

附件2

汉阴县乡村旅游经营户星级评分细则（试行）

序号	检 查 项 目	最高得分	分档 计分	自测 得分	初审 得分	检查 得分	备注
1	经营场地（135分）						
1.1	周围环境	40					
1.1.1	经营用房四周保持整洁干净，周边生态环境好。		10				
1.1.2	经营用房四周保持整洁干净，周边生态环境良好，与经营环境相协调。		20				
1.1.3	经营用房四周保持整洁干净，周边生态环境优良，与经营环境相协调，有特色景观。		30				
1.1.4	经营用房四周保持整洁干净，空气清新，周边生态环境优越，有特色景观。经营用房与生态环境相互融合。		40				
1.2	建筑结构与风格	50					
1.2.1	经营用房建筑结构好，布局基本合理，外墙整洁，照明、采光、通风好。		20				
1.2.2	经营用房建筑结构较好，布局合理，外墙整洁，照明采光、通风良好，主体建筑具有一定的乡村风情和地方特色。		30				
1.2.3	经营用房建筑结构优良，布局科学合理，外墙整洁，照明、采光、通风优良，主体建筑具有浓郁的乡村风情和地方民俗特色。		40				
1.2.4	经营用房建筑结构优越，布局科学合理，外墙整洁美观，外墙整洁美观，照明、采光和通风优越，主体建筑具有浓郁的乡村风情和地方民俗特色，人居环境优越。		50				
1.3	接待区域	30					
1.3.1	根据经营需要，进行必要的绿化、硬化处理。		5				
1.3.2	根据经营需要，需要绿化、硬化的地方全部经过绿化、硬化处理。		15				
1.3.3	根据经营需要，按服务功能进行布局，需要绿化、硬化的地方全部经过绿化、硬化处理。		20				
1.3.4	根据经营需要，按实用与美观相结合的原则，经专门设计，按服务功能进行布局，需要绿化、硬化、美化的地方全部经过绿化、硬化、美化处理。		30				
1.4	标识标志	15					
1.4.1	有明显的 经营户标志。		5				
1.4.2	设置行路、场所等公共信息图形符号，有明显的经营户标志。		10				
1.4.3	设置行路、场所等公共信息图形符号，有明显的经营户标志，标志有农家特色。		15				
2	接待设施（410分）						
2.1	厨房（110分）						
2.1.1	厨房布局	20					
2.1.1.1	厨房布局、流程基本合理，通风良好。食品和非食品存放场所分设。		5				
2.1.1.2	厨房布局、流程合理，通风良好。紧邻餐厅。食品和非食品存放场所分设。		10				
2.1.1.3	厨房布局、流程合理，通风良好。紧邻餐厅。食品和非食品存放场所、食品粗加工间和烹调间分设。		20				
2.1.2	厨房卫生	50					
2.1.2.1	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂等设施。		10				
2.1.2.2	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂等设施。地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙1.5米以上。		30				

2.1.2.3	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂等设施。地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙2米以上，且有吊顶。有专门放置临时垃圾的设施。		40				
2.1.2.4	厨房整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂等设施。地面经硬化防滑处理，墙面瓷砖墙裙2米以上，且有吊顶。有专门放置临时垃圾的设施，并保持密封。		50				
2.1.3	厨房设施	40					
2.1.3.1	有冷藏、冷冻、消毒设施。		15				
2.1.3.2	有冷藏、冷冻设施、餐具专用消毒设备，通风排烟设施和消防设施，符合食品卫生标准冷菜柜。		25				
2.1.3.3	有充足的冷藏、冷冻、保鲜设施和餐具专用消毒设备，通风排烟设施和消防设施，符合食品卫生标准的冷菜柜。		40				
2.2	餐厅（50分）						
2.2.1	餐厅布局及设施	30					
2.2.1.1	餐厅布局合理、宽敞，采光通风好，整洁卫生。餐具、酒具等各种器具配套，消毒措施到位。		10				
2.2.1.2	餐厅布局合理、宽敞，采光通风良好，整洁卫生。餐具、酒具、茶具等各种器具配套，无破损，并定期消毒。有防蚊蝇、蟑螂等设施。		20				
2.2.1.3	餐厅经适当装修，布局合理、宽敞，采光通风良好，整洁卫生。餐具、酒具、茶具等各种器具配套，无破损，并定期消毒。有防蚊蝇、蟑螂等设施。		30				
2.2.2	接待能力	20					
2.2.2.1	一次性能接待就餐人数40人以上。		5				
2.2.2.2	一次性能接待就餐人数60人以上。		10				
2.2.2.3	一次性可接待就餐人数80人以上。		20				
2.3	饮食（50分）	50					
2.3.1	食品来源和食品加工符合食品卫生要求，饮用水达到安全标准。有2个以上具有农家风味和地方特色的菜点。		10				
2.3.2	食品来源和食品加工符合食品卫生要求，饮用水达到安全标准。有3个以上具有农家风味和地方特色的菜点。		15				
2.3.3	食品来源和食品加工符合食品卫生要求，饮用水达到安全标准。有5个以上具有农家风味和地方特色的菜点。有专门印制的菜单和饮品单，出菜率在60%以上。		25				
2.3.4	食品来源和食品加工符合食品卫生要求，饮用水达到安全标准。有8个以上具有农家风味和地方特色的菜点。有专门印制的菜单和饮品单，出菜率在80%以上。		35				
2.3.5	食品来源和食品加工符合食品卫生要求，饮用水达到安全标准。结合当地特色农产品，有10个以上具有农家风味和地方特色的菜点。有专门印制的菜单和饮品单，出菜率在80%以上。		50				
2.4	厕所（50分）						
2.4.1	厕所卫生	30					
2.4.1.1	至少有一间公共厕所，整洁卫生。采光、通风、照明条件好。		10				
2.4.1.2	至少有一间公共厕所，且男女分设，整洁卫生。采光、通风、照明条件较好。		15				
2.4.1.3	有一间以上公共厕所，且男女分设，每个厕所厕位各不少于2个，整洁卫生。采光、通风、照明条件较好，有除臭措施。		20				
2.4.1.4	有一间以上公共厕所，且男女分设，每个厕所厕位各不少于2个，有专人负责打扫，整洁卫生。采光、通风、照明条件较好，有除臭措施。		30				
2.4.2	厕所设施	20					
2.4.2.1	冲洗设备完好，且有手纸框、洗手池（备有洗涤用品）等辅助设施。厕所内经适当装修，有明显的指示标志和防滑标志。		5				

2.4.2.2	冲洗设备完好，且有手纸框、洗手池（备有洗涤用品）、镜台等辅助设施。厕所内经适当装修，地面经防滑处理，厕所墙面瓷砖墙裙1.5米以上，有明显的指示标志和防滑标		10				
2.4.2.3	冲洗设备完好，且有手纸框、洗手池（备有洗涤用品）、镜台等辅助设施。厕所内经适当装修，地面经防滑处理，厕所墙面瓷砖墙裙2米以上，有明显的指示标志和防滑标志		20				
2.5	住宿服务（100分）						
2.5.1	客房数（农家客栈客房需在10间以上）	30					
2.5.1.1	有2间以上客房。		5				
2.5.1.2	有4间以上客房。		10				
2.5.1.3	有6间以上客房，其中有配置空调的客房。		15				
2.5.1.4	有8间以上客房，其中有4间以上配置空调的客房。		20				
2.5.1.5	有10间以上客房，其中有5间以上配置空调的客房。		30				
2.5.2	客房设施	40					
2.5.2.1	客房布局合理，整洁卫生，有防蚊蝇、蟑螂等设施。有桌椅、衣架、电扇、电视机、应急照明等基本接待设施和拖鞋、烟灰缸、茶水等生活用品，家具、用品使用性能好。床单等床上用品做到一客一换。		15				
2.5.2.2	客房布局合理，有防蚊蝇、蟑螂等设施。有桌椅、床头柜、衣架、电扇、电视机、应急照明等基本接待设施和拖鞋、烟灰缸、茶水等生活用品，家具、用品使用性能较好。床单等床上用品做到一客一换。客房每日至少打扫一次，整洁卫生，做到应叫服务。		20				
2.5.2.3	客房布局合理，舒适宽敞。有防蚊蝇、蟑螂等设施。有桌椅、床头柜、衣架、电扇、电视机、电话、应急照明等基本接待设施和拖鞋、烟灰缸、茶水等生活用品，家具、用品使用性能良好。床单等床上用品做到一客一换，且定期进行消毒。客房每日至少打扫一次，整洁卫生，做到应叫服务。		30				
2.5.2.4	客房经装饰装修，布局合理，舒适宽敞。有防蚊蝇、蟑螂等设施。有桌椅、床头柜、衣架、电扇、电视机、电话、应急照明等基本接待设施和拖鞋、烟灰缸、茶水等生活用品，家具、用品使用性能良好。床单等床上用品做到一客一换，且定期进行消毒。客房每日至少打扫一次，整洁卫生，做到随叫随到服务。		40				
2.5.3	住宿洗浴设施	30					
2.5.3.1	有方便住宿客人洗刷、洗浴和方便等的盥洗室，冲洗设备完好，卫生清洁。有防滑标志。配备梳妆镜、洗脸盆架。24小时供应冷水，定时供应热水。		5				
2.5.3.2	至少有1间供住宿客人洗刷、洗浴和方便等的盥洗室，冲洗设备完好，卫生清洁。地面经防滑处理且有防滑标志，墙面磁砖墙裙2米以上。配备梳妆镜、洗脸盆架。24小时供应冷水，6小时供应热水。		15				
2.5.3.3	每个楼层至少有一间供住宿客人洗刷、洗浴和方便等的盥洗室或有2个以上盥洗室，冲洗设备完好，卫生清洁。地面经防滑处理且有防滑标志，墙面磁砖墙裙2米以上。配备梳妆镜、洗脸盆架。24小时供应冷水，12小时供应热水。		25				
2.5.3.4	客房内单设卫生间，地面经防滑处理，墙面磁砖墙裙2米以上。有抽水马桶及洗浴设施，提供免费洗浴用品。配备梳妆镜、洗脸盆架。24小时供应冷、热水。		30				
2.6	停车场(20分)	20					
2.6.1	就近有游客泊车地方。		10				
2.6.2	有供游客泊车的自备场地。		15				
2.6.3	有自备停车场地，车位与接待能力相适应。		20				
2.7	综合服务设施（30分）	30					
2.7.1	能提供公用电话、信息查询、小件物品寄存、宣传品、雨伞等综合服务。		10				

2.7.2	能提供信息查询、小件物品寄存、宣传品、雨伞、旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等综合服务。		20				
2.7.3	设有专门的住宿登记接待处。提供信息查询、小件物品寄存、宣传品、雨伞、旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等综合服务。能提供贵重物品专用寄存、上网、传真等服务。		30				
3	安全管理（105分）						
3.1	经营用房安全	15					
3.1.1	经营用房安全牢固，无危房，无乱搭乱建设施。		15				
3.2	设施安全	10					
3.2.1	热水供给设备、用电设施、烹调设施、桌椅等安全可靠。		10				
3.3	安全设备	15					
3.3.1	备有消防、防盗、救护等设备，且完好有效。		5				
3.3.2	备有消防、防盗、救护等设备，完好有效，并按规定进行定期检查。		15				
3.4	安全警示标志和防护措施	10					
3.4.1	易发生危险的设施、地段等标有明显的警示标志。		5				
3.4.2	易发生危险的设施、地段等标有明显的警示标志，并有必要的防护措施。		10				
3.5	住宿管理	15					
3.5.1	建立住宿游客登记制度，游客凭有效身份证件登记住宿。		15				
3.6	安全知识和安全技能	20					
3.6.1	主要从业人员掌握基本安全知识和使用安全设备的基本技能，并具有在紧急情况下电话报警基本知识。		5				
3.6.2	主要从业人员经过消防、卫生、治安等安全知识培训，掌握安全设备使用的基本技能，并具有在紧急情况下游客疏散和电话报警的知识和技能。		10				
3.6.3	主要从业人员经过消防、卫生、治安等安全知识培训，掌握安全设备使用的基本技能。建立突发事件处理应急机制，主要从业人员具有在紧急情况下游客疏散、电话报警、快速救援等的知识和技能。		20				
3.7	常用药品	10					
3.7.1	备有游客常用、应急的非处方药品		10				
3.8	安全巡查	10					
3.8.1	建立安全巡查制度，并能在适当时间进行安全巡查。		10				
4	环境保护（80分）						
4.1	资源保护	15					
4.1.1	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。		5				
4.1.2	旅游服务设施建设、经营服务活动等能保护好周边自然资源和生态环境。		10				
4.1.3	旅游服务设施建设、经营服务活动等能保护好周边自然资源、生态环境和特色建筑物。		15				
4.2	经营场地保洁	15					
4.2.1	经营场地有专人打扫，基本上无污水污物，无乱扔乱放。		5				
4.2.2	经营场地有专人打扫，无污水污物，无乱扔乱放，无异味		15				
4.3	生活污水、粪便等处理	20					
4.3.1	生活污水、粪便经污水处理池等方式有效处理后排放。		5				
4.3.2	生活污水、粪便经污水处理池等方式有效处理后排放。处理池等的处理能力与接待人数相适应。		15				
4.3.3	生活污水、粪便经污水处理池等方式有效处理后排放。处理池等的处理能力与接待人数相适应。处理池等设施位置合理，并防渗、密封。		20				
4.4	生活垃圾处理	15					

4.4.1	生活垃圾集中收集，统一处理。		5				
4.4.2	生活垃圾集中收集，密封堆放，统一处理。		15				
4.5	垃圾筒配置	15					
4.5.1	经营场地放置一定数量的垃圾筒。		5				
4.5.2	经营场地放置一定数量的垃圾筒，筒体完好、有盖，表面干净无污渍，能及时处理。		10				
4.5.3	经营场地放置一定数量的垃圾筒，垃圾筒设计具有农家特色。布局合理，筒体完好、有盖，表面干净无污渍，能及时处理。		15				
5	服务质量（195分）						
5.1	服务宗旨	10					
5.1.1	树立游客至上、优质服务的宗旨。经营业主诚实守信，依法经营。		10				
5.2	服务操作规范	10					
5.2.1	制定岗位服务质量操作规范。		5				
5.2.2	分厨师和接待人员等岗位制定服务质量操作规范。并按规范提供接待服务。		10				
5.3	身体素质	10					
5.3.1	从业人员身体健康，有卫生健康证。		5				
5.3.2	从业人员身体健康，有卫生健康证，定期进行健康体检。		10				
5.4	着装	10					
5.4.1	从业人员着装整洁。		5				
5.4.2	从业人员着装基本统一，整洁大方。		10				
5.5	接待服务	30					
5.5.1	从业人员掌握旅游接待服务基本知识，文明礼貌，服务态度热情。		5				
5.5.2	半数以上从业人员经过旅游接待服务基本知识的培训，文明礼貌，服务态度热情。能用普通话进行接待服务。		10				
5.5.3	四分之三的从业人员经过旅游接待服务基本知识的培训，文明礼貌，服务态度热情。都能用普通话进行接待服务。有一名以上厨师具有初级以上烹调职业资格证书。		20				
5.5.4	从业人员都经过旅游接待服务基本知识的培训，文明礼貌，态度热情，服务周到。都能用普通话进行接待服务。有一名以上厨师具有初级以上烹调职业资格证书。		30				
5.6	质量投诉	15					
5.6.1	设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无严重质量投诉。		5				
5.6.2	设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无严重质量投诉，无同一质量问题重复投诉。		10				
5.6.3	设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，无投诉。能按游客意见改进服务。		15				
5.7	旅游统计	15					
5.7.1	有旅游统计台帐		10				
5.7.2	有旅游统计台帐，且按时上报旅游统计数据		15				
5.8	接待数和经济效益						
5.8.1	年接待人数（上一年）	20					
5.8.1.1	0.5万人次以下		5				
5.8.1.2	0.5—1万人次		10				
5.8.1.3	1—2万人次		15				
5.8.1.4	2万人次以上		20				
5.8.2	年营业收入（上一年）	25					
5.8.2.1	5万元以下		5				
5.8.2.2	5—10万元		10				
5.8.2.3	10—15万元		15				

5.8.2.4	15—20万元		20				
5.8.2.5	20万元以上		25				
5.9	社会效益						
5.9.1	实际吸纳劳动就业人数（上一年）	20					
5.9.1.1	4人以下		5				
5.9.1.2	4—6人		10				
5.9.1.3	6—8人		15				
5.9.1.4	8人以上		20				
5.9.2	的纳税额（上一年）	30					
5.9.2.1	0.25万元以下		5				
5.9.2.2	0.25—0.5万元		10				
5.9.2.3	0.5—1万元		20				
5.9.2.4	1万元以上		30				
6	特色项目（80分）						
6.1	户外活动场所	20					
6.1.1	有一定适宜游客户外活动的场所，如果园、鱼塘等。		10				
6.1.2	有适宜游客户外活动的场所，且具有一定的服务功能。		20				
6.2	农事参与体验	15					
6.2.1	提供摘水果、钓鱼、种小菜等农事参与体验活动。		10				
6.2.2	提供摘水果、钓鱼、种小菜等农事参与体验活动。活动有专人指导、讲解。		15				
6.3	农家趣事	10					
6.3.1	提供游客参与的二项以内的农家趣事活动		5				
6.3.2	提供游客参与的三项以上的农家趣事活动		10				
6.4	旅游景观	10					
6.4.1	附近有供游客游玩的一些旅游景观。		5				
6.4.2	附近有供游客游玩的一些旅游景观，并提供简要的介绍资料。		10				
6.5	民族民俗文化表演	10					
6.5.1	能联系或组织有具有地方特色的民族民俗文化表演活动。		5				
6.5.2	能联系或组织有地方特色的民族民俗文化表演活动，游客参与性强。		10				
6.6	宣传促销	10					
6.6.1	在县内新闻媒体上做过促销广告		5				
6.6.2	在市以上的新闻媒体上做过促销广告		10				
	合计	1000		0	0	0	

评分说明：

一、本标准满分1000分

二、安全管理项得分必须达75分以上

三、各星级应得最低分数：

一星级：500分

二星级：600分

三星级：700分

四星级：800分

五星级：900分