

景区村庄服务与管理指南

Guide to service and management scenic village

2017 - 12 - 26 发布

2018 - 01 - 26 实施

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 基本条件	2
5 旅游交通	2
6 环境卫生	2
7 基础设施与服务	3
8 特色项目与活动	3
9 综合管理	3

省文旅厅发布

前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的要求进行编写。

本标准自实施之日起，代替 DB33/T 589-2005《乡村旅游点服务质量等级划分与评定》。本标准与 DB33/T 589-2005 相比，主要修改如下：

- 名称修改为“景区村庄服务与管理指南”；
- 规范的对象由原来的“乡村旅游点”调整为“景区村庄”；
- 增加了景区村庄吸引物的定义；
- 删除了服务质量等级及标志；
- 调整了标准的整体结构，降低了对硬件设施的要求，加强了对整体环境、旅游体验、乡土文化等方面的要求；
- 结合了“美丽乡村”、“三改一拆”、“五水共治”、“四边三化”、“小城镇环境综合整治”的基本要求；
- 增加了对景区村庄综合管理的要求；
- 删除了附录 A 和附录 B。

本标准由浙江省旅游局提出。

本标准由浙江省旅游标准化技术委员会（ZJQS/TC 16）归口。

本标准起草单位：浙江省旅游标准化研究会、浙江大学城市学院、浙江旅游职业学院。

本标准起草人：傅玮、张雄文、程钢、李剑锋、胡斌、毛水根、刘卉妍

本标准所代替的历次版本发布情况为：

- DB33/T 589-2005

景区村庄服务与管理指南

1 范围

本标准规定了景区村庄的基本条件、旅游交通、环境卫生、基础设施与服务、特色项目与活动、综合管理。

本标准适用于以村（行政村或自然村）为单位的景区村庄创建。

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。

GB 3095	环境空气质量标准
GB 5768.2	道路交通标志和标线 第2部分 道路交通标志
GB 5768.3	道路交通标志和标线 第3部分 道路交通标线
GB 9663	旅店业卫生标准
GB/T 10001.1	公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 16153	饭馆（餐厅）卫生标准
GB/T 16767	游乐园（场）服务质量
GB/T 17775	旅游景区质量等级的划分与评定
GB/T 18973	旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 31384	旅游景区公共信息导向系统设置规范
GB 50445	村庄整治技术规范

3 术语和定义

本标准采用下列术语和定义。

3.1

美丽乡村 beautiful village

经济、政治、文化、社会和生态文明协调发展，空间优化布局美、生态宜居环境美、乡土特色风貌美、业新民富生活美、人文和谐风尚美、改革引领发展美的可持续发展乡村。

3.2

景区村庄 scenic village

以村庄、社区及其村民或居民生产、生活范围为核心，以自然景观、田园风光、建筑风貌、历史遗存、民俗文化、体验活动、特色物产为主要吸引物，具有一定的公共服务设施及旅游配套服务的区域。

3.3

景区村庄吸引物 attraction of scenic village

能激发人们前往乡村旅游的动机，吸引旅游者进行乡村旅游活动的自然客体与人文因素的总和。

4 基本条件

- 4.1 经营主体应合法经营，严格遵守各类国家法律、法规和强制性标准的规定。
- 4.2 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。
- 4.3 无地质灾害隐患点，空气质量达到 GB 3095 的二级标准要求，无劣 V 类水。
- 4.4 通往村庄交通可进入性好，道路基本安全畅通。
- 4.5 应有景区村庄旅游管理组织或运营机构。
- 4.6 能提供基本的游客咨询或信息查询服务。
- 4.7 村容村貌整洁，应做到洁化、绿化、美化。
- 4.8 应有停车场所、公共厕所和标识标牌等公共设施。
- 4.9 应有基本的餐饮等接待能力。

5 旅游交通

- 5.1 通村公路应达到等级公路标准，村庄道路平整完好整洁。
- 5.2 通往景区村庄的主要路口应有导向系统，可参考 GB/T 31384 的要求进行设置。
- 5.3 应有停车场（码头），基本满足游客需求。客流高峰期宜引导村民或居民开放自有空间。
- 5.4 应设置合理的游览路线、游步道（栈道）等慢行系统，倡导生态化的交通方式。

6 环境卫生

- 6.1 环境卫生优良，无乱堆乱放、乱搭乱建、乱拉乱挂等现象。
- 6.2 应有卫生保洁人员，每日清洁；实行垃圾分类，有集中处理或转运设施及运行体系；垃圾桶（箱）数量充足、设置合理，可视范围内无明显垃圾。
- 6.3 河道、水库、池塘、山塘等实施生态化工程建设，水面无垃圾漂浮物；生活污水纳管集中处理，水质干净，无臭味。
- 6.4 餐饮设施和住宿设施的卫生条件达到 GB 16153 和 GB 9663 的标准值与卫生要求。
- 6.5 公共厕所干净、整洁、无异味，可参考 GB/T 18793 的环境要求。厕位基本满足游客需求，客流高峰期引导村民或居民出借家庭厕所。

6.6 村庄内建筑外观及天际线与整体环境相协调，村庄建筑具有乡村特色和地域风格，有一定的建筑装饰与空间美化，可参考 GB 50445 各章的一般规定。

6.7 村庄内的路边、水边、山边、桥边和居民自有庭院、田园、海滩洁化、绿化和美化。

7 基础设施与服务

7.1 可利用已有设施改造设置游客中心（点），提供游客咨询或信息查询等基本服务。

7.2 设置导览图、景物介绍牌、指示牌等标志标牌，应符合 GB/T 31384 和 GB/T 10001.1 的要求，形象和材质宜突出乡村特色；通往村庄的公路上设置的标志标线需符合 GB 5768.2 和 GB 5768.3 的有关要求。

7.3 应有一定数量的公共休憩空间与设施。

7.4 应有广播通讯系统，完全覆盖移动通讯信号，游客集中区域基本实现 WIFI 覆盖。

7.5 应设置基础医疗点，配备日常药品，向游客公布医疗急救电话。

7.6 隐患的地段应设置安全警示标志，安全、消防设施完善，配有相应的安保人员。

7.7 应有提供乡村土特产品、本地特色旅游商品等购物场所，明码标价，无围追兜售、强买强卖现象等不文明现象。

7.8 应有面向游客和村民的日常基本商业服务设施。

8 特色项目与活动

8.1 能提供乡村美食体验或乡村住宿体验

8.2 能提供农事劳作、果蔬采摘、加工制作、林业、渔业操作等乡村农事体验。

8.3 能提供当地传统风俗、传统技艺、庙会集市、民俗演艺等乡村民俗体验。

8.4 应有一定的休闲场所或游览游乐服务设施，且安全符合 GB/T 16767 安全标志与管理部分的要求。

8.5 应有文化礼堂、农家书屋等乡村文化场所和日常文化活动，应有乡村故事展示。

9 综合管理

9.1 各项管理制度健全，有防汛防台、防地质灾害、防火灾等公共安全及其他突发事件的应急预案，并设有避灾场所。

9.2 应对村庄山体、森林、湿地、水体等自然资源进行生态保育、保持原生态自然环境。

9.3 应注重传统文化的保护和传承，突出地域特色。

9.4 应制定村规民约，倡导文明乡风，村民与旅游者友好和睦相处；服务人员应具备良好的道德素质和职业素养。

9.5 乡村旅游业应为当地村民或居民提供较多就业、创业机会。

- 9.6 应有鲜明统一的形象标识和宣传口号，进行宣传推广。
 - 9.7 鼓励免费开放。收取门票的应严格执行价格政策，落实对特殊人群的门票优惠。
 - 9.8 应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。
 - 9.9 应有服务质量监督检查和持续改进机制，能根据问题与建议及时改进，不断提高服务质量。
-

省文旅科技委