|  |  |
| --- | --- |
| 中共温州市洞头区委全面深化改革委员会办公室 | 文件 |
| 温州市洞头区文化与广电旅游体育局 |

洞改办发〔2021〕2号

关于印发《洞头“侨家乐▪海宿”等级划分与评定办法》的通知

各街道党工委、办事处，乡镇党委、人民政府，区直属各单位：

《洞头“侨家乐▪海宿”等级划分与评定办法》已经区政府第52次区长办公会议研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共温州市洞头区委全面深化改革委员会办公室 温州市洞头区文化与广电旅游体育局

2021年7月22日

洞头“侨家乐▪海宿”等级划分与评定办法

第一章总则

第一条 为进一步促进我区全域旅游发展，推动“侨家乐▪海宿”行业规范管理，通过开展等级“侨家乐▪海宿”的评定工作，提升“侨家乐▪海宿”服务品质，更好满足市场需求，根据省市有关深化农家乐休闲旅游业发展的文件精神，结合本区实际，特制定本办法。

第二条 本办法所指“侨家乐▪海宿”（以下简称“海宿”），是对洞头海岛民宿的总称，指利用当地民居等闲置用房，结合海岛资源特色，激活虎皮石房、海岛民俗、海洋文化等资源禀赋，打造具有海岛特色的生活空间，主人参与接待，为游客提供体验海岛自然、文化与生产生活方式的住宿设施。“海宿”主人是“海宿”业主或经营管理者。

第三条 本办法适用于我区经省、市、区认定的农家乐特色村（示范点）、民宿特色村、古民居集中村、旅游特色村、景区周边村等区域的住宿设施。不在前述区域，但已通过相关部门许可的“海宿”的等级评定参照本办法执行。

第二章 评定条件

第四条 “海宿”评定等级分为三星级、四星级和五星级三个等级。申请等级评定的“海宿”应满足该等级必须具备的硬件设施和服务项目，相应等级的要求都须达标，缺一不可。申报参评的海宿需证照齐全，正常营业不低于半年。申报五星等级海宿，游客年入住率需达到百分之四十五以上，且为区限上企业。

第五条 “海宿”等级评定包括必备项和选择项。必备项规定了“海宿”总体要求、基础环境和建筑要求、基础设施和设备要求、品牌管理和服务要求、主人文化特色和其他等5个方面应具备的项目。评定检查时，必备项应逐项确认达标后，再进入选择项评定程序。选择项规定了“海宿”4个方面可选择的项目和分值：基础环境和建筑（10分）、基础设施和设备（40分）、品牌管理和服务（10分）、主人文化特色和其他要求（40分），合计100分。不同等级“海宿”应分别达到附件1的要求。三星级、四星级、五星级“海宿”分别要求达到70分、80分、90分。

第三章 评定程序

第六条 “海宿”经营业主自行填报《温州市洞头区“海宿”星级评定申请表》（详见附件2），各街道（乡镇）组成评价工作小组，对申请主体进行评价，街道（乡镇）初审达到三星以上“海宿”的，提交由区业务主管部门核定。

第七条 业务主管部门组织专家进行实地勘察，对符合评等级条件的三星级以上“海宿”签署会审意见，提出建议等级上报区民宿管理发展协调小组审定。审定通过后，由业务主管部门对星级“海宿”授牌。

第八条 具备申报条件的海宿经营业主在提出申报“海宿”等级评定时，需提交以下材料：

（一）《温州市洞头区“海宿”星级评定申请表》（附件2）；

（二）《温州市洞头区“海宿”星级评价表》（附件1）；

（三）营业执照；

（四）卫生许可证；

（五）食品经营许可证（对外提供餐饮服务的）；

（六）特种行业许可证。

第四章 监督管理

第九条 “海宿”的等级评定初审和日常管理由所在街道（乡镇）负责，区业务主管部门负责“海宿”等级评定及奖励，各相关职能单位按照各自职责开展相关监督管理工作和服务。

第十条 出现以下情形之一，经调查核实的，由相关行政许可单位按照各自职责吊销相关证件。

（一）发生游客重大责任投诉事件的；

（二）发生重大安全责任事故的；

（三）发生重大消防事故的；

（四）发生重大食品安全事故的；

（五）不服从当地政府及行业主管部门管理的。

第十一条 对已经评定等级的“海宿”，区业务主管部门组织年审，满三年应进行评定性复核。

第十二条 对已评定等级的“海宿”，其服务设施、服务水平和质量等达不到与其等级相符的标准，可以进行警告、通报批评、降低或取消等级以及撤消认定等处理。

第十三条 有下列情形之一的，降低等级：

（一）有违反旅游法律法规和管理规定的行为，情节较轻者；

（二)年内发生有责投诉3次以上（含）且情节较轻者；

（三)年内被各级行业管理部门处行政处罚1次；

（四）被警告或通报批评未进行整改或在规定期限内整改未达标的；

（五)有其他应当降低服务质量等级级别行为的。

第十四条 有下列情形之一的，取消等级，收回等级评定的标志和证书：

（一）年审时未提交年审材料，经多次催缴但当年仍未提交的；

（二）因服务质量被游客投诉经查实且情节严重的；

（三）发生违反旅游法律法规和管理规定的行为且情节严重的；

（四）年内发生旅游投诉3次以上（不含）且情节严重的；

（五）年内被行业管理部门处行政处罚2次以上（含）的；

（六）被警告或通报批评未进行整改或在规定期限内整改未达标且情节严重的；

（七）有其他应当取消质量等级行为的。

第十五条 被降低等级的“海宿”经营单位，在降低等级之日起一年内，不予恢复或重新评定等级；被取消等级的“海宿”经营单位，三年内不得参与“海宿”等级评定。

第十六条 对获评等级的“海宿”证书和标志的管理：

（一）“海宿”等级证书和标志的有效期为三年；

（二）到期后需重新申请、评定，经评定符合原等级的单位，可以继续使用证书和标志；

（三）经评定需作降低或晋升等级的，收回原证书和标志，换发相应等级的证书和标志；

（四）到期不继续申请的，或经评定不符合条件且取消等级的，收回证书和标志。

第十七条 对获评等级的“海宿”，奖励按等级评定结果分别实施。

第十八条 对获评等级的“海宿”，作为省市等级民宿培育对象。

第五章附则

第十九条 本办法由区文广旅体局负责解释。

第二十条 本办法自公布之日起实施，原《温州市洞头区海岛民宿等级评定办法（试行）》即行废止。

附件：1.温州市洞头区“侨家乐▪海宿”星级评价表

2.温州市洞头区“侨家乐▪海宿”星级评定申请表

附件1

温州市洞头区“侨家乐▪海宿”星级评价表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 是否达标 |
| 1 | **总体要求**-必备项 |
| 1.1 | 民宿经营场地应符合本辖区内土地利用总体规划、城乡建设规划、所在地有关民宿发展规划、资源生态保护要求，无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。 |  |
| 1.2 | 经营应依法取得营业执照、卫生许可等相关证照，满足公安机关治安及消防相关要求。 |  |
| 1.3 | 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志和必要的防护措施，安全标志应符合 GB2894 要求。 |  |
| 1.4 | “海宿”法人或负责人是第一安全责任人，应建立健全“海宿”管理制度，制订和完善台风等自然灾害、火灾、食品卫生、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，积极参加各类安全教育相关知识培训。 |  |
| 1.5 | 保护游客的合法权益，无影响社会稳定因素存在。 |  |
| 1.6 | 生活用水（包括自备水源和二次供水）符合 GB 5749-2006 要求，卫生条件符合 GB 14934、GB/T18973 要求，食品来源、加工、销售符合 GB 14881国家相关食品安全标准要求。 |  |
| 1.7 | 从业人员经过卫生培训和健康检查，持证上岗。 |  |
| 1.8 | 服务项目应公示，明码标价，诚信经营。 |  |
| 1.9 | 经营者应定期向主管部门报送统计调查，及时向相关部门上报突发事件等信息。 |  |
|  | 合计 |  |
| 2 | **基础环境和建筑要求-**必备项 | 是否达标 |
| 2.1 | “海宿”所在乡村基础设施条件较好，导引标识系统美观、醒目，方便游客到达。 |  |
| 2.2 | 乡村有海岛特色资源或闽瓯、海洋文化资源。 |  |
| 2.3 | 单栋房屋客房数量不超过18间，经营用客房不超过 5 层，建筑面积不超过 1000 ㎡，房屋建筑与环境协调美观，具有海岛民居建筑风格。 |  |
| 2.4 | 花园或庭院有园艺家特色，绿植、水流、灯光、景观小品、休闲设施设备等可体现闽瓯风情、海上花园特色。 |  |
| 2.5 | 大门处有民宿标牌，夜间有灯光。 |  |
| 2.6 | 建筑设计应考虑老年人、未成年人、残疾人等特殊群体的便利性和安全性。 |  |
|  | **基础环境和建筑要求-**选择项 | 分值 | 得分 |
| 2.7 | “海宿”位于历史文化村落保护利用重点村、省级旅游风情小镇、3A级旅游景区、省3A 级景区村庄（1 分）。 | 1 |  |
| 2.8 | “海宿”位置相对独立（1 分），50%以上客房有阳台或能看见海（1 分）。 | 2 |  |
| 2.9 | 房屋建筑具有海岛民居建筑风格（1分），外立面保留“虎皮墙”特色（1 分）。 | 2 |  |
| 2.10 | 拥有海岛特色自然景观（1 分）。 | 1 |  |
| 2.11 | 花园或庭院有绿植、水流、灯光、景观小品、休闲设施设备等。（绿植维护良好，整体氛围好得2 分；整体氛围一般得 1 分。） | 2 |  |
| 2.12 | 标识标牌体现海岛海洋元素（1 分）。 | 1 |  |
| 2.13 | 建筑设计坚持传统和现代相结合，房屋建筑大气美观（1 分）。 | 1 |  |
|  | 合计 | 10 |  |
|  | 得分率 | % |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  3 3 333 | **基础设施和设备要求**-必备项 | 是否达标 |
| 3.1 | “海宿”设施和设备至少达到 DB33/T 2048 浙江省等级民宿相关标准要求。 |  |
| 3.2 | “海宿”整体装修风格协调。 |  |
| 3.3 | 客房功能分区合理、设施便利有效。 |  |
| 3.4 | 客房装修舒适美观，家具和“海宿”整体风格一致。  |  |
| 3.5 | 床垫品质优良，软硬适中；床上棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）和毛巾品质优良，柔软舒适。 |  |
| 3.6 | 客房卫生间装修品质优良，方便舒适，面盆、洗浴、恭桶有分隔，光线充足，排风效果好，无异味。 |  |
| 3.7 | 餐厅相对独立，舒适美观，布局装修体现海岛居民饮食特色。 |  |
| 3.8 | 厨房与餐厅适当分离，设施齐全、品质优良。 |  |
| 3.9 | 有2个以上体现“海宿”特色的茶吧、酒吧、非遗体验区、艺术品展事、图书室、泳池等室外公共空间。 |  |
| 3.10 | 客房、餐厅和室内公共区域温度、湿度设施效果良好。 |  |
| 3.11 | 公共卫生间应位置合理，方便使用。 |  |
|  | 合计 |  |
|  | **基础设施和设备要求**-选择项 | 分值 | 得分 |
| 3.12 | 客房标有名称或编号，房间名称体现海岛海洋元素，富有文化内涵（3分）。 | 3 |  |
| 3.13 | 客房有体现海岛文化特色的艺术品或装饰品，体现主人的生活经历、品味喜好，展示闽瓯风情、海岛文化和品质生活（5 分）。 | 5 |  |
| 3.14 | 有氛围浓郁的文化主题客房（2 分）。 | 2 |  |
| 3.15 | 客房卫生间宽敞舒适（1 分），装修精良（2 分）。 | 3 |  |
| 3.16 | 餐厅相对独立，舒适美观，布局装修温馨精致（2 分），有展示海岛文化的特色布置（2 分） | 4 |  |
| 3.17 | 对外经营的餐厅应配有专门厨房，内部整洁卫生（1 分），配备冷藏、冷冻、消毒设施，食品和非食品存放场所分设，有防蚊蝇、蟑螂等设施（2 分）。 | 3 |  |
| 3.18 | 室内外公共空间体现生活美学和文艺气息，茶吧（1分）、咖啡吧（1分）、酒吧（1分）、非遗体验区（1分）、艺术品展室（1分）、图书室（1分）、泳池（1分）、其他（1 分）。 | 8 |  |
| 3.19 | 公共空间有体现海岛文化特色的艺术品或装饰品，香氛（1 分）、灯光（1 分）、音乐（1 分）、渔民画（1 分）、贝雕（1 分）、海陶（1 分）、其他（1 分）等。 | 7 |  |
| 3.20 | “海宿”主体特色鲜明，整体氛围布局协调、美观。（氛围一般得 1 分，氛围浓郁得2 分）。 | 2 |  |
| 3.21 | 客房、餐厅和室内公共区域有地暖（2 分）、除湿机（1 分）等设施，效果良好。 | 3 |  |
|  | 合计 |  40 |  |
|  | 得分率 | % |
| 4 | **品牌管理和服务要求**-必备项 | 是否达标 |
| 4.1 | 建立健全各类相关安全卫生管理制度，落实责任，定期开展检查和维护，保证室内外区域和设施设备清洁卫生、安全有效。 |  |
| 4.2 | 客房床单、被套及枕套和毛巾做到每客必换，公用物品应一客一消毒。 |  |
| 4.3 | 客房卫生间每天全面清理一次，无异味、无积水、无污渍，公用物品应一客一消毒。 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.4 | 厨房定期消毒，每天保持清洁卫生，无异味、无积水、无污渍。 |  |
| 4.5 | “海宿”主人对待游客应以礼相待、以诚待人、用心接待，体现民宿主人人情味和真情意。 |  |
|  | 合计 |  |
|  | **品牌管理和服务要求**-选择项 | 分值 | 得分 |
| 4.6 | “海宿”主人负责日常管理和接待（2分）。 | 2 |  |
| 4.7 | 设施设备完好有效，定期检查并有维保记录（1 分）。 | 1 |  |
| 4.8 | 为游客提供线上预定和支付、现场刷卡结算服务（2 分）。 | 2 |  |
| 4.9 | 接待人员有统一着装，服装有特色，与海岛民宿文化氛围协调（1 分）。 | 1 |  |
| 4.10 | 员工了解“海宿”文化特色，熟悉闽瓯、海岛文化，有海岛文化旅游相关资料，可为游客做介绍(2 分）。 | 2 |  |
| 4.11 | 有参与民宿管家培训（1分）。 | 1 |  |
| 4.12 | 为游客提供个性化服务（1 分）。 | 1 |  |
|  | 合计 | 10 |  |
|  | 得分率 | % |
| 5 | **主人文化特色和其他要求**-必备项 | 是否达标 |
| 5.1 | 通过微信、抖音、小红书、 OTA等自媒体开展宣传营销。 |  |
| 5.2 | “海宿”主人宜主动与客人交流，分享民宿故事、生活方式和生活理念。 |  |
| 5.3 | 提供渔家宴，餐饮服务体现海岛餐饮文化。 |  |
| 5.4 | 为游客定期组织海岛特色文化体验活动。 |  |
| 5.5 | 销售地方特产商品。 |  |
|  | 合计 |  |
|  | **主人文化特色和其他要求**--选择项 | 分值 | 得分 |
| 5.6 | “海宿”主题宣传语特色鲜明（媒体宣传有主题宣传语得 1 分，主题宣传语特色鲜明得 1 分）。 | 2 |  |
| 5.7 | “海宿”主人善于提炼传记故事，能清楚阐述海岛民宿的文化特色（3 分），有文字流畅、易于理解的主题词（1 分），具有一定的独特性和代表性（1 分），主动与客人交流，分享民宿故事、生活方式和生活理念。 | 5 |  |
| 5.8 | 有自助厨房（1分），能提供色香味形俱全的“百岛十二鲜”等渔家特色家宴或其他特色餐饮（2分）。 | 3 |  |
| 5.9 | 餐饮服务体现海岛餐饮文化和中西合璧多元化餐饮特征（2 分）。 | 2 |  |
| 5.10 | 为游客提供包括体验洞头八大巧、渔村民俗等具有海岛文化特色的旅游项目和服务（1 种 1 分，最多6分）。 | 6 |  |
| 5.11 | 为游客提供乡村音乐会、文化沙龙、自然课堂、摄影写生、海陶、贝雕、渔民画制作等活动。（1 种1 分，最多 5分）。 | 5 |  |
| 5.12 | 展示、销售羊栖菜、紫菜、鹿西深海黄鱼等海特产品和贝雕、海陶、渔民画等非遗手工艺品（1 种 1 分，最多 4分），开发富有特色的民宿伴手礼（2 分）。 | 6 |  |
| 5.13 | 创新经营理念，主人善于利用互联网宣传民宿和海岛特色旅游产品，产品入驻携程等OTA平台（2 分），微信公众号软文每月有更新且平均阅读量 300+（2 分），抖音营销（1 分），其他渠道（1 分）。 | 6 |  |
| 5.14 | 参与民宿党建联盟、民宿协会等相关行业协会或合法组织（1 分），民宿限上企业或加入民宿联盟运营企业的（2 分），在民宿或乡村建设领域中有先进事迹或荣获区级政府以上的相关荣誉（2 分）。 | 5 |  |
|  | 合计 | 40 |  |
|  | 得分率 | % |

附件2

温州市洞头区“侨家乐▪海宿”星级评定申请表

填表时间： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 |  | 开业时间 |  |
| 详细地址 |  | 法人代表 |  |
| 开户行 |  | 开户行帐号 |  |
| 法人代表/联系人联系电话（手机） |  | 法人代表/联系人身份证号 |  |
| 从业人数 |  | 上一年营业收入（万元） |  | 上一年纳税情况（万元） |  |
| 项目基本情况 | 项目内容及概况 | 楼层\_\_\_\_\_层，建筑面积为\_\_\_\_\_\_\_\_平方米，总投资额\_\_\_\_\_\_\_\_万元。营业客房数\_\_\_\_\_\_间，床位数\_\_\_\_\_个，餐桌数\_\_\_\_\_桌，餐厅面积\_\_\_\_\_平方米，其他项目：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 |
| 特色项目 |  |
| 所在街道（乡镇）政府初审意见（盖章） |  |
| **“侨家乐·海宿”星级评定意见** |
| 相关部门意见 |  | 专家意见 |  |
| 扣分项目 |  |
| 评定结果 | 温州市洞头区民宿管理发展协调小组 年 月 日 |

中共温州市洞头区委政策研究室办公室 2021年7月22日印发