附件2

河南省乡村民宿评分细则表附录B

说明：此附录总分260分，分为环境（35分）、设施（90分）、服务（90分）、特色（45分）。五星级乡村民宿应达到245分，四星级乡村民宿应达到220分，三星级乡村民宿应达到180分。

| 序号 | 评价指标 | 各大项总分 | 各分项总分 | 各次分项总分 | 各小项总分 | 评分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **环境** | **35** |  |  |  |  |
| 1.1 | **整体环境** |  | 9 |  |  |  |
| 1.1.1 | 周边公路、河流、山边、庭院等区域环境清洁、美观、绿化良好（无垃圾堆放、无污水、无山体破坏，若每发现一处扣1分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.1.2 | 空气质量优良（上一年区域空气质量优良天数达到235天以上得1分） |  |  | 1 |  |  |
| 1.1.3 | 地表水质量优良（达到Ⅱ级及以上得1分） |  |  | 1 |  |  |
| 1.1.4 | 所在乡村生活污水有效处理，统一截污纳管，无劣V类水（若每发现一处黑臭水体扣1分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.1.5 | 垃圾有效收集处理，分类管理，干净整洁（若每发现一处垃圾未及时清理、有异味的扣0.5分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.1.6 | 庭院花园布局合理，绿化效果良好（绿植种类多样、养护得当，环境整洁得1分；每发现一处乱搭乱建或乱堆放现象，扣1分） |  |  | 1 |  |  |
| 1.2 | **周边资源** |  | 9 |  |  |  |
| 1.2.1 | 周边5km内有文化或自然遗产资源（国家级得2分，省级得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.2.2 | 有休闲、娱乐场所 |  |  | 1 |  |  |
| 1.2.3 | 周边2km内有特色餐饮或特色小吃 |  |  | 1 |  |  |
| 1.2.4 | 与乡镇、社区、医疗服务机构、派出所等建立应急服务机制（每有一种得0.5分） |  |  | 2 |  |  |
| 1.2.5 | 周边有方便游客购物的场所 |  |  | 1 |  |  |
| 1.2.6 | 外部交通良好，可进入性强，至少有一种公共交通方式方便到达 |  |  | 1 |  |  |
| 1.2.7 | 周边200m内有停车场所（申请四星级乡村民宿应配备专用停车场，申请五星级乡村民宿应配备自备停车场，否则不得分） |  |  | 1 |  |  |
| **1.3** | **建筑布局** |  | 15 |  |  |  |
| 1.3.1 | 建筑风貌具有特色 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.2 | 建筑风格与周边环境相协调 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.3 | 夜景美观协调，辨识度高 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.4 | 建筑材料生态环保、突出节能减排设计 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.5 | 建筑隔音效果好 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.6 | 功能区域完备、划分合理 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.7 | 配套无障碍设施 |  |  | 3 |  |  |
| **1.4** | **标识系统** |  | 2 |  |  |  |
| 1.4.1 | 标志牌位置合理、标识醒目、制作美观、有创意 |  |  | 1 |  |  |
| 1.4.2 | 导航地图标识精准 |  |  | 1 |  |  |
| **2** | **设施** | **90** |  |  |  |  |
| **2.1** | **客房** |  | 55 |  |  |  |
| 2.1.1 | **装修设计** |  |  | 14 |  |  |
| 2.1.1.1 | 装修主题鲜明（有特色得1分，有创意得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.1.2 | 提供多种房型（每一种得1分） |  |  |  | 3 |  |
| 2.1.1.3 | 有专业设计，体现乡村元素（得1分），设计时接受专业指导（得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.1.4 | 装修材料具有相关合格证及检验报告 |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.1.5 | 整体色彩协调、工艺精致 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.1.6 | 70%以上客房使用面积（不含卫生间或公共区域）≥25m2得2分，≥20m2得1分 |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.1.7 | 客房有阳台或露台（不少于50%得2分，不少于30%得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.2 | **客房设施** |  |  | 27 |  |  |
| 2.1.2.1 | 客房布草（被套、被芯、床单、枕套、枕芯、床衬垫、床裙、床尾巾等）品类齐全（得2分），提供多种规格枕头（提供两种以上规格枕头或枕头菜单得1分），布草品质优良、干净无异味（得1分） |  |  |  | 4 |  |
| 2.1.2.2 | 消防设施设备（消防栓、灭火器、防毒面具、应急灯、紧急疏散标志等）齐全（得1分），检修记录保存完整，无损坏、无过期（得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.2.3 | 客房设施齐全（写字台、衣橱或衣帽架、茶几、休闲椅、床头置物台、行李架、全身镜、热水壶和茶具、面巾纸、垃圾桶），缺少1项扣1分 |  |  |  | 3 |  |
| 2.1.2.4 | 家具品质优良 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.5 | 双人床宽度不小于2m，单人床宽度不小于1.35m，得2分；双人床宽度不小于1.8m，单人床宽度不小于1.2m，得1分 |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.2.6 | 有电视机或投影仪等影视设施 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.7 | 配备多种冲泡饮品（每有两种得1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.2.8 | 有温度和湿度控制设施（得2分），绿色节能（得1分） |  |  |  | 3 |  |
| 2.1.2.9 | 室内通风良好 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.10 | 室内光线适宜 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.11 | 有降噪设施 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.12 | 门窗安全性能良好，有防盗设施 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.13 | 有安全出口指示图 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.14 | 有遮光窗帘和防护纱窗 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.15 | 绿植养护良好 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.2.16 | 设有多种规格电源插座（1分），配备不间断电源插座、充电设备（0.5分），电器、电源、开关位置合理（0.5分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.3 | **客房卫生间** |  |  | 14 |  |  |
| 2.1.3.1 | 客房有独立卫生间 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.2 | 卫生间面积≥8㎡得3分，≥6㎡得2分，≥4㎡得1分 |  |  |  | 3 |  |
| 2.1.3.3 | 卫生间干湿分离 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.4 | 盥洗、洗浴、厕位布局合理 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.5 | 24h供应冷、热水，上下水分离 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.6 | 配备吹风机、洗手台、梳妆镜、抽水恭桶、淋浴等设施（每发现一处缺失扣1分） |  |  |  | 2 |  |
| 2.1.3.7 | 卫浴布草（方巾、面巾、浴巾、地巾）配套齐全 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.8 | 配备智能马桶或智能马桶盖 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.9 | 洗漱用品和卫浴设施品质优良 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.10 | 不少于50%房间配备浴缸 |  |  |  | 1 |  |
| 2.1.3.11 | 淋浴房有置物架和防滑防溅措施 |  |  |  | 1 |  |
| **2.2** | **公共区域** |  | 12 |  |  |  |
| 2.2.1 | 公共休闲区域面积（客均面积≥10㎡得3分，≥8㎡得2分，≥5㎡得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 2.2.2 | 有小型会议室或多功能区域 |  |  | 2 |  |  |
| 2.2.3 | 有康乐设施（泳池、亲子乐园等，每有一项加1分） |  |  | 2 |  |  |
| 2.2.4 | 消毒设施齐全（得1分），消防设施无损坏（得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 2.2.5 | 有公共卫生间（得1分），干净无异味（得1分），厕位有隔断、数量充足（得1分） |  |  | 3 |  |  |
| **2.3** | **厨房和餐厅** |  | 20 |  |  |  |
| 2.3.1 | 厨房布局合理（得1分），干净卫生（得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.2 | 餐厅位置合理（得1分），装修特色（得1分），提供送餐服务（得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 2.3.3 | 有专用消毒设施 |  |  | 1 |  |  |
| 2.3.4 | 通风排烟效果良好 |  |  | 1 |  |  |
| 2.3.5 | 厨余垃圾处理及时，无污垢 |  |  | 1 |  |  |
| 2.3.6 | 食材管理规范（采用当地食材得1分，可追溯来源得1分，48小时留样制度得2分） |  |  | 4 |  |  |
| 2.3.7 | 提供游客体验厨房（例如自助厨房、创意厨房等，每有一种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.8 | 提供多场景就餐体验 |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.9 | 提供公筷公勺，倡导分餐 |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.10 | 倡导“光盘行动”，提倡文明就餐，引导绿色消费 |  |  | 2 |  |  |
| **2.4** | **设施设备完好（每发现1处损坏，扣1分）** |  | 3 |  |  |  |
| **3** | **服务** | **90** |  |  |  |  |
| **3.1** | **基本服务** |  | 25 |  |  |  |
| 3.1.1 | 客房清扫及时，卫生保持良好（每发现一处垃圾、污渍、毛发、异味或潮霉扣1分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.1.2 | 日常消毒全覆盖且记录填写规范 |  |  | 3 |  |  |
| 3.1.3 | 客房必备物品配备齐全、及时（每发现缺少一样扣1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.1.4 | 布草无污渍、无异味、无潮霉、无破损（每发现一处扣1分） |  |  | 4 |  |  |
| 3.1.5 | 提供洗衣服务（得1分），有烘干机或晾晒设备（得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.1.6 | 提供餐饮服务（提供早餐得1分，午餐得1分，晚餐得1分，可随时点餐得1分），品种多样（1分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.1.7 | 宾客投诉处理满意度（达到90%得3分，80%以上得2分，70%以上得1分） |  |  | 3 |  |  |
| **3.2** | **接待服务** |  | 35 |  |  |  |
| 3.2.1 | 民宿主参与接待（2分），主客互动效果好（3分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.2.2 | 接待人员熟悉当地风土人情并能为宾客作好讲解（精通得3分，熟悉得2分、了解得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.2.3 | 接待人员着特色服饰(2分)，有民宿文化元素（1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.2.4 | 接待人员熟练掌握并应用相应的服务礼仪和急救等技能（2分），时刻关注宾客需求，做到亲情化对客服务（2分） |  |  | 4 |  |  |
| 3.2.6 | 提供接送服务（提供附近景区游览接送服务得2分，提供接送站/机服务得3分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.2.7 | 提供管家服务（贴身管家服务得4分，亲情式管家服务得3分，其他管家服务得1分） |  |  | 4 |  |  |
| 3.2.8 | 主动提供地理位置、天气状况、医疗、餐饮、购物和预定服务等信息（每有一种得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.2.9 | 有保护游客隐私的措施和制度，执行良好 |  |  | 2 |  |  |
| 3.2.10 | 定期组织、参与专业培训（不少于6次/年得3分，不少于4次/年得2分，不少于2次/年得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.2.11 | 为所在乡村（社区）提供就业（不少于12人得3分，不少于8人得2分，不少于5人得1分） |  |  | 3 |  |  |
| **3.3** | **特色服务** |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.1 | 提供定制化特色旅游线路或行程安排 |  |  | 2 |  |  |
| 3.3.2 | 提供体验课程，并配套特色活动，如手工、烘培、陶艺、阅读、采茶、骑马、垂钓或宠物寄养等（每有一项得1分） |  |  | 5 |  |  |
| 3.3.3 | 提供增值服务，如场地出租、活动策划等（每有一项得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 3.3.4 | 提供户外设施设备租借，如自行车、帐篷、雨伞等（每有一项得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.3.5 | 提供其他特色服务（每有一种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.3.6 | 免费提供多种公共区域食品或饮品 |  |  | 1 |  |  |
| 3.3.7 | 提供伴手礼或土特产品购买服务（1分），提供包装、邮寄等服务（1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.3.8 | 提供夜游、非遗、民俗等特色休闲体验活动（每有一种得1分） |  |  | 3 |  |  |
| **3.4** | **智慧化宣传、服务** |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.1 | 无线网络全覆盖，且安全、快捷、有效 |  |  | 1 |  |  |
| 3.4.2 | 开展多种新媒体宣传推广（每有一种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.4.3 | 持续推出原创宣传作品（不低于3个/周得2分，不低于1个/周得1分，没有不得分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.4.4 | 提供自助入住、快速退房或一键呼叫等便捷服务 |  |  | 1 |  |  |
| 3.4.5 | 提供多种预定服务（每有两种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| 3.4.6 | 提供多种支付服务（每有两种得1分） |  |  | 2 |  |  |
| **4** | **特色** | **45** |  |  |  |  |
| **4.1** | **品牌塑造** |  | 20 |  |  |  |
| 4.1.1 | 有注册商标 |  |  | 3 |  |  |
| 4.1.2 | 形成品牌系列（自主品牌得3分，联名品牌得2分） |  |  | 3 |  |  |
| 4.1.3 | 客源稳定，全年营业时间不少于300天 |  |  | 3 |  |  |
| 4.1.4 | 有多种原创伴手礼或文创产品（每有一种得1分） |  |  | 4 |  |  |
| 4.1.5 | 获得荣誉称号（国家级得5分，省级得3分，市级得1分） |  |  | 5 |  |  |
| 4.1.6 | 得到行业认可（每获得一项行业荣誉或奖励得1分） |  |  | 2 |  |  |
| **4.2** | **地方特色** |  | 25 |  |  |  |
| 4.2.1 | 就地取材（2分），并实现高效利用（1分） |  |  | 3 |  |  |
| 4.2.2 | 有鲜明的文化主题（2分），应用乡村文化元素或符号（2分） |  |  | 4 |  |  |
| 4.2.3 | 传统建筑保护利用效果好 |  |  | 3 |  |  |
| 4.2.4 | 设置多种公共文化空间（每有一种得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 4.2.5 | 提供多种技艺（每提供一种得1分） |  |  | 3 |  |  |
| 4.2.6 | 组织、参与特色宣传推广活动（不少于5次/年得5分，不少于3次/年得3分，不少于1次/年得1分） |  |  | 5 |  |  |
| 4.2.7 | 与当地村民形成良好互动 |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.8 | 民宿整体氛围美观舒适、地方特色突出 |  |  | 2 |  |  |
| **评估总得分** |  |