附件：

黄陂区民宿经营主体信用评价特色指标

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **标准** | **考评依据** | **分值** | **指导部门** |
| 1 | 食品安全星 | 1.民宿内证照齐全餐饮制售、食品销售符合食品安全要求，环境整洁、操作规范；2.未发生食品安全事故、事件和舆情。 | 《餐饮服务监督检查要点表》《餐饮服务监督检查要点表》(《市场监管总局关于印发食品生产经营监督检查有关表格的通知》市监食生发【2022】18号) | 1. 信息公示3分；
2. 环境洁净3分；
3. 过程管控4分。
 | 区市场监管局(餐饮科) |
| 2 | 特设安全星 | 1.民宿运行的特种设备均持有有效的使用登记证，操作人员均持有特种设备作业人员证；2.录入日管控、周排查、月调度。 | 《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》 | 1、特种设备登记证、操作人员持证5分；2、录入日周月5分。 | 区市场监管局(特设科) |
| 3 | 诚信经营星 | 1.没有被列入过经营异常名录或标注为经营异常状态的记录。2.在信用分级分类评定等级中属于A类。3.无其他失信行为。 | 《国家企业信用信息公示系统》、《企业经营异常名录管理暂行办法》 | 1、无经营异常4分；2、分级分类A类3分；3、无失信行为3分。 | 区市场监管局(信用监管科) |
| 4 | 价格公道星 | 1.合理制定企业自主定价的商品和服务价格，严格执行依法制定的政府指导价、政府定价、法定干预措施和紧急措施以及其他行为规范。2.明码标价规范醒目。 | 《中华人民共和国价格法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》《湖北省价格条例》 | 1、合理定价5分；2、明码标价5分。 | 区市场监管局(价竞科) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 标准 | 考评依据 | 分值 | 指导部门 |
| 5 | 便民服务星 | 1.为老弱病残提供帮助；2.为旅客提供应急物资；3.为特殊群体开设绿色通道。 |   | 1.提供帮助5分；2.提供物资3分；3.开设绿色通道2分。 | 区市场监管局(相关市监所) |
| 6 | 守护消费星 | 1.建立“12315消费维权服务站”2.符合“八个一”的标准，一个相对固定的场所、一块标识标志牌一名以上专职或兼职的工作人员、一块宣传栏、一部相对固定电话、一台接连12315的电脑、一本受理和处理消费者投诉登记簿、一套受理和处理消费者投诉的工作制度；3.建立在线消费纠纷解决；4.符合“三率”标准：ODR 单位投诉按时办结率达100%，投诉调解成功率≥60%, 群众满意率达≥96%。 | 国家市场监督管理总局《12315 效能评估评价评分细则》(2024新版)、市局《2024年度绩效管理目标》、市市场监管局市文旅局《关于在A级旅游景区推进12315消费维权服务站建设的通知》。 | 1.维权服务站2分；2.符合“八个一4分；3.符合“三率”标准4分 | 区市场监管局(消保科) |
| 7 | 自主创新星 | 1.无生产销售侵权假冒专利产品行为。2.无生产销售侵权假冒商标、地理标志产品行为。3.无其他侵犯知识产权失信行为 | 《专利法实施细则》、《商标侵权判断标准》、《地理标志专用标识使用管理办法》 | 1.专利产品4分；2.商标、地理标志4分；3.知识产权2分。 | 区市场监管局(知识产权科) |
| 8 | 优质服务星 | 1.严格执行旅游景区质量标准，2.安全管理机构完善，人员配备充足，认真履职，3.无欺客，宰客现象，4.各项服务指标达到优良。 | 《旅游民宿基本要求与服务规范》、《湖北省旅游条例》、《旅游安全管理办法》 | 1.严格执行标准，各项服务优良5分；2.机构人员2分；3.未发生安全事故3分。 | 区文旅局 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 标准 | 考评依据 | 分值 | 指导部门 |
| 9 | 高质量发展星 | 1. 根据企业每季度入住率设定等级；
2. 受到国家、省、市相关部门授牌或嘉奖荣誉；
3. 融入本地特色文化。
 | 国家、省、市相关旅游发展文件。 | 1.入住率80%以上的5分，60%-80%的3分，50%-60%的2分，其他得1分；2.对获得全国甲级民宿的加5分，全国乙级民宿加3分，省级优秀民宿加2分，市级优秀民宿加1分，对同一民宿获得不同级别民宿的取最高分；3.充分体现当地文化特色的加2分。 | 区文旅局 |
| 10 | 游客满意星 | 1、游客满意度问卷调查。2、投诉处理合格率。 | 1、省市旅游条例。2、机关文件精神。 | 1.满意率100%得10分；2.每下降10%扣2分。 | 区文旅局 |