ICS 点击此处添加ICS号

点击此处添加中国标准文献分类号

|  |
| --- |
|       |

DB1411

吕梁市地方标准

DB 1411/T××××—2020

|  |
| --- |
|  |

乡村客栈建设要求

(征求意见稿)

2020-××-××发布

2020-××-××实施

吕梁市市场监督管理局发布

目  次

[前言 II](#_Toc38828881)

[1　范围 1](#_Toc38828882)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc38828883)

[3　术语和定义 1](#_Toc38828884)

[4　基本要求 1](#_Toc38828885)

[5　环境要求 2](#_Toc38828886)

[6　人员要求 2](#_Toc38828887)

[7　安全要求 2](#_Toc38828888)

[8　卫生要求 3](#_Toc38828889)

[9　住宿接待要求 3](#_Toc38828890)

[10　餐饮服务要求 3](#_Toc38828891)

[11　评定程序与管理 4](#_Toc38828892)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由吕梁市文化和旅游局提出并监督实施。

本标准由吕梁市文化旅游（文物）标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：吕梁市文化旅游局。

本标准主要起草人：

乡村客栈建设要求

1. 范围

本标准规定了乡村客栈建设的基本要求、环境要求、人员要求、安全要求、卫生要求、住宿接待要求、餐饮要求与管理。

本标准适用于乡村客栈(以下简称客栈)的建设要求。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB 3838-2002 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978-1996 污水综合排放标准

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50016建筑设计防火规范

GB 50039农村防火规范

CJJ/T 102 城市生活垃圾分类及其评价标准

GA 654 人员密集场所消防安全管理

JGJ 62

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

乡村客栈

本地或外来经营者利用具有乡土气息和地域特色的乡村旅舍，结合吕梁人文、自然景观、生态环境及乡村资源加以设计改造，采取多种经营方式，为游客提供黄河特色、黄土窑洞等民俗特色的住宿、餐饮等服务的小型旅游住宿接待。

1. 基本要求
	1. 应依法取得相关证照。
	2. 应有健全完备的入住登记手续，并按公安部门规定上报相关信息。
	3. 应至少开业三年（含）以上，且无重大安全责任事故。
	4. 应有健全完善的规章制度、服务标准、管理规范和操作程序，实行岗位责任制及服务规范化，各

项管理规范运行有效，并保留检查记录。

* 1. 客栈应干净、卫生、整洁，污水处理应当符合相关要求。室内通风良好，空气清新，光线充足，
	2. 空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
	3. 交通便利，可进入性良好，进出安全便捷。
	4. 应有方便特殊人群使用的无障碍设计、设施设备配备和相应服务。
1. 环境要求
	1. 建筑景观应与环境风貌协调，乡土地域特色鲜明。
	2. 庭院景观应独特，大门、院墙、院落景致与周围环境风格协调。
	3. 环境安静，声环境质量应达到 GB 3096 的Ⅱ类标准。
	4. 地表水清澈，水质标准应达到 GB 3838 的Ⅲ类标准。
	5. 生活饮用水质量应符合 GB 5749 规定。
	6. 污水排放应达到 GB 8978 的Ⅱ级标准。
	7. 空气清新，空气中负氧离子含量不应低于 1000 个/cm³。
2. 人员要求
	1. 服务人员应持有卫生部门核发的健康证，持证上岗。接受必要的旅游、安全、卫生等方面的知识和技能培训，具备相应的业务知识和技能。
	2. 服务人员应能使用普通话与游客交流和服务，语言文明，使用敬语。
	3. 服务人员应着装整洁，礼貌待客，服务热情、周到，尊重客人的宗教信仰、民俗习俗和生活习惯。

员工服饰应能体现或展示客栈主题文化。

* 1. 能为宾客介绍当地风土人情、文化特色、历史故事等地方文化。
	2. 能为宾客提供当地游览、交通、安全等信息咨询服务。
	3. 能及时合理地处理宾客投诉。
1. 安全要求
	1. 应建立健全安全管理责任制，设立安全管理责任人，有安全保障措施和应对风险的措施。
	2. 应有突发事件处置的应急预案，并定期演练。
	3. 公众聚集场所消防安全应符合 GA 654 的要求。
	4. 消防设施设备应放置在醒目位置并定期检验、维修，保持完好，确保有效运行。
	5. 客房内出口处显著位置应张贴应急疏散图及说明，配备防毒面具；安全通道应畅通，公共区域
	6. 紧急出口应标识清晰。
	7. 内装修、装饰应采用不燃、难燃防火材料。
	8. 易燃、易爆、易辐射等物品的储存和管理应符合安全规定。
	9. 各区域用电线路应使用合格产品穿管排线，确保线路排列安全、规范。
	10. 有必要的安全监控和防盗设施，能保障宾客的生命财产安全。
	11. 坡道、楼梯、卫生间应采取必要的防滑措施，设置醒目提示牌。
2. 卫生要求
	1. 污水排放应安全有效，污水处理方式可采用截污纳管或自行有效处理，废弃物排放应符合 GB

8978、GB 18483、CJJ/T 102 的有关要求。

* 1. 应有防蚊蝇、老鼠、蟑螂等有害动物的设施，效果应良好。
	2. 应配备满足需求的消毒间、消毒柜等消毒器械及设施，客用物品定期消毒。
1. 住宿接待要求
	1. 经营者应事先办理工商营业执照，取得合法经营资格，凭照营业。
	2. 客栈建筑外观、内部装饰具有地域特色，与环境协调，宜有当地特色乡村风貌。
	3. 客房家具用品布局应合理，具有地域特色和乡土气息。
	4. 客房应具有隔音设施，声环境质量达到 GB 3096 的Ⅰ类标准。
	5. 客房应配有空调、取暖器等取暖降温设施并保证安全有效。
	6. 客房床铺应安全，床上用品及卫生用品材质较好、柔软舒适，应提供二种以上规格枕头。
	7. 生活饮用水应符合 GB 5749 的要求，卫生淋浴及其它用水应符合 GB/T 18920 的相关要求。
	8. 底层、临街靠巷房屋和容易攀爬的阳台及门窗应有安全防护措施。
	9. 客房门应有门窥镜、门铃及防盗装置。配备逃生面具等逃生安全设施，客房内应在显著位置
	10. 张贴应急疏散图及相关说明。
	11. 客房内提供适量的饮料，并备有饮用器具和价目单。提供冷热饮用水，可应宾客要求提供冰

块。

1. 餐饮服务要求
	1. 应有专门的客用餐厅，提供餐饮服务。
	2. 就餐区域地面应防滑，宜于清洁。
	3. 餐厅装修装饰具有吕梁黄河、窑洞、红色文化或当地传统文化特色。
	4. 餐厅的主题元素、标识、标牌造型典雅独特，易于识别，材质生态环保。
	5. 餐具和器皿宜结合当地特色文化主题设计。
	6. 应提供具有地方特色的菜肴 5 道以上，地方特色的 3 种以上。
	7. 餐厅卫生间采用水冲式厕所，清洁无异味。冲洗设备完好，备有手纸、衣帽钩，洗手池、洗涤

用品、镜台等辅助设施，地面经防滑处理，指示标识和防滑标识具有文化特色。

1. 评定程序与管理
	1. 评定程序

申报单位在按照本标准自查后，向所在县（区）文化旅游行政管理部门提出申请，按要求提交

有关申报材料。

县（区）文化旅游行政管理部门预先进行资料审查，提出初审意见，上报吕梁市文化和旅游局。

吕梁市文化和旅游局对申报材料进行审核，并组织相关专家按评分表见附录 A，对各申报单

位进行综合考察，形成最终审核意见，并确定 “吕梁乡村客栈”名单。

* 1. 结果判定

申报单位应满足第4章要求，且综合考察分值达到评分表要求的900分（含）以上方可被评为“吕梁乡村客栈”。

* 1. 标牌

吕梁乡村客栈的标牌由吕梁市文化和旅游局统一制作。

标牌应于主要入口的明显位置予以设置，便于旅客识别，且应注意维护，保证标志清晰可见。

吕梁乡村客栈标志可于客栈卡片、签到台、员工胸牌、入住登记卡、客房用品等处予以设置。

* 1. 评定管理

“吕梁乡村客栈”证书和标牌，有效期为三年，三年期满后“吕梁乡村客栈”单位应进行评定性复核。

评定实行退出机制，日常运营管理达不到或不符合本标准要求的应予以限期整改。

经营过程中出现以下情况的将取消“吕梁乡村客栈”资格，收回证书和标牌，三年内不得再申报：

1. 发生相关违法违规事件；
2. 出现卫生、消防、安全等责任事故；
3. 发生重大有效投诉；
4. 发生私自设置摄像头侵犯游客隐私等造成社会恶劣影响的其他事件。
5. （规范性附录）
吕梁乡村客栈评分表
	1. 评定说明
		1. 吕梁乡村客栈的评定先按照表A.1必备项目要求打钩，符合表A.1要求后再根据表A.2内容进行综合要素检查评分，评分时，对照检查项目逐一打分。
		2. 综合要素总分值为1000分，包括基本要求、环境要求、人员要求、安全要求、卫生要求、住宿接待要求、餐饮服务要求七个部分，吕梁乡村客栈各部分得分合计不应低于900分。
		3. 各项目的检查得分为专家打分，每项评定得分不得高于该项的最高分值。
	2. 评分表
		1. 吕梁乡村客栈评定必备检查项目检查表见表A.1。
		2. 吕梁乡村客栈评定综合要素检查得分表见表A.2。
	3. 吕梁乡村客栈评定必备项目检查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查项目 | 是否达标 |
| 1 | 资质要求 |
| 1.1 | 依法取得经营许可 |  |
| 1.2 | 取得消防等方面的安全许可 |  |
| 1.3 | 场地符合吕梁市土地利用总体规划、城乡建设规划、旅游发展规划 |  |
| 1.4 | 对建筑物进行改造的乡村客栈，楼层高度、楼层数量、安全性等方面符合相关规定 |  |
| 2 | 营业时间要求 |
| 2. 1 | 开业至少3年（含） |  |
| 3 | 客房要求 |
| 3. 1 | 客房最高4层 |  |
| 3.2 | 建筑面积不超过800 m2 |  |
| 3.3 | 有健全完备的入住登记手续 |  |
| 4 | 服务要求 |
| 4. 1 | 客栈主人参与服务接待，且每周接待时间不少于2天 |  |
| 4.2 | 至少提供一种具有吕梁地方特色和民俗文化的特色服务 |  |
| 5 | 特色文化 |
| 5. 1 | 建筑、装修等有吕梁当地特色或民俗文化特色 |  |
|  | 总体是否达标结论 |  |

表A.2 吕梁乡村客栈综合要素检查评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查项目 | 分值 | 自查得分 | 检查得分 |
| 1 | 一般要求（55） |
| 1.1 | 营业时间（10） | >5年 | 10 |  |  |
| ≥3〜5年 | 5 |
| 1.2 | 环境交通（12） | 周围有优质自然生态环境 | 2 |  |  |
| 周边有特色鲜明的地方风物 | 2 |  |  |
| 空气质量符合GB 3095—2012规定 的二类区以上标准（2分）；地表水符合GB 3838—2002规定的III类以上标准要求 （2分）；声环境应符合GB 3096—2008规定的2类以上声环境功能区标准要求 （2分）；交通方便，通往民宿应有可行驶小型车辆的硬化路面等（2分） | 8 |  |  |
| 1.3 | 建筑装修（5） | 绿色环保，主题特色鲜明，具有鲜明的吕梁地方特色和民俗文化特色 | 5 |  |  |
| 1.4 | 宣传（6） | 提供旅游景点和客栈的宣传品 | 3 |  |  |
| 提供当地旅游交通图 | 3 |  |  |
| 1.5 | 服务(12) | 服务应热情好客、文明礼貌、和谐友好， 在规范化服务的基础上，提倡具有吕梁黄河、黄土高坡地方特色的服务 | 6 |  |  |
| 有方便特殊人群使用的无障碍设计、设施设备配备和相应服务 | 6 |  |  |
| 1.6 | 标志标识（10） | 设置安全警示、导引等相关标志标识 | 2 |  |  |
| 安全标志设置符合GB 2894的要求 | 2 |  |  |
| .公卷信息图形符号的设置符合GB/T10001 1 . GB/T 10001. 2 的要求 | 4 |  |  |
| 导向标志设置符合GB/T 15566. 8的要求 | 2 |  |  |
| 2 | 人员要求（85） |
| 2. 1 | 基本要求（60） | 从业人员以家庭成员为主，家庭成员参与接待 | 5 |  |  |
| 人员经过卫生培训和健康检查，持证上岗冈 | 5 |  |  |
| 熟练掌握岗位所需的业务知识和技能， 文明礼貌，服务态度热情 | 5 |  |  |
| 尊重客人风俗习惯、宗教信仰，保护客人隐私 | 5 |  |  |
| 用普通话为客人提供服务，语言表达清 晰，使用礼貌用语 | 5 |  |  |
| 2.1 | 基本要求（60） | 服务时统一着工装，服装整洁，工装能 反映岀地方特色 | 5 |  |  |
| 服务中做到“眼勤，口勤、手勤、腿勤”善于听声音，看表情 | 5 |  |  |
| 能为游客提供健康安全的餐饮服务 | 5 |  |  |
| 能有专（兼）职人员为客人介绍当地风土人情、文化特色、历史故事等地方文化 | 5 |  |  |
| 能在服务过程中为客人讲解客栈文化特色、附近景点景观 | 5 |  |  |
| 能为客人提供当地游览、交通、安全等信息咨询服务 | 5 |  |  |
| 制定相关管理制度和规范，定期对员工 开展培训 | 5 |  |  |
| 2.2 | 客栈主人要求（25） | 主人生活在客栈 | 10 |  |  |
| 主人每周参与服务接待时间：≥5天，得15分；≥32〜4天，得10分。 | 15 |  |  |
| 3 | 设施设备要求（350） |
| 3. 1 | 建筑要求（70） | 符合 GB 50016、GB 50039、JGJ 62 以及 的有关规定及要求 | 10 |  |  |
| 建筑风格有吕梁地方特色并与周围环境协调 | 10 |  |  |
| 辅助建筑及围墙、大门等附属设施与主体建筑风格协调 | 10 |  |  |
| 三层（含）以上建筑有满足需要的客运电梯 | 10 |  |  |
| 客栈内部结构及功能分区合理，主、客区相对独立满足住宿、餐饮、休闲箸需求 | 10 |  |  |
| 给排水设施完备完善，用水符合GB 5749的要求 | 10 |  |  |
| 在附近有交通工具停放场地，方便抵达，不影响周边居民生活 | 10 |  |  |
| 3.2 | 客房要求（90） | 客房干净舒适、采光充分、隔音、通风 良好、窗帘遮光效果好 | 5 |  |  |
| 功能设施位置恰当、分隔合理，方便游客使用 | 5 |  |  |
| 3.2 | 客房要求（90） | 使用高品质舒适床垫、布草和客用品（4 分），布草符合GB/T 22800的有关规定（3分）；提供二种以上规格枕头（3分） | 10 |  |  |
| 客房装饰专业设计，体现地方特色，与室内装修风格相协调，效果良好 | 5 |  |  |
| 客房配有效果良好的照明、电视、电话 （呼叫）、小冰箱、空调或采暖降温、饮水、全身镜、衣架、面巾纸、垃圾桶、 拖鞋等设备和用品，并且用品品质优良（每少一样扣2分） | 20 |  |  |
| 提供电源插座或插排（2分）；电源插座 等配套设施位置合理，方便使用（3分） | 5 |  |  |
| 提供免费无线网络（5分）；明显位置标 注WIFI和密码（5分） | 10 |  |  |
| 有防蚊蝇、老鼠、蟑螂等有害动物的设 施，效果良好 | 5 |  |  |
| 有门窥镜及防盗装置，配备逃生面具等 逃生安全措施 | 10 |  |  |
| 配备满足需求的消毒间、消毒柜等消毒 器械及设施 | 10 |  |  |
| 有应急疏散图及相关说明 | 5 |  |  |
| 3.3 | 卫生间要求（70） | 每个客房房间有独立的卫生间，卫生间 1配备洗漱用品、抽水马桶、洗手面盆、 .垃圾桶、梳妆镜、浴室镜、吹风机及电源插座（每少一样扣3分） | 15 |  |  |
| 马桶质量优良、噪音小 | 5 |  |  |
| 面盆台面宽敞舒适，浴巾架、挂钩方便使用 | 5 |  |  |
| 晾衣绳、漱口杯、浴巾、毛巾、地巾品质优良 | 5 |  |  |
| 地面防滑或具有可靠的防滑措施，墙面 易清洗 | 5 |  |  |
| 配备淋浴设施，24 h冷热水供应 | 10 |  |  |
| 具有良好的供水排水、排风、照明设施 （5分）；地漏清洁，卫生间无异味，排 水流畅（5分） | 10 |  |  |
| 3.3 | 卫生间要求(70) | 除客房卫生间外，每楼层配置男女分设的公共卫生间，位置合理，设施完善， 有洗手盆、洗手液或肥皂、干手机或纸巾、防滑措施等(每少一样扣3分) | 15 |  |  |
| 3.4 | 厨房要求(60) | 地面应用防滑措施，有地槽 | 10 |  |  |
| 配有必要的冷藏、冷冻设施，有干货仓库 | 10 |  |  |
| 注重食品加工与储存管理，生熟食品分开贮藏和加工(5分)；待加工食品与直 接入口食品、原料与成品分开存放(5分) | 10 |  |  |
| 食品原料和餐具分开清洗，配备餐具消毒设施食饮具消毒符合GB 14934的规定 | 10 |  |  |
| 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，有完善的排污及污染物处理设施 | 10 |  |  |
| 配备有效的防鼠、防虫害措施 | 5 |  |  |
| 排风排烟设施通畅 | 5 |  |  |
| 3.5 | 餐厅要求(60) | 有专门的、独立的餐厅 | 10 |  |  |
| 餐厅建筑、内部装饰应结合地方特色， 并易于辨识 | 10 |  |  |
| 餐厅整体装修品质高档，家居工艺精制， 使用方便舒适 | 10 |  |  |
| 餐厅场地应平整，环境整洁宽敞，空调、 消毒橱柜等就餐用各项设备、用品应完 好、清洁无污，符合卫生条件。餐饮场 .质符合GB 16153的相关规定 | 10 |  |  |
| 餐饮域功能设施位置恰当、分隔合理，方便游客使用 | 10 |  |  |
| 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭 | 10 |  |  |
| 4 | 服务内容与要求(320) |
| 4. 1 | 特色服务(120) | 有迎送游客的专门礼仪 | 20 |  |  |
| 反映当地文化特色民俗特色的活动项目、传统游戏项目 | 20 |  |  |
| 地方传统食品制作指导及现场制作活动项目 | 20 |  |  |
| 传统或地方特色工艺品的制作指导及现场制作活动项目 | 20 |  |  |
| 科普性活动项目，传播科普知识(农业、 地貌、自然、气候等) | 20 |  |  |
| 序号 | 检查项目 | 分值 | 自查得分 | 检查得分 |
| 4.1 | 特色服务（120） | 具有地方特色的文创旅游商品和晚安致意品 | 20 |  |  |
| 4.2 | 住宿服务（80） | 前厅服务人员热情帮助客人办理入住手续，提供行李服务 | 5 |  |  |
| 能提供网络预订、网络结算服务 | 5 |  |  |
| 现场提供刷卡结算、开具发票服务 | 5 |  |  |
| 24 h内有针对性的回复 | 10 |  |  |
| 客房床单、被套、枕套、毛巾等做到一客一换一消毒或根据客人要求随时更换，公用物品一客一消毒，一次性用品 每天换新。客用饮具经过清洗消毒处理， 被芯、枕芯、抱枕等定期消毒 | 20 |  |  |
| 提供24 h冷热饮用水供应服务 | 5 |  |  |
| 客栈客房、卫生间每天全面清扫，配备至少5块抹布，抹布分类标识使用与放置（5分）；并可根据游客要求随时整理，保持客房和卫生间清洁，无异味 | 10 |  |  |
| 卫生间的抽水马桶、洗面盆等器皿每天进行消毒，使用过的毛巾、浴巾等物品 及时更换、消毒 | 10 |  |  |
| 住宿服务设施发生故障时，能及时维修 | 5 |  |  |
| 提供自助洗衣、烘干服务 | 5 |  |  |
| 4.3 | 餐饮服务（70） | 餐厅能向客人提供早餐服务或以吕梁特色为主的餐饮服务 | 5 |  |  |
| 有专门印制的菜单和饮品单 | 5 |  |  |
| 餐項服务方式能反映岀当地饮食与民俗文化特点（5分）；点餐服务符合SB/T 1116〉的相关要求（5分）；分餐服务符 合SB/T 111曷的相关要求（5分） | 15 |  |  |
| 餐厅摆放在橱外的食品有防蝇、防尘的 措施 | 5 |  |  |
| 餐厅食品原材料新鲜，为当地所产，不使用变质或超过保质期的食品原材料 | 5 |  |  |
| 食品来源、加工、销售符合GB 14881的要求，原材料台账记录完整，来源可追溯 | 5 |  |  |
| 餐具成套配置，无缺损（5分）； 一客一消毒（5分） | 10 |  |  |
| 可应游客要求提供送餐服务 | 5 |  |  |
| 4.3 | 餐饮服务（70） | 提供冰箱储存服务 | 5 |  |  |
| 可向游客提供自己动手制作饮食的区位和设施、设备 | 10 |  |  |
| 4.4 | 购物服务（50） | 向客人提供旅行用品、旅游纪念品、地方土特产品等商品购物服务，每种类型得6分，最高得30分 | 30 |  |  |
| 有服务及产品项目价目表，各类服务项目及产品明码标价，无价格欺诈行为 | 10 |  |  |
| 不纠缠消费者或强行推销商品、提供服务 | 10 |  |  |
| 5 | 管理要求（190） |
| 5. 1 | 安全卫生（90） | 客栈主人为安全生产和消防安全的第一责任人，制订地震、火灾、食品卫生、 治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案（10分）有年度实施计划，并定期演练，有完整记录（5）分 | 15 |  |  |
| 有安全巡查制度，并有记录 | 5 |  |  |
| 有安全、有效的防虫灭鼠等措施 | 5 |  |  |
| 有夜间值班人员，楼道、客房内公示值班电话 | 5 |  |  |
| 对安全设施进行定期检查、检修和保养，确保完好可靠 | 5 |  |  |
| 有应急医疗措施，主要从业人员掌握基础急救知识及操作技能（10分）备有常用非处方药品和医疗用品（如氧气袋、卫生药棉、绷带、创可贴等）（5 分） | 15 |  |  |
| 提供医疗服务信息（附近医院、诊所和药店位置信息等） | 5 |  |  |
| 公共区域应设置分类垃圾箱，箱体保持整洁，垃圾及时清运 | 8 |  |  |
| 污水排放安全有效，污水处理方式可采用截污纳管或自行有效处理（6分） 废弃物排放符合GB 8978、GB 18483、 CJJ/T 102的有关要求（6分） | 12 |  |  |
| 紧急岀口与消防设施标识清晰，安全通道保持畅通 | 10 |  |  |
| 建立水电管理制度，并有记录 | 5 |  |  |
| 5.2 | 社会效益（40） | 有证据表明经营活动有益于地方经济、社会、文化发展，积极吸纳当地居民就业得30分 | 15 |  |  |
| 有图文材料、宣传报道、调查资料等显示与当地社区关系融洽，与村民互动良好 | 10 |  |  |
| 组织或参与当地集体活动，组织得10分，参与得5分 | 15 |  |  |
| 5. 3 | 市场认可（90） | 第三方的团购网站或酒店类综合性网站，包括但不限于美团、携程、艺龙、 去哪儿等网站综合网络评价评分： >4.7-5，得 20 分；≥4.5〜4.7,得 10 分； <4.5分，得0分 | 20 |  |  |
| 年客房入住率： >70%，得 20 分； >60%〜70%,得 10 分；≥50%〜60%,得 5 分； <50%,得0分  | 20 |  |  |
| 对游客满意度： >95分，得20分； ≥90分〜95分，得10分； <90分，得0分 | 20 |  |  |
| 总计 | 1000 |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_