

略阳县旅游民宿分类管理办法（试行）

为进一步推动我县旅游民宿产业发展，引导建设和改造一批特色旅游民宿，进一步规范旅游民宿经营行为，提升旅游服务功能，促进旅游民宿产业持续健康发展，依据文化和旅游部旅游行业标准《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T41648-2022），结合我县实际，制定本办法。

一、旅游民宿基本要求

（一）界定：旅游民宿是指利用当地民居等相关闲置资源，业主或承租人参与接待，为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。

（二）选址：应符合国土空间规划、城乡建设规划和镇村发展总体规划。自然保护区、饮用水源一级保护区、重要的自然风景名胜區、文化遗产等高敏感区域，禁止新建、扩建旅游民宿项目。

（三）规模：旅游民宿单幢建筑客房数量不超过14间（套），经营用客房分布空间不超过4层且建筑面积不超过800平方米（含餐厅）。

（四）特征：以“慢生活”“家服务”“趣体验”为特色，推行管家式服务，为游客在住宿期间提供有关吃、住、行等各方面的全程安排和规划，凸显“家”的理念，做到个性化打造、规范化管理、标准化服务，达到体验舒适程度好、有归属感。

（五）文化：旅游民宿的建筑设计、空间布局、装修装饰、

服务内容和方式等方面，体现略阳地域文化内涵和乡土特色，成为传递文化的载体，并易于辨识。

（六）住宿：客房必需品齐全、用品（床垫、布草、洗漱用品）舒适，空间清新整洁、干净卫生，住宿体验舒适度好。客房布草等床上用品必须做到集中洗涤。

（七）餐饮：旅游民宿餐饮要具有略阳地方饮食特色，打造旅游民宿自身特色菜品，推广住客体验式餐饮。

（八）运营：鼓励旅游民宿采用专业托管、连锁经营及统一经营等模式。鼓励旅游民宿积极开发文创产品、纪念品及特色伴手礼等。

（九）标识：设计制作略阳旅游民宿统一标识，供县内旅游民宿认定使用，应在醒目位置设立旅游民宿网点平面图或导引指示标牌；民宿内各种标识应符合《标志用公共信息图形符号》（GB/T10001）规定。

（十）配套：旅游民宿经营应当建立健全的生态环境保护、环境卫生、食品和消防安全等方面管理措施；建设符合项目环保要求的污染治理设施，确保污染物排放达标；经营活动应当符合相关法律法规规定。

（十一）安全：旅游民宿经营者应当建立安全管理责任制，设立安全管理责任人，制定突发性公共事件应急预案，切实保护消费者的人身、财产安全。

（一）旅游民宿发生突发性公共事件时，经营者应当迅速采取有效措施，实施应急处置，并按国家相关规定立即如实报告当

地政府和有关部门。

(二) 可能出现危险的区域和项目，应当采取必要的防护措施，并设置规范的安全警示标志。

二、旅游民宿等级划分

在达到旅游民宿标准基本要求的前提下，按照旅游民宿的经营场地、接待设施、接待服务、主题特色等软硬件水平进行评分，将旅游民宿按等级分为 3 个类型，由低到高分别为：丙级旅游民宿、乙级旅游民宿、甲级旅游民宿。

(一) 丙级旅游民宿

1. 经营场所

(1) 经营场所的交通条件满足旅客的进入及出行需要。

(2) 旅游民宿四周保持整洁干净。根据经营需要，进行适当的绿化、硬化处理。

(3) 建筑外观应与周边环境相协调。

2. 接待设施

(1) 客房布局合理，整洁卫生。家具配置齐全，摆放合理，体量适当。

(2) 客房应有舒适的床垫和床上棉织品（被套、被芯、床单、枕芯、枕套等）及毛巾，并配备拖鞋等基本生活用品。

(3) 80%以上客房内单设卫生间，24 小时供应冷、热水，做到干湿分离，地面经防滑处理，并有防滑标志。

(4) 客房应有水壶、茶杯。

(5) 至少有一间公共卫生间，整洁卫生，冲洗设备完好，

除臭防臭等辅助设施齐全，有明显的指示标志和防滑标志。

(6) 厨房布局、流程合理，紧邻餐厅，配备通风排烟设施和消防设施，安装油污分离装置。有冷藏、冷冻设施和消毒设备，食品和非食品存放场所分设。食品原料和餐具分开清洗，厨具卫生并及时消毒。地面经硬化防滑处理。

(7) 餐厅布局合理、宽敞，整洁卫生。有消毒设施并且及时消毒。

(8) 根据气候需要配备舒适型取暖或制冷设备。

3. 接待服务

(1) 有火灾、食品安全、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件的应急处置预案。

(2) 每间客房内需在明显位置张贴疏散逃生标识或示意图，以及公安、消防、医院、旅游民宿紧急联络电话。

(3) 在显眼位置公布许可公示信息、服务项目、住客须知、服务收费标准和投诉电话。

(4) 各区域采光、通风好；相关设施应安全有效。

(5) 客房床上用品（被套、床单、枕套等）及毛巾、浴巾等，做到一客一换；公用物品应做到一客一消毒。

(6) 防治蚊、蝇、鼠及其他害虫等措施到位、有效。

(7) 从业人员应热情好客、着装整洁大方、礼仪礼节得当。

(8) 从业人员掌握相应服务、急救知识及操作技能。备有旅客常用、应急的非处方药品。

(9) 50%以上从业人员能用普通话进行接待服务。

(10) 设有旅游服务质量投诉电话和意见投诉。能提供当地旅游资源宣传品、雨伞出借等服务。

(11) 夜间应有值班人员或值班电话。

4. 主题特色

(1) 应建立制定各类规章制度和操作规程，并按规定提供接待服务，定期对从业人员进行培训。

(2) 文化主题定位明确，表现基本到位。

(3) 建筑室内室外设计体现出主题性。

(4) 提供线上预订、支付等服务。

(二) 乙级旅游民宿

在达到丙级旅游民宿条件的基础上，还需满足以下条件：

1. 经营场所

(1) 建筑外观应与周边环境相协调，房屋主体建筑结构合理，建筑外立面及室内经过设计，具有明显的乡村风情及地方特色，人居环境优越。

(2) 根据经营需要，提供室外休闲活动的空间，进行适当的绿化、硬化、美化处理。

(3) 附近有供旅客专用停车场地，且容量能满足旅客接待量需求。

2. 接待设施

(1) 客房布局合理，舒适宽敞。客房装修、装饰体现主题特色。

(2) 床单、被套、枕套等床上用品宜以浅色为主。

(3) 客房应有饮用水。

(4) 所有客房内单设卫生间，配有抽水马桶及洗浴设施。

(5) 客房照明、采光、通风、隔音效果好。内部装饰材料符合国家有关标准。

(6) 公共卫生间适当装修，地面经防滑处理。

(7) 客厅布局合理，动线设计顺畅，整洁卫生，功能完善；装修与装饰符合主题风格。各类设施及摆件配置合理，位置恰当。

(8) 餐厅经过精心装修，布局合理、宽敞，整洁卫生。餐具、饮具等各种器具配套，无破损，有消毒设施并及时消毒，有卫生的存放场所。

3. 接待服务

(1) 开关与电源插座位置合理。

(2) 客房每日至少打扫一次，整洁卫生，做到应急服务。

(3) 应提供多种特色餐饮产品。

(4) 从业人员能用普通话进行接待服务，旅游民宿主或专职管家亲自提供服务。

(5) 从业人员具有为旅客进行有关当地旅游景点及旅游民宿自身特色的介绍能力。

(6) 设有旅游服务质量投诉电话和意见簿，认真并及时地处理客户投诉，并能按旅客意见改进服务。游客满意度达 95%以上。

4. 主题特色

(1) 利用互联网等现代旅游民宿自身的宣传平台。

(2) 有专人或者兼职人员可以为有需求的旅客提供旅游线

路及行程的安排。

(3) 主题体现本地文化，在本地区同行业中具有一定的独特性。

(三) 甲级旅游民宿

在达到乙级旅游民宿标准的基础上，还需满足以下条件：

1. 经营场所

(1) 建筑外立面及室内经过精心设计，与当地环境协调，有特定的文化内涵。辅助建筑及围墙、大门等附属设施与主体建筑风格协调。

(2) 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，进行绿化、硬化、美化处理。室外可绿化地的绿化覆盖率达到 80%。提供环境优美的室外休闲活动空间。

(3) 设置有旅游民宿标识体系，制作精美、位置合理、易于识别。

(4) 自备有供旅客专用停车场地。

2. 接待设施

(1) 客房装修、装饰及客房用品的材质、工艺、色彩与主题特色相适应。

(2) 客房应提供茶具和特色茶包。

(3) 客房装修宜采用智能化设施设备。

(4) 所有客房内配有智能马桶，提供特色免费洗浴用品。做到盥洗、洗浴、厕位布局分开，位置合理。

(5) 公共卫生间男女分设，厕位各不少于 1 个。

(6) 客厅装修与装饰符合主题精心设计、工艺精良、主题特色鲜明。各类设施及摆件与整体风格协调。

(7) 餐厅装修与建筑整体室内室外装修风格协调，格调高雅。

(8) 应专门设置布草存放场所、整洁干净卫生。

(9) 使用节能降噪设备。

3. 接待服务

(1) 客房及公共通道等区域每日至少打扫一次，整洁卫生，做到随叫随时服务。

(2) 应提供多种特色餐饮产品、住客体验式餐饮、下午茶等。有专门印制的菜单。

(3) 公共场所内应设置醒目的禁止吸烟警语和标志。

(4) 从业人员在服务过程中能为旅客做旅游民宿文化主题的解说。

(5) 设有专门的住宿登记接待处。能提供贵重物品专用寄存，提供洗衣等服务，收费合理。

(6) 提供小件物品寄存、当地旅游资源介绍及宣传品、本民宿的介绍及宣传品，雨具出借、旅行日常用品、旅游纪念品、土特产品等综合服务。

(7) 提供接送服务，方便宾客抵达。

4. 主题特色

(1) 提供不同类型的特色客房。

(2) 提供管家式服务，指派专人为旅客提供在住宿期间有

关吃、住、行等各方面的全程安排和规划。

(3) 文化主题创建范围覆盖所有营业区域产品、服务，文化氛围浓厚。

(4) 餐厅的餐饮用具及菜单设计、餐饮出品配合文化主题的展示，并形成特色菜系列。

(5) 应利用地方资源开发文创产品和旅游商品。

(6) 有与主题文化相适应的员工服饰，具有艺术性、观赏性、实用性。

三、组织管理

(一) 行业管理。由县文旅局协调各职能部门，按照各自职责对旅游民宿实施日常监督管理。

1. 县文旅局：负责旅游民宿产业发展的指导、培育、管理、宣传推广、日常监管和奖补评定，按照相关标准引导旅游民宿规范旅游服务质量。负责做好旅游民宿政策引导、宣传推广等工作。负责指导旅游民宿参与国家等级旅游民宿评定，提升服务质量。会同相关部门建立旅游民宿经营者信用档案，并进行信用分类监管。按照“三管三必须”要求，落实行业安全直接监管责任。

2. 县公安局：负责旅游民宿治安安全监督管理及特种行业许可证办理。

3. 县财政局：负责落实奖励扶持资金的保障工作。

4. 县卫健局：负责旅游民宿公共场所、生活饮用水的卫生监督管理。

5. 县市监局：负责旅游民宿依法经营及食品安全、价格的监

督管理。

6. 县应急管理局：负责对农家乐行业监管和属地管理工作进行督查、指导。

7. 市生态环境局略阳分局：负责旅游民宿污水排放的监督管理，负责旅游民宿废气排放的监督管理，组织开展生态环境保护执法活动，指导开展生态环境宣传和教育工作的。

8. 县住建局：负责旅游民宿房屋安全状况鉴定，建立健全旅游民宿建设工程质量安全制度。

9. 县人社局：负责组织对全县旅游民宿从业人员进行标准化培训指导；对有贷款需求的提供创业担保贷款支持旅游民宿发展。

10. 县发改局：负责将旅游民宿规范发展重点工作纳入国民经济和社会发展规划，指导做好相关项目谋划储备。

11. 农业农村局：负责指导旅游民宿涉及宅基地管理有关工作，协调指导改善农村人居环境。指导农村集体经济组织及其成员采取多种方式盘活利用闲置宅基地和闲置住宅发展乡村旅游民宿。

12. 县经贸局：负责指导旅游民宿餐饮及住宿服务质量提升工作。

13. 县自然资源局：负责旅游民宿选址规划、土地使用的审批，依法查处违法使用土地行为。

14. 县行政审批局：负责旅游民宿公共场所卫生许可证和食品经营许可证办理工作。

15. 县经促中心：负责招商引资和吸纳国内知名旅游民宿品牌企业来略投资、合作，共谋我县旅游民宿产业发展。

16. 消防救援大队：负责旅游民宿消防安全的监督检查，开展消防安全知识宣传教育培训。

17. 各镇（街道）：积极鼓励和推动旅游民宿业态的发展，加强区域内旅游民宿发展的统筹协调工作，促进辖区内旅游民宿规范经营，推动旅游民宿产业高质量发展。按照“三管三必须”要求，落实属地镇（街道）安全管理责任。

（二）审批机制。旅游民宿开办实行部门联合审批机制，由县文旅局牵头，联合县公安、财政、行政审批、自然资源、住建、卫健、环保、市监、应急管理、消防等职能部门，对申办旅游民宿进行联合受理、查验、审批、管理。

（三）评定程序。由旅游民宿业主提出申请，镇（街道）对照《略阳县旅游民宿分类管理办法（试行）》进行初级评定，达标后提交县文旅局；由县文旅局组织相关部门进行实地验收，达标后对应等级，颁发等级标志。

四、其他事项

（一）旅游民宿的等级评定有效期为三年，期满后进行复核。旅游民宿的等级标志由县文旅局负责统一制作，旅游民宿经营者可以在旅游民宿经营活动和促销活动中使用等级标志。未经等级评定的，不得使用相关标志标识进行广告宣传。

（二）旅游民宿开业半年后可对照评定标准按程序自愿申报。同一地点、同一投资经营主体只能申报一次。

(三) 旅游民宿评定实行退出机制，经营过程中出现以下情况之一的将取消等级，尚未申报的取消申报资格，已申报并在奖励兑付期限内的取消奖励资金兑付。

1. 因违规违法行为受到行政处罚或被追究刑事责任的；
2. 出现卫生、消防、安全等安全生产责任事故的；
3. 发生重大有效投诉，有重大负面影响的；
4. 发生造成社会恶劣影响的其他事件；
5. 日常运营管理达不到或不符合相应等级标准要求。

取消等级后需满三年，可重新申请等级评定。

五、本办法自 年 月 日起施行，有效期二年。