

DB 4602

三 亚 市 地 方 标 准

DB 4602/T XXXX—2024

旅游度假租赁公寓服务质量评价规范

Evaluation specifications for Service quality of
tourism and vacation rental apartments

（征求意见稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

三亚市市场监督管理局 发 布

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专利的责任。

本文件由三亚市旅游和文化广电体育局提出并归口。

本文件起草单位：海南大学、三亚市旅游和文化广电体育局、三亚市旅游民宿协会。

本文件主要起草人：

旅游民宿管家服务规范

1 范围

本文件规定了旅游度假租赁公寓服务质量评价的原则、指标、等级、机构及人员、程序和动态管理等内容。

本文件适用于三亚市各类旅游度假租赁公寓服务质量的评价工作。

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/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：旅游休闲符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

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/T 26357 旅游饭店管理信息系统建设规范

GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

GB/T 38547 旅游度假租赁公寓 基本要求

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

租赁公寓 rental apartment

公寓业主以委托经营、托管经营或自主经营等方式将公寓出租给客人居住，并提供有限服务的住宿类型。

[来源：GB/T 38547-2020, 定义3.1]

3.2

旅游度假租赁公寓 tourism and vacation rental apartment

以居家式的住宿环境和设施为特色，以自助或半自助服务为主要服务方式，主要出租给旅游度假客人居住的租赁公寓。

[来源：GB/T 38547-2020, 定义3.2]

注：旅游度假租赁公寓在租赁期内以套为单位，按日、周、月、年为住宿时间单位进行租赁。以下文中均简称“公寓”。

4 评价原则

4.1 科学性

评价指标建立在科学的基础上，评价工作所有资料真实准确，论证充分，方法科学，结果严谨、可检验。

4.2 规范性

执行评价时，应制定详细的操作流程、评分细则、社会监督等方面的规定，并严格按照实施方案进行。

4.3 客观公正性

评价活动应通过现场检查与文档资料审核相结合的方式进行，力求客观公正。

4.4 可操作性

评价指标及分值应针对公寓的设施设备、人员、服务等要素的特点进行设定，使指标易于量化，以方便实际操作。

4.5 合理性

评价指标体系内每一个指标应概念清晰、表达方式简单易懂、数据来源易于取得，便于理解，分值分配合理。

5 评价指标

5.1 必备指标

申报评价的公寓应符合附录A中表A.1必备指标评价表中的要求。

5.2 细分指标

细分指标要素内容及分值分配见表1。

表1 细分指标要素内容及分值分配表

序号	1	2	3	4	5	6	总分
要素内容	服务环境	服务设施	服务要求	人员要求	安全要求	加分项	
分值	15	70	100	15	30	10	240
注：单位为分。							

6 评价等级

公寓评价等级划分应依据附录A中表A.2细分指标评价表的得分确定，各等级的划分见表2。

表2 评价等级划分表

评价等级	评价分数区间
铜椰公寓	150～179
银椰公寓	180～209
金椰公寓	210～240
注：单位为分。	

7 评价机构及人员

- 7.1 行业主管部门可将评价工作委托第三方机构进行。评价机构应具备独立组织开展评价工作人员、物品、设施设备、工作经费和技术保障。
- 7.2 评价机构的专家库人员应由行业管理者、业界学界相关标准化专家、协会成员、公寓经营从业人员等组成，且具备从事公寓经营及相关专业管理工作三年以上的资质。
- 7.3 每次评价工作前应成立专家评审组。专家评审组成员从专家库人员中抽取，每次 3~5 人，单数为宜。
- 7.4 专家评审组组长应由专家评审组成员推荐产生，负责主持会议、形成评价结论等工作。
- 7.5 专家评审组成员应与被评价公寓经营企业无直接利益关系。有可能利益冲突的专家应主动提出回避。
- 7.6 专家评审组应采取现场检查与佐证资料查看相结合的方式进行。如条件许可，宜结合现场暗访结果形成最终评价结论。

8 评价程序

8.1 申报

- 申报主体应提交下列资料：
- 公寓经营企业整体情况介绍；
 - 等级创建的组织机构与人员名单；
 - 等级创建工作计划及实施方案；
 - 与申报评价等级相符的自评报告；
 - 依评价机构要求的其他资料等。

8.2 资质审查

评价机构收到申报主体的资料后应进行资质审查，主要包括是否符合申报条件、申报材料是否完备及需要补充资料的清单等。

8.3 现场核查

- 8.3.1 专家评审组应依据附录 A 中相应评价指标进行逐条现场评审，并确认分数。
- 8.3.2 专家评审组宜依据现场评定分数，结合暗访、抽查的结果提出综合评价意见。
- 8.3.3 专家评审组针对评价结果出具时效性的评价报告，评价报告只对当次评定的组成及其综合测评结果进行小结与报告。评价报告应包含被评价公寓经营企业的基本情况、评价内容、评价结论等。

8.4 结果公示

8.4.1 评审结束后，达到相应等级要求的公寓应由评价机构予以对外公示名单，接受社会监督。

8.4.2 被公示的公寓名单应在行业主管部门或第三方评价机构网站进行公示，公示时间不少于 5 个工作日。

8.5 公布与授牌

8.5.1 经公示无异议的公寓，评价机构应授予相应等级证书和标牌并对外公布。

8.5.2 评价机构颁发的等级证书和标牌的有效期为 3 年。

9 动态管理

9.1 获得证书和标牌的公寓应接受评价组织在评价期后的动态管理。

9.2 动态管理的时效与证书时效等同，每 3 年开展评定性复核一次。

9.3 出现重大异议或投诉的公寓，由评价机构核查后做出决定。

9.4 对复核不达标的公寓，将根据情节轻重给予降级、摘牌等处理。

附 录 A
(规范性)
旅游度假租赁公寓服务质量评价表

A.1 旅游度假租赁公寓服务质量评价的必备指标内容

公寓服务质量评价的必备指标检查项目应符合表A.1的要求。

表A.1 必备指标评价表

序号	必备指标内容	是否达标 (达标/不达标)	
		自我评价	专家评价
1	公寓应有合法的产权证明，权属清晰；		
2	公寓经营者应取得相应的企业法人营业执照、公共卫生许可证等，且公寓开业经营满1年以上；		
3	按照国家《商品房屋租赁管理办法》规定，根据不同的物业性质和经营模式，与业主签订租赁合同、托管合同、承包经营合同；		
4	近1年未发生卫生、消防、安全等责任事故，未发生重大有效投诉，未发生私自设置摄像头侵犯客人隐私等造成社会恶劣影响的事件；		
5	治安和消防管理应符合当地区域房屋性质不同的相关规定；		
6	与我市社会治安综合管理信息系统联网，并按照公安流动人口、来访登记的管理要求，如实查验、按时按地上上传所有入住客人的身份信息；		
7	提供服务的建筑物安全、稳固，空间布局与管理方式和服务相适应。		
总体结论是否达标			
注：必备指标评价表是公寓经营企业申报评价应具备的基本条件，所有项目均达标后方可进入表A.2评分阶段。			

A.2 旅游度假租赁公寓服务质量评价的细分指标内容

公寓服务质量评价的细分指标内容见表A.2。

表A.2 细分指标评价表

序号	细分指标内容	一级指标分值	二级指标分值	三级指标分值	自评得分	专家评分
1	服务环境（现场检查及查看工作标准）	15				
1.1	公寓周边应有便捷的出行交通、必要的购物和餐饮场所、良好的公共卫生环境。（每项1分）		3			
1.2	公寓应有规范的物业服务。		1			

表 A.2 细分指标评价表（续）

序号	细分指标内容	一级指标分值	二级指标分值	三级指标分值	自评得分	专家评分
1.3	公寓公共区域应有基本的公共服务设施和服务项目，包括但不限于：（缺失下列任一项扣 0.5 分，最多扣 4 分）		4			
	房屋共用部分的维修、养护、管理；					
	公用场地设施设备的维修、养护；					
	车辆行驶和停放秩序的管理；					
	电梯、智能系统等设备的运行和维护；					
	环境卫生清洁、绿化养护；					
	物业装饰、装修管理；					
	物业管理区域内秩序的管理；					
	物业资料的查询和管理；					
	化粪池、隔油池清掏、污水排放等。					
1.4	公寓或附近区域应有自驾车客人停放车辆的停车场所。		3			
	拥有自有车位占客房数量的 20%（含）以上；			3		
	拥有自有车位占客房数量的 20%以下；			2		
	有公用车位。			1		
1.5	公寓周边入口应设置进入的引导标志，并向常用的导航 APP 推送准确的位置信息。		1			
1.6	经营区域应有完善的服务场所指示标志，图形符号设置应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定，导向标志设置应符合 GB/T 15566.8 的规定。（部分不符合适当扣分。）		3			
2	服务设施（现场检查）	70				
2.1	服务台		10			
2.1.1	设有与接待规模相适应的服务台或接待点，装修美观。			2		
2.1.2	服务台或接待点与公寓客房之间的距离应在合理的服务半径内，能满足便捷、及时服务的要求。			2		
2.1.3	服务台或接待点应照明充足、环境整洁。			2		
2.1.4	应配有基本服务设施和互联网接入，包括但不限于：（缺失下列任一项扣 1 分）			4		
	提供公寓服务项目资料，公示客房价格等信息；					
	提供所在地旅游交通、旅游资源信息及相关报刊；					
	提供客人使用和休闲的公共空间，温湿度适宜；					
	宜设置公共区域卫生间，并配有马桶、洗手盆、洗手液、垃圾桶、纸巾等。					
2.2	客厅和卧室		32			
2.2.1	应在公寓客房入户门明示房间号码或房间名称。			1		
2.2.2	公寓客房应形态合规、功能区配置合理、装修完善。（装修一般得 1 分，装修舒适得 2 分，装修精美舒适得 3 分）			3		

表 A.2 细分指标评价表（续）

序号	细分指标内容	一级指标分值	二级指标分值	三级指标分值	自评得分	专家评分
2.2.3	入户门锁应安全防盗、开启便捷（得1分）。宜配置智能门锁系统（得2分）。			2		
2.2.4	门窗应无破损、窗帘齐备、安全防盗。			1		
2.2.5	各功能区应有完善的照明设施，电源开关和插座位置合理，使用便捷（得1分）。宜配有不间断电源和一键式开关（得2分）。			2		
2.2.6	应有免费无线网络（wifi），覆盖全域，快速流畅。			1		
2.2.7	应在显著位置明示服务电话和报警电话。			1		
2.2.8	公寓60%以上的客房应具备下列条件：面积≥20 m²的开放式或独立卧室，面积≥20 m²的开放式或独立客厅。（开放式卧室客厅得1分，独立卧室客厅得2分）			2		
2.2.9	客厅和卧室应配有满足需求的家具，且内外观完好。包括但不限于床、床头柜、衣橱及衣架、写字台、座椅、沙发、茶几、行李架等。（缺失一项扣0.5分）			5		
2.2.10	客厅和卧室应配有满足需求的电器，且性能良好、运行正常。包括但不限于空调、电视机、冰箱、洗衣机（或集中式洗衣房）、电话机等（缺失一项扣0.5分）			3		
2.2.11	床的尺寸：长度≥1.9m，单人床宽度≥1.2m，双人床宽度≥1.8m（得1分）。 长度≥1.9m，单人床宽度≥1.35m，双人床宽度≥2.0m（得2分）。			2		
2.2.12	床垫软硬适中。（品质一般得1分，品质优良得2分）			2		
2.2.13	床上棉织品采用全棉或含棉≥50%的棉涤混纺织物。（不低于40×40支纱得1分；不低于60×40支纱得2分；不低于80×60支纱得3分）			3		
2.2.14	根据季节气候变化提供不同类型、松软舒适的被芯。			1		
2.2.15	提供不同类型的枕头。			1		
2.2.16	有热水壶、配套茶具、免费赠饮。			1		
2.2.17	纸巾、垃圾桶不少于2处。			1		
2.3	卫生间		18			
2.3.1	应有独立的干湿分离卫生间，且配有马桶、洗手盆、淋浴器、吹风机、排风扇、垃圾桶等（缺失一项扣0.5分），且性能完好。			3		
2.3.2	毛巾（面巾、浴巾、地巾）大小合适，柔软舒适。（缺失一项扣0.5分）			2		
2.3.3	毛巾含棉量不低于16支纱得1分；不低于32支纱得2分。			2		
2.3.4	80%以上的客房卫生间面积≥6m²。（面积6m²以下得1分）			2		
2.3.5	24h供应冷热水，水温可调节，水流充足。			1		
2.3.6	有防滑垫、安全扶手等安全措施。			2		

表 A.2 细分指标评价表（续）

序号	细分指标内容	一级指标分值	二级指标分值	三级指标分值	自评得分	专家评分
2.3.7	洗手盆宽敞舒适，浴巾架、衣架、挂钩等方便使用。			1		
2.3.8	应配有洗发水、沐浴液、洗手液、洗衣液等日常洗护用品。 （缺失一项扣 0.5 分）			2		
2.3.9	不主动配备一次性客用品，可根据服务需要配备个性化的生活用品。			2		
2.3.10	卫生间排水管道应上下水通畅，无异味。			1		
2.4	厨房和餐厅		10			
2.4.1	客房内应有独立的或开放式厨房，宜有餐厅。（只有厨房得 2 分，有厨房和餐厅得 3 分）			3		
2.4.2	厨房应配有抽油烟机（油烟有集中式管道高空排放）、电磁炉、微波炉、消毒设施、洗菜盆、厨具、餐具、橱柜等。（缺失一项扣 0.5 分）			4		
2.4.3	厨房应有自来水供水设施及排水设施，且管道畅通。			1		
2.4.4	有方便客人自行清洗厨具、餐具等用具的清洁用品和工具。			2		
3	服务要求	100				
3.1	预定与支付服务（现场检查及查看工作标准）		10			
3.1.1	应提供便捷、多样的预定与支付服务，如互联网、电话或服务台等多种方式的预定与支付服务。			2		
3.1.2	应通过互联网、电话、短信等形式及时将预定信息通知客人。			2		
3.1.3	互联网预定并支付后应能生成电子订单，并具有订单下载和打印功能。			2		
3.1.4	应能通过互联网或电话进行订单查询、修改和取消。			2		
3.1.5	订单支付后，如由于改定或退定产生退款，应按照约定的退款方式或财务管理规定退还给客人。			2		
3.2	信息咨询与发布服务（现场检查及查看相关台账记录）		10			
3.2.1	应提供电话咨询、互联网在线咨询或网上留言服务，及时解答客人提出的问题。（部分不符合适当扣分）			2		
3.2.2	应在自有网站或合作网站实时发布公寓的具体位置、交通条件、外部环境、内部设施、服务内容、价格、联系方式等信息，所配文字和照片应真实反映公寓的实际情况。（部分不符合适当扣分）			3		
3.2.3	应及时更新服务信息，所发布信息应完整准确。			1		
3.2.4	应设有互联网或电话回访和投诉通道，及时处理客人的投诉、建议和意见。（查看投诉台账资料）			2		
3.2.5	应设有便捷的互联网点评通道，及时查看点评，了解客人意见和要求。（查看网评回复、定期满意度分析等，部分不符合适当扣分）			2		
3.3	入住服务（现场检查及查看工作标准）		8			

表 A.2 细分指标评价表（续）

序号	细分指标内容	一级指标分值	二级指标分值	三级指标分值	自评得分	专家评分
3.3.1	应根据不同经营方式制定合理的入住服务流程，且入住流程方便快捷。			2		
3.3.2	未设服务台的公寓，服务人员应提前与客人通过电话或互联网联系，约定入住时间和入住方式，及时安排客人入住（得1分）。设有服务台的公寓，应提供即时入住等服务（得2分）。			2		
3.3.3	如采用智能门锁系统或其他入住方式，由客人自助办理入住的，应与客人保持电话或互联网联系通畅，及时解决客人自助入住时遇到的问题。			2		
3.3.4	应及时与未按时到达的预定客人取得联系，确认是否入住，告知取消预定的方式。			2		
3.4	告知服务（查看相关工作标准）		10			
3.4.1	应告知客人公寓建筑的基本布局、主要公共服务设施的位置、公寓内部与周边环境。			1		
3.4.2	应告知客人公寓的管理规定、入住注意事项及当地民俗习惯，提示客人不应在公寓和小区内从事扰民活动，尊重当地民俗习惯。			1		
3.4.3	应提前告知客人最早可入住时间和最晚退房时间。			1		
3.4.4	应明示或告知客人前往公寓客房的行走路线。			1		
3.4.5	应明示或告知客人公寓客房间的功能区布局，介绍或演示各项设施的使用方法和注意事项。			1		
3.4.6	应明示或告知客人所提供的免费和有偿服务项目、服务收费标准、需要客人自助服务的项目以及服务时间安排等。			2		
3.4.7	应告知客人退房时应处理的事项，如退房时是否需要清除垃圾、清洁厨房、清洗餐具等。			1		
3.4.8	应明示客房内各项收费物品的收费标准和物品损坏的赔偿标准。			1		
3.4.9	应告知安装摄像或监控设施的位置。			1		
3.5	客房服务（查看相关台账记录）		14			
3.5.1	客人入住前，公寓客房应经过全面的清洁和整理。			1		
3.5.2	同一客人入住期间应按照约定的方式和时间进行客房清洁和整理。约定客人自行进行客房清洁和整理的，应提供必要的清洁工具和清洁用品。			2		
3.5.3	客房布草应委托第三方专业公司清洗，一客一换。			2		
3.5.4	餐饮用具应每客进行1次全面的清洗和消毒。			1		
3.5.5	应定期对公寓客房进行全面的卫生消毒。			1		
3.5.6	应对卫生间内的各项卫浴设施进行一客一消毒处理。			1		
3.5.7	应定期对地毯、沙发、窗帘等进行除尘和清洗，不留污渍。			1		
3.5.8	应定期清理冰箱、清洗灶具、清洁橱柜内部，不留污垢。			1		

表 A.2 细分指标评价表（续）

序号	细分指标内容	一级指标分值	二级指标分值	三级指标分值	自评得分	专家评分
3.5.9	应定期对洗衣机、空调等电器进行清洁和消毒处理。			1		
3.5.10	应定期检查厨房、卫生间的排水管道是否通畅。			1		
3.5.11	应按时补充各类消耗用品，明示有偿消耗用品的品种和价格。			1		
3.5.12	客人退房后，应进行室内通风。			1		
3.6	退房服务（现场检查及查看工作标准、台账）		5			
3.6.1	应根据不同经营方式制定合理的退房服务流程，退房流程应快捷方便。			1		
3.6.2	未设有服务台的公寓，应提前与客人约定退房时间和退房方式，按时办理退房（得1分）。设有服务台的公寓，应提供即时退房服务（得2分）。			2		
3.6.3	采用智能门锁或其他退房方式的，由客人自助办理退房的，应与客人保持通畅的电话或互联网联系，随时解决客人自助退房时遇到的问题。			1		
3.6.4	如需进行退房前查房，应提前告知客人，并约定查房时间，按时查房。			1		
3.7	其他服务		7			
3.7.1	在经营许可范围内，根据客人需求提供旅游及其他个性化定制服务，如搬运行李、物品寄存、客房蚊虫消杀、接送机、叫醒等服务。（每一项服务0.5分，最多不超过3分）			3		
3.7.2	应对老年客人、残疾客人的入住、退房等提供必要的便利设施与服务。无障碍设施信息导向设置应符合GB/T 31015的要求。			2		
3.7.3	应提供当地旅游、餐饮、娱乐、购物、交通等信息的咨询服务。			2		
3.8	卫生要求		36			
3.8.1	公寓公共区域及服务台地面整洁卫生，无杂物堆放；墙面、栏杆整洁卫生。垃圾分类符合相关要求。			4		
3.8.2	公寓公共区域的休闲娱乐设施清洁卫生；绿植叶面无积尘。			2		
3.8.3	公共卫生间洗手台、厕位等保持洁净，通风良好。			2		
3.8.4	客房房门、地面、墙面、天花板无破损、无脱落、无蛛网。			4		
3.8.5	客房家具、灯具、窗帘、电器、开关、插座等无破损、无松动、无污渍。			3		
3.8.6	客房布草、地毯等清洁卫生，无毛发、无污渍。			3		
3.8.7	客房卫生间洗手台、马桶等清洁卫生，无灰尘、无污渍。			2		
3.8.8	客房卫生间浴缸、淋浴区清洁卫生，无毛发、无灰尘、无污渍。			2		
3.8.9	客房卫生间水龙头、淋浴喷头等五金件无污渍、无滴漏。			2		

表 A.2 细分指标评价表（续）

序号	细分指标内容	一级指标分值	二级指标分值	三级指标分值	自评得分	专家评分
3.8.10	毛巾、漱口杯、镜子等无灰尘、无污渍，摆放规范、方便使用。			2		
3.8.11	厨房和餐厅区域整洁卫生，无污渍、无异味。			2		
3.8.12	厨房操作台面摆放整齐，清洁卫生。			2		
3.8.13	餐饮器具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求，无灰尘、无水渍。			2		
3.8.14	清洗、消毒场所清洁卫生，摆放整齐，台账记录完整。			2		
3.8.15	布草存放场所清洁干燥，密闭分类存放，摆放整齐。			2		
4	人员要求	15				
4.1	应统一着工装，服装整洁得体。		2			
4.2	有较强的服务意识，主动观察客人的服务需求。		2			
4.3	掌握与外国客人交流的常用语进行沟通。		2			
4.4	熟练掌握公寓的基本情况和及服务内容及价格，且能清晰的表达和叙述。		2			
4.5	具备从事接待服务和客房服务的基本技能，熟悉各项设施设备的使用方法。		2			
4.6	以互联网、电话等形式提供远程服务的人员应熟悉相应的服务流程、服务方式和服务内容，具有良好的语言沟通能力。		2			
4.7	应经过服务技能、安全与医疗急救常识等方面的培训，具有相应的知识及技能证书，可及时有效地应对突发事件。		3			
5	安全要求（现场检查及查看工作标准、台账）	30				
5.1	安全设施		18			
5.1.1	公共区域的各项安全和消防设施应配备完善，且性能完好。			2		
5.1.2	各项安全标志和消防安全标志设置规范、位置准确，且符合 GB 2894 和 GB 13495.1 的要求。（部分不符合适当扣分）			2		
5.1.3	公共区域电力系统的安全保护装置应完好、有效；电气设备应安全、完好；楼梯间、走廊应装置紧急照明设备。			2		
5.1.4	公共区域及客房内使用的装修材料应符合环保要求，防火性能应符合 GB 50222 的规定。			2		
5.1.5	公共区域应有 24h 电子监控，监控录像应保存 3d 以上。			2		
5.1.6	未设服务台的公寓应与所在小区物业管理机构沟通，制定紧急情况处理预案（得 1 分）。设有服务台的公寓应在服务场所配备应急报警按钮或能和客人联系的通讯设备，发生紧急情况，应能快速报警或通知客人（得 2 分）。			2		
5.1.7	公寓客房内应配置应急照明灯、手电筒、防毒面具等。（缺失一项扣 0.5 分）			2		

表 A.2 细分指标评价表（续）

序号	细分指标内容	一级指标分值	二级指标分值	三级指标分值	自评得分	专家评分
5.1.8	公寓客房内应图示逃生通道的位置和应急疏散路线，明示紧急求助电话和报警电话号码，宜配置紧急求助按钮。（缺失一项扣 0.5 分）			2		
5.1.9	公寓客房入户门应配有防盗门链或其他防盗装置，客房内宜配置保险箱。			2		
5.2	安全管理		12			
5.2.1	应对公寓客房内配置的各类电器设备进行定期检修，及时排除故障。			2		
5.2.2	应定期检查公寓公共区域及客房内的消防设施是否齐全，状态是否完好。			2		
5.2.3	应经常检查公寓的紧急出口、无障碍通道等是否畅通无阻，风险问题应及时告知物业管理机构。			2		
5.2.4	应认真查验入住客人的身份证明，建立客人信息管理档案，信息管理应符合 GB/T 26357 的要求。			2		
5.2.5	应有处理各类突发事件和紧急事件的应急预案。			2		
5.2.6	客人发生人身安全事件时应能及时联系医院进行救治，发现传染性病患者，应立即向当地疾病防控机构报告。			2		
6	加分项	10				
6.1	采用环保设备和用品，如环保型冰箱、节能灯、水龙头控制等。		1			
6.2	倡导绿色生活方式，提醒客人爱护自然环境，客房内放置环保提示卡。		1			
6.3	购买企业运营保险及公众责任险。		1			
6.4	加入当地行业协会，履行会员职责和义务。		1			
6.5	每年参与 3 次及以上地方或社区公益事业活动，并有活动记录。		1			
6.6	利用本地资源，开发旅游商品和文创产品。		1			
6.7	获得良好网络口碑（如携程、美团等网络平台）		4			
	4.8 分（含）以上			4		
	4.6（含）分以上 4.8 分以下			2		
	4.6 分以下			1		
总分						