

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 484—2017

代替DB43/T 484-2009

乡村旅游区（点）星级评定准则

Criteria for evaluation of star rating in rural tourism areas(point)

2017-12-31 发布

2018-03-31 实施

湖南省质量技术监督局 发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 1

5 评定等级..... 2

6 项目分类与评分标准..... 2

附录 A（规范性附录） 必备项目检查表..... 3

附录 B（规范性附录） 评分细则..... 7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB43/T 484—2009《乡村旅游服务 星级评定准则》。与 DB43/T 484—2009 相比，除编辑性修改外主要技术内容变化如下：

- 修改了标准名称；
- 修改了第 1 章：范围；
- 修改星级评定程序和管理的内容；
- 删除了原标准星级划分条件的表 1：区域面积及停车位的要求；
- 删除了原标准星级划分条件的表 2：厨房要求；
- 删除了原标准星级划分条件的表 3：餐厅配置要求；
- 删除了原标准星级划分条件的表 4：客房设施要求；
- 删除了星级评定的表 5：各项目最高评分标准；
- 删除了星级评定的表 6：各星级应达到的最低得分标准；
- 删除了原标准的星级评定程序、管理和授牌；
- 增加了第 6 章：评定分类与评定标准；
- 增加了各大项分值标准（表 1）；
- 增加了星级评定的必备项目检查表（附录 A）；
- 增加了星级评定细则（附录 B）。

本标准由湖南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：湖南省旅游发展委员会、湖南省标准化协会。

本标准起草人：李志斌、彭小平、刘禹、何维淼、张国兵、刘志辉、唐国伟、李秀宏。

DB43/T 484—2009 于 2009 年 10 月首次发布。

乡村旅游区（点） 星级评定准则

1 范围

本标准规定了乡村旅游区（点）星级评定准则的基本要求、项目分类与评分标准等要求。
本标准适用于从事各种形式乡村旅游的区域和经营实体。

2 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，仅所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 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB 3838 地表水环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 8978 污水综合排放标准
GB 9663 旅店业卫生标准
GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB 16158 饭馆（餐厅）卫生标准
GB 18483 饮食业油烟排放标准
GB/T 18883 室内空气质量标准
LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设施规范
DB43/T 483—2017 乡村旅游区（点）经营基本条件

3 术语和定义

DB43/T 483—2017 确定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 乡村旅游区（点）的经营基本条件应符合 DB43/T 483—2017 中第4章的规定。

4.2 场地设施、生态环境、安全和卫生、服务功能和管理参照 DB43/T 483—2017 中第5、6、7、8、9章的规定。

4.3 一年内无责任安全事故。

5 评定等级

5.1 旅游区（点）分为五个等级，用五角星“★”标识。

5.2 “★”表示一星级，“★★”表示二星级，“★★★”表示三星级，“★★★★”表示四星级，“★★★★★”表示五星级。星级越高，表示旅游区（点）的整体服务质量越高。

6 项目分类与评分标准

6.1 项目分类

星级划分评定分为必备项和评分项。

6.2 必备项目

6.2.1 各星级必备项目：

- 一、二星级必备项目见附录 A 中的表 A.1；
- 三星级必备项目见附录 A 中的表 A.2；
- 四星级必备项目见附录 A 中的表 A.3；
- 五星级必备项目见附录 A 中的表 A.4。

6.2.2 评定时应对申报星级的必备项目逐项对应，经全部确认达标后，方可进入评分程序。

6.3 评分项

6.3.1 评分项共计 600 分，共分为 5 个大项，各大项分值标准见表 1。

表 1 各大项分值标准

序号	项目名称	分值
1	场地设施	140
2	生态环境	70
3	安全与卫生	110
4	服务功能	165
5	管理	115
	合计	600

6.3.2 评分细则表见附录 B。

6.4 星级标准

旅游区（点）星级得分应符合以下规定：

- 五星级 ≥ 540 分；
- 四星级 ≥ 510 分；
- 三星级 ≥ 480 分；
- 二星级 ≥ 420 分；
- 一星级 ≥ 360 分。

附录 A
(规范性附录)
必备项目检查表

A.1 表 A.1 给出了一星级和二星级必备项目检查表。

表 A.1 一星级和二星级必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本要求	
1.1	遵守有关法律法规和地方规章	
1.2	取得合法经营的相关证照	
1.3	一年内无责任安全事故	
1.4	直接吸纳劳动就业人数 ≥ 3 人	
2	场地设施	
2.1	交通方便，可进入性较好	
	a) ≥ 6 个停车位 (一星级) b) ≥ 10 个停车位 (二星级)	
2.2	无线通讯信号较好	
3	生态环境	
3.1	环境空气质量达到GB 3095 二级标准	
3.2	声环境质量达到GB 3096 一类功能区标准	
3.3	室内空气质量符合GB/T 18883的规定	
3.4	污水排入排污管网，或处理后达标排放	
3.5	有油烟排放净化处理装置，油烟排放符合GB 18483 的规定	
4	安全与卫生	
4.1	餐饮场所卫生符合GB 16153的规定	
4.2	餐饮器具消毒后使用，符合GB 14934的规定	
4.3	有油烟处理装置，符合GB 18483的规定	
4.4	饮用水符合GB 5749的规定	
5	服务功能	
5.1	a) 一次性接待就餐人数不少于 30 人； (一星级) b) 一次性接待就餐人数不少于 40 人。 (二星级)	
5.2	餐厅和厨房干净卫生，配备冷藏和消毒设备	
5.3	餐厅面积 $\geq 50 \text{ m}^2$ ；厨房面积 $\geq 20 \text{ m}^2$	

A.2 表 A.2 给出了三星级必备项目检查表。

表 A.2 三星级必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本要求	
1.1	遵守有关法律法规和地方规章	
1.2	取得合法经营的相关证照	
1.3	一年内无责任安全事故	
1.4	对周围自然生态环境和旅游资源未造成破坏	
1.5	避开了可预见的地质灾害和其他危险区域	
1.6	直接吸纳劳动就业人数 ≥ 10 人	
1.7	间接提供劳动就业岗位数 ≥ 30 个	
2	场地设施	
2.1	交通方便，可进入性较好	
2.2	停车位 ≥ 30 个	
2.3	无线通讯全覆盖，信号良好	
3	生态环境	
3.1	声环境质量达到GB 3096的 一类功能区标准	
3.2	地表水质量达到GB 3838 的 II类标准	
3.3	室内空气质量符合GB/T 18883的规定	
3.4	水源不受污染，方圆 1 km范围内无污染源	
3.5	污水排入排污管网，或经处理后排放	
3.6	可绿地的绿化覆盖率达80%	
4	安全与卫生	
4.1	餐饮场所卫生符合GB 16153的规定	
4.2	住宿场所卫生符合GB 9663的规定	
4.3	餐饮器具消毒后使用，符合GB 14934的规定	
4.4	有油烟排放净化处理装置，油烟排放符合GB 18483 的规定	
4.5	饮用水符合GB 5749的规定	
5	服务功能	
5.1	餐厅面积 $\geq 120 \text{ m}^2$ ，2个以上带空调包间，一次性就餐人数大于 120人	
5.2	可容纳 20人以上的住宿休息，标准间 ≥ 8 间	
5.3	餐厅和厨房干净卫生，配备冷藏和消毒设备，厨房面积 $\geq 50 \text{ m}^2$	
5.4	餐厅和厨房地面硬化处理，防滑、易于冲洗	
6	管理	
6.1	服务人员身体健康，持有效健康证	
6.2	有 5 名以上服务人员	

A.3 表 A.3 给出了四星级经营实体必备项目检查表。

表 A.3 四星级必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本要求	
1.1	遵守有关法律法规和地方规章	
1.2	取得合法经营的相关证照	
1.3	一年内无责任安全事故	
1.4	对周围自然生态环境和旅游资源未造成破坏	
1.5	避开了可预见的地质灾害和其他危险区域	
1.6	直接吸纳劳动就业人数 ≥ 20 人	
1.7	间接提供劳动就业岗位数 ≥ 50 个	
2	场地设施	
2.1	交通方便，可进入性好	
2.2	停车位 ≥ 50 个	
2.3	无线通讯全覆盖，信号良好	
3	生态环境	
3.1	环境空气质量达到 GB 3095的 一级标准	
3.2	声环境质量达到GB 3096 的一类功能区标准	
3.3	地表水质量达到GB 3838 的Ⅱ类标准	
3.4	室内空气质量符合GB/T 18883的规定	
3.5	水源不受污染，方圆 2 km范围内无污染源	
3.6	污水排入排污管网，或经处理后排放	
3.7	可绿化地的绿化覆盖率达90%	
4	安全与卫生	
4.1	餐饮场所卫生符合GB 16153的规定	
4.2	住宿场所卫生符合GB 9663的规定	
4.3	餐饮器具消毒后使用，符合GB 14934的规定。	
4.4	有油烟排放净化处理装置，油烟排放符合GB 18483 的规定	
4.5	饮用水符合GB 5749的规定	
5	服务功能	
5.1	有游客接待中心，面积 $\geq 50 \text{ m}^2$	
5.2	餐厅面积 $\geq 150 \text{ m}^2$ ，4个以上带空调包间，一次性接待就餐人数大于150人	
5.3	可容纳 30人以上的住宿休息，标准间 ≥ 10 间	
5.4	餐厅和厨房干净卫生，配备冷藏和消毒设备，厨房面积 $\geq 80 \text{ m}^2$	
6	管理	
6.1	服务人员身体健康，持有效健康证	
6.2	服务人员统一着装、有 10 名以上服务人员	

A.4 表 A.4 给出了五星级经营实体必备项目检查表。

表 A.4 五星级必备项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本要求	
1.1	遵守有关法律法规和地方规章	
1.2	取得合法经营的相关证照	
1.3	一年内无责任安全事故	
1.4	对周围自然生态环境和旅游资源未造成破坏	
1.5	避开了可预见的地质灾害和其他危险区域	
1.6	直接吸纳劳动就业人数40人以上	
1.7	间接提供劳动就业岗位数80个以上	
2	场地设施	
2.1	交通方便，道路硬化，可进入性好	
2.2	停车位≥80个	
2.3	无线通讯全覆盖，信号良好	
3	生态环境	
3.1	环境空气质量达到GB 3095 的一级标准	
3.2	声环境质量达到GB 3096 的一类功能区标准	
3.3	地表水质量达到GB 3838的 II 类标准	
3.4	室内空气质量符合GB/T 18883的规定	
3.5	水源不受污染，方圆 3 km范围内无污染源	
3.6	污水排入排污管网，或处理排放	
3.7	可绿化地的绿化覆盖率达90%	
4	安全与卫生	
4.1	餐饮场所卫生符合GB 16153的规定	
4.2	住宿场所卫生符合GB 9663的规定	
4.3	餐饮器具消毒后使用，符合GB 14934的规定	
4.4	有油烟排放净化处理装置，油烟排放符合GB 18483 的规定	
4.5	饮用水符合GB 5749的规定	
5	服务功能	
5.1	有游客接待中心，面积≥80 m²	
5.2	餐厅面积≥ 200 m²，6个以上带空调包间，一次性接待就餐人数大于180人	
5.3	可容纳 50人以上的住宿休息，标准间≥12间 （带空调）	
5.4	餐厅和厨房干净卫生，配备冷藏和消毒设备，厨房面积≥100 m²	
6	管理	
6.1	服务人员身体健康，持有健康证	
6.2	服务人员统一着装、有 15 名以上接待人员	

附录 B
(规范性附录)
评分细则

B.1.1 总则

B.1.2 任何项目只有一档分数时，如不完全具备项目要求，则减半给分或 1/3 给分；该项目不合格时不给分。

B.1.3 当有 a、b、c 等选项时，只允许获得一项得分。

B.2 评分细则

评分细则如表 B.1 所示。

表 B.1 评分细则表

序号	项目	要求	标准分			实际得分
			大项	分项	小项	
1	场地设施		140			
1.1	建筑			30		
1.1.1	建筑水平	主体建筑设计与建筑美观大方、舒适			6	
1.1.2	建筑风格	具有本地建筑风格，与当地文化、生态和景观相协调			6	
1.1.3	装修	建筑装修简朴、大方，使用环保材料			6	
1.1.4	绿色节能	按绿色建筑或节能要求设计或改造			6	
1.1.5	装配式建筑	有装配式建筑			6	
1.2	道路			20		
1.2.1	导向标志	有导向标志			10	
1.2.2	绿道	有绿道、骑行道或游步道			10	
1.3	游客接待中心			30		
1.3.1	服务总台	有服务总台，有特色产品展示区			7	
1.3.2	服务功能	能提供咨询、物品寄存等相关服务			7	
1.3.3	面积				16	
	面积	a) 面积 $\geq 100 \text{ m}^2$			16	
		b) 面积 $\geq 80 \text{ m}^2$;			10	
		c) 面积 $\geq 50 \text{ m}^2$;			6	
1.4	停车场			20		

表 B.1 评分细则表 (续)

序号	项目	要求	标准分			实际得分
			大项	分项	小项	
1.4.1	协调性	有停车位和停车场, 与环境景观相协调			10	
1.4.2	场地平整	场地平整坚实, 标识醒目, 排水通畅			10	
1.5	图形符号			30		
1.5.1	指示牌图	全景图、导览图、指示牌和标识牌位置合理、醒目, 造型与周围环境相协调			10	
1.5.2	图形符号	公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定			10	
1.5.3	导向系统	导向系统设计和设置符合要求 LB/T 013 的规定			10	
1.6	通讯设施			10		
		无线通讯良好, wifi 全覆盖			10	
2	生态环境		70			
2.1	基本环境	生态环境优美, 与乡村景观相协调			20	
2.2	堆放	无乱堆乱放, 无焚烧秸秆现象			16	
2.3	绿化	绿地系统布局合理, 采用本地植物品种, 绿化率高			17	
2.4	污水处理	有污水处理设施或生物处理设施			17	
3	安全与卫生		110			
3.1	安全			60		
3.1.1	预警机制	建立安全预警机制, 制定突发事件处理应急预案			7	
3.1.2	消防设施	消防设施配备齐全、设置合理, 定期检查, 能正常使用, 符合 GB 15630 的规定			7	
3.1.3	警示标识	危险地带设置护栏和安全警示标识			7	
3.1.4	器材使用	工作人员经过专门消防培训, 会使用消防器材			7	
3.1.5	安全防护	有危险性的娱乐项目, 有安全措施, 配备安全防护用品			7	
3.1.6	维护保养	娱乐设施安全可靠, 定期进行检查维护保养, 有维护记录			7	
3.1.7	设施设备	水、电、气、压力容器和管线设施设备补充完好			6	
3.1.8	医疗	内部或附近有医疗点, 配备有医务人员和常备、急救药品			6	
3.1.9	监控	有视频监控系统			6	
3.2	卫生			50		
3.2.1	区域卫生	卫生情况良好, 地面干净整洁, 有专职保洁人员			10	
3.2.2	厕所布局	布局合理, 数量能满足需要, 清洁卫生、采光通风, 洁具整洁			10	

表 B.1 评分细则表 (续)

序号	项目	要求	标准分			实际得分
			大项	分项	小项	
3.2.3	厕所	a) 水冲式, 标志清晰, 配备有手纸、手纸筐、挂衣钩、洗手池、配备洗涤品;			10	
		b) 水冲式, 标志清晰, 配备一般;			5	
3.2.4	垃圾清扫	垃圾清扫及时, 日产日清			10	
3.2.5	垃圾箱	布局合理, 外观整洁, 材质环保, 分类收集			10	
4	服务功能		165			
4.1	餐饮			35		
4.1.1	餐厅布局	餐厅布局合理, 清洁卫生, 采光通风良好, 有防蝇、防鼠设施			5	
4.1.2	餐厅用品	餐厅桌椅、用具、餐具、酒具、茶具配套齐全			5	
4.1.3	厨房	清洁、卫生, 配备油烟净化装置、冷藏、消毒设备、灭火器, 地面防滑、有地沟			10	
4.1.4	生熟分离	生熟食品分离加工、存放			5	
4.1.5	清洗水池	设置二个以上清洗水池, 食品原料和餐具分开清洗			5	
4.1.6	菜品	提供地方特色的菜品, 主要食品原材料为自产或周边农户生产			5	
4.2	住宿			40		
4.2.1	装饰装修	a) 装饰装修舒适, 室内采光、照明良好, 有分体式空调;			10	
		b) 简单装修, 室内采光、照明较好, 满足一般需要;			5	
4.2.2	布草	a) 客房床单、被套、枕巾等用具干净柔软; 一客一换;			10	
		b) 客房床单、被套、枕巾等用具质量一般, 一客一换;			5	
4.2.3	卫生间	a) 房间有独立卫生间, 有淋浴设施, 24 h 提供热水;			10	
		b) 有独立卫生间, 有淋浴设施, 能提供热水;			5	
4.2.4	家具	配置床、桌、椅、柜、沙发等家具			5	
4.2.5	电器	配置电源插座、电视、空调、电热水壶等电器			5	
4.3	会议活动室			10		
		a) 会议活动室 $\geq 300 \text{ m}^2$			10	
		b) 会议活动室 $\geq 200 \text{ m}^2$			5	
4.4	购物			30		
4.4.1	购物场所	有购物场所, 布局合理, 建筑造型有特色, 与环境协调			10	
4.4.2	产品	销售特色产品, 计量准确, 无假冒伪劣, 明码标价, 结算、支付方便			10	
4.4.3	商品质量	商品质量合格, 无欺诈、强买强卖、尾随兜售等行为			5	
4.4.4	农产品	能提供有机农产品或绿色农产品			5	

表 B.1 评分细则表 (续)

序号	项目	要求	标准分			实际得分
			大项	分项	小项	
4.5	娱乐			40		
4.4.1	娱乐场所	有提供游客休息场所和娱乐场所			10	
4.4.2	文化体验	开发有较强的地方性、民俗性、农事性的文化娱乐活动			10	
4.4.2	创新型项目	开发创新性休闲娱乐项目			10	
4.4.3	休闲娱乐项目	项目 ≥ 20 项 项目 ≥ 15 项 项目 ≥ 8 项			10	
					8	
					5	
4.6	互联网服务			10		
4.6.1	网络服务	能提供官网、微信公众号等网络服务			5	
4.6.2	网上支付	实现交易、结算等网上支付			5	
5	管理		115			
5.1	一般要求			25		
5.1.1	管理人员	有专业的管理人员或团队			6	
5.1.2	接受监督	公布投诉电话, 接受社会监督			6	
5.1.3	投诉处理	及时处理游客意见和建议, 投诉必复			7	
5.1.4	满意度测评	定期或不定期地进行游客满意度测评, 有测评记录			6	
5.2	服务人员			30		
5.2.1	健康	身体健康, 持有效健康证			4	
5.2.2	接待	遵纪守法、诚实守信对游客礼貌、热情、友好			4	
5.2.3	仪容仪表	仪容仪表端庄、大方、整洁, 佩戴服务工牌			4	
5.2.4	语言	用普通话与游客进行交流, 表情自然、和蔼, 微笑服务			4	
5.2.5	着装	着装规范, 服饰具有民族和民俗特色			4	
5.2.6	人员培训	a) 80%以上的从业人员参加过旅游或相关部门培训; b) 70%以上的从业人员参加过旅游或相关部门培训; c) 60%以上的从业人员参加过旅游或相关部门培训;			10	
					6	
					3	
5.3	和谐共享			15		
5.3.1	沟通	与当地各级政府和村民建立畅通的沟通渠道, 听取村民意见, 关系良好			10	
5.3.2	公共服务	为当地村镇提供了公共服务, 为村民提供就业岗位			5	
5.4	管理制度			25		

表 B.1 评分细则表 （续）

序号	项目	要求	标准分			实际得分
			大项	分项	小项	
5.4.1	项目	≥ 10 项; ≥ 6 项; ≥ 3 项;			15	
					10	
					5	
5.4.2	制度编写	制度编写表述准确、可操作性强, 执行到位			10	
5.5	规划			20		
5.5.1	一般规划	经过一般旅游规划,			10	
5.5.2	专项规划	经过专项旅游规划, 并通过县级主管部门的评估			10	