附件3

“溧阳茶舍”等级划分与评定

Classification & Accreditation for Liyang Homestay Inn

（试行）

范围

本标准规定了“溧阳茶舍”的术语和定义、等级与标志、等级评定基本要求及等级划分条件等内容。

本标准适用于溧阳市行政区域内创建“溧阳茶舍”品牌的各类具有民宿特征的住宿产品。

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。

GB3095 环境空气质量标准

GB5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 18973 旅游厕所质量等级划分

GB50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范

术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

溧阳茶舍

“溧阳茶舍”是指溧阳市行政区域内为游客提供体验独具溧阳特色的自然、文化与生产生活方式的住宿产品。

等级与标志

等级

“溧阳茶舍”的等级分为三个等级，即三星级、四星级、五星级，最低为三星级，最高为五星级。星级越高，表示茶舍的等级越高。

标志

“溧阳茶舍”等级标志用五角星图案表示，用三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级。

等级评定的基本条件

5.1 选址合理，建筑结构安全，无破坏建筑主体和承重结构的现象，无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。

5.2 单栋建筑客房数不超过15间（套），公共区域和客房内配备灭火器、手电筒、逃生用口罩或消防自救呼吸器等必要的消防安全设备。

5.3 安装治安管理信息采集传输设备，按照规定进行住客实名登记和从业人员身份信息登记，配备必要的防盗、视频监控等安全技术防范设施。

5.4环境卫生整洁，空气清新，室内环境污染物浓度限量应符合GB50325的要求。公共用品用具一客一换一消毒。倡导游客自带洗漱用品，如提供一次性用品用具应一客一换。

5.5遵守食品安全相关法律、法规、规章以及食品安全相关标准的规定，规范经营，保证食品安全。

5.6生活用水符合GB5749要求。污水接入污水管网，或者配备必要的污水处理设施，达标后排放。生活垃圾分类处理。

5.7守法经营，按照经营范围，取得工商营业执照、卫生许可证、食品安全许可证等相关证照，从业人员按照要求持健康证上岗。

5.8有火灾、食品安全、卫生健康、治安事件等各类突发事件的处置应急预案，并定期组织演练。

5.9近两年内未发生重大安全生产、市场秩序、生态环保等事故。

评价标准

评定细则

从环境氛围、服务设施、服务规范、综合管理、社会效应五个方面进行评定，总分为500分，其中环境氛围60分，服务设施150分，服务规范180分，综合管理70分，社会效应40分。（见附录 A）

等级标准

三星级“溧阳茶舍”评定总分应达到350分，四星级“溧阳茶舍”评定总分应达到400分，五星级“溧阳茶舍”评定总分应达到450分。

**附录 A**

（规范性附录）

**表A 等级评分表**

说明： 栏为打分点，所有分值总和为500分。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评定项目 | 赋分 | | | | | 得分 | |
| 大项 | 分项 | 次分项 | 小项 | 次小项 | 自检 | 评定 |
| **1** | 环境氛围 | **60** |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | **环境质量** |  | 15 |  |  |  |  |  |
| 1.1.1 | 空气质量等级达到国家一级标准 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 1.1.2 | 景观环境 |  |  | 6 |  |  |  |  |
|  | 自然景观优美，环境优良 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 周边绿化覆盖率高，绿化景观良好 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 1.1.3 | 周边无污染源，无乱堆乱放和污物（发现一处扣2分） |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 1.2 | **外部交通** |  | 15 |  |  |  |  |  |
| 1.2.1 | 交通道路 |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 有公路直达，道路条件好，景观优美，可进入性较好 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 有公路直达，可进入性较好 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 1.2.2 | 主要入口处有指引标识 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 1.2.2.1 | 位置合理，标识醒目 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 1.2.2.2 | 制作精美，有文化特色 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.2.3 | 导航地图标识准确，方便游客出行 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 1.3 | **停车场** |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 1.3.1 | 停车场地 |  |  | 8 |  |  |  |  |
|  | 自配停车场，车位不少于60%的客房数 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 500米范围内有公共停车场地，车位不少于客房数 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 1.3.2 | 地面平整，划线清晰 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 1.4 | **主题特色** |  | 20 |  |  |  |  |  |
| 1.4.1 | 文化主题 |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 有明确的文化主题，内涵健康，特色鲜明，氛围浓郁，凸显溧阳地方文化特色 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 有较为明确的文化主题，内涵健康，具有一定特色 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 有文化主题，内涵健康 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.4.2 | 建筑风格 |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 建筑风格特色鲜明，识别度高，与整体文化主题相符合，与周边环境有效融合 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 建筑风格具有一定的特色，与周边环境相协调 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.4.3 | 内部装饰 |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 建筑内部装修精美，特色鲜明，文化主题氛围浓郁 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 建筑内部装修具有一定的特色 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.4.4 | 庭院景观 |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 庭院景观优美，有观赏景物或建筑小品，花木保养较好，面积适宜，环境整洁 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 有庭院，面积较小，环境整洁 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **2** | 服务设施 | **150** |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | **客房** |  | 95 |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | 房型与面积 |  |  | 18 |  |  |  |  |
| 2.1.1.1 | 房间布局合理，采光、通风良好 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 2.1.1.2 | 有3种及以上不同房型 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 2.1.1.3 | 50%及以上客房有阳台或独立庭院 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 2.1.1.4 | 客房面积 |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 70%客房净面积（不含卫生间和门廊）不少于30m2 |  |  |  |  | 6 |  |  |
| 70%客房净面积（不含卫生间和门廊）不少于20m2 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 70%客房净面积（不含卫生间和门廊）不少于15m2 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 2.1.2 | 床垫布草 |  |  | 28 |  |  |  |  |
| 2.1.2.1 | 床垫大小 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 单人床宽度不小于1.35m，双人床宽度不小于2.0m，长度不小于1.9米 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 单人床宽度不小于1.2m，双人床宽度不小于1.8m，长度不小于1.9米 |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.2.2 | 床垫品质 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 床垫软硬适度，品质优良 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 床垫基本舒适，品质较好 |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.2.3 | 枕芯 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 提供两种及以上类型的羽绒或其他材质优良的枕芯 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 提供舒适的枕芯 |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.2.4 | 被芯 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 提供羽绒或其他材质优良的被芯 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 提供舒适的被芯 |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.2.5 | 床单、被套、枕套含棉量为100% |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 2.1.2.6 | 床单、被套、枕套纱支规格 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 不低于80\*80支纱 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 不低于80\*60支纱 |  |  |  |  | 3 |  |  |
| 不低于60\*40支纱 |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.2.7 | 毛巾（含浴巾、面巾等） |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 32支纱，含棉量100% |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 不低于16支纱 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 2.1.3 | 卫生间 |  |  | 20 |  |  |  |  |
| 2.1.3.1 | 面积 |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 不小于8m2 |  |  |  |  | 5 |  |  |
| 不小于6m2 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 不小于4m2 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 小于4m2 |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.3.2 | 卫浴设施 |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 采用高档卫浴设施（高端品牌，智能马桶等） |  |  |  |  | 5 |  |  |
| 采用舒适的卫浴设施 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 2.1.3.3 | 给排水设备完好，下水通畅，24h供应冷、热水，水流充足，有防滑措施 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 2.1.3.4 | 卫浴用品 |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 采用高端卫浴用品或具有溧阳特色的创新产品 |  |  |  |  | 5 |  |  |
| 采用舒适的卫浴用品 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 2.1.4 | 遮光照明 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 2.1.4.1 | 窗帘 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 窗帘设计符合客房风格，有纱帘，密闭遮光效果较好 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 窗帘具有遮光效果 |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.4.2 | 照明 |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 专业设计，功能照明、重点照明、氛围照明和谐统一 |  |  |  |  | 3 |  |  |
| 光照明亮，满足基本照明需求 |  |  |  |  | 1 |  |  |
| 2.1.5 | 隔音 |  |  | 4 |  |  |  |  |
|  | 有隔音措施，隔音效果较好 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 隔音效果一般 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.6 | 特色物品 |  |  | 8 |  |  |  |  |
| 2.1.6.1 | 免费提供溧阳特色茶叶及茶具，有介绍说明 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 2.1.6.2 | 有溧阳旅游宣传资料 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.1.7 | 客房其它用品 |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 2.1.7.1 | 有吹风机、免费纯净水、咖啡、空气净化器、除湿、加湿设备等（有1个得1分，最多不超过6分） |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 2.1.8 | 智慧客房 |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 2.1.8.1 | 有电动窗帘、智慧照明、智慧语音服务等智慧客房设施（有1个加2分，最多不超过6分） |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 2.2 | **餐厅与厨房** |  | 20 |  |  |  |  |  |
| 2.2.1 | 餐厅 |  |  | 12 |  |  |  |  |
| 2.2.1.1 | 餐厅面积适宜，布局合理 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.2.1.2 | 餐位数量充足，与接待规模相适应 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.2.1.3 | 餐桌椅设计精美，方便舒适 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.2.1.4 | 餐具、菜单精美，凸显主题特色 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.2.2 | 厨房 |  |  | 8 |  |  |  |  |
| 2.2.2.1 | 厨房面积适宜，布局合理 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.2.2.2 | 有供客人自己制作菜品的共享厨房，配有基础烹饪原料 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.2.2.3 | 配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施，生熟分开 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.3 | **公共空间** |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 2.3.1 | 共享大厅 |  |  | 8 |  |  |  |  |
|  | 有共享大厅，面积适宜，装饰精美，环境氛围较好 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 有共享大厅，面积适宜，装饰较好，有一定的环境氛围 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 有共享大厅，面积适宜 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.3.2 | 专设品茶区域，有效展示溧阳茶文化 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 2.3.3 | 有游泳池，运动设施、亲子乐园、棋牌室、影音室、民俗体验馆等休闲娱乐设施（每个加3分，最多不超过9分） |  |  | 9 |  |  |  |  |
| 2.3.4 | 有符合国家A级及以上旅游厕所标准的公共卫生间 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.4 | **综合系统** |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 2.4.1 | 有空调等取暖、降温设备，效果良好 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.4.2 | 有地暖、暖气片等取暖设施，舒适度较高 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.4.3 | 实现WIFI全覆盖，并在显著处公示密码 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.4.4 | 移动网络全覆盖，信号良好 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| **3** | 服务规范 | **180** |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | **咨询与预订服务** |  | 20 |  |  |  |  |  |
| 3.1.1 | 能提供电话、网络等多种预订方式，预订手续便捷（有1种途径的2分，最多不超过6分） |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 3.1.2 | 及时接听预订与咨询电话，正确问候客人语音清晰，态度亲切 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.1.3 | 熟知民宿位置、特色、价格，并能准确耐心解答 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3.1.4 | 熟知周边旅游信息等常见问询问题，并能准确耐心解答 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3.1.5 | 能主动发送欢迎短信，告知位置路线、天气、联系方式等信息 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.2 | **接待服务** |  | 50 |  |  |  |  |  |
| 3.2.1 | 客人抵达时，接待人员出门主动迎接，表达欢迎，协助客人搬运行李 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.2.2 | 免费提供当地特色欢迎茶水，并介绍说明 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.2.3 | 与客人分享民宿故事、生活方式和生活理念 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.2.4 | 接待人员掌握当地历史及民俗文化知识，熟悉当地旅游资源、特色餐饮、土特产品，能与客人分享介绍 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.2.5 | 接待人员能提供行程规划，活动安排等服务 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.2.6 | 设有接待处，醒目处公布服务电话，24小时提供咨询、接待、入住登记、结账、留言等服务，服务响应及时 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.2.7 | 提供常用药品、物品寄存、雨具、充电设备出借等便民服务（有1项得1分，最多不超过3分） |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.2.8 | 主人参与接待，主客互动，效果较好 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.2.9 | 提供管家式服务 |  |  | 8 |  |  |  |  |
|  | 服务热情周到，持有相关培训证书，且80%以上管家为当地人 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 服务热情周到，且50%以上管家为当地人 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 服务热情周到 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.2.10 | 能为老人、儿童、残疾人等特殊客人提供个性化服务 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3.2.11 | 能提供外语服务 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 3.3 | **客房服务** |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 3.3.1 | 能主动引领客人至客房，介绍入住服务内容，帮助客人熟悉客房设施设备使用，告知注意事项 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.3.2 | 提供当地特色的欢迎水果或茶点，配有欢迎信 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.3.3 | 客房清扫及时，客用品更换和补充及时齐全 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3.3.4 | 根据气候条件采取必要的防潮或除湿措施 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.3.5 | 能定期对床上用品进行除螨服务 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.3.6 | 提供特色开夜床服务 |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 3.3.7 | 提供衣物洗涤或自助洗衣服务 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3.4 | **餐饮服务** |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 3.4.1 | 提供早餐服务 |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 种类丰富，营养搭配，有当地特色菜品 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 满足游客基本需求 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.4.2 | 提供正餐服务 |  |  | 20 |  |  |  |  |
| 3.4.2.1 | 能提供溧阳特色主题宴席，效果良好（有1个得5分，最多不超过10分） |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.2.2 | 菜品整体质量较高（根据色、香、味、形、器、饰等酌情给分） |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 3.4.2.3 | 有溧阳地方特色菜品或溧阳文化元素的创新菜（有1道加1分，最多不超过3分） |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.4.2.4 | 能主动介绍菜品特色，引导客人合理点餐 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.4.3 | 能提供下午茶等非正餐特色茶点服务 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 3.4.4 | 能24小时提供简餐 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.5 | **特色活动** |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 3.5.1 | 有常态化的农事体验，手工制作，美学课堂等参与式体验活动（有1个得3分，最多不超过12分） |  |  | 12 |  |  |  |  |
| 3.5.2 | 有常态化的温泉、瑜伽、SPA、太极等康养活动（有1个得3分，最多不超过9分） |  |  | 9 |  |  |  |  |
| 3.5.3 | 活动品质与效果 |  |  | 9 |  |  |  |  |
|  | 活动参与体验性强，有地方文化特色，游客认可度高 |  |  |  | 9 |  |  |  |
| 活动有一定特色，游客愿意参与 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 3.6 | **离店服务** |  | 20 |  |  |  |  |  |
| 3.6.1 | 提供现金、储蓄卡、信用卡、常用的网络支付等多种结账支付服务，能提供正规发票 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.6.2 | 免费赠送当地农副土特产品、手工艺品等特色伴手礼 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.6.3 | 客人离开时，接待人员出门主动欢送，协助客人搬运行李 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 3.6.4 | 客人离开后，能主动发送致谢短信，欢迎下次入住 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 3.6.5 | 遇客人在店遗失物品等情形，能迅速联系，妥善处理 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| **4** | 综合管理 | **70** |  |  |  |  |  |  |
| 4.1 | **安全管理** |  | 20 |  |  |  |  |  |
| 4.1.1 | 设施设备安全 |  |  | 9 |  |  |  |  |
| 4.1.1.1 | 定期检查和保养水，电、气、暖等设施设备及防盗、消防、卫生、娱乐休闲等设施设备，有台账记录，保持状态良好，安全可靠（发现一处安全隐患扣3分） |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 4.1.1.2 | 在水域、台阶等易发生危险的区域和设施处，设置显目的安全警示标志，并提前告知安全注意事项（发现一处未设置扣1分） |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.1.2 | 人身财产安全 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.1.2.1 | 有贵重物品保险箱，提供贵重物品保管服务 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.1.3 | 治安安全 |  |  | 8 |  |  |  |  |
| 4.1.3.1 | 在主要出入口及区域设置监控设施，保存监控记录30天以上 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 4.1.3.2 | 设有晚间值班人员，公布值班电话，并保持电话畅通 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 4.2 | **卫生管理** |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 4.2.1 | 各区域保持环境整洁卫生，物品摆放有序，无污物、污迹等现象(发现一处扣1分) |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.2.2 | 客房设有消毒间和消毒设施，对杯具等客房设施规范消毒 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.2.3 | 布草存放场所清洁干燥、干净卫生 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.2.4 | 厨房设有消毒设施，餐具清洗、消毒、存放符合卫生标准要求，无灰尘、无水渍 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.2.5 | 食品加工与贮藏严格生、熟分开，操作规范 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.2.6 | 有地槽、抽油烟机和排风口等排污设施，并保持清洁、通畅 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.2.7 | 采取有效的防虫、蛇、鼠、蝇、蚊等虫害措施 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.2.8 | 饲养宠物、家禽、家畜的民宿能提供相应的卫生防疫和安全隔离措施 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 4.2.9 | 垃圾箱（桶）布局合理，分类收集，清扫及时，日产日清 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 4.3 | **运营管理** |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 4.3.1 | 有较为完善的内部管理制度、服务规范，并有效实施 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 4.3.2 | 价格管理规范，明码标价，无欺客宰客行为 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.3.3 | 有较为完善的品牌营销体系（营销团队、渠道、活动策划等） |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.3.4 | 有VI识别系统，特色鲜明，并广泛应用 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.3.5 | 有客人意见收集、反馈和持续改进机制 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.3.6 | 有员工培训计划，对从业人员开展常态化培训，年培训率全覆盖 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 4.3.7 | 有特色规范的员工服饰 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 4.3.8 | 从业人员热情好客，礼仪得当，能保护客人隐私，尊重客人宗教信仰和风俗习惯，整体素养较高 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| **5** | 社会效应 | **40** |  |  |  |  |  |  |
| 5.1 | **绿色环保** |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 5.1.1 | 建筑设计、设施用品、运营管理等方面能体现节约资源、保护环境的绿色环保理念 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 5.2 | **行业组织** |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 5.2.1 | 加入当地相关行业协会，履行会员的职责和义务 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 5.2.2 | 积极参与行业协会组织的活动 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 5.3 | **社区关系** |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 5.3.1 | 与当地居民和谐相处，关系融洽，积极参与社区集体活动 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 5.4 | **吸纳本地劳动力** |  | 6 |  |  |  |  |  |
|  | 80%及以上员工来自于本地 |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 60%及以上员工来自于本地 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 40%及以上员工来自于本地 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 5.5 | **特产销售** |  | 12 |  |  |  |  |  |
| 5.5.1 | 提供当地特色农副产品、手工艺品、文创商品等展示与销售 |  |  | 6 |  |  |  |  |
|  | 年销售额在150万元以上 |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 年销售额在80万元以上 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 年销售额在30万元以上 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 5.5.2 | 有自主研发或联合研发的旅游商品（有一种得2分，最多不超过6分） |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 5.6 | **知名度** |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 有主流自媒体平台官方账号（抖音、小红书、微信等），粉丝量在1万以上 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 有主流自媒体平台公众号（抖音、微信等），粉丝量5千以上 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 有主流自媒体平台公众号（抖音、微信等），粉丝量2千以上 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 5.7 | **美誉度** |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 主流OTA住客点评分达到“超棒”等级 |  |  | 5 |  |  |  |  |
| 主流OTA住客点评分达到“棒”等级 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 主流OTA住客点评分达到“很好”等级 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 得分 |  |  |  |  |  |  |  |  |