

《旅游景区质量等级评定与划分》 国家标准评定细则

说明：

根据《旅游景区质量等级评定管理办法》和《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准（GB/T17775-2003）的相关规定制定本细则。本细则共分为三个部分：

细则一：服务质量与环境质量评分细则

细则二：景观质量评分细则

细则三：游客意见评分细则

各等级景区需达到如下条件：

	细则一	细则二	细则三
5A	950 分	90 分	90 分
4A	850 分	80 分	80 分
3A	750 分	70 分	70 分
2A	600 分	60 分	60 分
1A	500 分	50 分	50 分

细则一：服务质量与环境质量评分细则

说明：

1、本细则共计 1000 分，共分为 8 个大项，各大项分值为：旅游交通 130 分；游览 235 分；旅游安全 80 分；卫生 140 分；邮电服务 20 分；旅游购物 50 分；综合管理 200 分；资源和环境的保护 145 分。

2、5A 级旅游景区需达到 950 分，4A 级旅游景区需达到 850 分，3A 级旅游景区需达到 750 分，2A 级旅游景区需达到 600 分，1A 级旅游景区需达到 500 分。

细则一计分总表				
单 位	项 目	分值情况	负责人签字	评定日期
	自检计分			
	推荐单位计分			
	评定单位计分			

细则一：服务质量与环境质量评分细则

说明：■ 栏为打分点，所有 ■ 分值总和为 1000 分。

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	推荐单位计分栏	评定单位计分栏
1	旅游交通		130						
1.1	可进入性			70					
1.1.1	外部交通工具抵达景区的便捷程度				20				
1.1.1.1	直达机场距景区距离	直达机场系指直达依托城市（镇）的民用机场，包括军民两用机场，但不包括可提供包机服务的军用机场				■ 10			
	30 公里以内					10			
	60 公里以内					6			
	100 公里以内					2			
1.1.1.2	高速公路进、出口距景区距离					■ 4			
	10 公里以内					4			
	20 公里以内					2			
1.1.1.3	客运火车站距景区距离					■ 3			
	10 公里以内					3			
	20 公里以内					1			
1.1.1.4	客用航运码头距景区距离					■ 3			
	10 公里以内					3			
	20 公里以内					1			
1.1.2	依托城市（镇）抵达旅游景区的便捷程度	依托城市（镇）系指旅游景区直接的主要客源集散城市（镇）。依托城市（镇）可跨越行政区划			20				
1.1.2.1	依托城市（镇）距景区距离					■ 15			
	在依托城市（镇）内	处于建成区内。建成区系指经过批准的城市（镇）规划确定的范围				15			
	在依托城市（镇）周边 20 公里内	系指距最近的建成区外缘的距离				12			
	在依托城市（镇）周边 50 公里内					10			
	在依托城市（镇）周边 120 公里内					5			
1.1.2.2	旅游交通	系指依托城市（镇）至旅游景区之间的专项交通方式				■ 5			
	有市（镇）内公共交通线抵达	包括从市（镇）内出发的一条或多条公交线				5			

	无市（镇）内公交汽车，但有长途汽车抵达	需设有汽车站点				3			
	有直达旅游专线	包括旅游专线汽车，或旅游船舶航线，或城市（镇）周边旅游专列，但均需定时定点				1			
1.1.3	抵达公路或客运航道（干线）等级	系指直达机场、高速路口、客用火车站、客用航运码头、依托城市（镇）抵达景区公路或客运航道（干线）等级。 两者均有者，取最高分项				10			
	一级公路或最高级客运航道	一级公路系黑化或白化路面、行车速度 100~60km/hr、双向四道、宽度 2×7m。最高级客运航道指可通行大型游轮的航道				10			
	二级公路或高级客运航道	二级公路系黑化或白化路面、行车速度 80~40km/hr、双向两道、宽度 9~7m。高级客运航道指可通行中型游轮的航道				6			
	三级公路或中级客运航道	三级公路系黑化或白化路面、行车速度 60~30km/hr、双向两道、宽度 7~6m。中级客运航道指可通行小型游船的航道。三级以下公路或中级以下航道，不给分				2			
1.1.4	抵达公路或客运航道（支线）					10			
1.1.4.1	路面硬化或航道畅通					4			
1.1.4.2	桥涵完整或航道无障碍					3			
1.1.4.3	护坡良好					3			
1.1.5	外部交通标识	系指引导到达景区的标识				10			
	专用外部交通标识	在颜色、外形上有别于一般交通标识				10			
	一般外部交通标识					5			
1.2	自配停车场	系指归属于景区自身管理的停车场		30					
1.2.1	面积	系指景区各类自配停车场面积的总和				10			
	10000 平方米以上					10			
	6000 平方米以上					7			
	3000 平方米以上					5			
	1000 平方米以上					3			
1.2.2	地面	考查主停车场的地面				8			
	生态停车场	生态停车场系指有绿化停车面或绿化隔离线的停车场，或者使用生态型或环保型建筑材料修建的停车场				8			

	硬化或黑化地面	包括水泥地面、沥青地面或平整石板地面			5				
	砂砾地面				3				
	泥土地面				1				
1.2.3	停车场管理				8				
1.2.3.1	设停车线					2			
1.2.3.2	停车分区					1			
1.2.3.3	车场内有方向引导指示标识					1			
1.2.3.4	分设出入口					2			
1.2.3.5	专人值管					2			
1.2.4	停车场或码头美观，有特色或有文化性				2				
1.2.5	停车场或码头与景观的协调性	位置不当，管理维护较差的，此项不得分			2				
1.3	内部交通			30					
1.3.1	游览线路	本项中各小项可酌情打分，但不超出给定的最高分			10				
1.3.1.1	进出口设置合理	进出口分设，不过分邻近，有利于游客疏散				5			
1.3.1.2	游道或线路设置合理	线路设置形成环线，观赏面大，有利于游客游览				5			
1.3.2	游步道				20				
1.3.2.1	特色游步道	游步道设计特色突出，有文化性效果				10			
1.3.2.2	生态或仿生态游步道					10			
	全部游步道采用					10			
	主要游步道采用					7			
	部分游步道采用					5			
2	游览	各项游览服务设施要体现深厚的人文关怀精神，注重细节，突出特色，以形成独特、和谐、舒适的游览氛围		235					
2.1	门票	免费旅游景区此项不失分，设园中园、票中票的，发现一处扣2分			10				
2.1.1	设计制作精美					3			
2.1.2	有突出特色	系指设计制作有特点或成套制作				3			
2.1.3	背面有游览简图，咨询、投诉、紧急救援电话					4			
2.2	游客中心				70				
2.2.1	位置					10			
	位置优越	设在主入口附近，方便醒目的地点				10			
	位置合理	设在游客集中活动的区域				5			
2.2.2	标识醒目					5			

2.2.3	造型、色彩、外观与景观的协调性				10				
	造型景观化，能够烘托景观环境				10				
	造型、色彩、外观与景观相适应				5				
2.2.4	规模	根据实际情况酌情打分			10				
	专用，且面积适应游客需要				10				
	兼用或面积偏小				5				
2.2.5	设施与服务	需在游客中心外明示免费服务项目			35				
2.2.5.1	设电脑触摸屏	需在游客中心内部设置，并能完好使用				6			
	内容丰富	包括各项景点、设施及服务的介绍				6			
	内容基本满足游客需要					3			
2.2.5.2	影视介绍	需在游客中心内设置				11			
2.2.5.2.1	设施					6			
	影视厅					6			
	影视播放系统					3			
2.2.5.2.2	内容					5			
	内容丰富、信息充分					5			
	概要介绍景区一般信息					3			
2.2.5.3	提供游客休息设施	数量与本旅游景区的接待规模相适应，档次与本旅游景区总体档次相适应，酌情给分				4			
2.2.5.4	提供本旅游景区导览宣传资料	游客能获取本旅游景区主要的导览和宣传资料，其中至少包括一种免费宣传品				4			
	品种多，展示精美					4			
	品种较多，展示一般					2			
2.2.5.5	有工作人员提供咨询服务	佩带工牌，职责明确，服务良好				3			
2.2.5.6	提供游程线路图等					2			
2.2.5.7	明示景区活动节目预告	包括当日景区活动节目预告及阶段活动预告				1			
2.2.5.8	提供导游（讲解）服务	公布本旅游景区的所有导游人员（照片、姓名、编号及语种）				2			
2.2.5.9	提供饮料及纪念品服务					2			
2.3	标识系统			49					
2.3.1	设置				17				
2.3.1.1	导游全景图	全景图要正确标识出主要景点及旅游服务设施的位置，包括各主要景点、游客中心、厕所、出入口、医务室、公用电话、停车场等，并明示咨询、投诉、救援电话，少一项扣1分				5			

2.3.1.2	导览图	指处于大型景区内交叉路口，标明现在位置及周边景点和服务设施的图示				4			
2.3.1.3	标识牌	指景区内引导方向或方位的指引标志				4			
2.3.1.4	景物介绍牌	指介绍主要景点、景观或相关展示内容的介绍说明牌				4			
2.3.2	布局	布局合理，根据数量，合理设置，发现一处设置不合理扣一分			5				
2.3.3	设计制作				16				
2.3.3.1	设计					12			
2.3.3.1.1	图案	图案直观明了，雅致大方。酌情打分				4			
2.3.3.1.2	外形	外形别致，具有艺术感。酌情打分				4			
2.3.3.1.3	材质	从档次、生态性、与景区协调性考查。酌情打分				4			
2.3.3.2	制作					4			
	精致					4			
	一般					2			
2.3.4	维护					4			
	好	无脱落、无毛刺、无腐蚀等				4			
	一般	基本无脱落、无毛刺、无腐蚀等				2			
2.3.5	中英文对照	无中英文对照说明的，不得分；文不符图或中英文有错误的，发现一处扣1分				4			
2.3.6	中外文（非英文）对照	每增加一种外文对照，得1分，最多3分；但如文不符图或有错误的，则扣除该种外文对照得分				3			
2.4	宣教资料	包括正式出版印刷的导游图、明信片、画册、音像制品、研究论著、科普读物等。其中，音像制品每种3分；精美画册或研究专著每种2分；其他每种1分			15				
2.5	导游服务	指景区提供的导游、导览等各种服务			37				
2.5.1	导游人员数量	数量与游客接待规模和旅游景区性质相适应，酌情打分				5			
2.5.2	导游语种	粤语导游、闽南话导游，每种2分；外语导游每个语种3分。最多为9分				9			
2.5.3	具有高级导游员或讲解员	含可为游客服务的高级馆员、研究员等，须作为正式讲解员公布				3			
2.5.4	设语音导游					5			
	便携式可选择播放					5			
	便携式循环播放					3			

	定点循环播放				1				
2.5.5	导游词科学、准确、有文采	检查有关资料，结合现场检查，酌情打分			5				
2.5.6	导游效果（清晰、生动、吸引人）	参考细则三中“讲解服务”项得分			5				
2.5.7	导游服务有针对性，强调个性化	根据游客特点进行有针对性的讲解，能满足特殊人群的特殊需求			5				
2.6	游客公共休息设施和观景设施			26					
2.6.1	布局合理	数量充足，能满足需要，不设置在危险地带、危险场所。酌情打分			8				
2.6.2	造型与景观环境的协调性				5				
	对景观有特别烘托效果				5				
	与景观环境基本协调				3				
2.6.3	制作	制作精美，有艺术感			5				
2.6.4	材质	从档次、生态性、与景区协调性考查			5				
2.6.5	维护				3				
	好				3				
	一般				1				
2.7	公共信息图形符号设置	标识的内容、位置与范围，参照GB/T10001标准，如果现有的国家标准没有提供图形符号，可采用国际惯例或景区自行设计		18					
2.7.1	位置与数量	在停车场、出入口、售票处、购物场所、医疗点、厕所、餐饮设施等位置，合理设置公共信息图形符号。发现一处没按要求设置扣一分			6				
2.7.2	图形符号设计				6				
2.7.2.1	图形规范				2				
2.7.2.2	与景观相协调				2				
2.7.2.3	有文化特色				2				
2.7.3	视觉效果				4				
2.7.3.1	精美				2				
2.7.3.2	清晰				2				
2.7.4	维护保养				2				
2.8	特殊人群服务项目	包括残疾人轮椅、盲道、无障碍设施，老年人使用的拐杖，儿童使用的童车等。查看服务指南与相关设施，每项得2分		10					
3	旅游安全	近两年内发生过游客死亡或重残的旅游安全事故且景区负有主要责任的，扣40分；负有管理责任的，扣20分（按事故责任书认定）		80					

3.1	安全保护机构、制度与人员		10					
3.1.1	设有安全保护机构			2				
3.1.2	有健全的安全保护制度			2				
3.1.3	专职安全保护人员	在游客集中和有安全隐患的地方分布；以水上游乐为主的旅游景区的巡视员、救护员，比例应较高			4			
3.1.4	流动安全保护人员数量	景区流动安全保护人员应与旅游区规模及性质相适应			2			
3.2	安全处置		17					
3.2.1	高峰期游客安全处置			7				
3.2.1.1	预案	职责明确，程序清晰				3		
3.2.1.2	处置效果	工作人员到岗到位，分流得力，安全措施有效				4		
3.2.2	特殊情况的安全处置	包括恶劣气候、突发灾情、传染病疫情、食物中毒、缆车停电等特殊情况		7				
3.2.2.1	预案					3		
3.2.2.2	处置效果	反应迅速，组织得力，替代设施到位，处置效果好				4		
3.2.3	安全巡查	设施完备，定时巡查，能有效维护安全秩序				3		
3.3	安全设备设施		27					
3.3.1	危险地带安全防护设施	包括安全护栏、水上拉网等应齐全和有效。发现一处不足或无效扣3~5分				8		
3.3.2	消防、防火等设备	重点是室内旅游点的消防设备，森林公园、风景区、自然保护区等旅游区的防火设备等应齐备、完好、有效。发现一处不合格扣2分				6		
3.3.3	监控设施					5		
	设闭路监控系统					5		
	设瞭望台					3		
3.3.4	游览游乐服务设施安全	包括交通工具、交通设施、游乐设施、水上游乐设备以及地面防滑处理、无障碍设施等，应符合安全规定。发现一处安全不合格的扣2分				5		
3.3.5	特殊旅游项目的安全确认	速降、蹦极、潜水、漂流、游乐等特殊旅游项目，未经验收的，此项不得分				3		
3.4	安全警告标志、标识	应齐全、醒目、规范。如设置不足或设置不规范，每处扣2分，没有设置不得分				8		

3.5	安全宣传	包括安全说明或须知等；有关重点景区（水上项目、滑雪场）需安装安全广播。安全说明或须知等要求图形显示和中外文对照，置于醒目位置。达不到以上要求的，每项扣2分，没有设置不得分		6					
3.6	医疗服务			8					
3.6.1	设立医务室				4				
	专用	专为游客设立的医务室			4				
	兼用	内部设立主要为员工服务，同时兼为游客服务的医务室			2				
3.6.2	有专职医护人员				1				
3.6.3	备日常药品				1				
3.6.4	备急救箱				1				
3.6.5	备急救担架				1				
3.7	救护服务			4					
3.7.1	救护设备	重点是水上旅游景区、山地旅游景区、滑雪场等的救护设备			2				
3.7.2	建立紧急救援体系				2				
3.7.2.1	内部救援电话	向游客公布且畅通有效				1			
3.7.2.2	运送	与相关单位有专门运送协议，及时发现，安全运送				1			
4	卫生		140						
4.1	环境卫生			20					
4.1.1	场地秩序	无乱堆、乱放、乱建现象，施工场地维护完好、美观，发现一处不合格扣1分				5			
4.1.2	游览场所地面	无污水、污物，发现一处污水或污物明显的，扣1分				5			
4.1.3	建筑物及各种设施设备	无污垢、无剥落，发现一处污垢或剥痕明显的，扣1分；（在规划建设中对建筑物和设施的剥落和破损有特殊要求除外）				5			
4.1.4	气味	清新，无异味；不符合要求酌情扣分				5			
4.2	废弃物管理			40					
4.2.1	污水排放				5				
4.2.1.1	排放效果	不污染地面、河流、湖泊、海滨等。发现一处不得当的，视情节严重程度扣1~3分					3		
4.2.1.2	排放设施	现场检查为主，设施需齐全和完好，酌情给分					2		
4.2.2	垃圾管理				35				
4.2.2.1	垃圾清扫						11		
4.2.2.1.1	日产日清	不留陈垃圾					4		

4.2.2.1.2	流动清扫	跟踪清扫				5			
4.2.2.1.3	垃圾清扫器具					2			
	美观、整洁，与景观环境相协调					2			
	整洁、实用					1			
4.2.2.2	垃圾箱（桶）					20			
4.2.2.2.1	外观	整洁，发现一处不合格，扣1分				4			
4.2.2.2.2	数量	数量充足，布局合理，发现一处有明显不足，扣1分				4			
4.2.2.2.3	造型	美观，与景观环境相协调；根据景观环境专门设计造型的得8分，其他酌情打分				8			
4.2.2.2.4	分类设置					4			
4.2.2.3	垃圾处置					4			
4.2.2.3.1	处理场或集中的场地	垃圾处理场地或垃圾集中场地远离旅游景区				2			
4.2.2.3.2	处理方式	不乱堆放，不就地焚烧或掩埋				2			
4.3	吸烟区管理			5					
	合理划分、管理到位	划分为吸烟区与非吸烟区，标志清楚且管理到位；或景区全部为非吸烟区，且管理到位。对非吸烟区吸烟行为，管理措施明确，管理行为到位		5					
	合理划分	划分为吸烟区与非吸烟区		3					
4.4	餐饮服务			10					
4.4.1	服务质量	就餐环境和服务态度良好，菜式有特色，规模符合需求，价格合理				5			
4.4.2	食品卫生，厨具质量	食品卫生符合国家规定；餐具、饮具、厨具分类存放，消毒处理，检查餐厅、酒吧、冷饮部、小卖部及其操作间等，发现一处不合格，扣1分				5			
4.5	厕所	现场检查结合资料审查，（要求景区提供厕所布点图），有关要求可参照《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T18973-2003）		65					
4.5.1	布局合理	步行30分钟范围内须有设置。				2			
4.5.2	位置合理	位置相对隐蔽，但易于寻找，方便到达，并适于通风、排污				2			
4.5.3	数量充足					8			
4.5.3.1	厕位总量达旺季日均游客接待量的比率	男小便厕位可按每位0.8—1米的宽度计量				6			
	5%以上					6			
	3%以上					4			
	1%以上					2			

4.5.3.2	游客高峰期设流动厕所	固定厕位数量如满足高峰期需求，此项不失分				2			
4.5.4	厕所采用水冲或使用生态厕所的比例				8				
	100%				8				
	80%以上				5				
	50%以上				3				
	30%以上				1				
4.5.5	残疾人厕位	应方便实用。每个得2分，最多得5分			5				
4.5.6	厕所设备	考察主要游览场所厕所			15				
4.5.6.1	洁具质量				5				
	较好				5				
	一般				3				
4.5.6.2	隔板和门	要求隔板与门均有，缺失其一不得分；设立不达标或维护情况不好的酌情扣分			5				
4.5.6.3	其他设备	主要游览场所厕所具备盥洗设施（水龙头）、挂衣钩、卫生纸、皂液、面镜、干手设备、烟缸等且实用有效的，每项得1分，最多5分			5				
4.5.7	厕所内部有文化氛围	指厕所根据景区特点进行的装饰与布置			3				
4.5.8	厕所外观、色彩、造型与景观环境的协调				8				
	按照景观特点专门设计，具有独创性的				8				
	有一定特色的				5				
	基本协调的				3				
4.5.9	厕所服务	游客集中场所的厕所有专人提供服务			5				
4.5.10	三星级以上厕所比例	参照《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T18973-2003)			5				
	100%				5				
	60%以上				3				
	30%以上				1				
4.5.11	厕所卫生	有异味或地面（池面）有秽物的，发现一处扣2分			4				
5	邮电		20						
5.1	邮政纪念服务			8					
5.1.1	邮政服务	提供信函等基本邮政业务，且服务便捷			2				

5.1.2	纪念服务	提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等，每种2分，最多6分			6				
5.2	电讯服务			12					
5.2.1	公用电话设置				4				
	数量充足，设置合理				4				
	数量基本满足需要，设置基本合理				2				
5.2.2	公用电话亭及标志				4				
	与环境相协调，标志美观、醒目				4				
	与环境基本协调，标志醒目				2				
5.2.3	能接收移动电话信号				4				
	全部地方能接受				4				
	部分地方能接受				2				
6	旅游购物	包括主出入口的购物管理	50						
6.1	购物场所建设	购物场所不破坏主要景观，不妨碍游客游览，不与游客抢占道路和观景空间；购物场所建筑造型、色彩、材质与景观环境相协调；布局合理，外部广告标志不过分影响观景效果。发现一处不得当扣2分			15				
6.2	购物场所管理	对购物场所进行集中管理，环境整洁，秩序良好，无围追兜售，强卖强买现象。发现一处管理不当的情况视情节扣2~5分			10				
6.3	商品经营从业人员管理	有统一管理措施和手段，包括质量管理、价格管理（需明码标价）、计量管理、位置管理、售后服务管理等，每项2分			10				
6.4	旅游商品	具有本旅游景区的特色，每种2分；具有本地区特色的，每种得1分。本项最多得15分			15				
7	综合管理		200						
7.1	机构与制度			20					
7.1.1	管理机构健全，职责分明	要求景区提供相关资料，并现场抽查管理人员，职责掌握率不足50%的，不得分；掌握率50%以上的，酌情给1~2分；全部掌握的，给3分			3				
7.1.2	规章制度健全	市场营销、质量、导游、卫生、环保、统计等规章制度健全，缺一项扣2分			12				

7.1.3	规章制度贯彻得力	各项规章制度贯彻得力，有一年以上完整执行记录。记录不完整不得分			5				
7.2	企业形象	包括独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象		32					
7.2.1	产品形象	具有独特的产品形象并形成外在的企业标志			5				
7.2.2	质量目标、质量方针或口号	有明确的质量目标，有鲜明的质量方针或口号，为全体员工所熟知。抽查员工，掌握率不足50%的，不得分；掌握率50%以上的，酌情给1~3分；全部掌握的，给5分			5				
7.2.3	企业标志运用	要求在旅游景区入口、导览系统（如全景图、指示牌、景物介绍牌等）、宣传品、门票、工牌等上均有企业标志			4				
7.2.4	企业标志注册	企业品牌标志进行商标注册			3				
7.2.5	员工服饰	员工着岗位服饰，佩带工牌。岗位服饰3分，服饰美观有特色1分，佩带工牌1分，			5				
7.2.6	员工服务	服务规范，举止文明，热情大方，服务态度、效果及质量好。能够针对不同客源群，提供个性化订制服务。			10				
7.3	规划			25					
7.3.1	规划制定				10				
	有按照本标准及细则制定的相关规划				10				
	有其他相关规划				5				
7.3.2	规划审批				5				
	旅游部门或当地政府审批				5				
	旅游部门参与审批				2				
7.3.3	规划实施	包括土地利用、功能布局、游览项目与设施安排等；严重违规的此项不得分			10				
	全面实施	规划中的各项建设项目和市场开发方案得到全面实施			10				
	基本实施	规划中的主要建设项目和市场开发方案得到基本实施			5				
7.4	培训			20					
7.4.1	培训制度、机构、人员、经费明确，落实	每一项不落实，扣1分			4				

7.4.2	年度培训范围	查看年度计划及实施记录，要求对每一位正式员工建立培训档案			4				
	管理人员及服务人员全面培训				4				
	管理人员及服务人员部分培训				2				
7.4.3	质量、营销、安全、导游、卫生、环保、统计等业务培训全面	缺一项培训扣1分			7				
7.4.4	培训效果	抽查员工，考查其业务			5				
	很好	回答流利、正确、全面			5				
	一般	回答基本正确			3				
7.5	游客投诉及意见处理			20					
7.5.1	投诉数量及性质	查询有关行政管理部门和景区自身记录，酌情给分。近两年内发生重大质量投诉（涉及到对旅游者人身侵犯和健康损害的旅游投诉，均视为重大质量投诉），此项不得分			4				
7.5.2	投诉处理				10				
7.5.2.1	投诉处理制度健全					2			
7.5.2.2	投诉服务设施					3			
7.5.2.2.1	有明确的投诉电话					1			
7.5.2.2.2	有明确的投诉办公室标志					1			
7.5.2.2.3	有投诉信箱、意见本等					1			
7.5.2.3	投诉处理过程					4			
7.5.2.3.1	受理投诉迅速					1			
7.5.2.3.2	服务态度好					2			
7.5.2.3.3	记录完整、细致					1			
7.5.2.4	处理效果好	检查投诉处理记录，对于重大投诉可向投诉人了解反馈意见				1			
7.5.3	征询游客意见				6				
7.5.3.1	定期征询	一年不少于3次				2			
7.5.3.2	征询数量	样本量符合接待规模(总量达到全年接待量的1/1000)				2			
7.5.3.3	意见处理	征询意见有分析、有通报、有改进措施				2			
7.6	旅游景区宣传	主要考查近期的宣传情况		37					
7.6.1	通过国际互联网宣传	查询与网络服务商的合同，并结合上网检查			21				
7.6.1.1	域名及中文网址					2			
	独立域名且有中文网址					2			
	只有独立域名					1			
7.6.1.2	依托网站					4			
	依托知名综合网站或权威旅游专业网站					4			
	依托其他网站					2			
7.6.1.3	内容					4			

	内容丰富，全面说明景区情况					4			
	内容一般，基本说明景区情况					2			
7.6.1.4	建成数字虚拟景区	实现网上游览				7			
7.6.1.5	支持语种					4			
7.6.1.5.1	英文					2			
7.6.1.5.2	其他语种	其他语种每种1分，最多2分				2			
7.6.2	通过电视宣传				10				
7.6.2.1	节目形式					5			
	有介绍本景区的电视专题片					5			
	在其他旅游电视宣传片中对本景区有重点介绍					3			
7.6.2.2	播放级别					5			
	在中央级电视台播放					5			
	在地方卫视播放					3			
	地方台播放					1			
7.6.3	通过报刊宣传				6				
7.6.3.1	文章介绍形式					3			
	专题介绍					3			
	综合报道中有重点介绍					1			
7.6.3.2	报刊级别					3			
	中央级报刊					3			
	省级报刊					1			
7.7	电子商务			30					
7.7.1	查询	动态查询未来特定时间段预计游客接待量				5			
7.7.2	预定				20				
7.7.2.1	预订门票					7			
7.7.2.2	预订住宿					3			
7.7.2.3	预定商品					2			
7.7.2.4	其它	娱乐、餐饮或其它个性化服务的定制				8			
7.7.3	支付	能提供网上支付功能				5			
7.8	社会效益			16					
7.8.1	带动当地社会就业					8			
	80%为本地员工					8			
	50%为本地员工					5			
	30%为本地员工					3			
7.8.2	对当地经济带动作用	查询产值、税收等财务档案				8			
	显著					8			
	一般					3			
8	资源和环境的保护			145					
8.1	空气质量	以当地旅游旺季的情况为准，现场并结合鉴定材料检查			10				

	达到国标一级标准	参照有关国家标准		10					
	达到国标二级标准	参照有关国家标准		5					
8.2	噪声指标	以当地旅游旺季的情况为准；使用高音喇叭，或用电子设备进行商品叫卖的（用于安全公告等特殊情况除外），此项不得分		5					
	达到国标一类标准	参照有关国家标准		5					
	达到国标二类标准	参照有关国家标准		3					
8.3	地表水质量达国标规定	参照有关国家标准，不达标的酌情扣分		10					
8.4	景观、生态、文物、古建筑保护			45					
8.4.1	保护费用投入	要求提供相应财务支出证明			15				
	达到10%	全年用于景观、文物、古建筑、生态系统、珍稀名贵动植物的保护费用相当于旅游区（点）全年门票收入的比例			15				
	达到6%				10				
	达到3%				5				
8.4.2	保护措施（采取适合的保护措施，如防火、防盗、防捕杀、古建筑修缮、古树名木保护等）				15				
8.4.2.1	制度具体					5			
8.4.2.2	设施设备完善					5			
8.4.2.3	人员职责明确					5			
8.4.3	保护效果	现场检查为主；对文物古迹和景观有重大破坏的,此项不得分			15				
	全面保持文物古迹和景观的真实性 and 完整性				15				
	基本保持文物古迹和景观的真实性 and 完整性				10				
	对文物古迹和景观的真实性和完整性无明显破坏				5				
8.5	环境氛围			69					
8.5.1	出入口				20				
8.5.1.1	出入口主体建筑格调	格调指体量、材质、造型、色彩的综合效果				10			
	对区内主体景观有烘托效果	运用能反映当地风情的本地特色建筑风格和材料，能很好反映和突出主体景观				10			
	与区内主体景观相协调，无明显破坏之感					5			
8.5.1.2	出入口环境	整洁美观，秩序良好，与景区整体氛围相协调				5			
8.5.1.3	出入口有相应的游客集散场地	面积适中，管理良好				5			

细则二：景观质量评分细则

说明：

1、本细则分为资源要素价值与景观市场价值两大评价项目、九项评价因子，总分 100 分。其中资源吸引力为 65 分，市场吸引力为 35 分。各评价因子分四个评价得分档次。

2、等级评定时，对评价项目和评价因子由评定组成员分别计分，最后进行算术平均求得总分。

3、“规模与丰度”评价因子中的“基本类型”参照《旅游资源分类、调查与评价》(GB/T 18972-2003)第 9 页附录 A。

4、5A 级旅游景区需达到 90 分，4A 级旅游景区需达到 80 分，3A 级旅游景区需达到 70 分，2A 级旅游景区需达到 60 分，1A 级旅游景区需达到 50 分。

细则二计分总表				
单 位	项 目	分值情况	负责人签字	评定日期
	自检计分			
	推荐单位计分			
	评定单位计分			

细则二：景观质量评分细则

评价项目	评价因子	评价依据和要求	等级赋值				本项得分
			I	II	III	IV	
资源 吸引力 (65)	观赏游憩价值 (25)	1. 观赏游憩价值很高 2. 观赏游憩价值较高 3. 观赏游憩价值一般 4. 观赏游憩价值较小	25—20	19—13	12—6	5—0	
	历史文化科学 价值 (15)	1. 同时具有极高历史价值、文化价值、科学价值, 或其中一类价值具世界意义 2. 同时具有很高历史价值、文化价值、科学价值, 或其中一类价值具全国意义 3. 同时具有较高历史价值、文化价值、科学价值, 或其中一类价值具省级意义 4. 同时具有一定历史价值, 或文化价值, 或科学价值, 或其中一类价值具地区意义	15—13	12—9	8—4	3—0	
	珍稀或奇特 程度 (10)	1. 有大量珍稀物种, 或景观异常奇特, 或有世界级资源实体 2. 有较多珍稀物种, 或景观奇特, 或有国家级资源实体 3. 有少量珍稀物种, 或景观突出, 或有省级资源实体 4. 有个别珍稀物种, 或景观比较突出, 或有地区级资源实体	10—8	7—5	4—3	2—0	
	规模与丰度 (10) 规模 (10)	1. 资源实体体量巨大, 或基本类型数量超过 40 种, 或资源实体疏密度优良 2. 资源实体体量很大, 或基本类型数量超过 30 种, 或资源实体疏密度良好 3. 资源实体体量较大, 或基本类型数量超过 20 种, 或资源实体疏密度较好 4. 资源实体体量中等, 或基本类型数量超过 10 种, 或资源实体疏密度一般	10—8	7—5	4—3	2—0	

	完整性 (5)	1. 资源实体完整无缺,保持原来形态与结构 2. 资源实体完整,基本保持原来形态与结构 3. 资源实体基本完整,基本保持原有结构,形态发生少量变化 4. 原来形态与结构均发生少量变化	5—4	3	2	1—0	
市场 影响力 (35)	知名度 (10)	1. 世界知名 2. 全国知名 3. 省内知名 4. 地市知名	10—8	7—5	4—3	2—0	
	美誉度 (10) (此项得分可参考细则三游客意见调查表“总体印象”的得分值)	1. 有极好的声誉,受到95%以上游客和绝大多数专业人员的普遍赞美 2. 有很好的声誉,受到85%以上游客和大多数专业人员的普遍赞美 3. 有较好的声誉,受到75%以上游客和多数专业人员的赞美 4. 有一定声誉,受到65%以上游客和多数专业人员的赞美	10—8	7—5	4—3	2—0	
	市场辐射力 (10)	1. 有洲际远程游客,且占一定比例 2. 有洲内入境游客及洲际近程游客,且占一定比例 3. 国内远程游客占一定比例 4. 周边市场游客占一定比例	10—8	7—5	4—3	2—0	
	主题强化度 (5)	1. 主题鲜明,特色突出,独创性强 2. 形成特色主题,具有一定独创性 3. 有一定特色,并初步形成主题 4. 有一定特色	5—4	3	2	1—0	
总 分							

细则三：游客意见评分细则

说明：

1、旅游景区质量等级对游客意见的评分，以游客对该旅游景区的综合满意度为依据。

2、游客综合满意度的考察，主要参考《旅游景区游客意见调查表》的得分情况。

3、《旅游景区游客意见调查表》由现场评定检查员在景区员工陪同下，直接向游客发放、回收并统计。

4、在质量等级评定过程中，《旅游景区游客意见调查表》发放规模，应区分旅游景区的规模、范围和申报等级，一般为30~50份，采取即时发放、即时回收、最后汇总统计的方法。回收率不应低于80%。

5、《旅游景区游客意见调查表》的分发，应采取随机发放方式。原则上，发放对象不能少于三个旅游团体，并注意游客的性别、年龄、职业、消费水平等方面的均衡。

6、游客综合满意度的计分方法：

(1)游客综合满意度总分为100分。

(2)计分标准：

①总体印象满分为20分。其中很满意为20分，满意为15分，一般为10分，不满意为0分。

②其他16项每项满分为5分，总计80分。各项中，很满意为5分，满意为3分，一般为2分，不满意为0分。

(3)计分办法：先计算出所有《旅游景区游客意见调查表》各单项的算术平均值，再对这17个单项的算术平均值加总，作为本次游客意见评定的综合得分。如存在某一项在所有调查表中均未填写的情况，则该项以其他各项（除总体印象项外）的平均值计入总分。

7、旅游景区质量等级游客意见综合得分最低要求为

5A级旅游景区：90分

4A级旅游景区：80分

3A级旅游景区：70分

2A级旅游景区：60分

1A级旅游景区：50分

旅游景区游客意见调查表

QUESTIONNAIRE

尊敬的游客：

非常感谢您在珍贵的旅游过程中填好这份意见调查表。您的宝贵意见将作为评定本旅游景区质量等级的重要参考依据。

感谢您的配合支持，祝您旅游愉快。

中华人民共和国国家旅游局

Dear guest:

We would be very grateful if you would take a few minutes to complete this questionnaire. Your comments will be taken as reference for the tourism attraction's quality rating.

Thank you for your efforts, we hope you enjoy the tourism attraction.

China National Tourism Administration

调查项目 Items	很满意 Very satisfactory	满意 Satisfactory	一般 Fair	不满意 Unsatisfactory
外部交通 accessibility				
内部游览线路 Inner itinerary				
观景设施 Facilities for sightseeing				
路标指示 Signs for directions				
景物介绍牌 introduction board				
宣传资料 information material				

导游讲解 visiting guide				
服务质量 service quality				
安全保障 safety & security				
环境卫生 Environmental hygiene				
厕所 Toilet				
邮电服务 phone & post service				
商品购物 souvenir and shopping				
餐饮或食品 Food & beverage				
旅游秩序 public order				
景物保护 scenery & relic protection				
总体印象 overall impression				

姓名

国(省、市)名

Name

Country

细则三计分总表

计分项目	自检计分	推荐单位计分	评定单位计分
------	------	--------	--------

	总分			
各项 得 分 数	总体印象			
	外部交通			
	内部游览线路			
	观景设施			
	路标指示			
	景物介绍牌			
	宣传资料			
	导游讲解			
	服务质量			
	安全保障			
	环境卫生			
	厕所			
	邮电服务			
	商品购物			
	餐饮或食品			
旅游秩序				
景物保护				