附件 2：

海南省省级文明旅游示范单位评定细则
（2023年版）

海南省旅游诚信建设指导委员会

2023年3月

说明：

1.本细则依据LB/T 075-2019评定细则（2022年版）制定。

2.为贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府决策部署，积极推进国际旅游消费中心建设，结合近年来我省旅游市场特点和规律，坚决维护好海南旅游形象，聚焦旅游过程中不文明行为多发易发环节，特此增加了规范涉旅单位经营的分项或次分项，严禁出现“强迫购物”“不合理低价游”“私设景点”等现象。为加快推进国家生态文明试验区建设，增加“塑料污染治理”次分项，深化涉旅单位塑料垃圾清理整治。为加强和规范海南旅游市场信用管理，在原有5类基本项目基础上，增加第6类，即“旅游信用”。除此之外，完善负面清单管理措施。

3.文明旅游示范单位评价指标包括6类基本项目、附加项目和负面清单，6类基本项目合计900分，附加项目加分合计100分，负面清单按照相关指标取消申报资格或扣减分数。

4.6类基本项目及分值安排为：制度建设（100分）、卫生环境（150分）、服务质量（250分）、宣传引导（240分）、实践活动（100分）、旅游信用（60分）。

5.省级文明旅游示范单位800分达标，其中：基本项目总分不低于720分；每项基本项目的得分率分别不低于75%。

6.负面清单是评价文明旅游示范单位的重要方面，文明旅游负面清单管理措施见附表。

7.打分方式：文档检查项目采用得分方式，检查可以作为得分支撑的图片、视频、文件、新闻报道等材料；文档、现场综合检查项目采用先文档检查得分，再现场检查减分方式；现场检查项目为减分方式；加分项目为加分方式。《文明旅游负面清单管理措施》实行承诺制，检查发现问题，取消申报资格，两年内不得再次申报。

文明旅游示范单位必备项目检查表

序号	项目	是否达标 （达标/不达标）
1	践行社会主义核心价值观	
2	近一年内单位领导班子成员无严重违纪、违法犯罪行为	
3	近三年内未发生因旅游者不文明行为产生的一般及以上安全责任事故、扰乱市场秩序时间或造成严重不良社会影响的其他事件，未受到罚款以上的行政处罚	
4	近三年内未发生侵犯旅游者权益的案件	
5	有文明旅游示范单位创建工作机制	
6	常态化开展文明旅游活动	
7	建立旅游者满意度问询调查机制	
8	设立开展文明旅游活动专项资金	
总体结论是否达标		

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
1	制度建设		100					
1.1	专项方案和绩效考核	累计计分		20				
1.1.1	专项方案	有文明旅游工作专项方案，方案内容详实，操作性强。			8		文档检查	
1.1.2	绩效考核	文明旅游工作纳入全员绩效考核并严格实施，效果良好。			12		文档检查	
1.2	职业道德规范	有符合社会主义核心价值观、体现本单位特色的职业道德基本规范。内容完善，涉及全面，操作性强。		10			文档检查	
1.3	培训考核制度	服务、管理、安全等内容的员工培训考核制度中有专门涉及文明旅游培训的相关内容，并严格执行。 每缺一项扣5分。		15			文档检查	
1.4	培训规范	累计计分		20				
1.4.1	培训范围	管理人员及服务人员年度培训比例。分档计分。			10		文档检查	
		≧90%。				10		
		≧75%。				7		
		75%以下。				0		
1.4.2	培训内容	社会主义核心价值观、职业道德、业务知识、文明服务、安全教育等培训内容全面。 每缺1项培训扣1分。			5		文档检查	
1.4.3	培训效果	采取随机抽查的方式，考察员工培训效果（不少于三个岗位）。分档计分。			5		现场检查	
		掌握。				5		
		基本掌握。				3		
		不掌握。				0		

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
1.5	宣传教育活动	有具备行业特色、职业特点的社会主义核心价值观宣传教育活动（有报道、有图片、有记录）。分档计分。		15			文档检查	
		一年7次及以上。				15		
		一年3-6次。				9		
1.6	应急预案和演练	累计计分		20				
1.6.1	应急预案	有突发事件处置应急预案（突发事件应包括自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等）。预案详实具体，切合实际，操作性强。			10		文档检查	
1.6.2	定期演练	有年度突发事件应急演练实施计划，并定期演练。 分档计分。			10		文档检查	
		一年4次及以上。				10		
		一年2次及以上。				6		
2	卫生环境		150					
2.1	环境维护	累计计分		40				
2.1.1	卫生环境秩序	环境干净整洁，无卫生死角，无乱写乱画、乱摆乱放、乱搭乱建现象。 每发现1处不符合扣2分。			20		文档、现场综合检查	
2.1.2	建筑风貌	建筑风貌、装饰风格与整体环境相协调。分档计分。			20		文档、现场综合检查	
		建筑风貌、装饰风格与整体环境相协调。				20		
		建筑风貌、装饰风格与整体环境比较协调。				10		
		建筑风貌、装饰风格与整体环境不协调。				0		
2.2	垃圾箱	累计计分		20				
2.2.1	布局、数量	布局合理，数量充足，与周边环境相协调。 每发现1处不足扣1分。			10		文档、现场综合检查	

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
2.2.2	分类设置	有分类式垃圾箱。 每发现1处不足扣1分。			10		文档、现场综合检查	
2.3	垃圾处理	累计计分		30				
2.3.1		垃圾清理及时，日产日清，整体环境整洁、卫生、美观。 每发现1处不足扣2分。			10		现场综合检查	
2.3.2		垃圾分类科学，无害化处理全覆盖。			10		现场检查	
2.3.3		有塑料污染治理和垃圾分类等相关内容的培训，并考察培训效果。			10		文档、现场综合检查	
2.4	制度执行	卫生责任制度和卫生检查制度实施效果良好，落实环保责任人，定期进行卫生检查。 每发现1处不足扣2分。		20			文档、现场综合检查	
2.5	卫生间	旅游景区、星级饭店、其他涉旅单位分类打分。		40				
	旅游景区	卫生间建设与分布符合《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973）A级旅游厕所的规定和《旅游区（点）质量等级的划分与评定》（GB/T 17775）相应等级的规定。 每发现1处不符合扣5分。		40			现场检查	
	星级饭店	卫生间建设与分布符合《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308）相应星级的规定。每发现1处不符合扣5分。		40			现场检查	
	其他涉旅单位	卫生间数量充足、分布合理，设备运行良好，男女厕位比例符合规定，如厕环境干净、卫生、无异味，倡导文明如厕，管理有效。 每发现1处不符合扣5分。		40			现场检查	

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
3	服务质量		250					
3.1	经营管理	诚信经营，明码标价，无不文明经营行为。每发现1例不文明经营现象扣5分。		20			现场检查	
3.2	机构完善	累计计分		20				
3.2.1	客户服务机构	有客户服务机构，指定专人负责咨询服务、投诉处理等工作。			10		文档、现场综合检查	
3.2.2	投诉电话和意见箱	醒目位置公布投诉电话或政务服务热线12345；有网络投诉渠道或旅游者意见箱。			10		文档、现场综合检查	
3.3	处理规范			60				
3.3.1	投诉处理	累计计分			30		文档检查	
3.3.1.1		在12小时内受理投诉，特殊情况下不超过24小时。 每发现1例不符合扣1分。			5		文档检查	
3.3.1.2		件件有反馈。 每发现1处未反馈扣1分。			10		文档检查	
3.3.1.3		投诉处理效果。累计计分。			15		文档检查	
		投诉处理记录完整规范。				5		
		针对投诉涉及的普遍性问题制定整改措施。				5		
		投诉处理依法依规、服务态度好。				5		
3.3.2	满意度调查	累计计分			30		本部分被评价单位可以自行开展或以第三方网评作为支撑材料	
3.3.2.1		征询方式不少于两种，可以采取纸质征询、在线征询等方式。			10		文档检查	
3.3.2.2		样本量符合接待规模（总量			10		文档检查	

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
		达到全年接待量的1/1000）。						
3.3.2.3		征询意见有分析、有通报、有改进措施。			10		文档检查	
3.4	服务规范	从业人员仪态规范、热情周到、语言恰当。现场检查不符合酌情扣分。		30			文档、现场综合检查	
3.5	尊重旅游者	尊重旅游者民族风俗、宗教信仰。 每发现一例不符合扣5分。		30			文档、现场综合检查	
3.6	语言规范	使用文明用语，提供普通话服务，得10分。提供两种及以上其他语种服务，每种得5分，最多得10分。		20			文档、现场综合检查	
3.7	人性化服务	为老人、儿童、孕妇、残障人士等特殊人群提供相应的人性化服务。 每发现1处得5分。		20			文档、现场综合检查	
3.8	无障碍设施	无障碍设施符合《无障碍设计规范》（GB 50763）的规定。 每发现1处不符合扣5分。		20			文档、现场综合检查	
3.9	标识规范	累计计分		30				
3.9.1	公共信息图形符号	公共信息图形符号的使用符合《公共信息图形符号第1部分：通用符号》(GB/T 10001.1)、《标志用公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号》（GB/T 10001.2）和《标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号》（GB/T 10001.9）的规定。 每发现1处应设未设或不符合规范扣2分。			10		现场检查	
3.9.2	安全警示标志	易发生危险的区域和设施设置安全警示标志，安全标志符合《安全标志及其使用导则》（GB 2894）的规定。			10		现场检查	

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
		每发现1处应设未设或不符合规范扣2分。						
3.9.3	文明旅游提示标志	设置科学合理，表述恰当，每发现一处应设未设或不当扣2分。			10		现场检查	
4	宣传引导		240					
4.1	宣传氛围	分档计分		10			现场检查	
		广泛普及文明知识、礼仪常识，文明旅游宣传氛围浓厚。				10		
		文明礼仪知识普及一般，文明旅游宣传氛围一般。				5		
4.2	宣传形式	通过宣传片、宣传栏、宣传册、广播、公众号、大屏幕、网站等方式开展宣传，形式多样，并定期更新。分档计分。		30			文档、现场综合检查	
		4种及以上。				30		
		3种及以上。				20		
		1-2种。				10		
4.3	典型案例	累计计分		30			文档、现场综合检查	
4.3.1	文明宣传	开展文明旅游典型事迹宣传。			15			
4.3.2	不文明警示	开展不文明行为警示教育。			15			
4.4	文明旅游公益宣传片播放	根据经营特点播放文明旅游公益宣传片。累计计分。		20			现场检查	
4.4.1	播放地点	有固定播放设施和场所。			10			
4.4.2	播放时间	经营期间，每天定时播放。			10			
4.5	自创宣传品	分档计分		30			文档、现场综合检查	
		3种以上。				30		
		1-3种（含3种）。				20		
		无自创宣传品。				0		
4.6	文明引导	本项指标针对旅行社、星级饭店、旅游景区的文明引导设计，其它涉旅单位参照执行。分类计分。		120				

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
	旅行社			120				
4.6.1	组团环节	累计计分			40			
4.6.1.1		有行前说明会制度。执行行前说明会制度，规范讲解文明旅游内容。			15		文档检查	
4.6.1.2		常态化开展“理性参团”“绿色出游”等系列活动。不组织“不合理低价游”和不引导旅游者前往“私设景点”。			10		文档、现场综合检查	
4.6.1.3		引导旅游者签订文明旅游承诺书。			5		文档检查	
4.6.1.4		通过短信、微信等形式提醒参团旅游者文明旅游，进行安全风险告知。			5		文档、现场综合检查	
4.6.1.5		对行前说明会执行情况进行考核。			5		文档检查	
4.6.2	落地环节	累计计分			15			
4.6.2.1		与地接社签订规范合同，约定文明旅游引导职责。			5		文档检查	
4.6.2.2		全陪或领队与旅游目的地导游做好对接，宣传讲解目的地风俗习惯和有关禁忌，特别做好当地法律法规的提示、说明。			5		文档检查	
4.6.2.3		组团社、地接社制定不文明旅游事件应急处置预案，并进行培训。			5		文档检查	
4.6.3	行程环节	累计计分			55			
4.6.3.1		提前介绍文明乘车（飞机、船）的相关知识，并组织旅游者文明、安全乘坐交通工具。			5		文档、现场综合检查	
4.6.3.2		提前介绍文明住宿的相关知识，并组织旅游者文明有序入住酒店。			5		文档、现场综合检查	
4.6.3.3		提前介绍文明用餐的相关知识，并组织旅游者文明有序就			10		文档、现场综合检查	

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
		餐。 提前介绍垃圾生活垃圾分类方案/管理条例，并组织旅游者将垃圾分类投放。						
4.6.3.4		提前介绍文明游览的相关知识，并组织旅游者文明有序游览。			5		文档、现场综合检查	
4.6.3.5		提前介绍文明娱乐的相关知识。			5		文档、现场综合检查	
4.6.3.6		提前介绍文明购物、理性消费的相关知识，不得强迫或变相强迫、诱骗游客消费（购物）。			5		文档、现场综合检查	
4.6.3.7		提前介绍出入境相关法律法规及相关礼仪规范，并组织旅游者文明有序通关。			5		文档、现场综合检查	
4.6.3.8		及时有效制止旅游者不文明行为。			10		文档、现场综合检查	
4.6.3.9		无不文明行为事件或及时向旅行社、使领馆报告重大不文明行为事件。			5		文档检查	
4.6.4	文明旅游督导员	累计计分			10			
4.6.4.1		建立文明旅游督导员制度。			5		文档检查	
4.6.4.2		文明旅游督导员有效发挥作用。			5		文档、现场检查检查	
	星级饭店			120				
4.6.1	住宿环节	累计计分			50		文档、现场综合检查	
4.6.1.1		办理入住时提醒旅游者文明住宿相关事项，大厅摆放文明旅游公益宣传品或播放宣传片。			20		文档、现场综合检查	
4.6.1.2		提供娱乐项目或活动时，提醒旅游者文明娱乐相关事项。			15		文档、现场综合检查	
4.6.1.3		提醒旅游者文明住宿，对不文明行为及时有效劝导。			15		文档、现场综合检查	

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
4.6.2	餐饮环节	累计计分			60			
4.6.2.1		常态化开展“文明餐桌”“光盘行动”等活动。			10		文档检查	
4.6.2.2		引导旅游者合理点菜、文明用餐，主动为消费者提供公勺公筷、打包服务，不提供一次性不可降解塑料制品餐具和包装（含打包和外卖服务）。每发现1处不符合扣1分。			15		文档、现场综合检查	
4.6.2.3		建立文明餐饮、节俭消费、公勺公筷、拒食野生动物等提醒提示制度。			6		文档检查	
4.6.2.4		在餐桌摆放文明用餐宣传牌。每发现1处不符合扣1分。			8		现场检查	
4.6.2.5		有效维护文明、有序的就餐秩序，不提供野生动物餐饮服务。每发现1处不符合扣1分；提供野生动物餐饮服务扣8分。			8		现场检查	
4.6.2.6		加强宴会前沟通，引导合理选择菜品、避免浪费。			5		文档检查	
4.6.2.7		加强食品采购和加工制作等各环节的管理，学习和推广各种减少食品浪费的措施。			8		文档、现场综合检查	
4.6.3	文明旅游督导员	累计积分			10			
4.6.3.1		建立文明旅游督导员制度。			5		文档检查	
4.6.3.2		文明旅游督导员有效发挥作用。			5		文档、现场综合检查	
	旅游景区			120				
4.6.1	游览环节	累计计分			60			
4.6.1.1		景区入口、游客服务中心、旅游者集中场所显著位置设置文明旅游标语牌，进行文明旅游提示。			8		文档、现场综合检查	
4.6.1.2		景区宣传册、宣传单、宣传广告上印有文明游览提示信息。			8		文档、现场综合检查	
4.6.1.3		游客服务中心、重要旅游点设			8		文档、现场	

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
		立志愿服务站，并提供文明旅游引导服务。 每发现1处不符合扣1分。					综合检查	
4.6.1.4		游览车、摆渡车、游船等景区内交通工具上张贴、摆放文明旅游标识，服务人员提醒旅游者文明乘坐。 每发现1处不符合扣1分。			8		文档、现场综合检查	
4.6.1.5		讲解词加入文明旅游相关内容。			8		文档、现场综合检查	
4.6.1.6		讲解服务过程中有文明旅游相关提示和安全风险告知。			10		文档、现场综合检查	
4.6.1.7		旅游演出现场有文明观演提示。			10		文档、现场综合检查	
4.6.2	保护生态环节	累计计分			50			
4.6.2.1		有环境综合整治机构和制度。			8		文档检查	
4.6.2.2		采取有效措施营造和谐舒适文明有序的旅游环境。			8		文档、现场综合检查	
4.6.2.3		有环境保护制度和实施方案（应包括旅游景区生活垃圾清理常态化管理机制）。			10		文档检查	
4.6.2.4		在景区入口显著位置公布最大承载量，有实时监控系统及客流预警方案。 每发现1处不符合扣1分。			8		现场检查	
4.6.2.5		景区卫生环境符合《旅游景区（点）质量等级的划分与评定》（GB/T 17775）的有关规定，建立有效的卫生检查管理制度，卫生环境良好。 每发现1处不符合扣1分。			8		文档、现场综合检查	
4.6.2.6		景区塑料垃圾清理及禁止销售使用一次性不可降解塑料制品。 每发现1处不符合扣1分。			8		现场检查	
4.6.3	文明旅游督导员	累计积分			10			
4.6.3.1		建立文明旅游督导员制度。			5		文档检查	

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
4.6.3.2		文明旅游督导员有效发挥作用。			5		文档、现场综合检查	
5	实践活动		100					
5.1	活动要求	累计计分		20				
5.1.1	时点	有结合春节、五一、暑期、中秋国庆开展的文明旅游活动。少一次扣2.5分。			10		文档检查	
5.1.2	特色	有根据经营特点组织的文明旅游提示、提醒、劝导，特色鲜明。1次得2分。			10		文档检查	
5.2	队伍建设	累计计分		30			文档、现场综合检查	
5.2.1	队伍	有文明旅游宣传服务队伍。			10			
5.2.2		有文明旅游宣传服务队伍选拔、培训、管理等相关制度，维护队伍的稳定性和服务水平。			10			
5.2.3	服务场所	有相对固定的文明旅游服务场所。			10			
5.3	游客奖励	有针对游客文明行为的奖励机制。		20			文档、现场综合检查	
5.3.1		建立游客文明行为奖励制度。			10			
5.3.2		定期开展游客文明行为奖励活动。分档计分。			10			
		全年开展奖励活动。				10		
		每年开展1-3次奖励活动。				5		
5.4	品牌建设	累计计分		20				
5.4.1	创建活动	有文明创建等活动。 分档计分。			10		文档检查	
		国家级文明品牌创建。				10		
		省级文明品牌创建。				8		
		地（市）级或县级（不含区级）文明品牌创建。				5		

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
5.4.2	文明共建活动	有与其他部门及企事业单位联合开展的文明共建活动（含括文明城市创建和巩固、卫生城市创建和巩固等）。 分档计分。			10		文档检查	
		一年8次及以上。				10		
		一年4次及以上。				5		
5.5	公益活动	分档计分		10			文档检查	
		一年10次及以上。				10		
		一年8次及以上。				8		
		一年5次及以上。				6		
6	旅游信用		60					
6.1	信用管理制度	有旅游信用管理组织机构和相关制度。		10			文档、现场综合检查	
6.2	信用经营	在醒目位置设置有诚信经营承诺、消费投诉指引等。		10			文档检查	
6.3	诚信评分	海南旅游诚信平台诚信评分。 分档计分。		10			文档检查	
		≥4分。				10		
		≥3分。				8		
		≥2分。				6		
		≥1分。				0		
		≥0分。				0		
6.4	信用应用场景	有旅游信用应用场景创新举措，含“信易游”“信易阅”“信易住”等“信易+”旅游应用场景，或其他通过采集消费者信用相关数据提供便利化服务的措施。		30			文档、现场综合检查	
		提供2处及以上信用应用场景创新举措。				30		
		提供1处信用应用场景创新举措。				20		
		正在筹备信用应用场景创新举措。				10		
7	附加项目		100					

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
7.1	单位荣获相关奖励或认证	累计计分		30			文档检查	
7.1.1	荣获相关奖励	近三年单位获得服务质量、诚信建设、精神文明、爱国卫生等相关奖励。			15			
		中央部委奖励 （1个及以上计15分）。				15		
		省级奖励 （1个计5分，最高10分）。				10		
		地（市）级或县级（不含区级）奖励（1个计2分，最高6分）。				6		
7.1.2	荣获相关品牌或认证	单位获得相关品牌或认证。			15			
		荣获国家5A级旅游景区、国家级旅游度假区、五星级饭店、5A级旅行社、国家工业旅游示范基地、全国休闲农业与乡村旅游示范点、国家级旅游休闲街区等品牌或认证。 获得1个及以上计15分。				15		
		荣获国家4A级旅游景区、省级旅游度假区、四星级饭店、4A级旅行社、省级休闲农业与乡村旅游示范点、省级旅游休闲街区等品牌或认证。每1个计5分。				10		
7.2	工作人员荣获奖励	近三年工作人员获得服务质量、诚信建设、精神文明、爱国卫生等相关奖励。累计计分。		20			文档检查	
		中央部委奖励 （1个及以上计20分）。			20			
		省级奖励 （1个及以上计15分）。			15			
		地（市）级或县级（不含区级			10			

序号	内容	评分标准	大项分值	分项分值	次分项分值	分档分值	验收方法与说明	专家评分
		）奖励（1个及以上计10分）。						
7.3	志愿者	累计计分		20				
7.3.1	活动品牌	有特色鲜明的志愿服务品牌。			10		文档检查	
7.3.2	活动频次	活动频次较高。			10		文档检查	
		一年10次及以上。				10		
		一年8次及以上。				8		
7.4	媒体宣传	文明旅游活动或事迹被各类社会媒体报道、宣传（此处分数可累加）。累计计分。		30			文档检查	
		中央媒体（每1个计6分）。			30			
		省级或行业媒体（每1个计5分）。			20			
		地（市）级媒体（每1个计2分）。			10			
		地（市）级以下媒体（每1个计1分）。			5			

注：所有项目评分的最高分数不得超过该项所占分值，最低分数不得出现负值。

文明旅游负面清单管理措施

序号	项目	惩戒办法	验收方法与说明	验收情况
1	因宣传引导和劝导不力导致的旅游者不文明行为	累计计分		
1.1	扰乱航空器、车船或者其他公共交通工具秩序	测评前12个月发生，测评成绩扣25分	文档、现场综合检查。	
1.2	破坏公共环境卫生、公共设施	测评前12个月发生，测评成绩扣25分	文档、现场综合检查。	
1.3	违反旅游目的地社会风俗、民族生活习惯	测评前12个月发生，测评成绩扣25分	文档、现场综合检查。	
1.4	损毁、破坏旅游目的地文物古迹	测评前12个月发生，测评成绩扣25分	文档、现场综合检查。	
1.5	参与赌博、色情、涉毒活动	测评前12个月发生，测评成绩扣25分	文档、现场综合检查。	
1.6	不顾劝阻、警示从事危及自身以及他人人身财产安全的活动	测评前12个月发生，测评成绩扣25分	文档、现场综合检查。	
1.7	破坏生态环境，违反野生动植物保护规定	测评前12个月发生，测评成绩扣25分	文档、现场综合检查。	
1.8	违反旅游场所规定，严重扰乱旅游秩序	测评前12个月发生，测评成绩扣25分	文档、现场综合检查。	

序号	项目	惩戒办法	验收方法与说明	验收情况
1.9	中华人民共和国文化和旅游部认定的造成严重社会不良影响的其他行为	测评前12个月发生，测评成绩扣50分	文档、现场综合检查。	
2	旅游经营管理与服务的工作人员			
2.1	价格欺诈、强迫交易、欺骗诱导旅游者消费	测评前12个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	
2.2	侮辱、殴打、胁迫旅游者	测评前12个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	
2.3	不尊重旅游目的地或旅游者的宗教信仰、民族习惯、风俗禁忌	测评前12个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	
2.4	传播低级趣味、宣传迷信思想	测评前12个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	
2.5	中华人民共和国文化和旅游部认定的其他旅游不文明行为	测评前12个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	
2.6	近两年在政府、银行、保险、担保、信用中国、信用中国（海南）、海南旅游诚信平台第三方征信机构存在	测评前12个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	

序号	项目	惩戒办法	验收方法与说明	验收情况
	严重不良失信记录且被有关部门列入“黑名单”。			
2.7	经营范围所需的市监、环保、税务、卫生、消防、旅游等管理部门颁发的各类有效证照不齐全。	测评前12个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	
2.8	发生重大食品、质量、环境污染、安全生产等事故。	测评前24个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	
2.9	发生重大群体性投诉事件并产生恶劣社会影响。	测评前24个月发生，取消申报资格	文档、现场综合检查。	