

全国旅游民宿星级评定 申请书

民宿名称 _____

申请等级 _____

所在地区 _____

填报日期 _____

全国旅游民宿星级评定机构印制

目 录

旅游民宿星级评定申请书.....	10
附录 A 必备项目检查表.....	18
附录 B 一般要求评分表.....	21
旅游民宿星级评定总表.....	30

旅游民宿星级评定申请书

民宿名称 _____

此处请粘贴或打印

外观彩色照片

（勿用印刷宣传品、夜景照片或模型照片）

一、 民宿总体情况

1. 民宿名称_____
2. 法人代表姓名_____
3. 主人姓名_____, 性别_____, 出生年月_____, 电话_____,
邮箱_____ 填报人姓名: _____; 联系电话_____。
4. 民宿地址: _____
5. 电话号码(含区号)_____,
微信公众号或网址(域名): _____。
6. 房屋性质: ☐自有 ☐租赁 ☐兼有
7. 所有者(股东)(1)_____, (2)_____,
(3)_____ (4)_____。
8. 正式开业日期_____, 营业执照_____(有/无), 特种行业许可证_____(有/无),
卫生许可证_____(有/无), 食品经营许可证_____(有/无)。
9. 投资总额_____ (万元)
10. 建筑情况:
占地面积_____平方米, 建筑面积_____平方米, 建筑结构_____栋, 楼层_____层,
房间数_____间(套), 床位数_____张, 庭院面积_____平方米。
建筑属性: ☐文物保护 ☐历史遗留 ☐民居改建 ☐新建
11. 管理情况:
☐自主管理 ☐委托管理: 管理公司名称_____。
12. 经营情况
上年营业总收入_____ (万元); 平均出租率_____; 平均房价_____ (元);
其中客房收入_____ (万元); 餐饮收入_____ (万元); 其他收入_____ (万元),
主要营销渠道_____。
13. 人力资源状况
主人和家人数_____人, 员工人数_____人。

二、 旅游民宿星级评定申请

全国旅游民宿星级评定机构：

根据《旅游民宿基本要求与评定》(LB/T 065-2019)，本民宿申报评定等级为：☐五星级 ☐四星级 ☐三星级

法定代表人保证：

(1) 以上各项数据属实，并对此负责。

(2) 接受相应旅游民宿星级评定机构的评定结果，如有异议，服从全国旅游民宿星级评定机构的最终裁决。

法人代表签字

日期

附 录 A

表A.1 三星级旅游民宿必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1. 规范经营		
1.1	应符合国家现行的治安、消防、卫生、环境保护、劳动合同、安全等有关法律、法规和强制性标准的规定与要求，依法取得当地政府要求的相关证照。	
1.2	经营场地应符合本辖区内的国土资源规划、城乡建设规划、所在地民宿发展有关规划。	
1.3	服务项目应通过文字、图形方式公示，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	经营用建筑物投入使用前应通过 JGJ 125 房屋安全性鉴定。	
2.3	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全标志应符合 GB 2894 要求；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。	
2.4	应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保宾客和从业人员人身和财产安全。	
2.5	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。	
2.6	食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。	
2.7	卫生条件应符合 GB 16153、GB 14934、GB 9663、GB/T 18973 要求。	
2.8	从业人员应按照国家要求，持健康证上岗。	
3. 环境和建筑		
3.1	所在社区（乡村）应整洁干净，经营场地周围应有良好的生态环境。	
3.2	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB5749 要求。	
3.3	室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。	
3.4	所在社区（乡村）应有给排水设施，旅游民宿建设、运营应因地制宜，采取节能减排措施，废弃物排放符合 GB 8978、GB18483 要求，污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放。	
3.5	建筑外观应与周边环境相协调。	
3.6	经营用客房数量不超过 14 间（套）、最高 4 层且建筑面积不超过 800m ² 。	
4. 设施和设备		
4.1	室内外装修风格应协调统一。	
4.2	客房应配备必要的家具。	
4.3	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。	
4.4	客房应有水壶、茶杯。	
4.5	客房应有充足的照明，有窗帘。	

4.6	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。	
4.7	各区域应有方便使用的开关和电源插座。	
4.8	厨房应有消毒设施，有效使用。	
4.9	厨房应有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成品分柜置放。	
4.10	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，并能应宾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	卫生间应每天清理一次，无异味、无积水、无污渍。	
5.5	应有适当有效的防虫、防蛇、防鼠等措施。	
5.6	应提供或推荐餐饮产品。	
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	接待人员应能用普通话提供服务。	
5.10	接待人员应掌握并应用相应的业务知识和技能。	
5.11	接待人员应保护宾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。	
5.12	夜间应有值班人员或值班电话。	
总体是否达标		

表A.2 四星级旅游民宿必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1. 规范经营		
1.1	应符合国家现行的治安、消防、卫生、环境保护、劳动合同、安全等有关法律、法规和强制性标准的规定与要求，依法取得当地政府要求的相关证照。	
1.2	经营场地应符合本辖区内的国土资源规划、城乡建设规划、所在地民宿发展有关规划。	
1.3	服务项目应通过文字、图形方式公示，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	经营用建筑物投入使用前应通过 JGJ 125 房屋安全性鉴定。	
2.3	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全标志应符合 GB 2894 要求；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。	
2.4	应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保宾客和从业人员人身和财产安全。	
2.5	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。	
2.6	食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。	
2.7	卫生条件应符合 GB 16153、GB 14934、GB 9663、GB/T 18973 要求。	
2.8	从业人员应按照国家要求，持健康证上岗。	
3. 环境和建筑		
3.1	所在社区（乡村）应整洁干净，绿植维护较好，经营场地周围应有良好的生态环境。	
3.2	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB5749 要求。	
3.3	室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。	
3.4	所在社区（乡村）应有完善的给排水设施，旅游民宿建设、运营应因地制宜，采取节能减排措施，废弃物排放符合 GB 8978、GB18483 要求，污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放。	
3.5	建筑外观应与周边环境相协调。	
3.6	经营用客房数量不超过 14 间（套）、最高 4 层且建筑面积不超过 800m ² 。	
4. 设施和设备		
4.1	室内外装修风格应协调统一。	
4.2	客房应配备必要的家具，摆放合理、方便使用、舒适美观。	
4.3	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。	
4.4	客房应有水壶、茶杯和饮用水。	
4.5	客房应有充足的照明，有窗帘，隔音效果较好。	
4.6	应有方便使用的卫生间，24小时供应冷水，定时供热水。照明和排风效果良好，排水通畅，有防滑防溅措施。	

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	厨房应有消毒设施，有效使用。	
4.9	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。	
4.10	应有清洗、消毒工作区域，位置合理，整洁卫生，方便使用。	
4.11	应有布局合理、方便使用的公共卫生间。	
4.12	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。	
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，并能应宾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	卫生间应每天清理一次，无异味、无积水、无污渍。	
5.5	应有适当有效的防虫、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业务知识和技能。	
5.11	接待人员应为不同宾客提供个性化服务。	
5.12	接待人员应保护宾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。	
5.13	夜间应有值班人员或值班电话。	
6. 特色和其他		
6.1	应为所在社区（乡村）人员提供就业或发展机会。	
总体是否达标		

表A.3 五星级旅游民宿必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1. 规范经营		
1.1	应符合国家现行的治安、消防、卫生、环境保护、劳动合同、安全等有关法律、法规和强制性标准的规定与要求，依法取得当地政府要求的相关证照。	
1.2	经营场地应符合本辖区内的国土资源规划、城乡建设规划、所在地民宿发展有关规划。	
1.3	服务项目应通过文字、图形方式公示，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	经营用建筑物投入使用前应通过 JGJ 125 房屋安全性鉴定。	
2.3	易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全标志应符合 GB 2894 要求；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。	
2.4	应配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保宾客和从业人员人身和财产安全。	
2.5	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。	
2.6	食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。	
2.7	卫生条件应符合 GB 16153、GB 14934、GB 9663、GB/T 18973 要求。	
2.8	从业人员应按照国家要求，持健康证上岗。	
3. 环境和建筑		
3.1	所在社区（乡村）应整洁卫生、环境优美，空气及水质良好，绿植有专人养护，经营场地周围应有良好生态环境。	
3.2	生活用水（包括自备水源和二次供水）应符合 GB5749 要求。	
3.3	室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求。	
3.4	所在社区（乡村）应有完善的给排水设施，旅游民宿建设、运营应因地制宜，采取节能减排措施，废弃物排放符合 GB 8978、GB18483 要求，污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放。	
3.5	建筑外观应与周边环境相协调。	
3.6	经营用客房数量不超过 14 间（套）、最高 4 层且建筑面积不超过 800m ² 。	
4. 设施和设备		
4.1	室内外装修应材质优良、风格统一。	
4.2	客房、餐厅、公共活动等区域应布局合理。	
4.3	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。	
4.4	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。	
4.5	客房应有水壶、茶具和饮用水，品质优良。	

4.6	客房应有充足的照明，有窗帘，遮光和隔音效果较好。	
4.7	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。	
4.8	各区域应有满足宾客需求、方便使用的开关和电源插座。	
4.9	应有相对独立的布草存放间，位置合理，整洁卫生。	
4.10	厨房应有消毒设施，有效使用。	
4.11	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。	
4.12	应有清洗、消毒工作区域，位置合理，整洁卫生，方便使用。	
4.13	应有布局合理、整洁卫生、方便使用的公共卫生间。	
4.14	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。	
4.15	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。	
4.16	附近应有相对独立的民宿主人及员工生活区，方便舒适。	
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，并能应宾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	卫生间应每天清理一次，无异味、无积水、无污渍。	
5.5	应有适当有效的防虫、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业务知识和技能。	
5.11	接待人员应为不同宾客提供个性化服务。	
5.12	接待人员应保护宾客隐私，尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯，保护宾客的合法权益。	
5.13	夜间应有值班人员或值班电话。	
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	应为所在社区（乡村）人员提供就业或发展机会，参与地方或社区公益事业活动。	
总体是否达标		

附录 B

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	地表水质优良			1			
1.1.3	所在社区（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、垃圾分类标志符合 GB/T 19095 得 1 分			3			
1.1.4	所在社区（乡村）生活污水有效处理得 1 分，统一截污纳管得 2 分			2			
1.1.5	所在社区（乡村）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	30 公里范围内有可体验的世界级景区或年客流量在 100 万以上的景区			4			
1.2.2	20 公里范围内有可体验的国家级景区或年客流量在 50 万以上的景区			3			
1.2.3	10 公里范围内有可体验的省级景区，或年客流量在 25 万以上的景区			2			
1.2.4	5 公里范围内有多个地方特色的非遗、风俗、农事、登山等活动体验（每个 1 分）			8			
1.3	所在社区（乡村）有方便宾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		2				
1.4.1	所在社区（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，方便宾客到达			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	200 米范围内有公共停放场地			1			
1.6	所在社区（乡村）有卫生所或医疗点，并有合约关系。		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 1.9m）			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	浴巾不小于 1300mm×700mm，重量不低于 500g				1		
2.1.8.3	地巾不小于 700mm×400mm，重量不低于 320g				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，氛围照明效果良好，窗帘遮光效果好，得 2 分；客房照明充足，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	客房便利设施和用品			5			
2.1.15.1	茶具、咖啡机等自助服务设施				2		
2.1.15.2	消毒柜				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		
2.2	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%客房卫生间有浴缸得 1 分；所有卫生间淋浴、恭桶、面盆干湿区分离得 1 分；面盆台面宽敞舒适得 1 分；恭桶质量优良、噪音小得 1 分；电源插座、挂钩方便使用得 1 分；吹风机品质优良，方便使用得 1 分，客用品品质优良得 1 分。			7			
2.2.4	卫生间光照不足，扣 1 分；通风不好，有异味，扣 1 分；无防滑措施，扣 1 分，淋浴房门关闭不严密，下水不通畅、有积水扣 1 分，无垃圾桶扣 1 分，水温不稳，冷热不均扣 1 分。			-6			
2.3*	餐厅和厨房		4				
2.3.1	餐厅装修氛围浓郁，工艺优良，方便舒适			1			

2.3.2	餐具成套配置，无缺损			1			
2.3.3	有与宾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，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	员工宿舍整洁卫生，方便使用		1				
2.9	提供覆盖全区域、快速流畅的无线网络		1				
2.10	提供智能化设施，方便有效		1				
2.11	提供周边旅游资源介绍及相关资料		1				
2.12	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				
2.13	设施设备正常有效（1分），定期检查并有维保记录（1分）		2				
2.14	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		20				
3.1.1*	院落整洁卫生，绿植养护得当，叶面无积尘			1			
3.1.2*	院落休闲娱乐设施安全、有效，保持清洁			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			1			
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		8				
3.2.1	主人生活在同一社区（乡村）内			2			
3.2.2	家庭成员参与服务接待			1			
3.2.3	主人参与服务接待时间（每天得2分；每周2天及以上得1分）			2			
3.2.4	主人参与服务接待比例（主人：房间 $\geq$ 1:5得2分，主人：房间 $\geq$ 1:10得1分）			2			
3.2.5	主人热情接待，和宾客互动频繁效果好			1			
3.3	接待人员（包括主人、家人和员工）服务		5				
3.3.1	接待人员总数：房间 $\geq$ 4:5得2分，接待人员总数：房间 $\geq$ 3:5得1分）			2			
3.3.2	所有接待人员能主动、友好地问候宾客，热			1			

	情友好，及时响应宾客合理需求						
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、特色商品、购物点等信息，可为宾客作介绍			1			
3.4	到店、离店服务		6				
3.4.1	主动联系宾客，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宾客			1			
3.4.4	帮助宾客搬运行李，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，并向宾客致意			1			
3.4.6	离店协助宾客搬运行李，与宾客确认行李件数，并作送别问候			1			
3.5	客房服务		2				
3.5.1	及时清扫客房，所有物品整理整齐、客用品补充齐全			1			
3.5.2	应宾客要求更换床单、被套、毛巾、浴巾等			1			
3.6	餐饮服务（最多7分）		7				
3.6.1	在宾客抵达餐厅后，及时接待，热情友好。			1			
3.6.2	宾客用餐结束后，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	公共区域为宾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	可为不同年龄宾客提供个性化服务		1				
3.10	有维护良好客户关系的服务和服务		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		1				

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		1				
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		6				
4.1.1	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			
4.1.2	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			2			
4.1.3	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			
4.1.4	操作流程和服务规范能良好的展示文化内涵			1			
4.1.5	有不断完善的文化特色培训方案，定期培训有记录			1			
4.2	环境与氛围		8				
4.2.1	拥有特色自然景观（区域代表性景观得2分，一般性景观得1分）			2			
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			2			
4.2.4	院落绿化环境优美，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(最多3分)		3				
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	有体现文化主题特色的客房服务			1			
4.5	餐饮特色（最多5分）		5				
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			2			
4.5.4	有自助厨房，提供地方食材			1			
4.5.5	500米范围内有道地早餐点（1处1分，最多2分）			2			
4.5.6	1公里范围内有高品质特色餐饮点（1处1分，最多3分）			3			
4.6	特色体验与活动（最多6分）		6				
4.6.1	定期组织宾客乐于参与的文化主题活动（1种1分，最多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）			2			
4.6.3	周边有适合宾客参与的文化特色活动（1种1分）			2			
4.6.4	周边有特色购物街区			1			
4.6.5	能为宾客提供定制化特色旅游线路（1种1分）			2			

4.7	环境保护		5				
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			2			
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		9				
4.8.1	每年参与3次以上当地社区（乡村）活动			1			
4.8.2	每年有促进当地社区（乡村）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，开发特色商品			1			
4.8.5	带动地方特产销售，每年交易不少于1000单			1			
4.8.6	上交税收在本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	地方出台有关民宿扶持政策，有效落实		1				
4.10	加入当地民宿行业协会，履行会员职责和义务		1				
4.11	民宿在筹建或运营过程中征询管理部门的意见		1				
小计							
实际得分							
得分率（实际得分/该项总分×100%）							
总分							
实际总得分							
总得分率							

旅游民宿星级评定总表

项目 申请等级	必备项目达标 情况说明（打 √）	一般要求评分			
		项目	本项分数 小计	实得分数	得分率（%）
____级	达 标 不达标	环境和建筑			
		设施和设备			
		卫生和服务			
		特色和其他			
		总分			
评定员签字： 年 月 日		省级旅游民宿星级评定机构意见 （盖章） 年 月 日		全国旅游民宿星级评定机构 意见 （盖章） 年 月 日	

