

# 旅游民宿有了国家级标准和规范要求

## ——国家旅游局发布《旅游民宿基本要求与评价》

最近,国家旅游局发布了《旅游民宿基本要求与评价》,明确了民宿的定义、评价原则、基本要求、管理规范和等级划分条件,并将从10月1日起实施。

据了解,《旅游民宿基本要求与评价》是国家旅游局出台的国内首个旅游民宿行业标准,对民宿行业的定义、评价原则、基本要求、管理规范和等级划分条件,并将从10月1日起实施。

民宿是指利用当地闲置资源,民宿主人参与接待,为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。

旅游民宿经营场地应符合本辖区内的土地利用总体规划、城乡建设规划,所在地旅游民宿发展有关规划,无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。经营场地应征得当地政府和相关部门同意,从业人员应经过卫生培训和健康检查,持证上岗。服务项目应通过适当方式以文字、图形方式公示,并应明示营业时间、收费项目和预订价格,诚信经营,严格遵守国家各项相关安全管理规定,落实安全责任。

对从业人员进行定期培训。

《旅游民宿基本要求与评价》还对客房床单、被套、枕套、毛巾等提出了要求,应定期对布草洗涤,并能真实要求提供相应服务。客房卫生间应有防霉通风措施,每天全面清理一次,无异味、无积水、无污渍,公用物品一客一消毒。服务方面,则要求接待人员熟悉当地旅游资源,可用普通话提供服务,熟悉当地特产,可为宾客推荐、接待人员应遵守承诺,保护隐私,尊重宾客的宗教信仰与风俗习惯,提供宾客的合法权益。

此外,行业标准还将民宿划分为两个等

级,分别为金宿级、银宿级。金宿级为高等级,银宿级为普通等级。等级越高,表示接待设施与服务品质越高。金宿级范围内有优质的自然生态环境,或有多处体验方便、特色鲜明的地方风貌,装饰和装修具有特色,风格突出、内外协调,客房装饰物品体现当地特色,符合基本要求,整体效果好,客房宜使用高品质地毯、布草、毛巾和客用品,整体系统舒适、等等。

具体内容可上国家旅游局网站发布的《旅游民宿基本要求与评价》。

## “全域旅游监管平台”启用 促成旅游综合监管新格局



苏州市旅游局推进社区开展爱心助学行公益活动

据苏州市旅游局消息,“全域旅游综合监管工作平台”培训会于2017年8月31日顺利召开,平台9月1日正式上线运行。

即日起,新产生的涉旅事件属于旅游部门职责范围的,将在平台上跨交属地旅游部门办理,属于其他职能部门职责范围的,将在平台上移交至相关部门办理,逐步形成部门联动、属地管理、旅游督查相结合的旅游综合监管新格局。

8月29日下午,苏州市旅游局机关党委组织在职党员到江湾街道社区开展“爱心助学”公益活动,在职党员为社区留守儿童送去关爱。

在社区,市旅游局机关党委代表向该社区在南京航空航天大学上学的贫困学子张智勇同学开展助学三年的帮扶结对活动,送上第一笔爱心助学金。通过帮扶结对活动,传递爱心,弘扬新风尚,帮助下岗困难人员,帮助他顺利完成学业,激励他日后自强不息、发奋学习,报效祖国和人民。

随后,市旅游局党员在江湾街道市领导带领下,到江湾街道社区开展“爱心助学”公益活动,为社区留守儿童送去关爱,为社区留守儿童送去关爱,为社区留守儿童送去关爱。

## 政务公告

### 2017年7月、8月新注册旅行社公示

依据《中华人民共和国旅游法》和《旅行社条例》的相关规定,经旅游部门审核,同意以下名单注册旅行社业务经营许可,并核定旅行社业务范围。国内旅游业务和入境旅游业务,将旅行社名称、许可证号等信息公示如下:

- 1、苏州真趣国际旅行社有限公司  
L-J503384;  
设立地址:苏州桃花坞大街89号1号楼3楼;  
总经费:100万元人民币;  
法人:李康。
- 2、苏州中宁国际旅行社有限公司  
L-J503385;  
设立地址:吴江经济开发区云松路919号;  
总经费:200万元人民币;  
法人:孔彪。
- 3、太仓市莱大旅行社有限公司  
L-J503388;  
设立地址:太仓市城厢镇城北路43号102室;  
总经费:100万元人民币;  
法人:李康。
- 4、苏州正途国际旅行社有限公司  
L-J503389;  
设立地址:苏州市干将东路636号1-609室;  
总经费:150万元人民币;  
法人:郑理。
- 5、苏州海之角国际旅行社有限公司  
L-J503390;  
设立地址:苏州相城区太平街金鑫路88-1号;  
总经费:300万元人民币;  
法人:顾建东。
- 6、苏州伊德嘉国际旅行社有限公司  
L-J503391;  
设立地址:苏州工业园区星湖街328号创意产业园2-A1F-21单元;  
总经费:500万元人民币;  
法人:韩冬连。
- 7、苏州翰子信息科技有限公司  
L-J503392;  
设立地址:苏州工业园区金鸡湖大道1355号国际科技园B502-1单元;  
总经费:1000万元人民币;  
法人:林海芳。

### 2017年7月、8月注销旅行社公示

经审核,如下旅行社因停业注销,公示如下:

- 1、江苏宝胜旅游发展有限公司  
L-J503353;
- 2、苏州博通国际旅行社有限公司  
L-J503330;
- 3、苏州一日旅行社有限公司  
L-J503260;
- 4、苏州书香旅行社有限公司  
L-J503042。

## 苏州市旅游局深入推进旅游安全大排查大整治

苏州市旅游局积极贯彻落实市委、市政府大督查工作部署,确保全市旅游市场安全稳定。

深入开展隐患排查,采取明查和暗访两种方式,重点检查旅游行政机关落实安全监管责任和旅游企业落实安全主体责任情况,以隐患排查治理景区安全隐患、旅游企业安全隐患等四大类12个安全隐患,责令相关单位限期整改。

组织信访化解“百日攻坚”,抽调人员对旅游投诉案件进行深入排查,通过日排查、周跟进、月调度,推动信访总量明显下降,信访投诉案件明显下降,确保不发生群体性事件和个人极端事件。

发挥“四大载体”建设功效,全域旅游市场秩序综合监管工作平台实现旅游监管大共管,旅游警察大队有效治理非法旅游车等领域,旅游巡回法庭推进司法机关服务旅游消费,无业生服务中心保障旅游救助兜底保障。

同时,该局积极顺应全域旅游发展大势,逐步实现旅游品质提升全覆盖,切实优化旅游市场环境,有效提升游客满意度。

## 昆山市做好中秋灯会旅游安全检查工作

随着2017海峡两岸(昆山)中秋灯会临近,昆山景区旅游安全工作即临“大考”,8月25日上午,昆山市委常委、副市长、统战部部长率市旅游局、公安局、住建局、城管局等相关领导到周庄检查旅游安全工作并开展灯会。

检查一行首先来到铂尔曼酒店,游客中心等地方进行安全重点检查,查看了中秋灯会彩灯制作点,并就施工现场的安全措施执行情况进行检查,检查组还对周庄古镇景区的消防安全、人员密集场所安全、食品安全等方面开展检查,检查组要求景区管理人员要加强隐患排查和设备的日常安全检查,完善各项制度,确保游客安全,除加强周庄景区安全的同时,做好灯会期间的安全保障工作,尤其是要强化工作人员培训的应对能力。

座谈会上,检查组听取周庄镇关于旅游安全工作和中秋灯会准备情况汇报,各部门就本次灯会中接待的问题和安全隐患进行反馈,针对假期游客接待和旅游安全问题,除提前要求:一、加大安全宣传,做好古镇居民常识教育;二、开展重点专项检查,加强对民宿、餐饮场所的专项检查;三、加强应急准备,不断提高应急处置能力,切实提高灯会旅游行业安全水平。

## 常熟举办2017年度“品牌导游 品质线路”评选

8月23日,常熟市旅游局在森林大酒店举办2017年度“品牌导游 品质线路”大赛初评活动,全市旅行社及景点的70名导游员和讲解员参加了比赛。

初评活动中,各导游员及讲解员都认真准备,发挥出色,对提到的关于常熟市的景区讲解及专题讲解的题目能对症下药,讲解常熟的历史文化名人及名物也都信手拈来,如常熟沙、黄色并发的讲解赢得了评委们的好评,初评前20名选手(6名导游员、14名讲解员)取得进入决赛的资格。

本次品牌导游员讲解员的决赛将在今年11月举行,届时将评选出优秀导游员、优秀讲解员,比赛带动了广大导游员讲解员整体素质的提高,对推进常熟市旅游事业的发展起到了一定作用。

## 政务公告

### 苏州市8月份旅游投诉信息公告

2017年8月份苏州市旅游质量监督所接收市民和游客来电581件,来信1件,来访16件,涉及旅游投诉245件,旅游求助67件,咨询及其他286件,现正办理中投诉228件,其他投诉正在受理调查过程中。

一、旅游投诉受理情况

8月份受理投诉245件,已办结投诉228件。

类别	受理投诉件数	结案件数	结案率
投诉	242	228	94%

二、旅游投诉分类情况

8月份办结投诉中投诉197件,出境游31件。

类别	数量	国内游	出境游
投诉	228	197	31

三、旅游投诉结案赔偿情况

8月份结案投诉中,旅行社以经济方式解决的共158件,为游客挽回经济损失242072元。

类别	数量	国内游	出境游
旅行社以经济方式解决	158	151	7
旅行社以经济方式解决	242072	70306.7	171868.4

四、被投诉对象情况

本月投诉案件中,对旅行社投诉共计228件,其中擅自增加项目62件,占总投诉27%,降低等级标准26件,占总投诉11%,导游服务质量41件,占总投诉18%,延误发团日期37件,占总投诉16%,其他62件,占总投诉27%;对旅行社有欺瞒行为或回游客自身原因造成,及旅游价格争议问题的游客求助共计67件。

旅行社名称	投诉件数	投诉内容
苏州真趣国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州中宁国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州正途国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州海之角国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州伊德嘉国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州翰子信息科技有限公司	1	擅自增加项目
苏州真趣国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州中宁国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州正途国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州海之角国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州伊德嘉国际旅行社有限公司	1	擅自增加项目
苏州翰子信息科技有限公司	1	擅自增加项目

五、旅行社投诉情况

相关投诉涉及旅行社社次有:苏州名城旅行社42件,苏州真趣国际旅行社37件,苏州真途国际旅行社25件,上海万途国际旅行社苏州分公司17件,苏州友好旅行社17件,苏州星光旅行社12件,苏州青年国际旅行社10件,苏州悦途旅行社7件,上海东华国际旅行社苏州分公司7件,苏州真途国际旅行社7件,苏州欧东之旅旅行社7件,中国国际旅行社5件,苏州康辉国际旅行社5件,苏州康辉旅行社5件,苏州同程国际旅行社4件,苏州同程旅行社4件,苏州旅行社2件,苏州上林国际旅行社2件,苏州中山旅行社2件,苏州文化国际旅行社2件,苏州康泰旅行社1件,苏州康泰旅行社1件,北京途牛旅行社1件,苏州一日旅行社1件,通过各地旅行社质量机构主动协助,上述游客诉求均圆满解决,经旅游质量监督所回访游客表示认可前满意。

苏州市旅游质量监督所

2017年8月31日

本版由苏州市旅游局协办

(本版由苏州记者陈东兵、陈东兵共同撰写)