

长岛综合试验区工委管委办公室文件

长工管办〔2020〕43号

长岛综合试验区工委管委办公室 关于印发《长岛综合试验区“渔家乐·民宿”管理办法》的通知

各乡镇（街道）人民政府（办事处），区直各工作机构，区属有关单位，中央和省、市属驻岛各单位：

《长岛综合试验区“渔家乐·民宿”管理办法的通知》已经区管委同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

长岛综合试验区工委管委办公室

2020年12月30日

长岛综合试验区“渔家乐·民宿”管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强对全区“渔家乐·民宿”的监督管理，规范“渔家乐·民宿”经营服务行为，提高服务质量，促进“渔家乐·民宿”健康持续发展，根据《关于促进旅游民宿高质量发展的指导意见》（鲁文旅发〔2020〕3号）《山东省旅游管理条例》《旅游民宿基本要求与评价》（LB/T 065—2019）等有关法规、政策规定，结合我区实际，制定本办法。

第二条 本办法中所称“渔家乐·民宿”是指渔民或者其他投资者，利用自有或者租赁的渔村住宅、渔村空闲房屋，经有关部门批准取得合法资质，经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800 m²，为游客提供住宿、餐饮为主服务，并根据自身资源特点，选择性提供体验渔事活动以及休闲、观光、娱乐、运动、赶海、垂钓等相关服务为辅的经营实体（含“渔家乐·民宿”风情园区或民宿聚落）。

第三条 本区行政区域内“渔家乐·民宿”经营和管理等，适用本办法。

第四条 区工委宣传文化和旅游部负责指导“渔家乐·民宿”

宣传推广，进行等级评定、复核和服务培训。

区财政金融局、区经济发展局、区自然资源局、区交通和住房建设管理局、区教育和卫生健康局、区市场监督管理局、区综合行政执法局、市公安局长岛分局、税务局、区消防救援大队等部门按照各自职责，依法做好“渔家乐·民宿”的管理和监督检查工作。

各乡镇(街道、保护发展服务中心)负责本辖区内“渔家乐·民宿”的引导、服务和日常管理工作。

第五条 “渔家乐·民宿”的建设和经营，应坚持统一规划、合理利用、适度开发、注重特色、科学管理、生态环保和可持续发展等原则，实现经济效益、社会效益和生态效益的统一。

第六条 鼓励各乡镇（街道、保护发展服务中心）以市场需求为导向，以提高游客舒适感、满意度为目标，通过政策扶持、典型带动、示范引领，推动全区“渔家乐·民宿”向主题差异化、设计特色化、空间舒适化、服务标准化转型发展。鼓励党支部领办合作社带动型、经营联合体引领型，打造民宿聚落、民宿综合体、小型综合单体，推动“渔家乐·民宿”产业化、集约化发展，提升“渔家乐·民宿”市场竞争力。

第七条 对全区“渔家乐·民宿”经营业户实行总量控制，编制《长岛“渔家乐·民宿”升级专项规划》，科学统计分析客流量结构，确定“渔家乐·民宿”升级改造的合理规模与类型构成，做好民宿产品差异化的空间布局，合理选址布局特色街区，

规划布局特色民宿聚落综合体。

第二章 “渔家乐·民宿”经营

第八条 从事“渔家乐·民宿”经营活动，应按国家法律法规的规定，依法办理并取得营业执照、食品经营许可证、公共场所卫生许可证、特种行业许可证等相关经营证照。

第九条 “渔家乐·民宿”周围应当环境良好，经营环境应与生态环境相协调。鼓励和支持“渔家乐·民宿”经营者在整体建筑、装修装饰、日常用具及人员服饰等方面体现海岛特色和民俗文化风情，打造“渔家乐·民宿”文化品牌。

第十条 “渔家乐·民宿”经营中的旅游服务设施、安全设施以及就餐环境、垃圾处理、污水和油烟排放等须符合安监、卫生、环保、消防等方面的相关规定，并达到《长岛渔家乐建设运营服务标准》（见附件）。

第十一条 “渔家乐·民宿”经营者应注意以下事项：

（一）积极加入“渔家乐·民宿”协会、合作社、公司、联合体等组织。

（二）具备良好的职业道德和服务技能，积极参与相关行业主管部门组织举办的法律法规、旅游接待礼仪等各类技能培训，提升服务接待水平，主动接受安全教育培训，提高安全意识。

（三）在经营活动中应当严格执行相关法律法规，遵循“依

法经营、合理收费、公平竞争、诚实守信”的原则，提倡餐饮食宿价格分离，提倡备有本地海产品和具有海岛特色的旅游纪念品供游客选购，商品价格和服务收费须明码标价，货真价实。

（四）从事“渔家乐·民宿”经营，应当依法向消费者开具发票，按照国家规定缴纳相应的税费。

（五）须在经营场所的醒目处悬挂营业执照、食品经营许可证、公共场所卫生许可证、特种行业许可证、从业人员健康证、价格表、投诉电话、营业时间等标牌，并自觉接受有关部门及游客的监督。

（六）对经营活动中可能出现危险的区域和项目，必须设置明显的安全警示标志，并采取必要的防护措施。

（七）制定安全管理制度和突发事件应急预案，定期演练，承担安全生产和消防安全的主体责任。

第十二条 “渔家乐·民宿”经营者不得采取以下手段从事经营活动：

（一）不合理低价等恶性竞争，强行拉客、欺客、宰客，强迫游客购买商品或接受有偿服务。

（二）利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易。

（三）降低服务标准和餐饮质量，擅自提高收费标准。

（四）因相互之间的经济纠纷或者其他纠纷而滞留游客或者终止游客活动。

（五）进行有损国家利益和民族尊严以及涉及淫秽、迷信或赌博、毒品等内容的活动。

（六）私自设置摄像头侵犯游客隐私。

（七）使用、租用、介绍无营运资质的车辆、船舶（包括游艇、渔船、海钓船只等）为游客提供陆上交通和海上休闲旅游等方面服务。

（八）其他违规、违法经营活动。

第十三条 经营过程中发生突发公共事件时，经营者应当迅速采取有效措施，实施应急处置，并按规定立即如实报告有关部门。有关部门接到报告后应当采取应急措施，妥善处置，并依照规定程序上报情况。

第三章 “渔家乐·民宿” 设立

第十四条 “渔家乐·民宿” 设立的申报程序及要求：

（一）新申报的“渔家乐·民宿”经营者达到《长岛渔家乐建设运营服务标准》（见附件），到区市场监督管理局或属地政府政务服务大厅便民服务大厅办理营业执照、食品经营许可证、公共场所卫生许可证。

（二）经区教育和卫生健康局、区市场监督管理局现场审核申报材料验收合格后，相关部门发放食品经营许可证、公共场所卫生许可证等相关证照。

（三）消防部门指导各派出所会同“渔家乐·民宿”所在乡镇（街道、保护发展服务中心）在“渔家乐·民宿”开业前进行消防检查。

（四）市公安局长岛分局进行现场勘查，协调安装旅馆业治安管理信息系统和互联网上网安全管控系统，对符合条件的办理特种行业许可证。

（五）经营“渔家乐·民宿”必须取得营业执照、公共场所卫生许可证、食品经营许可证、特种行业许可证，签订《无违章建设承诺书》，由村级管理办公室与经营者签订经营协议，由区工委宣传文化和旅游部核发“长岛渔家乐”标识牌，方可对外经营。

（六）经营业户领取营业执照后，向乡镇（街道、保护发展服务中心）“渔家乐·民宿”管理办公室申请登记，并提交如下材料，承诺按照本办法规定的开办要求以及相关规范开展经营活动：

1. 营业执照、公共场所卫生许可证、食品经营许可证、特种行业许可证、经营协议等原件、复印件。

2. 法定代表人或负责人的有效身份证件原件、复印件。

3. “渔家乐·民宿”建筑的产权证或土地使用证，或房屋租赁合同原件及复印件。

4. 标明“渔家乐·民宿”经营场所各层出入口、内部通道、客房房号等功能区分布以及监控、消防等技防设施安装位置的平

面示意图。

5. “渔家乐·民宿”登记承诺书。

经营业户对其提供的登记事项信息或者材料的真实性负责，不得隐瞒真实情况或者提交虚假材料。

第四章 “渔家乐·民宿”管理

第十五条 按照统一规划、分级指导、属地管理的原则，各部门和乡镇（街道、保护发展服务中心）共同做好“渔家乐·民宿”监督管理工作，确保“渔家乐·民宿”健康有序发展。

第十六条 “渔家乐·民宿”实行区、乡镇（街道、保护发展服务中心）、村三级管理，分别设立“渔家乐·民宿”管理办公室，配备专职工作人员，按照自身职能履行各自职责。

（一）区“渔家乐·民宿”管理办公室职责

区“渔家乐·民宿”管理办公室具体负责“渔家乐·民宿”发展过程中重大事项决策、政策措施制定及管理中涉及相关问题的协调和处置。主要职责如下：

1. 负责制定促进“渔家乐·民宿”发展的相关政策，协调解决“渔家乐·民宿”发展中的有关问题。

2. 对乡镇、村两级“渔家乐·民宿”管理办公室工作进行业务指导。

3. 对开办“渔家乐·民宿”进行审核验收，验收合格的给予

办理相关证照并核发“渔家乐·民宿”标识牌。

4. 依法处置相关违规、违法行为，及时协调处理相关纠纷与投诉。

5. 打造“渔家乐·民宿”诚信信息公示系统，依法依规加大信用信息公开力度，建立健全“渔家乐·民宿”信用档案。

区“渔家乐·民宿”管理办公室成员由区工委宣传文化和旅游部、区财政金融局、区经济发展局、区教育和卫生健康局、区自然资源局、区交通和住房建设管理局、区市场监督管理局、区综合行政执法局、市公安局长岛分局、税务局、区消防救援大队等部门组成。

区工委宣传文化和旅游部负责受理乡镇（街道）、庙岛和小黑山保护发展服务中心“渔家乐·民宿”管理办公室对“渔家乐·民宿”标识牌的申请，对提报申请的“渔家乐·民宿”进行相关证照审核验收后颁发标识牌，协调处理办公室日常工作等；区财政金融局负责做好“渔家乐·民宿”发展资金保障工作；区经济发展局、区工委宣传文化和旅游部负责“渔家乐·民宿”的诚信体系建设工作；区市场监督管理局负责办理营业执照、公共场所卫生许可证、食品经营许可证，负责办理食品经营许可证的现场审核，加强对“渔家乐·民宿”食品经营的监管，对“渔家乐·民宿”明码标价进行指导和监管；区教育和卫生健康局负责办理公共场所卫生许可证的现场审核，加强对“渔家乐·民宿”经营的公共场所卫生的监督；市公安局长岛分局根据《旅馆业管理办

法》，负责办理特种行业许可证，加强游客实名登记管理，实施消防监督检查；区自然资源局、区交通和住房建设管理局根据自身职能制定实施细则，负责“渔家乐·民宿”房屋及配套建设的规划审批、质量监督；区自然资源局负责对“渔家乐·民宿”违章乱搭乱建的认定、监管，区综合行政执法局及各乡镇（街道）、庙岛和小黑山保护发展服务中心根据认定结果，在相关法律赋予权限对违法建设依法进行处置；区综合行政执法局负责依法快速高效处置“渔家乐·民宿”游客的投诉、举报；区消防救援大队负责指导各派出所加强“渔家乐·民宿”消防安全的监管；税务局负责做好税收政策辅导贯彻工作，指导“渔家乐·民宿”合法经营、依法纳税。其他部门按照自身职能履行各自职责。

（二）乡镇（街道、保护发展服务中心）“渔家乐·民宿”管理办公室职责

1. 负责本乡镇（街道、保护发展服务中心）“渔家乐·民宿”的规划、管理、协调等工作。

2. 指导各渔村成立“渔家乐·民宿”合作社、联盟、联合经营体，并实际运行，实现“渔家乐·民宿”抱团发展、共享共赢。

3. 指导各渔村按照“一村一特色”的思路，明确提升重点区域，成熟一片建设一片，逐步打造一批特色鲜明的民宿综合体和聚落小镇。

4. 在从业资格、经营服务场地、接待服务设施、环境保护、服务质量、服务项目等方面入手，对“渔家乐·民宿”经营者提

出明确管理意见和要求，重点抓好安全、卫生、经营等方面工作。

5. 对“渔家乐·民宿”经营者的经营资格进行审核，报区“渔家乐·民宿”管理办公室核准；对村级“渔家乐·民宿”管理办公室进行系统管理、监督指导。

6. 在资格审批过程中，要根据避邻原则，需征求“渔家乐·民宿”周围居民的同意，方可进行办理。

7. 与村级“渔家乐·民宿”管理办公室共同处理违规行为，并负责向有关部门报告非法经营情况，协助处理“渔家乐·民宿”经营中出现的旅游纠纷与投诉。

8. 做好相关旅游统计和接待数据上报等工作。

9. 办理“渔家乐·民宿”登记，登记信息与有关监管部门共享。登记事项包括：

（1）“渔家乐·民宿”名称、地址、经营者姓名及联系方式；

（2）“渔家乐·民宿”建筑面积、建筑层数、客房数量；

（3）“渔家乐·民宿”建筑权属及类别；

（4）营业执照、公共场所卫生许可证、食品经营许可证、特种行业许可证、经营协议等。

各乡镇（街道、保护发展服务中心）“渔家乐·民宿”管理办公室及时受理辖区内“渔家乐·民宿”的审核和报批，负责辖区内“渔家乐·民宿”的日常管理及相关问题的解决。要按照《长岛县乡村旅游发展总体规划》要求，结合各自实际情况，制定本

辖区“渔家乐·民宿”发展规划，明确“渔家乐·民宿”发展的数量、规模、特色等内容。

（三）村级“渔家乐·民宿”管理办公室职责

1. 负责向乡镇（街道、保护发展服务中心）提报“渔家乐·民宿”经营者的经营申请与初步审查，与全村“渔家乐·民宿”经营者签订经营协议书，对业户实行规范管理。

2. 结合各自实际，探索成立“渔家乐·民宿”合作社、联盟、联合经营体或加盟龙头企业，并实际运行，统一调配使用各类资源，统一为“渔家乐·民宿”业户提供规划设计、宣传营销、餐饮配送、布草清洗等服务，引导“渔家乐·民宿”业户抱团发展、共享共赢。

3. 建立健全村级管理办公室工作制度，严格制定管理规章制度及工作人员岗位职责并统一上墙。

4. 负责建立投诉受理制度，接到投诉举报后，村级“渔家乐·民宿”管理办公室要在职责范围内积极进行处理，并向属地乡镇（街道、保护发展服务中心）“渔家乐·民宿”管理办公室报备，对发现的违法行为及时上报区“渔家乐·民宿”管理办公室，由相关执法部门依法处置。

5. 统一组织丰富多彩的富有海岛特色的文化娱乐活动，充分体现“渔家乐·民宿”的参与性、娱乐性和民俗特色。

6. 建立公告制度，在本村显要位置设立公示栏，将本村评定审核的“渔家乐·民宿”经营者、等级业户以及其信用信息情况

予以公示，并公布旅游咨询和投诉电话，接受游客咨询和监督。

第五章 “渔家乐·民宿”等级评定与划分

第十七条 “渔家乐·民宿”质量等级的评定与划分，应当遵循以下原则：

（一）区工委宣传文化和旅游部负责制定《长岛综合试验区“渔家乐·民宿”等级评定办法》，明确等级评定标准及划分依据等。

（二）鼓励和支持“渔家乐·民宿”经营者提高设施设备档次、服务质量和知名度，鼓励参与等级评定，评定实行经营者自愿、逐级申报、属地负责的原则，由经营者向所在村“渔家乐·民宿”管理办公室提出申请，后经村、乡镇（街道、保护发展服务中心）“渔家乐·民宿”管理办公室逐级审核后，向区“渔家乐·民宿”管理办公室提出验收申请。

（三）区“渔家乐·民宿”管理办公室负责组织“渔家乐·民宿”等级评定工作，验收达标的“渔家乐·民宿”由区工委宣传文化和旅游部根据等级评定办法颁发对应等级的证书和标牌，并予以公示。标牌样式由长岛综合试验区工委宣传文化和旅游部统一制定并颁发。未获得长岛渔家乐等级称号的“渔家乐·民宿”，不得使用等级标识。

第十八条 强化考核机制，将有关乡镇（街道、保护发展服务中心）、部门对“渔家乐·民宿”的管理情况，纳入目标责任

制考核，由区“渔家乐·民宿”管理办公室牵头进行年度考核。

第六章 奖惩办法及法律责任

第十九条 加大“渔家乐·民宿”品牌宣传力度，在全区旅游整体宣传上给予侧重。

第二十条 对成立“渔家乐·民宿”协会、合作社、公司、联合经营体等组织的乡镇（街道、保护发展服务中心）、渔村实施重点扶持，协助提供统一的包装、促销服务和旅游市场信息服务。

第二十一条 对参与等级评定被评定为金牌、银牌、铜牌的，运用政府官方线上、线下营销平台，免费着重对外宣传推介，在争取各级相关优惠政策及公共场所卫生检测或者评价费用等方面优先考虑。

第二十二条 对一年内被游客投诉两次以上，经查证属实且责任在“渔家乐·民宿”经营者的，除由相关部门依法进行行政处罚外，为“长岛渔家乐”等级经营者的，根据情节轻重实行降低或者取消等级。

第二十三条 对经相关职能部门认定，存在违章建筑，有安全、消防隐患现象的“渔家乐·民宿”，下达整改通知书，责令限期整改。未按要求整改的，取消其“渔家乐·民宿”从业资格，三年内不得申报或重新申报。

第二十四条 对“长岛渔家乐”等级经营者实施动态管理，

三年复核一次，对复核达不到相应等级标准的，限期整改。整改后仍不达标的，降低或取消等级。

第二十五条 “渔家乐·民宿”经营者私自将等级标识转让他人使用的，一经查实，取消其等级称号。

第二十六条 具有以下情况之一的“渔家乐·民宿”经营者，均列入全区“渔家乐·民宿”管理“黑名单”，降低或取消等级，三年内不享受国家、省、市、区关于“渔家乐·民宿”的各项优惠政策。

（一）被相关行业管理部门依法处罚的。

（二）违反本办法规定，存在本法第十二条经营活动行为的。

（三）违反本办法规定，存在本章二十二、二十三、二十四、二十五条所列事项的。

被处罚两次（含两次）以上的，区“渔家乐·民宿”管理办公室还将通过文件公告、新闻媒体、官方网站等形式及时向社会公开公示。

第二十七条 违反本办法，不符合建筑安全、治安、消防、卫生等相关要求以及无证经营的，由相关部门依法进行查处。

第二十八条 对于本办法未设规定，但违反其它法律、法规的行为，按照有关规定执行。

第七章 附 则

第二十九条 本办法由区工委宣传文化和旅游部负责解释。

第三十条 本办法自 2021 年 1 月 30 日起施行，有效期至 2026 年 1 月 29 日。

2015 年 8 月 3 日发布的《长岛县渔家乐管理办法》（长政办发〔2015〕39 号）同时废止。

附件：长岛“渔家乐·民宿”建设运营服务标准

附件

长岛“渔家乐·民宿”建设运营服务标准

一、基础设施

- 1.申办用于经营“渔家乐·民宿”的房屋，产权明晰，周边环境良好，具有浓郁的海岛风情和民俗特点；
- 2.交通通达性好，周边停车场场地平整，道路通畅，标示规范、醒目；
- 3.房屋建筑格局良好，布局合理，无乱建、乱堆、乱放现象，接待区域地面硬化、绿化，种植观赏性花木；
- 4.有齐备、安全的供电、通讯设施；有完备的供、排水设施，水源清洁无污染，排水设施畅通。

二、公共空间

- 1.应设置客厅、书吧、茶室或咖啡厅等公共空间作为游客、民宿主人等的社交场所；
- 2.公共空间面积所占比例不低于总面积的 20%；
- 3.布局合理，动线设计顺畅，功能完善；
- 4.采光、通风良好，物品陈设摆放整洁；
- 5.装修与装饰应凸显设计感和主题风格；
- 6.功能区域及设施导向标识清晰，符合 GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的要求；

7.宜配套建设符合建筑特点，有特色且不扰民的灯光等景观设施。

三、公共安全

1.房屋建筑坚固、安全，不得与生产和储存易燃、易爆、易辐射等物品的建筑物毗邻；

2.供电系统的安全保护装置完好有效，室内电路及用电设施符合安全要求；

3.饮用水必须符合国家“生活饮用水卫生标准”（GB5749）；

4.各类场所门锁、防盗、逃生、救护、应急照明等设备完好有效；

5.及时提醒游客保管好贵重物品，夜间须有专人值守，有处置突发事件的保障措施；

6.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；

7.消防安全按照住房和城乡建设部、公安部、国家旅游局联合印发的《农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）》标准执行；

8.主要出入口应设置监控探头，监控记录应保存 30 天以上；

9.参与性活动项目及其场所，应配备有效的防护设施，设置明显的安全警示标志；

10.应安装与公安系统联网的住宿人员信息登记系统，并做好入住游客（及访客）的身份登记工作。

四、餐饮要求

1.厨房为独立的功能区，地面、墙面平整并铺设面砖，天花板采用耐高温、耐腐蚀材料，易清洗，无脱落；厨房通风设施完备，油烟、热气能迅速排出；门窗无破损，设置防蝇纱网；

2.粗加工区、切配区、烹饪区、餐用具清洗消毒区等功能区相对独立，食品处理区符合单一流向要求，防止食品交叉污染。生熟菜板、面板、案板、刀具等工用具分类使用，清洁卫生；清洗水池荤素分开，标注清晰；排水口具有防止逆流、有害动物侵入以及臭味产生的装置；

3.各类管线，包括自来水、液化气管线等排列合理、整齐，便于检修和清洁；燃气罐与炉灶分隔放置，并采取有效隔热措施，灶台台面、燃气管放置地面使用有效的隔热绝缘材料；

4.厨房有冷冻设备和餐具消毒设备，厨具按规定进行消毒，有完整的消毒记录；有封闭的存放临时垃圾以及防止蚊蝇、老鼠等害虫进入的措施；产生油烟、蒸汽的设备上方设置通风设施，油烟、热气能迅速排出，排气口处设置网罩，防止有害生物侵入；

5.海产品加工应使用专用工具、容器，加工时应避免可食部分受到污染，生食海产品存放应使用保鲜膜分隔；

6.餐厅环境整洁、干净，采光、通风、照明良好；地面经防滑处理，保持清洁、干燥、畅通；桌、椅、台等保持清洁、完好，不伤及、污损游客身体、衣物；有空气消毒、消灭蚊蝇等虫害的设备、工具；

7.餐具、酒具、茶具等器皿配套，无破损、油污；

8.一次性公共用品必须符合国家卫生标准，具有批次质量合格证明；

9.食品来源、加工、销售应符合相关食品安全国家标准要求。

五、住宿要求

1.客房采光、通风、噪声、温湿度、照明必须符合国家旅店业卫生标准；

2.每个客房不超过 3 张床，低于 20 平方米不超过 2 张床，入住游客人均居住面积不低于 10 平方米；

3.客房应配备空调、彩色电视机（或其它多媒体设备）；接入互联网，并提供免费无线上网服务；

4.客房内各类家具款式、颜色搭配协调，配有桌椅、床头柜、衣架等必备家具；

5.宜配备高品质床垫以及床套、床单等床上用品，可提供多种以上枕头，床上用品应一客一换；

6.客房内应有卫生间、沐浴房，干湿分离，并配备高品质洁具；提供 24 小时热水；配置面盆、梳妆镜、挂衣钩、吹风机、纸筐及有效的防溅防滑等设施；可根据游客需要提供洗发露、沐浴露、润肤露、香皂、牙膏、牙刷、毛巾、一次性剃须刀等洗漱用品；

7.独立卫生间（含洗浴功能的），面积不得低于 2 平方米；

六、公共卫生

1.制定卫生制度和措施，定期进行卫生自查；

- 2.地面、墙壁、天花板、门窗保持清洁和良好状况;
- 3.在醒目处张贴禁烟标识, 不设烟缸;
- 4.客房、公共空间、连接通道等区域应每日至少打扫一次;
- 5.公用物品应一客一消毒, 床上用品如不具备清洗条件, 应由具备资质的公司统一清洗消毒;
- 6.客房卫生符合《住宿行业卫生规范》的规定;
- 7.至少设有一个公共卫生间;
- 8.文化娱乐场所达到 GB 9664 标准值的要求;
- 9.有专门的垃圾分类处理设施, 垃圾处理及时, 设施设置合理, 远离接待区, 避免周边环境污染;
- 10.采取节能减排措施, 污水统一截污纳管或自行有效处理达标排放。

七、服务要求

- 1.从业人员应体检合格持健康证上岗;
- 2.从业人员应经过上岗培训, 具备相应的业务知识和技能;
- 3.从业人员应着装整洁, 礼貌待客, 提供自然、温馨的服务, 在客人抵达时及时接待, 在离开时礼貌致谢、送别, 能用普通话为游客服务;
- 4.应设有专门的接待处, 提供 24 小时接待、咨询等服务;
- 5.可为旅客进行当地旅游景点及民宿自身特色的介绍;
- 6.可为残障人士提供有效服务;
- 7.应有服务监督制度, 在醒目处公开游客投诉电话, 设置意

见簿、意见箱等征求游客意见，并及时反馈和改进，无较为严重的质量投诉，定期开展游客满意度调查，游客满意率 80%以上；

8.应提供信用卡支付、手机支付等多种形式的电子结账服务。

八、管理要求

- 1.应依法取得经营所需证照，亮证经营；
- 2.应制定完善的管理制度和操作规范，并按规定提供服务；
- 3.应定期向旅游管理部门报送统计资料；
- 4.宜加入相关行业协会、合作社，并积极遵守行业自律规则；
- 5.宜积极参与协会、政府或区域企业共同组织的集体活动和宣传推广平台；
- 6.宜与周边景区、饭店、民宿等合作，联动发展；
- 7.宜通过吸纳本地居民就业等方式反哺乡村，承担社会责任。

九、特色要求

- 1.主题定位明确，特色明显，表现到位，内涵健康；
- 2.建筑室内外设计保持主题一致性，采用与主题相符的建筑材料装修地面、墙面和天花板；材料的选择做到地产地销；
- 3.环境美化设计与主题相匹配，绿色植物规划合理；
- 4.背景音乐曲目适宜，能烘托主题文化氛围；
- 5.员工服饰应与主题文化相适应；
- 6.提供一项及以上具有地方特色的体验性参与活动；

7.提供报刊和书籍阅读服务，公共区域设置阅读架，放置时尚、娱乐等休闲类杂志不少于 3 种；

8.提供雨伞出借、小药箱、贵重物品寄存、手机充电器、宠物临时寄放等综合服务；

9.提供交通、游览、购物等信息咨询和寄发信函服务。

