

旅游度假区等级划分细则

说明：

根据《旅游度假区等级管理办法》和《旅游度假区等级划分》国家标准（GB/T26358-2010）的相关规定制定本细则。本细则共分为两个部分：

细则一：旅游度假区等级基础评价评分细则

细则二：旅游度假区等级综合评分细则

各等级旅游度假区需达到如下条件：

	细则一		细则二	
	强制性指标	综合评价表 (100分)	总分(1000分)	游客分(100分)
国家级旅游度假区	达标	85	900	85
省级旅游度假区	达标	70	750	70

细则一：旅游度假区等级基础评价评分细则

说明：

1、本细则共两部分，第一部分为强制性指标，主要依据《旅游度假区等级划分》国家标准（GB/T26358-2010）中规定的旅游度假区的基本条件；第二部分为资源环境与度假产品综合评价。

2、进行第一部分强制性指标评价时，须对每一项指标进行评分，结果分为“达标”和“不达标”两种：10项指标均达标时，总评为“达标”；有任意一项或以上指标不达标，总评为“不达标”。

3、进行第二部分资源环与度假产品综合评价时，由评定组成员分别对评价项目计分，最后计算算术平均分。

4、第一部分强制性指标，国家级和省级旅游度假区均须“达标”；第二部分资源环境与度假产品综合评价，国家级旅游度假区须达到 85 分，省级旅游度假区须达到 70 分。

第一部分 强制性指标

	指标内容	是否达标
1	应具备适宜度假的气候及良好的外部支撑条件，区内无被污染的水体、空气或土壤，且无多发性不可规避的自然灾害。	
2	应具备宜居宜游的度假环境、度假氛围及能够被开发为优质度假产品的资源。	
3	与全国同类度假区相比，应具备突出特色。	
4	应具有明确的空间边界和统一有效的管理机构。国家级旅游度假区面积应不小于 8km ² ；省级旅游度假区面积应不小于 5 km ² 。	
5	应具备至少 3 个有显著特色或国际水准的高品质的度假型酒店。	
6	以接待过夜游客为主，国家级旅游度假区过夜游客中应有至少 1/3 平均停留 3 夜以上或 2/3 平均停留 2 夜以上；省级旅游度假区过夜游客中至少 1/3 平均停留 2 夜以上。	
7	国家级旅游度假区过夜游客中省外游客应不低于 1/3。	
8	国家级旅游度假区住宿接待设施总客房数应不小于 1000 间，省级旅游度假区住宿接待设施总客房数应不小于 500 间。	
9	旅游度假区内用于出售的房地产项目总建筑面积与旅游接待设施总建筑面积的比例应不大于 1：2。	
10	近 3 年来无重大旅游安全事故。	
	总评	

注：环境质量达到相应国家标准，其中空气质量应达到 GB 3095 的二类区标准，地表水质量应达到 GB 3838 的 IV 类标准。各种设施的卫生与安全应符合相应的国家标准。

第二部分 资源环境与度假产品综合评价表

序号	评价项	评价内容	说明	得分
1	度假资源 (15分)	资源类型丰富，主题资源明确、质优且规模大，适于度假产品开发。主题资源在区域内具有一定独特性。	本细则中“资源”指被用来开发为旅游度假产品的各种自然及人文资源。为了鼓励度假区错位发展，每个度假区的主题资源不宜多于2项，且规模质量能覆盖大多数游客群体的需要。主题资源不明确或超项的，酌减1-3分；没有进行对比研究，不能准确定位自身主题资源在周边区域及全国范围内优势劣势的，酌减1-3分；主题资源品质欠佳及规模不足的，酌减3-5分。	
2	自然环境 (10分)	气候条件相对舒适、空气质量好、山水植被环境较好。	气候条件是相对于度假产品类型以及区域整体气候而言的，具有相对优势即可不扣分；空气、水域、土壤等从感官上即发现污染的，酌减3-5分；山林植被生态不健康，地表裸露（夏季）明显的，酌减3-5分（不适于植被种植且具有审美或教育意义的区域除外）。	
3	人工环境 (10分)	人工设施、人工景观与自然环境相协调，具有一定乡土特色、艺术特色或设计创意。人文环境度假休闲氛围浓，有一定地域性。	人工设施或人工景观的体量、设计风格等与自然乡土环境不协调，设计平庸，既无乡土特色，又无设计创意的，根据数量和不协调程度，酌减3-10分；人文氛围的度假休闲气息不浓，毫无乡土地域特征的，酌减1-3分。	
4	规划 (10分)	度假区总体规划科学合理，能贯彻在各类详细规划和设计中。能以动态发展的视角合理进行规划分期，兼顾短期效果与未来发展潜力。	度假区总体规划未由乙级（含）以上资质单位编制的，酌减1-2分；度假区总体规划在功能分区、资源保护、产品开发、设施配套等方面有明显不合理之处的，酌减1-5分；详细规划和设计中未能贯彻总体规划，未经论证调整用地或项目的，酌减1-3分；没有良好的分期发展策略，盲目追求规模和速度的，酌减1-3分。	
5	接待设施 (20分)	住宿设施类型多样——主题特色型、中档舒适型、环保低碳型、家庭型等，品质及舒适度好，服务好。	环保低碳型指新增设施建设量小的住宿设施，如民宿、露营地等。住宿设施类型少，不能满足市场多样化需求的，酌减1-3分；中低端大众型酒店品质及舒适度欠佳，酌减2-5分；各种接待设施欠佳，酌减1-3分。	
6	休闲度假产品 (15分)	产品多样——运动健身类、休闲娱乐类、康体疗养类、夜游类、常态化节庆演艺活动等，品质高，能区别于一般城市同类产品，能满足不同人群、不同时段、不同季节度假需求。	产品类别不全，或虽有某类产品但品质规模不佳的，酌减2-5分；产品整体无创意，与城市相应休闲产品雷同的，酌减2-5分；产品缺乏对某类游客群体的关注的，酌减1-3分。	
7	主题产品 (10分)	利用主题资源打造的主题产品能够体系化、精细化，游客容量大、产品品质好，且能够融合地方文化。	围绕主题资源打造主题产品体系，其深度、广度有明显缺陷的，酌减2-5分；主题产品游客容量不足的，酌减1-3分；产品品质一般，设计无创意，未能积极融合地方文化要素的，酌减2-5分。	
8	美誉度 (10分)	游客和专业人士对度假区的总体评价	利用各类网站等公众平台数据进行分析。	
9	总分 (100分)		总分为上述8项所得分数之和。	

细则二：旅游度假区等级综合评分细则

说明：

1、 旅游度假区等级综合评分细则的满分为 1000 分，按评价主体分为专家组、技术组和游客 3 类，其中专家组指标总计 350 分，技术组指标总计 550 分，游客问卷总计 100 分。在 1000 分指标之外，另设加分指标总计 30 分。

2、 参与细则评定的人员分为：旅游度假区等级认证机构组织的专家组、技术组和参与问卷调查的游客共 3 组。游客问卷得分由统计人员根据有效问卷各题的算术平均值计入相应的游客问卷分项得分栏。

3、 本细则中有部分“多选”项目，分值须累加；其余为“单选”。一些项目设有浮动分值，评估时可根据实际情况在浮动区间内打分。

4、 不同等级的旅游度假区分数标准如下：

国家级旅游度假区：

总得分 900（含）分以上。其中游客分 85（含）分以上。

省级旅游度假区：

总得分 750（含）分以上。其中游客分 70（含）分以上。

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
1	区域基础与区位	100			
1.1	区域基础	40			
1.1.1	所在区域主要城市上一年度有 2000 万以上城镇人口 人均可支配收入超过 (人民币元)	8	技术组	单选	
	3 万	8			
	2.5 万	6~8			
	2 万	4~6			
1.1.2	所在地区首位城市过去三年年均接待国内游客超过 (人次)	7	技术组	单选	
	4000 万	7			
	3000 万	5			
	2000 万	3			
	1000 万	1			
1.1.3	所在区域的旅游品牌形象及度假氛围	5	专家组	单选	
	所在区域旅游营销具有鲜明品牌形象, 其特定主题能在同类产品中形成特色, 已形成较好的区域性度假氛围	5			
	所在区域旅游营销具有鲜明品牌形象, 具有特定主题, 区域性度假氛围正在形成	4			
	所在区域有统一旅游营销, 但尚未形成品牌, 尚无区域性度假氛围	3			
	所在区域无统一旅游营销, 无品牌和度假氛围	1			
1.1.4	区域规划	10	技术组	多选	
	度假区作为区域旅游发展规划的重点项目	3			
	作为省级或市级重点旅游发展区	2~4			
	度假区周边用地的功能对度假区无负面影响	3			
1.1.5	区域旅游统筹	10	专家组	多选	
	所在城市整体打造为一个旅游目的地, 具有统一的目的服务体系 and 营销体系, 度假区应包括在其中	2~5			
	度假区与区域内的其他旅游产品交通便利并建立良好合作关系	2~5			
1.2	可达性	30			
1.2.1	依托机场年吞吐量	7	技术组	单选	
	主要依托机场年旅客吞吐量 500 万以上	7			
	200~500 万	4~7			
	100~200 万	2~4			
	<100 万	1~2			
1.2.2	依托机场可达性	5	技术组	单选	
	距离依托机场机动车程 ≤2 小时	5			
	2~3.5 小时	2~5			
	3.5~5 小时	-1~2			
	>5 小时	-2			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
1.2.3	依托火车站日均发送旅客量	7	技术组	单选	
	依托火车站日均发送旅客 2 万以上	7			
	1~2 万	4~7			
	0.5~1 万	2~4			
	<0.5 万	1			
1.2.4	依托火车站可达性	5	技术组	单选	
	距离依托火车站机动车程≤2 小时	5			
	2~3.5 小时	2~5			
	3.5~5 小时	-1~2			
	>5 小时	-2			
1.2.5	高速路可达性	6	技术组	单选	
	距离高速路出口机动车程≤0.25 小时	6			
	0.25~0.5 小时	4~5			
	0.5~1 小时	2~3			
	1~2 小时	1			
1.3	交通便捷度及舒适性	30			
1.3.1	公共交通	10	技术组	多选	
	依托机场、火车站与度假区之间有定时发车的公共交通直达专线	3			
	直达专线的等候时间不超过 40 分钟（白天）	5			
	有价位适中的可预约专线	2			
1.3.2	旅游交通本身兼做交通观光产品	7	专家组	多选	
	在不破坏生态环境的前提下合理选线，将连接交通枢纽或高速公路出口与度假区的交通线路设计为旅游风景路	4			
	旅游风景路路况很好，没有货运卡车通过	3			
1.3.3	区外交通便捷度舒适性	8	专家组	单选	
	很便捷，很舒服，交通方式选择多样	8			
	便捷舒适性尚好，但方式选择单一	6			
	一般，中转时间长	4			
	不太方便，中转次数多	0			
1.3.4	便捷度舒适性游客主观评价	5	游客	单选	
2	自然与人文环境	150			
2.1	自然环境	50			
2.1.1	空气质量	10	技术组	单选	
	达到 GB3095 一类区标准	10			
	达到 GB3095 二类区标准	0			
2.1.2	负氧离子	7	技术组	单选	
	超过 1500 个/cm ³	7			
	1000-1500 个/cm ³	4~7			
	500-1000 个/cm ³	1~4			
	200-500 个/cm ³	1			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
2.1.3	地表水水域环境质量	10	技术组	单选	
	符合 GB3838 II 类标准	10			
	符合 GB3838 III 类标准	6			
	无地表水水域	6			
2.1.4	自然植被覆盖率	8	技术组	单选	
	度假区内整体植被覆盖率超过 70%且长势良好	8			
	60~70%且长势良好	5~8			
	50~60%且长势良好	2~5			
	低于 50%	1			
2.1.5	气候舒适度专家组评价	10	专家组	单选	
	与同类度假区相比，具有最适宜主题度假产品的气候	10			
	具有较适宜于主题度假产品的气候	5~6			
	气候舒适度尚可	3~4			
	气候舒适度不好	0			
2.1.6	气候舒适度游客评价	5	游客	单选	
2.2	人文环境	80			
2.2.1	建筑布局顺应地貌	8	专家组	单选	
	功能布局合理，选址及布局模式顺应自然地形地貌	6~8			
	功能布局比较合理，选址或布局模式对自然地形地貌有一定改变	2~6			
	功能布局一般，选址或布局模式对局部自然地形地貌有较大改变	-5~2			
2.2.2	产权式接待设施功能与风貌	7	专家组	单选	
	无城市化居住组团倾向，功能符合接待设施需求	5~7			
	有轻度城市化居住组团倾向，接待功能有所欠缺	-2~-5			
	有较多区域带有城市化居住组团的倾向	-5~-15			
2.2.3	区内及周边无污染性工业企业	2	专家组	单选	
	无工业企业或虽有少量无污染工业企业，但经过精心设计处理，对环境和景观风貌均无不良影响	2			
	有少量无污染工业企业，未做景观处理，对景观环境造成一定的视觉和心理影响	-2~-5			
	有少量污染性工业企业，但严格排放标准，未对环境造成污染	-5~-10			
2.2.4	规划与建筑总体风貌特色	10	专家组	单选	
	规则组织合理、尺度宜人；建筑与环境有机融合，具有突出的艺术性或乡土特色	9~10			
	规划组织合理、尺度宜人；建筑与环境有机融合但无明显艺术性或乡土特色	5~8			
	规划组织基本合理，局部区域尺度不宜人；建筑基本与环境相融	2~4			
	规划组织基本合理，局部区域尺度不宜人；局部建筑与环境不相融	-3~0			
	规划组织不合理，尺度不宜人；多数建筑与环境不相融	-10			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
2.2.5	景观总体风貌特色	8	专家组	单选	
	整体景观宜人悦目，植被具丰富季相变化；人工绿化主要采用乡土物种，生态效益高；景观设计具地方特色或较强艺术性	8			
	整体景观宜人，但植被季相变化不明显；人工绿化局部采用乡土物种，具一定生态效益；景观设计有一定地方特色或艺术性	5~6			
	整体景观尚可，人工绿化基本与自然环境相融；	2~4			
	局部景观不协调	-3~0			
	整体景观欠佳	-7			
2.2.6	建筑、景观总体风貌特色的游客评价	5	游客	单选	
2.2.7	已开发建设用地的平均容积率	8	技术组	单选	
	0.4~0.8	4~8			
	0.2~0.4或0.8~1	3~5			
	<0.2或1~1.2	0~3			
	≥1.2	0			
2.2.8	已开发建设用地的平均绿地率	7	技术组	单选	
	≥50%	7			
	45%~50%	5~7			
	40%~45%	3~5			
	35%~40%	1~3			
	≤35%	-3~1			
2.2.9	住宿接待设施环境噪声质量(在21点-次日9点时段,依据GB3096城市区域环境噪声标准)	10	技术组	单选	
	符合0类标准	10			
	符合1类标准	5			
2.2.10	人文氛围的综合评价	10	专家组	单选	
	度假休闲氛围浓，人文环境宜人，洋溢地方文化特色	10			
	度假与观光氛围兼存，人文环境较宜人，有一定地方文化特色	5~8			
	度假氛围不明显，无明显地方文化特色	3			
2.2.11	人文氛围的游客评价	5	游客	单选	
2.3	规划建设	20			
2.3.1	空间边界	5	技术组	单选	
	边界明确，关键位置有清晰的标桩定界	5			
	边界明确，但无标桩定界	1			
	边界不明确	-5			
2.3.2	规划文件制定和审批级别	8	技术组	单选	
	有省级(含)以上相关行政部门批准，相应甲级资质设计单位制定的度假区总体规划和详细规划	6~8			
	有市级(含)相关行政部门批准，相应乙级资质设计单位制定的度假区总体规划和详细规划	3~5			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	有市级以下相关部门批准，相应乙级资质设计单位制定的度假区总体规划和详细规划	2			
2.3.3	开发的实施情况	7	专家组	多选	
	规划延续性好	0~3			
	各项开发建设均很好的贯彻了规划设计文件	0~4			
3	度假产品与设施	300			
3.1	度假资源	40			
3.1.1	主题资源的规模	8	专家组	多选	
	属于可再生资源；或虽属于不可再生资源，但制定了科学的资源使用机制以确保资源永续利用	2~4			
	资源规模与市场需求相匹配，开发潜力巨大	2~4			
3.1.2	主题资源的质量	5	专家组	单选	
	全国范围质量领先	4~5			
	区域范围质量领先	2~3			
	质量一般	0			
3.1.3	主题资源的独特性	5	专家组	单选	
	全国范围具独特性	4~5			
	区域范围具独特性	2~3			
	比较常见	0			
3.1.4	区内度假资源类型多样性评价	7	专家组	多选	
	每增一项加2分	每项2分			
3.1.5	具有显著文化价值的其他资源	5	技术组	多选	
	区内有国家级非物质文化遗产或国家级文保单位	每处3分			
	区内有省级非物质文化遗产或省级文保单位	每处2分			
3.1.6	度假资源的游客评价	10	游客	单选	
3.2	主题产品体系	50			
3.2.1	主题产品的规模	10	专家组	单选	
	规模大，具有绝对主打优势，开发潜力很大，能满足80%以上过夜游客需求	10			
	规模适中，具有相对主打优势，能满足60%以上过夜游客需求	6~8			
	规模有限，主打优势不明显，能满足40%以上过夜游客需求	2~4			
3.2.2	主题产品的品质	10	专家组	单选	
	品质优，在国内同类产品中领先	10			
	品质良，在区域同类产品中领先	8			
	品质尚可，在同省内领先	6			
	品质一般	3			
3.2.3	主题产品的体系化	10	专家组	单选	
	围绕主题资源开发出系列产品，形成结构合理、差异化开发的产品群	10			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	形成系列产品，但产品类型差异化不足	5~7			
	形成的主题产品单一	0~2			
3.2.4	主题产品的精细化开发	10	专家组	单选	
	产品开发深入细致，注重细节和游客体验	10			
	部分主题产品能做到精细化开发	5~7			
	较为粗放的开发模式，产品设计仅注重形式，有广度而缺乏深度	0~2			
3.2.5	主题产品的地方特色	10	专家组	单选	
	能够巧妙融合地方文化，在全国的同类产品中脱颖而出、独具特色	10			
	能够一定程度融合地方文化，比其他同类产品略显特色	6~8			
	缺乏地方文化识别性，与大多数同类产品趋同	4			
3.3	休闲度假产品及活动	70			
3.3.1	运动健身类度假产品体系的多样性和品质	10	技术组	单选	
	产品类型和档次多样，有3项以上品质很高的代表性产品，能满足不同年龄、喜好的游客需求	10			
	产品类型和档次较少，有1~2项品质很高的代表性产品，能满足一般游客需求	5~7			
	产品类型和档次单一，品质一般，仅能满足少量游客需求	3			
	无此类产品	0			
3.3.2	休闲娱乐类度假产品体系的多样性和品质	10	技术组	单选	
	产品类型和档次多样，有3项以上品质很高的代表性产品，能满足不同年龄、喜好的游客需求	10			
	产品类型和档次较少，有1~2项品质很高的代表性产品，能满足一般游客需求	5~7			
	产品类型和档次单一，品质一般，仅能满足少量游客需求	3			
	无此类产品	0			
3.3.3	康体疗养类度假产品体系的多样性和品质	10	技术组	单选	
	产品类型和档次多样，有3项以上品质很高的代表性产品，能满足不同年龄、喜好的游客需求	10			
	产品类型和档次较少，有1~2项品质很高的代表性产品，能满足一般游客需求	5~7			
	产品类型和档次单一，品质一般，仅能满足少量游客需求	3			
	无此类产品	0			
3.3.4	夜游产品体系的多样性和品质	10	专家组	多选	
	产品类型和档次多样，能满足不同年龄和喜好的游客需求	2~5			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	产品综合品质高，受到目标游客群体的喜爱	2~5			
3.3.5	日常的参与体验性活动的多样性和品质	10	专家组	多选	
	活动类型丰富，规模多样，市场覆盖面大	3			
	各类活动综合品质高，受到目标游客群体的喜爱	3			
	很好地结合了当地文化打造各类活动型度假产品	4			
3.3.6	休闲度假产品特色和品质综合评价	10	专家组	单选	
	各类产品均具有区别于城市相应设施的个性化和地方性特征，品质很高	10			
	大部分产品无特色，但每类均有个别代表性产品具有较强个性和地方性，品质高	5~7			
	产品普遍与城市中同类产品趋同	0~3			
3.3.7	休闲度假设施多样性及品质的游客评价	10	游客	单选	
3.4	接待设施类型及品质	90			
3.4.1	总体接待能力（总房间数）	10	技术组	单选	
	≥2000	10			
	1500~2000	8~10			
	1000~1500	6~8			
	500~1000	4~6			
3.4.2	具有鲜明文化特色的主题度假酒店所占比例（按房间数）	10	技术组	单选	
	≥10%	10			
	5~10%	5~10			
	2~5%	2~5			
3.4.3	具有环保低碳意义的特色住宿接待设施所占比例（按房间数）	7	技术组	单选	
	≥15%	7			
	10~15%	5~7			
	5~10%	3~5			
	<5%	1~3			
3.4.4	舒适型住宿接待设施所占比例（按房间数）	10	技术组	单选	
	≥60%	10			
	50~60%	8~10			
	40~50%	6~8			
	<40%	2~6			
3.4.5	中档住宿接待设施所占比例（按房间数）	8	技术组	单选	
	≥50%	8			
	40~50%	6~8			
	30~40%	4~6			
	<30%	0~4			
3.4.6	家庭型住宿接待设施所占比例（按房间数）	10	技术组	单选	
	≥10%	10			
	5~10%	5~10			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	2~5%	2~5			
3.4.7	住宿接待设施的类型	7	专家组	单选	
	拥有高档、中档不同价位的住宿设施，且每种价位档次均能提供3种以上不同类型的住宿设施；另外能提供2种以上低档价位的住宿设施，以满足不同的市场需求	7			
	拥有高档、中档不同价位的住宿设施，且每种价位档次均能提供2种以上不同类型的住宿设施；另外能提供1种以上低档价位的住宿设施，以满足不同的市场需求	4~5			
	拥有高档、中档不同价位的住宿设施，且每种价位档次均能提供1种以上不同类型的住宿设施，基本满足不同的市场需求	0~1			
	类型及档次单一，不能满足市场需求	-2			
3.4.8	住宿接待设施的品质	8	专家组	单选	
	各类住宿设施均能做到国内同类产品领先的品质	7~8			
	各类住宿设施均能做到区域内同类产品领先的品质	5~6			
	各类住宿设施均能做到同省域同类产品领先的品质	3~4			
3.4.9	住宿接待设施性价比的游客评价	10	游客	单选	
3.4.10	度假接待设施的整洁舒适度	10	游客	单选	
3.5	餐饮服务	20			
3.5.1	餐饮多样性	5	技术组	单选	
	地方主打菜系消费档次多样，并可提供8种以上其他国内外主要菜系（至少包括3种国外菜系），与不同住宿设施接待的相应游客的需求相匹配	5			
	地方主打菜系消费档次较多，并可提供5~7种其他国内外主要菜系（至少包括1种国外菜系），基本与不同住宿设施接待的相应游客的需求相匹配	2~4			
	地方主打菜系消费档次单一，并可提供4种以下其他菜系	1			
3.5.2	餐饮地方特色	5	专家组	单选	
	具有浓郁地方性，特色菜品多样	5			
	具有一定地方性，有少量特色菜品	4			
	菜品基本无地方性特色	2			
3.5.3	餐饮地方特色的游客评价	10	游客	单选	
3.6	会议接待能力	30			
3.6.1	会议接待设施的硬件品质	10	技术组	多选	
	不同面积和类型的会议室，联通便捷	3			
	80%的会议室配备先进的放映设备和音效设备	3			
	宜配备100M宽带及高速无线网络系统	2			
	宜在会议功能集中区配备功能完善的商务中心	2			
3.6.2	会议接待服务品质	12	技术组	多选	
	会务现场工作人员具有普遍较高的综合素质，语言除	3			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	普通话外，具备外语能力				
	能承揽多种类型的会议	3			
	宜引进、培育专业性会议服务机构或与就近的机构合作，机构应具备会议策划，会址选择，会场设置，会标制作，会议交通，组织接待，会议秘书，会议旅游等系列会议服务功能，且与会议功能各有关企业保持良好的工作协调机制	3			
	可提供同声传译、速记等服务（可为外包服务）	3			
3.6.3	会议接待的规模	8			
	最大规模的会议室可承担 300 人以上的中大型会议	4	技术组	多选	
	所有会议室可同时容纳 1500 人左右	4			
4	配套设施与条件	200			
4.1	度假配套设施	60			
4.1.1	综合服务设施体系和职能的完善性	12			
	综合服务设施体系级配合理，职能完善	12	专家组	单选	
	综合服务设施体系级配基本合理，职能基本完善	8~10			
	设有综合服务中心，但服务设施单一无体系，职能较少	4~6			
	无综合性服务中心	0			
4.1.2	老年人（残疾人）度假条件	10			
	人工环境均充分考虑老龄（残）需求，建设无障碍设施	0~6	专家组	多选	
	提供优质全面的老龄（残）度假产品及服务	0~4			
4.1.3	儿童度假产品	8			
	提供优质全面、多样化的儿童度假设施及活动	6~8	专家组	单选	
	提供基本的儿童度假设施及活动	2~4			
	基本无相关服务及产品	0			
4.1.4	托儿（幼儿）服务	5			
	提供优质的托儿服务	5	专家组	单选	
	提供基本的托儿服务	2~4			
	不提供	0			
4.1.5	医疗保健设施	10			
	设专门的医疗/康疗中心，能提供 7d×24h 医疗服务，医务人员责任明确	4	技术组	多选	
	能处理常见疾病（包括常见老年病），对于特殊疾病有临时处理并迅速转移能力	3			
	各接待设施均能提供常用药物，并可协助患者前往度假区专设的医疗/康疗中心	3			
4.1.6	人流集中的公共区域合理设置旅游厕所	10			
	所有厕所整洁舒适、管理规范	3	技术组	多选	
	五星级厕所比例（按坑位数）20%~50%	1~4			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	厕所分布合理，能满足日常游客需要	3			
4.1.7	配套农产品供应	5	技术组	多选	
	提供菜市场或超市，满足长期度假游客自助烹饪的多样化需求	3			
	面向游客的农产品供应价格合理	2			
4.2	区内交通及慢行系统	60			
4.2.1	区内总体交通的便捷性	10	专家组	多选	
	距离较远的主要度假产品之间设穿梭巴士/电瓶车，定时发车和按需发车相结合	5			
	提供类型多样的代步工具租赁服务	1~2			
	代步工具租赁网络完善、支持区内异地还车等便捷性服务	1~3			
4.2.2	区内总体交通的秩序性	10	专家组	多选	
	人车分流	3			
	统一提供便利的区内公共交通工具，并鼓励游客采用公共交通方式	5			
	交通秩序良好，无交通拥堵，无游客长时间滞留等候	2			
4.2.3	机动车交通	10	技术组	多选	
	交通安全标志标线符合 GB5768《道路交通标志和标线》国家标准	2			
	度假区提供的交通工具使用清洁能源	1~4			
	停车场容量与度假区的游客接待量相协调，布局符合度假区的游客分布和出入需求	1			
	停车场与环境有机融合，采用生态停车场设计	1~3			
4.2.4	特色区内交通工具	10	技术组	单选	
	提供 3 种以上特色交通工具，很好的烘托度假区的休闲氛围	10			
	提供 1~2 种以上特色交通工具，能够烘托度假区休闲氛围	6~8			
	基本不提供	0			
4.2.5	度假设施集中区步行交通环境状况	10	专家组	多选	
	设有步行专用道且总长度与机动车道总长度的比例大于 1.5	5			
	选线连续，与景观相协调且环境宜人，能串联主要度假设施	5			
4.2.6	度假设施集中区自行车交通环境状况	10	专家组	多选	
	设有自行车专用道且长度在 8 公里以上	5			
	选线连续，与景观相协调且环境宜人，能串联主要度假设施	5			
4.3	信息化与防灾避险	80			
4.3.1	度假区的信息化建设与服务	30	技术组	多选	
	拥有独立域名的度假区网站，访问速度快，信息全面，	5			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	更新及时				
	建有统一电话咨询台，线路畅通，信息全面准确	5			
	接待设施均宜提供免费有效的度假指导资料，取用方便，信息全面，更新及时	5			
	网站、电话、服务中心均能提供预约预定服务	4			
	鼓励利用和开发适用于手机终端的信息化服务	5			
	所有客房均宜提供互联网接入服务，公共设施宜有WIFI信号覆盖	6			
4.3.2	科学完善的网络化游客统计机制	15			
	所有高中档酒店均有完善统计机制	3	技术组	多选	
	高中档酒店以外的所有住宿设施均有完善统计机制	4			
	统计数据可支持以“夜”为统计单元	2			
	住宿设施外的其他度假设施也有完善的统计机制	2			
	各设施统计系统实时联网，使用统一的网络平台	4			
4.3.3	导览系统与公共信息标志系统	10			
	标志系统完善，符合GBT10001.1和GBT10001.2	1	技术组	多选	
	旅游导览系统完备、内容准确易懂	3			
	标志标牌设计富于地方个性特色	3			
	鼓励在达到常规导览需要之外，采用二维码等新兴手段丰富和扩充导览内容	3			
4.3.4	多国语言支持	10			
	提供3种以上常用外语	10	技术组	单选	
	提供2种常用外语	7			
	提供1种常用外语	4			
	不提供外语支持	0			
4.3.5	防灾避险	15			
	规划中应科学测算环境容量，当有潜在自然灾害威胁时应制定防灾避险专项规划；	1	技术组	多选	
	危险地段及场所防护设施齐全、有效，设置规范、醒目的中英文警示标志或禁止进入的标志，标志有夜间照明，且符合GB/T10001.1；	2			
	游客密集区附近合理设置灾害警铃、广播等示警设备以及应急避难场所；	1			
	设有灾害救援指挥中心，有专人负责各防灾基础设施的定期检查、维修；针对灾害多发期和度假高峰期，制定周全的特别安全措施，同比例增派安全管理人员，专门对灾害隐患点进行排查、监测、记录和汇报，并及时采取防范措施；对灾害发生后各责任人的具体工作有详细周全的书面规定；	2			
	度假区定期组织员工防灾演习，并向游客主动提供防灾避险设施分布及应急组织方案等相关材料；	2			
	度假区能随时从地震局、气象局、防汛办公室等相关	3			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	灾害发布机构获得未来 48 小时内的天气变化情况和灾害预警，并通过网站、接待设施等对游客公布；				
	对于具危险性的项目，应合理配置救援人员及设施；	2			
	支持 7d×24h 全区安全救助，具突发事件处理预案，反应迅速，组织得力，替代设施到位，处置效果好。	2			
5	市场结构与形象	100			
5.1	市场结构与规模	70			
5.1.1	年接待人天数（万人天）	15			
	≥70	15	技术组	单选	
	50-70	5~15			
	20-50	0~5			
5.1.2	年过夜游客的平均停留夜数	20			
	≥3 夜	20	技术组	单选	
	2-3 夜	12~20			
	1-2 夜	10~15			
5.1.3	年游客平均停留夜数	15			
	≥0.6	15	技术组	单选	
	0.5-0.6	10~15			
	0.4-0.5	5~10			
	<0.4	0~5			
5.1.4	年过夜游客中外省游客的比例	15			
	≥80%	15	技术组	单选	
	50%-80%	9~15			
	30%-50%	5~9			
	<30%	0~5			
5.1.5	年接待人数中境外游客的比例	5			
	≥5%	5	技术组	单选	
	2%-5%	2~5			
5.2	市场竞争力	30			
5.2.1	综合品牌形象	8			
	产品的主题形象	2	专家组	多选	
	综合质量形象	1			
	员工形象	2			
	品牌标志的区外影响力	1			
	品牌标志的区内体现	2			
5.2.2	市场吸引力	7			
	口碑很好，具有较强的市场吸引力，可吸引全国客源	7	专家组	单选	
	口碑较好，具有基本的市场吸引力，可吸引周边区域客源	3~5			
	市场吸引力不大	0			
5.2.3	品牌形象和吸引力的游客评价	10	游客	单选	
5.2.4	游客的重游率	5	游客	单选	

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
6	服务品质与管理	150			
6.1	服务品质	50			
6.1.1	服务人员形象素质	5	专家组	多选	
	统一着装，整洁且具有明显标识性	1			
	着装具有地方特色且易于分辨	1			
	待客热情主动，使用礼貌用语	1			
	对度假区基本了解，可以解答一般性问询	1			
	使用普通话服务	1			
6.1.2	度假辅导服务的多样性及品质	10	专家组	多选	
	提供运动健身辅导，辅导内容专业性强，运动设施均适度配备教练员，能够有效指导游客采用正确的运动健身方式	1~3			
	针对康体疗养产品提供相应辅导，菜单式自助查询与人工辅导相结合	1~3			
	提供区内及周边旅游点导游服务	1~2			
	提供膳食保健相应辅导	1~2			
6.1.3	综合服务质量	5	专家组	单选	
	所有设施功能齐全，服务热情周到，细致贴心，宾至如归，无过度推销	5			
	大部分设施服务热情周到，无过度推销	3			
	服务较好，少部分设施服务一般	2			
	大部分设施服务一般	-2			
	服务不好	-5			
6.1.4	综合服务质量的游客评价	10	游客	单选	
6.1.5	游客投诉及意见处理	5	技术组	单选	
	有明确的投诉电话，受理投诉迅速，处理效果好，投诉记录完整	5			
	有投诉电话，受理投诉速度一般，处理效果一般	3			
	有投诉电话，受理投诉速度、效果均不理想	0			
	无投诉电话，无专人受理投诉	-5			
6.1.6	管理人员能力建设	5	技术组	多选	
	积极参与各种会议或展会，与国内外各类度假区管理人员交流经验	2			
	定期组织各类管理人员进行相关的国内外考察访问	1			
	定期组织各类管理人员参加各种相关培训	2			
6.1.7	度假辅导人员持证上岗及年度培训比例	5	技术组	多选	
	持证上岗率达到 80%~100%（有资格证书的工种）	1~3			
	度假区对于无统一资格证书的工种组织相应的业务培训并考核	1~2			
6.1.8	日常培训机制	5	技术组	多选	
	度假区自建培训系统，每年定期组织相关培训项目或	3			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	讲座				
	培训项目类型多样、内容丰富、频率适中	2			
6.2	管理机制	50			
6.2.1	自然、文化资源及环境保护与监测机制	5			
	机制完善，并切实执行	5	技术组	单选	
	机制基本完善，并切实执行	3			
	基本无相关机制	0			
6.2.2	科学的组织管理架构	8			
	科学的组织架构，严谨的管理机制，能够有效统筹管理或引导所有驻园企业	8	专家组	单选	
	合理的组织架构与管理机制，但有部分驻园企业无法有效管理	5			
	管理机构组织力不强，驻园企业各自为政，无序竞争	0			
6.2.3	游客行为管理的成效	5			
	引导教育游客爱护公共环境	2	技术组	多选	
	结合解说教育牌示，引导游客了解自然生态常识并提高保护环境意识	3			
6.2.4	游客行为管理的科学性、有序性游客评价	5	游客	单选	
6.2.5	为度假区内及周边原住民提供的就业机会比例	5			
	度假区所有工作人员中有30%以上来自于原住民	5	技术组	单选	
	20%-30%	3~5			
	10%-20%	1~3			
	10%以下	0			
6.2.6	原住民管理综合成效	7			
	管理机构与原住民能够有效沟通	2	技术组	多选	
	原住民参与度假区经营，实现双赢	2			
	定期组织原住民教育培训，社会管理和谐有序	3			
6.2.7	统一的经营管理措施	5			
	质量管理	1	专家组	多选	
	价格管理（需明码标价）	1			
	计量管理	1			
	位置管理	1			
	售后服务管理	1			
6.2.8	积极诚信的营销管理策略	5			
	诚信营销：积极利用高级别营销平台，营销渠道宽，营销组织统筹有序、高效	4~5	技术组	单选	
	诚信营销：积极利用高级别营销平台，营销渠道宽，但营销组织欠佳，缺乏统筹规划	2~3			
	营销渠道少，基本不参与高级别营销活动	0			
	存在营销不诚信现象	-5			
6.2.9	无旅游安全事故	5			
	近三年无旅游安全事故	5	技术组	单选	

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	近三年无Ⅲ级(一次造成4人以下重伤或19人以下群体伤害的事故)以上旅游安全事故	2			
	近三年无Ⅱ级(一次造成5~9人重伤或1~4人死亡或20~49人群体伤害的事故)以上旅游安全事故	-3			
6.3	节能环保管理	50			
6.3.1	节水	15			
	科学合理的利用雨水,不与污水合流,尽量还水于地,减少雨水进入地下管网的比例	2	技术组	多选	
	度假区制定了详细可行的节水方案,有与改进目标相匹配的资金投入,有专人负责	2			
	设有污水处理设施,设中水系统,水质标准满足1~3种用途(杂用水、景观环境用水、浇灌用水、采暖系统补水、地下水回灌)	5			
	与同期相比,连续3年游客人均日用水量持续下降	6			
6.3.2	节能	15			
	使用房卡开关或动态感应器等自动控制系统来控制照明和空调等电器	3	技术组	多选	
	过道、楼梯和室外照明采用动态感应器	3			
	尽量使用节能型灯具,且符合CE标准	3			
	积极采用节能新技术,使用可再利用的能源(太阳能、地热等)系统,被动式技术与主动式技术相结合	6			
6.3.3	环保措施	10			
	倡导采用绿色食品、有机食品和无公害蔬菜	1	专家组	多选	
	度假区区内尽量使用可回收循环再利用的用具,只在必要处使用一次性用品,并保证一次性用品不会对环境造成危害	3			
	所有企业内部环节均能实现垃圾分类	2			
	公共区域有垃圾分类收集设施,对废电池等危险废弃物设置专用存放点	2			
	有行之有效的创意措施引导游客进行垃圾分类	2			
	有破坏环境的设施、设备(包括产生高噪音或有害气体、漏油漏气的车辆、船舶等),或存在污水未经充分处理排放等	-10			
6.3.4	环保制度	10			
	设有环保经理或专门的环保负责人,对环境保护有深刻的认识,定期参加环保方面的系统培训,所有项目均需听取环保负责人的意见	2	技术组	多选	
	最高管理者了解环境状况,定期参加环保相关培训,取得有关国际权威认证,参与各项环保制度的制定、审批、实施和监控	3			
	制定环境管理体系(EMS),对水体质量、空气质量、噪声控制、绿化及生物多样性等各项环保制定专项制	2			

序号	评定项目	项目分值	评价组	选项类型	评定得分
	度				
	对目前低于标准的项目进行持续改进，有与改进目标相匹配的资金投入，有专人负责	3			
	合计 （其中游客组总计 100 分，专家组总计 350 分，技术组总计 550 分）	1000			
加 1	度假区环境通过 ISO14001 环境管理体系认证	10			
	通过	10	技术组	单选	
	未通过	0			
加 2	智慧度假区建设	20			
	建立集成化管理信息系统，能够整合保护、规划建设、经营管理、旅游服务等多种业务，实现信息共享	3~10	技术组	多选	
	建有物联网系统，用于资源、游客监测及救援等	3~10			
	计入加分后合计				

附录 旅游度假区游客评价调查

(规范性附录)

说明:

1. 《旅游度假区游客问卷》分中、英文 2 部分, 问卷发放应以住宿接待设施为主, 样本数量不少于 400 份, 并按接待比例覆盖全部住宿设施类型。

2. 问卷统计方法: 分项统计所有有效问卷的算术平均值 (未答或填“不清楚”的项目不计入算术平均值)。

旅游度假区游客问卷

编号： _____ 日期： _____ 收集者： _____ 收集地点： _____

尊敬的游客，您好：

非常感谢您在宝贵的休息时间填写这份问卷。您的意见将作为评定本度假区等级的重要参考依据。

感谢您的配合支持，祝您度假愉快。

中华人民共和国国家旅游局

1. 您是第几次来本度假区度假？

- 第3次或以上（5分） 第2次（4分） 第1次（2分）

2. 您这次来本度假区交通便捷舒适么？

- 便捷舒适，有多种交通方式可选择（5分） 便捷舒适但交通方式单一（4分）
一般，中转时间长（3分） 不太好，中转次数多（1分） 很不好（0分）

3. 来之前您知道本度假区么？是否很想来度假？今后会对朋友推荐吗？

- 早就知道，非常想来，很乐意推荐（10分） 早就知道，来玩玩也行，会推荐（8分）
知道不久，非常想来，很乐意推荐（8分） 知道不久，来玩玩也行，会推荐（7分）
不太知道，来后觉得不错，会推荐（6分） 不太知道，来后觉得一般，不会推荐（0分）

4. 本度假区的气候舒适度（包括空气）怎么样？

- 十分舒适（5分） 比较舒适（4分） 一般舒适（3分）
不太舒适但能接受（2分） 不舒适且不能接受（0分）

5. 本度假区的人工环境（建筑、景观等）怎么样？

- 赏心悦目，而且有地方特色（5分） 很好，但没特色（4分）
还可以（2分） 很一般（0分）

6. 本度假区的人文环境怎么样？

- 度假休闲氛围浓厚，有独特地方文化气息（5分）
度假休闲氛围不错，但文化氛围不显著（4分）
人文氛围一般（3分）
人文氛围很差（0分）

7. 哪个度假产品最吸引您（需要各度假区根据度假资源情况修改产品选项）？（单选）与您所知的其他同类产品相比，其品质如何？

产品活动： 产品活动 1 产品活动 2 产品活动 3……

品质评价：

- 好且与众不同（10分） 好但没特色（6分）
一般（2分） 很差（0分）

8. 您住在哪一类住宿设施中？是否是您理想品质和价位的住宿设施？

类型：（该项各度假区可自行添改）

- 豪华型度假酒店 舒适型度假酒店 经济型度假旅馆 民 宿
营地……

评价:

- 性价比很好，可选择性大（10分）
- 性价比不错，但选择性小（8分）
- 没有想要的价位，品质尚可，可以接受（6分）
- 没有想要的价位及品质，不能接受（4分）

9. 您是否找到了口味合适的餐饮，餐饮是否很有特色？

- 是，有特色，很喜欢（10分）
- 是，但没什么特色（8分）
- 没有太理想的，但也能接受（6分）
- 完全找不到，不能接受（0分）

10. 在本度假区，您是否找到了理想的休闲度假活动（疗养、保健、运动、休息等）？

- 是，选择很多，品质高有特色，使用方便（10分）
- 是，选择很多，但没什么特色（7分）
- 是，但选择不多（5分）
- 完全找不到，很无聊（2分）

11. 在本度假区，您觉得各种度假设施及公共场所整洁舒适、使用方便吗？

- 所有设施场所都十分整洁舒适便捷（10分）
- 整洁方便，但少量地方舒适性一般（7分）
- 多数设施整洁方便，但舒适性欠佳（6分）
- 多数设施整洁舒适，但使用不便（4分）
- 多数设施整洁，但舒适性便捷性欠佳（0分）
- 多数设施整洁性舒适性便捷性均欠佳（-5分）

12. 您对本度假区服务的综合满意度为：

- 100%（10分）
- 80%（8分）
- 60%（6分）
- 40%（4分）
- 20%以下（0分）

13. 本度假区的游客组织和管理？

- 很有秩序（5）
- 人太多，但还算有秩序（4）
- 人多，秩序一般，但能接受（2）
- 人多杂乱，不能接受（0分）

您的个人资料（不记名、不公开）对我们的调查工作十分重要，再次感谢您的支持！

您的性别：女性 男性

您的年龄：18岁以下 18~25岁 26~35岁 36~45岁 46~59岁
60岁以上

您的受教育程度：初中及以下 高中/中专 本科/专科 硕士及以上

您的职业是：工人 农民 军人 教师 学生 公务员
职员
管理人员 自由职业者 离退休 其他

您来自_____省（自治区/直辖市）_____市/县
或者：香港/澳门/台湾/其它_____

感谢您的支持与合作，祝您旅行愉快！

Questionnaire

No. : Date: Surveyer: Location:

Dear Sir / Madam:

We would very much appreciate your answer to this questionnaire ! Your comments will be taken as reference for rating this resort area.

China National Tourism Administration

1. How many times have you been here?

- 3 and above (5)
- 2 (4)
- 1 (2)

2. How do you feel about the transportation you took to come here? Is it convenient and comfortable?

- convenient and comfortable, many choices available (5)
- convenient and comfortable, but option limited (4)
- so-so, spent too much time on transferring (3)
- not good, required to transfer too many times (1)
- very bad (0)

3. Have you heard about this place before? Would you like to spend your vacation here? Will you recommend it to your friends?

- known for a long time, desperate to check out this place, glad to recommend (10)
- known for a long time, kind of curious to visit, will recommend (8)
- just knew, desperate to check out this place, glad to recommend (8)
- just knew, kind of curious to visit, will recommend (7)
- did not know very well, however enjoyed this place very much after coming, will recommend (6)
- did not know very well, had a relatively good experience after coming, will not recommend (0)

4. How do you feel the climate (including air quality) here?

- very comfortable (5)
- comfortable (4)
- relatively comfortable (3)
- not very comfortable, but acceptable (2)
- uncomfortable and unacceptable (0)

5. The architectures and landscape here are designed

- very well with native characteristics (5)
- well but not special (4)
- on average (2)
- badly (0)

6. How do you feel the cultural environment here?

- great vacation atmosphere, providing unique local cultural environment (5)
- good vacation atmosphere, no special cultural environment (4)
- the cultural environment is not obvious (3)
- the cultural environment is bad (0)

7. Which vacation product attracts you the most? (需要各度假区根据度假资源情况修改产品选项)? (choose one) What do you think of its quality compared to other products?

Products: 产品活动 1 产品活动 2 产品活动 3……

Comments:

- good and special (10)
- good but not special (6)
- fair (2)
- very bad (0)

8. What kind of accommodation facility did you stay at? What do you think of the quality and price?

Type: (该项各度假区可自行添改)

Comfort resort hotel Economical vacation hotel Guesthouse Campsite……

Comments:

- high cost performance, many choices available (10)
- good cost performance, few choices (8)
- price is too high, the quality is fair, acceptable (6)
- price is too high and the quality is bad , not acceptable (4)

9. Can you find food specialties here?

- yes, good and special, like it very much (10)
- yes, good but nothing special (8)
- no, but it is not a big deal (6)
- no, and I was disappointed (0)

10. Can you find your ideal recreation facilities(convalescence, health care, sports, relaxation) here?

- yes, many choices available, high quality , special and convenient (10)
- yes, many choices but nothing special (7)
- yes, but only offer a few choices (5)
- no, it is boring (2)

11. How do you feel the recreation facilities and public spaces here? Is it clean and convenient?

- very comfortable, convenient and clean (10)
- convenient and clean, but ncomfortable on average in a few places (7)
- most are convenient and clean, but lacking comfort (6)
- most are clean and comfortable, but not really convenient (4)
- most are clean, but not quite comfortable neither does convenience (0)
- most are not clean, lacking comfort and not very convenience (-5)

12. Your general satisfaction degree for this resort is likely:

- 100% (10) 80% (8) 60% (6)
- 40% (4) below20% (0)

13. How do you think the tourist management here?

- very organized (5)
- crowded , but well managed (4)
- crowded, but bearable (2)
- tOO crowded to stay (0)

Your personal information is very important to our survey. This survey will be kept anonymously. Thank your again for your participation!

Gender: Female Male
Age: Below 18 18~25 26~35 36~45 46~59 Above 60
Education: Master degree or above Bachelor High school Elementary school None
Profession: Worker Farmer Soldier Teacher Student Civil Servant Manager
 Freelance Retired Others

Nationality:_____

Thank you very much, and wish you a good journey!