

广东省文化和旅游厅 广东省发展和改革委员会 文件

粤文旅资〔2021〕117号

广东省文化和旅游厅 广东省发展改革委 关于开展省级旅游休闲街区 认定工作的通知

各地级以上市文化广电旅游体育局、发展改革局（委）：

为贯彻落实《文化和旅游部办公厅 国家发展改革委办公厅关于开展旅游休闲街区有关工作的通知》要求，丰富休闲旅游产品供给，加强对城镇街区历史文化遗产的保护和合理利用，省文化和旅游厅、省发展改革委将依照《广东省旅

游休闲街区等级认定工作指引（试行）》（附件）开展省级旅游休闲街区认定工作。现就有关事项通知如下：

一、申报材料

（一）申报单位认真填写《广东省旅游休闲街区认定申请报告书》，包括旅游休闲街区基本信息（含名称、管理机构、空间范围、面积、总览图等）、旅游休闲设施分布和经营状况、旅游公共信息服务体系、游客综合满意度、知名度和品牌影响力等内容。

（二）申报单位需提供经创建责任主体批准公告实施的旅游休闲街区总体规划以及自评报告、相关说明材料（含文字、图片、视频和申报 PPT）。其中，视频时长为 3 至 5 分钟，申报 PPT 不超过 50 页，主要从硬件设施、服务管理项目、可进入性、文旅特色、环境特色、业态布局、服务设施、综合服务、卫生、安全、管理等方面对休闲街区进行简介。

（三）旅游休闲街区管理机构须提供近 2 年街区内主要经营主体无严重违法违规行为记录和未发生重大旅游安全责任事故的承诺书。

二、申报方式

（一）申报时间

即日起至 2021 年 7 月 30 日止（以邮寄邮戳日期为准），逾期不予受理。

（二）申报材料报送方式

1. 地级以上市文化和旅游行政部门推荐文件分别以纸质（一式两份）和电子邮件（扫描件）方式报送；

2. 《广东省旅游休闲街区认定申请报告书》以纸质材料报送并用 A4 纸打印装订（一式两份），同时将 word 版本发至我厅资源开发处邮箱；

3. 旅游休闲街区总体规划、自评报告及相关说明材料（含文字、图片、视频和 PPT 介绍）以邮件方式报送电子版；同时将电子版拷贝至 U 盘或刻录光盘（一式两份），随同上述纸质文件一同寄送。

三、工作要求

各地省级旅游休闲街区创建责任主体，要按照《文化和旅游部办公厅 国家发展改革委办公厅关于开展旅游休闲街区有关工作的通知》要求，依照《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）和《广东省旅游休闲街区等级认定工作指引（试行）》相关标准，健全工作机制，加强统筹协调，整合相关资源，形成工作合力，认真制定方案，完善工作措施，夯实创建基础；各级文化和旅游行政部门应当加强工作指导，做好申报旅游休闲街区的择优推荐工作。

四、联系方式

联系人：李军华

联系电话：020-37803210

地址：广州市越秀区东风东路 701 号广东省文化和旅游

厅资源开发处

邮编：510080

邮箱：wl_gdwltzyc@gd.gov.cn

特此通知。

附件：广东省旅游休闲街区等级认定工作指引(试行)



广东省文化和旅游厅



广东省发展改革委

2021年7月13日

(联系人及电话：省文化和旅游厅资源开发处李军华，
020-37803210；省发展改革委社会和就业处：姚丽娟，
020-83133142)

公开方式：主动公开

附件

广东省旅游休闲街区等级认定工作指引 (试行)

一、宗旨依据

为规范我省旅游休闲街区的认定和管理，提升街区的服务设施与服务品质，打造主客共享的街区环境，促进旅游业高质量、可持续发展，依据《中华人民共和国旅游法》《广东省旅游条例》等法律法规，按照《文化和旅游部办公厅 国家发展改革委办公厅关于开展旅游休闲街区有关工作的通知》要求，结合我省实际，制定本指引。

二、基本原则

旅游休闲街区的认定和管理坚持公开、公平、公正，遵循自愿申报、规范认定、动态管理和示范引领的原则。

三、定义

旅游休闲街区是指具有鲜明的文化主题和地域特色，具备旅游休闲、文化体验和公共服务等功能，融合观光、餐饮、娱乐、购物、住宿、休闲等业态，能够满足游客和本地居民游览、休闲等需求，且符合中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）相关要求，经国家或省级文化和旅游行政部门认定的城镇内街区。

四、等级划分

旅游休闲街区等级划分为 2 个等级，从高到低依次为国家级旅游休闲街区、省级旅游休闲街区。

五、建设主体

旅游休闲街区所在城区人民政府为创建责任主体。

六、认定主体

省级旅游休闲街区由省文化和旅游厅会同省发展改革委按照中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）及《广东省旅游休闲街区等级划分细则》（附件 1，以下简称《等级划分细则》）组织认定。

七、申报要求

（一）指标要求

符合中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）“必要条件”要求，具体如下：

1. 街区内应培育和践行社会主义核心价值观，倡导文明旅游、节约食物和绿色消费，不应传播封建迷信，不应出现庸俗、低俗、媚俗现象。

2. 应具有明确的空间范围。省级旅游休闲街区总占地面积不小于 3 万平方米或主街长度不小于 300 米。

3. 应具有稳定的访客接待量。省级旅游休闲街区年接待访客量应不少于 50 万人次。

4. 省级旅游休闲街区应在每日主要营业时段期间采取主街限制车辆通行的措施。

5. 应具有统一有效、无不良信用记录的管理运营机构。

6. 应注重绿色发展理念，与当地社区有机融合。
7. 文化底蕴丰富、文化旅游特色鲜明，且具有地方文化或创意文化的业态比例不应少于 40%。
8. 应具有经创建责任主体批准公告实施的省级旅游休闲街区规划。
9. 应具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能，并在全国或省(市、区)层面具有较高的知名度。
10. 应具有应对各类突发事件的应急预案。近 2 年内未发生重大安全责任事故和社会反响强烈的负面舆情事件，无严重违法违规行为记录和不良信用记录。
11. 应公布访客咨询、投诉和紧急救援电话，且 24h 畅通；应有公共广播系统或应急呼叫系统。

(二) 评分要求

旅游休闲街区的硬件设施、服务管理项目、可进入性、文旅特色、环境特色、业态布局、服务设施、综合服务、卫生、安全、管理等街区环境和休闲产品综合评价，应符合中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》(LB/T 082-2021) 及《等级划分细则》相关要求。

省级旅游休闲街区认定等级综合评分须达到 800 分(含)以上。

八、申报材料

- (一) 地级以上市文化和旅游行政部门推荐文件；
- (二) 《广东省旅游休闲街区认定申请报告书》(附件 2)，

包括旅游休闲街区基本信息（含名称、管理机构、空间范围、面积、总览图等）、旅游休闲设施分布和经营状况、旅游公共信息服务体系、访客综合满意度、知名度和品牌影响力等内容；

（三）旅游休闲街区总体规划、自评报告及相关说明材料（含文字、图片和视频）；

（四）所在城区创建责任主体创建省级旅游休闲街区相关材料；

（五）街区内近 2 年无严重违法违规行为记录和未发生重大旅游安全责任事故的承诺书；

（六）国家或省文化和旅游行政部门要求提供的其他材料。

地级以上市文化和旅游行政部门推荐文件、所在城区创建责任主体创建省级旅游休闲街区相关材料报送纸质材料；

《广东省旅游休闲街区认定申请报告书》及旅游休闲街区总体规划、自评报告及相关说明材料报送纸质材料一式两份，并以文本扫描方式获取电子版本刻录光盘或拷贝至 U 盘（含文字、图片和视频），随同纸质材料一并报送；上述申报材料涉及的图纸一律要求彩色激光打印图，其中采用 3A 纸张打印的图纸应折叠装订。

九、认定程序

（一）对申报材料进行审核；

（二）组织专家评审组按照《等级划分细则》中细则一，

对通过材料审核的旅游休闲街区进行基础评价；

（三）组织专家或者第三方机构按照《等级划分细则》中细则二，对通过基础评价的旅游休闲街区以明查或暗访的形式进行现场检查；

（四）对通过现场检查的旅游休闲街区进行审议，根据需要可以安排答辩环节；

（五）研究确定公示名单，在省文化和旅游厅公众服务网公示5个工作日；

（六）对公示无重大异议或者异议不成立的，发布认定公告。

十、标识、标牌

省级旅游休闲街区等级标识、标牌，由省文化和旅游厅按照文化和旅游部提供的样式制作发放。

省级旅游休闲街区应当将等级标牌置于休闲街区内醒目位置，并在宣传推广中正确使用其等级标识、标牌。

未被认定或者被取消等级的旅游休闲街区，不得使用相关称谓、等级标识、标牌。

十一、变更报备

省级旅游休闲街区变更名称、管理机构或者调整空间边界的，应当自变更或者调整之日起2个月内，经地级以上市文化和旅游行政部门报告省文化和旅游厅。

十二、复核

省文化和旅游厅可以采取重点复核与随机抽查相结合、

明查与暗访相结合，或委托第三方机构开展社会调查、访客意见反馈等方式，对省级旅游休闲街区进行检查和复核，原则上每 5 年进行 1 次复核。

十三、通报整改

省级旅游休闲街区经检查或者复核，部分达不到中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）及《等级划分细则》相关要求，有下列情形之一的，省文化和旅游厅给予通报处理，并要求限期整改。

- （一）旅游公共信息服务体系不健全的；
- （二）地方文化或创意文化的业态比例少于 40%的；
- （三）访客投诉较多或者旅游市场秩序混乱，且未及时处理有效的；
- （四）因管理失当，造成严重不良社会影响的；
- （五）发生较大旅游安全责任事故的；
- （六）变更名称、管理机构或者调整空间边界未及时报备的；
- （七）省文化和旅游厅认定的其他情形。

省级旅游休闲街区受到通报的，应当及时认真进行整改，整改期限原则上不超过 1 年。整改期限届满后，经地级以上市文化和旅游行政部门报省文化和旅游厅检查验收。通过检查验收的，下达整改合格通知。

十四、取消等级

省级旅游休闲街区经检查或者复核，与中华人民共和国

旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）及《等级划分细则》相关要求差距较大，有下列情形之一的，省文化和旅游厅给予取消等级处理，由省文化和旅游厅对外公告。

- （一）存在严重违背社会主义核心价值观行为的；
- （二）旅游休闲街区建设、管理、服务水平较差的；
- （三）发生重大旅游安全责任事故的；
- （四）发生重大违法违规行为的；
- （五）申报过程中弄虚作假的；
- （六）未通过整改验收的；
- （七）省文化和旅游厅认定的其他情形。

省级旅游休闲街区受到取消等级处理的，自取消等级之日起3年内不得重新申报。

十五、其他

- （一）本指引由广东省文化和旅游厅负责解释。
- （二）本指引自发布之日起施行。

附件：1. 广东省旅游休闲街区等级划分细则
2. 广东省旅游休闲街区认定申请报告书

广东省旅游休闲街区等级划分细则

说明:

根据《广东省旅游休闲街区等级认定工作指引》和中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》(LB/T 082-2021)的相关规定制定本细则。本细则共分为两个部分:

细则一: 旅游休闲街区等级基础评价指标

细则二: 旅游休闲街区等级综合评分细则

细则一：旅游休闲街区等级基础评价指标

说明：

1. 本细则为强制性指标，主要依据中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）中规定的旅游休闲街区的“必要条件”。

2. 进行强制性指标评价时，须对每一项指标进行评定，结果分为“达标”和“不达标”两种；11项指标均达标时，总评为“达标”；有任意一项指标不达标，总评为“不达标”。

3. 省级旅游休闲街区强制性指标均须“达标”。

序号	指标内容	是否达标		
		自检意见	推荐单位	评定单位
1	街区内应培育和践行社会主义核心价值观，倡导文明旅游、节约食物和绿色消费，不应传播封建迷信，不应出现庸俗、低俗、媚俗现象。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
2	应具有明确的空间范围。省级旅游休闲街区总占地面积不小于3万平方米或主街长度不小于300米。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
3	应具有稳定的访客接待量。省级旅游休闲街区年接待访客量应不少于50万人次。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
4	省级旅游休闲街区应在每日主要营业时段期间采取主街限制车辆通行的措施。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
5	应具有统一有效、无不良信用记录的管理运营机构。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
6	应注重绿色发展理念，与当地社区有机融合。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
7	文化底蕴丰富、文化旅游特色鲜明，且具有地方文化或创意文化的业态比例不应少于40%。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
8	应具有经创建责任主体批准公告实施的国家级、省级旅游休闲街区规划。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
9	应具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能，并在全国或省(市、区)层面具有较高的知名度。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
10	应具有应对各类突发事件的应急预案。近2年内未发生重大安全责任事故和社会反响强烈的负面舆情事件。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
11	应公布访客咨询、投诉和紧急救援电话，且24小时畅通；应有公共广播系统或应急呼叫系统。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
	总评			

细则二：旅游休闲街区等级综合评分细则

说明：

1. 旅游休闲街区等级综合评分细则的满分为 1000 分。
2. 本细则中小项分值均为“单选”。
3. 省级旅游休闲街区总得分须 800 分（含）以上。

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	计分
1	可进入性	65			
1.1	出入口数量		20		
	开放式区域，有 4 个以上主要出入口			20	
	有 2 个以上主要出入口			10	
1.2	交通便捷性		45		
1.2.1	交通方式多样			30	
	街区及周边 50 米范围内有 5 条以上公交车或轨道交通可直达			30	
	街区及周边 50 米范围内有 3 条以上公交车或轨道交通可直达			20	
	街区及周边 50 米范围内有 1 条以上公交车或轨道交通可直达			10	
1.2.2	停车场地			15	
	停车场有 1000 个以上车位，停车场与出入口距离小于 200 米，有专人值管；有旅游巴士区			15	
	停车场有 800 个以上车位，停车场与出入口距离小于 500 米，有专人值管；有旅游巴士区			10	
	停车场有 500 个以上车位，停车场与出入口距离小于 500 米			8	
	无自配停车场，但附近有社会停车场可供停车，停车较为方便			5	

2	文旅特色	150			
2.1	文化符号		35		
2.1.1	城镇文化底蕴联系			20	
	城镇文化有底蕴丰富且旅游休闲街区与城镇文化联系紧密			20	
	旅游休闲街区与城镇文化有联系			10	
2.1.2	文化符号提炼与应用			15	
	具有明显的展示城镇和街区的历史文化文化符号			15	
	有文化符号的设计，并在街区中有所应用			7	
2.2	文化资源挖掘		20		
	根据 GB/T 36309 梳理已有的公共文化设施、产品、活动归纳出明确的旅游休闲街区文化主题特色，并融入休闲体验环节			20	
	根据 GB/T 36309 梳理已有的公共文化设施、产品、活动形成鲜明的旅游休闲街区文化特色			10	
	有相应的文化主题			5	
2.3	非遗展示活动		35		
2.3.1	非物质文化遗产展示的数量			20	
	有国家级和省级非物质文化遗产传承人展示每项 5 分与 3 分，国家级和省级非物质文化遗产项目展示每项 2 分和 1 分，以上累计最多 20 分			20	
2.3.2	非遗展示性			10	

	有专门的非遗展示店铺 2 个以上，特色鲜明，形式美观			10	
	有专门的非遗展示橱窗，设计总体美观			7	
	有非遗展示场所			5	
2.3.3	非遗演示活动			5	
	每天有固定场所和时间的非遗演示活动			5	
	节假日和重大活动有非遗演示活动			3	
2.4	景观特色		25		
2.4.1	标志性景观			8	
	具有世界知名的标志性景观（地标建筑）			8	
	具有全国知名的标志性景观（地标建筑）			6	
	具有本省知名的标志性景观（地标建筑）			4	
	具有本（地级）市知名的标志性景观（地标建筑）			2	
2.4.2	文化景观种类和数量			17	
	具有文化游览景点、历史建筑、名人故居、博物馆、文化馆、实体书店及图书馆（分馆）、小剧场等种类文化景观			7	
	每种加 1 分，最多不超过 7 分。			7	
	具有数量丰富的物质文化景观数量			10	
	景观数量>10、8~10、5~7、2~4、1，依次为 10、8、6、4、2 分			10	
2.5	本地特色节庆		10		

	全国性典型节庆活动的举办地			10	
	本区域典型节庆活动的举办地			7	
	举办展示本区域的物产、文化、历史、名人、习俗、餐饮等特色的节庆活动			5	
2.6	地方餐饮文化体验		10		
	具有地方性菜系的经典菜品指定品牌店			10	
	具有大众媒体公布的地方名吃的品牌店（如舌尖上的中国）			7	
	具有地方性菜系的经典菜品或地方名吃			5	
2.7	夜间娱乐活动		10		
	活动类型丰富，有地方特色，可参与度高			10	
	活动类型较丰富，有互动环节			5	
	有夜间娱乐活动			2	
2.8	街头艺术展示		5		
	多样街头艺术展示，能吸引访客驻足观看			5	
	有街头艺术展示			2	
3	环境特色	145			
3.1	环境质量		30		
3.1.1	环境整洁			20	

	整体环境非常整洁，无杂物、无积水、无污渍、无异味、无乱贴、无乱放等现象			20	
	整体环境较为整洁，基本无杂物、无积水、无污渍、无异味、无乱贴、无乱放等现象			10	
3.1.2	声音环境			10	
	符合 GB 3096 的一级标准			10	
	符合 GB 3096 的二级标准			5	
3.2	建筑特色		15		
	建筑风格地方特色明显，与周围建筑装饰差异化,其自身功能定位和环境特色非常协调			15	
	建筑风格具有一定特色，与其自身功能定位和环境特色比较协调			7	
3.3	建筑物及设备运行与保护		30		
3.3.1	建筑物及设备完好度与运行			20	
	建筑物及设施设备无剥落、无污垢，且设施设备运行完好，发现一处不符合扣 2 分，最多扣 20 分			20	
3.3.2	历史建筑保护			10	
	全面保持历史建筑的原真性和完整性			10	
	基本保持历史建筑的原真性和完整性			8	
	对文历史建筑的原真性和完整性无明显破坏			5	

3.4	绿化环境		15		
3.4.1	绿化和本地植物			10	
	街区的绿化覆盖率 $\geq 36\%$ （国家园林城市指标），且因地制宜有立体绿化推广，本地植物占比较高			10	
	街区的绿化覆盖率 $\geq 20\%$ ，使用本地植物			8	
	街区的绿化覆盖率 $\geq 15\%$			5	
3.4.2	古树名木保护			5	
	树龄超过 100 年（含）以上古树和名木登记、编号、挂牌并确定保护责任单位或责任人			5	
	有古树名木和本地特色植物的介绍牌			3	
	有植物介绍牌			1	
3.5	户外广告、灯饰和橱窗展示		25		
3.5.1	户外广告、灯饰			15	
	户外广告和灯饰的设置符合相关规范，美观，具有突出特色			15	
	户外广告和灯饰的设置基本符合相关规范，基本美观			5	
3.5.2	橱窗和商业展示			10	
	橱窗及各种商业展示布置整洁，创意独特，具有较强的艺术性			10	
	橱窗及各种商业展示布置整洁，具有一定创意，具有较强的艺术性			5	
3.6	街区夜景		10		

	充分应用声、光、电，有吸引访客驻足的多处夜景景观			10	
	有夜景景观			5	
3.7	节能节水		15		
3.7.1	节能灯具			5	
	100%采用节能灯具			5	
	80%采用节能灯具			3	
	50%采用节能灯具			1	
3.7.2	具有节水节能的其他设施和措施			10	
	有相关宣传，普遍使用节水节能其他措施和设备			10	
	有相关宣传，少量使用节水节能其他措施和设备			5	
3.8	管线入地		5		
	市政管网线宜入地，发现 1 处扣 1 分，直至 0 分			5	
4	业态布局	125			
4.1	业态规划		20		
	业态规划合理，具有业态发展规划并应有相应业态鼓励或限制名单			20	
	有业态规划和鼓励或限制名单			10	
	仅有宏观业态规划			5	
4.2	业态类型		25		

	类型丰富，至少具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等 7 种以上功能，休闲业态不少于 30%			25	
	类型较丰富，至少具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等 6 种以上功能，休闲业态不少于 20%			15	
	至少具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等 5 种功能，休闲业态不少于 10%			10	
4.3	主题和经营		40		
4.3.1	本土文化业态			20	
	有代表所在城镇及街区的特色本土业态比例不少于 15%			20	
	有代表所在城镇及街区的特色本土业态比例不少于 5%			10	
4.3.2	文化特色与经营			20	
	具有鲜明的文化主题，且经营良好			20	
	具有文化主题，且经营较好			15	
	经营一般			5	
4.4	业态数量		20		
	临街店铺 90%以上对外开放			20	
	临街店铺 80%以上对外开放			15	
	临街店铺 70%以上对外开放			10	
4.5	营业时间		10		

	80%以上的商家全年营业到 21 点,且有 24 小时营业的商铺			10	
	旅游旺季期间有 50%以上的商家营业到 21 点			5	
4.6	创意性和艺术性		10		
	具有创意性和艺术性的现代消费业态不少于 50%			10	
	具有创意性和艺术性的现代消费业态不少于 30%			7	
	具有创意性和艺术性的现代消费业态不少于 10%			4	
5	服务设施	155			
5.1	游客中心或服务中心		30		
5.1.1	位置			10	
	位置优越,设在方便醒目的主出入口			10	
	位置合理,设在访客集中活动的区域			5	
5.1.2	规模			5	
	专用,规模及面积能很好满足需要			5	
	兼用,规模及面积基本符合需要			3	
5.1.3	客服人员与咨询服务			10	
	设有充足、专门的客服人员,能较好满足客人需要,提供咨询、投诉等服务或残障人士服务,服务良好			10	
	设有兼职客服人员,能提供基本服务			5	
5.1.4	旅游宣传资料			5	

	内容和信息丰富，制作精美，除本街区信息外，还能提供城镇相关旅游信息		5	
	仅提供街区基本宣传材料		3	
5.2	导览标牌	30		
5.2.1	全景图		10	
	街区入口或街区内适当位置设置街区全景图，正确标注主要景点和游客中心、厕所、出入口、医务室、公用电话、停车场等服务设施的位置，明示咨询、投诉、救援电话，少一项扣1分，中外文对照缺失扣4分，直至0分		10	
5.2.2	导览图		10	
	主要岔路口或重要节点设置导览图，位置合理，指示准确，有主要客源区语言1种以上		10	
	设置导览图，位置较为合理，指示总体准确		5	
5.2.3	设计与维护		10	
	设计有特色，与景观协调，制作、维护良好		10	
	设计有特色，制作、维护较好		5	
	制作、维护一般		2	
5.3	铭牌和景物解说牌	15		
	文物保护单位或重要的景点应设有铭牌标识和景物解说牌，中外文对照，内容翔实，解说科学		15	

	文物保护单位或重要的景点仅有中文铭牌标识或解说牌			7	
5.4	标识规范		5		
	设置合理且符合 GB2894、GB 15630、GB/T 10001（所有部分）、GB/T 15566.10 规定，图形标志和指示准确规范 1 处不规范扣 1 分，直至 0 分			5	
5.5	厕所设置		20		
5.5.1	数量与外型			10	
	厕位数量满足平峰时期需求，标志醒目，访客从所在区域任意点沿线路找到厕所时间不应超过 5min，厕所外型景观化且设计有创新			10	
	厕位数量满足平峰时期需求，标志醒目，访客从所在区域任意点沿线路找到厕所时间不应超过 8min，厕所外型景观化			7	
	厕位数量满足平峰时期需求，标志醒目，访客从所在区域任意点沿线路找到厕所时间不应超过 10min，厕所外型不影响周边环境和景观			5	
5.5.2	一般厕所设施			10	
	80%以上厕所的设施与服务应符合 GB/T 18973 的 3A 级厕所规定			10	
	80%以上厕所的设施与服务应符合 GB/T 18973 的 2A 级厕所规定			7	
	80%以上厕所的设施与服务应符合 GB/T 18973 的 1A 级厕所规定			3	
5.6	休息设施		20		
	具有开放式露天可就坐的休憩设施，且公共休息空间不低于街区总面积的 10%			20	

	具有开放式的休憩设施，且公共休息空间不低于街区总面积的 5%			15	
	有休憩设施			5	
5.7	店铺明示与服务		10		
5.7.1	店名及编号			5	
	店铺有中文店名和编号，标牌特色鲜明			5	
	店铺有中文店名和编号			3	
5.7.2	店铺服务			5	
	店铺内信息公示、收银、货架等服务设施完备且使用方便			5	
	店铺内信息公示、收银、货架等服务设施完备			3	
5.8	无障碍设施与儿童便利设施		10		
5.8.1	有无障碍通道或盲道			3	
	无障碍通道或盲道不少于 80%维护良好			3	
	无障碍通道或盲道不少于 50%维护良好			1	
5.8.2	有低位收款台			2	
	有低位收款台店铺数量大于 30%为 2 分，少于 30%为 1 分			2	
5.8.3	幼儿活动场所与设施			5	
	数量>10； 8~10； 5~7； 2~4； 1； 依次为 5、4、3、2、1 分			5	
5.9	通讯设施与网络环境		10		
5.9.1	通讯设施与信号			5	

	移动通信信号整个街区良好			5	
	移动通信信号部分街区良好			3	
5.9.2	无线网络环境			5	
	公共 Wi-fi 覆盖整个街区			5	
	公共 Wi-fi 覆盖部分街区			3	
5.10	充电设施		5		
	提供便捷使用的手机充电设施			5	
6	综合服务	65			
6.1	从业人员着装与服务态度		35		
6.1.1	从业人员着装			15	
	非常注重仪容仪表，佩戴工牌，着装统一、规范、整洁、美观，富有特色			15	
	注重仪容仪表，佩戴工牌，着装统一、规范、整洁			7	
	较为注重仪容仪表，着装基本整洁			5	
6.1.2	服务态度			20	
	尊重客人宗教信仰与风俗习惯，对客人礼貌热情，态度良好，用语文明，服务规范化基础上体现特色化			20	
	对客人礼貌热情，态度良好，用语文明，达到服务规范化			10	
	对客人服务符合规范化			5	

6.2	包装、订购、邮寄、寄存服务		20		
	提供订购及邮寄快递服务（含小件寄存、包装、订购、咨询、邮寄快递服务等），每项 4 分，最多 20 分			20	
6.3	提供外语服务		5		
	有一定数量工作人员能够为客人提供 2 种以上外语服务			5	
	有一定数量工作人员基本能够使用 1 种外语为客人提供服务			3	
6.4	外币兑换		5		
	有 1 处以上主要外币兑换服务			5	
7	卫生	55			
7.1	责任制度和检查制度		15		
	卫生责任制度和卫生检查制度健全，有专人负责			15	
	卫生责任制度和卫生检查制度较为健全，有专人负责			10	
	基本建立卫生责任制度和卫生检查制度			5	
7.2	卫生环境		10		
	符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定的设计规范、卫生指标和管理规范			10	
	基本符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定的设计规范、卫生指标和管理规范			5	
7.3	垃圾箱		20		

	垃圾箱（桶）数量充足，垃圾可分类投放，外观完好，美观，具有特色，及时清理，有流动清扫			20	
	垃圾箱（桶）数量基本满足需求，外观保持完好，垃圾能够保持清理无堆积			10	
7.4	吸烟行为管理		10		
	室内全部为非吸烟区，且管理到位			10	
	禁止吸烟标志清楚，设置明显、合理			5	
8	安全	115			
8.1	安全管理机制		25		
8.1.1	消防及安全管理机构和制度			10	
	设有消防安全及安全管理机构，制度健全，操作规程健全，能够很好地执行相关安全法规和标准，并配备专职管理及安全保护人员			10	
	设有消防安全及安全管理机构，建有基本制度，基本能执行相关安全法规和标准			5	
8.1.2	安全处理机制			15	
	建立健全安全事故处理预案和应急救援机制，反应迅速，能及时处置突发事件			15	
	初步建立安全事故处理预案和应急救援机制，能处置突发事件			5	
8.2	联动救治机制		10		

	与属地公安、消防等机构有应急联动机制，能及时处置突发事件			10	
	与属地公安、消防等机构有应急联动机制			5	
8.3	消防、防盗、防暴、救护		10		
	具有符合国家标准的各种消防、防盗、防暴、救护设施，设置合理，数量充足；安全标识设置符合规范，设置明显			10	
	具有符合国家标准的各种消防、防盗、防暴、救护设施，安全标识设置符合规范			5	
8.4	专业保安人员		15		
8.4.1	保安人员数量			8	
	在人流集中和有安全隐患的地方分布；街区流动安全保护人员应与访客规模及性质相适应			8	
	有一定数量的保安人员			5	
8.4.2	定时巡查			7	
	定时巡查，能有效维护安全秩序			7	
	有稳定的巡查			5	
8.5	人流疏散和紧急出口设置		15		
	出入口设置非常合理，设有紧急出口，方便访客集散，能够做到畅通无阻；无安全隐患			15	
	出入口设置较为合理，设有紧急出口，方便访客集散			7	

8.6	流量监控与应急方案		20		
8.6.1	流量监控			10	
	访客可达区域视频监控全覆盖，人流超限自动报警			10	
	视频监控覆盖街区重要地段、客流集中地段，流量有统计			8	
	街区出入口有视频监控，流量有统计			5	
8.6.2	应急预案			10	
	访客高峰人流疏导、恶劣气候、暴恐、传染病疫情与食物中毒、停电等情况有应急预案，每项 2 分			10	
8.7	医疗条件		10		
8.7.1	设有医疗室及专业医务人员及常用药品			5	
	有急救设施和重症疾病紧急救治预案，方便访客就医			5	
	方便访客就医			2	
8.7.2	与周边医院有联动救治机制			5	
	遇有突发重症疾病患者能及时就近送达医院进行救治			5	
	能为访客提供就近医院指引			2	
8.8	警示、警告和禁止标志		10		
	相关区域设置警示、警告和禁止标志，重点区域缺少 1 项扣 1 分，直至 0 分			10	
9	管理	125			

9.1	营业证照		10		
9.1.1	证照齐备			5	
	经营单位具有卫生许可证、消防检查意见书、排污申报许可证、组织机构代码证等，缺少 1 项不得分			5	
9.1.2	依法持证经营，并定期进行年检			5	
	依法持证经营，并定期进行年检得 5 分；未定期进行年检，缺一次扣 2 分，缺二次（含）以上不得分			5	
9.2	从业人员培训		20		
9.2.1	机构、制度和范围			10	
	培训制度、机构、人员、经费明确落实且覆盖全员，每项得 2 分			10	
9.2.2	内容与效果			10	
	能经常对从业人员进行业务知识和技能培训，并能进行本土文化方面的培训，培训效果良好			10	
	能定期对从业人员进行业务知识和技能培训，培训效果较好			7	
	不定期对从业人员进行基本的业务知识和技能培训			5	
9.3	自愿消费		10		
9.3.1	不经营假冒伪劣商品			5	
	发现 1 处扣 1 分，直至 0 分			5	
9.3.2	无围追兜售行为和导购强行消费			5	

	发现 1 宗扣 1 分，直至 0 分			5	
9.4	价格规范管理		10		
	设有价格标签，所有商品和服务做到明码标价，价格合理			10	
	设有价格标签，商品和服务大多做到明码标价，价格较为合理			5	
	商品和服务基本能做到明码标价			3	
9.5	智慧街区与电子商务		25		
9.5.1	智慧街区宣传和导览			15	
	具有独立域名的网站和 APP、微信公众号，及时更新			5	
	具有智慧导览电子地图和电子语音导览			10	
9.5.2	电子商务			10	
	有街区的电子商务网站或统一电商平台，并有咨询与销售服务			10	
	可提供线上咨询与销售服务			5	
9.6	访客满意度调查		15		
9.6.1	建立访客满意度调查制度			8	
	每半年定期进行访客满意度调查，并进行调查分析			8	
	每年能定期进行访客满意度调查，对调查进行基本分析			5	
	不定期进行访客满意度调查			3	
9.6.2	访客满意度			7	
	满意度很高，90%以上满意			7	

	满意度较高，80%以上满意			5	
	满意度一般，70%以上满意			3	
9.7	访客投诉处理机制		10		
	建有非常完善的访客投诉机制，在醒目位置公布投诉电话号码，有专人负责，投诉处理很及时			10	
	建有较为完善的访客投诉处理机制，公布投诉电话号码，处理较及时			8	
	建有访客投诉处理机制，公布投诉电话号码，可以处理客人投诉			5	
9.8	品牌及影响		25		
9.8.1	形象标志			10	
	有专门的形象标识，形象鲜明独特，运用广泛			10	
	有专门的形象标识			5	
9.8.2	知名度和美誉度			7	
	知名度较高，现场调查问卷和网络评论的好评较多			7	
	在省内具有知名度，具有一定的好评			3	
9.8.3	忠诚度			8	
	50%访客一年内重游			8	
	30%访客一年内重游			4	
	累计小项分值后合计	1000			

附件 2

广东省旅游休闲街区 认定申请报告书

旅游休闲街区名称_____

申 请 单 位_____

所在城区创建责任主体_____

推 荐 单 位_____

二〇二 年 月 日

一、推荐意见（由推荐单位填写）

广东省文化和旅游厅：

根据中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）和《广东省旅游休闲街区等级认定工作指引》相关要求，经_____市文化和旅游行政部门初审合格，同意推荐_____申报省级旅游休闲街区，特申请予以认定。

推荐单位：

（盖章）

_____年__月__日

二、初审情况（由推荐单位填写）

细则一	细则二	初审情况 (是否达标)	负责人签字及时间
强制性指标	综合评分 (1000分)		

三、旅游休闲街区基本情况（由申报单位填写）

1. 基本信息				
名称				
管理机构		统一社会信用代码		
主要负责人		电话		
联系人		电话		
通讯地址				
网址		公众号 /APP/小程序		
设立公告时间				
空间范围				面积 km ²
街区环境与质量	空气质量		噪声质量	
	绿化覆盖率		古树名木种类	
业态布局情况	主要业态类型	<input type="checkbox"/> 文化展示与体验 <input type="checkbox"/> 游览 <input type="checkbox"/> 购物 <input type="checkbox"/> 餐饮 <input type="checkbox"/> 休闲娱乐 <input type="checkbox"/> 特色文化主题 <input type="checkbox"/> 创意性、艺术性业态 <input type="checkbox"/> 其他：_____	鼓励或限制 业态名单	
服务设施情况	游客中心或服务中心 位置及规模			
	主要历史建筑 名称及规模			
	A级旅游厕所数			

上年经营情况	访客接待总人数	万人次	访客接待总收入	万元
	资金投入	万元	市场营销投入	万元
	旅游投诉总量	件	旅游投诉办结量	件
管理机构情况	性质	<input type="checkbox"/> 行政单位 <input type="checkbox"/> 参公事业单位 <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 国有企业 <input type="checkbox"/> 集体企业 <input type="checkbox"/> 民营企业 <input type="checkbox"/> 合资企业 <input type="checkbox"/> 其他企业 <input type="checkbox"/> 社会团体 <input type="checkbox"/> 其他：_____	职能	<input type="checkbox"/> 负责旅游休闲街区内规划建设管理工作 <input type="checkbox"/> 负责旅游休闲街区内旅游资源开发、行业监督管理等工作 <input type="checkbox"/> 负责旅游休闲街区内社会、民生领域事务工作 <input type="checkbox"/> 负责招商引资工作 <input type="checkbox"/> 其他：_____
管理从业人员情况	管理机构人员数量	人	行政编制	人
			事业编制	人
			参公事编	人
			合同制	人
证明材料附件	<input type="checkbox"/> 旅游休闲街区规划边界定位图（含比例尺不小于 1/50000 的地形底图） <input type="checkbox"/> 总览图 <input type="checkbox"/> 旅游休闲设施产品列表及分布图 <input type="checkbox"/> 所在城区创建责任主体创建省级旅游休闲街区相关材料 （注：相应图、表和报告需作为附件提供，图纸要求按不小于 1/50000 比例制作，内容清晰可辨、色彩饱满）			

2. 旅游休闲街区发展概况（规划定位、发展历程等）

3. 街区业态种类和经营状况

【备注】体现文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能的相应业态应包括但不限于文字描述下列要素：

- (1) 各业态经营场地分布图、汇总表及经营状况（标明位置、名称）；
- (2) 旅游旺季营业时间到 21 时的经营单位（宜有 80%以上）的分布图（包括室内、室外）及汇总表（按照项目类型、名称、内容、项目经营单位、项目经营情况等填写）；
- (3) 创意性和艺术性的消费业态分布图、汇总表及经营状况；
- (4) 晚间文化娱乐活动类型及时间、地点等。

4. 街区旅游公共服务体系情况

【备注】应包括但不限于文字描述及下列要素：

(1) 游客中心或服务中心（位置及规模），以及客服人员与咨询服务（能较好满足客人需要，提供咨询、投诉等服务或残障人士服务等）；

(2) 全景图（街区入口或街区内适当位置设置街区全景图，正确标注主要景点和游客中心、厕所、出入口、医务室、公用电话、停车场等服务设施的位置，明示咨询、投诉、救援电话，并标注中英文对照）；

(3) 导览图（主要岔路口或重要节点设置导览图，位置合理，指示准确，有主要客源区语言 1 种以上）；

(4) 线上旅游信息服务、线下综合服务中心、智慧旅游建设、旅游交通服务等旅游公共服务建设情况；

(5) 旅游厕所分布图（标明位置、星级）；

(6) 旅游接待服务设施与非旅游接待服务类设施建筑分布平面图等。

5. 访客综合满意度情况

【备注】下列材料应当以附件形式单独装订成册：

- (1) 《旅游休闲街区访客问卷调查表》；
- (2) 《旅游休闲街区访客问卷调查表》分析材料（市或上一级法定调查机构）。

6. 知名度和品牌影响力情况

7. 旅游休闲街区管理机构关于近 2 年街区内主要经营主体无严重违法违规行为记录和未发生重大旅游安全责任事故的承诺书

旅游休闲街区管理机构负责人签字：

旅游休闲街区管理机构（公章）

年 月 日

四、申报省级旅游休闲街区材料真实性承诺书（由申报单位填写）

根据中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》（LB/T 082-2021）和《广东省旅游休闲街区等级认定工作指引》相关要求，本旅游休闲街区自愿申请认定省级旅游休闲街区，如实填写申请报告书的各项数据，提供相关材料，并对相关数据和材料的真实性负责；如有不实，愿承担所有法律责任。

旅游休闲街区管理机构负责人签字：

旅游休闲街区管理机构（公章）

年 月 日

五、当地文化和旅游行政部门审核意见

负责人签字：

县级文化和旅游行政部门（公章）

年 月 日

负责人签字：

地级以上市文化和旅游行政部门（公章）

年 月 日

