

DB3305

浙江省湖州市地方标准

DB 3305/T 147—2020

示范景区村庄服务质量指南

Service quality guide of demonstration scenic village

2020 - 03 - 30 发布

2020 - 03 - 30 实施

湖州市市场监督管理局 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	1
5 示范要求	2
5.1 党建	2
5.2 规划	2
5.3 环境	2
5.4 业态	2
5.5 产品	2
5.6 公共服务	2
5.7 文化	3
5.8 管理	3
5.9 安全	3
5.10 信息化	3
6 示范指标	3
附录 A（资料性附录） 示范景区村庄“十有十无”评价指标	4

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准附录A为资料性附录。

本标准由湖州市文化广电旅游局提出。

本标准由湖州市旅游标准技术委员会归口。

本标准起草单位：湖州市文化广电旅游局、湖州乡村旅游事业发展中心、湖州国际旅游学院。

本标准主要起草人：干永福、何继红、熊友平、蒋忠华、黄伟华、李泽玲、李朋。

示范景区村庄服务质量指南

1 范围

本标准规定了示范景区村庄的术语和定义、基本要求、示范要求和示范指标。
本标准适用于示范景区村庄的服务质量评定。

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，仅所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。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

示范景区村庄 Demonstration scenic village

指在达到景区村庄服务与管理指南DB33/T 589要求基础上，具备示范景区村庄“十有十无”评价指标，基础设施齐全，有文化主题的要求，能达到示范景区村庄服务质量指南要求的景区村庄。

3.2

十有十无 Ten presence and Ten absence

有科学规划、有文化品牌、有党建引领、有特色游线、有优质业态、有环保措施、有智慧旅游、有优美环境、有安全设施、有长效管理；无违规用地、无私搭乱建、无环境污染、无不良乡风、无消费欺诈、无恶性竞争、无重大投诉、无安全隐患、无重大事故、无文化损毁。

4 基本要求

4.1 应符合景区村庄服务与管理指南 DB33/T 589 的要求。

4.2 通往景区村庄交通应可进入性好，通往景区村庄的主要路口应有导向系统，应符合 GB/T 31384 标准。

4.3 经营主体应合法诚信经营，严格遵守各类国家法律、法规和强制性标准的规定。

4.4 应近两年内未发生重大安全事故、恶性治安事件和社会反响强烈的群体性负面事件。

4.5 应无地质灾害隐患点，空气质量达到 GB3095-2012 的规定，无劣 V 类水。

5 示范要求

5.1 党建

- 5.1.1 应党组织全覆盖，有明确的党建功能和职责。
- 5.1.2 应有实用的党建阵地，有统一的红色标识、标志。
- 5.1.3 应有健全的党务工作制度，有创意的党日活动。

5.2 规划

- 5.2.1 应有体现景区村庄乡土田园风貌、特色产业和历史文化的发展规划，设置合理的游览路线。
- 5.2.2 景区村庄内主要经营项目应充分利用农村闲置资源，不随便改变原有用地性质，不占基本农田，用地合法，不影响周边居民生活，规划应符合 GB/T 32000 的要求。
- 5.2.3 建筑外观及天际线与整体环境应相协调，不应改动古建筑外观和内部主要格局，景区村庄建筑具有乡村特色及地域风格。

5.3 环境

- 5.3.1 应有针对景区村庄居民和游客的环保宣传资料和激励措施，村容村貌整洁、美化。
- 5.3.2 景区村庄内应采取节能环保措施，生活污水统一截污纳管，废弃物排放符合 GB 8978、GB 18483、CJJ/T 102 要求。
- 5.3.3 餐饮设施和住宿设施的卫生条件应达到 GB 16153 和 GB 9663 的基本要求。
- 5.3.4 垃圾桶（箱）数量充足、布局合理，实行垃圾分类，应有保洁人员，做到日产日清。
- 5.3.5 应空气清新、天蓝水绿、景观优美，绿化覆盖率山区丘陵 $\geq 60\%$ ，水乡平原 $\geq 30\%$ 。

5.4 业态

- 5.4.1 应有基本的餐饮、住宿、观光、游览和娱乐等接待能力。
- 5.4.2 景区村庄内应有文化创意、研学交流、特色民宿、酒吧、茶吧、书屋、创客空间等。
- 5.4.3 应有康体养生、乡村养老、户外拓展、娱乐休闲旅游等业态，有一定的休闲场所或游览游乐服务设施。

5.5 产品

- 5.5.1 应有 2-3 条串联村庄农事、民俗、美食、文创、节庆等特色项目的旅游线路，能提供乡村旅游体验。
- 5.5.2 应能提供研学、农耕劳作、土特产品和特色小吃制作等特色乡村休闲旅游产品。应有当地土特产品和特色旅游商品销售点或能提供土特产售卖服务。
- 5.5.3 应能提供当地传统风俗、传统技艺、传统手工艺、庙会集市、民俗演艺等乡村民俗体验。有面向游客和村民的日常基本商业服务设施或相关产品。

5.6 公共服务

- 5.6.1 应有一个游客中心（点），有景区村庄管理组织或运营机构，应能提供游客服务。
- 5.6.2 应有导览图、景物介绍牌、指示牌等标识标牌，应符合 GB/T 31384 和 GB/T 10001.1 要求。
- 5.6.3 通景公路应达到等级公路标准，景区村庄道路平整完好整洁，车辆交会畅通。
- 5.6.4 应有公共厕所和标识标牌等公共设施，应有停车场所，停车位能满足需求。
- 5.6.5 消防、防盗、游览、娱乐等设施设备应运行正常，定期检查，有记录。

5.7 文化

- 5.7.1 应注重乡风文明建设，有文化礼堂、农家书屋等文化场所，有乡村故事展示。景区村庄应打造文明幸福的村庄，不应有恶风陋俗。
- 5.7.2 应注重传统文化的保护和传承，建立传统文化保护制度，对景区村庄内所有的文化遗址、文物场所等加以保护和发扬，不能随意破坏和拆除。
- 5.7.3 景区村庄具有一定的社会知名度，至少应有一项省级或国家级历史文化名村、生态文化村、非遗民俗文化村、历史文化（传统）村落、乡村旅游重点村、休闲旅游示范村、美丽休闲乡村等文化品牌或荣誉称号。

5.8 管理

- 5.8.1 应有长效管理制度，引入专业管理团队入驻运营管理，有创办乡村旅游合作社、乡村旅游公司、农家乐与民宿行业协会等。
- 5.8.2 应诚信经营，消费要符合客人意愿，明码标价，不应强买强卖。有旅游服务投诉渠道，并向游客公布，投诉记录完整、处理及时。
- 5.8.3 各类经营主体应积极参与景区村庄共建共享，不应制造恶性竞争。
- 5.8.4 景区村庄经营应坚持顾客至上理念，热情接待服务，全力化解住客矛盾，确保没有经确认属实的重大服务质量投诉。

5.9 安全

- 5.9.1 应在具有安全隐患的地段设置安全警示标志，并配有相应的安保人员。
- 5.9.2 景区村庄内不应有地质灾害隐患点，休闲设施完好，不应有影响社会治安的行为。
- 5.9.3 应有公共安全和突发事件应急预案，设有避灾场所

5.10 信息化

- 5.10.1 应有广播、电视通讯系统，移动通讯信号全覆盖，游客集中区域基本实现 WIFI 覆盖。应村内导入智慧导游、智慧交通、互联网销售、注重线下线上一体化等智慧旅游服务内容。

6 示范指标

示范景区村庄“十有十无”评价指标参照附录A。

附 录 A
(资料性附录)
示范景区村庄“十有十无”评价指标

范景区村庄应达到十项“有”的内容，不应有十项“无”的内容，具体详见下表A.1。

表A.1 示范景区村庄“十有十无”评价指标

序号	“十有十无”指标
1	有党建引领：应有党组织全覆盖；有明确的功能职责；有实用的党建阵地；有统一的红色标识；有健全的工作队伍；有创意的党日活动等。
2	有科学规划：应有体现村庄乡土田园风貌、特色产业和历史文化的发展规划。
3	有文化品牌：至少有一项省级或国家级历史文化名村、生态文化村、非遗民俗文化村、历史文化（传统）村落、乡村旅游重点村、休闲旅游示范村、美丽休闲乡村等建设品牌。
4	有特色游线：应有 2-3 条串联村庄农事、民俗、美食、文创、节庆等特色项目的旅游线路。
5	有智慧旅游：村内导入智慧导游、智慧交通、互联网销售、线上营销、乡村景区电子商务等智慧旅游服务内容。
6	有环保措施：应有针对村庄居民和游客的环保宣传资料和激励措施。
7	有优质业态：村内有如文化创意、研学交流、特色民宿、酒吧、茶吧、农家书屋、创客空间、康养养生、乡村养老、户外拓展、娱乐休闲等。
8	有优美环境：空气清新、天蓝水绿、景观优美，绿化覆盖率山区丘陵 $\geq 60\%$ ，水乡平原 $\geq 30\%$ 。
9	有安全设施：消防、防盗、游览、娱乐等设施设备应运行正常，定期检查，有记录。
10	有长效管理：有长效管理制度，引入专业管理团队入驻运营管理；有创办乡村旅游合作社、乡村旅游公司、农家乐与民宿行业协会等。
11	无违法用地：景区村庄内主要经营项目要充分利用农村闲置资源，不随便改变原有用地性质，不占基本农田，用地合法，不影响周边居民生活。
12	无私搭乱建：建筑外观及天际线与整体环境相协调，无任意改动古建筑外观和内部主要格局，村庄建筑具有乡村特色及地域风格。
13	无环境污染：景区村庄内宜采取节能环保措施，生活污水要统一截污纳管，废弃物排放符合 GB 8978、GB 18483、CJJ/T 102 要求。
14	无不良乡风：注重乡风文明建设，景区村庄内无恶风陋俗，打造文明幸福的村庄。
15	无消费欺诈：诚信经营，消费要符合客人意愿，明码标价，无围追兜售、强买强卖的不文明现象。
16	无恶性竞争：各类经营主体积极参与景区村庄共建共享，不能恶意涨降价，不制造恶性竞争。
17	无重大投诉：景区村庄经营坚持顾客至上理念，热情接待服务每位客人，全力化解住客矛盾在萌芽阶段，确保没有经确认属实的重大服务质量投诉。

表A.2（续） 示范民宿“十有十无”评价指标

18	无安全隐患：景区村庄内无地质灾害隐患点，休闲设施完好，无影响社会治安的不良行为。
19	无重大事故：近两年未发生重大安全事故、恶性治安事件和社会反响强烈的群体性负面事件
20	无文化损毁：注重传统文化的传承和保护，对景区村庄内所有的文化遗址、文物场所、传统文化项目等加以保护和发扬，不能随意破坏和拆除。