附件5

蕉城区乡村民宿等级评定细则

蕉城区乡村民宿评分表分为必备项目检查表、设施设备服务项目评分表、运营管理服务质量评分表，进行分别评分。必备项目检查表须全部达标，不可缺项；设施设备服务项目评分表满分为300分；运营管理服务质量满分为300分。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **五星级** | **四星级** | **三星级** |
| 必备项目 | 达标 | 达标 | 达标 |
| 设施设备服务项目 | 270 | 240 | 200 |
| 运营管理服务质量 | 270 | 240 | 200 |
| 注1：以上评分中，各等级的评分项任意一项未达到标准，不授予相应等级。注2：设施设备计分方式：部分为单选，即各选项中只有符合要求的一个选项；部分为复选，即各选项中有多个符合要求的选项。总分为各小项累计总和。 |
|

蕉城区乡村民宿必备项目检查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **是否****达标** |
| **1** | **经营场所基本要求** |  |
| 1.1 | 利用的村（居）民自有住宅、村集体房舍、农林场房或其他设施具有合法产权或合法使用权 |  |
| 1.2 | 房屋建筑结构安全牢固，符合有关房屋质量安全要求 |  |
| 1.3 | 单体建筑面积不超过800㎡(村集体用房、农林场房可适当放宽) |  |
| 1.4 | 具备纳管条件的，纳入统一污水管网；未具备纳管条件的，建设污水治理设施 |  |
| 1.5 | 周边干净、卫生、整洁，无异味、无噪声污染、无乱堆乱放 |  |
| 1.6 | 生活垃圾能收集处理 |  |
| 1.7 | 功能布局合理，各区域采光、通风好 |  |
| 1.8 | 在庭院大门、前台、楼道、停车场等关键区域安装视频监控系统（应符合国标GB/T28181），摄像机像素不低于1920\*1080，保存期限不少于30日 |  |
| 1.9 | 门窗安装防盗设施，预留旅客入住登记系统安装空间 |  |
| 1.10 | 楼梯间、疏散走道设置消防应急照明和疏散指示标志，每个客房增设一具应急照明灯 |  |
| 1.11 | 每25平方米配备不少于一具2公斤以上ABC型干粉灭火器 |  |
| 1.12 | 开关、插座和照明灯具靠近可燃物时，采取隔热、散热等保护措施。 |  |
| 1.13 | 除厨房外，其他部位未使用明火、未存放瓶装液化石油气。 |  |
| 1.14 | 建筑内未设置营业性娱乐场所。 |  |
| 1.15 | 每间客房配置不少于2个防火面罩 |  |
| **2** | **服务设施及项目** |  |
| 2.1 | 接待服务台位置合理，客房价目明码标价。提供所在地景点介绍宣传资料、旅游交通信息、文明旅游提示、银行卡或微信支付结算等服务。对外公布投诉热线和服务电话。 |  |
| 2.2 | 从业人员身体健康，有卫生健康证且着装整洁，掌握基本消防器材操作。 |  |
| 2.3 | 礼貌待客，服务热情，能用普通话进行接待服务，应客人合理要求提供服务。 |  |
| 2.4 | 内部管理制度、住客须知、紧急避难逃生图、服务礼仪规范上墙公布。 |  |
| 2.5 | 设置不少于30㎡公共交流区，提供餐椅等家具，以及饮料茶水，设有至少一处公共卫生间。 |  |
| 2.6 | 无线WIFI全覆盖，配备电脑等商务服务设施。 |  |
| 2.7 | 提供贵重物品保管和行李寄存服务。 |  |
| 2.8 | 可提供早餐服务。 |  |
| 2.9 | 接待服务设施定期维护保养，保持安全、整洁、卫生和有效 |  |
| **3** | **客房设施** |  |
| 3.1 | 经营用房客房（间）数量不少于5间（套）、不超过14间（套）。 |  |
| 3.2 | 至少有2种不同客房房型，床位数在40床位以内（大床房以两床位计算）。 |  |
| 3.3 | 双人房净面积不低于14㎡，单人房净面积不低于11㎡。 |  |
| 3.4 | 设置公共物品清洗消毒间、布草间。 |  |
| 3.5 | 客房隔音效果较好，室内通风良好，每间客房有开向户外的窗户，配有遮光窗帘，未设置金属栅栏。 |  |
| 3.6 | 客房门安全有效，安装防盗装置，客房内在显著位置张贴应急疏散图及相关说明。 |  |
| 3.7 | 客房内提供互联网接入服务，并有使用说明 |  |
| 3.8 | 照明采用节能灯具，电器开关方便宾客使用，有两种以上规格的电源插座。 |  |
| 3.9 | 配备床垫、梳妆台或写字台、衣橱或衣架、座椅或简易沙发、行李架等配套家具。 |  |
| 3.10 | 配有床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、毛巾等），材质良好，柔软舒适，一客一换。 |  |
| 3.11 | 配有垃圾桶、拖鞋、烧水壶、水杯，有防蝇设施。 |  |
| 3.12 | 卫生间配有坐便器或蹲便器、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、浴缸或淋浴间。配有防滑地垫、排风设施，无异味，18小时提供热水，24小时提供冷水。 |  |
| 总体是否达标结论 |  |

（每个小分项需全部具备。）

|  |
| --- |
| 蕉城区乡村民宿设施设备服务项目评分表 |
| **序号** | **评定项目** | **各大项****总分** | **各分项****总分** | **各次分项****得分** | **各小项****总分** | **自评****得分** | **检查****得分** |
| **1** | **经营场所** | **96** |  |  |  |  |  |
| **1.1** | **开业时间** |  | **3** |  |  |  |  |
| 1.1.1 | 2年以上 |  |  | 3 |  |  |  |
| 1.1.2 | 1年以上 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.1.3 | 未满1年 |  |  | 1 |  |  |  |
| **1.2** | **地理位置** |  | **3** |  |  |  |  |
| 1.2.1 | 位于民宿聚集区、省级休闲集镇、省级旅游特色村 |  |  | 3 |  |  |  |
| **1.3** | **通达条件** |  | **4** |  |  |  |  |
| 1.3.1 | 交通便利，有专用停车场（位）（停车位数量需与房间数相符） |  |  | 4 |  |  |  |
| 1.3.2 | 交通便利，周边有停车场（位） |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 停车场（位）至民宿距离不超过300米 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 停车场（位）至民宿距离不超过500米 |  |  |  | 2 |  |  |
| **1.4** | **周围环境** |  | **10** |  |  |  |  |
| 1.4.1 | 整体干净、卫生、整洁，无异味、无噪声污染、无乱堆乱放 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.4.2 | 庭院 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 有内庭院景观或花园，有较强的观赏性 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 庭院有绿化，环境装点效果较好 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 庭院内有适量绿化 |  |  |  | 1 |  |  |
| 1.4.3 | 污水处理 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 具备纳管条件，纳入统一污水管网 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 未具备纳管条件，建设污水治理设施 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.4.4 | 生活垃圾能收集处理 |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.5** | **功能布局** |  | **15** |  |  |  |  |
| 1.5.1 | 前台、公共区域、客房、厨房、餐厅等设置位置恰当、分隔合理，各区域采光、通风好 |  |  | 5 |  |  |  |
| 1.5.2 | 各区域功能设施 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 客房部位功能设施位置恰当、分隔合理，方便宾客使用 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 公众区域功能设施位置恰当、分隔合理，方便宾客使用 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 厨房区域功能设施位置恰当、分隔合理，方便使用 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 餐厅区域功能设施位置恰当、分隔合理 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 除棋牌室、音乐茶座外，未设置营业性娱乐场所，棋牌室、音乐茶座功能设施设置合理 |  |  |  | 2 |  |  |
| **1.6** | **公共信息图形符号** |  | **7** |  |  |  |  |
| 1.6.1 | 外围有导向标志牌，方便宾客寻找 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.6.2 | 民宿名称和客房牌匾设计有特色，与整体氛围协调 |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.6.3 | 经营场所内公共信息图形符号的设置符合国家有关标准 |  |  | 3 |  |  |  |
| **1.7** | **公共系统** |  | **47** |  |  |  |  |
| 1.7.1 | 用电线路敷装 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 穿管暗装 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 穿管明装，穿阻燃硬质PVC管或金属管保护 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.7.2 | 消防控制系统 |  |  | 12 |  |  |  |
|  | 有独立式或联网型火灾探测报警器 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 客房配备逃生用面罩和应急手电筒等器材、贴有消防疏散指示图 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 每层不少于2具3公斤以上ABC型干粉灭火器 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 每栋应在户外公共区域配置不少于1个消防软盘 |  |  |  | 3 |  |  |
| 1.7.3 | 疏散楼梯、通道和安全出口 |  |  | 13 |  |  |  |
| 1.7.3.1 | 楼梯间 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 采用敞开楼梯间 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 采用室外疏散楼梯间 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.7.3.2 | 楼梯净宽 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 净宽不小于1.1米 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 净宽不小于0.9米 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.7.3.3 | 楼梯间、疏散走道设置消防应急照明和疏散指示标识 |  |  |  | 3 |  |  |
| 1.7.3.4 | 疏散通道和安全出口畅通，无堵塞 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.7.3.5 | 3层（含）以上每层配置逃生绳、逃生梯等逃生设施，并对其采取保护措施 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.7.4 | 视频监控系统 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 覆盖所有公共区域和通道 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 服务台和出入口设有监控 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.7.5 | 客房门 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 客房门安全有效，安装防盗装置，有自动闭合功能 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 客房门安全有效，安装防盗装置 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.7.6 | 互联网应用 |  |  | 11 |  |  |  |
| 1.7.6.1 | WIFI覆盖 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | WIFI覆盖所有区域 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | WIFI覆盖公共空间 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | WIFI覆盖客房 |  |  |  | 1 |  |  |
| 1.7.6.2 | 互联网营销 |  |  |  | 8 |  |  |
|  | 开通微信公众号，持续更新 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 开通微博，持续更新 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 线上平台（非第三方）可预定客房 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 第三方线上平台可预定客房 |  |  |  | 2 |  |  |
| 1.7.7 | 采用太阳能、节能灯、节水设施等 |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.8** | **整体氛围** |  | **10** |  |  |  |  |
|  | 环境高雅、独特，设计及装饰有专业性 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 氛围较好 |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 氛围一般 |  |  | 4 |  |  |  |
| **2** | **服务设施及项目** | **32** |  |  |  |  |  |
| **2.1** | **接待服务台** |  | **12** |  |  |  |  |
| 2.1.1 | 接待服务设施 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 位置合理，用材质地较好，色彩协调 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 位置合理，用材质地一般 |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.2 | 有客房价目表 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.3 | 提供所在地景点介绍宣传资料、旅游交通图、文明旅游提示，对外公布投诉热线和服务电话 |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.4 | 提供银行卡或微信支付结算等服务 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.5 | 配有方便残疾人士使用的设施及服务 |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.6 | 商务服务设施 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 供住客使用的可联网的电脑 |  |  |  | 1 |  |  |
|  | 提供复印 |  |  |  | 1 |  |  |
|  | 提供打印 |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.7 | 提供贵重物品寄存 |  |  | 2 |  |  |  |
| **2.2** | **公共活动区域面积** |  | **4** |  |  |  |  |
|  | 公共活动区域在100㎡以上 |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 公共活动区域在60㎡以上 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 公共活动区域在30㎡以上 |  |  | 2 |  |  |  |
| **2.3** | **配套服务设施** |  | **16** |  |  |  |  |
|  | 提供餐椅、茶水 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 有水吧、吧台，提供饮料 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 有卡座 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 有棋牌室 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 有阅览区 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 有其他运动休闲设施 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 有绿植、花卉，有艺术感 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 背景音乐曲目适宜，音质良好、音量适中 |  |  | 2 |  |  |  |
| **3** | **客房** | **81** |  |  |  |  |  |
| **3.1** | **客房间（套）** |  | **5** |  |  |  |  |
|  | 不少于12间（套） |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 不少于9间（套） |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 不少于7间（套） |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 少于6间（套） |  |  | 2 |  |  |  |
| **3.2** | **房型** |  | **5** |  |  |  |  |
|  | 有4种以上的房型或特色房 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 有3种以上的房型或特色房 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 有2种房型 |  |  | 2 |  |  |  |
| **3.3** | **80%客房的净面积** |  | **5** |  |  |  |  |
|  | 不小于30㎡ |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 不小于24㎡ |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 不小于20㎡ |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 不小于16㎡ |  |  | 2 |  |  |  |
| **3.4** | **房间整体装饰效果** |  | **5** |  |  |  |  |
|  | 设计专业、工艺精致、色彩协调、格调高雅 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 工艺较好、格调统一 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 工艺一般 |  |  | 2 |  |  |  |
| **3.5** | **软床垫（长度不小于1.9m），宽度** |  | **6** |  |  |  |  |
| **3.5.1** | **单人床** |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 不小于1.35m |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 不小于1.2m |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 不小于1.1m |  |  | 1 |  |  |  |
| **3.5.2** | **双人床** |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 不小于2.2m |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 不小于2.0m |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 不小于1.8m |  |  | 1 |  |  |  |
| **3.6** | **床单、被套、枕套质量** |  | **5** |  |  |  |  |
|  | 优质棉质品 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 较好棉质品 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 一般棉质品 |  |  | 1 |  |  |  |
| **3.7** | **家具档次** |  | **8** |  |  |  |  |
|  | 材质高档，工艺精致，摆设合理，具有收藏价值 |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 材质较好，具有民间工艺特点 |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 材质较好，工艺较好 |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 材质普通，工艺一般 |  |  | 2 |  |  |  |
| **3.8** | **必备客用品配置（少一项扣一分）** |  | **0** |  |  |  |  |
|  | 根据不同房型配备相应数量的枕芯、枕套、床单、棉被 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 梳妆台或写字台 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 衣橱或衣架 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 座椅或简易沙发 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 行李架 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 床头柜 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 电热水壶、杯具（每房2个） |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 空调 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 垃圾桶 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 备用被、毯 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 服务指南、旅游宣传折页、文明旅游温馨提示 |  |  | -1 |  |  |  |
|  | 拖鞋 |  |  | -1 |  |  |  |
| **3.9** | **客房整体效果** |  | **8** |  |  |  |  |
| 3.9.1 | 客房门牌标识醒目，制作精良 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.9.2 | 客房隔音效果差，或部分客房靠近高噪音设施 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.9.3 | 窗帘与客房整体设计匹配，有纱帘，方便开闭，密闭遮光效果良好 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.9.4 | 客房内装饰品搭配协调，布置合理 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.9.5 | 家具、电器、灯饰档次匹配，色调和谐 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.9.6 | 照明效果 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 专业设计，功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一，光线适宜 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 有目的物照明光源，满足不同区域的照明需求，光线适宜 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 照明效果一般 |  |  |  | 1 |  |  |
| 3.9.7 | 客用品方便取用，插座、开关位置合理，方便使用 |  |  | 1 |  |  |  |
| **3.10** | **客房卫生间** |  | **34** |  |  |  |  |
| 3.10.1 | 独立卫生间数量 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 100%客房拥有独立卫生间 |  |  |  | 5 |  |  |
|  | 至少90%客房拥有独立卫生间 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 至少80%客房拥有独立卫生间 |  |  |  | 2 |  |  |
| 3.10.2 | 70%的客房卫生间面积 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 不小于8㎡ |  |  |  | 5 |  |  |
|  | 不小于6㎡ |  |  |  | 4 |  |  |
|  | 不小于4㎡ |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 小于4㎡ |  |  |  | 2 |  |  |
| 3.10.3 | 卫生间设施 |  |  | 15 |  |  |  |
| 3.10.3.1 | 采用统一的品牌卫浴设施，有浴缸或淋浴设施、恭桶、面盆及五金件齐全 |  |  |  | 4 |  |  |
| 3.10.3.2 | 18小时提供热水，24小时提供冷水 |  |  |  | 2 |  |  |
| 3.10.3.3 | 浴室里有防溅设施 |  |  |  | 1 |  |  |
| 3.10.3.4 | 有防滑设施 |  |  |  | 1 |  |  |
| 3.10.3.5 | 浴室里挂钩不少于1处，方便使用 |  |  |  | 1 |  |  |
| 3.10.3.6 | 浴巾架 |  |  |  | 1 |  |  |
| 3.10.3.7 | 梳妆镜 |  |  |  | 2 |  |  |
| 3.10.3.8 | 有排风机 |  |  |  | 2 |  |  |
| 3.10.3.9 | 光线适宜，客用品方便取用，插座、开关位置合理 |  |  |  | 1 |  |  |
| 3.10.4 | 卫生间客用品必备品（少一项扣一分) |  |  | 0 |  |  |  |
|  | 面巾纸 |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 吹风机 |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 垃圾桶 |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 卫生纸 |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 漱口杯 |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 牙刷、牙膏、梳子、肥皂等一次性洗用品 |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 面巾（每房2条） |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 浴巾（每房2条） |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 地巾 |  |  |  | -1 |  |  |
|  | 拖鞋 |  |  |  | -1 |  |  |
| 3.10.5 | 毛巾（含浴巾、面巾、地巾、方巾等）质量 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 优质棉质品 |  |  |  | 5 |  |  |
|  | 较好棉质品 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 一般棉质品 |  |  |  | 1 |  |  |
| 3.10.6 | 洗浴用品（洗发水、沐浴露） |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 高档品牌 |  |  |  | 4 |  |  |
|  | 普通品牌 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 家用装 |  |  |  | 2 |  |  |
| **4** | **餐饮** | **47** |  |  |  |  |  |
| **4.1** | **餐厅（针对有提供餐饮服务的，公共空间提供就餐服务不列入）** |  | **31** |  |  |  |  |
| 4.1.1 | 餐厅布局 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 有包厢 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 有专门就餐区 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.1.2 | 有绿色植物或一定装饰品 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.1.3 | 靠近厨房，传菜线路不与非餐饮公共区域交叉 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.1.4 | 家具 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 材质高档，工艺精致，摆设合理，使用方便、舒适 |  |  |  | 5 |  |  |
|  | 材质较好，工艺较好 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 材质普通，工艺一般 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.1.5 | 灯具与照明 |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 灯具独特，功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一 |  |  |  | 4 |  |  |
|  | 灯具普通，照明整体效果一般 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.1.6 | 餐具 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 有一定艺术性，与整体氛围协调 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 普通工艺 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.1.7 | 菜单及酒水单 |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 采用电子化下单 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 制作装帧精美 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 普通制作 |  |  |  | 1 |  |  |
| 4.1.8 | 不使用塑料桌布 |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.1.9 | 整体舒适度 |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 通风良好，无炊烟及烟酒异味 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 无噪音，背景音乐曲目、音量适宜、音质较好 |  |  |  | 2 |  |  |
|  | 餐具按各菜式习惯配套齐全，无破损、无水迹 |  |  |  | 2 |  |  |
| **4.2** | **厨房** |  | **16** |  |  |  |  |
| **4.2.1** | **厨房（针对专门提供餐饮项目服务的）** |  |  | 16 |  |  |  |
| 4.2.1.1 | 应有与餐厅经营面积和菜式相适应的厨房区域（含粗细加工间、面点间、冷菜间、冻库等） |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.1.2 | 位置合理、布局科学，传菜路线不与非餐饮公众区域交叉 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.1.3 | 冷、热制作间分隔 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.1.4 | 配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施，生熟分开 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.1.5 | 粗细加工间分隔 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.1.6 | 洗碗间位置合理 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.1.7 | 厨房与餐厅间采用有效的隔音、隔热、隔味措施 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.1.8 | 厨房内、灶台上采取有效的通风、排烟措施 |  |  |  | 2 |  |  |
| **4.2.2** | **厨房（针对仅提供简餐项目服务的）** |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.2.2.1 | 厨房内、灶台上采取有效的通风、排烟措施 |  |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.2.2 | 配备合格的基本厨房用品 |  |  |  | 1 |  |  |
| **5** | **特色项目** | **44** |  |  |  |  |  |
| **5.1** | **装修主题** |  | **10** |  |  |  |  |
|  | 具有鲜明的主题文化，风格排他 |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 具有主题文化，风格突出 |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 具有主题文化 |  |  | 4 |  |  |  |
| **5.2** | **主题客房** |  | **5** |  |  |  |  |
|  | 当地文化民俗风情主题 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 现代文化艺术主题 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 休闲度假主题 |  |  | 5 |  |  |  |
| **5.3** | **特色服务项目** |  | **29** |  |  |  |  |
| 5.3.1 | 有反应当地历史、民俗文化、文化旅游介绍的特色书刊（不少于2种） |  |  | 2 |  |  |  |
| 5.3.2 | 农事体验项目（插秧、烤地瓜、采摘、垂钓、挖海蛎等滩涂体验、做农家菜等，不少于3种） |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.3.3 | 民俗体验项目（不少于3种） |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.3.4 | 手工DIY体验（不少于3种） |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.3.5 | 闽东民间游戏（不少于3种） |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.3.6 | 提供特色民间小吃（不少于3种） |  |  | 4 |  |  |  |
| 5.3.7 | 提供主人自制的招牌特色餐饮 |  |  | 3 |  |  |  |
| 5.3.8 | 特色伴手礼 |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 有展示区，出售蕉城或主人自制特色伴手礼 |  |  |  | 4 |  |  |
|  | 无展示区，代游客购买蕉城特色伴手礼 |  |  |  | 3 |  |  |
|  | 无展示区，出售主人自制特色伴手礼 |  |  |  | 2 |  |  |
| **总 分** | **300** |

蕉城区乡村民宿运营管理服务质量评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评价 | **自评得分** | **检查得分** |
| 1 | **运营管理** | 　 |
| 1.1 | 管理制度与规范 | 优 | 良 | 中 | 差 |  |  |
| 1.1.1 | 有相对完善的内部管理制度 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.1.2 | 有操作流程、服务质量制度 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.1.3 | 有宾客投诉处理机制 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.2 | **安全管理** | 优 | 良 | 中 | 差 | 　 | 　 |
| 1.2.1 | 有安全应急预案 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.2.2 | 每年组织从业人员进行安全教育培训 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.2.3 | 每半年至少组织或参与一次消防或其它应急疏散演练 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.2.4 | 消防设施设备按要求摆放，保持完好，有检查记录 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.2.5 | 安全通道畅通，公共区域紧急出口标识清晰无损毁 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.2.6 | 坡道、楼梯、卫生间采取必要的防滑设施，设置醒目提示牌 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.3 | **卫生管理** | 优 | 良 | 中 | 差 | 　 | 　 |
| 1.3.1 | 从业人员100%持健康证上岗 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.3.2 | 严格执行食品安全相关规定，确保宾客食品安全 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.3.3 | 消毒间按有关规定进行操作消毒 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.3.4 | 内外环境整洁、空气清新，无异味 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.3.5 | 客房一日一清洁，床上用品清洁、平整 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.3.6 | 公共区域设置分类垃圾箱，箱体整洁，垃圾及时清运 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.3.7 | 采取有效的防蝇、防蚊虫和防鼠等措施 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.4 | **环境管理** | 优 | 良 | 中 | 差 | 　 | 　 |
| 1.4.1 | 保护当地特色自然资源，植被、土壤和环境条件 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.4.2 | 餐厨垃圾、固体废弃物、生活污水处理符合环保相关要求 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.4.3 | 供热、照明使用节能环保设备 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 1.4.4 | 提倡绿色消费，尽量减少使用一次性用品的使用 | 6 | 4 | 2 | 1 | 　 | 　 |
| 小计 | 120 | 　 | 　 |
| 实际得分： | 　 | 　 | 　 |
| 2 | **服务质量基本要求** | 优 | 良 | 中 | 差 | 　 | 　 |
| 2.1 | 服务人员使用普通话提供服务，语言文明，使用敬语 |  |  |  |  |  | 　 |
| 2.2 | 员工能掌握服务的基本技能，提供细致、周到、热情的服务 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.3 | 及时接听电话，确认宾客预订需求 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.4 | 准确为宾客推荐房型和服务项目 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.5 | 按照治安管理法规的要求，做好一客一登记 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.6 | 熟知当地信息，为宾客提供旅游线路推荐、就餐、银行、医疗、购物等咨询服务 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.7 | 受宾客委托，代寄邮件、邮包等 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.8 | 业务熟练，应变能力强，及时满足宾客合理需求 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.9 | 告知或指示宾客客房方向及楼层，引导并协助宾客入住 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.1 | 询问宾客是否需要贵重物品寄存服务，并解释相关规定 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.11 | 应宾客要求，更换床单、被套、毛巾、浴巾等，增加备用毯等 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.12 | 所有自助餐食及时补充，适温、适量，能够提供即时加工服务 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.13 | 食品和饮品均正确标记说明，标记牌洁净统一 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.14 | 主动推荐特色菜肴、饮品、特色项目 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 2.15 | 宾客入住期间或结束，主动征询宾客意见并致谢 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 小计 | 45 | 　 | 　 |
| 实际得分： | 　 | 　 | 　 |
| 3 | **设施维护保养与清洁卫生** | 　 | 　 |
| 3.1 | **公共区域** | 优 | 良 | 中 | 差 |  | 　 |
| 3.1.1 | 店标 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.2 | 接待台操作台面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.3 | 接待台办公设备 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.4 | 墙面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.5 | 天花 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.6 | 灯具 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.7 | 地面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.8 | 周围植物、装饰物 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.9 | 楼梯、走廊 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.10 | 工具器皿整洁、摆放整齐 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.11 | 家具 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.1.12 | 电器及插座 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2 | **客房** | 优 | 良 | 中 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.1 | 房门、锁 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.2 | 墙面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.3 | 地面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.4 | 窗户、窗帘 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.5 | 天花 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.6 | 灯具 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.7 | 家具 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.8 | 电器及插座，各类遥控器 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.9 | 电热水壶清洁、无水垢 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.10 | 绿色植物、装饰品 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.11 | 客用品 | 3 | 2 | 1 | 0 |  | 　 |
| 3.2.12 | 卫生间门、锁 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.13 | 卫生间地面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.14 | 卫生间墙壁 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.15 | 卫生间天花 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.16 | 卫生间排风机无噪音、风口干净卫生 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.17 | 卫生间下水道无异味 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.18 | 面盆、淋浴区 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.19 | 卫生间镜面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.20 | 水龙头、淋浴喷头等五金件 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.2.21 | 便器 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| **3.3** | **餐饮区** | 优 | 良 | 中 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.1 | 台面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.2 | 地面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.3 | 墙面 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.4 | 天花 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.5 | 灯具 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.6 | 家具 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.7 | 用具的清洗、消毒、完整、摆放 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.8 | 排烟与通风设备，定期清理 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.9 | 下水道无堵塞、无油污，保持畅通 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.10 | 绿植及装饰品 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.11 | 各项设备维护保养良好，运行正常 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 3.3.12 | 垃圾及时清运 | 3 | 2 | 1 | 0 | 　 | 　 |
| 小计 | 135 | 　 | 　 |
| 实际得分： | 　 | 　 | 　 |
| 总计 | 300 | 　 | 　 |
| 总实际得分： | 　 | 　 | 　 |