ICS XX.XXX.XX
CCS X XX

DB15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB15/T XXXX—2024

风景道驿站等级划分与评定

（征求意见稿）

2024－ － 发布　　2023－ － 实施

内蒙古自治区市场监督管理局　　发 布

前　　言

本文件按照GB/T　1.1-2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由锡林郭勒盟文体旅游广电局提出。

本文件由内蒙古自治区文化和旅游厅归口。

本文件起草单位：锡林郭勒盟文体旅游广电局。

本文件起草人：邢海鹏、萨如拉、马禹轩、陈焘。

本文件为首次发布。

风景道驿站等级划分与评定

1 范围

本文件规定了旅游风景道驿站等级划分的依据、要求、条件及评定原则。

本文件适用于已建和待建的各级旅游风景道。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 31383	旅游景区游客服务中心设置与服务规范
GB/T 18973	旅游厕所质量等级的划分与评定
GB 15630	消防安全标识设置
GB 3095	环境空气质量标准
GB 3838	地表水环境质量标准
GB 8978	污水综合排放标准
LB/T 060	城市旅游服务中心规范
GB 37487	公共场所卫生管理规范
GB 5749	生活饮用水卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游风景道（以下简称“风景道”）

路旁或视域内拥有审美风景、自然、文化、历史、游憩、科学等价值，值得保存和修复的景观道路，是融合了交通、景观、游憩和保护等多重功能的复合型道路。

3.2

服务中心型驿站

沿旅游风景道设置，能够满足游客休憩需求的服务空间，应具备信息咨询、信息收集、旅游投诉、宣传展示、交通集散、旅游预订、游客游憩、便民服务等综合性功能。

3.3

景区型驿站

以风景道沿线的景区为基础，具有独特风景、或具有自然、文化、历史、游憩等价值，能够为游客提供游憩服务的空间。

3.4

观景型驿站

沿风景道设置，为游客提供停车和观景功能并有一定配套设施的空间。

3.5

门户型驿站

沿风景道跨省界、地市界入口处设置，为游客提供风景道全景图、简介等指示的空间。

4 风景道驿站等级

以风景道驿站内在建设维护、运营管理、环境卫生、服务要求、安全管理、创新发展为依据，将风景道沿线驿站等级划分为三个星级，从高到低依次为五星级驿站、四星级驿站、三星级驿站。

5 风景道沿线驿站等级划分总则

5.1 基本要求

包括建设维护、运营管理、环境卫生、服务要求、安全管理、创新发展等方面的基本要求。风景道沿线驿站必须具备停车、休憩、风景道信息展示等基础功能，兼具观赏、审美价值，且基础设施、服务管理、旅游环境等符合安全、卫生、环保等要求，在为游客提供良好旅游氛围的同时，充分保障游客人身和财产安全。

5.2 建设维护

5.2.1 服务中心型驿站提供旅游咨询、旅游厕所、购物、餐饮、以及游客休憩的服务设施。提供解说服务，对风景道沿途文旅资源、餐饮美食等进行解说。

5.2.2 景区型驿站提供天气预警提示、旅游商品销售、旅游厕所、特色体验项目等服务。设立游客服务中心，解答游客咨询，提供旅游解说。

5.2.3 观景型驿站提供基本休憩设施，满足游客欣赏风景、观光摄影、休憩放松需求。

5.2.4 门户型驿站设立在风景道城市交界处跨区域的入口处，提供风景道的全景图、简介等标识标牌，根据现实条件设置旅游打卡点、旅游厕所。

5.3 运营管理

5.3.1 有常设的管理机构或专职人员，有管理制度。

5.3.2 有安全管理制度和旅游突发公共事件的应急预案。

5.3.3 有从业人员培训制度，工作人员上岗前应经过岗前培训。

5.3.4 应建立内部监督机制，覆盖各项服务和管理要求。

5.3.5 应畅通外部监督，公布投诉电话。

5.3.6 设置游客意见簿，记录游客旅游服务满意度和意见.

5.3.7 工作人员着装整洁、得体，行为举止符合岗位规范要求。

5.4 服务要求

5.4.1 驿站内应实现网络全覆盖，服务中心型驿站应实现WIFI信号全覆盖。

5.4.2 应提供短时休息服务。

5.4.3 应免费提供关于风景道的各类纸质或电子旅游宣传资料。

5.4.4 宜为游客提供风景道旅游咨询服务，对文化旅游、特色产品等进行推介。

5.4.5 宜提供应用水服务，饮用水应符合GB 5749 的规定。

5.4.6 应展示风景道或当地文旅宣传展示平台二维码，提供预定、线上信息展示等服务。

5.5 环境卫生

5.5.1 驿站应保持环境干净整洁，定期消杀蚊蝇等害虫，卫生符合GB 37487 的相关规定。

5.5.2 应按规定进行垃圾分为，垃圾清理、清运及时。

5.5.3 旅游厕所正常开放，干净卫生，厕所卫生符合GB/T 17217 的规定。

5.6 安全管理

5.6.1 应配备专职或兼职安全保障人员，定期巡检，及时消除安全隐患。

5.6.2 应根据应急管理制度制定应急预案，并定期进行应急预案演练。

5.6.3 应配置必备的消防设施和器材以及其他必要的安全防护设施。

5.6.4 建立游客引导机制，驿站游客数量控制得当。

5.6.5 公布紧急救援电话号码。

5.6.6 应按照管理政策和规定实施传染病防控措施。

6 风景道驿站等级划分条件

6.1 五星级驿站

6.1.1 建设维护

6.1.1.1 通用标准

6.1.1.1.1 应具备满足游客需求的停车场，停车场标识标牌清晰，停车位置方便合理。

6.1.1.1.2 驿站做到移动通讯全覆盖。

6.1.1.1.3 标识标牌布局合理，指示清晰，易于识读。

6.1.1.1.4 驿站维护得当，设施设备完整，无破损。

6.1.1.2 服务中心型驿站建设维护

6.1.1.2.1 应设置旅游咨询服务台，配置咨询服务人员。

6.1.1.2.2 应配置旅游商品销售区域，销售当地特色商品不少于 70%。

6.1.1.2.3 应有符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）中AA级以上标准的旅游厕所。

6.1.1.2.4 应配有游客休憩区，满足游客休憩需求。

6.1.1.2.5 应提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具。

6.1.1.2.6 应配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话，并与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送。

6.1.1.3 景区型驿站建设维护

6.1.1.3.1 应驿站在旅游旺季期间应正常营业、对外开放、能够预约。

6.1.1.3.2 应配置旅游商品销售区域，销售当地或景区特色商品。

6.1.1.3.3 应有符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）中AA级以上标准的旅游厕所。

6.1.1.3.4 应有特色文旅体验项目.

6.1.1.3.5 应配有游客休憩区，满足游客休憩需求。

6.1.1.3.6 应提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具。

6.1.1.3.7 应配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话，并与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送；

6.1.1.4 观景型驿站建设维护

6.1.1.4.1 应配置观景台，观景台位置合理，能够打卡风景道沿线重要景观。

6.1.1.4.2 应配置风景道简介或特色景点简介等标识。

6.1.1.4.3 应配置旅游厕所，旅游旺季可配置移动厕所。

6.1.1.5 门户型驿站建设维护

6.1.1.5.1 门户型驿站应选址合理，有标志性景观构筑物。

6.1.1.5.2 门户景观构筑物完好无损，定期维护。

6.1.1.5.3 应有风景大道的全景图、简介等指示牌。

6.1.1.5.4 应配置旅游厕所，旅游旺季可配置移动厕所。

6.1.1.5.5 应有旅游打卡点。

6.1.2 **运营管理**

6.1.2.1 应有常设的管理机构或专职人员，责任明确，制度完善，流程规范。

6.1.2.2 应建立健全安全管理制度和旅游突发公共事件的应急预案。

6.1.2.3 应有完善的从业人员培训制度、近一年的培训记录。

6.1.2.4 应建立内部监督机制和章程，包括但不限于《管理与服务手册》《岗位职责及要求》《服务流程》等。

6.1.2.5 应主动接受媒体、游客、居民的监督，设置游客意见簿。

6.1.2.6 应在醒目的位置公布文旅部门的投诉电话。

6.1.2.7 应建立值班制度和日志记录制度，保障正常运营。

6.1.2.8 工作人员应着装整洁、得体，佩带工作胸卡或胸牌。

6.1.2.9 工作人员行为举止文明，服务热情周到，符合岗位规范要求。

6.1.2.10 工作人员上岗前应经过岗前培训，培训内容应包括本地区重点旅游景区和文旅资源情况。

6.1.2.11 工作人员对风景道的沿线驿站、景区（点）有基本认知，应为游客提供风景道相关内容的咨询服务。

6.1.3 **服务要求**

6.1.3.1 驿站内应实现网络全覆盖，服务中心型驿站应实现WIFI信号全覆盖。

6.1.3.2 应免费提供关于风景道的各类纸质旅游宣传资料。

6.1.3.3 应为游客提供风景道旅游咨询服务，对文化旅游、特色产品等进行推介。

6.1.3.4 应提供应用水服务，饮用水应符合GB 5749的规定。

6.1.3.5 应展示风景道或当地文旅宣传展示平台二维码，提供预定、线上信息展示等服务。

6.1.3.6 应有天气预警提示。

6.1.4 环境卫生

6.1.4.1 驿站应保持环境干净整洁，定期消杀蚊蝇等害虫，卫生符合GB 37487的相关规定。

6.1.4.2 垃圾清理、清运及时，旅游旺季期间（6月15日-10月15日），做到驿站垃圾日清理，早八点到晚五点有人打扫；旅游淡季（10月15日-次年6月14日）做到半月清理，保持整洁。

6.1.4.3 旅游厕所正常开放，无早关门晚开门情况，且干净卫生、设施完善、布局合理。

6.1.5 安全管理

6.1.5.1 应配备专职或兼职安全保障人员，定期巡检，及时消除安全隐患。

6.1.5.2 应根据应急管理制度制定应急预案，并定期进行应急预案演练。

6.1.5.3 应配置必备的消防设施和器材以及其他必要的安全防护设施，并定期保养、维护、更新，消防安全标志设置符合GB 15630的规定。

6.1.5.4 应建立游客引导机制，驿站游客数量控制得当，可网上或电话预约。

6.1.5.5 应设置并公布紧急救援电话号码，包括汽车维修服务电话等。

6.1.5.6 应按照管理政策和规定实施传染病防控措施。

6.1.6 创新发展

6.1.6.1 结合驿站所在区域的资源、文化特色和优势，设置有创意的景观或打卡点。

6.1.6.2 创新的游客体验型项目，依托驿站举办文旅活动，举办本地文化展览、艺术展示等活动。

6.2 四星级驿站

6.2.1 建设维护

6.2.1.1 通用标准

6.2.1.1.1 应具备满足游客需求的停车场，停车场标识标牌清晰，停车位置合理。

6.2.1.1.2 驿站做到移动通讯全覆盖。

6.2.1.1.3 标识标牌布局合理，指示清晰，易于识读。

6.2.1.1.4 驿站维护得当，设施设备良好，无明显破损。

6.2.1.2 服务中心型驿站建设维护

6.2.1.2.1 应设置旅游咨询服务台，配置咨询服务人员。

6.2.1.2.2 应配置旅游商品销售区域，销售当地特色商品不少于 50%。

6.2.1.2.3 应有符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）中AA级以上标准的旅游厕所。

6.2.1.2.4 应配有游客休憩区，满足游客休憩需求。

6.2.1.2.5 宜提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具。

6.2.1.2.6 应配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话，宜与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送。

6.2.1.3 景区型驿站建设维护

6.2.1.3.1 应驿站在旅游旺季期间应正常营业、对外开放、能够预约。

6.2.1.3.2 应配置旅游商品销售区域，销售当地或景区特色商品。

6.2.1.3.3 应有符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）中AA级以上标准的旅游厕所。

6.2.1.3.4 应有特色文旅体验项目。

6.2.1.3.5 应配有游客休憩区，满足游客休憩需求。

6.2.1.3.6 宜提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具。

6.2.1.3.7 应配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服

务电话，宜与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送。

6.2.1.4 观景型驿站建设维护

6.2.1.4.1 应配置观景台，观景台位置合理，能够打卡风景道沿线重要景观。

6.2.1.4.2 宜配置风景道简介或特色景点简介等标识。

6.2.1.4.3 宜配置旅游厕所，旅游旺季可配置移动厕所。

6.2.1.5 门户型驿站建设维护

6.2.1.5.1 门户型驿站应选址合理，有标志性景观构筑物。

6.2.1.5.2 门户景观构筑物完好，无明显破损，定期维护。

6.2.1.5.3 宜有风景大道的全景图、简介等指示牌。

6.2.1.5.4 宜配置旅游厕所，旅游旺季可配置移动厕所。

6.2.1.5.5 宜有旅游打卡点。

6. 2. 2 **运营管理**

6.2.2.1 应有管理机构或专职人员，责任明确，制度完善，流程规范。

6.2.2.2 应建立健全安全管理制度和旅游突发公共事件的应急预案。

6.2.2.3 应有完善的从业人员培训制度、近一年的培训记录。

6.2.2.4 应建立内部监督机制和章程，包括但不限于《管理与服务手册》《岗位职责及要求》《服务流程》等。

6.2.2.5 应主动接受媒体、游客、居民的监督，设置游客意见簿。

6.2.2.6 应在醒目的位置公布文旅部门的投诉电话。

6.2.2.7 宜建立值班制度和日志记录制度，保障正常运营。

6.2.2.8 工作人员应着装整洁、得体，佩带工作胸卡或胸牌。

6.2.2.9 工作人员行为举止文明，服务热情周到，符合岗位规范要求。

6.2.2.10 工作人员上岗前宜经过岗前培训，培训内容应包括本地区重点旅游景区和文旅资源情况。

6.2.2.11 工作人员对风景道的沿线驿站、景区（点）有基本认知，能够为游客提供风景道相关内容的咨询服务。

6.2.3 服务要求

6.2.3.1 驿站内应实现网络全覆盖。

6.2.3.2 应免费提供关于风景道的各类纸质旅游宣传资料。

6.2.3.3 能够为游客提供风景道旅游咨询服务，对文化旅游、特色产品等进行推介。

6.2.3.4 应提供应用水服务，饮用水应符合GB 5749 的规定。

6.2.3.5 应展示风景道或当地文旅宣传展示平台二维码，提供预定、线上信息展示等服务。

6.2.3.6 宜有天气预警提示。

6.2.4 环境卫生

6.2.4.1 驿站能够保持环境干净整洁，定期消杀蚊蝇等害虫，卫生符合GB 37487 的相关规定。

6.2.4.2 垃圾清理、清运及时，旅游旺季期间（6 月 15 日-10 月 15 日），做到驿站垃圾日清理，早八点到晚五点有人打扫；旅游淡季（10 月 15 日-次年 6 月 14 日）做到半月清理，保持观景台整洁。

6.2.4.3 旅游厕所正常开放，无早关门晚开门情况，且干净卫生、设施完善、布局合理。

6.2.5 安全管理

6.2.5.1 宜配备专职或兼职安全保障人员，定期巡检，及时消除安全隐患。

6.2.5.2 应根据应急管理制度制定应急预案，并定期进行应急预案演练。

6.2.5.3 应配置必备的消防设施和器材以及其他必要的安全防护设施，并定期保养、维护、更新，消防安全标志设置符合GB 15630 的规定。

6.2.5.4 应建立游客引导机制，驿站游客数量控制得当，可网上或电话预约。

6.2.5.5 应设置并公布紧急救援电话号码，包括汽车维修服务电话等。

6.2.5.6 应按照管理政策和规定实施传染病防控措施。

6.2.6 **创新发展**

6.2.6.1 结合驿站所在区域的资源、文化特色和优势，设置有创意的景观或打卡点。

6.2.6.2 创新的游客体验型项目，依托驿站举办文旅活动，举办本地文化展览、艺术展示等活动。

6.3 **三星级驿站**

6.3.1 **建设维护**

6.3.1.1 **通用标准**

6.3.1.1.1 宜具备满足游客需求的停车场，停车场标识标牌清晰，停车位置合理。

6.3.1.1.2 驿站宜做到移动通讯全覆盖。

6.3.1.1.3 标识标牌布局合理，指示清晰，易于识读。

6.3.1.1.4 驿站维护得当，设施设备较好，无明显破损。

6.3.1.2 **服务中心型驿站建设维护**

6.3.1.2.1 宜设置旅游咨询服务台，配置咨询服务人员。

6.3.1.2.2 宜配置旅游商品销售区域，销售当地特色商品不少于 50%。

6.3.1.2.3 宜有符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）中AA级以上标准的旅游厕所。

6.3.1.2.4 宜配有游客休憩区，满足游客休憩需求。

6.3.1.2.5 宜提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具。

6.3.1.2.6 应配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话，可与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送。

6.3.1.3 **景区型驿站建设维护**

6.3.1.3.1 应驿站在旅游旺季期间应正常营业、对外开放，宜能够预约。

6.3.1.3.2 宜配置旅游商品销售区域，销售当地或景区特色商品。

6.3.1.3.3 宜有符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）中AA级以

上标准的旅游厕所。

6.3.1.3.4 宜有特色文旅体验项目。

6.3.1.3.5 应配有游客休憩区，满足游客休憩需求。

6.3.1.3.6 宜提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具。

6.3.1.3.7 宜配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话，可与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送。

6.3.1.4 观景型驿站建设维护

6.3.1.4.1 应配置观景台，观景台位置合理，宜能够打卡风景道沿线重要景观。

6.3.1.4.2 可配置风景道简介或特色景点简介等标识。

6.3.1.4.3 可配置旅游厕所，旅游旺季可配置移动厕所。

6.3.1.5 门户型驿站建设维护

6.3.1.5.1 门户型驿站应选址合理，宜有标志性景观构筑物。

6.3.1.5.2 门户景观构筑物完好，无明显破损，宜定期维护。

6.3.1.5.3 可有风景大道的全景图、简介等指示牌。

6.3.1.5.4 可配置旅游厕所，旅游旺季可配置移动厕所。

6.3.1.5.5 可有旅游打卡点。

6.3.2 运营管理

6.3.2.1 宜有管理机构或专职人员，责任明确。

6.3.2.2 应建立健全安全管理制度和旅游突发公共事件的应急预案。

6.3.2.3 宜有完善的从业人员培训制度、近一年的培训记录。

6.3.2.4 宜建立内部监督机制和章程，包括但不限于《管理与服务手册》《岗位职责及要求》《服务流程》等。

6.3.2.5 宜主动接受媒体、游客、居民的监督，设置游客意见簿。

6.3.2.6 应在醒目的位置公布文旅部门的投诉电话。

6.3.2.7 宜建立值班制度和日志记录制度，保障正常运营。

6.3.2.8 工作人员应着装整洁、得体，宜佩带工作胸卡或胸牌。

6.3.2.9 工作人员行为举止文明，服务热情周到，符合岗位规范要求。

6.3.2.10 工作人员上岗前宜经过岗前培训，培训内容应包括本地区重点旅游景区和文旅资源情况。

6.3.2.11 工作人员对风景道的沿线驿站、景区（点）有基本认知，可为游客提供风景道相关内容的咨询服务。

6.3.3 服务要求

6.3.3.1 驿站内宜实现网络全覆盖。

6.3.3.2 宜免费提供关于风景道的各类纸质旅游宣传资料。

6.3.3.3 能够为游客提供风景道旅游咨询服务，对文化旅游、特色产品等进行推介。

6.3.3.4 应提供应用水服务，饮用水应符合GB 5749 的规定。

6.3.3.5 应展示风景道或当地文旅宣传展示平台二维码，提供预定、线上信息展示等服务。

6.3.3.6 可有天气预警提示。

6.3.4 环境卫生

6.3.4.1 驿站宜保持环境干净整洁，卫生符合GB 37487 的相关规定。

6.3.4.2 垃圾清理、清运及时，旅游旺季期间（6 月 15 日-10 月 15 日），做到驿站垃圾日清理，早八点到晚五点有人打扫；旅游淡季（10 月 15 日-次年 6 月 14 日）做到半月清理，保持观景台整洁。

6.3.4.3 旅游厕所正常开放，无早关门晚开门情况，且干净卫生、设施完善、布局合理。

6.3.5 安全管理

6.3.5.1 可配备专职或兼职安全保障人员，定期巡检，及时消除安全隐患。

6.3.5.2 应根据应急管理制度制定应急预案，并定期进行应急预案演练。

6.3.5.3 宜配置必备的消防设施和器材以及其他必要的安全防护设施，并定期保养、维护、更新，消防安全标志设置符合GB 15630 的规定。

6.3.5.4 宜建立游客引导机制，驿站游客数量控制得当，可网上或电话预约。

6.3.5.5 应设置并公布紧急救援电话号码，包括汽车维修服务电话等。

6.3.5.6 应按照管理政策和规定实施传染病防控措施。

6.3.6 创新发展

6.3.6.1 结合驿站所在区域的资源、文化特色和优势，设置有创意的景观或打卡点。

6.3.6.2 创新的游客体验型项目，依托驿站举办文旅活动，举办本地文化展览、艺术展示等活动。

7 风景道等级评定评分标准

7.1 满分

项目分类合计共 220 分。

7.2 项目分类及最高得分

建设维护 50 分
运营管理 40 分
服务要求 30 分
环境卫生 40 分
安全管理 40 分
创新发展 20 分（附加分）

7.3 各等级基础分

7.3.1 五星级驿站

服务中心型驿站总分不低于 180 分。其中，建设维护不低于 45 分，运营管理不低于 36 分，服务要求不低于 27 分，环境卫生不低于 36 分，安全管理不低于 36 分。

景区型驿站总分不低于 180 分。其中，建设维护不低于 45 分，运营管理不低于 36 分，服务要求不低于 27 分，环境卫生不低于 36 分，安全管理不低于 36 分。

观景型驿站总分不低于 160 分。其中，建设维护不低于 45 分，运营管理不低于 32 分，服务要求不低于 21 分，环境卫生不低于 36 分，安全管理不低于 28 分。

门户型驿站总分不低于 160 分。其中，建设维护不低于 45 分，运营管理不低于 32 分，服务要求不低于 21 分，环境卫生不低于 36 分，安全管理不低于 28 分。

7.3.2 四星级驿站

服务中心型驿站总分不低于 160 分。其中，建设维护不低于 40 分，运营管理不低于 32 分，服务要求不低于 24 分，环境卫生不低于 32 分，安全管理不低于 32 分。

景区型驿站总分不低于 160 分。其中，建设维护不低于 40 分，运营管理不低于 32 分，服务要求不低于 24 分，环境卫生不低于 32 分，安全管理不低于 32 分。

观景型驿站总分不低于 140 分。其中，建设维护不低于 40 分，运营管理不低于 28 分，服务要求不低于 18 分，环境卫生不低于 28 分，安全管理不低于 24 分。

门户型驿站总分不低于 140 分。其中，建设维护不低于 40 分，运营管理不低于 28 分，

服务要求不低于 18 分，环境卫生不低于 28 分，安全管理不低于 24 分。

7.3.3 三星级驿站

服务中心型驿站总分不低于 140 分。其中，建设维护不低于 35 分，运营管理不低于 28 分，服务要求不低于 21 分，环境卫生不低于 28 分，安全管理不低于 28 分。

景区型驿站总分不低于 140 分。其中，建设维护不低于 35 分，运营管理不低于 28 分，服务要求不低于 21 分，环境卫生不低于 28 分，安全管理不低于 28 分。

观景型驿站总分不低于 110 分。其中，建设维护不低于 30 分，运营管理不低于 24 分，服务要求不低于 15 分，环境卫生不低于 24 分，安全管理不低于 18 分。

门户型驿站总分不低于 110 分。其中，建设维护不低于 30 分，运营管理不低于 24 分，服务要求不低于 15 分，环境卫生不低于 24 分，安全管理不低于 18 分。

7.4 风景道驿站等级划分评分细则

见附录A中表A.1。

8 风景道驿站等级评定依据及方法

8.1 评定依据

根据本标准的规定进行综合评定打分。

8.2 评定机构

由盟市文旅部门牵头，成立由相关行业专家学者、旅游产业代表等组成的评定委员会，进行盟市级风景道驿站的评定工作。

8.3 评定程序

风景道驿站属地文旅部门会同交通部门提出申请，撰写提交申报材料。盟市文旅部门织进行申报材料审核和评估工作，并根据评定结果，对申报通过的风景道驿站予以提名、公示和公告。

附　录　A
（规范性）
风景道等级评定评分细则

风景道等级评定评分细则见表A.1。

表 A.1　风景道等级评定评分细则

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项分值	分项分值	次项分值	自评	盟级评
1	建设维护	沿线旅游服务设施完善，能满足游客吃、住、娱、购等方面的消费需求。	50				
1.1	通用标准	具备满足游客需求的停车场，停车场标识标牌清晰，停车位置方便合理。		20			
		驿站做到移动通讯全覆盖。			4		
		移动通讯全覆盖			4		
		标识标牌布局合理，指示清晰，易于识读。			8		
		驿站维护得当，设施设备完整，无破损。			4		
1.2	个性化要求			30			
	服务中心型驿站	应设置旅游咨询服务台，配置咨询服务人员。			5		
		应配置旅游商品销售区域，销售当地特色商品，根据当地特色商品比例酌情给分。			5		
		有符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）中 AA 级以上标准的旅游厕所。			5		

		配有游客休憩区，满足游客休憩需求。根据数量与游客匹配程度酌情给分。			5		
		提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具。每提供一项加 1 分。			5		
		配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话，并与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送。			5		
1.3	景区型驿站	驿站在旅游旺季期间应正常营业、对外开放、能够预约。			3		
		应配置旅游商品销售区域，销售当地或景区特色商品。根据当地特色商品比例酌情给分。			5		
		应有符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973-2016）中 AA 级以上标准的旅游厕所。			5		
		应有特色文旅体验项目。每提供一项加 1 分。			5		
		配有游客休憩区，满足游客休憩需求。			2		
		提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具。每提供一项加 1 分。			5		
		配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话，并与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送。			5		
1.4	观景型驿站	配置观景台，观景台位置合理，能够打卡风景道沿线重要景观。			10		
		配置风景道简介或特色景点简介等标识。			10		
		配置旅游厕所，旅游旺季可配置移动厕所。			10		
1.5	门户型驿站	门户型驿站应选址合理，有标志性景观构筑物。					

		门户景观构筑物完好无损，定期维护。					
		应有风景大道的全景图、简介等指示牌。					
		应配置旅游厕所，旅游旺季可配置移动厕所。					
		有旅游打卡点。					
2	运营管理	对风景道沿线进行运营管理。	40				
2.1	日常管理			5			
		有常设的管理机构、专职人员。			3		
		有日常管理制度。			2		
2.2	安全管理			6			
		有安全管理制度齐全。			3		
		旅游突发公共事件的应急预案。			3		
2.3	制度安排			9			
		有从业人员培训制度。			3		
		有近一年的员工培训记录。			1		
		内部监督机制和章程，包括但不限于《管理与服务手册》《岗位职责及要求》《服务流程》等，每有一项加 1 分。			3		
		应建立值班制度和日志记录制度，保障正常运营。			2		
2.4	员工管理			15			
		工作人员应着装整洁、得体，佩带工作胸卡或胸牌。			3		
		工作人员行为举止文明，服务热情周到，符合岗位规范要求。			3		
		工作人员上岗前应经过岗前培训，培训内容应包括本地区重点旅游景区和文旅资源情况。			5		
		工作人员对风景道的沿线驿站、景区（点）有基本认知，应为游客提供风景道相关内容的咨询服务。			4		
2.5	监督管理			5			

		应主动接受媒体、游客、居民的监督，设置游客意见簿。			5		
3	服务要求		30				
3.1	网络服务			7			
		驿站内应实现网络全覆盖。			5		
		实现 WIFI 信号全覆盖。			2		
3.2	咨询服务			15			
		提供关于风景道的各类纸质旅游宣传资料，每提供一种宣传资料加 1 分。			5		
		为游客提供风景道旅游咨询服务，对文化旅游、特色产品等进行推介。			5		
		展示风景道或当地文旅宣传展示平台二维码，提供预定、线上信息展示等服务。			5		
3.3	便民服务			8			
		提供应用水服务，饮用水应符合 GB 5749 的规定。			5		
		有天气预警提示。			3		
4	环境卫生	驿站保持干净、卫生、整洁	40				
4.1	驿站卫生			10			
		驿站应保持环境干净整洁，卫生符合 GB 37487 的相关规定。			5		
		定期消杀蚊蝇等害虫。			5		
4.2	垃圾清运			14			
		垃圾桶数量充足			5		
		垃圾桶分类设置			4		
		清扫及时			5		
4.3	旅游厕所			10			
		布局合理，满足需求			5		
		标识醒目美观			3		
		洁具洁净，无污垢，无堵塞			2		

4.4	空气质量达到国家一级标准	参照有关国家标准（不涉及的不扣分）		2			
4.5	地表水质量达到国家标准	参照有关国家标准（不涉及的不扣分）		2			
4.6	污水排放达到国家标准	参照有关国家标准（不涉及的不扣分）		2			
5	安全管理		40				
5.1	制度保障			10			
		配备专职或兼职安全保障人员。			4		
		定期巡检。			2		
		根据应急管理制度制定应急预案。			4		
		定期进行应急预案演练。			2		
5.2	安全设施			10			
		配置必备的消防设施和器材。			5		
		定期保养、维护、更新消防设施。			4		
		消防安全标志设置符合 GB 15630 的规定。			3		
		危险地带安全防护设施。			3		
		安全警告标志、标识。应齐全、醒目、规范。设置不足或不规范，设置不得分。			5		
5.2	安全处置			10			
		有高峰期游客安全处理预案。			5		
		有特殊情况安全处理预案。包括恶劣天气、突发灾情、游客伤害等。			5		
5.4	救援保障			10			
		建立游客引导机制。			3		
		驿站游客数量控制得当，可网上或电话预约。			3		
		公布紧急救援电话号码，包括汽车维修服务电话等。			2		
		能够提供紧急救援服务。			2		

6	创新发展		20				
6.1	文化展示	结合驿站所在区域的资源、文化特色和优势		10			
		设置有创意的景观或打卡点，每设置一个加 1 分。			10		
6.2	娱乐项目	创新的游客体验型项目。		10			
		有游客参与体验项目，每设置一个加 1 分。			10		