

广 州 市 地 方 标 准

DB 4401/T 8—2018

旅游文化特色村建设和服务规范

The construction and service standard of tourism culture characteristic village

2018 - 08 - 13 发布

2018 - 10 - 01 实施

广州市质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 制度要求	2
6 文化要求	2
6.1 古村落古建筑文化	2
6.2 田园文化	2
6.3 创意文化	2
6.4 非物质文化遗产	3
6.5 特色主题文化	3
7 建设要求	3
7.1 基础设施	3
7.2 配套设施	4
7.3 村容环境	5
8 服务要求	6
8.1 服务内容	6
8.2 人员要求	7
9 安全要求	7
9.1 安全管理	7
9.2 安全措施	8
10 申报和评定	8
10.1 申报	8
10.2 评定	8
附录 A （规范性附录） 旅游文化特色村确认申请表	9
附录 B （规范性附录） 旅游文化特色村必备条件检查表	10
附录 C （规范性附录） 旅游文化特色村评定细则	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009的规则起草。

本标准由广州市旅游局提出并归口。

本标准起草单位：广州市旅游局、广州市标准化研究院。

本标准主要起草人：孙立杰、周洁、柯显东、丁劭筠、郑裕田、刘勇、陈琳。

本标准首次发布。

旅游文化特色村建设和服务规范

1 范围

本标准规定了旅游文化特色村建设和服务的术语和定义、基本要求、制度要求、特色文化、建设要求、服务要求、安全要求、申报和评定。

本标准适用于广州市行政区域内旅游文化特色村的建设、服务和评定。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 3095 环境空气质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 5768（所有部分）道路交通标志和标线

GB 7959 粪便无害化卫生要求

GB 9663 旅店卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB 18918 城镇污水处理厂排放标准

GB/T 18973-2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

GB/T 32000 美丽乡村建设指南

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50039 农村防火规范

JGJ 62 旅馆建筑设计规范

JTG B01-2014 公路工程技术标准

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

建村[2017]50号 住房城乡建设部 公安部 国家旅游局关于印发农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）的通知

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游文化特色村 tourism culture characteristic village

依托独特的自然风光、民俗风情、村居文化、生产方式、生活形态等资源，通过科学规划和建设，形成具有观光、休闲、度假、娱乐、体验、购物等旅游功能的行政村。

4 基本要求

- 4.1 自然或人文旅游资源特色鲜明，生态环境良好。
- 4.2 乡风淳朴，邻里和睦，近两年无社会影响恶劣的事件发生。
- 4.3 村民对旅游业发展普遍理解和支持，具有一定比例的民户直接或间接参与到村内旅游经营活动。
- 4.4 游客年接待量应达到5万人次以上，村民收入因发展旅游业得到显著提升。
- 4.5 应每年针对涉旅从业人员至少组织开展一次专业培训。
- 4.6 应有旅游文化特色村的发展规划或建设方案，并与相关规划衔接。
- 4.7 应有村规民约以及村庄建设、管理、服务、运营等制度，责任主体、实施主体明确。
- 4.8 应严格按照国家法律、法规、规章和国家强制性标准开展旅游经营活动，近两年无相关违法违规记录。
- 4.9 应至少具备一种特色文化，如古村落古建筑文化、田园文化、创意文化、非物质文化遗产或其他特色文化。
- 4.10 村内功能区布局科学、合理。
- 4.11 消防设施、防自然灾害设施等安全设施齐全，运行正常，标识明确。

5 制度要求

- 5.1 应设置旅游管理办公室或其他形式的旅游管理机构，并设有专职或兼职人员负责旅游管理工作。
- 5.2 应建立旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度，并符合GB/T 17775中的相关规定。
- 5.3 应建立安全保卫制度、紧急救援机制、突发事件处理及应急预案等，建立安全管理责任体系。
- 5.4 应建立完善的投诉和处理制度，提供监督投诉电话、意见箱、网络投诉平台等多种投诉渠道。
- 5.5 应建立资金保障机制，确保每年都有一定资金用于旅游设施和旅游推广的投入。
- 5.6 应在村内公共区域公布咨询服务电话、监督投诉电话、紧急救援电话。

6 特色文化

6.1 古村落古建筑文化

- 6.1.1 应有富有历史价值和传统风貌的古巷道或祠堂、碉楼、书舍、特色民居等特色建筑，且具有一定的规模。
- 6.1.2 建筑形式、道路景观应具有本村的文化特色且风格统一。
- 6.1.3 应有古村落特色的节庆活动。

6.2 田园文化

- 6.2.1 利用木、石、藤、竹等天然材料进行田园设施的装饰，整体风格与乡村氛围相协调。
- 6.2.2 有一定的占地面积和接待规模，汇集观光、休闲、餐饮、娱乐等多功能，设施齐备，布局合理。

6.2.3 提供丰富多样的农副产品的耕作、种植、采摘、养殖、加工、品鉴等休闲体验或其它田园生活体验活动。

6.3 创意文化

6.3.1 引入创意元素，通过创意产业的思维方式和发展模式，整合旅游产品，形成主体鲜明的旅游创意文化产业。

6.3.2 开展形式多样的文化创意活动。

6.3.3 提供与创意旅游产业相配套的服务及设施，如用餐、住宿等，且景观风格应保持一致。

6.4 非物质文化遗产

6.4.1 有岭南戏曲文化、名人文化、村居文化、民间手工艺、传统技艺、传统舞蹈等富有广州特色的非物质文化遗产。

6.4.2 有能全面展示非物质文化遗产起源、历史发展及当前现状等的设施或场所。

6.4.3 能定期或节庆日举办相关活动，展示或传播非物质文化遗产。

6.5 其他特色文化

6.5.1 有一个或多个主题鲜明的特色项目，例如农事采摘、主题花园、特色住宿设施等。

6.5.2 特色项目应达到一定的水平或规模，并有相应的文化宣传或知识普及。

6.5.3 能够依托项目衍生出相应的服务，例如观赏、采摘等。

7 建设要求

7.1 基础设施

7.1.1 道路建设

7.1.1.1 旅游文化特色村交通发展应满足对外衔接顺畅、道路交通组织合理，交通设施充足、内部交通服务体系完善、安全措施到位的总则。

7.1.1.2 村内主干道路面硬化率应达 100%，道路要求不应低于 JTG B01-2014 中四级公路标准的规定。

7.1.1.3 游步道设计合理，宽度适当，周边有良好的景观和供游客休憩的设施，布局合理，数量充足。

7.1.1.4 具有历史文化传统的村庄，村内主、次干道路面应因地制宜，在保护历史文化元素的前提下保障路面的实用性和承载力。在保护传统巷道、历史道路路面宜采用传统建筑材料，保留和修复传统街巷中富有特色的石板路、青砖路等。

7.1.1.5 道路两侧有临水临崖、高边坡、高挡墙等路段，应加设波形护栏或钢筋混凝土等护栏。急弯、陡坡及事故多发路段，应加设警告、视线诱导标志和路面标线。视距不良的回头弯、急弯等危险路段，应加设凸面反光镜。在长下坡危险路段和支路口，应加设减速设施。在人群集散地路段，应加设警告、禁令标志以及减速设施。对路基宽 3.5m 以下受限路段，应重点强化安保设施设置。

7.1.2 标识标牌导视设施

7.1.2.1 公共信息图形符号的设置合理，醒目规范，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的相关要求。

7.1.2.2 公共信息导向系统的设置应符合 GB/T 31384 的相关要求。

7.1.2.3 进村道路、主干道、岔路口应设置明显的道路交通标志，道路交通标志应符合 GB 5768 的要求，村内宜在各岔路口设置指路标志，标志牌外观统一，应突出本村文化特色。

7.1.2.4 村主入口应设村名标识和旅游文化特色村标识，便于游客识别。标识牌可采用牌坊、景石、构筑物、植物造景等形式，外观造型宜突出本村文化特色。

7.1.2.5 村内应设置数量合适、标志醒目的游览全景图、导览图，游览全景图上应标明出入口、村内主要景点、游客中心、厕所、医务室、停车场等，并明示咨询、投诉、救援电话。相关景点应设置景观说明牌或简介。

7.1.3 供电、照明设施

7.1.3.1 电力线网应排列整齐，安全美观，无私拉乱接、电线裸露等布置不规范现象。

7.1.3.2 村庄主干道、次干道和公共场所路灯安装率、视频监控覆盖率应达到 100%，满足社会治安以及照明要求。

7.1.3.3 对照明设施进行定期维护，设施完好率应达 98%以上，保障日常照明。宅间道可根据需要设置路灯。

7.1.3.4 路灯应使用节能灯具，经济条件较好的可选用太阳能路灯或风光互补路灯。路灯外观宜与本村文化特色相匹配。

7.1.4 网络及通信设施

7.1.4.1 广播、电视、电话、网络、邮政等公共通信设施齐全，信号畅通，能够满足游客使用需求。

7.1.4.2 村内主要区域网络覆盖率应达 100%，重点区域、游客中心、餐饮及住宿等场所 WiFi 覆盖率应达 100%。

7.1.4.3 设立区域广播网、LED 滚动屏或其他设施，播放旅客须知、安全提示、景区介绍等信息。

7.1.4.4 线路应架设规范，安全有序。

7.2 配套设施

7.2.1 消防设施

7.2.1.1 应合理设置消防水源、消防设施，配备消防器材。

7.2.1.2 利用村民自建住宅进行改造的农家乐(民宿)，经营用客房数量不超过 14 个标准间(或单间)、最高 4 层且建筑面积不超过 800 平方米的应符合《住房城乡建设部 公安部 国家旅游局关于印发农家乐(民宿)建筑防火导则(试行)的通知》的规定。

7.2.1.3 超过以上规模或新建的农家乐(民宿)，应符合 GB 50016、GB 50039 和 JGJ 62 的要求。

7.2.2 停车场

7.2.2.1 停车场应布局合理，宜按生态停车场设计，容量满足游客接待需求。有条件的宜建设有封闭式停车场，并安装视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统。

7.2.2.2 停车场应设置指引和停车分区，标志规范、醒目，出入口和主要通道视频覆盖率达到 100%。

7.2.2.3 新建、改建的停车场应具有安装充电桩条件，年游客接待量超过 20 万人次的村庄宜适量配备具有充电桩的停车位。

7.2.2.4 村内应适量配备共享单车等非机动车停车点。

7.2.3 接待设施

7.2.3.1 应设置有为游客提供咨询服务的游客中心等相应场所，该场所应包含咨询处、临时休息处、手机共享充电处、宣传栏以及公共厕所等服务设施，宜设有特色产品展示区或销售区。

7.2.3.2 应配备咨询台和咨询人员，提供休息设施及特殊人群服务设施。

7.2.4 餐饮设施

- 7.2.4.1 餐饮设施应布局合理，方便游客，总体规模应与接待能力相匹配。
- 7.2.4.2 餐厅和厨房设施应保持清洁卫生。餐厅卫生和餐具消毒应符合 GB 16153 和 GB 14934 规定的相关要求，油烟排放应符合 GB 18483 的要求。
- 7.2.4.3 50 个餐位以上的餐馆其设施与服务经营应符合 GB/T 26361 的要求。
- 7.2.4.4 菜式宜体现当地特色。

7.2.5 住宿设施

- 7.2.5.1 提供住宿的村落，住宿设施宜具有地方文化特色。
- 7.2.5.2 室内设施齐备，通风良好，照明充足。
- 7.2.5.3 住宿条件应干净整洁，日常用品保证能够一客一换，卫生应达到 GB 9663 规定的要求。

7.2.6 购物服务设施

- 7.2.6.1 购物场所应统一布置、合理布局，建筑造型、材质与当地文化特色相符合。
- 7.2.6.2 购物设施的种类、数量及分布应与接待能力相匹配，能满足游客的旅游购物和日常购物需求。
- 7.2.6.3 购物场所内应有具有特色的旅游商品，包括乡村旅游纪念品、工艺品和优质农副产品等。
- 7.2.6.4 宜建立网络销售渠道，含网店、微商等各种网络平台。

7.2.7 旅游厕所

- 7.2.7.1 厕所应布局合理，数量适宜，标识醒目，建筑造型、选材宜突出本村文化特色。
- 7.2.7.2 村内应至少有 1 座厕所达到 GB/T 18973-2016 中 A 级规定的要求。
- 7.2.7.3 新建或改建厕所应至少按照 GB/T 18973-2016 中的通用要求进行建设或改造。
- 7.2.7.4 厕所应按 GB 7959 的要求进行粪便无害化处理。

7.2.8 医疗急救设施

- 7.2.8.1 应设置为游客提供医疗求助的医务室或相应医疗场所，位置合理，标志明显。
- 7.2.8.2 医务室等医疗场所应有医务人员值班，备有常用救护器材和药品。
- 7.2.8.3 应与就近的医疗机构保持通讯互联互通，医疗急救设施可与当地卫生医疗设施相联动。

7.3 村容环境

7.3.1 村容维护

- 7.3.1.1 环境良好，空气清新，空气质量应符合 GB 3095 的相关要求，不应露天焚烧垃圾和秸秆等。
- 7.3.1.2 水源未受污染，生活饮用水应达到 GB 5749 的相关规定。
- 7.3.1.3 应有完善的污水处理系统和污水处理设施，污水排放应符合 GB 18918 的规定，实现达标排放。
- 7.3.1.4 应划定畜禽养殖区域，公共区域不应有畜禽粪便、宠物粪便等垃圾。
- 7.3.1.5 宣传栏、广告牌等应设置规范，外观应采用防水材料，造型与当地文化特色相符合。
- 7.3.1.6 村内应设有《中国公民文明旅游公约》、文明旅游提示语等文明旅游宣传，无乱贴乱画现象。
- 7.3.1.7 旧房改造及对影响村庄空间外观视觉的外墙和屋顶美化应符合 GB/T 32000 相关规定。

7.3.2 环境卫生

7.3.2.1 房前屋后、道路、绿化带、花坛、公共场所等可视范围干净整洁，无污水溢流，无散落垃圾，生产生活用品集中有序无害存放。

7.3.2.2 村内应统一配置垃圾桶等，垃圾桶外观造型宜突出本村文化特色。保持垃圾桶干净整洁，无破损，无溢流。

7.3.2.3 应在交通便利、易安排清运线路的地方，合理设置垃圾收集点。

7.3.3 村内绿化

7.3.3.1 村内绿化建设应注重以人为本、生态优先和乡风乡韵的保护。

7.3.3.2 进村路及村庄主要街道、河道两侧及农宅之间适宜绿化的，应全部绿化。

7.3.3.3 按照适地适树要求，主要道路两侧应设置景观和植被进行美化。

7.3.3.4 古树名木应采取保护措施，并设标志牌。

8 服务要求

8.1 服务内容

8.1.1 停车服务

8.1.1.1 停车场应设置专人负责车辆的疏导、检查和看管，指挥车辆合理停放，保证场内道路畅通。

8.1.1.2 收费停车场应明示收费标准，并提供相应的服务和管理。

8.1.2 咨询服务

8.1.2.1 游客咨询处应配有专职人员负责提供人工信息咨询服务。

8.1.2.2 应向游客提供宣传册、导游图等，内容宜包含村内基本情况，景点布局，旅游线路，停车场、餐厅、厕所、购物等服务设施分布，咨询、投诉、紧急救援电话，景点活动，游览须知等。

8.1.2.3 宜建立独立域名的旅游网站、微信公众号、APP 等服务平台，提供乡村旅游基本信息介绍，包括地理位置、开放时间、游览内容、门票价格、联系方式等基本信息服务。

8.1.3 导游讲解服务

8.1.3.1 应提供游区讲解服务，讲解内容生动，突出文化特色，讲解服务质量应符合 LB/T 014 的要求。

8.1.3.2 讲解员应熟悉本村及周边旅游景点，以及行、游、住、食、娱、购及医疗卫生等方面的基本情况，熟悉本地文化的知识和特色。

8.1.4 购物服务

8.1.4.1 应建立相关管理制度，对购物服务实施管理和监督。

8.1.4.2 不应销售过期、变质及其他不符合食品卫生规定的食（饮）品。

8.1.4.3 所售商品均应明码标价，无价格欺诈、以次充好、缺斤少两等不诚信行为。

8.1.4.4 不应强买强卖、尾随兜售商品和服务。

8.1.5 餐饮服务

8.1.5.1 餐饮机构应持有有效食品经营许可证经营。

8.1.5.2 应建立食品安全管理制度，有专人对餐饮服务食品安全进行管理和监督。

8.1.5.3 应有预防食物中毒、食品污染的制度和措施。

8.1.5.4 应提供菜单，介绍特色菜肴和制作工艺。

8.1.5.5 应诚信待客、明码标价、出具服务凭证或正式发票，不欺客、不宰客。

8.1.5.6 能提供外卖及打包服务，包装物材质应符合卫生、环保要求。

8.1.6 住宿服务

8.1.6.1 住宿场所应安装公安机关的治安管理信息采集系统，并根据建立的相关管理制度，对住宿服务实施管理或监督。

8.1.6.2 住宿费用应明码标价，无价格欺诈。

8.1.6.3 住宿的卫生标准应符合 GB 9663 的相关要求。

8.1.6.4 提倡低值易耗品的循环利用和节约使用。

8.1.7 其他服务

8.1.7.1 能够为残障、智障游客提供特殊服务。

8.1.7.2 宜建有志愿服务站点，有志愿服务队伍，开展文明旅游、咨询等志愿服务。

8.2 人员要求

8.2.1 礼仪规范

8.2.1.1 举止文明，态度温和友善，表情亲切自然，提供微笑服务。

8.2.1.2 注重仪容仪表，着装干净、整洁，符合职业特点。鼓励穿着具有当地特色的自制工装。

8.2.1.3 对不同种族、民族、国别的游客一视同仁，尊重游客的民族习惯。

8.2.1.4 应礼貌回答游客询问的问题，切勿将错误的或不确切的信息传递给游客。介绍服务内容时客观真实，不夸大其词。

8.2.1.5 若遇到老、弱、病、残、幼的游客，要适度搀扶，倍加关心。

8.2.2 语言要求

8.2.2.1 应礼貌用语，意思清晰表达，说话态度诚恳，语气不卑不亢，声音适度、语速适中。

8.2.2.2 能够使用普通话服务，根据地域特点，可提供当地方言的服务。

8.2.3 服务技能要求

8.2.3.1 身体健康，餐饮从业人员应具备年度体检健康合格证。

8.2.3.2 熟知本地历史文化、风土人情和主要旅游资源，能正确回答游客提出的相关问题。

8.2.3.3 所有上岗人员应经过相应岗前和在职培训，掌握本岗位服务技能、特点和要求，专业岗位人员应持有相关岗位证书。

9 安全要求

9.1 安全管理

9.1.1.1 设置安全责任机构，配备与接待规模相适应的安保人员，保证游览秩序和维护安全。

9.1.1.2 应建立安全档案，安全管理制度及应急救援机制，安全措施落实到位。

9.1.1.3 应与当地公安、消防等部门保持顺畅的通讯联络，确保发生突发事件时得到相应支援。

9.2 安全措施

- 9.2.1 高峰期和特殊时段有健全的安全保障制度，措施落实有效。
- 9.2.2 危险地段应标志明显，设置防护设施，高峰期设专人看守。
- 9.2.3 各类游乐活动例如游船、垂钓、登山等应提醒相关注意事项，并提供针对性保障措施。
- 9.2.4 消防设施、防盗设施、防自然灾害设施等安全设施齐全，运行正常，标识明确。

10 申报和评定

10.1 申报

申报单位填写旅游文化特色村申请表（见附录A），经所在镇、街同意后交由区级旅游行政主管部门初审，再报市级旅游行政主管部门评审确认。

10.2 评定

10.2.1 评定的组织

由旅游行政主管部门或其授权的第三方机构组织专家评审组，对各区初审同意的创建单位进行评定。

10.2.2 评定的要求

- 10.2.2.1 申请旅游文化特色的行政村，应满足第4章基本要求的所有条款才有资格提出申请。
- 10.2.2.2 旅游文化特色村确认的总分为1000分，其中基本分为900分，加分项为100分。
- 10.2.2.3 基本分达到680分（含）以上，可评为旅游文化特色村；基本分达到650分（含），总分达到690分（含）以上，可评为旅游文化特色村；基本分低于650分，不应评为旅游文化特色村。
- 10.2.2.4 基本条件检查表见附录B，评定细则见附录C。
- 10.2.2.5 旅游文化特色村每年应进行一次自查，并根据自评结果进行持续改进，确保全面符合本标准要求。
- 10.2.2.6 市级旅游行政主管部门对旅游文化特色村实施动态管理，每三年进行一次定期复核，期间不定期开展监督检查，对于复核、检查不达标的乡村，提出书面警告并责令限期整改，整改仍不达标的乡村撤销旅游文化特色村称号，且两年内不得重新申报。
- 10.2.2.7 予以旅游文化特色村称号期间，发生重大安全事故的乡村，直接撤销称号，且三年内不得重新申报。

附 录 A
(规范性附录)
旅游文化特色村申请表

旅游文化特色村申请表见表A.1。

表 A.1 旅游文化特色村申请表

申请单位(村)名称		所在区	
申请单位(村)概况及申报理由			
所在镇、街意见	(盖章) 年 月 日		
所在区旅游行政主管部门初审意见	(盖章) 年 月 日		
市级旅游行政主管部门审核意见	(盖章)		
备注			

附 录 B
(规范性附录)
旅游文化特色村必备条件检查表

旅游文化特色村必备条件检查表见表B.1。

表 B.1 旅游文化特色村必备条件检查表

序号	检查项目	是否符合		
		自查	初评	终评
1.1	自然或人文旅游资源特色鲜明，生态环境良好。			
1.2	乡风淳朴，邻里和睦，近两年无社会影响极其恶劣事件发生。			
1.3	村民对旅游业发展普遍理解和支持，至少有 20%以上的民户直接或间接参与到村内旅游经营活动。			
1.4	游客年接待量应达到 5 万人次以上，村民收入因发展旅游业得到显著提升。			
1.5	每年针对涉旅正式从业人员至少组织开展一次专业培训，并能够提供培训记录手册。			
1.6	应有旅游文化特色村的发展规划或建设方案，并与相关规划衔接。			
1.7	应有村规民约以及村庄建设、管理、服务、运营等制度，责任主体、实施主体明确。			
1.8	严格按国家法律、法规、规章和国家强制性标准开展旅游经营活动，近两年无相关违法违规等处罚记录。			
1.9	至少具备一种特色文化，如古村落古建筑文化、田园文化、创意文化、非物质文化遗产或其他特色文化等。			
1.10	村内功能区布局科学、合理，村内建筑物与整体环境协调。			
1.11	消防设施、防自然灾害设施等安全设施齐全，运行正常，标识明确。			

附录 C
(规范性附录)
旅游文化特色村评定细则

旅游文化特色村评定细则见表C.1。

表 C.1 旅游文化特色村评定细则

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
1	制度要求 (80 分)							
1.1	旅游管理机构	15						
	设置旅游管理机构, 配有专职人员负责旅游管理工作				15			
	设置旅游管理机构, 配有兼职人员负责相关工作				10			
1.2	安全机制建设	15						
	建立健全安全保卫制度、紧急救援机制、突发事件处理及应急预案、安全管理责任体系等制度				15			
	至少建立含上述制度中的三项制度				10			
1.3	经营管理机制	15						
	建立健全旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度, 并符合 GB/T 17775 中的相关规定				15			
	建立有旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度				10			
1.4	投诉和处理机制	15						
	建立有完善的投诉和处理制度, 提供监督投诉电话、意见箱、网络投诉平台等不少于三项的投诉渠道, 且建立意见处理档案, 能及时按游客意见改进服务				15			
	建立有投诉和处理制度, 提供有监督投诉电话或意见箱等, 有意见处理记录				10			
1.5	建立有资金保障机制, 确保每年都有一定资金用于旅游设施和旅游推广的投入	10						
1.6	公共区域公布咨询电话、监督投诉电话以及紧急救援电话	10						
2	文化要求 (150 分)							
2.1	古村落古建筑文化	150						
2.1.1	具有历史价值和传统风貌的古巷道或祠堂、碉楼、书舍、特色民居等特色建筑, 且具有一定的规模		70					
2.1.2	建筑风格		50					
	建筑形式、道路景观风格统一				50			
	建筑形式、道路景观风格基本一致				30			

表 C.1 旅游文化特色村评定细则（续）

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
2.1.3	有古村落特色的节庆活动		30					
2.2	田园文化	150						
2.2.1	利用木、石、藤、竹等天然材料进行田园设施的装饰，整体风格与乡村氛围相协调		70					
2.2.2	有一定的占地面积和接待规模，汇集观光、休闲、娱乐、餐饮等多功能，设施齐备，布局合理		50					
2.2.3	提供丰富多样的田园生活体验活动，如产品的耕作、种植、采摘、养殖、加工、品鉴等		30					
2.3	创意文化	150						
2.3.1	引入创意元素，通过创意产业的思维方式和发展模式，整合旅游产品，形成主题鲜明的旅游创意文化产业		50					
2.3.2	具有形式多样的文化创意活动，至少三项		50					
2.3.3	具有与创意产业相配套的服务及设施，且景观风格基本一致		50					
2.4	非物质文化遗产	150						
2.4.1	具有岭南戏曲文化、名人文化、村居文化、民间手工艺、传统技艺、传统舞蹈、民俗等具有广州特色的非物质文化遗产		70					
2.4.2	有能全面展示非物质文化遗产的起源、历史发展及当前现状等的设施或场所		50					
2.4.3	能定期或节假日举办相关活动，展示或传播非物质文化遗产		30					
2.5	其他特色文化	150						
2.5.1	设有主题鲜明的特色项目，如农作物种植、花卉果蔬等主题公园、野营拓展等		50					
2.5.2	特色项目达到一定规模，且具有相应的文化宣传或知识普及		50					
2.5.3	依托特色项目衍生出相应的服务，例如观赏、采摘等		50					
2★	2.1~2.5 各项均为 150 分，根据文化类型进行打分，最终选择得分最高项计入总分；若其中两项或以上均超过 100 分，可另得附加分 5 分计入加分项总得分。							
3	建设要求（380 分）							
3.1	基础设施	155						
3.1.1	道路建设		55					
3.1.1.1	交通发展应满足对外衔接顺畅、道路交通组织合理，交通设施充足、内部交通服务体系完善、安全措施到位的总则			10				
3.1.1.2	主干道			10				
	主干道路面硬化率达 100%，道路要求符合四级公路标准				10			
	主干道路面硬化率达 100%				7			

表 C.1 旅游文化特色村评定细则（续）

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
3.1.1.3	具有历史文化传统的村庄，村内主次干道因地制宜，在保护历史文化元素的前提下保障路面的实用性和承载力			10				
3.1.1.5	游步道			10				
	游步道选材美观，与当地特色相符，周边景观和供游客休憩的设施，布局合理、数量适当				10			
	游步道路面畅通，满足游客游览要求				7			
3.1.1.6	道路两侧有临水临崖、高边坡、高挡墙等路段，应加设波形护栏或钢筋混凝土等护栏			3				
3.1.1.7	对路基宽 3.5m 受限路段，重点强化安保设施设置			3				
3.1.1.8	视距不良的回头弯、急弯等危险路段，加设凸面反光镜			3				
3.1.1.9	急弯、陡坡及事故多发路段，加设警告、诱导标志和路面标线			3				
3.1.1.10	在长下坡危险路段和支路口，加设减速设施。在人群集散地路段，加设警告、禁令标志以及减速设施			3				
3.1.1 ★	传统巷道保护良好、宅间道路平整，其他道路路面采用传统建筑材料，保留和修复传统街巷中富有特色的石板路、青砖路等		5					
3.1.2	标识标牌导视设施		60					
3.1.2.1	公共信息图形符号的设置合理，醒目规范，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 相关要求			10				
3.1.2.2	公共信息导向系统的设置应符合 GB/T 31384 的相关要求。			10				
3.1.2.3	道路交通标识符合 GB 5768 的要求			10				
3.1.2.4	进村道路、主干道、岔路口设置明显的道路交通标识，村内设置有指路标志			10				
3.1.2.5	景区标识			10				
	游览全景图、导览图、景观说明牌、指示牌、标识牌位置合理，数量适当，规范醒目，易识别				10			
	景观说明牌、指示牌和标识牌位置合理，规范醒目，易识别				7			
	醒目位置设有必要的指示牌和标识牌，易识别				5			
3.1.2.6	村名标识			10				
	村口通过采用牌坊、景石、构筑物、植物造景等形式设立村名标识和旅游文特色村标识，外观造型能突出本村特色				10			
	村口设立村名和旅游文化特色村标识牌，外观造型美观得体				7			
3.1.3	供电、照明设施		20					
3.1.3.1	电力线网排列整齐，安全美观，无私拉乱接、电线裸露等现象。			5				

表 C.1 旅游文化特色村评定细则（续）

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
3.1.3.2	对村内路灯定期维护，保障日常照明。宅间道依需要设置路灯			5				
3.1.3.3	路灯应使用节能灯具，或使用太阳能路灯或风光互补路灯			5				
3.1.3.4	主、次干道照明要求			5				
	主、次干道和公共场所路灯安装率、视频监控覆盖率达到 100%，设施完好率达 98%，充分满足社会治安以及日常照明要求				5			
	主、次干道和公共场所路灯安装率达到 100%，设施完好率达 90%，满足照明要求				3			
3.1.4	网络及通信设施		20					
3.1.4.1	线路应架设规范，安全有序			5				
3.1.4.2	广播、电视、电话、网络、邮政等公共通信设施齐全，信号畅通，能够满足游客使用需求			5				
3.1.4.3	设有区域广播网、LED 滚动屏或其他设施，播放旅游游人须知，安全提示、景区介绍等			5				
3.1.4.4	村内网络基本全面覆盖，重点区域、游客中心、餐饮及住宿等场所 WiFi 覆盖率达 100%			5				
3.2	配套设施建设	155						
3.2.1	消防设施		30					
3.2.1.1	合理设置消防水源、消防设施，配备消防器材			10				
3.2.1.2	农家乐（民宿）消防			20				
	利用村民住宅进行改造的，经营用客房数量不超过 14 个标准间（或单间）、最高 4 层且建筑面积不超过 800 平方米的农家乐（民宿）应符合《住房城乡建设部 公安部 国家旅游局关于印发农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）的通知》的规定				15			
	超过以上规模或新建的农家乐（民宿），应符合 GB 50039、JGJ 62、GB 50016 的要求				20			
3.2.2	停车场		20					
3.2.2.1	停车场布局合理，按生态停车场设计容量满足游客接待需求			5				
3.2.2.2	停车场配置			5				
	停车场设有指引和停车分区，标志规范、醒目，出入口和主要通道设有视频监控				5			
	停车场设有基本标志				3			
3.2.2.3	新建、改建的停车场应具有安装充电桩条件			5				
3.2.2.4	村内适量配备共享单车等非机动车停车点			5				

表 C.1 旅游文化特色村评定细则（续）

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
3.2.2.1 ★	有条件的村庄宜建设有封闭式停车场（库），并安装视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统		5					
3.2.2.2 ★	年游客接待量超过 20 万人次的村庄宜适量配备具有充电桩的停车位		5					
3.2.3	接待设施		20					
3.2.3.1	配备咨询台和咨询人员，提供休息设施和特殊人群服务设施			8				
3.2.3.2	游客服务中心或具有同等功能的区域包含有			12				
	咨询处、临时休息处、手机共享充电处、宣传栏、公共厕所等基本服务设施				12			
	咨询处、临时休息处、公共厕所等基本服务设施				7			
3.2.3 ★	游客服务中心或具同等功能的区域设有特色产品展示区或销售区		5					
3.2.4	餐饮设施		25					
3.2.4.1	餐饮设施应布局合理，总体规模应与接待能力相匹配			5				
3.2.4.2	50 个餐位以上的旅游餐馆须符合 GB/T 26361 的要求			5				
3.2.4.3	餐厅和厨房设施卫生，符合 GB 16153 和 GB 14934 相关规定			5				
3.2.4.4	餐厅油烟排放符合 GB 18483 的要求			5				
3.2.4.5	菜系要求			5				
	饭菜安全卫生，能够提供具有本地特色的菜肴				5			
	饭菜安全卫生				3			
3.2.5 ★	房间设施齐全，装饰具有当地文化特色，卫生条件保持干净整洁，满足 GB 9663 要求，日常用品保证一客一换		5					
3.2.6	购物服务设施		15					
3.2.6.1	购物设施的种类、数量及分布与接待能力相匹配，能够满足游客的旅游购物和日常购物需求			5				
3.2.6.2	购物场所布局			5				
	购物场所统一布置、合理布局，建筑造型、材质与当地文化特色相符合				5			
	购物场所统一布置、合理布局				3			
3.2.6.3	旅游类商品要求			5				
	购物场所内具有种类丰富的旅游商品，包括乡村旅游纪念品、工艺品和优质农副产品等				5			
	购物场所所售物品包含有丰富的优质农副产品				3			

表 C.1 旅游文化特色村评定细则（续）

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
3.2.6 ★	建立网络销售渠道，含网店、微商等各种网络销售平台		5					
3.2.7	旅游厕所		25					
3.2.7.1	村内至少有 1 座厕所达到 GB/T 18973 中 A 级规定的要求			5				
3.2.7.2	新建或改建厕所应按照 GB/T 18973 的通用要求进行建设			5				
3.2.7.3	厕所应按 GB 7959 的要求进行粪便无害化处理			5				
3.2.7.4	厕所布局			10				
	厕所应布局合理，数量适宜，标识醒目，建筑造型、选材宜突出本村文化特色				10			
	厕所应布局合理，数量适宜，标识醒目				7			
3.2.8	医疗急救设施		20					
3.2.8.1	医务室或相应医疗场所位置设置合理，标志明显			7				
3.2.8.2	医务室等医疗场所所有医务人员值班，备有常用救护器材和药品			7				
3.2.8.3	保证与就近的医疗机构保持通讯互联互通			3				
3.2.8.4	医疗急救设施可与当地卫生医疗设施相联动			3				
3.3	村容环境	70						
3.3.1	村容维护		35					
3.3.1.1	空气质量			5				
	气质量符合 GB 3095 的一级标准				5			
	气质量符合 GB 3095 的二级标准				3			
3.3.1.2	水源未受污染，生活用水符合 GB 5749 的规定			5				
3.3.1.3	污水处理系统完善，污水排放符合 GB 18918 的规定			5				
3.3.1.4	无露天焚烧垃圾和秸秆的现象			5				
3.3.1.5	划定畜禽养殖区域，公共区域无畜禽粪便、宠物粪便等垃圾			3				
3.3.1.6	宣传栏、广告牌等设置规范，整洁有序			3				
3.3.1.7	村内无乱贴乱画现象			3				
3.3.1.8	设有《中国公民旅游公约》、文明旅游提示语等文明旅游宣传			3				
3.3.1.9	旧房改造及对影响村庄空间外观视觉的外墙和屋顶美化应符合 GB/T 32000 相关规定			3				
3.3.1 ★	宜结合自然环境、形态布局、建筑风貌、生产空间、生活空间、民俗节庆等相关风貌影响要素进行村容村貌建设		5					
3.3.2	环境卫生		20					

表 C.1 旅游文化特色村评定细则（续）

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
3.3.2.1	房前屋后、道路、绿化带、花坛、公共场所等可视范围干净整洁，无污水溢流，无散落垃圾，生产生活用品集中有序存放			5				
3.3.2.2	垃圾收集点设置			5				
	在交通便利、易安排清运线路、且对村民日常生活不构成污染影响的地方，合理设置垃圾收集点				5			
	在不影响村民日常生活的地方，合理设置垃圾收集点				3			
3.3.2.3	村内统一配置垃圾桶等，垃圾桶外观造型宜突出本村文化特			5				
3.3.2.4	垃圾桶保持干净整洁，无破损，无溢流			5				
3.3.3	村内绿化		15					
3.3.3.1	绿化注重以人为本、生态优先和乡风乡韵保护			5				
3.3.3.2	古树名木应采取保护措施，并设标志牌			5				
3.3.3.3	道路绿化			5				
	进村路及村庄主要街道、河道两侧及农宅之间适宜绿化的，进行了合理绿化				5			
	进村路及村内适宜位置，进行了一般绿化				3			
4	服务要求（220分）							
4.1	服务内容	135						
4.1.1	停车服务		15					
4.1.1.1	收费停车场应明码标价，依法依规做好收费停车场的收费工作			5				
4.1.1.2	停车场设置专人负责车辆的疏导、检查和看管			5				
4.1.1.3	有人员负责停车场巡视检查工作			5				
4.1.2	咨询服务		20					
4.1.2.1	游客中心等服务机构设有咨询电话，提供人工信息咨询服务			10				
4.1.2.2	应向游客提供宣传册、导游图等，内容宜包含：			10				
	村内基本情况，景点布局，旅游线路，基本服务设施分布，咨询、投诉、紧急救援电话，景点活动，游览须知等				10			
	村内基本情况，旅游线路，基本服务设施分布，咨询、投诉、紧急救援电话，景点活动，游览须知等				7			
	村内基本情况，旅游线路、景点活动等				5			
4.1.2 ★	建立有网站、公众号等，提供乡村旅游基本信息介绍服务，包括地理位置、开放时间、游览内容、门票价格等基本信息服务			5				
4.1.3	购物服务		20					
4.1.3.1	建立有相关管理制度，对购物服务实施管理或监督			5				

表 C.1 旅游文化特色村评定细则 (续)

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
4.1.3.2	明码标价, 价格合理, 无买强卖、尾随兜售商品现象			5				
4.1.3.3	无质量问题, 计量准确			5				
4.1.3.4	对销售人员进行统一管理和培训			5				
4.1.4	讲解服务		20					
4.1.4.1	讲解员应熟悉本村及周边旅游景点, 以及行、游、住、食、娱、购及医疗卫生等方面的基本情况, 熟悉本地文化的知识和特色			10				
4.1.4.2	讲解语言要求			10				
	讲解员使用流利的普通话和本地语言, 为游客提供内容生动, 突出乡村特色讲解服务, 整体服务质量符合 LB/T 014 要求				10			
	讲解员能够使用普通话和本地语言, 为游客提供讲解服务, 整体服务质量基本符合 GB/T 15971 要求				7			
4.1.5	餐饮服务		40					
4.1.5.1	餐饮机构须持有食品经营许可证经营			5				
4.1.5.2	建立有食品安全管理制度			5				
4.1.5.3	有预防食物中毒、食品污染的制度和措施			5				
4.1.5.4	配有专人对餐饮服务、食品安全进行管理和监督			5				
4.1.5.5	提供与餐饮经营项目相关的咨询服务			5				
4.1.5.6	能提供外卖及打包服务, 包装物材质应符合卫生、环保要求			5				
4.1.5.7	菜单			5				
	有特制的中英文菜单和饮品单, 介绍特色菜肴和制作工艺, 菜单设计合理精美, 富有吻合自己的特色旅游文化元素				5			
	有特制的菜单和饮品单, 菜单设计合理美观, 富有吻合自己的特色旅游文化元素				3			
	有印制菜单, 明码标价				1			
4.1.5.8	诚信待客, 提供发票和服务凭证, 不欺客, 不宰客			5				
4.1.6	住宿服务							
★ 4.1.6	住宿场所装有公安机关的治安管理信息采集系统			5				
	建立相关管理制度, 对住宿服务实施管理监督, 费用明码标价			5				
	住宿卫生应符合 GB 9663 相关要求, 提倡低值易耗品的循环利用和节约使用			5				
4.1.7	其他服务		20					
4.1.7.1	能够为残障、智障游客提供特殊服务			10				
4.1.7.2	建有志愿服务站点, 有志愿服务队伍, 开展文明旅游、咨询等志愿服务			10				

表 C.1 旅游文化特色村评定细则（续）

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
4.2	人员要求	85						
4.2.1	礼仪规范		30					
4.2.1.1	举止文明，态度温和友善，表情亲切自然			5				
4.2.1.2	注重仪容仪表，着装干净、整洁，符合职业特点			5				
4.2.1.3	对不同种族、民族、国别游客一视同仁，尊重游客的民族习惯			5				
4.2.1.4	礼貌回答游客问题，准确无误传递信息，介绍服务内容时客观真实，不夸大其词			5				
4.2.1.5	遇到老、弱、病、残、幼的游客，适度搀扶，倍加关心			5				
4.2.1.6	穿着具有当地特色的自制工装			5				
4.2.2	语言要求		20					
4.2.2.1	语种要求			10				
	游区内能够提供普通话、粤语、当地方言等语言服务				10			
	游区内能够提供普通话、粤语或当地方言等语言服务				6			
4.2.2.2	礼貌用语，意思清晰表达，说话态度诚恳，语气不卑不亢、声音适度、语速适中			10				
4.2.3	服务技能要求		35					
4.2.3.1	身体健康，餐饮从业人员具备年度体检健康合格证			10				
4.2.3.2	上岗人员接受过岗前及在职培训，掌握服务技能、特点和要求			10				
4.2.3.3	专业岗位人员需持有相关岗位证书			10				
4.2.3.4	熟知本地历史文化、风土人情和主要旅游资源，能正确回答游客提出的相关问题			5				
5	安全要求（70分）							
5.1	安全管理	35						
5.1.1	建有安全档案，安全管理制度及应急救援机制		10					
5.1.2	与当地公安、消防等部门保持顺畅的通讯联络，确保发生突发事件时得到相应支援		10					
5.1.3	设有安全责任机构，配备与接待规模相适应的安保人员，保证游览秩序和维护安全		15					
5.2	安全措施	35						
5.2.1	危险地段标志明显，设置防护设施，高峰期设专人看守		15					
5.2.2	各类游乐活动例如游船、垂钓、登山等应提供相关注意事项，并提供针对性保障措施		10					

表 C.1 旅游文化特色村评定细则（续）

序号	检查项目	分项 分值	次分 项值	小项 分值	分档 分值	检查得分		
						自查	初评	终评
5.2.3	消防设施、防盗设施、防自然灾害设施等安全设施齐全，运行正常，标识明确		10					
6★	加分项（40分）							
6.1	获批成为示范区建设试点单位	8						
	获批为国家级试点单位				8			
	获批为省级试点单位				5			
	获批为市级试点单位				3			
6.2	荣誉称号	8						
	获国家级荣誉称号				8			
	获省级荣誉称号				5			
	获市级荣誉称号				3			
6.3	经济效益	8						
	比建设前提高 10%以上				8			
	比建设前提高 5%以上				5			
6.4	第三方顾客满意度测评	8						
	综合顾客满意度：90%以上				8			
	综合顾客满意度：80%以上				5			
6.5	标准化创新	8						
	参与国家级标准化项目或获得国家级标准化工作表彰				8			
	参与省级标准化项目或获得省级标准化工作表彰				5			
	参与市级标准化项目或获得市级标准化工作表彰				3			
得分统计	基本项							
	加分项							
总分								
注：带“★”项目为加分项，其分值不纳入大项分值								