

常州市文化广电和旅游局 常州市文明办 常州日报社 常州广播电视台

文件

常文广旅〔2022〕77号

关于开展首批常州市文明旅游示范单位 推荐申报工作的通知

各辖市、区文体广电和旅游（文化体育和旅游）局、文明办，常州经开区社会事业局、党群工作部：

为认真贯彻市十三次党代会精神，不断深化全市文明旅游工作，进一步提升旅游行业形象，推进长三角文旅中轴建设，全力争创全国文明典范城市，根据年度工作部署，经研究，决定在全市范围内开展首批常州市文明旅游示范单位申报评定工作。现将有关事项通知如下：

一、组织机构

常州市文明旅游示范单位申报评定工作由市文广旅局、文明办、常州日报社和常州广播电视台共同组织实施，中国常州网、常州文明网和常州市旅游协会联合承办。日常事务由中国常州网具体负责。

二、申报对象

凡在常州市域范围内登记注册，正式开业一年以上，在引导旅游者、组织培训从业人员文明行为、倡导和践行文明、健康、绿色旅游新风尚等方面具有示范性、引领性的A级景区景点、旅行社、星级饭店及其他从事与旅游行业相关的社会组织、企事业单位均可参与。

三、评定标准

参照文化和旅游部《关于开展<文明旅游示范单位要求与评价>（LB/T075-2019）实施工作的通知》规定的评定细则，重点围绕制度建设、卫生环境、服务质量、宣传引导、实践活动五个方面开展评选。

四、工作安排

常州市文明旅游示范单位申报评定按照“自主申报、初审推荐、暗访调查、审核认定、公示评议、命名授牌”的程序进行。具体如下：

1. 自主申报。各景区景点、旅行社、星级饭店和相关单位根据自愿参与原则，于6月15日前向单位注册所在地文化旅游部门进行申报，递交申报材料。材料主要包括：①资格认定报告书

（对照《文明旅游示范单位要求与评价》（LB/T075-2019）及其细则，规范填写）；②营业执照；③单位法人证书；④经营许可证；⑤荣誉证书等相关证照复印件。

2. 初审推荐。6月底前，各辖市、区文化和旅游部门、文明办对照标准要求，对申报单位材料进行初审形成推荐名单（推荐名额见附件1），一并邮寄至中国常州网。

3. 暗访调查。7月至9月，市文广旅局、文明办、常州日报社和常州广播电视台对各申报单位组织开展实地调查，并组织文明旅游观察员对各申报单位实地暗访检查，作为评定常州市文明旅游示范单位的重要参考。

4. 审核认定。10月中旬，市文广旅局、文明办、常州日报社和常州广播电视台组织专家组对各地推荐名单和申报材料进行审核。主要核查申报单位是否存在《文明旅游示范单位要求与评价》（LB/T075-2019）认定细则中“文明旅游负面清单管理措施”所列情况，疫情防控主体责任是否履行到位，是否存在重大安全事故，是否存在严重影响常州全域旅游示范区建设和全国文明城市建设的负面重大舆情等方面内容，并确保申报材料真实、准确，如有弄虚作假，一经查实，取消申报资格。综合评议后，形成候选名单。

5. 公示评议。11月上旬，在常州日报、中国常州网、常州文明网等媒体公示2022年度常州市文明旅游示范单位候选名单，并公布热线电话，接受社会各界评议。

6. 命名授牌。11月底前，市文广旅局、文明办、常州日报

社和常州广播电视台联合发文，公布首批常州市文明旅游示范单位并授予奖牌，组织媒体进行宣传报道。同时，将择优推荐申报江苏省文明旅游示范单位和全国文明旅游示范单位。

五、相关要求

1. 广泛发动。各地各有关部门要把创建和发布文明旅游示范单位作为贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，培育和践行社会主义核心价值观、弘扬时代新风的重要抓手，摆上重要位置，周密部署安排，精心组织实施，广泛宣传发动，鼓励、动员更多的基层单位特别是非公有制企业、社会组织参与进来，扩大活动的社会覆盖面。

2. 坚持标准。各地、各有关部门要严格按照申报标准、条件和程序，切实做到公开透明、好中选优，真正把那些工作基础扎实、成效突出，在本地区、行业内具有示范带动作用的单位选树出来。要把群众满意作为最高标准，注重听取群众意见、自觉接受社会监督，做到推荐过程公开公平，评选结果社会认可。

3. 务求实效。各地、各有关部门要抓住契机，引导各类参与单位树立问题导向，对照标准要求查找薄弱环节，及时加以整改。要用好传统媒体和“两微一端”新媒体，宣传先进典型，激发参与热情，放大社会影响，使创建过程成为行业内学习先进、比学赶超的过程，促进全行业服务质量和社会形象的大提升。

4. 严格管理。市文明旅游示范单位在经营过程中，如出现《文明旅游示范单位要求与评价》（LB/T075-2019）认定细则中“文明旅游负面清单管理措施”所列情况，由市文广旅局、文明办

责令其限期整改，对于整改不到位的，收回证书和标牌。市文明旅游示范单位每三年须进行复核，复核不达标的将限期整改，问题严重的，取消资格。被取消资格的文明旅游示范单位，应交回证书和标牌。常州市文明旅游示范单位证书和标牌由市文广旅局、文明办制作颁发。

联系人：史劲松，联系电话：82000687，电子邮箱：
1731797@qq.com，通信地址：常州市报业传媒大厦（天宁区和平中路413号）。

- 附件：1. 常州市文明旅游示范单位名额分配表
2. 常州市文明旅游示范单位申请评定报告书
3. 《文明旅游示范单位要求与评价》（LBT075-2019）
评定细则



（此件公开发布）

附件 1

首批“常州市文明旅游示范单位”
推荐申报名额分配表

行政区划	推荐申报名额分配（家）
溧阳市	2
金坛区	2
武进区	2
新北区	2
钟楼区	2
天宁区	2
经开区	2

附件 2

常州市文明旅游示范单位 申请评定报告书

申 请 单 位: _____

初 审 单 位: _____

复 审 单 位: _____

一、申请报告（申报单位填写）

（一）单位简况

名 称			
业务范围			
通讯地址		邮 编	
电 话		传 真	
网 址			
负 责 人		电 话	
1. 基本数据			
注册资金 (万元)		工作人员 (人数)	
上年 经营 情况	营业收入	万元	
	利润总额	万元	
	上缴税费	万元	

2. 发展概况（开业时间、发展过程、近三年经营情况、获得的相关奖励或认证等）

3. 文明旅游工作概述（推进举措、工作亮点、取得的成绩及《文明旅游负面清单管理措施》自检情况等）

（二）单位申请

根据中华人民共和国旅游行业标准《文明旅游示范单位要求与评价》（LB/T 075-2019）评定细则，本单位申请参评市级文明旅游示范单位。同意按照市级文明旅游示范单位评定机构的决定。如有异议，服从市级文明旅游示范单位评定机构的最终裁决。

本单位承诺：

（1）全面填写申请报告的各项数据，对其真实性负责。如弄虚作假，同意取消申报资格，两年内不再次申报。

（2）不存在/存在《文明旅游负面清单管理措施》所列情况，
具体为_____。

单位负责人（签章）：

申请单位（盖章）：

年 月 日

二、初审意见（辖市、区文化和旅游部门、文明办填写）

（一）推荐意见

常州市文化广电和旅游局、常州市文明办：

根据中华人民共和国旅游行业标准《文明旅游示范单位要求与评价》（LB/T 075-2019）评定细则，经我单位审核，推荐_____申报市级文明旅游示范单位，请予复审。

推荐单位（盖章）：

年 月 日

（二）申报单位达标情况

是否达到 LB/T 075-2019	必备项目 是否符合	基本项目 评定得分	附加项目 评定得分	负面清单 评定分值	负责人 签字

附件 3

《文明旅游示范单位要求与评价》 (LB/T 075-2019) 评定细则 (2022 年版)

文化和旅游部

2022 年 3 月

说明：

1. 文明旅游示范单位评价指标包括5类基本项目、附加项目和负面清单，5类基本项目合计900分，附加项目加分合计100分，负面清单按照相关指标取消申报资格或扣减分数。

2. 5类基本项目及分值安排为：制度建设（100分）、卫生环境（150分）、服务质量（250分）、宣传引导（250分）、实践活动（150分）。

3. 国家级文明旅游示范单位950分达标，其中：基本项目总分不低于855分，每项基本项目的得分率分别不低于85%；省、市级文明旅游示范单位800分达标，其中：基本项目总分不低于720分；每项基本项目的得分率分别不低于75%。

4. 负面清单是评价文明旅游示范单位的重要方面，文明旅游负面清单管理措施见附表。

5. 打分方式：文档检查项目采用得分方式，检查可以作为得分支撑的图片、视频、文件、新闻报道等材料；文档、现场综合检查项目采用先文档检查得分，再现场检查减分方式；现场检查项目为减分方式；加分项目为加分方式。《文明旅游负面清单管理措施》实行承诺制，检查发现问题，取消申报资格，两年内不得再次申报。

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
1	制度建设		100						
1.1	专项方案 和绩效 考核	累计计分		20					
1.1.1	专项方案	有文明旅游工作专项方案,方案内容详实,操作性强。			8		文档检查		
1.1.2	绩效考核	文明旅游工作纳入全员绩效考核并严格实施,效果良好。			12		文档检查		
1.2	职业道德 规范	有符合社会主义核心价值观、体现本单位特色的职业道德基本规范。内容完善,涉及全面,操作性强。		10			文档检查		
1.3	培训考核 制度	服务、管理、安全等内容的员工培训考核制度中有专门涉及文明旅游培训的相关内容,并严格执行。每缺一项扣5分。		15			文档检查		
1.4	培训规范	累计计分		20					
1.4.1	培训范围	管理人员及服务人员年度培训比例。分档计分。			10		文档检查		
		90%。				10			
		≥75%。				7			
		75%以下。				0			
1.4.2	培训内容	社会主义核心价值观、职业道德、业务知识、文明服务、安全教育等培训内容全面。每缺1项培训扣1分。			5		文档检查		
1.4.3	培训效果	采取随机抽查的方式,考察员工培训效果(不少于三个岗位)。分档计分。			5		现场检查		
		掌握。				5			
		基本掌握。				3			
		不掌握。				0			

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
1.5	宣传教育 活动	有具备行业特色、职业特点的社会主义核心价值观宣传教育活动(有报道、有图片、有记录)。分档计分。		15			文档检查		
		一年 7 次及以上。				15			
		一年 3-6 次。				9			
1.6	应急预案 和演练	累计计分		20					
1.6.1	应急预案	有突发事件处置应急预案(突发事件应包括自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等)。预案详实具体,切合实际,操作性强。			10		文档检查		
1.6.2	定期演练	有年度突发事件应急演练实施计划,并定期演练。 分档计分。			10		文档检查		
		一年 4 次及以上。				10			
		年 2 次及以上。				6			
2	卫生环境		150						
2.1	环境维护	累计计分		40					
2.1.1	卫生环境 秩序	环境干净整洁,无卫生死角,无乱写乱画、乱摆乱放、乱搭乱建现象。每发现 1 处不符合扣 2 分。			20		文档、 现场综合 检查		
2.1.2	建筑风貌	建筑风貌、装饰风格与整体环境相协调。分档计分。			20		文档、 现场综合 检查		
		建筑风貌、装饰风格与整体环境相协调。				20			
		建筑风貌、装饰风格与整体环境比较协调。				10			
		建筑风貌、装饰风格与整体环境不协调。				0			

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
2.2	垃圾箱	累计计分		20					
2.2.1	布局、数量	布局合理，数量充足，与周边环境相协调。每发现 1 处不足扣 1 分。			10		文档、 现场综合 检查		
2.2.2	分类设置	有分类式垃圾箱。 每发现 1 处不足扣 1 分。			10		文档、 现场综合 检查		
2.3		累计计分		20					
2.3.1	垃圾处理	垃圾清理及时，日产日清，整体环境整洁、卫生、美观。每发现 1 处不足扣 2 分。			10		现场综合 检查		
2.3.2		垃圾分类科学，无害化处理全覆盖。			10		现场检查		
2.4	制度执行	卫生责任制度和卫生检查制度实施效果良好，落实环保责任人，定期进行卫生检查每发现 1 处不足扣 2 分。		20			文档、 现场综合 检查		
2.5	卫生间	旅游景区、星级饭店、其他涉旅单位分类打分。		50					
	旅游景区	卫生间建设与分布符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973）A 级旅游厕所的规定和《旅游区（点）质量等级的划分与评定》（GB/T1775）相应等级的规定。每发现 1 处不符合扣 5 分。		50			现场检查		
	星级饭店	卫生间建设与分布符合《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308）相应星级的规定。每发现 1 处不符合扣 5 分。		50			现场检查		
	其他涉旅单位	卫生间数量充足、分布合理，设备运行良好，男女厕位比例符合规定，如厕环境干净、卫生、无异味，倡导文明如厕，管理有效。每发现 1 处不符合扣 5 分。		50			现场检查		

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分	
3	服务质量		250							
3.1	经营管理	诚信经营，明码标价，无不文明经营行为。每发现 1 例不文明经营现象扣 5 分。		20			现场检查			
3.2	机构完善	累计计分		20						
3.2.1	客户服务机构	有客户服务机构，指定专人负责咨询服务、投诉处理等工作。			10		文档、 现场综合 检查			
3.2.2	投诉电话和意见箱	醒目位置公布投诉电话或政务服务热线 12345;有网络投诉渠道或旅游者意见箱。			10		文档、 现场综合 检查			
3.3	处理规范			60						
3.3.1	投诉处理	累计计分			30		文档检查			
3.3.1.1		在 12 小时内受理投诉，特殊情况下不超过 24 小时。 每发现 1 例不符合扣 1 分。			5		文档检查			
3.3.1.2		件件有反馈。 每发现 1 处未反馈扣 1 分。			10		文档检查			
3.3.1.3		投诉处理效果。累计计分。			15		文档检查			
		投诉处理记录完整规范。				5				
		针对投诉涉及的普遍性问题制定整改措施。				5				
		投诉处理依法依规、服务态度好。				5				
3.3.2	满意度调查	累计计分			30		本部分被评价单位可以自行开展或以第三方网评作为支撑材料			
3.3.2.1		征询方式不少于两种，可以采取纸质征询、在线征询等方式。			10		文档检查			

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
3.3.2.2	满意度 调查	样本量符合接待规模(总量达到全年接待量的 1/1000)			10		文档检查		
3.3.2.3		征询意见有分析、有通报有改进措施。			10		文档检查		
3.4	服务规范	从业人员仪态规范、热情周到、语言恰当。现场检查不符合酌情扣分		30			文档、 现场综合 检查		
3.5	尊重 旅游者	尊重旅游者民族风俗、宗教信仰。每发现一例不符合扣 5 分。		30			文档、 现场综合 检查		
3.6	语言规范	使用文明用语, 提供普通话服务, 得 10 分。提供两种及以上其他语种服务, 每种 得 5 分, 最多得 10 分。		20			文档、 现场综合 检查		
3.7	人性化 服务	为老人、儿童、孕妇、残障人士等特殊人群提供相应的人性化服务。每发现 1 处得 5 分。		20			文档、 现场综合 检查		
3.8	无障碍 设施	无障碍设施符合《无障碍设计规范》(GB50763)的规定。每发现 1 处不符合扣 5 分。		20			文档、 现场综合 检查		
3.9	标识规范	累计计分		30					
3.9.1	公共信息 图形符号	公共信息图形符号的使用符合《公共信息图形符号第 1 部分:通用符号》(GB/T 10001.1)、《标志用公共信息图形符号第 2 部分:旅游休闲符号》(GB/T10001.2)和《标志用公共信息图形符号第 9 部分:无障碍设施符号》(GB/T10001.9)的规定。 每发现 1 处应设未设或不符合规范扣 2 分。			10		现场检查		
3.9.2	安全警示 标志	易发生危险的区域和设施设置安全警示标志, 安全标志符合《安全标志及其使用导则》(GB 2894)的规定。 每发现 1 处应设未设或不符合规范扣 2 分。			10		现场检查		

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
3.9.3	文明旅游提示标志	设置科学合理，表述恰当，每发现一处应设未设或不当扣 2 分。			10		现场检查		
4	宣传引导		250						
4.1	宣传氛围	分档计分		10			现场检查		
		广泛普及文明知识、礼仪常识，文明旅游宣传氛围浓厚。				10			
		文明礼仪知识普及一般，文明旅游宣传氛围一般。				5			
4.2	宣传形式	通过宣传片、宣传栏、宣传册、广播、公众号、大屏幕、网站等方式开展宣传，形式多样，并定期更新。分档计分。		30			文档、现场综合检查		
		4 种及以上。				30			
		3 种及以上。				20			
		1-2 种。				10			
4.3	典型案例	累计计分		40					
4.3.1	文明宣传	开展文明旅游典型事迹宣传。			20		文档、现场综合检查		
4.3.2	不文明警示	开展不文明行为警示教育。			20		文档、现场综合检查		
4.4	文明旅游公益宣传片播放	根据经营特点播放文明旅游公益宣传片。累计计分。		20			现场检查		
4.4.1	播放地点	有固定播放设施和场所。			10				
4.4.2	播放时间	经营期间，每天定时播放。			10				
4.5	自创宣传品	分档计分		30			文档、现场综合检查		
		3 种以上。				30			

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
4.5	自创 宣传品	1-3 种（含 3 种）。				20			
		无自创宣传品。				0			
4.6	文明引导	本项指标针对旅行社、星级饭店、旅游景区的文明引导设计，其它涉旅单位参照执行。分类计分。		120					
	旅行社			120					
4.6.1	组团环节	累计计分			40				
4.6.1.1		有行前说明会制度。			10		文档检查		
4.6.1.2		执行行前说明会制度，规范讲解文明旅游内容。			15		文档、 现场综合 检查		
4.6.1.3		引导旅游者签订文明旅游承诺书。			5		文档检查		
4.6.1.4		通过短信、微信等形式提醒参团旅游者文明旅游，进行安全风险告知。			5		文档、 现场综合 检查		
4.6.1.5		对行前说明会执行情况进行考核。			5		文档检查		
4.6.2	落地环节	累计计分			15				
4.6.2.1		与地接社签订规范合同，约定文明旅游引导职责。			5		文档检查		
4.6.2.2		全陪或领队与旅游目的地导游做好对接，宣传讲解目的地风俗习惯和有关禁忌，特别做好当地法律法规的提示、说明。			5		文档检查		
4.6.2.3		组团社、地接社制定不文明旅游事件应急处置预案，并进行培训。			5		文档检查		
4.6.3	行程环节	累计计分			55				
4.6.3.1		提前介绍文明乘车（飞机、船）的相关知识，并组织旅游者文明、安全乘坐交通工具。			5		文档、 现场综合 检查		
4.6.3.2		提前介绍文明住宿的相关知识，并组织旅游者文明有序入住酒店。			5		文档、 现场综合 检查		

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
4.6.3.3	行程环节	提前介绍文明用餐的相关知识,并 组织旅游者文明有序就餐。			5		文档、 现场综合 检查		
4.6.3.4		提前介绍文明游览的相关知识,并 组织旅游者文明有序游览。			5		文档、 现场综合 检查		
4.6.3.5		提前介绍文明娱乐的相关知识。			5		文档、 现场综合 检查		
4.6.3.6		提前介绍文明购物、理性消费的相关 知识。			5		文档、 现场综合 检查		
4.6.3.7		提前介绍出入境相关法律法规及 相关礼仪规范,并组织旅游者文明 有序通关。			10		文档、 现场综合 检查		
4.6.3.8		及时有效制止旅游者不文明行为。			10		文档、 现场综合 检查		
4.6.3.9		无不文明行为事件或及时向旅行 社、使领馆报告重大不文明行为事 件。			5		文档检查		
4.6.4	文明旅游 督导员	累计计分			10				
4.6.4.1		建立文明旅游督导员制度。			5		文档检查		
4.6.4.2		文明旅游督导员有效发挥作用。			5		文档、 现场检查 检查		
	星级饭店			120					
4.6.1	住宿环节	累计计分			50		文档、 现场综合 检查		
4.6.1.1		办理入住时提醒旅游者文明住宿 相关事项,大厅摆放文明旅游公益 宣传品或播放宣传片。			20		文档、 现场综合 检查		

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
4.6.1.2	住宿环节	提供娱乐项目或活动时,提醒旅游者文明 娱乐相关事项。			15		文档、 现场综合 检查		
4.6.1.3		提醒旅游者文明住宿,对不文明行为及时有效劝导。			1		文档、 现场综合 检查		
4.6.2	餐饮环节	累计计分			60				
4.6.2.1		常态化开展“光盘行动”。			10		文档检查		
4.6.2.2		引导旅游者合理点菜、文明用餐,主动为消费者提供公勺公筷、打包服务。			10		文档、 现场综合 检查		
4.6.2.3		建立文明餐饮、节俭消费、公勺公筷、拒食野生动物等提醒提示制度。			8		文档检查		
4.6.2.4		在餐桌摆放文明用餐宣传牌。每发现 1 处不符合扣 1 分。			8		现场检查		
4.6.2.5		有效维护文明、有序的就餐秩序,不提供野生动物餐饮服务。每发现 1 处不符合扣 1 分;提供野生动物餐饮服务扣 8 分。			8		现场检查		
4.6.2.6		加强宴会前沟通,引导合理选择菜品、避免浪费。			8		文档检查		
4.6.2.7		加强食品采购和加工制作等各环节的管理,学习和推广各种减少食品浪费的措施。			8		文档、 现场综合 检查		
4.6.3	文明旅游 督导员	累计计分			10				
4.6.3.1		建立文明旅游督导员制度。			5		文档检查		
4.6.3.2		文明旅游督导员有效发挥作用			5		文档、 现场综合 检查		
		旅游景区		120					
4.6.1	游览环节	累计计分			60				

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
4.6.1.1	游览环节	景区入口、游客服务中心、旅游者集中场所显著位置设置文明旅游标语牌，进行文明旅游提示。			8		文档、现场综合检查		
4.6.1.2		景区宣传册、宣传单、宣传广告上印有文明游览提示信息。			8		文档、现场综合检查		
4.6.1.3		游客服务中心、重要旅游点设立志愿服务站，并提供文明旅游引导服务。 每发现 1 处不符合扣 1 分。			8		文档、现场综合检查		
4.6.1.4		游览车、摆渡车、游船等景区内交通工具上张贴、摆放文明旅游标识，服务人员提醒旅游者文明乘坐。 每发现 1 处不符合扣 1 分。			8		文档、现场综合检查		
4.6.1.5		讲解词加入文明旅游相关内容。			8		文档、现场综合检查		
4.6.1.6		讲解服务过程中有文明旅游相关提示和安全风险告知。			1		文档、现场综合检查		
4.6.1.7		旅游演出现场有文明观演提示。			10		文档、现场综合检查		
4.6.2	保护生态环境	累计计分			50				
4.6.2.1		有环境综合整治机构和制度。			10		文档检查		
4.6.2.2		采取有效措施营造和谐舒适文明有序的 旅游环境。			1		文档、现场综合检查		
4.6.2.3		有环境保护制度和实施方案。			10		文档检查		
4.6.2.4		在景区入口显著位置公布最大承载量，有实时监控系统及客流预警方案。 每发现 1 处不符合扣 1 分。			10		现场检查		

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
4.6.2.5	保护生态 环节	景区卫生环境符合《旅游景区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T17775)的有关规定,建立有效的卫生检查管理制度,卫生环境良好。 每发现 1 处不符合扣 1 分。			10		文档、 现场综合 检查		
4.6.3	文明旅游 督导员	累计计分			10				
4.6.3.1		建立文明旅游督导员制度。			5		文档检查		
4.6.3.2		文明旅游督导员有效发挥作用。			5		文档、 现场综合 检查		
5	实践活动		150						
5.1	活动要求	累计计分		40					
5.1.1	时点	有结合春节、五一、暑期、中秋国庆开展的文明旅游活动。少一次扣 5 分。			20		文档检查		
5.1.2	特色	有根据经营特点组织的文明旅游提示、提醒、劝导,特色鲜明。1 次得 5 分。			20		文档检查		
5.2	队伍建设	累计计分		30					
5.2.1	队伍	有文明旅游宣传服务队伍。			10		文档、 现场综合 检查		
5.2.2		有文明旅游宣传服务队伍选拔、培训、管理等相关制度,维护队伍的稳定性和服务水平。			10		文档检查		
5.2.3	服务场所	有相对固定的文明旅游服务场所。			10		现场检查		
5.3	游客奖励	有针对游客文明行为的奖励机制。		20					
5.3.1		建立游客文明行为奖励制度。			10		文档检查		
5.3.2		定期开展游客文明行为奖励活动。分档计分。			10		文档检查		
		全年开展奖励活动。				10			
		每年开展 1-3 次奖励活动。				5			

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
5.4	品牌建设	累计计分		40					
5.4.1	创建活动	有文明创建等活动。 分档计分。			20		文档检查		
		国家级文明品牌创建。				20			
		省级文明品牌创建。				15			
		市级文明品牌创建。				10			
5.4.2	文明共建 活动	有与其他部门及企事业单位联合 开展的文明共建活动。 分档计分。			20		文档检查		
		一年 8 次及以上。				20			
		一年 4 次及以上。				10			
5.5	公益活动	分档计分		20			文档检查		
		一年 10 次及以上。				20			
		一年 8 次及以上。				10			
		一年 5 次及以上。				5			
6	附加项目		100						
6.1	单位荣获 相关奖励 或认证	累计计分		30			文档检查		
6.1.1	荣获相关 奖励	近三年单位获得服务质量、诚信建 设、精神文明等相关奖励。			15				
		中央部委奖励 (1 个及以上计 15 分)。				15			
		省级奖励 (1 个计 5 分, 最高 10 分)。				10			
6.1.2	荣获相关 品牌或 认证	单位获得相关品牌或认证。			15				
		荣获国家 5A 级旅游景区、国家级 旅游度假区、五星级饭店、5A 级 旅行社、国家工业旅游示范基地、 全国休闲农业与乡村旅游示范点 等品牌或认证。				15			
		获得 1 个及以上计 15 分。							

序号	内容	评分标准	大项 分值	分项 分值	次分 项分值	分档 分值	验收方法 与说明	自评 分	专家 评分
6.1.2	荣获相关品牌或认证	荣获国家 4A 级旅游景区、省级旅游度假区、四星级饭店、4A 级旅行社、省级休闲农业与乡村旅游示范点等品牌或认证。每 1 个计 5 分。				10			
6.2	工作人员 荣获奖励	近三年工作人员获得服务质量、诚信建设、精神文明等相关奖励。累计计分。		20			文档检查		
		中央部委奖励（1 个及以上计 20 分）。			20				
		省级奖励（1 个及以上计 15 分）。			15				
		市级奖励（1 个及以上计 10 分）。			10				
6.3	志愿者	累计计分		20					
6.3.1	活动品牌	有特色鲜明的志愿服务品牌。			10		文档检查		
6.3.2	活动频次	活动频次较高。			10		文档检查		
		一年 10 次及以上。				10			
		一年 8 次及以上。				8			
6.4	媒体宣传	文明旅游活动或事迹被各类社会媒体报道、宣传（此处分数可累加）。累计计分。		30			文档检查		
		中央媒体（每 1 个计 6 分）			30				
		省级或行业媒体（每 1 个计 5 分）。			20				
		地（市）级媒体（每 1 个计 2 分）。			10				
		地（市）级以下媒体（每 1 个计 1 分）。			5				

注：所有项目评分的最高分数不得超过该项所占分值，最低分数不得出现负值。

