ICS 65.020
CCS B 01

DB52

贵 州 省 地 方 标 准

DB52/T 1728—2023

乡村度假酒店等级划分与评定

Grade and assessment of rural resort hotel

2023－04－12 发布　　2023－07－01 实施

贵州省市场监督管理局　　发 布

目　　次

前言 II
引言 III
1　范围 4
2　规范性引用文件 4
3　术语和定义 4
4　等级划分 5
5　基本要求 5
6　等级条件 6
7　评定要求 6
附录A（规范性）　必备条件检查表 8
附录B（规范性）　设施与服务质量评分细则 9

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州省文化和旅游厅、贵州景心创意规划有限公司、贵州大学、贵州交通职业技术学院。

本文件主要起草人：金颖若、胡波、谢雪梅、徐黎明、龙致丹。

引　言

乡村旅游是贵州旅游业的重要组成部分。近年来，乡村旅游的住宿业态呈现出多样化发展趋势，给游客提供了更多的选择和体验。不同规模、不同档次、不同风格的住宿形态在设施和服务上均有不同要求，乡村度假酒店是其中规模较大、设施和服务要求较高的一种重要形态。为了规范和引导乡村度假酒店发展，提升度假功能，推进文旅融合，推动乡村旅游产业升级，更好地满足游客多元化的住宿和体验需求，特制定本文件。

乡村度假酒店等级划分与评定

1 范围

本文件规定了乡村度假酒店的术语与定义、等级划分及标志、基本要求、等级划分条件和评定程序。

本文件适用于乡村度假酒店的等级划分和评定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 8978 污水综合排放标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号
GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB 37487 公共场所卫生管理规范
LB/T 001 旅游饭店用公共信息图形符号
LB/T 007 绿色旅游饭店
DB52/T 1401.11 山地旅游 第11部分：图形符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村 rural

城市建成区以外具有自然、社会、经济特征和生产、生活、生态、文化等多重功能的地域综合体，包括乡镇和村庄等。

3.2

乡村度假酒店 rural resort hotel

位于乡村地区，依托良好的生态环境、优美的自然景观和人文景观，体现地方文化要素，以接待休闲度假宾客为主，提供住宿、餐饮、休闲、文化体验等多种服务的酒店。

4 等级划分

4.1 乡村度假酒店等级

乡村度假酒店划分为二个等级，从高到低依次为金山级、银山级，等级越高表示设施和服务质量越高，特色越突出。

4.2 乡村酒店等级标志

乡村度假酒店等级标牌由山峰与酒店建筑的写意剪影图案组成，金山级、银山级标牌的山峰图案线条分别为金色和银色。

5 基本要求

5.1 规模和合规

5.1.1 客房总数不少于 50 间（套）。
5.1.2 选址和用地应符合国土空间规划、环境保护规划和旅游等相关规划，无地质灾害和其他影响公共安全的隐患，建筑合法合规。
5.1.3 建筑设施、经营项目应符合法律、法规和强制性国家标准的规定，取得市场监管、消防应急、公安、卫健等行政主管部门颁发的合法经营的相关证照，营业执照的经营范围应包含酒店。

5.2 环境和卫生

5.2.1 酒店外部环境优美，具有田园山野或小镇村庄风貌特色。周边没有严重影响空气质量、声环境、地表水环境的污染源。
5.2.2 具备完善的污水排放和处理系统，符合 GB 8978 的要求。
5.2.3 卫生符合 GB 37487 的要求。

5.3 设施设备

5.3.1 按照 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9、LB/T 001、DB52/T 1401.11 的要求设置完善的标识系统。
5.3.2 客房内有卫生间。客房卫生间应供应热水，具备洗漱、如厕、沐浴功能并进行合理分区。
5.3.3 有餐厅。厨房功能分区合理，有充足的排烟、通风、消毒等设施。

5.4 安全管理

5.4.1 食品安全符合 GB 14934、GB 31654、GB/T 27306 的要求。
5.4.2 有符合国家和地方政府要求的公共卫生设施设备和管理措施。设有动物饲养区的酒店，应具有规定的设施设备、防疫手续和管理制度。
5.4.3 制定有应对各类突发事件的应急预案并按规定组织演练。

5.5 服务要求

5.5.1 员工仪容仪表、言行举止、基本服务技能符合 GB/T 14308 的要求。
5.5.2 所有服务项目明码标价。
5.5.3 有现金和非现金支付方式。
5.5.4 制定有投诉处理和服务质量持续改进制度并有效实施，管理制度符合 GB/T 14308 的要求。

5.6 社区关系

5.6.1 与所在地社区关系和谐，没有严重冲突。
5.6.2 吸纳有当地居民就业。

6 等级条件

6.1 酒店周边田园、村镇或自然景观优美，酒店所处位置适合观景。
6.2 酒店建筑应与当地自然和历史景观相协调，装修和陈设能体现地方特色或文化主题。宜按规定创新利用历史建筑、传统村落、闲置废弃学校和厂矿等改建。
6.3 3 层以上客用建筑宜安装电梯。
6.4 有自有停车场或专用停车区,停车位数量与接待量相匹配。自有的室外停车场应为生态停车场。应设置充电桩。应划设摩托车停车位。
6.5 宜有绿化区，宜使用乡土植物进行精细绿化。
6.6 大堂设置总服务台、临时休息区、公共卫生间和母婴室，宜根据酒店定位设置其他服务、展示功能。
6.7 宜有会议设施。
6.8 有地方特色旅游商品和土特产销售，宜有结合地方文脉自主开发的旅游商品。
6.9 有丰富的全省及本地旅游宣传材料。
6.10 酒店建筑内客用区域应实现无线局域网全覆盖，开放上网或通过住店宾客登录方式上网。
6.11 能够在第三方平台线上预订、咨询。
6.12 有本酒店微信公众号或网站，功能和内容齐全、丰富。
6.13 客房应有多种房型，配置相应设施设备。
6.14 应有视野开阔，适合观景的景观房。
6.15 客房装修和陈设应突出特色。
6.16 客房内有空调和全天冷热水供应。卫生间功能合理分区。
6.17 餐厅装修应突出特色，餐位数与酒店最大接待能力相匹配。
6.18 餐厅能提供 1 日 3 餐，宜有地方风味菜品、有机菜品、养身保健菜品等特色菜品。
6.19 宜有自助厨房。
6.20 在大堂之外设置室内公共休闲空间，有茶饮、阅读、娱乐、保健、健身等活动内容。
6.21 有室外活动空间，开展文化展示和体验、运动、温泉等休闲活动，宜将活动延展到周边村镇。
6.22 宜定期举办休闲度假主题活动。
6.23 服务人员统一穿着具有民族或地方特色的工装，佩戴工牌；仪容仪表、言行举止规范，态度热情友好，服务技能熟练。
6.24 宜提供接送服务、管家服务、儿童托管、宠物托管等个性化服务。
6.25 宜进行清洁生产和绿色消费，符合 LB/T 007 的要求。

7 评定要求

7.1 参与等级评定的乡村度假酒店应开业 1 年以上，且在申请等级评定的 2 年之内没有发生重大服务质量投诉和其他严重影响声誉的负面事件。
7.2 参与等级评定的乡村度假酒店应达到附录 A（规范性附录）基本要求检查表所列全部要求，方可评定等级。

7.3　等级评定基本要求全部合格的乡村度假酒店，按照附录 B（规范性附录）设施与服务质量评分细则评分，根据获得的分数评定为相应等级。

附　录　A
（规范性）
必备条件检查表

必备条件检查见表A.1。

表A.1 必备条件检查表

等级条件	序号	检查项目	检查结果	
			合格	不合格
银山级条　件	A1	位于城市和县城建成区之外。客房总数不少于50间（套）。		
	A2	选址和用地符合当地国土空间规划、环境保护规划和旅游等相关规划，无地质灾害和其他影响公共安全的隐患，建筑合法合规。		
	A3	建筑设施、经营项目应符合法律、法规和强制性国家标准，取得营业执照、消防许可证、特种行业经营许可证、卫生许可证、食品经营许可证等行政主管部门颁发的合法经营的相关证照，营业执照的经营范围包含酒店。		
	A4	具备完善的污水排放和处理系统，符合GB 8978的要求。		
	A5	卫生符合GB 37487的要求。		
	A6	按照GB 2894、GB/T 1001.1、GB/T 1001.2、GB/T 1001.4、GB/T 1001.9、LB/T 001、DB52/T 1401.11的要求设置完善的标识系统。		
	A7	全部客房内有卫生间。		
	A8	有餐厅。厨房功能分区合理，有充足的净化排烟、通风、消毒等设施。		
	A9	食品安全符合GB 14934、GB 31654、GB/T 27306的要求。		
	A10	有符合国家和地方政府要求的公共卫生设施设备和管理措施。设有动物饲养区的酒店，应具有规定的防疫手续、设施设备和管理制度。		
	A11	制定有应对各类突发事件的应急预案并按规定组织演练。		
	A12	所有服务项目明码标价。有现金和非现金支付方式。		
	A13	制定有投诉处理和服务质量持续改进制度并有效实施，管理制度符合GB/T 14308的要求。		
	A14	在申请等级评定的2年之内没有与所在地社区发生严重冲突，没有发生重大服务质量投诉和其他严重影响声誉的负面事件		
金山级条　件	A15	有不小于1000 m^2的室外绿化区。		
	A16	有客用会议室。		
	A17	3层以上全部客用建筑安装电梯。		
	A18	有休闲度假主题活动。		

说明：金山级乡村度假酒店须同时达到银山级乡村度假酒店的基本条件。

附　录　B
（规范性）
设施与服务质量评分细则

设施与服务质量评分细则见表B.1。

表B.1 设施与服务质量评分细则

大项	序号	项目	评分说明	分值	得分
环境和建筑	B1	环境	酒店环境良好，周边没有明显污染源以及严重影响空气质量、声环境、地表水环境的设施及活动，包括生产、生活和交通设施及活动。根据环境质量得 1～10 分。	10	
	B2	周边风景和观景	酒店周边风景优美，具有山野、乡村田园或小镇村庄风貌特色；酒店所处位置适合观景。 根据风景品质和观景效果，一般得 1～6 分，达到所在市州前列水平得 7～9 分，达到全省前列水平得 10～12 分。	12	
	B3	建筑和装修	建筑与环境协调；面向街道的建筑隔音良好；外观及内部装修有特色，地方风格或主题性突出。或结合历史建筑保护，利用民居及其他废弃建筑、村落改造，甚或成为地方文化的展示窗口或建筑景观。 根据设计、建造水平，一般得 1～6 分，达到所在市州前列水平得 7～9 分，达到全省前列水平得 10～12 分。	12	
	B4	电梯	部分 3 层以上客用建筑（含客房、餐厅、会议、康乐楼等）安装电梯得 4 分；全部 3 层以上客用建筑安装电梯得 7 分。 如没有 3 层以上客用建筑，本项得 7 分。	7	
	B5	停车场	自有停车场或专用停车区（指有协议等证明通过合作、租赁等方式保证使用的停车区）停车位数量（以小车位计，1 个大巴车位可折算 3 个小车位）达到客房数的 100%的得 6 分，80%的得 5 分，60%的得 4 分；少于 60%的不得分。 自有室外停车场且为生态停车场的得 3 分。 有充电桩的得 1 分，充电桩数达到小车位数 10%的加 1 分。 划设摩托车停车位的得 1 分。	12	
	B6	室外绿化区	大于 1000 m^2的得 3 分，大于 3000 m^2的得 6 分。 达到以上最小面积且采用乡土植物进行精细绿化的得 1～4 分。	10	
功能设置	B7	大堂功能	大堂设置总服务台、临时休息区、公共卫生间的得 4 分，缺 1 项则不得分。设置母婴室的得 1 分。 设置与酒店定位协调的文化展示、茶座、购物、商务、阅读等功能的，每项功能得 1 分，最高 5 分。	10	
	B8	会议设施	有会议室或多功能厅，每间 2 分，最高 8 分。	8	
	B9	旅游商品和土特产	有地方特色旅游商品或土特产销售，根据特色和丰富程度得 1～5 分。 有结合地方文脉自主开发的旅游商品的得 1～3 分。	8	
	B10	宣传材料	大堂、其他公共区域、客房等处展示全省及本地（本店之外）的旅游宣传材料。1 处得 1 分（所有客房算 1 处），最高 4 分。	4	

表 B.2（续）

大项	序号	项目	评分说明	分值	得分
信息化	B11	无线局域网	酒店建筑内客用区域应实现无线局域网全覆盖，开放上网或通过住店宾客登录方式免费上网的得 3 分。发现覆盖盲点酌情减 1～2 分。	3	
	B12	线上咨询预订	能够在第三方平台线上咨询预订的得 3 分。 入驻其他区域智慧旅游平台的得 2 分。	5	
	B13	小程序、公众号或网站	有本店小程序、微信公众号或网站，1 项得 1 分，最高 3 分。 根据其功能设置的齐全程度、内容的丰富程度和更新频次，一般得 1～3 分，达到所在市州前列水平得 4 分，达到全省前列水平得 5 分。	8	
	B14	智能管理和服务	设备整体智能联控、智能保安监控、无卡入住、客房语音控制、服务呼叫和预订、配送机器人等智能管理服务，1 项得 2 分，最高 10 分。	10	
客房	B15	房型	有 3 种房型（相同建筑格局和床位数，装修和陈设明显不同的可划为不同房型）得 4 分，每增加一种得 2 分，最高 10 分。少于 3 种房型不得分。	10	
	B16	景观房	40%、60%、80%以上房间为景观房的分别得 4、8、10 分。少于 40%的不得分。	10	
	B17	客房家具装修和陈设	有衣柜、座椅和茶桌（几）、写字桌及椅、4 个以上充电插座。缺项则本条不得分。 客房分区照明良好；装修和陈设美观、雅致，主题突出，风格多样。根据设计和施工制作水平，一般得 1～5 分，达到所在市州前列水平得 6～8 分，达到全省前列水平得 9～10 分。	10	
	B18	客房卫生间	卫生间洗漱、沐浴、如厕功能合理分区的得 1-3 分，实现“三分离”的得 4 分。 洁具和洗面台质量良好，装修精美或特色突出，分区照明效果良好，得 1～3 分。 客房有全天热水供应，得 2 分。 有紧急呼叫器得 1 分。	10	
	B19	客房空调	全部客房有采暖和制冷设备，得 6 分；70%以上客房有采暖和制冷设备，得 3 分。少于 70%不得分。	6	
餐饮	B20	餐厅和餐位	有大餐厅及餐饮包间，1 间得 1 分（含大餐厅），最高 6 分。 餐厅装修、家具设计和制作，根据实际水平得 1～4 分。 餐位数达到酒店客房数 2 倍的得 1 分，3 倍的得 2 分。	12	
	B21	餐食供应	供应 1 日 3 餐，达不到的本条不得分。 早餐供应中餐、西餐、小吃的得 3 分；有明档现场制作的得 2 分。 中晚餐供应 1 餐自助餐的得 1 分，供应 2 餐自助餐的得 2 分。 有客房送餐服务的得 1 分。	8	
	B22	特色菜品	有系列地方风味菜、突出特色菜或外地菜系系列菜品、泰餐西餐等异域菜品的得 1～5 分。 有有机、养身等健康餐饮的得 1～5 分。 对以上菜品通过讲述故事等方式充实文化内涵、进行文化包装和表达的得 1～2 分。	12	

表 B.2（续）

大项	序号	项目	评分说明	分值	得分
休闲空间及活动	B23	室内休闲空间及活动	大堂之外设置室内公共休闲空间，有茶饮、酒吧、阅览室、剧本娱乐、演艺、棋牌、保健、健身、游泳、手工艺展示和制作、非遗和地方历史陈列等活动内容。每 1 处相对独立且具备休闲内容的公共空间算 1 项，未达到 3 项的不得分，达到 3 项的每 1 项得 1 分，最高 10 分。温泉可按泡池类型和区域、运动可按项目合理分项计算，下条同。	10	
	B24	室外休闲空间及活动	有室外活动空间，开展文化展示体验、运动、温泉、游泳、露营、划船、农事（躬耕、喂养、采摘等）、儿童游乐、科普、烧烤等休闲活动，未达到 3 项的不得分，达到 3 项的每 1 项得 1 分，最高 10 分。	10	
	B25	主题活动	每年定期举办休闲度假主题活动,具有全省影响的主题活动 1 项得 4 分，具有市州影响的主题活动 1 项得 2 分，一般活动 1 项得 1 分。最高 9 分，如只有 1 项活动则不得分。考察至申报评定前 1 年的活动。	9	
	B26	延展活动和服务	延伸到周边乡村、景区的民俗、游览、体育活动等，完备的活动设计和咨询得 2 分，交通接驳服务得 2 分，单项活动服务每项得 1 分。本项最高 7 分。	7	
	B27	自助厨房	有炊具和餐具齐全、附带 4～10 个餐位的自助厨房，每间得 2 分，最高 6 分。	6	
员工和服务	B28	员工要求	员工统一穿着特色工装，佩戴工牌。根据设计和制作水平得 1～3 分。员工仪容仪表、言行举止规范，态度热情友好，服务技能熟练。态度和技能一般水平得 1～5 分，达到所在市州前列水平得 6～7 分，达到全省前列水平得 8～9 分。	12	
	B29	个性化服务	提供接送、管家、儿童托管、宠物托管等个性化服务。每项得 1 分，最高 5 分。	5	
综合效益	B30	经济效益	上年营业收入同比增幅（依据税务系统数据）超过全省及所在市州旅游住宿业平均水平（依据旅游部门数据）得 3 分；上年接待住宿客人数量同比增幅（依据公安住宿系统数据）超过全省及所在市州旅游住宿业平均水平（依据旅游部门数据）得 3 分。开业不到 2 年的此项不评分。	6	
	B31	吸纳就业	吸纳有本乡镇（街道）居民就业（外包工作在本店的稳定岗位可计入），1 人得 1 分，最高 12 分。	12	
	B32	清洁生产和绿色消费	按 LB/T 007 获评金树叶级饭店得 10 分，获评银树叶级饭店得 7 分。自评材料证明达到金树叶级饭店要求的得 6 分，达到银树叶级饭店要求的得 4 分。	10	
	B33	社会效益	在遗产保护和利用、生态保护、社区贡献和社会声誉（可参考网上评价）等方面作出成绩。较差不得分，一般得 1～4 分，具有市州影响的得 5～6 分，具有全省影响的得 7～8 分。	8	
	B34	商业创新	投资、经营模式、产品和业态设计、品牌连锁等方面有创新。较差不得分，一般得 1～4 分，具有市州影响的得 5～6 分，具有全省影响的得 7～8 分。	8	
合计				300	

说明：

1.单项评分均取整数不保留小数点。

2.金山级、银山级乡村度假酒店的合格得分分别为240分、200分。

贵州省地方标准
DB52