

溧阳市旅游产业指导委员会办公室文件

溧旅指办〔2018〕3号

关于开展溧阳茶舍（精品民宿） 等级评定工作的通知

各旅指委成员单位：

为充分利用我市丰富的乡村旅游资源，进一步做强做优溧阳茶舍（精品民宿）品牌，根据《溧阳市鼓励 and 促进“溧阳茶舍”发展的实施意见》（溧政办发〔2017〕102号）精神，经研究，决定开展溧阳茶舍（精品民宿）等级评定工作，现将有关事项通知如下：

一、评定对象

评定对象为符合《溧阳市鼓励 and 促进“溧阳茶舍”发展的实施意见》（溧政办发〔2017〕102号）的溧阳茶舍，即“利用（包括自有和租赁他人、集体）依法建设的房屋（包括空置农房、闲置的村集体用房或国有农林场房等），融合当地人文景观、自然景观、生态环境资源及农业生产活动，形成鲜明的文化主题特色和互动体验感受特征，以旅游经营方式，为游客体验乡村生活提供住宿及餐饮的休闲度假场所。”

二、等级评定

依据《溧阳茶舍（精品民宿）等级评定评价体系》（见附件1），开展溧阳茶舍（精品民宿）等级评定工作。

（一）等级划分。溧阳茶舍（精品民宿）的等级分为三星级、四星级、五星级。

（二）等级标志。等级用“★”表示，星级越高，表示等级越高，★★★（三星级）、★★★★（四星级）、★★★★★（五星级），五星级为最高等级。

（三）评定方法。按《溧阳茶舍（精品民宿）等级评定评价体系》进行等级评定。评价体系第一部分为必备条件评价；第二部分为等级评定评分表，总分为100分。各级精品民宿最低分值分别是：三星级85分、四星级90分、五星级95分。

（四）评定程序

1. **申报。**申报采取属地管理原则，申报单位按《溧阳茶舍（精

品民宿)等级评定评价体系》进行自评,并填写《溧阳茶舍(精品民宿)等级评定申请表》(见附件2),递交属地镇(区),经属地镇(区)初审同意后,于每年11月底前推荐至市鼓励 and 促进“溧阳茶舍”发展领导小组办公室(以下简称市茶舍发展领导小组办公室)。

2. 评定。由市茶舍发展领导小组办公室牵头,按《溧阳茶舍(精品民宿)等级评定评价体系》,组织开展等级评定,形成《溧阳茶舍(精品民宿)等级评定报告》(见附件3)。

三、等级复核

由市茶舍发展领导小组办公室负责对获得等级评定的溧阳茶舍(精品民宿)进行监督管理。依据《溧阳茶舍(精品民宿)等级评定评价体系》标准,每年组织一次复核工作。在检查和复核过程中发现管理水平、服务质量下降等情况的茶舍,由市茶舍发展领导小组办公室提出书面意见,限期整改,整改达不到要求的进行摘牌处理,自摘牌之日起一年内,不予恢复或重新登记申请。

四、评定奖励

被评定为三星级、四星级和五星级溧阳茶舍(精品民宿)的,当年度分别给予3万元、5万元和8万元人民币的奖励。

五、工作要求

请各镇区、单位按通知规定时间进度开展工作,确保溧阳茶舍(精品民宿)等级评定管理工作正常有序、科学规范。

联系人：潘晓洪

联系电话：0519-87200020

附件：1. 溧阳茶舍（精品民宿）等级评定评价体系

2. 溧阳茶舍（精品民宿）等级评定申请表

3. 溧阳茶舍（精品民宿）等级评定报告

溧阳市旅游产业指导委员会办公室

2018年11月7日



附件 1

溧阳茶舍（精品民宿）等级评定评价体系

说明：

1.本评价体系共两部分，第一部分为必备条件（见表 1），第二部分为等级评定评分表（见表 2）。

2.进行第一部分必备条件评价时，须逐项评价，结果分为“达标”和“不达标”两种：5 个条件均达标时，总评为“达标”；有任意一个条件不达标，总评为“不达标”。

3.第二部分等级评定评分表总分 100 分，其中主题特色 30 分，基础设施 18 分，接待设施 36 分，服务和管理 16 分。

4. 各级精品民宿最低分值分别是：三星级 85 分、四星级 90 分、五星级 95 分。

**表 1 溧阳茶舍（精品民宿）等级评定
必备条件**

序号	必备条件	是否达标
1	单幢建筑面积不超过 800 平方米、客房数量不超过 14 间（套）。	
2	符合环保功能区管控要求，且生活污水接管或经集中收集有效处理后达标排放。	
3	符合住房和城乡建设部、公安部、国家旅游局研究制定的《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》。（建村〔2017〕50 号）	
4	符合治安管理要求，安装从业单位从业人员自主备案系统，治安管理信息采集和人脸识别信息系统。	
5	近三年未发生人员死亡或重残的旅游安全责任事故以及未发生对旅游者人身侵犯和健康损害的重大有责投诉。	
总 评		

表 2 溧阳茶舍（精品民宿）等级评定 评分表

序号	评定项目	评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自评分	评定单位计分栏
1	主题特色		30					
1.1	景观特色			6				
		自然和人文景观特色鲜明，能够体现自然乡村风情及当地文化特色。			6			
		自然和人文景观特色较为鲜明，能较好体现自然乡村风情及当地文化特色。			4			
		自然和人文景观有一定的自然乡村风情和当地文化特色。			2			
1.2	文化主题			6				
		有明确的文化主题，特色鲜明、表现到位、内涵健康、氛围浓郁，与整体高度统一。			6			
		有较明确的文化主题，氛围浓郁、内涵健康，与整体有较高的融合。			4			
		有一定的文化主题和文化氛围。			2			
1.3	建筑风貌			6				
		结构合理，建筑外立面及室内经过精心设计，与环境协调美观，有特色，有文化内涵。辅助建筑及围墙、大门等附属设施与主体建筑风格协调。			6			
		结构合理，建筑外立面及室内经过设计，与环境融合较好，有一定特色。			4			
1.4	内部装饰			6				
		餐厅、住宿及其他接待设施的内部装饰经过精心设计，特色突出，与文化主题契合度高。			6			
		餐厅、住宿及其他接待设施的内部装饰设计专业，有特色，与文化主题有一定的融合。			4			
		餐厅、住宿及其他接待设施的内部装饰有一定特色。			2			

序号	评定项目	评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自评分	评定单位计分栏
1.5	其他配套			6				
		周围应有优质的自然生态环境，或有多处体验方便、特色鲜明的地方风物。			6			
		周围应有较好的自然生态环境，或有多处方便体验的地方风物。			4			
2	基础设施		18					
2.1	交通设施			6				
2.1.1	可进入性				3			
		交通条件便利，路面状况良好，完全满足自驾游需求。				3		
		交通条件状况较好，能满足自驾游需求。				2		
		交通条件能满足游客的进入及出行的需要。				1		
2.1.2	停车场				3			
		有生态停车场，布局合理，能充分满足游客接待量需求。				3		
		有停车场，场地平整、布局较合理，能基本满足接待需求。				2		
2.2	安全设施			4				
2.2.1	齐全完好	有足够的安全、防盗、技防等设施，且完好、有效；特种设备有安全认证，标识齐全有效、定期检修，无超期服务现象；现场检查安全无隐患。			2			
2.2.2	危险地段防护	危险地段安全警示醒目、规范，防护设施齐备、有效，特殊地段有专人看守。			2			
2.3	卫生设施			8				
2.3.1	公共厕所				4			
		公共厕所位置合理，数量能够满足游客需求，符合《旅游厕所建设管理指南》（2015年）的A级以上要求。				4		
		公共厕所能基本满足游客需求，内部整洁、卫生、无异味。				2		
2.3.2	污水处理	有效实行雨污分流。			2			
2.3.3	垃圾桶				2			
		根据可降解程度分类设置，清洁卫生、数量充足、布局合理、与环境相				2		

序号	评定项目	评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自评分	评定单位计分栏
		协调。						
		根据可降解程度分类设置，布局较合理，清洁卫生、无异味。				1		
3	接待设施		36					
3.1	接待中心			7				
3.1.1	中心设施				5			
3.1.1.1		接待中心位置合理，24 小时提供接待、结账等服务。				2		
3.1.1.2		设有专门的住宿登记接待处，有明显的咨询、投诉号码。				2		
3.1.1.3		能提供雨伞、轮椅等关爱设施。				1		
3.1.2	咨询服务				2			
		能提供常态化的旅游咨询服务，24 小时有值班服务人员，且服务人员精神面貌好，亲切热情。				2		
		能提供常态化的旅游咨询服务，且服务优良。				1		
3.2	住宿设施			15				
3.2.1	客房装饰				4			
		客房装饰应专业设计，充分体现文化主题特色，整体氛围温馨协调。				4		
		客房装饰结合文化主题特色，符合基本服务要求，整体效果好。				3		
		客房装饰体现当地特色，整体效果较好。				2		
3.2.2	客房用品				4			
		客房使用高品质床垫、布草、毛巾和客用品，布草应符合 GB/T 22800 标准规定，提供二种以上规格枕头，整体感觉舒适度高。				4		
		客房提供较为舒适的床垫、布草、毛巾和客用品，布草应符合 GB/T 22800 标准规定，可提供二种以上规格枕头，整体感觉舒适。				3		
		客房用品基本能满足顾客需求，舒适、干净、整洁，整体感觉较好。				2		
3.2.3	客房设施				4			
		配备有完善的冷暖设备或换气装置，客房卫生间专业设计、装修高档、干				4		

序号	评定项目	评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自评分	评定单位计分栏
		湿分离，24 小时供应冷热水。						
		配备一定的冷暖设备或换气装置，客房卫生间装修较高档，干湿分离，24 小时供应冷热水。				3		
		客房设施基本能满足顾客需求，干湿分离，24 小时提供冷热水。				2		
3.2.4	客房卫生				3			
3.2.4.1		配备公共用品用具消毒间 1 间。				1		
		配备公共用品用具备品库 1 间。				1		
3.2.4.2		公共用品用具配备数量满足日常运行。				1		
3.3	餐饮服务			8				
3.3.1	特色餐饮				3			
		能提供特色餐饮服务，餐饮服务的各项卫生制度能全面有效落实。				3		
		能提供早餐服务，并能满足顾客一般午餐、晚餐需求，餐饮服务的基本卫生制度能有效落实。				2		
		能提供早餐服务，或附近有餐饮点。				1		
3.3.2	餐饮服务				2			
3.3.2.1		餐饮从业人员均持有有效健康合格证明				1		
3.3.2.2		餐饮服务规范到位、亲切热情。				1		
3.3.3	厨房设施				3			
3.3.3.1		厨房布局流程合理，符合餐饮许可规范要求。				1		
3.3.3.2		厨房建成“阳光餐饮”。				1		
3.3.3.3		安装餐饮油烟净化和监控设施。				1		
3.4	公共空间			6				
3.4.1	室外空间				3			
		按实用与美观相结合的原则，经专业设计，与周边自然相结合、景观优美、功能布局合理，与文化主题高度结合，整体效果好。				3		
		功能布局较合理，整体效果较好。				2		
3.4.2	室内空间				3			
		布局合理，文化主题特色明显，设计感强，能满足游客审美需求。				3		
		布局合理，能基本满足游客需求。				2		

序号	评定项目	评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自评分	评定单位计分栏
4	服务和管理		16					
4.1	服务			6				
4.1.1	服务理念				3			
4.1.1.1		经营产生的噪音符合相关标准，不影响周边村民日常生活，与当地居民形成良好的邻里关系。				2		
4.1.1.2		能传递生活美学，给宾客留下深刻印象。				1		
4.1.2	活动组织				3			
		提供管家式服务，有专人为对应的游客提供游线及行程安排，且游客评价较高。				3		
		有专人为有需求的游客提供游线及行程安排，且游客评价较高。				2		
		能为游客合理需求提供相应服务。				1		
4.2	综合管理			10				
4.2.1	安全管理				2			
		建立水电气等相关安全管理制度，有设施设备维保记录，有切实可行的旅游安全应急预案，并开展消防演习。				2		
		建立水电气等相关安全管理制度，有切实可行的旅游安全应急预案。				1		
4.2.2	培训管理				2			
		建立相关规章制度，定期开展员工培训。				2		
		建立相关规章制度，按需开展员工培训。				1		
4.2.3	智慧管理				2			
		有特色鲜明的 CIS 系统，有方便游客查询、线上预订、支付服务的智慧旅游。				2		
		有方便游客查询、线上预订、支付服务的智慧旅游。				1		
4.2.4	质量管理				2			
		定期收集、分析游客意见和建议，提高服务质量。有极好的声誉，受到 90% 以上游客和绝大多数专业人员的普遍赞美。				2		
		定期收集、分析游客意见和建议，提				1		

序号	评定项目	评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自评分	评定单位计分栏
		高服务质量。有极好的声誉,受到 80% 以上游客和绝大多数专业人员的普遍赞美。						
4.2.5	投诉处理				2			
		诚恳对待游客投诉,认真及时处理游客的意见和建议,投诉必复,并能按照游客意见改进服务。无严重质量投诉,投诉处理满意率达到 98%以上。				2		
		诚恳对待游客投诉,认真及时处理游客的意见和建议,投诉必复,并能按照游客意见改进服务。无严重质量投诉,投诉处理满意率达到 95%以上。				1		
得分								

附件 2

溧阳茶舍（精品民宿）等级评定申请表

申请日期： 年 月 日

编号：[] 号

民宿名称		业主姓名	
身份证号		手机号码	
从业人数	_____ 人	总投入	_____ 万元
房屋情况	位于_____镇_____村_____号，建筑面积为_____平方米，楼层共_____层，房屋建造竣工时间为_____年月。		
基本概况	经营范围为_____。 其中营业客房数_____间，床位数_____个； 餐厅面积_____平方米，餐桌数_____桌； 厨房面积_____平方米； 其他经营项目：_____。		
业主承诺	本人（本单位）承诺对申请材料的准确性、真实性负责，并严格按消防、公安、环保、卫生、市场监管、税务等相关要求依法依规经营。 签名或盖章： 年 月 日		
所在村（社区）意见：		所在镇（区）意见：	
（盖章） 年 月 日		（盖章） 年 月 日	

附件 3

溧阳茶舍（精品民宿）等级评定报告

[illegible]

溧阳市旅游产业指导委员会办公室

2018 年 11 月 7 日印发
