附件4：

“城乡一家亲”民俗旅游接待户

评选验收标准及办法

为全面推进民俗旅游业标准化、规范化、网络化、组织化管理进程，加快“密云国际绿色休闲旅游产业综合示范区”建设步伐，通过对我县民俗户强化培训与规范，全面提升乡村旅游档次和水平，实现“一个民俗村就是一个乡村酒店”的经营理念，特制订本标准。

一、适用范围

本标准适用于密云县县域内参加“城乡一家亲”活动的民俗户。

二、评选验收标准

**（一）基础设施建设管理标准**

**1．客房**

（1）统一配备、使用床上用品，规范民俗接待服务设施，提高服务水平，全面提升民俗接待规范化服务。

（2）客房室内装饰别致，墙壁、门窗应有窗花、剪纸、中国结、民间歌谣、童谣工艺画、编织、刺绣及其它富有当地民俗、民情风格的挂件、饰物，或体现“城乡一家亲”部分客人的游览照片，突出民俗文化内涵。

（3）床单、被罩、枕套、毛巾按政府要求统一洗涤、消毒，做到一客一换，妥善保管、使用，及时定额缴纳费用。

（4）床上用品应使用棉被、荞麦皮枕头、老虎枕， 不用或少用毛毯、鸭绒、太空棉。

（5）客房配有必备的生活用品（如：电视、空调、暧水瓶、茶杯、毛巾、桌、椅、挂衣架等）。室内做到宽敞、明亮、通风良好，无异味。

（6）定时清理房间，注意防水、防潮。经常为客人晾晒被褥，保持居住环境舒适。

**2．餐厅（农家饭厅）**

（1）有优雅洁净的就餐环境或主题餐厅，保持干净整洁，装修装饰突出地方民族风情和民俗文化特色。

（2）选用不同材质、不同形状的餐具（如石器、木器、藤编、铁锅、瓷碗、海碗）。用餐桌椅、餐具、酒具、茶具、配套完好无损，无污垢、无油腻。全部使用消毒餐具待客。

（3）能提供以地方产品为原料的特色风味食品及当地传统的农家特色菜肴或绿色健康宴席，并附有典故传说加以介绍说明。提升菜点的文化品位。

**3．厨房**

（1）严格遵守厨房卫生制度，保持手的清洁。不在厨房内吃东西、抽烟或随地吐痰；不在做饭时挖鼻孔、掏耳朵、或对着食品打喷嚏。

（2）制售凉菜做到有专人、专用工具、保持清洁，定位存放，有明显标志。餐具、刀具、案板定期消毒；各种盖布、盖帘齐备，配有防蚊蝇、老鼠、蟑螂设施。

（3）牢记食品卫生由原料到成品实行“四不”制度；成品（食物）存放实行“四隔离”制度；餐具消毒制度； 用（食具）实行“四过关”制度。(“四不”制度:不买腐烂变质的原料；不收腐烂变质的原料；不用腐烂变质的原料；不卖腐烂变质的原料。“四隔离”制度：生与熟隔离；成品与半成品隔离；食物与杂物、药物隔离；食物与天然冰隔离。餐具消毒制度：碗筷杯盘等饮食器具使用后，应用温热水洗刷干净、消毒后设专柜保管；切菜板、墩、刀及容器应生熟分开，用后及时洗刷、刮净、消毒。其它勺、铲等用具用毕后也应洗刷干净；设施、设备、机械要定期消毒。“四过关”制度：即一洗、二涮、三冲、四消毒。)

（4）使用不含磷洗涤用品，餐饮污水和生活污水须从地下管道排入村内污水处理站，处理后达标排放。

**4．卫生间**

（1）卫生间男女分设，标识醒目，有足够的厕位，具备水冲条件和必要的照明。每天打扫不少于4次，保持无污渍、无异味。

（2）具备辅助设施：手纸、纸篓、洗手池、镜台等。

**5．洗浴间**

有独立的洗浴间，男女分设，标识醒目。门窗完好，挂钩、梳妆镜等配套设施齐全，尽可能因地制宜利用太阳能等可再生能源，为游客提供冷热水，喷淋排污通畅。

**（二）经营环境标准**

1．房屋庭院要有整体的风格设计，突出院落文化和经营特点，提升民俗旅游接待环境档次。

2．房屋庭院注意保持北方传统农居特色，减少使用现代城市使用的装饰材料。屋顶、墙体不使用红、蓝、绿等艳丽的色彩，注意与村庄环境、邻里房舍相和谐。

3．门前环境干净整洁，无柴草、杂物堆放，每天打扫、整理不少于三次。院落及房前屋后有瓜果菜园或花草树木点缀。

4．民俗户门头牌匾的体量、颜色、尺寸和材质严格按照《密云县民俗户环境建设管理规范》要求制作、安装，要突出民俗院落文化主题。

5．民俗户要自觉拆除不符合规定的门头牌匾、广告标识，禁止私搭乱建，保持门前、街巷、庭院内环境卫生整洁。

6．民俗户要对统一设计、制作、安装的门头牌匾进行维护和保养，不得私自拆除、更换或者更改内容，不得私自增加门头牌匾，要做到正确使用。

7．大门两侧应有体现民俗文化内涵的楹联。

8．庭院要精心设计、布置，院内布局合理、干净、整洁、物品堆放美观有序，突出民俗院落特点。

9．院内应有石桌、石凳、花卉、盆景、树木或田园、菜地、绿色藤架等。点缀和谐，清雅美观。

10．应有体现民俗特色的农具、农家传统生活用具、红灯笼、草编、农作物（如：玉米、辣椒、蒜瓣、看瓜等）和农家文化饰品做装饰摆设，营造浓郁的“农家”氛围。保持古朴的民居风格和生活特点。

**（三）服务接待标准**

1．民俗户经营者仪容仪表端庄大方，日常着装干净整洁，接待客人应佩戴帽子、围裙、护袖或职业衣帽。

2．迎接客人时称呼适当、问候亲切、笑脸相迎、主动热情。

3．接待中注意使用《城乡一家亲培训教材》中的规范用语，按《教材》中规定的程序、环节，完成接待任务。正确恰当地运用问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、操作礼节。

4．经营者熟悉了解本地历史人文典故和旅游景区情况，积极主动为游客介绍本地风土人情。能为游客提供旅游咨询、交通和景点导游等个性化服务。

5．积极参加政府统一组织的培训，认真接受指导考核，持证上岗。

6．具备良好的职业道德，合法经营、诚信经营，没有和客人发生争吵、被投诉等不良记录。

7．经营者在接待中突出“亲情”特点，通过打折优惠、赠送土特农产品等形式，建立长期联系。每年至少有3名回头客，为民俗户写推荐信。

8．具备安全防范意识，注意防火防盗，保护客人的人身安全和财产安全，防止重大火灾和安全事故发生。

**（四）文化旅游活动**

1．为客人提供娱乐活动：棋、牌、卡拉OK等不少于两项。

2．能传授民间手工技艺，能提供采摘、垂钓、农耕劳动、刺绣、编织、剪纸、陶艺、雕刻、手工制作、农事体验、民间技艺表演等参与体验性民俗活动不少于两项。

3．能为游客介绍讲解独具当地特色的民谣、典故、传说、谚语等。

4．推出特色餐饮饮食不少于5道，并附有典故传说加以介绍说明。提升菜点的文化品位。

三、评选验收办法

（一）采取量化验收的办法，为民俗旅游户打分，满分为100分，每小项符合标准即得满分，不完善者，得分值的一半，不符合标准为零分。

（二）总得分在80分以上者，为合格；得分在80分以下者，为不合格。

（三）不合格的民俗户，根据验收组的要求可进行整改，整改后重新申请验收，合格后享受奖励政策。不合格又拒不整改者，视为自动放弃。不在奖励范围。

（四） 旅游局负责对达到标准的民俗户给予1500元实物奖励。

《“城乡一家亲”民俗旅游接待户评选验收标准及办法》由密云县旅游局负责解释。