

ICS 03.120

A00

备案号:

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/ T 718—2016

重庆市乡村酒店等级划分

Grade Division of Chongqing Country Hotel

(报批稿)

2016 - 11 - 20 发布

2017 - 02 - 01 实施

重庆市质量技术监督局

发 布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由重庆市旅游局和重庆市商业委员会共同提出。

本标准主要起草单位：重庆市旅游局法规监管处、重庆市商业委员会餐饮住宿业处、重庆市乡村旅游协会。

本标准主要起草人：刘旗、刘天高、许瑶、马斌、王静泉、邓寒竹、秦远好、赵琴、陈勇、黄慧、钟新生、许泽、傅启萍、张涛、张华

重庆市乡村酒店等级划分

1 范围

本标准规定了乡村酒店等级划分及标志、总则和各等级划分条件。
本标准适用于市内正式营业的乡村酒店。

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 3095 环境空气质量标准
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 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/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店
GB 18483 饮食业油烟排放标准
GA 654 人员密集场所消防安全管理
《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村酒店 country inn

指依托乡村自然人文风景、民俗民风，为游客提供具备乡村生活休闲、体验、风景名胜观赏、乡村住宿、特色餐饮、娱乐等功能和服务，具有乡村特色文化的经营主体。

4 等级划分及标志

4.1 乡村酒店的等级分为三个级别，即一级、二级、三级。最低级为一级，最高级为三级。

4.2 用三朵红色山茶花表示三级，二朵红色山茶花表示二级，一朵红色山茶花表示一级。

5 总则

5.1 乡村酒店位置设立、建筑、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定与要求，取得合法经营的有效资质。

5.2 各等级乡村酒店应增强突发事件应急处置能力，突发事件处置的应急预案应作为各等级酒店的必备条件。

5.3 各等级乡村酒店等级划分不应因为某一区域所有权或经营权的分离，或因为建筑物的分隔而区别对待，乡村酒店内所有区域应达到同一等级的质量标准和管理要求。

5.4 各等级乡村酒店划分基本条件见附录 A。基本条件规定了各等级乡村酒店应具备的基本要求、安全管理要求、环保与卫生要求、管理要求、公共信息导向与公共信息标志图形符号使用要求、服务要求、公共区域要求、设施设备要求、前厅要求、客房要求、餐厅（茶室、咖啡厅）要求、厨房要求，各等级酒店应逐项达标。

5.5 一级基本条件要求见表 A.1；二级基本条件要求见表 A.2；三级基本条件要求见表 A.3。

5.6 选择项目的要求见附录 B。选择项目的要求规定了不同等级乡村酒店在乡村生活体验、风景名胜观赏、特色餐饮、娱乐休闲等项目的达标要求。

5.7 一级选择项目应达 3 项，二级选择项目应达 4 项，三级选择项目应达 6 项。

附 录 A
(规范性附录)
基本条件要求

A.1 一级基本条件要求

表 A.1 一级基本条件要求

序号	项目
1	基本要求
1.1	酒店位于乡村自然环境或旅游景区、度假区区域，有公路主干道或支干道接入，交通方便，路状好，能为宾客提供食宿和便利的乡村休闲、风景名胜观赏体验游览活动。
1.2	周边环境生态保护好，空气质量优良。
1.3	建筑物外观和结构具有一定的文化特色并与周边自然环境协调。酒店空间布局合理，方便宾客在酒店区域内活动。
1.4	乡村酒店内部有一定的绿化，可供散步、休闲，环境整洁。
1.5	酒店内外装修材料符合环保要求，整体氛围协调，文化特色突出。
2	安全管理要求
2.1	乡村酒店应取得消防等方面的安全许可证或证明，各项消防设施、消防器材、消防安全标志、安全疏散标志、安全警示标志、安全通道等设置合理、满足需求、有效运行，符合 GA 654 和 GB 2894 的相关规定。
2.2	水、电、气、油、管线、餐饮与客房用具、度假与康乐等设施设备安全、清洁、有效运行、记录完整。
2.3	有安全防控管理制度并严格执行，安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。
2.4	有食品原料采购、贮存和加工流程管理制度，并严格执行，保证食品安全。
2.5	有火灾、灾害性气候、食品卫生、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，有年度实施计划，并定期演练。
2.6	临边、临险区域须设置安全警示标志或设置安全护栏。
3	环保、卫生要求
3.1	经营环境、室内设施、物品用具整洁干净卫生。
3.2	生活饮用水水质符合 GB 5749 相关规定。
3.3	厨房卫生、餐具使用及卫生、食品制作、采购、储存等符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、GB14934、GB 14881 相关规定。
3.4	客房卫生符合 GB 9663 相关规定。
3.5	生产经营场地空气质量、污水排放、油烟排放符合 GB 3095、GB 8978 和 GB 18483 的相关规定。
3.6	从事食品生产加工与服务的工作人员必须取得健康证。
3.7	应有与本等级相适应的节能减排方案或生态环保设计并付诸实施
4	管理要求
4.1	乡村酒店须建立、健全规章制度、程序文件、作业指导书和记录。
4.2	特殊岗位工种从业人员必须取得相应职业资格证书。技术工种需取得相应职业资格证书或经过培训。
4.3	应定期开展员工培训。有系统的员工培训规划和制度，有员工培训记录。
5	公共信息导向、公共信息标志图形符号使用要求。
5.1	各种指示用和服务用文字应用规范的中文表示。导向标志清晰、实用、美观，导向系统的设置和公共信息图形

	符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定。
6	服务要求
6.1	遵守国家法律法规和当地风俗民情。
6.2	保护宾客的合法权益。对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。
6.3	密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地完成对客服务。
6.4	尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
6.5	各类从业人员业务能力与技能应达到掌握相应的业务知识和技能的要求，并能熟练运用。
6.6	各生产经营岗位均应配置与接待能力相适应的生产、经营、服务、管理人员。
6.7	员工应着工作装，体现岗位特色。
6.8	员工训练有素，能用普通话服务。
7	公共区域要求
7.1	酒店室内外环境整洁美观，绿色植物维护良好。
7.2	酒店后台区域设施完好、卫生整洁、维护良好，前后台的衔接合理，通往后台的标识清晰。
7.3	有与规模相适应的停车场，停车场环境良好。
7.4	各公共区域均应有男女分设的间隔式公共卫生间，环境优良，清洁卫生，通风良好。
7.5	应有应急照明设施。
7.6	主要公共区域有闭路电视监控系统。
7.7	室内公共区域地面、墙面硬化处理，整洁、装修装饰有浓厚文化特色，温度适宜、通风良好、光线适宜。紧急出口标识清楚醒目，位置合理，无障碍物。应具有符合规范的逃生通道。
8	设施设备要求
8.1	有与酒店经营规模相适应的设备设施。
8.2	设施设备定期维护保养，保持安全、整洁、卫生和有效。
8.3	有计算机管理系统。
8.4	各营业场所应有适宜当地气候条件的采暖、降温设备设施。
9	服务台
9.1	应有可供接待、问询、结账、留言、叫醒服务。提供总账单结账服务、信用卡结算服务。提供客房预订服务的 服务台。
9.2	应提供贵重物品保管及小件行李寄存服务。
9.3	应有管理或安保人员在岗服务。
10	客房
10.1	应有至少 10 间可供出租的客房。
10.2	客房装修良好、美观，具有一定地域文化特色。应有床垫、衣橱及衣架、座椅或简易沙发、床头柜等配套家具。 电器开关方便宾客使用。
10.3	客房内地板进行硬化处理
10.4	客房内应有干湿分区的卫生间，装有抽水马桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、淋浴间。采取 有效的防滑、防溅水措施，通风良好。地面、墙面和天花处理平整，色调柔和，目的物照明效果良好。有良好的 排风设施，温湿度与客房适宜。24h 供应冷、热水，且水量充足。
10.5	24h 提供热饮用水，免费提供茶叶。
10.6	客房门安全有效，应设门窥镜及防盗装置，客房显著位置张贴应急疏散图及相关说明，配备消防用具。
10.7	客房内应有遮光和防噪声措施。
10.8	客房内应配备彩色电视机，且使用效果良好。

10.9	应有两种以上规格的电源插座，位置方便宾客使用。
10.10	客房内备有服务指南、住宿须知等。
10.11	床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、毛巾等）材质良好、柔软舒适、卫生。
10.12	客房、卫生间应每天全面整理一次，一客一换，客用品补充齐全。
10.10	客房内应提供互联网服务，并有使用说明。
11	餐厅与厨房
11.1	应有与酒店规模相适应的独立餐厅。餐厅装修、装饰具有一定地域文化特色。
11.2	配有符合卫生标准和管理规范的厨房，餐饮卫生达标为C级。
11.3	应提供早、中、晚餐服务，菜点具有一定乡村特色或地方文化特色。
11.4	应有食品留样冰柜

A.2 二级基本条件要求

表 A.2 二级基本条件要求

序号	项目
1	基本要求
1.1	酒店位于乡村自然环境或旅游景区、度假区区域，有公路主干道或支干道接入，交通方便，路状好。能为宾客提供食宿和便利的乡村休闲、风景名胜观赏体验游览活动。
1.2	周边环境生态保护好，空气质量优良。
1.3	建筑物外观和结构具有一定的文化特色并与周边自然环境协调。酒店空间布局合理，方便宾客在酒店区域内活动。
1.4	乡村酒店内部有附属于酒店主体建筑的庭院，有一定的绿化，可供散步、休闲，环境整洁。
1.5	酒店内外装修材料符合环保要求，工艺精致，整体氛围协调，文化特色突出。
2	安全管理要求
2.1	乡村酒店应取得消防等方面的安全许可证或证明，各项消防设施、消防器材、消防安全标志、安全疏散标志、安全警示标志、安全通道等设置合理、满足需求、有效运行，符合 GA 654 和 GB 2894 的相关规定。
2.2	水、电、气、油、管线、餐饮与客房用具、度假与康乐等设施设备安全、清洁、有效运行、记录完整。
2.3	有安全防控管理制度并严格执行，安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。
2.4	有食品原料采购、贮存和加工流程管理制度，并严格执行，保证食品安全。
2.5	有火灾、灾害性气候、食品卫生、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，有年度实施计划，并定期演练。
2.6	临边、临险区域须设置安全警示标志或设置安全护栏。
3	环保、卫生要求
3.1	经营环境、室内设施、物品用具整洁干净卫生。
3.2	生活饮用水水质符合 GB 5749 相关规定。
3.3	厨房卫生、餐具使用及卫生、食品制作、采购、储存等符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、GB 14934、GB 14881 相关规定。
3.4	客房卫生符合 GB 9663 相关规定。
3.5	生产经营场地空气质量、污水排放、油烟排放符合 GB 3095、GB 8978 和 GB 18483 的相关规定。
3.6	从事食品生产加工与服务的工作人员必须取得健康证。

3.7	应有与本等级相适应的节能减排方案或生态环保设计并付诸实施。
4	管理要求
4.1	乡村酒店须建立、健全规章制度、程序文件、作业指导书和记录。
4.2	特殊岗位工种从业人员必须取得相应职业资格证书。技术工种需取得相应职业资格证书或经过培训。
4.3	应定期开展员工培训。有系统的员工培训规划和制度，有员工培训记录。
5	公共信息导向、公共信息标志图形符号使用要求。
5.1	各种指示用和服务用文字应用规范的中文表示。导向标志清晰、实用、美观，导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定。
6	服务要求
6.1	遵守国家法律法规和当地风俗民情。
6.2	保护宾客的合法权益。对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。
6.3	密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地完成对客服务。
6.4	尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
6.5	各类从业人员业务能力与技能应达到掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。
6.6	各生产经营岗位均应配置与接待能力相适应的生产、经营、服务、管理人员。
6.7	员工应着工作装，体现岗位特色。
6.8	员工训练有素，能用普通话服务。
7	公共区域要求
7.1	酒店室内外环境整洁美观，绿色植物维护良好。
7.2	酒店后台区域设施完好、卫生整洁、维护良好，前后台的衔接合理，通往后台的标识清晰。
7.3	有与规模相适应的停车场，停车场环境效果良好。
7.4	各公共区域均应有男女分设的间隔式公共卫生间，环境优良，清洁卫生，通风良好。
7.5	应有应急照明设施。
7.6	主要公共区域有闭路电视监控系统。
7.7	室内公共区域地面、墙面硬化处理，整洁、有装饰装修有浓厚文化特色，温度适宜、通风良好、光线适宜。紧急出口标识清楚醒目，位置合理，无障碍物。应具有符合规范的逃生通道。
8	设施设备要求
8.1	有与酒店经营规模相适应的设备设施。
8.2	设施设备定期维护保养，保持安全、整洁、卫生和有效。
8.3	有计算机管理系统。
8.4	各营业场所应有适宜当地气候条件的采暖、降温设备设施。
9	前厅
9.1	前厅区位功能划分合理，应有保暖降温设施、各区域空气质量良好。
9.2	整体装修精致，地域文化浓厚，装修风格与色调协调，光线充足
9.3	总服务台，位置合理，有接待人员提供接待、问询和结账服务。能提供留言、叫醒、账单结账、信用卡结算、电话、传真或网络等渠道的客房预订等服务。
9.4	可提供行李及贵重物品寄存保管和行李接送服务。
9.5	应提供酒店基本情况、客房价目等信息。
9.6	在非经营区域设有宾客休息场所。
9.7	门厅及主要公共区域可为残障人士提供必要的服务，有残疾人专用卫生间或厕位。
9.8	有相关人员处理宾客关系。

9.9	有管理人员在岗值班。
10	客房
10.1	有至少 15 间（套）可供出租的客房。
10.2	客房的面积（不含卫生间、走廊）应不小于 16m ² 。
10.3	装修具有一定的文化特色。应有舒适的床垫，配有写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、全身镜、行李架等家具，布置合理。所有电器开关方便宾客使用。室内墙、地面硬化处理。采用区域照明，目的物照明效果良好。
10.4	客房门能自动闭合，应有门窥镜、门铃及防盗装置。客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明，配备消防用具。
10.5	客房内应有干湿分区的卫生间。有抽水恭桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品）、淋浴间下水保持通畅，不外溢。采取有效的防滑措施。客房地面、墙面和天花硬化处理，色调高雅柔和。采用分区照明，目的物照明效果良好。有良好的排风设施，温湿度适宜。有不间断电源插座。配有吹风机，24h 供应冷、热水，水龙头冷热标识清晰，水温稳定，水流充足，水质良好。所有设施设备均方便宾客使用，性能完好。
10.6	应有彩色电视机，画面和音质良好。播放频道不少于 16 个，备有频道目录。
10.7	应有防噪音及隔音措施，效果良好。
10.8	应有内窗帘及外层遮光窗帘，遮光效果良好。
10.9	应有至少两种规格的电源插座，电源插座应有两个以上供宾客使用的插位，位置合理。
10.10	配有服务指南、住宿须知。可提供与住店宾客相适应的书报刊。
10.11	床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等）材质较好、柔软舒适、卫生。
10.12	客房卫生间应每天全面整理一次，一客一换，客用品补充齐全，并应宾客要求可随时清理。
10.13	应提供互联网接入服务，并备有使用说明，使用方便。
10.14	可提供适量酒、饮料、小吃品，并备有饮用器具和价目单。免费提供茶叶或咖啡。提供冷热饮用水。
10.15	可提供客衣洗涤、熨烫服务。
10.16	可提供送餐服务。
11	餐厅、茶室（咖啡室）
11.1	应有布局合理、装饰设计格调一致的中餐厅，餐饮卫生达标为 C 级。
11.2	应有位置合理、具有地域文化特色的茶室或咖啡室。
11.3	应有可提供宴席的包间。提供宴席服务。
11.4	餐具应按成套配置，无破损，光洁、卫生。
11.5	有中英文菜单及饮品单，装帧精致，完整清洁，出菜率不低于 90%。菜点具有鲜明的乡村特色或地方文化特色。
11.6	应提供早、中、晚餐服务，菜点具有一定乡村地域文化特色。
12	厨房
12.1	位置合理、布局科学，传菜路线不与非餐饮公共区域交叉。
12.2	厨房与餐厅之间，采取有效的隔音、隔热和隔气味措施。
12.3	墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，热菜厨房有符合卫生要求的地槽。
12.4	熟食间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。熟食间内有空气消毒设施和二次更衣设施。
12.5	粗加工间与其它操作间隔离，各操作间温度适宜。
12.6	有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成品分柜置放。
12.7	洗碗间位置设置合理，配有洗碗和消毒设施。
12.8	应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持清洁通畅。

12.9	采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。
12.10	有管理规范的食品及原料库房。
12.11	应有食品留样冰柜。

A.3 三级基本条件要求

表 A.3 三级基本条件要求

序号	项目
1	基本要求
1.1	酒店位于乡村自然环境或旅游景区、度假区区域，有公路主干道或支干道接入，交通方便，路状好。能为宾客提供食宿和便利的乡村休闲、风景名胜观赏体验游览活动。
1.2	周边环境生态保护好，空气质量优良。
1.3	建筑物外观和结构具有一定的文化特色并与周边自然环境协调。酒店空间布局合理，方便宾客在酒店区域内活动。
1.4	乡村酒店有独立于酒店主体建筑花园，有观赏景物或建筑小品，花木保养得当，环境整洁，可供散步、休闲。
1.5	酒店内外装修材料符合环保要求，工艺精致，整体氛围协调，文化特色突出。
2	安全管理要求
2.1	乡村酒店应取得消防等方面的安全许可证或证明，各项消防设施、消防器材、消防安全标志、安全疏散标志、安全警示标志、安全通道等设置合理、满足需求、有效运行，符合 GA 654 和 GB 2894 的相关规定。
2.2	水、电、气、油、管线、餐饮与客房用具、度假与康乐等设施设备安全、清洁、有效运行、记录完整。
2.3	有安全防控管理制度并严格执行，安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。
2.4	有食品原料采购、贮存和加工流程管理制度，并严格执行，保证食品安全。
2.5	有火灾、灾害性气候、食品卫生、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，有年度实施计划，并定期演练。
2.6	临边、临险区域须设置安全警示标志或设置安全护栏。
3	环保、卫生要求
3.1	经营环境、室内设施、物品用具整洁干净卫生。
3.2	生活饮用水水质符合 GB 5749 相关规定。
3.3	厨房卫生、餐具使用及卫生、食品制作、采购、储存等符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、GB 14934、GB 14881 相关规定。
3.4	客房卫生符合 GB 9663 相关规定。
3.5	生产经营场地空气质量、污水排放、油烟排放符合 GB 3095、GB 8978 和 GB 18483 的相关规定。
3.6	从事食品生产加工与服务的工作人员必须取得健康证。
3.7	应有与本等级相适应的节能减排方案或生态环保设计并付诸实施。
4	管理要求
4.1	乡村酒店须建立、健全规章制度、程序文件、作业指导书和记录。
4.2	特殊岗位工种从业人员必须取得相应职业资格证书。技术工种需取得相应职业资格证书或经过培训。
4.3	应定期开展员工培训。有系统的员工培训规划和制度，有员工培训记录。
5	公共信息导向、公共信息标志图形符号使用要求。
5.1	各种指示用和服务用文字需用规范的中文表示。导向标志清晰、实用、美观，导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定。

6	服务要求
6.1	遵守国家法律法规和当地风俗民情。
6.2	保护宾客的合法权益。对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。
6.3	密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地完成对客服务。
6.4	尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
6.5	各类从业人员业务能力与技能应达到掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。
6.6	各生产经营岗位均应配置与接待能力相适应的生产、经营、服务、管理人员。
6.7	员工应着工作装，体现岗位特色。
6.8	员工训练有素，能用普通话服务。能使用简单英语提供服务。
7	公共区域要求
7.1	酒店室内外环境整洁美观，绿色植物维护良好。
7.2	酒店后台区域设施完好、卫生整洁、维护良好，前后台的衔接合理，通往后台的标识清晰。
7.3	有与规模相适应的停车场，停车场环境效果良好。
7.4	各公共区域均应有男女分设的间隔式公共卫生间，环境优良，清洁卫生，通风良好。
7.5	应有应急照明设施。
7.6	主要公共区域有闭路电视监控系统。
7.7	室内公共区域地面、墙面硬化处理，整洁、有装修装饰有浓厚文化特色，温度适宜、通风良好、光线适宜。紧急出口标识清楚醒目，位置合理，无障碍物。有符合规范的逃生通道。
8	设施设备要求
8.1	有与酒店经营规模相适应的设备设施。
8.2	设施设备定期维护保养，保持安全、整洁、卫生和有效。
8.3	有计算机管理系统。
8.4	各营业场所应有适宜当地气候条件的采暖、降温设备设施。
9	前厅
9.1	功能划分合理，空间效果良好，应有保暖降温设施、各区域空气质量良好。
9.2	整体装修精致，装修、装饰设计文化特色浓厚，整体风格与色调协调，光线充足，整体视觉效果和谐。
9.3	总服务台，位置合理，有接待人员提供接待、问询和结账服务。能提供留言、叫醒、账单结账、信用卡结算、电话、传真或网络等渠道的客房预订等服务。
9.4	提供行李及贵重物品寄存保管和行李接送服务。
9.5	应提供酒店基本情况、客房价目等信息。
9.6	在非经营区域设宾客休息场所。
9.7	门厅及主要公共区域可为残障人士提供必要的服务，有残疾人专用卫生间或厕位。
9.8	应有运行有效的计算机（软件）管理系统，前后台联网，有酒店独立的官方网站或者互联网主页。
9.9	应有专职人员处理宾客关系。
9.10	应有管理人员在岗值班。
10	客房
10.1	应有至少 20 间（套）可供出租的客房。
10.2	客房的面积（不含卫生间和门廊）应不小于 16 m ² 。
10.3	装修雅致，具有良好的整体氛围和文化特色。应有舒适的床垫及配套用具。写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、全身镜、行李架等家具配套齐全、布局合理、使用便利。所有电器开关方便宾客使用。室内地面硬化处理。采用区域照明，目的物照明效果良好。

10.5	客房门能自动闭合，应有门窥镜、门铃及防盗装置。客房内应在显著位置张贴应急疏散图及相关说明，配备消防用具。
10.6	客房内应有装修精致干湿分区的卫生间。有高级抽水恭桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品），淋浴间下水保持通畅，不外溢。采取有效的防滑措施。地面、墙面和天花板硬化处理，文化特色浓厚，色调高雅柔和。采用分区照明且目的物照明效果良好。有运行良好、噪音低的排风设施，温湿度适宜。有不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24h 供应冷、热水，水龙头冷热标识清晰，水温稳定，水流充足，水质良好。所有设施设备均方便宾客使用，性能完好。
10.7	应有彩色电视机，画面和音质优良。播放频道不少于 24 个，频道顺序有编辑，备有频道目录。
10.8	应有防噪声及隔音措施，效果良好。
10.9	应有纱帘及遮光窗帘，遮光效果良好。
10.10	应有至少两种规格的电源插座，电源插座应有两个以上供宾客使用的插位，位置方便宾客使用，并可提供插座转换器。
10.11	应有与本等级相适应的文具用品。配有服务指南、住宿须知，提供与住店宾客相适应的报刊。
10.12	床上用棉织品（床单、枕芯、枕套、被芯、被套及床衬垫等）及卫生间针织用品（浴巾、浴衣、毛巾等）材质高档、工艺讲究、柔软舒适、卫生。可应宾客要求提供 3 种规格的枕头。
10.13	客房、卫生间应每天全面清理一次，一客一换，客用品和消耗品补充齐全，并应宾客要求随时清理。
10.14	客房内应提供电脑与互联网接入服务并设有应急呼救设施，备有使用说明，使用方便。
10.15	应提供客房微型酒吧（包括小冰箱）服务，配置适量与住店宾客相适应的酒水、饮料，备有饮用器具和价目单。免费提供茶叶或咖啡。提供冷热饮用水。
10.16	应提供客衣洗涤、熨烫服务。
10.17	应提供送餐服务。有中英文送餐菜单和饮料单，送餐应有保温、防尘设施。
10.18	客房内应备有擦鞋用具。
11	餐厅
11.1	餐厅布局合理、环境优雅、空气清新，不串味，温度适宜。餐饮卫生达标高于 C 级。
11.2	应有装饰典雅、地域文化氛围浓郁的中餐厅，提供早、中、晚餐服务。
11.3	应有位置合理、独具地域文化特色、格调高雅的茶室或咖啡厅，可提供品质良好的自助早餐。茶室或咖啡厅能提供特色茶点。
11.4	有多个包间并提供包间宴席服务，效果良好。
11.5	餐具成套配置，材质高档，工艺精致，有特色，无破损磨痕，光洁、卫生。
11.6	有中英文菜单及饮品单应装帧精美，完整清洁，出菜率不低于 90%。菜点具有浓厚的乡村特色或地方文化特色。
12	厨房
12.1	位置合理、布局科学，传菜路线不与非餐饮公共区域交叉。
12.2	厨房与餐厅之间，采取有效的隔音、隔热和隔味的措施。
12.3	墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，热菜厨房有符合卫生要求的地槽，厨房设施设备采用不锈钢材质。
12.4	熟食间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。熟食间内有空气消毒设施。
12.5	熟食间有二次更衣场所及设施。
12.6	粗加工间与其它操作间隔离，各操作间温度适宜。
12.7	洗碗间位置合理（紧临厨房与餐厅出入口），配有洗碗和消毒设施。
12.8	有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品级半成品分柜置放。
12.9	有管理规范的食品原料库房和非食品库房。
12.10	有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施（地槽、抽油烟机和排风口等）保持畅通清洁。

12. 11	采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。
12. 12	应有食品留样冰柜。

附 录 B
(规范性附录)
选择项目

表B.1 给出了各等级乡村酒店选择项目。

表 B.1 选择项目

序号	项目名称
1	有与规模相适应的棋牌桌或棋牌室 ★
2	有与规模相适应的会议室，会议室设施设备完善并能提供会议服务 ★★
3	有 KTV 娱乐室 ★★★
4	可出售旅行日常用品、旅游纪念品或乡村特色产品 ★★★
5	在酒店周边有果园或苗圃等田园生态景观
6	有乡村特色文化景观
7	能提供农耕文化、奇石文化鉴赏项目
8	能提供乒乓球、羽毛球、桌球等体育运动项目的场所和器材
9	能提供垂钓、登山、游泳等娱乐项目
10	有温泉浴场或温泉浴室
11	能提供民风民俗体验场所或民风民俗、茶道、传统手工艺制作表演
12	能提供农事体验场地和农事参与性活动
13	能提供乡村特色产品制作参与性活动
14	能提供互助式餐饮场所和器具
15	酒店建筑物造型能充分合理利用自然地形、地貌和生态环境进行改造
16	酒店有建筑节能设计（如自然采光、新型墙体材料、环保装饰材料等或充分利用当地特有生态材质进行建筑或装修）
17	采用有新能源的设计与运用（如太阳能、生物能、风能、地热等）
18	采用环保设备和用品、节能产品（客房内环保提示牌，不以野生保护动物为食品原料等）
29	酒店拥有景观房、退台式露台房、套房等多种客房
20	酒店及酒店内公共区域 WI-Fi 全覆盖
★ 各等级乡村酒店必备 ★★ 二级、三级乡村酒店必备 ★★★ 三级乡村酒店必备	