑜伽练习场所】。		6	
1.4	经营用房主体建筑结构合理（2 分），建筑外立面及室内经过精心设计（1 分），具有明显的乡村风情及地方特色，与当地环境协调，有特定的文化内涵（1 分）。辅助建筑及围墙、大门等附属设施与主体建筑风格协调（1 分）。		5	
2	接待设施	50		
2.1	厨房布局、流程合理（0.5 分），紧邻餐厅，配备通风排烟设施和消防设施（0.5 分），设有隔油池（1 分）。有冷藏、冷冻设施和消毒设备（0.5 分），食品和非食品存放场所分设（1 分）。食品原料和餐具分开清洗，厨具卫生并及时消毒，厨房整洁卫生（1 分），设有防止蚊、蝇、鼠及其它害虫的进入和隐匿的设施（0.5 分），有专门放置临时垃圾的设施（0.5 分）。地面经硬化防滑处理（0.5 分）。		6	
2.2	餐厅经过精心装修（1 分），与建筑整体室内室外装修风格协调（1 分），布局合理、空间宽敞、格调高雅（1 分），采光、通风好，整洁卫生（0.5 分）。餐具、饮具等各种器具配套，无破损，有消毒设施并及时消毒（0.5 分），有卫生的存放空间（0.5 分）。有防蚊蝇、蟑螂等设施（0.5 分）。		5	
2.3	食品来源和食品加工符合食品卫生要求，台帐记录完整，食品来源可以追溯（1 分）。提供一日三餐（3 分）【有能力提供一日三餐，或有提供替代方案（2 分）；提供早餐，或有提供替代方案（1 分）】。有专门印制的菜单和饮品单（1 分）。		5	
2.4	客房结构布局合理，照明、采光、通风、隔音条件良好，舒适宽敞（1 分）。家具配置齐全，摆放合理，体量适当（1 分）。根据气候需要配备舒适型取暖或制冷设备（1 分）【配备取暖或降温设备（0.5 分）】。配备拖鞋等基本生活用品，且使用性能良好（1 分）。床单、被套、枕套等床上用品以浅色为主，并做到一客一换，且定期进行消毒（1 分）。客房及公共通道等区域每日至少打扫一次，整洁卫生，做到随叫随时服务（1 分）。		6	
2.5	客厅布局合理，动线设计顺畅，整洁卫生，功能完善（1 分）。采光、通风条件好（1 分）。各类设施及摆件考究（1 分），配置合理，位置恰当（1 分），体量适宜，与整体风格协调（1 分）。		5	

表 2（续）

2.6	至少有一间公共卫生间（1分），且男女分设，厕位各不少于1个（1分），有专人负责打扫，整洁卫生（1分）。采光、通风、照明条件好，有除臭措施（1分）。冲洗设备完好，且有手纸框、洗手池（备有洗涤用品）、镜台等辅助设施（1分）。卫生间内适当装修，地面经防滑处理，有明显的指示标志和防滑标志（1分）。		6	
2.7	所有客房内单设卫生间（1分）【75%以上客房内单设卫生间（0.5分）】。配有知名品牌的抽水马桶及洗浴设施（2分）【配有抽水马桶及洗浴设施（1分）】，干湿分离，清洁卫生，提供免费洗浴用品（1分）。配备梳妆镜、洗脸盆（0.5分）。地面经防滑处理，并有防滑标志（0.5分）。24小时供应冷、热水（1分）。		6	
2.8	自备有供旅客专用停车场地（2分）【附近有供旅客专用停车场地1分】，车辆管理规范，停放安全有序（1分），且容量能满足旅客接待量需求（2分）【客房数：车位数≥2:1，视为容量能满足旅客接待量需求。说明：本考核点仅针对自备停车场的乡村民宿】。		5	
2.9	广告牌、空调机等室外附属设施及线路规范、整洁（1分），视觉效果好（2分）。		3	
2.10	指示符号牌制作精美（1分），中英文双语标识（1分），位置合理（1分）。		3	
3	安全管理	30		
3.1	制订和完善火灾、食品安全、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件的处置应急预案（2分），有年度实施计划，并定期演练，有完整记录（2分）【说明：记录不完全，若佐证材料足以证明事件的客观存在性，此考核点可不扣分，其他类似考核点参照执行】。		4	
3.2	建立安全巡查制度（1分），并在固定时间派专人进行安全巡查（1分）【在适当时间进行安全巡查（0.5分）】。建立旅客人身财产安全保障制度（2分）。		4	
3.3	每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图（2分），以及公安、消防、医院、民宿紧急联络电话，保证电话24小时畅通（2分）。		4	
3.4	水、电、气等设施设备、门窗及其他室内室外设施、器具安全可靠（2分），指定专人进行定期检查、维修和保养（2分）【不定期检查、维修和保养（1分）】。		4	
3.5	备有消防、防盗、救护、应急照明等设备（1分），由专人负责维护管理，每半年至少进行一次全面检查，确保完好有效（2分）【每年一次全面检查1分（1分）；不定期检查（0.5分）。说明：若消防、防盗、救护、应急照明等设备存在故障情形，本考核点不得分】。建立完整的维修、保养、更新制度（1分），每次维修与保养均有记录（1分）。		5	
3.6	治安消防安全管理等级达到C级标准要求，新建项目应达到B级及以上标准要求（3分）【说明：每提高1个等级2分，最多7分】。		7	
3.7	主要从业人员掌握基本急救知识及操作技能（1分）。备有旅客常用、应急的非处方药品（1分）【说明：若药品存在过期情况，本考核点不得分】。		2	
4	环境保护	20		
4.1	经营场地有专人打扫，无污水、污物（2分）【基本上无污水污物（1分）】，无乱扔乱放（1分），无异味（1分）。		4	
4.2	旅游服务设施建设、经营服务活动等能保护好周边自然资源和生态环境（4分）【不破坏周边自然资源和生态环境（2分）。说明：对周边的生态环境造成一定程度的破坏，本考核点不得分】。		4	

表 2（续）

4.3	公共场所内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志（1分），并能对吸烟者进行劝阻（1分）。		2	
4.4	在不降低旅客舒适度的前提下，客房用品使用符合环保要求。【说明：每项客房用品符合1分，最多2分】		2	
4.5	生活污水集中收集（1分），有效处理后达标排放（2分），设施位置合理，并防渗、密封（1分）。		4	
4.6	设置一定数量的垃圾桶（1分），设计美观（1分），布局合理，桶体完好，有盖，表面整洁（1分）。生活垃圾分类收集，统一处理（1分）。		4	
5	服务要求	45		
5.1	制定服务接待岗位规章制度和操作规程，并按规定提供服务（2分），定期对服务人员进行培训，有完整记录（1分）。建立服务质量监督保障体系，定期进行服务质量考核（1分）。		4	
5.2	从业人员能用普通话进行接待服务（2分）【50%以上从业人员能用普通话进行接待服务（1分）】。从业人员以家庭成员为主，民宿主人亲自提供服务（4分）。		6	
5.3	从业人员着装统一、整洁大方（2分）【着装整洁大方（1分）】，符合整体风格（1分）。		3	
5.4	从业人员可为旅客进行有关当地旅游景点及民宿自身特色的详细介绍（2分），在服务过程中能为旅客做民宿文化主题的解说（1分）。		3	
5.5	设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，能及时有效地处理旅客投诉，并能按旅客意见改进服务（2分）。无严重质量投诉，旅客满意度达95%以上（6分）【旅客满意度80%~95%（3分）】。		8	
5.6	提供管家式服务，指派专人对对应的旅客提供在住宿期间有关吃、住、行等各方面的全程安排和规划（4分）【有专人可为有需求的旅客提供游线及行程的安排（2分）】。		4	
5.7	设有专门的住宿登记接待处（1分）。24小时提供接待、咨询、结账和留言等服务（1分）。提供信用卡结算、电话预订等服务（1分）。提供网上查询、预订、付款一站式服务（1分）。		4	
5.8	提供公用电话、信息查询、小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、本民宿的介绍及宣传品（1分），雨具出借、旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等综合服务（1分）。能提供贵重物品专用寄存（1分），提供上网、传真、洗衣等服务（1分），收费合理。		4	
5.9	有降低餐饮物资及能源消耗的对策措施。【说明：每项措施1分，最多3分】		3	
5.10	能为残障人士提供有效的服务。【说明：每项措施1分，最多3分】		3	
5.11	餐厅供应的食物、特色产品应遵循地产地销的原则，与当地居民或当地产业互动效果良好（3分）。		3	
6	主题特色	35		
6.1	文化主题定位明确，表现到位（1分）【表现基本到位（0.5分）】，内涵健康（1分）。文化主题创建范围覆盖所有营业区域产品、服务，文化氛围浓厚（4分）。		6	

表 2（续）

6.2	项目特色文化在本地区内同行业中具有一定的独特性（2分），在地域文化中有代表性（3分）。		5	
6.3	建筑室内外设计均能体现出明显的主题性（2分）【体现出主题性（1分）】，采用与主题相符的建筑材料装修客房、客厅等地面、墙面和天花板（1分），工艺精良，风格突出，形成浓郁主题氛围（2分）；材料的选择做到地产地销的原则（1分）。		6	
6.4	灯光的设计及运用有助于文化主题氛围的营造，灯光照度适宜，目的物照明效果好（2分）。灯饰造型有特色，符合主题风格（2分）。开关与插座位置合理（1分）。		5	
6.5	配置及陈设的艺术品与主题风格相符（1分），形成良好文化氛围（2分）。		3	
6.6	内外环境美化设计与主题相适应（1分），绿色植物搭配合理（1分），造型美观（1分），养护情况良好（1分）。		4	
6.7	餐厅的餐饮用具及菜单设计、餐饮出品配合文化主题的展示（1分），并形成特色菜系列（2分）。		3	
6.8	背景音乐曲目适宜，音质良好（1分），音量适中（1分），能烘托主题文化气氛（1分）。【说明：若无背景音乐，此项可不扣分】		3	
7	加分项目（非必打分项）	10		
7.1	打分的理由【说明：加分项目由专家组根据整体考核，通过横向比较，确有突出特点且效果突出时才给分，并填写打分的理由。可从标准化意识、品牌效应、农（渔）事或民俗文化活动、经营管理模式等角度考量，每项 2 分】：			
总得分				
注 1：乡村民宿服务质量等级评定以本表 6 大类共 45 项评定指标为依据，各项均赋予了分值，此分值为阈值上限，由专家收组根据达标程度，给出 0 与阈值上限之间的分值，保留小数点后一位。 注 2：在评定时各大项或分项应具备而不具备，不得分；不完善的可酌情扣分。 注 3：近三年内发生重大服务质量、安全健康、环境保护等事故的，受到市级及以上相关部门的通报、处分和媒体曝光，取消评定资格。				

附表 4:

诸暨市乡村民宿服务质量等级评定申请表

民宿名称			
业主姓名		申请等级	☐ 精品民宿
邮政编码		联系地址	
联系人		联系电话	
基本情况（所述内容至少包含：开业时间、建筑结构、建筑面积、从业人员总数、有健康合格证明人数、床位总数、餐位总数、主要特色休闲活动项目、上年度接待旅客总数、上年度营业总收入）： 年 月 日 （写不下可另附纸）			
市农家乐休闲旅游业发展领导小组办公室意见： 年 月 日			