附件3：

**长三角房车旅游标准化示范营地评分表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **检查项目** | **得分情况** |
| **1.选址与功能布局（30）** |
|  |  | 各大项总分 | 各分项总分 | 各小项总分 | 计分 | **自评得分** | **初评得分** | **评定得分** |
| **1.1** | **地理位置** | **6** |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.1 | 位于生态环境良好的位置 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 1.1.2 | 位于景观优美的位置 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 1.1.3 | 位于道路通达的位置 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| **1.2** | **周围环境** | **6** |  |  |  |  |  |  |
| 1.2.1 | 有旅游景区（点）和参观点 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 1.2.2 | 有度假酒店（村） |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 1.2.3 | 有市政绿地等场所 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| **1.3** | **建筑结构与功能布局** | **18** |  |  |  |  |  |  |
| 1.3.1 | 接待中心功能设施位置恰当、分隔合理，方便游客使用（酌情给1分－3分） |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 1.3.2 | 营位区功能设施位置恰当、分隔合理，方便游客使用（酌情给1分－3分） |  | 6 |  |  |  |  |  |
| 1.3.3 | 公共配套区功能设施位置恰当、分隔合理，方便游客使用（酌情给1分－3分） |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 1.3.4 | 行政后勤区功能设施位置恰当、分隔合理，方便员工使用（酌情给1分－3分） |  | 4 |  |  |  |  |  |
| **2.功能区与服务项目（70）** |
|  |  | 各大项总分 | 各分项总分 | 各小项总分 | 计分 | **自评得分** | **初评得分** | **评定得分** |
| 2.1 | **接待中心** | **12** |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | 接待中心设施 |  | 8 |  |  |  |  |  |
| 2.1.1.1 | 总服务台 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.1.1.2 | 行李和贵重物品寄存间 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.2.1.3 | 旅游咨询点 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.1.1.4 | 公用电话 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.2.1.5 | 商品销售处 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.1.2 | 总服务台服务时间 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 2.1.2.1 | 每天至少18小时 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.1.2.2 | 每天至少24小时 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.2 | **营位区** | **12** |  |  |  |  |  |  |
| 2.2.1 | **营位数量** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 2.2.1.1 | 有5个及以上营位 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.2.1.2 | 有15个及以上营位 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.2.1.3 | 有30个及以上营位 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.2.2 | 营位的地面处理采用生态停车位的方式 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 2.2.3 | **营位设施** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 2.2.3.1 | 给水接口 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.2.3.2 | 排水接口 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.2.3.3 | 电源接口 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.2.3.4 | 宽带接口 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.2.3.5 | 转换设备 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.2.4 | **营位间隔** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 2.2.4.1 | 相邻两个营位间隔大于3米 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.2.4.2 | 相邻两个营位间隔大于5米 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.2.4.3 | 相邻两个营位间隔大于10米 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.3 | **公共配套功能区** | **37** |  |  |  |  |  |  |
| 2.3.1 | **餐饮设施** |  | 7 |  |  |  |  |  |
| 2.3.1.1 | 有提供简餐（含早餐）的餐厅 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.1.2 | 有提供正餐服务的餐厅及厨房 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.1.3 | 有西餐厅及厨房 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.1.4 | 有自助餐厅及厨房 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.1.5 | 有酒吧、茶室或咖啡吧  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.1.6 | 有野餐设施和工具  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.1.7 | 有烧烤设施和工具  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.2 | **餐厅及厨房**（对所有餐厅分别打分，取算术平均值的整数部分） |  | 12 |  |  |  |  |  |
| 2.3.2.1 | 接待区装饰风格（接待台、预订台）与整体氛围协调  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.2.2 | 靠近厨房，传菜线路不与非餐饮公共区域交叉  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.3.2.3 | 有酒水台  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.2.4 | 有分区设计，有绿色植物或一定装饰品  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.2.5 | 菜单及酒水单 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.3.2.5.1 | 有中文菜单，保持完整、清洁  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.3.2.5.2 | 用中英文印刷，装帧较好，出菜率不低于90％  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.3.2.5.3 | 用中文、英文及相应外文印制，有独立酒水单，装帧精美，出菜率不低于90％  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.3.2.6 | 不使用一次性筷子和一次性湿毛巾，不使用塑料桌布  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.2.7 | 提供送餐服务  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.2.8 | 应有与餐厅经营面积和菜式相适应的厨房区域  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.3.2.9 | 厨房与餐厅间采用有效的隔音、隔热、隔味措施  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.3.3 | **购物及租赁设施** |  | 9 |  |  |  |  |  |
| 2.3.3.1 | 有商品销售处，为游客提供食品、饮料和日用品等商品 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.3.3.2 | 有物品租赁处，出租帐篷、自行车、钓鱼、轮滑等各类休闲娱乐用具 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.3.3.3 | 有汽车租赁处，为游客提供汽车（含房车）租赁 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.3.4 | **康体娱乐设施** |  | 7 |  |  |  |  |  |
| 2.3.4.1 | 有KTV和棋牌室等娱乐设施 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.4.2 | 有室内（外）游泳池或海（湖）滨浴场 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.4.3 | 有儿童活动中心，有专人提供服务 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.4.4 | 其他运动娱乐休闲项目（每类1分，最多4分） |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.3.5 | **商务会议设施** |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 2.3.5.1 | 有各类会议室，提供会议服务 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.3.5.2 | 有商务中心，提供打印、传真、装订和秘书等服务 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.4 | **行政后勤区** | **9** |  |  |  |  |  |  |
| 2.4.1 | 有独立的员工食堂  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 2.4.2 | 有独立的更衣间  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 2.4.3 | 有员工浴室  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 2.4.4 | 有倒班宿舍  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 2.4.5 | 有员工活动室  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| **3.生活卫生设施（40）** |
|  |  | 各大项总分 | 各分项总分 | 各小项总分 | 计分 | **自评得分** | **初评得分** | **评定得分** |
| **3.1** | **公共卫生间**（对所有公共卫生间分别打分，取算术平均值的整数部分） | **17** |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.1 | **材料、装修和洁具** |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 3.1.1.1 | 采用普通装修材料，装修工艺一般，采用普通洁具  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.1.1.2 | 采用较高档装修材料，装修工艺较好，采用较好洁具  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.1.1.3 | 设计专业（洁具、灯光、冷热水、照明、通风、空调等），采用高档装修材料，装修工艺精致，采用高级洁具  |  |  |  | 6 |  |  |  |
| 3.1.2 | **公共卫生间设施** |  | 7 |  |  |  |  |  |
| 3.1.2.1 | 卫生间整洁无异味 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 3.1.2.2 | 提供卫生纸  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.1.2.3 | 提供洗手液或香皂  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.1.2.4 | 提供烘手机或擦手纸  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.1.2.48 | 有残疾人专用厕位  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 3.2 | **公共淋浴间** | **8** |  |  |  |  |  |  |
| 3.2.1 | **淋浴喷头数量** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 3.2.1.1 | 至少25人/个  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.2.1.2 | 至少20人/个  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.2.1.3 | 至少15个/个  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.2.2 | 淋浴喷头的水流可以调节  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 3.2.3 | 淋浴间下水保持通畅，不外溢  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 3.2.4 | **更衣室设施** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 3.2.4.1 | 带锁更衣柜  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.2.4.2 | 更衣凳  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.2.4.3 | 梳妆台面  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.3 | **公共盥洗间** | **6** |  |  |  |  |  |  |
| 3.3.1 | **公共盥洗间设施** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 3.3.1.1 | 洗漱龙头 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.3.1.2 | 儿童专用池 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.3.1.3 | 挂衣钩 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.3.2 | **洗漱龙头数量** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 3.3.2.1 | 至少30人/个 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 3.3.2.2 | 至少20人/个 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 3.3.2.3 | 至少10人/个 |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.4 | **公共洗衣间** | **9** |  |  |  |  |  |  |
| 3.4.1 | **公共洗衣间设施** |  | 6 |  |  |  |  |  |
| 3.4.1.1 | 自助式洗衣机 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3.4.1.2 | 烘干器 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.4.1.3 | 熨衣台 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 3.4.2 | 配备独立的晾衣区域 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| **4.信息服务与管理（30）** |
|  |  | 各大项总分 | 各分项总分 | 各小项总分 | 计分 | **自评得分** | **初评得分** | **评定得分** |
| 4.1 | **标识** | **18** |  |  |  |  |  |  |
| 4.1.1 | 服务区内各主要通道、岔路口设有方向标 |  | 6 |  |  |  |  |  |
| 4.1.2 | 所有景物景观设有介绍牌 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 4.1.3 | 在服务区入口处附近显要位置设服务区全景图 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 4.1.4 | 室内项目有醒目的出、入口标志 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 4.2 | **信息管理系统** | **6** |  |  |  |  |  |  |
| 4.2.1 | **覆盖范围** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 4.2.1.1 | 只覆盖前台对客服务部门  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.2.1.2 | 前后台均有独立的管理信息系统  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.2.1.3 | 全面覆盖前后台，数据关联的饭店专用管理信息系统（接待中心管理系统、餐厅管理系统、财务管理系统、人事管理系统、工程管理系统等数据流自动化处理并关联） |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.2.2 | 采取确保服务区信息安全的有效措施  |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 4.3 | **互联网** | **6** |  |  |  |  |  |  |
| 4.3.1 | **覆盖范围** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 4.3.1.1 | 所有的营位配有互联网接口（有线、无线均可）  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 4.3.1.2 | 所有的公共区域均有无线网络覆盖  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 4.3.2 | **应用** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 4.3.2.1 | 有电子查询系统 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.3.2.2 | 在互联网上有服务区的独立网页和电子邮件地址 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.3.2.3 | 有独立网站，具有实时网上预订功能（非第三方预订网站） |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **5.安全管理（30）** |
|  |  | 各大项总分 | 各分项总分 | 各小项总分 | 计分 | **自评得分** | **初评得分** | **评定得分** |
| 5.1 | **安全设施** | **22** |  |  |  |  |  |  |
| 5.1.1 | 主要功能区均设有免费SOS固定求助电话和固定公用电话 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 5.1.2 | 主要功能区均设有灾害警铃、广播等示警设备 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 5.1.3 | 安全管理部门工作人员每人至少配有一个可靠的移动通讯设备 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 5.1.4 | 在各个公共建筑、娱乐场所和客流量较大的地段设有安全出口 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 5.1.5 | 设有应急通道和安全疏散通道，并保证通道畅通 |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 5.1.6 | 警示标志 |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 5.1.6.1 | 在易发生自然灾害的危险和场所设置规范、醒目的中英文警示标准或禁止进入标志 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 5.1.6.2 | 服务区危险地段的防护设施齐全、有效 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 5.2 | **医务室** | **8** |  |  |  |  |  |  |
| 5.2.1 | 事故处理及时妥当，且档案记录完整 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 5.2.2 | 医务室备有常用药品和救护器材，能协助突发事故中伤病员的急救工作 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 5.2.3 | 设有紧急救援机制 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 5.2.4 | 医务人员数量 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 5.2.4.1 | 配备1名医务人员 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 5.2.4.2 | 配备2名以上医务人员 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **6.环境保护与节能（40）** |
|  |  | 各大项总分 | 各分项总分 | 各小项总分 | 计分 | **自评得分** | **初评得分** | **评定得分** |
| 6.1 | **环境保护** | **22** |  |  |  |  |  |  |
| 6.1.1 | 建筑物风格与当地自然和文化景观相协调 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 6.1.3 | 采取环境保护的有效措施（客房内环保提示牌，不以野生保护动物为食品原料等） |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 6.1.4 | 对游客进行生态环境教育 |  | 16 |  |  |  |  |  |
| 6.1.4.1 | 在服务区入口、各功能区显著位置、环境敏感区以及游客容易破坏环境的地方有警告标志，提醒游客保护环境 |  |  | 8 |  |  |  |  |
| 6.1.4.2 | 在门票上、主要建筑物外有环保教育图文内容，或免费发放环保小册子，以此对游客进行环保教育 |  |  | 8 |  |  |  |  |
| 6.2 | **节能** | **18** |  |  |  |  |  |  |
| 6.2.1 | 有建筑节能设计（如自然采光、新型墙体材料、环保装饰材料等） |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 6.2.2 | 采用有新能源的设计与运用（如太阳能、生物能、风能、地热等） |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 6.2.3 | 采用节能产品（如节能灯、感应式灯光、水龙头控制等） |  | 2 |  |  |  |  |  |
| **7.运营与服务质量（60）** |
|  |  | 各大项总分 | 各分项总分 | 各小项总分 | 计分 | **自评得分** | **初评得分** | **评定得分** |
| 7.1 | **管理制度与规范** | **20** |  |  |  |  |  |  |
| 7.1.1 | 有完备的操作程序和标准 |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 7.1.2 | 管理人员80%以上接受相关房车旅游培训并获培训证书 |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 7.1.3 | 有完备的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案 |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 7.1.4 | 建立游客意见收集、反馈和持续改进机制 |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 7.2 | **服务质量** | **40** |  |  |  |  |  |  |
| 7.2.1 | 第三方测评的顾客满意度高于70% |  |  |  | 10 |  |  |  |
| 7.2.2 | 第三方测评的顾客满意度高于80% |  |  |  | 30 |  |  |  |
| 7.2.3 | 第三方测评的顾客满意度高于90% |  |  |  | 40 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **8. 附加分** |
|  |  | 各大项总分 | 各分项总分 | 各小项总分 | 计分 | **自评得分** | **初评得分** | **评定得分** |
| 8.1 | 有露营区，能够提供帐篷等露营装备  | 8 |  |  |  |  |  |  |
| 8.2 | 有度假酒店配套  | 10 |  |  |  |  |  |  |
| **合计得分** |  |  |  |  |

总分：300分（不含附加分18分），五星级270分以上；四星级200分以上，三星级120分以上。