# 国家人文旅游示范基地

# 评定操作手册

本手册根据《国家人文旅游示范基地》行业标准（LB/T050-2016）的相关规定制定。本标准评定范围是以国家人文旅游示范基地所在地的完整地级市或县市区行政范围为基本评价单位。

## 一、参评基地必备条件

1必备条件

1.1空间要素组成和范围

1.1.1具有人文类国家5A级旅游区或国家级人文吸引物作为旅游核心区，且管理运营良好。

1.1.2应有在同一行政区的地级市或县市（区）区域空间范围作为人文旅游基地依托区，核心区的主入口处与依托区中心城镇的距离适宜。

1.1.3应有连接核心区和依托区中心城镇的便捷快速交通体系。

1.1.4核心区和依托区共同构成人文旅游示范基地，两者应有统一的旅游发展规划。

1.2旅游经济水平

1.2.1旅游业是区域服务业的龙头产业或国民经济的重要战略性支柱产业。

1.2.2旅游业直接就业人口占区域全社会就业人口应有一定比例。

1.2.3核心区年接待国内外旅游人次应具有一定规模，高峰期接待量在最大承载量以内。

1.3人文资源和环境保护

1.3.1自然人文生态环境应得到充分保护，城镇、乡村风貌有地域文化特色。

1.3.2应有成规模的传统建筑群落或国家人文吸引物，保存完整，整体风貌一致，新建社区与老社区相互分离，文化的传承性体现充分。

1.3.3应有体现地方文化传统的特色物产，特色饮食形式和传统生产生活方式，以及特殊语言、民间文化、传统节日和庆典活动等其他非物质文化传承。

1.3.4森林（草地）覆盖率应高于所在地区平均水平。

1.3.5城镇生活垃圾无害化处理率≥90%，并符合GB16889和GB18485标准要求。

1.3.6地表水环境质量达到GB3838中Ⅱ类以上，城镇生活污水排放达到GB18918一级A标准，生活污水集中处理率≥85%。

1.3.7环境空气质量达GB3095二级标准（含）以上。根据GB3095和HJ633计算，空气质量指数（AQI）年达标天数比例≥70%。

1.3.8噪声质量达到GB3096规定的各类标准适用区域的要求。

## 二、评分规则

1、《国家绿色旅游示范基地行业标准》评分细则总分值1000分。另设加分100分，细则要求分项加分不得超过细则规定的分值数。

2、评分细则分为两部分九大项：第一部分共300分，包含空间要素组成和范围（130分）、旅游经济水平（70分）、生态环境条件（100分）。

3、第二部分共700分，包含基地依托区要求（100分）、旅游交通服务要求（110分）、旅游安全保障服务要求（100分）、信息咨询服务要求（150分）、便民惠民服务要求（120分）、质量服务要求（120分）。

3、国家人文旅游示范基地确定基本准入总得分900(含)分以上。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目 分 类** | **总分值** |
| 必备条件 | 一 | 空间要素组成和范围 | 130 |
| 二 | 旅游经济水平条件 | 70 |
| 三 | 人文资源与环境条件 | 100 |
| 一般要求 | 四 | 基地依托区要求 | 100 |
| 五 | 旅游交通服务要求 | 110 |
| 六 | 旅游安全保障服务要求 | 100 |
| 七 | 信息咨询服务要求 | 150 |
| 八 | 便民惠民服务要求 | 120 |
| 九 | 质量管理服务要求 | 120 |
|  |  | **合计** | **1000** |

## 三、评定方法

1、本细则从空间要素组成和范围、旅游经济水平条件、人文资源与环境保护要求、基地依托区要求、旅游交通服务要求、旅游安全保障服务要求、信息咨询服务要求、便民惠民服务要求、质量管理服务要求等九大方面考评示范基地。

2、共两部分，每一部分由若干小部分组成，每一小部分都给出了具体细则及相应的分值。第一部分为必备条件，是基础性强制指标，必须达标，第二部分为一般要求条件，是延伸性可比较指标，可相互补充。

3、评价步骤为对第一部分必备条件的基础性强制指标进行评价时，三项指标总评均应 “达标”，任何次分项分值为0分则失去评定资格。对第二部分一般性要求指标进行综合评价时，由评定组成员分别对评价项目计分，对于最后计算算术平均分，再进行综合比较。计分方法分为扣分、得分、加分及一票否决四种类型，具体评定按照《国家人文旅游示范基地评分细则》 。

4、《国家人文旅游示范基地评分细则》测评方法分为材料审核、现场考察、网络查询、以及三相结合等多种方式。

## 四、评分细则和分值参考标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评定项目** | **各大项分值栏** | **各分项分值栏** | **次分项分值栏** | **各小项分值栏** | **测评方法** |
| **4 必备条件** |
| 一 | 4.1 空间要素组成和范围 | **130** |  |  |  |  |
|  | 4.1.1具有人文类国家5A级旅游区或国家级人文吸引物作为旅游核心区 |  | 30 |  |  | 材料审核 |
| 2个以上人文类国家5A级旅游区或国家级人文吸引物作为旅游核心区 |  |  | 30 |  |
| 具有2个人文类国家5A级旅游区或国家级人文吸引物作为旅游核心区 |  |  | 27-29 |  |
| 具有1个人文类国家5A级旅游区或国家级人文吸引物作为旅游核心区 |  |  | 24-26 |  |
| 不具备以上条件，则为0分 |  |  | 0 |  |
| 4.1.1管理运营良好 |  | 20 |  |  | 材料审核+网络查询 |
| 管理运营良好 |  |  | 20 |  |
| 管理运营有重大纰漏 |  |  | 0 |  |
| 注：1、国家级人文吸引物：主要是指具有重要历史文化价值的全国重点保护文物、国家历史文化名城、中国历史文化名村（镇）以及历史文化街区等。2、重大纰漏：指在评定期间或在评定前一年被国家旅游局严重警告处理或发生过重大安全事故 |
| 4.1.2应有在同一行政区的地级市或县市（区）区域空间范围作为人文旅游基地依托区 |  | 20 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 同一行政区域，有一个地级市或县市区中心城镇且周边有一个或多个旅游城镇（村）成为旅游接待服务中心 |  |  | 20 |  |
| 同一行政区域，有一个独立的地级市或县级市中心城镇成为旅游接待服务中心 |  |  | 18-19 |  |
| 同一行政区域，有一个或者多个旅游城镇（村）成为旅游接待服务中心 |  |  | 16-17 |  |
| 不在同一行政区域，则为0分 |  |  | 0 |  |
| 4.1.2核心区的主入口处与依托区中心城镇的距离适宜 |  | 20 |  |  |
| 在1h（含） 以内 |  |  | 20 |  |
| 在1-1.5h（含）以内 |  |  | 18-19 |  |
| 在1-2h（含）以内 |  |  | 16-17 |  |
| 在2h以上 |  |  | 0-15 |  |
| 4.1.3 应有连接核心区和依托区中心城镇的便捷快速交通体系 |  | 20 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 有高速直达交通 |  |  | 20 |  |
| 有国道直达交通 |  |  | 18-19 |  |
| 有省道直达交通 |  |  | 16-17 |  |
| 其他 |  |  | 0-15 |  |
| 4.1.4 核心区和依托区应有统一的旅游发展规划，两者共同构成绿色旅游示范基地 |  | 20 |  |  | 材料审核 |
| 有统一旅游规划 |  |  | 20 |  |
| 无统一旅游规划 |  |  | 0 |  |
| **二** | 4.2 旅游经济水平要求 | **70** |  |  |  |  |
|  | 4.2.1旅游业是区域服务业的龙头产业或国民经济的重要战略性支柱产业 |  | 20 |  |  | 材料审核 |
| 旅游业增加值占本地GDP比例≥12% |  |  | 20 |  |
| 在8%（含）-12%之间 |  |  | 18-19 |  |
| 在5%（含）-8%之间 |  |  | 16-17 |  |
| 小于5% |  |  | 0-15 |  |
| 4.2.2 旅游业直接就业人口占区域全社会就业人数应有一定比例 |  | 20 |  |  | 材料审核 |
| 大于30%  |  |  | 20 |  |
| 在20%（含）-30%之间  |  |  | 18-19 |  |
| 在10%（含）-20%之间  |  |  | 16-17 |  |
| 小于10% |  |  | 0-15 |  |
| 4.2.3 核心区年接待国内外旅游人次应具有一定规模，高峰期接待量在最大承载量以内 |  | 30 |  |  | 材料审核 |
| ≥300万 |  |  | 30 |  |
| 200万（含）-300万 |  |  | 27-29 |  |
| 100万（含）-200万 |  |  | 24-26 |  |
| 小于100万或高峰期接待量超过最大承载量 |  |  | 0-23 |  |
| **三** | 4.3人文资源和环境保护 | **100** |  |  |  |  |
|  | 4.3.1自然人文生态环境应得到充分保护，城镇、乡村风貌有地域文化特色 |  | 20 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 有明确、完整、有效的文化保护制度和措施；居民热爱并珍重自身文化，形成普遍的保护意识，无破坏文化遗产的行为；城镇、乡村风貌有地域文化特色；自然山水肌理得到尊重，和谐自然。考察中满足以上一项服务，则加5分，加满20分为止 |  |  | 20 |  |
| 4.3.2应有成规模的传统建筑群落或国家人文吸引物，保存完整，整体风貌一致，新建社区与老社区相互分离，文化的传承性体现充分 |  | 20 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 区内传统建筑群落或国家人文吸引物保存完整，保护完好，外观风格一致，与周边环境协调；有历史传承的公共建筑或公共活动场所或博物馆、展览馆等；应普遍使用原生材料，采用传统工艺，沿袭传统方式，维修及时；新建社区与老社区相互分离，体现出文化的传承性。考察中满足以上一项服务，则加5分，加满20分为止 |  |  | 20 |  |
| 4.3.3应有体现地方文化传统的特色物产，饮食形式和传统生产生活方式，以及特殊语言、民间文化、传统节日和庆典活动等其他非物质文化传承 |  | 20 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 农副土特产品、工艺品和旅游纪念品等能充分利用当地资源，生产和制作能真实体现地方文化特色；有民间传承的特色饮食形式；能采用多种表现形式展示传统生产方式并有广泛参与性；有内容丰富、风格多样的文化艺术形式；有以风俗习惯形式流传和保存的传统节日和庆典活动。考察中满足以上一项服务，则加4分，加满20分为止 |  |  | 20 |  |
| 4.3.4森林（草地）覆盖率应高于所在地区平均水平 |  | 10 |  |  | 材料审核 |
| 高于所在地区10%（含）以上 |  |  | 10 |  |
| 高于所在地区5%（含）-10% |  |  | 9 |  |
| 高于所在地区0-5% |  |  | 8 |  |
| 其他 |  |  | 0-7 |  |
| 4.3.5 城镇生活垃圾无害化处理率≥90%，并符合GB16889和GB18485标准要求 |  | 10 |  |  | 材料审核 |
| 达到  |  |  | 10 |  |
| 达不到  |  |  | 0 |  |
| 4.3.6 地表水环境质量达到GB3838中Ⅱ类以上，城镇生活污水排放达到GB18918一级A标准，生活污水集中处理率≥85% |  | 10 |  |  | 材料审核 |
| 达到  |  |  | 10 |  |
| 达不到  |  |  | 0 |  |
| 4.3.7环境空气质量年均达到 GB3095二级标准（含）以上。根据GB3095和HJ633计算，空气质量指数（AQI）年达标天数比例≥70% |  | 5 |  |  | 材料审核 |
| 达到255天（含）以上 |  |  | 5 |  |
| 达不到 |  |  | 0 |  |
| 4.3.8 噪声质量达到GB3096规定的各类标准适用区域的要求 |  | 5 |  |  | 材料审核 |
| 达到 |  |  | 5 |  |
| 达不到 |  |  | 0 |  |
| **5 一般条件** |
| **四** | 5.1 基地依托区 | **100** |  |  |  |  |
|  | 5.1.1 经营性休闲空间 |  | 40 |  |  |  |
| 5.1.1.1 应有分布集中、类型多样、发展完善、运营成功的休闲空间5.1.1.2 休闲空间建设满足LB/T 047的要求 |  |  | 40 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有5种以上分布集中、类型多样、发展完善、运营成功、特色鲜明的经营性休闲空间 |  |  |  | 36-40 |
| 有3-4种以上类似休闲空间 |  |  |  | 30-35 |
| 有1-2种以上类似休闲空间 |  |  |  | 24-29 |
| 没有经营性休闲空间 |  |  |  | 0-23 |
| 注：经营性休闲空间类型包括商业休闲空间、传统民俗休闲空间、美食/酒吧休闲空间、主题度假休闲空间、文化创意休闲空间、自然/亲水休闲空间。 |  |
| 5.1.2旅游接待服务设施 |  | 40 |  |  | 材料审核+现场考察（选样本考察） |
| 5.1.2.1应有种类丰富、服务规范、档次搭配适宜的接待住宿设施 |  |  | 10 |  |
| 有8种以上类型的旅游接待住宿设施类型 |  |  |  | 10 |
| 有5-7种以上类型的旅游接待住宿设施类型 |  |  |  | 9 |
| 有3-4种以上类型的旅游接待住宿设施类型 |  |  |  | 8 |
| 有1-2种以上类型的旅游接待住宿设施类型 |  |  |  | 0-7 |
| 注：住宿类型包括星级饭店、家庭旅馆、经济型酒店、汽车旅馆、青年旅社、公寓酒店、主题酒店、度假酒店、商务酒店或其他特色酒店。 |
| 5.1.2.1绿色旅游饭店有一定比例 |  |  | 10 |  | 材料审核 |
| 有绿色旅游饭店 |  |  |  | 10 |
| 没有绿色旅游饭店 |  |  |  | 0 |
| 5.1.2.2应有集中连片的美食街区，多元化餐饮类型，饮食文化本地特色鲜明 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有5种以上类型的特色美食街区 |  |  |  | 10 |
| 有3-4种以上类型 |  |  |  | 9 |
| 有1-2种以上类型 |  |  |  | 8 |
| 有零散餐饮分布 |  |  |  | 0-7 |
| 注：包括主题美食街、餐饮夜市、国际品牌餐饮街区、地方菜系餐饮街区，且有美食旅游综合体等，或其他评审专家认定的餐饮类型，同一餐饮街区不重复计分。 |
| 5.1.2.3 应有步行商业街区，旅游商品种类丰富，地方特色突出 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有步行商业街区，旅游商品具有当地特色、种类丰富，拥有在国内具有知名度的本地品牌 |  |  |  | 10 |
| 有步行商业街区，有当地特色，种类较少，拥有在国内具有知名度的本地品牌 |  |  |  | 9 |
| 有步行商业街区，旅游商品具有当地特色、种类较少 |  |  |  | 8 |
| 其他 |  |  |  | 0-7 |
| 5.1.3串联休闲空间的慢行人文旅游廊道 |  | 20 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 5.1.3.1宜规划建设有能展示整体人文氛围的旅游线路 |  |  | 10 |  |
| 有，得10分 |  |  |  | 10 |
| 没有，得0分 |  |  |  | 0 |
| 5.1.3.2宜建设慢行人文旅游廊道 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有，得10分 |  |  |  | 10 |
| 没有，得0分 |  |  |  | 0 |
| **五** | 5.2 旅游交通服务 | **110** |  |  |  |  |
|  | 5.2.1外部可进入性 |  | 20 |  |  |  |
| 5.2.1.1距离最近民用机场车程宜在1h以内或距离最近高铁车站车程宜在45mins以内 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 能同时满足以两个条件  |  |  |  | 10 |
| 只满足以上两个条件之一 |  |  |  | 9 |
| 不满足上述条件的，但距离最近民用机场车程宜在2h以内或距离最近高铁车站车程宜在1.5h以内 |  |  |  | 8 |
| 不满足以上所有条件 |  |  |  | 0-7 |
| 5.2.1.2距离最近高速公路出口车程宜在30mins以内 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 在30mins以内（含） |  |  |  | 10 |
| 在30mins-1h（含） |  |  |  | 9 |
| 在1h-1.5h（含） |  |  |  | 8 |
| 在1.5h以上 |  |  |  | 0-7 |
| 5.2.2区内交通 |  | 65 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 5.2.2.1主要交通站点间应有公共交通，区域道路状况保持良好 |  |  | 10 |  |
| 机场、高铁车站、客运车站以及主要客运港口有公共交通，且相互之间有接驳换乘 |  |  |  | 10 |
| 机场、高铁车站、客运车站以及主要客运港口有公共交通，相互间多多点换乘  |  |  |  | 9 |
| 机场、高铁车站、客运车站以及主要客运港口之间只有两个点对点的公共交通  |  |  |  | 8 |
| 主要交通站点无公共交通 |  |  |  | 0-7 |
| 5.2.2.2应开通观光巴士，应有符合LB/T 047要求的慢行系统 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 城镇主要旅游线路应有观光巴士，有至少3种（含）以上慢行系统，如公交、自行车道和旅游步道等。 |  |  |  | 10 |
| 城镇主要旅游线路应有观光巴士，有至少1-2种（含）以上慢行系统，如公交、自行车道和旅游步道等。 |  |  |  | 9 |
| 城镇主要旅游线路无观光巴士，有慢行系统，如公交、自行车道和旅游步道等。 |  |  |  | 8 |
| 无观光巴士，无专有慢行旅游系统 |  |  |  | 0-7 |
| 5.2.2.3应开通延伸至主要旅游区和乡村旅游点的旅游直通车 |  |  | 5 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有延伸至所有4A以上旅游区或有至乡村旅游点的旅游直通车 |  |  |  | 5 |
| 有延伸至核心旅游区旅游直通车或乡村旅游点区间班车 |  |  |  | 4 |
| 有延伸至核心旅游区旅游直通车 |  |  |  | 3 |
| 其他 |  |  |  | 0-2 |
| 5.2.2.4应建设满足需要的旅游停车场 |  |  | 30 |  | 材料审核+现场考察 |
| 旅游活动密集的场所旅游停车场能满足需求、管理规范（设停车线、停车分区、车场内有方向引导指示标识、分设出入口、专人值管），停车场建设与环境协调；以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止。 |  |  |  | 30 |
| 5.2.2.5宜建设有自驾车营地，营地建设与服务规范符合GB/T 31710.2的要求 |  |  | 5 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有自驾车营地，并配套服务体系 |  |  |  | 5 |
| 无自驾车营地和配套服务体系 |  |  |  | 0 |
| 5.2.2.6宜推广绿色交通出行方式，绿色公共交通工具占一定比例 |  |  | 5 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有绿色旅游交通出行方式和绿色公共交通工具 |  |  |  | 5 |
| 无绿色交通出行方式和绿色公共交通工具 |  |  |  | 0 |
| 5.2.3旅游集散中心 |  | 25 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 5.2.3.1应建立有布局合理的旅游集散中心体系，各类旅游集散中心建设管理应满足LB/T010要求 |  |  | 15 |  |
| 有一级旅游集散中心，机场、火车站、汽车站、码头等设有集散次中心 |  |  |  | 15 |
| 有一级旅游集散中心，机场、火车站、汽车站、码头等设有旅游集散点 |  |  |  | 14 |
| 没有一级旅游集散中心，机场、火车站、汽车站、码头等）设有旅游集散点 |  |  |  | 12-13 |
| 其他情况 |  |  |  | 0-11 |
| 5.2.3.2应建立集散中心站点与主要旅游区间的公共交通系统 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有集散中心站点与主要旅游区间的公共交通系统，形成便捷交通网络 |  |  |  | 10 |
| 有集散中心站点与主要旅游区间多点固定班次交通线路 |  |  |  | 9 |
| 有集散中心站点与核心旅游区间点对点固定班次的交通线路 |  |  |  | 8 |
| 集散中心站点与核心旅游区之间的公共交通系统不健全 |  |  |  | 0-7 |
| **六** | 5.3旅游安全保障服务 | **100** |  |  |  |  |
|  | 5.3.1信息发布 |  | 30 |  |  |  |
| 5.3.1.1应建立有旅游服务质量信息发布平台 |  |  | 10 |  | 网络查询+材料审核 |
| 能够及时通过政府旅游门户网站发布全部旅游服务质量警示、旅游企业诚信经营、旅游企业资质、奖惩情况等服务质量信息 |  |  |  | 10 |
| 能够通过政府旅游门户网站发布全部旅游服务质量警示、旅游企业诚信经营、旅游企业资质、奖惩情况等服务质量信息，但更新较慢 |  |  |  | 9 |
| 通过政府旅游门户网站发布部分旅游服务质量警示、旅游企业诚信经营、旅游企业资质、奖惩情况等服务质量信息 |  |  |  | 8 |
| 无任何相关信息披露 |  |  |  | 0-7 |
| 5.3.1.2应建立假日期间旅游市场供需信息发布机制 |  |  | 10 |  | 网络查询+材料审核 |
| 通过当地旅游局和旅游景区门户网站提前预报和每日及时发布更新全部旅游市场供需信息 |  |  |  | 10 |
| 通过政府或企业门户网站及时发布和更新部分旅游市场供需信息 |  |  |  | 9 |
| 通过政府或企业门户网站发布和更新部分旅游市场供需信息，但更新较慢 |  |  |  | 8 |
| 对旅游市场供需信息发布很少或者没有 |  |  |  | 0-7 |
| 5.3.1.3应建立旅游核心区旅游承载量超载预警信息发布机制 |  |  | 10 |  | 网络查询+材料审核+现场考察 |
| 政府旅游或旅游景区门户网站、手机移动终端APP、微信公众号、电视、广播等多种途径及时发布旅游承载量超载预警信息 |  |  |  | 10 |
| 有旅游门户网站和手机移动终端APP发布旅游承载量超载预警信息 |  |  |  | 9 |
| 只有旅游景区门户网站或手机移动终端APP中的一种途径发布旅游承载量超载预警信息 |  |  |  | 8 |
| 旅游承载量超载预警信息发布很少 |  |  |  | 0-7 |
| 5.3.2风险提示 |  | 40 |  |  |  |
| 5.3.2.1应建立有旅游专业气象、社会安全风险、生态环境等监测和预报预警系统 |  |  | 20 |  | 材料审核+现场考察 |
| 基地或重点旅游景区建立有独立的旅游专业气象、地质灾害、生态环境等监测和预报预警系统 |  |  |  | 20 |
| 基地或重点旅游景区无独立的旅游专业气象、地质灾害、生态环境等监测和预报预警系统，但与其他机构部门有合作机制共同发布旅游专业气象、地质灾害、生态环境等监测和预报预警信息 |  |  |  | 18-19 |
| 基地有专业气象、地质灾害、生态环境等监测和预报预警系统，但是与旅游部门无合作 |  |  |  | 16-17 |
| 无任何途径和措施发布旅游专业气象、地质灾害、生态环境等监测和预报预警信息 |  |  |  | 0-15 |
| 5.3.2.2应建立有旅游安全风险信息提示发布机制 |  |  | 20 |  | 材料审核 |
| 建立提示发布机制，主要安全风险信息以手机移动终端（短信、微信）和旅游门户网站以及广播、电视等多途径及时发布 |  |  |  | 20 |
| 未建立发布机制，能够及时手机移动终端短信和门户网站等及时发布。 |  |  |  | 18-19 |
| 未建立发布机制，对重大安全风险信息可以有手机移动终端短信、微信或门户网站等进行重点发布 |  |  |  | 16-17 |
| 很少发布 |  |  |  | 0-15 |
| 5.3.3 日常管理 |  | 30 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 5.3.3.1应在游客活动密集区建立安全风险防范机制5.3.3.2旅游安全风险防范应遵循GB/T 17775中5.1.3要求 |  |  | 20 |  |
| 主要旅游活动密集的场所的消防、防盗、救护等设备保持完好，有效，交通、机电、游览、娱乐等设备应保持正常运行，无安全隐患（5分）以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 5 |
| 旅游地事故多发地段或危险地段标志明显，防护设施齐备、有效，特殊地段有专人看守（5分）。以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 5 |
| 应在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方，设专职安全保卫人员与医疗救护点。设立（5分）未设立（0分） |  |  |  | 5 |
| 城市主要游客集聚区的无障碍设施等应符合安全规定。符合（5分）不符合（0分） |  |  |  | 5 |
| 5.3.3.3应建立旅游突发公共事件的应急预案 |  |  | 10 |  | 材料审核 |
| 建立旅游突发公共事件的应急处理预案，建立旅游安全信息网络，执行事件信息通报和发布制度，完善安全控制和应急救治体系等。建立（3分）未建立（0分）  |  |  |  | 3 |
| 应设置紧急救援机构并公布紧急救援电话号码，建立救助海内外游客的衔接服务与专门机构。建立（3分）未建立（0分） |  |  |  | 3 |
| 应建立处理游客事故、疾病和其他紧急情况的体系和程序，有执行重大旅游安全事故发生后处理及报告的制度。建立（4分）未建立（0分） |  |  |  | 4 |
| **七** | 5.4信息和咨询服务 | **150** |  |  |  |  |
|  | 5.4.1咨询服务中心 |  | 30 |  |  |  |
| 5.4.1.1应设置数量充足、规模适度、设施完善、功能齐全、管理优良的咨询服务中心5.4.1.2所设咨询中心设置与服务应符合GB/T26354要求 |  |  | 30 |  | 材料审核+现场考察 |
| 游客活动密集场所应建设旅游咨询中心（点）。以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 30 |
| 5.4.2公共信息导向标识 |  | 20 |  |  |  |
| 5.4.2.1应设置规范、醒目的旅游公共信息图形符号和交通导向系统5.4.2.2道路交通标志和标线符合GB5768要求，旅游公共信息图形符号应符合GB/T10001.1、GB/T10001.2的规定，各类导向系统设计应符合LB/T012的规定 |  |  | 20 |  | 材料审核+现场考察 |
| 旅游交通线以及其他游客活动密集的场所设有明确、完整、系统的主要标识引导系统。以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 20 |
| 注：游客主要集聚区包括城市景区景点、区域旅游集散中心、旅游特色街区、旅游廊道、自行车线路、步行线路、主要公共空间和夜间活动场所以及其他 |
| 5.4.3智慧旅游服务 |  | 100 |  |  |  |
| 5.4.3.1应保证移动通信全覆盖，信号流畅，游客活动密集的场所有无线网络 |  |  | 20 |  | 网络查询+现场考察 |
| 体现城市公共信息服务能力，主要旅游集散地、机场、车站、景区、宾馆饭店、乡村旅游等重点涉旅场所的无线上网环境建设。以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 20 |
| 5.4.3.2应建设智慧旅游公共服务平台和12301旅游咨询服务热线，有智慧景区门票预约制度 |  |  | 20 |  | 网络查询+现场考察 |
| 能够提供现场信息咨询；能够提供电话信息查询和网络信息咨询服务；有统一受理、分级处理的旅游投诉平台；有集合相关旅游服务产品的旅游电子商务平台；智慧景区门票预约平台（App或网络）。以实地核实为主，抽查1处不符合要求，扣除2分，扣完为止 |  |  |  | 20 |
| 5.4.3.3应有国家智慧旅游试点城市、智慧旅游景区或智慧企业等建设，并提供手机APP下载服务 |  |  | 20 |  | 材料审核+现场考察 |
| 应有国家智慧旅游试点城市、智慧旅游景区或智慧企业等建设。有，则加10分；无，则得0分 |  |  |  | 10 |
| 在旅游者活动密集区，提供中心城镇和主要旅游区（点）APP客户终端下载和二维码扫描服务。以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 10 |
| 5.4.3.4 应建立有智慧旅游营销系统和全媒体旅游信息市场传播系统 |  |  | 20 |  | 网络查询+材料审核+现场考察 |
| 有广播、电视、短信、多媒体等传统营销渠道有移动互联网、微博、微信等新媒体渠道，且能及时更新有智慧乡村旅游公共营销平台，且运营良好有国家智慧旅游试点城市、智慧景区和智慧企业示范。以上内容以网络查询和实地核实为主，考察地点有有一项不合格扣2分，扣完20分为止 |  |  |  | 20 |
| 5.4.3.5应建立智慧旅游公共管理平台 |  |  | 20 |  | 网络查询+材料审核+现场考察 |
| 建立有旅游应急指挥平台、在线行政审批系统、产业统计分析系统、旅游安全监管系统、旅游投诉管理系统等。以上内容以网络查询和实地核实为主，考察地点有一项不合格扣1分，扣完20分为止 |  |  |  | 20 |
| **八** | 5.5便民惠民服务 | **100** |  |  |  |  |
|  | 5.5.1城镇公共休闲 |  | 12 |  |  |  |
| 5.5.1.1应免费向游客及当地居民开放文化娱乐设施及场所 |  |  | 6 |  | 材料审核+现场考察 |
| 公共博物馆、科普基地、纪念馆和爱国主义教育示范基地、城市休闲公园等免费或限时免费开放。抽查1处不符合要求，扣除1分，扣完6分为止 |  |  |  | 6 |
| 5.5.1.2应提供残障人、老年人、儿童等使用的无障碍设施设备 |  |  | 3 |  | 材料审核+现场考察 |
| 在游客密集区应提供残障人、老年人、儿童等使用的无障碍设施设备以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 3 |
| 5.5.1.3应常年提供内容健康、有地方文化特色的文化娱乐活动 |  |  | 3 |  | 材料审核+现场考察 |
| 应常年提供内容健康、有地方文化特色的文化娱乐活动 |  |  |  | 3 |
| 5.5.2便民惠民措施 |  | 8 |  |  |  |
| 5.5.2.1应在游客活动相对密集的场所提供有通信、邮政、ATM金融等服务 |  |  | 4 |  | 材料审核+现场考察 |
| 应在游客活动相对密集的场所提供有通信、邮政、ATM金融等服务以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 4 |
| 5.5.2.2应有旅游消费券、旅游年票、旅游一卡通或面向特殊人群的惠民措施 |  |  | 4 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有旅游消费券、旅游年票、旅游一卡通或面向特殊人群（老年人、学生、残障人士）的惠民措施每增一项惠民措施增加1分，加满4分为止 |  |  |  | 4 |
| 5.5.3旅游厕所 |  | 60 |  |  | 材料审核+现场考察 |
| 5.5.3.1应建立数量适宜、分布合理、卫生文明、使用免费的旅游厕所5.5.3.2旅游厕所建设管理应达到GB/T 18973规定的要求 |  |  | 40 |  |
| 在游客活动密集的场所，应建立数量适宜、分布合理、卫生文明、使用免费的旅游厕所，10分钟内厕所可达，使用免费抽查1处不符合要求，扣除2分，扣完20分为止 |  |  |  | 20 |
| 在游客活动密集场所，厕所干净整洁无异味，有文明如厕宣传，设施维护良好抽查1处不符合要求，扣除2分，扣完20分为止 |  |  |  | 20 |
| 5.5.3.3旅游高峰期游客活动相对密集的场所应配有流动备用厕所 |  |  | 10 |  | 材料审核 |
| 旅游高峰期游客活动密集的场所应配有流动备用厕所以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 10 |
| 5.5.3.4社会服务单位厕所应向公众开放 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 社会服务单位厕所应向公众开放以实地核实为主，考察地点有一处不合格扣1分，扣完为止 |  |  |  | 10 |
| 备注：游客密集场所主要指在城市景区景点、区域旅游集散中心、旅游交通主干道、旅游特色街区、旅游廊道、自行车线路、步行线路、主要公共空间和夜间活动场所 |
| 5.5.4环境卫生 |  | 40 |  |  |  |
| 5.5.4.1应配置数量充足、布局合理的垃圾桶/箱，要求外观干净整洁，垃圾分类回收 |  |  | 20 |  | 材料审核+现场考察 |
| 游客密集的场所应配置外观整洁美观、数量充足、布局合理、分类收集的垃圾箱（桶）垃圾清扫及时，日产日清，流动清扫抽查1处不符合要求，扣除1分，扣完20分为止 |  |  |  | 20 |
| 5.5.4.2主要旅游场所环境整洁，建筑物及各种设施设备维护完好 |  |  | 20 |  | 材料审核+现场考察 |
| 旅游活动密集的场所环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，无异味抽查1处不符合要求，扣除1分，扣完20分为止 |  |  |  | 20 |
| **九** | 5.6服务质量管理 | 120 |  |  |  |  |
|  | 5.6.1质量监管 |  | 30 |  |  |  |
| 5.6.1.1应具有健全的旅游质量监管机构和联合旅游执法队伍 |  |  | 5 |  | 材料审核 |
| 应建立旅游与公安、工商、文化、卫生、质检、安监、气象等部门协调配合的市场治理联动机制和联合执法队伍，旅游质量监督机构健全，并实现监督工作经常化、制度化、规范化建立（5分）未建立（0分） |  |  |  | 5 |
| 5.6.1.2应有游客满意度为核心的旅游服务质量评价体系和旅游服务诚信体系 |  |  | 15 |  | 材料审核 |
| 要求旅游有效投诉率在2‰以下，旅游投诉结案率100%；建立旅游企业和从业人员诚信记录；建立旅游企业“红黑榜”发布制度；建立开展诚信旅游企业（旅行社、饭店、旅游景区）创建；建立有完善诚信制度的监督体系；建立定期的诚信教育培训机制现场考核以上6项，一项不符合扣除2分，扣完12分为止 |  |  |  | 12 |
| 5.6.1.3宜建立有畅通高效的多元旅游纠纷解决机制 |  |  | 10 |  | 材料审核 |
| 建立有旅游警察和旅游巡回法庭或其他类似快速解决手段，酌情加分 |  |  |  | 10 |
| 5.6.2教育培训 |  | 30 |  |  |  |
| 5.6.2.1应有对游客历史人文知识的普及宣传 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 有针对游客有历史人文知识的宣传材料和定期的、有针对性的宣传活动；有网络、多媒体、电视、报刊以及现场解说等多种途径为游客提供高质量、全面的历史人文知识旅游讲解服务；有志愿者参与引导的人文旅游活动。以上内容以材料核实为主，满足上面一项加2分，加满10分为止 |  |  |  | 10 |
| 5.6.2.2应有对旅游管理这和从业人员的文化遗产保护的教育培训 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 对企业员工进行历史人文保护知识、道德以及环境保护的行为规范培训，培训率达到90%以上；对行业管理人员进行历史人文知识的管理培训, 培训率达到100%两项都达到得10分，否则0分 |  |  |  | 10 |
| 5.6.2.3应有对当地社区居民文化传承意识的培养 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 面向当地社区居民开展系统性的文化培训；将传统文化和社区礼仪纳入区内学校教育和成人教育；有当地社区居民参与传统文化展示；有当地社区居民参与民间博物馆等文化保护单位；建立有文化传承人保护机制。以上内容以材料核实为主，满足上面一项加2分，加满10分为止 |  |  |  | 10 |
| 5.6.3资源环境保护 |  | 60 |  |  |  |
| 5.6.3.1应有明确的文化遗产保护主体和管理制度 |  |  | 5 |  | 材料审核 |
| 如有得5分 |  |  |  | 5 |
| 否则0分 |  |  |  | 0 |
| 5.6.3.2应建立人文遗产的监测预警系统 |  |  | 10 |  | 材料审核 |
| 如有得10分 |  |  |  | 10 |
| 否则0分 |  |  |  | 0 |
| 5.6.3.3 应对人文资源环境采取了保护性利用方式 |  |  | 15 |  | 材料审核+现场考察 |
| 应有明确的文化遗产管理主体和保护规划；历史文化旅游地风貌区保护、文物修缮等方面保护遗产的真实性和完整性；有一定比例的旅游门票收入作为保护基金用于文化遗产的保护；有较为先进的文化遗产保护技术和手段；能动员各种社会力量参与人文资源的保护。以上内容以材料核实和现场考察为主，满足上面一项加3分，加满15分为止 |  |  |  | 15 |
| 5.6.3.4 旅游业发展中采取了节能减排的措施和行动 |  |  | 10 |  | 材料审核+现场考察 |
| 旅游企业（景区、饭店等）日常运营太阳能、 生物能、有机能等清洁能源和节水节措施广泛采用；旅游建筑设施中使用了生态材料和节能材料；有旅游业开发建设中循环经济发展模式以及其他绿色行动。以上内容以材料核实和现场考察为主，满足上面一项加5分，加满10分为止 |  |  |  | 10 |
| 5.6.3.5能有效吸纳社区居民参与旅游开发，并提供相当数量的就业机会 |  |  | 20 |  | 料审核+现场考察 |
| 旅游区发展有带动当地社区社会经济发展，并尊重当地文化及敏感性和当地居民参与文化保护的权利有，得10分没有，得0分 |  |  |  | 10 |
| 根据参与旅游发展的居民占当地居民总数社区参与人数占总旅游就业人数≥20%，得10分在15%（含）-20%之间，得6-9分在10%（含）-15%之间，得1-5分小于10%，得0分 |  |  |  | 10 |
| 加分项 | 如在自驾车服务模式、旅游安全保障、智慧旅游、旅游厕所革命、生态环境保护以及社区参与（旅游扶贫）等有具有全国典型性和重要示范意义的探索，并获得国际或国家级荣誉，每有一项加20分，加满100为止； | 100 |  |  |  |  |
|  | 计入加分后合计 |  |  |  |  |  |