四川省“天府旅游名宿”评选办法

（征求意见稿）

第一章 总　则

第一条 为促进我省旅游住宿业持续、健康、多元发展，丰富产品供给、提升产品质量、优化产品结构，培塑四川特色优质住宿品牌，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要，结合我省旅游住宿业发展实际，制定本办法。

第二条 “天府旅游名宿”是指在四川省行政范围内，拥有鲜明文化特色，管理规范、服务一流、具有较高知名度美誉度，对四川旅游住宿业发展有积极贡献的旅游民宿。

第三条 “天府旅游名宿”建设由省文化和旅游产业领导小组统筹推进，文化和旅游厅、农业农村厅等组织评选，每年组织开展1次评选。

第四条 “天府旅游名宿”评选坚持“严格标准、综合衡量、统一考评、优中选精”的原则，一般从等级旅游民宿中遴选，在《“天府旅游名宿”评分细则》考核评分基础上，综合衡量评选。

第二章 申报条件

第五条 在四川省行政范围内，取得经营资质的，经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800㎡，主人参与接待，为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的旅游民宿可申报 “天府旅游名宿”，应符合以下条件：

（一）地理位置优越，资源整合度高。民宿应地处四川省旅游重要区域，交通便利，产品资源整合度高，具有较强的休闲度假特性，有利于消费者充分感受和体验四川自然社会、风土民俗、人文历史、生产生活方式等地域文化，形成对四川旅游形象的美好记忆。

（二）营业证照齐全，安全管理规范。民宿经营用房符合本区域内的国土资源规划、城乡建设规划、民宿发展等有关规划，建筑符合国家有关房屋质量的安全标准和要求；经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。营业证照齐全，各类安全管理制度和突发事件应急预案完善，安全责任落实，开业以来未发生过较大以上安全生产责任事故。

（三）文化氛围浓郁，主题特色鲜明。民宿主题定位准确清晰，具有浓厚的文化氛围，成为所在区域的旅游标志性符号和旅游目的地产品。民宿主人具有浓厚的文化关照情结和人文精神，建筑外观、内部装饰、服务行为、服务细节、体验活动、产品功能等整体协调统一、富有创意，集中反映特色主题，与所在地地域文化元素相得益彰。

（四）服务品质优良，质量管控到位。有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序。设施设备维护保养良好，清洁卫生、食品卫生等管控措施到位，符合安全卫生、方便舒适、时尚有效的基本要求，民宿主人参与接待，服务人员热情专业，服务产品品质优良，体验活动富有创意，服务过程具有仪式化效果，有助于消费者感受良好的四川人文风俗，满足新形势下消费者的消费特征和审美需求。开业以来未发生违法违规行为，无重大服务质量投诉。

（五）经济效益良好，引领作用显著。民宿经营对所在区域社会文明、经济发展等带动作用明显，邻里关系融洽，成为乡村振兴或地方文化保护、传承的示范窗口。

（六）民宿市场美誉度和社会、行业综合评价度高。获得文化和旅游标准评定机构评定的高等级旅游民宿称谓或者对四川住宿业形象塑造作出积极贡献，开业以来市场认知度高，未发生重大负面舆情，是行业优质服务的标杆性企业。

第六条 申报参评的旅游民宿，应报送以下资料：

（一）“天府旅游名宿”评选申报表一式3份；

（二）营业证照资质复印件1份；

（三）所在地有关部门出具的经营用房符合本区域内的国土资源规划、城乡建设规划、民宿发展等有关规划，经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患以及开业以来未发生较大以上安全责任事故和违法违规行为的佐证材料1份；

（四）申报说明书（包括但不限于设计构思、文化内涵、经营理念、主要特色、营销宣传、经营效益、市场口碑等相关佐证材料等内容）1份；

（五）展现基本功能与服务产品的彩色照片5张，210x140mm；展示文化主题和装修风格彩色照片5张：550x380mm。

第三章 评选程序

第七条 “天府旅游名宿”评选工作严格按照“自主申请、逐级推荐、集中评选、认定发布”的程序组织。

第八条 自主申请。符合参评条件的旅游民宿企业（业主）本着自愿的原则，填写《“天府旅游名宿”评选申报表》，提供相应申报资料，报送至县（市、区）人民政府。

第九条 逐级推荐。县（市、区）人民政府收到旅游民宿申请后，严格按照申报条件进行审核，审核合格后将《“天府旅游名宿”评选申报表》和申报资料报送至市（州）人民政府；市（州）人民政府在严格把关的基础上，综合衡量本辖区实际情况和民宿自身条件，以正式文件向四川省文化和旅游厅推荐。

第十条 集中评选。文化和旅游厅会同农业农村厅组建成立评审组，对照《“天府旅游名宿”评分细则》进行资料评审打分，按照得分由高至低排序，选择排名靠前的进行实地检查。结合综合资料评审和实地检查等情况，提出拟命名的“天府旅游名宿”建议名单，经两厅联合审议后，由省文化和旅游产业领导小组办公室面向社会公示（不少于5个工作日）。

第十一条 认定发布。建议名单公示期间未收到投诉和举报，或投诉和举报问题经调查核实情况不属实，或投诉和举报情况属实但已整改到位且不影响命名的，由省文化和旅游产业领导小组办公室报请省文化和旅游产业领导小组审定后，按程序由文化和旅游厅、农业农村厅联合发文公布。

第四章 激励政策

第十二条 支持培育发展，支持推荐申报国家级和省级文化和旅游品牌。

第十三条 支持参加业务培训、职业技能竞赛和考察学习活动。

第十四条 纳入全省旅游宣传营销重要内容，加大在境内外宣传推广力度。

第十五条 将“天府旅游名宿”评选情况，作为评选天府旅游名县的重要内容。

第五章 动态管理

第十六条 各市（州）、县（市、区）人民政府负责所辖命名旅游民宿的日常动态管理，充分发挥其引领示范作用，促进当地旅游住宿业高质量发展。

第十七条 文化和旅游厅会同农业农村厅负责对命名的旅游民宿年度运营情况进行核查。有以下情形之一的，经省文化和旅游产业领导小组批准后，按程序撤销其“天府旅游名宿”命名。被撤销命名的旅游名宿，3年内不得再次申报。

（一）连续2年经营总收入、平均房价、平均出租率与网络评分、好评推荐率均出现负增长（发生不可抗拒力情况除外）；

（二）企业故意隐匿、提供伪造变造材料的；

（三）企业经营过程中违反国家相关政策，存在偷逃税款、欺诈经营等违法违规行为的；

（四）发生较大以上旅游安全生产责任事故、违法违规行为或发生损害游客权益等重大负面舆情的。

第六章 附 则

第十八条 本办法由文化和旅游厅会同农业农村厅负责解释。

第十九条 本办法自发布之日起施行，有效期5年。

天府旅游名宿评分细则

| 序号 | 评分项目 | 评分标准 | 项目  分值 | 自查  得分 | 检查  得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 | 地理位置优越，资源整合度高 | 民宿应地处四川省旅游重要区域，交通便利，产品资源整合度高，具有较强的休闲度假特性，有利于消费者充分感受和体验四川自然社会、风土民俗、人文历史、生产生活方式等地域文化，形成对四川旅游形象的美好记忆。 | 10 |  |  |
| 1 | 地理位置 | 民宿位于世界遗产、国家级旅游度假区、5A级旅游景区、国家级生态旅游示范区所在的县级行政区域内或天府旅游名县内3分；位于4A级旅游景区、省级旅游度假区、省级生态旅游示范区、历史文化名城（镇）所在的县级行政区域内或民宿聚落群内2分；位于乡村旅游精品镇（寨）、3A级旅游景区或乡村、湖泊、森林、山地、草原等环境宜人区域1分 | 3 |  |  |
| 2 | 特色活动 | 依据周边资源特色，组织住客体验当地自然、文化特色活动，每项得1分，最多4分。 | 4 |  |  |
| 3 | 交通方便 | 交通可进入性良好，方便公共交通、自驾等形式抵达1分；周边交通节点位置设置民宿导向系统，标志牌位置合理，标识醒目美观1分；有安全的停车场地1分。 | 3 |  |  |
| 二 | 营业证照齐全，安全管理规范 | 民宿经营用房符合本区域内的国土资源规划、城乡建设规划、民宿发展等有关规划，建筑符合国家有关房屋质量的安全标准和要求；经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。营业证照齐全，各类安全管理制度和突发事件应急预案完善，安全责任落实，开业以来未发生过较大以上安全生产责任事故。 | **20** |  |  |
| 1 | 体量 | 经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800㎡； | 2 |  |  |
| 2 | 资质 | 符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，取得相关证照； | 2 |  |  |
| 3 | 经营场所 | 民宿经营场地无地质灾害和其他影响公共安全的隐患；经营用房符合本区域内的国土资源规划、城乡建设规划、民宿发展等有关规划，建筑符合国家有关房屋质量的安全标准和要求； | 2 |  |  |
| 4 | 安全管理 | 按照相关规定实行住客实名登记，并采取有效措施保护住客个人信息2分；易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应清晰、醒目2分；易燃、易爆物品的储存和管理应采取必要的防护措施，符合相关法律法规1分；建立火灾、食品安全、治安事件、设施设备突发故障等各类相关安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任，定期演练2分；从业人员按照要求持健康证上岗，掌握基本急救知识及操作技能2分；水、电、气等设施设备，门窗及其他室内室外设施安全可靠，定期进行检查与保养维修2分；厨房应有冷冻、冷藏设施，生、熟食品及半成食品分柜置放1分；公共区域随时清扫，放置方便使用垃圾桶1分；室内外区域采取有效的防虫、防蛇、防鼠等措施1分。上述要求其中某一项内容不够完善健全则扣除1分，直至扣完14分为止。 | 14 |  |  |
| 三 | 文化氛围浓郁，主题特色鲜明 | 民宿主题定位准确清晰，具有浓厚的文化氛围，成为所在区域的旅游标志性符号和旅游目的地产品。民宿主人具有浓厚的文化关照情结和人文精神，建筑外观、内部装饰、服务行为、服务细节、体验活动、产品功能等整体协调统一、富有创意，集中反映特色主题，与所在地地域文化元素相得益彰。 | **20** |  |  |
| 1 | 主题 | 文化主题依据所在地人文资源、社会资源和自然资源提炼加工形成，与区域旅游形象塑造一致3分；有鲜明的文化主题定位，但地域性不强2分；有文化元素使用，但缺乏清晰的提炼阐述1分。 | 3 |  |  |
| 2 | 建筑外观 | 建筑外观保留当地的传统元素，体现地域特色1分；建筑外观维护良好，整洁美观，具有视觉冲击力1分；建筑体量与周边环境协调1分； | 3 |  |  |
| 3 | 空间组织 | 空间分隔合理，流线清晰，功能区域配置适当，有利于产品提供和体验感受1分；室内外装修与用材应符合环保规定，达到GB 50222的要求1分。上述要求其中某一项存在不足则扣除0.5分。 | 3 |  |  |
| 4 | 装修装饰 | 家具、设施设备、艺术品、绿色植物等符合整体空间风格要求，主题特色鲜明，营造出浓郁文化氛围3分；有文化元素使用，但主题特色一般2分；风格统一，但主题特色不突出1分。 | 3 |  |  |
| 5 | 服务特色 | 服务方式有创新，展示和体现文化主题内涵，形成良好体验2分；周边有适合游客参与的非遗、民俗、农耕等体验活动2分；提供特色菜肴，风味独特，体现地方餐饮文化1分；销售本地农副产品1分；提供地方特色饮品、传统小吃、名牌食品等1分；依据地方资源和条件，有自行开发的特色商品、文创产品等1分。 | 8 |  |  |
| 四 | 服务品质优良，质量管控到位 | 有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序。设施设备维护保养良好，清洁卫生、食品卫生等管控措施到位，符合安全卫生、方便舒适、时尚有效的基本要求，民宿主人参与接待，服务人员热情专业，服务产品品质优良，体验活动富有创意，服务过程具有仪式化效果，有助于消费者感受良好的四川人文风俗，满足新形势下消费者的消费特征和审美需求。开业以来未发生违法违规行为，无重大服务质量投诉。 | **20** |  |  |
| 1 | 制度建设 | 有完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序2分；有完善的布草、餐具、杯具等物品消毒流程1分；有严格的清洁用品功能区分和管理规范1分；有自行编制的文化主题、周边旅游资源、风土名情的导游材料1分；有完善的员工技能培训制度与实施方案2分；有完善的民宿主题文化、周边旅游资源方面的培训制度1分。上述要求其中某一项内容不够完善健全则扣除0.5分，直至扣完8分为止。 | 8 |  |  |
| 2 | 产品舒适度 | 整体空间布局合理，照明效果好，温湿度适宜1分；有接待服务台，位置合理，提供相应服务1分；全部区域WIFI覆盖，通讯信号良好1分；客房内家具、家电配套齐全、摆放合理、体量适宜，整洁卫生1分；家居风格有特色文化元素装饰；客房墙面、地面工艺精良，装饰简洁、色调明快1分；客房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，体感舒适，且做到每客必换，并能应游客要求提供相应服务。拖鞋、杯具等公用物品应一客一消毒1分；客房有充足的照明，遮光和隔音效果好，各区域应有方便使用的开关和电源插座1分；所有客房配备单独卫生间，清洁卫生。配备洗漱台、梳妆镜和基本的用品，上下水设备完好，提供24小时冷热水1分；餐厅规模与民宿体量匹配，布局合理、采光、通风效果良好，整洁卫生1分；从业人员具有强烈的文化情结和人文精神，能清楚讲解与阐释民宿的文化主题内涵和所在区域文化典故1分；民宿主人具有良好服务意识，参与接待服务工作1分；员工热情好客，着装效果符合民宿特色，礼仪礼节得当，员工熟悉民宿各项产品，能用普通话服务，准确为宾客推荐房型和各项产品，熟悉当地旅游信息，沟通良好，服务有效1分。上述要求其中某一项内容不够完善健全扣除0.5分，直至扣完12分为止。 | 12 |  |  |
| 五 | 经济效益良好，引领作用显著 | 民宿经营对所在区域社会文明、经济发展等带动作用明显，邻里关系融洽，成为乡村振兴或地方文化保护、传承的示范窗口。 | **15** |  |  |
| 1 | 经济效益 | 年营业总营收200万元3分；年营业总营收不低于140万元2分；年营业总应收不低于100万元1分。平均开房率不低于65%3分，55%2分，50%1分。 | 6 |  |  |
| 2 | 邻里关系 | 融入所在乡村（社区），主动加入旅游住宿（民宿）业行业协会，履行会员职责和义务2分；邻里关系融洽1分。 | 3 |  |  |
| 3 | 示范引领 | 每年参与3 次及以上所在乡村（社区）公益事业活动1分；每年有三次以上促进所在乡村（社区）文明建设的具体行动1分；积极带动本地居民就业，吸纳本地员工人数占员工总人数50%以上1分；带动所在乡村（社区）特产销售，每年交易量不少于200 单2分；利用民宿运营平台，多渠道传承、传播地方优秀文化1分。上述要求其中某一项内容不够完善健全则扣除1分，直至扣完6分为止。 | 6 |  |  |
| 六 | 民宿市场美誉度和社会、行业综合评价度高 | 获得文化和旅游标准评定机构评定的高等级旅游民宿称谓或者对四川住宿业形象塑造作出积极贡献，开业以来市场认知度高，未发生重大负面舆情，是行业优质服务的标杆性企业。 | **15** |  |  |
| 1 | 行业美誉度 | 因参与乡村振兴、文化传承、保护与推广行动以及高品质产品等受到相关部门或行业协会表彰，省部级及以上一次3分、市州级一次2分，2次以上另增加1分，本项最高分值6分； | 6 |  |  |
| 2 | 社会美誉度 | 参与乡村振兴、文化传承、保护与推广行动以及高品质产品等原因在全国文化旅游或乡村振兴工作等各类会议上作为典型交流发言，或被国家级媒体专题报道的，每次加3分；在全省文化旅游或乡村振兴工作各类会议上作为典型交流发言,或被省级媒体专题报道的，每次加2在全省文化旅游或乡村振兴工作各类会议上作为典型交流发言,或被省级媒体专题报道的，每次加1分分；在市州文化旅游或乡村振兴工作各类会议上作为典型交流发言,或被市州级媒体专题报道的，每次加1分。本项最高分值6分； | 6 |  |  |
| 3 | 市场美誉度 | 在各主流OTA平台网评平均分不低于4.8分2分，不低于4.5分1分；在旅游门户网站好评率不低于90%1分，85%0.5分。 | 3 |  |  |
|  | 总分100分 |  |  |  |  |