

山西省文化和旅游厅 山西省发展和改革委员会 文件

晋文旅发〔2023〕16号

山西省文化和旅游厅 山西省发展和改革委员会 关于开展第三批山西省省级旅游休闲街区 评选有关工作的通知

各市文化和旅游局、发展和改革委员会：

根据文化和旅游部办公厅、国家发展改革委办公厅《关于开展旅游休闲街区有关工作的通知》（办资源发〔2021〕82号），现就开展第三批山西省省级旅游休闲街区评选有关工作通知如下：

一、申报主体

各市按照《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）及《山西省旅游休闲街区评分细则》（试行），结合本地实际情

况，组织符合条件的街区申报省级旅游休闲街区。

各地旅游休闲街区所在城区人民政府是国家级、省级旅游休闲街区创建责任主体，要确保申报材料真实、完整、准确，要健全工作机制，加强统筹协调，整合相关资源，形成工作合力，切实提高旅游休闲街区建设、管理、服务水平。

二、标准依据

各街区对照《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）和《山西省旅游休闲街区评分细则》（试行）准备申报材料并进行自评分。申报省级旅游休闲街区需自评分达700分以上。

三、申报材料

请各市文旅局、发展改革委认真做好组织、初审和推荐工作，将纸质推荐材料（一式三份）于4月20日前寄送至省文化和旅游厅，电子版请用U盘存储随纸质版一并寄送。推荐材料包括各市文旅局、各市发展改革委正式推荐报告、《山西省省级旅游休闲街区申报表》、自评分及佐证材料、图片视频等。

联系人及联系方式：

山西省文化和旅游厅产业发展处

吴栖凤 0351-7325085

邮箱：sxwhh1ycyfzc@163.com

地址邮编：太原市滨河西路南段129号 山西焦煤双创基地

B座 030024

- 附件： 1. 山西省省级旅游休闲街区申报表
2. 《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）
3. 山西省旅游休闲街区评分细则（试行）

山西省文化和旅游厅 山西省发展和改革委员会

2023年4月4日

（此件公开发布）

附件 1

山西省省级旅游休闲街区申报表

街区名称			
申报主体			
负责人		职务	
联系人		职务	
联系电话		邮箱	
运营主体	申报对象的实际运营机构。如无，可不填。		
通讯地址			
街区概况			

申报主体意见	(盖章)		
所在地级市 文化和旅游局 审核推荐意见	(盖章)	所在地级市 发展改革委 审核推荐意见	(盖章)



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 082—2021

旅游休闲街区等级划分

Quality rating of tourism leisure street blocks

2021-01-04 发布

2021-04-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：文化和旅游部资源开发司、北京联合大学旅游学院、首都师范大学资源环境与旅游学院、中国水利水电科学研究院。

本文件主要起草人：刘敏、刘爱利、李蕊、佟婷、万金红、王玮、郭红、王婧。

旅游休闲街区等级划分

1 范围

本文件规定了旅游休闲街区等级划分的依据与条件。

本文件适用于中华人民共和国行政区划内的各类旅游休闲街区。

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 3096 声环境质量标准

GB/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号

GB/T 15566.10 公共信息导向系统 设置原则与要求 第 10 部分:街区

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范

GB/T 36309 公共文化资源分类

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第 1 部分:总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游休闲街区 **tourism leisure street blocks**

具有鲜明的文化主题和地域特色,具备旅游休闲、文化体验和公共服务等功能,融合观光、餐饮、娱乐、购物、住宿、休闲等业态,能够满足游客和本地居民游览、休闲等需求的城镇内街区。

4 等级划分和依据

4.1 等级划分

旅游休闲街区划分为 2 个等级,从高到低依次为国家级旅游休闲街区和省级旅游休闲街区。

4.2 等级划分的依据

旅游休闲街区等级划分以本文件的必要条件和一般条件为依据。必要条件规定了各级旅游休闲街

区应具备的硬件设施与服务管理项目。一般条件规定了旅游休闲街区的可进入性、文旅特色、环境特色、业态布局、服务设施、综合服务、卫生、安全、管理等要求。

5 必要条件

5.1 街区内应培育和践行社会主义核心价值观,倡导文明旅游、节约食物和绿色消费,不应传播封建迷信,不应出现庸俗、低俗、媚俗现象。

5.2 应具有明确的空间范围。国家级旅游休闲街区总占地面积不小于5万平方米或主街长度不小于500 m,省级旅游休闲街区总占地面积不小于3万平方米或主街长度不小于300 m。

5.3 应具有稳定的访客接待量。国家级旅游休闲街区年接待访客量应不少于80万人次,省级旅游休闲街区年接待访客量应不少于50万人次。

5.4 国家级旅游休闲街区应为步行街,省级旅游休闲街区应在每日主要营业时段期间采取主街限制车辆通行的措施。

5.5 其他:

- a) 应具有统一有效的管理运营机构。
- b) 应注重绿色发展理念,与当地社区有机融合。
- c) 具有地方文化或创意文化的业态比例不应少于40%。
- d) 应具有经主管部门批准实施的国家级、省级旅游休闲街区规划。
- e) 应具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能,并在全国或省(市、区)层面具有较高的知名度。
- f) 应具有应对各类突发事件的应急预案。近2年内未发生重大安全责任事故和社会反响强烈的负面舆情事件。
- g) 应公布访客咨询、投诉和紧急救援电话,且24 h畅通;应有公共广播系统或应急呼叫系统。

6 一般条件

6.1 可进入性

6.1.1 街区应有不少于2个主要出入口。

6.1.2 街区周边交通便利,可有轨道交通、路面公交等绿色交通方式,街区周边应有一定规模的停车场地。

6.2 文旅特色

6.2.1 街区内应有展示城市与街区历史文化风貌的文化符号。

6.2.2 街区应注重依据GB/T 36309梳理文化资源,挖掘文化特色,并融入休闲体验的各个环节。

6.2.3 街区应有非物质文化遗产展示与活动。

6.2.4 街区宜有鲜明的标志性景观以及多样化的游览景点、历史建筑、名人故居、博物馆、文化馆、实体书店及图书馆(分馆)、小剧场等文化景观。

6.2.5 街区宜有本地特色的节事活动。

6.2.6 街区宜有地方餐饮文化展示体验。

6.2.7 街区宜有晚间文化娱乐活动。

6.2.8 街区宜有多样化街头艺术展示。

6.3 环境特色

- 6.3.1 街区内应环境整洁,应控制声源、降低噪音污染,符合 GB 3096 的二级标准。
- 6.3.2 街区内建筑宜特色鲜明,建筑形式、体量、色彩等宜与周边景观相协调。
- 6.3.3 街区内建筑物及各种设施设备不应有剥落、污垢,且设施设备运行完好,历史建筑应按相应的保护级别采取相应的保护措施且维护及时。
- 6.3.4 街区宜有绿化且有当地的植物类型,古树名木和珍稀植物应有铭牌。
- 6.3.5 街区户外广告、灯饰应符合相关规定,橱窗及各种商业展示布置宜有创意和独特性,与整体环境相协调。
- 6.3.6 街区内宜采用声、光、电等技术烘托休闲氛围,宜有街区夜景。
- 6.3.7 街区应有节能、节水设施设备和措施,宜符合绿色建筑标准。
- 6.3.8 街区内市政管网线宜入地。

6.4 业态布局

- 6.4.1 街区业态规划合理,宜有相应业态鼓励或限制名单。
- 6.4.2 街区业态应种类丰富,应有体现文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能的相应业态。
- 6.4.3 街区应有特色文化主题业态且经营良好。
- 6.4.4 街区业态应数量充足,临街单位 70%以上对外开放。
- 6.4.5 旅游旺季宜有 80%以上的经营单位营业时间到 21 时。
- 6.4.6 宜有创意性和艺术性的消费业态。

6.5 服务设施

- 6.5.1 街区内应有符合 GB/T 31383 服务规范的游客中心或服务中心,位置合理,标志醒目。应提供解说服务,应有专门的客服人员提供咨询服务、投诉或残障人士服务。宜有包括触摸屏系统的旅游宣传设施。提供导览图和当地旅游宣传资料。
- 6.5.2 街区导览标牌应醒目,位置合理,设计有特色,与景观相协调,制作、维护良好。在街区出入口宜设置街区全景导览图,标示街区的名称、简介及相关图示,符合 GB/T 16766 要求;在主要叉路口宜设置导览牌或小型区域导览图。宜中外文对照,文字准确规范。
- 6.5.3 街区内各文物保护单位或景点应设有铭牌标识和景物解说牌且中外文对照。
- 6.5.4 标识系统设置合理且符合 GB 2894、GB 15630、GB/T 10001(所有部分)、GB/T 15566.10 规定。
- 6.5.5 街区内厕所应布局合理,数量满足需要,标识醒目美观,建筑造型景观化。厕所设施设备应符合 GB/T 18973 中 A 级旅游厕所管理服务质量的要求。宜有残障人士厕位或功能兼用的家庭卫生间。
- 6.5.6 街区应设置公共休息区域和休憩设施,且满足访客需求。
- 6.5.7 街区内店铺宜有统一编号,有特色且对访客明示,符合 GB/T 26356 服务质量要求。
- 6.5.8 街区内宜有方便残障人士使用的设计或设施设备,并设置规范标识。宜提供幼儿活动场所及便利设施。
- 6.5.9 街区内宜实现移动通讯和 Wi-Fi 信号全覆盖,且信号良好。
- 6.5.10 街区内宜提供便捷使用的手机等移动设备充电设施。

6.6 综合服务

- 6.6.1 街区内从业人员宜着装得体整洁,佩戴工牌,语言文明,礼貌、热情,对访客一视同仁,尊重客人的宗教信仰与风俗习惯。

LB/T 082—2021

6.6.2 街区内经营单位宜为访客提供包装、订购和邮寄快递、小件寄存等服务。

6.6.3 街区宜提供主要外语语种的翻译服务。

6.6.4 街区宜提供主要外币兑换服务。

6.7 卫生

6.7.1 街区应具有健全的卫生责任制度和卫生检查制度。

6.7.2 街区卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定的设计规范、卫生指标和管理规范。

6.7.3 街区内应设置分类垃圾箱,布局合理、数量满足需要,垃圾清运及时;垃圾箱造型美观,完好无损。

6.7.4 街区宜有对吸烟行为的管理规定。

6.8 安全

6.8.1 街区安全管理制度健全,应有安全处理预案及应急救援机制。

6.8.2 街区应有治安机构或治安联络点,宜与属地公安、消防等机构有应急联动机制。

6.8.3 街区应具备齐全、完好、有效的消防、防盗、防暴、救护等设施设备。

6.8.4 街区应配有专职、专业保安人员,且治安状况良好。

6.8.5 街区出入口应方便访客疏散,紧急出口应标志明显、畅通无阻。

6.8.6 街区应有访客量监控系统与访客高峰时段应急预案。

6.8.7 街区应有医疗服务,与周边医院有联动救治机制。

6.8.8 街区相关区域应设置相应的警示、警告和禁止等提示。

6.9 管理

6.9.1 街区内的经营单位应按有关规定办理相关证照,依法持证经营。

6.9.2 街区应定期开展从业人员的业务知识和服务技能培训,且培训效果良好。

6.9.3 街区内经营单位不应经营假冒伪劣商品,不应有强买强卖和兜售行为。

6.9.4 街区应规范价格管理,所有商品和有偿服务应明码标价。

6.9.5 街区应有独立域名的网站、公众号或 APP 等智慧街区体系,且内容齐全丰富,更新及时,可进行电子商务,并有专属的网络营销系统。

6.9.6 街区应定期开展访客满意度调查,持续改善服务质量。

6.9.7 街区应有多渠道访客投诉与处理机制,且访客投诉处理及时,处理效果良好。

6.9.8 街区宜有特色鲜明的本街区形象标志和旅游宣传口号,每年宜有定期或不定期的宣传营销活动,且效果良好。



LB/T 082-2021



码上扫一扫 正版服务到

版权专有 侵权必究

*

书号:155066 · 2-35836

定价: 14.00 元

附件3

山西省旅游休闲街区评分细则(试行)

一、评分要求			
省级旅游休闲街区评定，要求在满足必要条件的基础上进行评分。评定总分值共计1000分，共包括9个大项，各大项分值为：可进入性60分，文旅特色130分，环境特色150分，业态布局150分，服务设施150分，综合服务60分，卫生60分，安全120分，管理120分。 评分在700分以上的街区，具有申报山西省旅游休闲街区的资格。			
二、必要条件			
序号	内容	自评	专家意见
1	街区内应培育和践行社会主义核心价值观，倡导文明旅游、节约食物和绿色消费，不应传播封建迷信，不应出现庸俗、低俗、媚俗现象。	是/否	
2	空间范围：省级旅游休闲街区总占地面积不小于3万平方米或主街长度不小于300米。	是/否	
3	访客接待量：省级旅游休闲街区年接待访客量应不少于50万人次。	是/否	
4	省级旅游休闲街区应在每日主要营业时间段期间采取主街限制车辆通行的措施。	是/否	
5	其他： (1) 应具有统一有效的管理运营机构。 (2) 应注重绿色发展理念，与当地社区有机融合。 (3) 具有地方文化或创意文化的业态比例不应少于40%。 (4) 应具有经主管部门批准实施的省级旅游休闲街区规划。 (5) 应具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能，并在全国或省(市、区)层面具有较高的知名度。 (6) 应具有应对各类突发事件的应急预案。近2年内未发生重大安全责任事故和社会反响强烈的负面舆情事件。 (7) 应公布访客咨询、投诉和紧急救援电话，且24h畅通；应有公共广播系统或应急呼叫系统。 (8) 应在区域范围内具备一定知名度和认可度。	是/否	
备注：以上所有必要条件都为必须具备要求，实行一票否决制。			

三、评分标准							
序号	评分内容	各大项分值	各分项分值	各小项分值	分档分值	自评分	专家评分
	1、可进入性	60					
1. 1	出入口		20				
	有不少于2个主要出入口，布局合理，标识醒目，与公交站步行距离500米以内。有次出入口，有良好的可进入性或是出入口分流，畅通有序。				20		
	有不少于2个主要出入口，布局较为合理，标识较为醒目，与公交站步行距离1000米以内；有次出入口。				12		
	有不少于2个主要出入口，布局不太合理，与公交站接驳大于1000米。				3~8		
1. 2	交通便捷性		20				
	公共交通便捷，有多条公交线路（轨道交通或路面交通）直达；周边道路状况良好，交通组织合理，自驾到达方便				20		
	有至少一条公交线路（轨道交通或路面交通）直达；周边道路状况较好，交通组织较为合理，自驾可到达				12		
	无直达公交，周边道路状况不好，自驾可到达				3~8		
1. 3	停车场		20				
	街区周边有专用停车场，规模与接待游客人数相符，布局合理，有专人管理				20		
	街区周边有停车场可供停车，基本能满足停车需求，停车较为方便				12		
	街区周边有停车场可供停车，距离远，停车不便，车位不足				0~8		

2、文旅特色		130				
2. 1	主题特色		20			
	充分挖掘当地特色文化，结合街区实际发展需求，筛选提炼1~2项符合街区发展的文化要素，形成街区特色主题，并能将此文化主题融入到休闲体验的各个环节。			20		
	充分挖掘当地特色文化，结合街区实际发展需求，筛选提炼符合街区发展的文化要素，形成街区特色文化主题			12		
	充分挖掘当地特色文化，结合街区实际发展需求，筛选提炼符合街区发展的文化要素，能形成相关文化符号进行体现			0~8		
2. 2	文化遗产和遗存		20			
	拥有国家级的物质类文化遗存或非物质类文化遗存。能对相关非遗资源在不歪曲、不片面、不过度商业化的前提下通过街头演艺等多种形式进行充分展示			20		
	拥有省级的物质类文化遗存或非物质类文化遗存。对相关非遗资源通过街头演艺等多种形式进行展示			12		
	拥有一般性物质类文化遗存或能体现当地文化的非物质类文化遗存			3~8		
2. 3	文化氛围：街区内有博物馆、展览馆、美术馆、文化馆、历史建筑、名人故居、实体书店及图书馆（分馆）、小剧场等，运营良好，每有一类得3分		15			
2. 4	休闲场所：提供小吃、快餐、茶吧、咖啡吧、酒吧、清吧、书屋、文化娱乐等体验式活动场所，运营良好，每有一类得3分		15			

2.5	节庆活动	20			
	民俗活动和艺术活动等节庆活动丰富，类型和档次多样，有3项以上质量很高的代表性活动，能满足不同年龄、喜好的游客需求，市场覆盖面大		20		
	民俗活动和艺术活动等节庆活动丰富，类型和档次多样，有1~2项代表性活动，能满足一般游客需求，市场覆盖面一般		10~15		
	民俗活动和艺术活动等节庆活动较少或无相关活动，品质一般，市场覆盖面小		0~8		
2.6	餐饮文化展示体验	20			
	餐饮文化展示体验活动类型丰富，有3项以上品质高、能很好的结合当地餐饮文化特色的店铺或产品，游客喜爱度高		20		
	有1~2项能展示当地特色餐饮文化的店铺或产品，游客喜爱度较高		10~15		
	缺乏能展示当地特色餐饮文化的店铺或产品		0~8		
2.7	晚间文化娱乐活动	20			
	晚间文化娱乐活动类型和档次多样，有3项以上晚间相关娱乐活动，包括夜市、夜间演艺、夜游线路、夜游园区、夜间研学、夜间运动、夜间开放的公共文化场馆等，能满足不同年龄、喜好的游客需求，市场覆盖面大		20		
	晚间文化娱乐活动类型和档次多样，有3项以下晚间相关娱乐活动，包括夜市、夜间演艺、夜游线路、夜游园区、夜间研学、夜间运动、夜间开放的公共文化场馆等，能满足一般游客需求		10~15		
	缺乏晚间文化娱乐活动或晚间娱乐活动类型和档次单一，品质一般，仅能满足少量游客需求，市场覆盖面小		0~8		

3、环境特色		150				
3.1	街区建筑整体风貌		20			
	大部分建筑功能布局合理，选址及布局模式顺应街区肌理，街区建筑风貌具有很好的连续性			20		
	主要建筑功能布局比较合理，选址或布局模式对街区肌理有一定影响，街区建筑风貌具有较好的连续性			12		
	多处建筑选址或布局模式对街区肌理有较大影响，街区建筑风貌连续性被阻断			8		
3.2	建筑形式协调性	15				
	大部分建筑物的体量、高度、色彩、造型与街区主题文化和历史非常协调，且具有突出的艺术性或乡土特色			15		
	主要建筑物的体量、高度、色彩、造型与街区主题文化和历史比较协调，无明显艺术性或乡土特色			10		
	多处建筑物体量、高度、色彩、造型与街区主题文化和历史的不协调			0~6		
3.3	建筑单体状态	15				
	大部分建筑单体外立面完整、整洁，无明显剥落和污垢等，历史建筑根据保护按照保护级别采取了对应保护措施，定期维护且有维护记录			15		
	主要建筑单体外立面完整、整洁，无明显剥落和污垢等，历史建筑根据保护按照保护级别采取了对应保护措施，定期维护且有维护记录			10		
	多处建筑单体外立面存在剥落和污垢等现象，历史建筑保护不力			0~6		
3.4	古树名木和珍稀植物	15				
	古树名木和珍稀植物有铭牌，铭牌上有中英文对照的介绍内容，内容详实，铭牌完善完好			15		

	古树名木和珍稀植物有铭牌，铭牌上有中文介绍，内容较为详实，铭牌完善完好程度一般			10		
	古树名木和珍稀植物有铭牌，铭牌上有中文介绍，内容简单，铭牌存在磨损破损			0~6		
3.5	街区绿化	15				
	街区绿化率高于20%，绿化效果良好，景观植物以当地物种为主			15		
	街区绿化率高于15%，绿化效果较好，景观植物多为当地物种			10		
	街区绿化率低于10%，绿化效果一般			0~6		
3.6	商业设施和商业展示	20				
	商业设施符合JGJ 48-2014的要求，街区90%以上的橱窗和商业展示布置整洁，创意独特			20		
	商业设施基本符合JGJ 48-2014的要求，街区80%-90%的橱窗和商业展示布置整洁，创意独特			12		
	商业设施基本不符合JGJ 48-2014的要求，街区60%-80%的橱窗和商业展示布置整洁，创意独特			3~8		
3.7	夜间亮化	20				
	街区进出口、街道、公共建筑、商业建筑等设施具有景观功能的夜间亮化，亮化数量适中、效果良好，夜景灯光符合街景规划及节能要求			20		
	街区进出口、街道、公共建筑、商业建筑等设施具有照明功能的夜间亮化，部分节点具有景观亮化的功能			15		
	街区进出口、街道、公共建筑、商业建筑等设施具有照明功能的夜间亮化，但存在量化数量过多或过少的现象			0~8		

3. 8	噪音控制		10			
	街区整体噪音控制完全符合GB3096-1993的二级标准，无高音喇叭叫卖等现象			10		
	街区整体噪音控制完全符合GB3096-1993的二级标准，部分节点存在高音喇叭叫卖或影响游客正常休闲的噪音污染			5		
	街区整体噪音控制完全符合GB3096-1993的二级标准，多处节点存在高音喇叭叫卖或影响游客正常休闲的噪音污染			0~3		
3. 9	节能节水		10			
	节能节水设施设备完好，措施完善，符合绿色建筑标准			10		
	节能节水设施设备较为完好，措施较为完善，基本符合绿色建筑标准			5		
	有节能节水设施和措施，但仍存在浪费水、能源等现象			0~3		
3. 10	市管网线入地		10			
	街区内市政管网线全部入地，无管线安全隐患或影响景观的外露管线			10		
	街区内市政管网线部分入地，无管线安全隐患或影响景观的外露管线			5		
	街区内市政管网线尚未入地，存在管线安全隐患或影响景观的外露管线			0~3		
4、业态布局		150				
4. 1	业态规划		30			
	街区业态规划合理性强，有相应业态鼓励或限制名单			30		
	街区业态规划合理性较强，有相应业态鼓励或限制名单			20		
	街区业态规划存在不合理情况，没有相应业态鼓励或限制名单			0~15		
4. 2	业态种类		25			
	街区内业态种类丰富，具有体现文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等全部功能，业态特色鲜明			25		

	街区内业态种类较为丰富，具有体现文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等3个及以上功能，业态特色鲜明			18		
	街区内业态种类较少，具有体现文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等2个以下功能			0~10		
4. 3	特色旅游商品	25				
	售卖丰富多样的旅游商品，包括本地土特产品、手工艺产品、文创产品等商品和老字号、名优特产、地理标志产品			25		
	售卖丰富多样的旅游商品，包括本地土特产品、手工艺产品、文创产品等商品和老字号、名优特产、地理标志产品中的3类及以上			18		
	售卖旅游商品，包括本地土特产品、手工艺产品、文创产品等商品和老字号、名优特产、地理标志性产品中的2类以下			0~10		
4. 4	业态数量充足，经营良好，临街单位70%以上对外开放	20				
4. 5	营业时间	25				
	旅游旺季80%以上的经营单位营业时间到21点，淡季营业时间根据游客需求灵活制定，能较好满足游客休闲和服务需求			25		
	旅游旺季70%-80%以上的经营单位营业时间到21点，淡季营业时间根据游客需求灵活制定，能较好满足游客休闲和服务需求			18		
	旅游旺季70%-80%以上的经营单位营业时间到21点，淡季较难满足游客休闲和服务需求			0~10		
4. 6	创意性消费业态	25				
	具有5类以上创意性和艺术性强的消费业态，数量多，类型丰富			25		
	具有3-5类创意性和艺术性较强的消费业态，数量较多，类型较丰富			18		
	具有2类或以下创意性和艺术性的消费业态，数量少，类型较为单一			0~10		

5、服务设施		150				
5. 1	游客服务中心		30			
	有符合GB/T31383服务规范的专用的游客服务中心，位置良好，标志醒目，服务人员能很好满足游客需要，提供导购服务和指引，服务良好			30		
	有符合GB/T31383服务规范的游客服务中心或服务台，服务人员能提供基本的导购服务和指引			15		
5. 2	旅游标识		30			
5. 2. 1	导览图或全景图			10		
	在街区出入口设置全景图，在主要岔路口设置导览牌和小型区域导览图，位置合理、设计规范、整体醒目美观。全景图标明了各主要节点、游客中心、厕所、出入口、医务室、停车场等，并明示咨询、投诉、救援电话			10		
	在街区出入口设置全景图，部分岔路口设置了导览牌和小型区域导览图，位置合理、设计规范。全景图标明了各主要节点、游客中心、厕所、出入口、医务室、停车场等，并明示咨询、投诉、救援电话中的4项以上			8		
	在街区出入口设置全景图，岔路口缺乏导览牌和小型区域导览图，全景图和导览图内容确实，指向不明			0~5		
5. 2. 2	景物（景点）介绍牌		10			
	街区内各文物保护单位或景点设有中英文对照的铭牌标识和景物解说牌，位置合理、规范、醒目、美观、协调			10		
	街区内各文物保护单位或景点设有中英文对照的铭牌标识和景物解说牌，位置较为合理，内容较为规范			0~5		

5. 2. 3	指示标识牌		10			
	街区内设有中英文对照的指示标识牌，设置合理且符合GB 2894、GB 15630、GB/T 10001（所有部分）、GB/T 15566. 10规定		10			
	街区内设有中文指示标识牌，设置合理且符合GB 2894、GB 15630、GB/T 10001（所有部分）、GB/T 15566. 10规定		0~5			
5. 3	厕所	30				
5. 3. 1	布局与造型		5			
	厕所布局合理，标识醒目美观，建筑造型景观化		5			
	厕所布局较为合理，标识较为醒目美观，建筑造型较为景观化		3			
5. 3. 2	服务半径与比例		10			
	厕所数量充足，服务半径不超过300米；男女厕位比例小于1:2		10			
	厕所数量充足，服务半径不超过500米；男女厕位比例小于2:3		5			
5. 3. 3	设施设备		10			
	街区内厕所基本符合GB/T18973中AA级厕所对设施设备的要求		10			
	街区内厕所基本符合GB/T18973中A级厕所对设施设备的要求		8			
	街区内厕所设施设备比较陈旧，大部分设施难以达到A级厕所要求		0~5			
5. 3. 4	有残障人士厕位或功能兼用的家庭卫生间		5			
5. 4	移动通讯和WIFI全覆盖，信号良好，并提供移动设备充电设施	10				

5. 5	街区内设有视频监控、游客流量监测、预警报警等监控系统		10			
5. 6	银行网点		10			
	街区内设有银行网点或ATM机			10		
	街区附近设有银行网点或ATM			5		
5. 7	为老人儿童残疾人等提供轮椅、盲道、无障碍设施、儿童活动场所等服务，并设置规范标志（缺一项扣2分）		10			
5. 8	公共休息区域和休憩设施		10			
	有公共休息区域和休憩设施，数量充足			10		
	有公共休息区域和休憩设施，数量较为充足			6		
	公共休息区域和休憩设施较少，难以满足游客正常休憩需求			0~3		
5. 9	街区内店铺有统一编号，标牌有特色		10			
6、综合服务		60				
6. 1	从业人员仪容仪表		20			
	从业人员着装规范、整洁，仪容仪表端庄、大方			20		
	从业人员着装较为规范、整洁，仪容仪表较为端庄、大方			8~12		
	从业人员着装不规范整洁			3~5		
6. 2	服务态度		20			
	对客人礼貌热情，语言文明，一视同仁，尊重客人宗教信仰和风俗习惯			20		
	对客人较为礼貌热情，语言文明，一视同仁，尊重客人宗教信仰和风俗习惯			12		
	对客人基本做到礼貌热情			8		
6. 3	订购邮寄托运服务		10			
	提供订购服务，提供多家快递公司的邮寄和托运服务，操作简单方便，			10		

	提供订购、邮寄和托运服务中			5		
6.4	翻译服务和外币兑换	10				
	能同时提供翻译服务和外币兑换服务			10		
	能提供翻译服务或者外币兑换一项服务			5		
7、卫生		60				
7.1	卫生管理	15				
	卫生责任制度和卫生检查制度健全，有专人负责，每日进行卫生检查			15		
	卫生责任制度和卫生检查制度较为健全，有专人负责，定期进行卫生检查（每周至少检查2次）			10		
	卫生责任制度和卫生检查制度较为健全，有专人负责，不定期进行卫生检查			5		
7.2	环境整洁美观，无乱堆乱放，无污垢、无积水、无异味。（发现一处扣2分）	15				
7.3	建立健全的餐饮卫生管理制度，食材、餐具、包装等应符合《餐饮业食品卫生管理办法》的相关规定	10				
7.4	垃圾处理	10				
	垃圾箱分类设置，布局合理，数量充足，造型美观，清理及时			10		
	垃圾箱分类设置，布局较合理，数量较充足，造型较美观，清理及时			8		
	垃圾箱分类设置，数量基本满足需要，清理较为及时			5		
7.5	有对吸烟行为的管理规定和标志	10				
8、安全		120				
8.1	预案和演练	20				
	有针对火灾、自然灾害、高峰拥挤踩踏事件等制定专门预案，并定期组织培训和演练			20		

	有针对火灾、自然灾害、高峰拥挤踩踏事件等制定专项预案，但较少或从未培训和演练			8~12		
	防灾避险预案缺失，且从未组织灾害演练			0~5		
8.2	宣传和引导	20				
	向游客提供潜在灾害、防灾避险设施和预案的介绍材料，危险地带的警示标识明显			20		
	缺乏灾害、防灾避险设施和预案的介绍材料，或危险地带的警示标识不明显			8~12		
	无防灾避险相关介绍材料，或危险地带无警示标识			0~5		
8.3	设施和标识	10				
	安全救援设施数量足够且布局合理，检查和维修及时且记录完整，设施标识准确、与实际位置一致			10		
	安全救援设施数量不足、布局不合理，或检查和维修不及时、记录不完整，或设施标识不准确、与实际位置不一致			5		
	安全救援设施缺乏，检修不及时，标识不明确或位置不符			0~3		
8.4	应急和救援	15				
	提供全天候应急救援服务，且救援反应迅速，组织得力，处置效果良好			15		
	仅提供一般救援服务，或救援反应较慢，处置效果一般			5~10		
	无应急救援服务			0		
8.5	消防安全管理	15				
	设有消防安全及安全管理机构，制度健全，操作规范，配备有专职安全管理保卫人员			15		
	设有消防安全及安全管理机构，制度较为健全，操作较为规范，配备有兼职安全管理保卫人员			5~10		

8.6	出入口安全		10			
	街区出入口设置合理, 紧急出入口标志醒目, 方便游客疏散, 畅通无阻			10		
	街区出入口设置较为合理, 紧急出入口标志较为醒目, 方便游客疏散			5~10		
8.7	警示、警告和禁止标识		10			
	街区内相关区域设置相应的警示、警告和禁止等提示, 齐全、醒目、规范			10		
	街区相关区域内有相应的警示、警告和禁止等提示, 较为齐全、醒目、规范			5~10		
8.8	访客量监控系统和访客高峰预警应急预案		10			
	街区有完善的访客量监控系统和访客高峰预警应急预案			10		
	街区有较为完善的访客量监控系统和访客高峰预警应急预案			5~10		
8.9	街区内具有医疗服务, 与周边医院有联动救治机制		10			
9、管理		120				
9.1	管理机构、制度		20			
	有专门管理机构, 制度完善, 管理规范			20		
	有相应管理机构, 制度较为完善, 管理比较规范			10		
	有相应管理机构, 制度设置一般, 管理有待完善			5		
9.2	从业人员培训		10			
9.2.1	从业人员持证上岗及年度培训比例		5			
	持证上岗率达到80%~100% (有资格证书的工种)			1~3		
	街区对无统一资格证书的工种组织相应业务培训并考核, 有考核记录			1~2		
9.2.2	日常培训机制		5			

	街区自建培训系统，每年定期组织相关培训项目或讲座，有培训记录			3		
	培训项目类型多样、内容丰富、频率适中			2		
9.3	价格管理规范，符合《中华人民共和国价格管理条例》，所有商品和有偿服务明码标价，价格合理	10				
9.4	经营管理：诚信经营，无假冒伪劣商品，无强买强卖、围追兜售行为	10				
9.5	游客投诉管理	20				
	有健全的投诉制度，投诉应及时受理，采取首接负责制，在12h内做出处理决定，全部投诉均应得到妥善处理。			20		
	有健全的投诉制度，投诉应及时受理，在24h内做出处理决定，全部投诉均应得到妥善处理。			12		
	有游客投诉与处理机制，公布投诉号码，能够处理投诉			0~8		
9.6	满意度管理	20				
	定期进行游客满意度调查，有满意度调查记录，游客满意度在90%以上			20		
	定期进行游客满意度调查，有满意度调查记录，游客满意度在80%-90%			12		
	定期进行游客满意度调查，有满意度调查记录，游客满意度在80%以下			8		
9.7	品牌管理	30				
9.7.1	形象标志		10			
	有专门的街区形象标志，特色突出，运用广泛			10		
	有专门的街区形象标志，特色一般，运用范围一般			6		
	有专门的街区形象标志，特色不足，运用范围小			3		

9.7.2	形象宣传			10			
	有统一的旅游宣传口号，口号鲜明、响亮，朗朗上口，宣传效果良好			10			
	有统一的旅游宣传口号，口号内容一般，宣传效果一般			4~6			
	有统一的旅游宣传口号，口号不够鲜明，宣传效果较差			1~3			
9.7.3	智慧管理			10			
	有独立域名的网站、公众号或APP等智慧街区体系，且内容齐全丰富，更新及时，有专属网络营销系统，能开展电子商务			10			
	有独立域名的网站、公众号或APP等智慧街区体系，且内容较为齐全丰富，更新较为及时，有网络营销系统，能开展电子商务			5			
总分		1000					

