附件

**湄**

**洲**

**岛**

**旅**

**游**

**民**

**宿**

**星**

**级**

**评**

**定**

**评**

**分**

**细**

**则**

湄洲岛国家旅游度假区旅游和文化体育局

说明：

1.湄洲岛旅游民宿星级依据经营场地、主题特色、接待设施、安全管理、卫生环保、服务质量、其他管理7个基本指标和1个附加项目进行综合评分确定，按照分数由低到高，依次划分为三星大众民宿（60-80分以下）、四星优品民宿（80-90分以下）、五星精品民宿（90分以上）三个等级，未达60分的为无星级民宿。

2.七个基本指标分值安排为：经营场地（10分）、主题特色（18分）、接待设施（17分）、安全管理（18分）、卫生环保（14分）、服务质量（18分），其他管理（5分），总分合计100分。

3.附加项目分值安排为5分（本项目为加分项，不符合不扣分）。

4.民宿星级评定最后得分=检查员现场评定得分（基本指标总得分+附加项目总得分）的总平均分。

**民宿名称：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评定内容/标准** | **大项分值** | **分项分值** | **次分项分值** | **评定分值** | **评定方法**  **与说明** |
| 1 | **经营场地** | 10 |  |  |  |  |
| 1.1 | 地理位置 |  | 6 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿坐落位置交通便捷、道路通达；直线距离湄洲岛主干道或环岛路50米以内。 |  |  | 6 |  |  |
|  | 民宿坐落位置交通便捷度较好，直线距离湄洲岛主干道或环岛路80米以内。 |  |  | 4 |  |  |
|  | 民宿坐落位置交通便捷度一般，直线距离湄洲岛主干道或环岛路80米以外。 |  |  | 3 |  |  |
| 1.2 | 周边环境（视野范围内） |  | 4 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿周边环境良好，有优美的自然风光（海景、湖景、沙滩、古建筑等）。 |  |  | 4 |  |  |
|  | 民宿周边环境一般，没有优美的自然风光（海景、湖景、沙滩、古建筑等）。 |  |  | 2 |  |  |
| 2 | **主题特色** | 18 |  |  |  |  |
| 2.1 | 整体装修效果 |  | 6 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿经专业设计，整体装修效果有独特性，风格突出，特色鲜明。 |  |  | 6 |  |  |
|  | 民宿整体装修效果较好，具有一定的主题风格。 |  |  | 4 |  |  |
|  | 民宿整体装修效果一般。 |  |  | 2 |  |  |
| 2.2 | 庭院环境 |  | 5 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿庭院经专业设计，环境优美，造景独特，与整体装修风格协调统一。 |  |  | 5 |  |  |
|  | 民宿庭院环境较好，有适当造景，与整体装修风格比较协调统一。 |  |  | 3 |  |  |
|  | 民宿无庭院，环境一般，无明显特色。 |  |  | 1 |  |  |
| 2.3 | 细节展示 |  | 4 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.民宿辅助建筑及围墙、空调机、大门等室外附属设施及线路规范，整洁，视觉效果好；  2.民宿房屋装修设计部分植入具有特色的符号、色彩等元素（如：妈祖文化、海洋文化、渔村文化、乡土文化、田园文化、现代文化等）。  3.民宿配置及陈设的艺术品与主题风格相符，形成良好文化氛围。  4.民宿配有公共音响设备，背景音乐曲目适宜，音质良好，音量适中，能烘托主题文化气氛；经常性播放具有湄洲岛特色的背景音乐。 |  |  | 4 |  | 每符合一项得1分 |
| 2.4 | 标识标牌 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿店招、室内外标识标牌设计精美，布局合理、特色鲜明。 |  |  | 3 |  |  |
|  | 民宿店招、室内外标识标牌设计较好，布局相对合理，有一定特色。 |  |  | 2 |  |  |
|  | 民宿店招、室内外标识标牌设计一般，布局相对合理，无明显特色。 |  |  | 1 |  |  |
| 3 | **接待设施** | 17 |  |  |  |  |
| 3.1 | 餐厅 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿早餐区位置合理，干净整洁，菜品搭配合理。 |  |  | 3 |  |  |
|  | 没有配备独立的早餐区，卫生环境一般，菜品搭配一般。 |  |  | 2 |  |  |
|  | 没有配备单独的早餐区，卫生环境较差，菜品搭配一般。 |  |  | 1 |  |  |
| 3.2 | 客房装修 |  | 4 |  |  | 实地检查 |
|  | 客房装修、装饰效果好，氛围突出，与民宿整体装修主题风格相适应。 |  |  | 4 |  |  |
|  | 客房装修、装饰效果较好，有一定的主题特色。 |  |  | 3 |  |  |
|  | 客房装修、装饰效果一般，无明显主题特色。 |  |  | 1 |  |  |
| 3.3 | 客房配备 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.配备必要的家具，品质优良，摆放合理，方便使用，舒适美观；  2.配备基本生活用品（如：一次性拖鞋、电热水壶、吹风机等）且使用性能良好；  3.客房采光、通风、隔音条件良好。 |  |  | 3 |  | 每符合一项得1分 |
| 3.4 | 卫生间 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.至少配备有一间公共卫生间；  2.所有客房内单设卫生间；  3.所有卫生间采光、通风、照明条件良好；  4.提供免费洗浴用品；  5.能24小时供应冷、热水；  6.地面经防滑处理且有明显的防滑标志。 |  |  | 3 |  | 每符合一项得0.5分 |
| 3.5 | 照明设施 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 照明功能良好，能对民宿整体装修效果起烘托作用。 |  |  | 2 |  | 不符合的酌情扣分 |
| 3.6 | 无线网络 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿实现WiFi全覆盖且网络维护良好。 |  |  | 2 |  | 不符合不得分 |
| 4 | **安全管理** | 18 |  |  |  |  |
| 4.1 | 经营安全 |  | 6 |  |  | 文档检查 |
|  | 民宿房屋符合建筑、消防安全要求；民宿餐饮符合食品卫生安全要求（具体要求按照《湄洲岛国家旅游度假区旅游民宿管理办法（试行）》（湄管委办〔2021〕32号）规定执行）。 |  |  | 6 |  | 每符合一项得2分 |
| 4.2 | 餐厅管理 |  | 1 |  |  |  |
|  | 民宿厨房内不使用明火，餐饮与民宿合用场所采用防火分隔。 |  |  | 1 |  |  |
| 4.3 | 监控设备 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.安装24小时摄像头监控，且设备运行、维护正常；  2.监控具备保存30天以上储存能力；  3.监控接入公安专网且监控摄像头安装的位置、朝向符合公安机关对民宿的治安管理要求。 |  |  | 3 |  | 每符合一项得1分 |
| 4.4 | 逃生标识 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图；  2.每间客房内需在明显位置张贴公安、消防、医院紧急联络电话。 |  |  | 3 |  | 每符合一项得1.5分 |
| 4.5 | 设备维护 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.备有消防、防盗、救护、应急照明等设备并由专人负责维护管理，定期进行检查，确保设备完好。  2.建立完整的设备维修、保养、更新制度，每次维修与保养均有记录。 |  |  | 2 |  | 每符合一项得1分 |
| 4.6 | 安全急救 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.民宿备有游客常用、应急的非处方药品；  2.民宿应设置相应的消防安全管理制度，如灭火预案、演练记录、新入职员工消防培训等;  3.从业人员掌握基本急救知识及操作技能。 |  |  | 3 |  | 每符合一项得1分 |
| 5 | **卫生环保** | 14 |  |  |  |  |
| 5.1 | 卫生保洁 |  | 6 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.民宿严格执行“门前四包”管理制度（包环境卫生、包市容市貌、包秩序维护、包绿化管理）；  2.民宿公共区域有专人负责打扫卫生，无污水、污物，无乱堆、乱挂、乱放，无异味；  3.客房和卫生间必须及时清扫，干净整洁，无异味；  4.有独立消毒间、布草间；  5.客房布草（床单、被套、毛巾等）做到每客必换，清洁、规范，无灰尘、无毛发、无污渍。 |  |  | 6 |  | 每发现1处不符合扣0.5分，扣完即止 |
| 5.2 | 禁烟标识 |  | 1 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿公共场所内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志。 |  |  | 1 |  | 不符合不得分 |
| 5.3 | 垃圾分类 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.按照垃圾分类要求设置足够数量的垃圾桶；  2.桶体完好，有盖，表面整洁；  3.生活垃圾分类收集，统一处理，日产日清。 |  |  | 3 |  | 每符合一项得1分 |
| 5.4 | 污水处理 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿生活污水接入全岛污水管网进行集中处理。 |  |  | 2 |  | 不符合不得分 |
| 5.5 | 环境保护 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 民宿的旅游服务设施建设、经营服务活动等不破坏周边自然资源和生态环境；开展“无废民宿”建设工作。 |  |  | 2 |  | 不符合不得分 |
| 6 | **服务质量** | 18 |  |  |  |  |
| 6.1 | 语言规范 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.从业人员文明用语，能用标准普通话进行服务和接待；  2.可提供两种及以上其他语种进行接待。 |  |  | 2 |  | 每符合一项得1分 |
| 6.2 | 服务规范 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 从业人员统一着装，仪容仪表得体，热情周到。 |  |  | 2 |  | 不符合的酌情扣分。 |
| 6.3 | 尊重旅游者 |  | 1 |  |  | 实地检查 |
|  | 从业人员保护游客隐私，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，保护游客合法权益。 |  |  | 1 |  |  |
| 6.4 | 解说服务 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 从业人员可为游客进行湄洲岛旅游景点及民宿自身特色的详细介绍。 |  |  | 2 |  |  |
|  | 从业人员可为游客提供湄洲岛旅游景点及民宿自身特色的简单介绍。 |  |  | 1 |  |  |
| 6.5 | 其他服务 |  | 3 |  |  | 实地检查 |
|  | 1.民宿可24小时提供接待、咨询、结账和留言等服务；  2.可提供公用电话、信息查询、小件物品寄存、雨具出借、旅行日常用品、旅游纪念品等综合服务；  3.能提供贵重物品专用寄存，提供上网、传真、洗衣等服务。 |  |  | 3 |  | 每符合一项得1分 |
| 6.6 | 明码标价 |  | 4 |  |  | 实地检查 |
|  | 诚信经营，明码标价，无不文明经营行为。 |  |  | 4 |  | 不符合不得分 |
| 6.7 | 投诉处理 |  | 4 |  |  | 文档检查 |
|  | 1.设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，认真处理游客投诉，并能按游客意见改进服务；  2.近2年无服务质量投诉，游客满意度达100%。 |  |  | 4 |  | 每符合一项得2分 |
| 7 | **其他管理** | 5 |  |  |  |  |
| 7.1 | 依法诚信纳税，无被处罚记录。 |  | 2 |  |  |  |
| 7.2 | 积极配合政府各职能部门工作，服从管理。 |  | 2 |  |  | 不符合的可酌情扣分 |
| 7.3 | 积极加入湄洲岛民宿协会，服从民宿协会统一管理。 |  | 1 |  |  | 不符合的可酌情扣分 |
| **基本指标总得分** | |  | | | | |
| 8 | **附加项目** | 5 |  |  |  |  |
| 8.1 | 绿色环保落实情况 |  | 2 |  |  | 实地检查 |
|  | 旅游民宿建设、运营因地制宜，积极开展绿色低碳和智能化改造。 |  |  | 2 |  | 不符合的不扣分 |
| 8.2 | OTA平台网评情况 |  | 3 |  |  | 网站查询 |
|  | 民宿利用自身经营的自媒体（如：抖音、快手、小红书等）积极宣传推介湄洲岛风光和旅游资源，综合效果（粉丝量、点赞评论量、发文质量）好，且粉丝量达20万以上的； |  |  | 3 |  | 不符合的不扣分 |
|  | 民宿利用自身经营的自媒体（如：抖音、快手、小红书等）积极宣传推介湄洲岛风光和旅游资源，综合效果（粉丝量、点赞评论量、发文质量）较好，且粉丝量达10万以上的； |  |  | 2 |  | 不符合的不扣分 |
|  | 民宿利用自身经营的自媒体（如：抖音、快手、小红书等）积极宣传推介湄洲岛风光和旅游资源，综合效果（粉丝量、点赞评论量、发文质量）较好，且粉丝量达5万以上的。 |  |  | 1 |  | 不符合的不扣分 |
| **附加项目总得分** | |  | | | | |
| **星级评定总得分** | |  | | | | |
| **星级评定检查员签字** | |  | | | | |
| **评定日期** | |  | | | | |

注：所有单项评分的最高分数不得超过该单项所占分值，最低分数不得出现负值。

湄洲岛管委会办公室 2024年8月15日印发