

海南省旅游和文化广电体育厅
关于印发《海南省旅游特色街区服务质量
认定条件》及其《实施办法》的通知

琼旅文发规〔2020〕1号

各市、县、自治县旅游和文化广电体育局：

为推进旅游特色街区创建，规范和提升海南省旅游特色街区服务质量和管理水平，我厅制定了《海南省旅游特色街区服务质量认定条件》及其《实施办法》。现印发你们，请认真贯彻执行。

- 附件：1. 海南省旅游特色街区服务质量认定条件
2. 《海南省旅游特色街区服务质量认定条件》实施办法
3. 海南省旅游特色街区认定申请报告书

海南省旅游和文化广电体育厅
2020年9月11日

（联系人：洪开明，联系电话：65303152）

（此件主动公开）

附件 1

海南省旅游特色街区服务质量认定条件

为规范和提高海南省旅游特色街区服务质量和管理水平，引导各级政府推进旅游特色街区创建，促进海南夜经济发展，推动国际旅游消费中心建设，根据原国家旅游局2013年发布的《旅游特色街区服务质量要求》（LB/T 024-2013），结合海南实际，特制定《海南省旅游特色街区服务质量认定条件》。

一、基本要求（20分）

1. 街区应具有明确的地域边界，地面街道总长度不短于300米，或总占地面积不小于3万平方米。街区应有与街（区）特色定位相协调的自然环境和人文环境。

街区商业特色鲜明，旅游氛围深厚，体现地方文化特色。应具备游览、购物、餐饮、休闲娱乐、文化展示等功能中两个或多个组合，并在某一方面具有很高的知名度。（15分）

2. 街区应设有游客服务中心或旅游咨询点，有专门的管理机构负责诚信经营，承担旅游市场管理的职责。配置专职人员和专有经费保障管理机构开展工作。（5分）

二、服务设施（30分）

3. 街区主出入口处设置铭牌，标示街区的名称、简介及全景导览图以及各管理职能部门的投诉电话，位置醒目；主要岔路口设置反映道路方向的标识牌；具有历史文化底蕴的景点及建筑物，应有铭牌标识。文字准确规范、中英文对照。（10分）

4. 街区内道路沿途、大型商业、文化等设施内和建筑公共空间内应设置休憩区域，周边宜配置书报亭、食品零售点、垃圾箱及绿化景观等。（6分）

5. 主要出入口附近宜设置停车场地，在周围400米之内宜有备用停车场地。主要出入口附近宜有公共交通站点。（4分）

6. 应设置公共厕所，分布合理、数量充足，街区内每隔30米宜设公共厕所导向标识，商家厕所应向游客开放，免费使用，通道及厕所等应符合国家《残疾人保障法》规定。（6分）

7. 街区街道不应为城市交通主干道，也应减少与交通干道交叉，并对区内和穿行机动车车速设立限速标识。宜设置为步行街。（4分）

三、商业业态（20分）

8. 业态规模应符合街区定位、商品品种丰富，购物环境整洁、美观、舒适、便利。应有集中销售地域特色商品的购物场所。应定期举办特色商品营销活动。（10分）

9. 地方特色和品牌餐饮店布局合理，方便游客；就餐环境整洁、卫生。有多种形式、风味、层次的餐饮店，能满足到访者的多样化需求。（6分）

10. 有多样化、开放式公共文化娱乐设施，文化娱乐经营场所应提供积极健康的产品，符合国家相关法规法令。有特色的节庆活动或健康、丰富的晚间文化娱乐活动。（4分）

四、管理服务（8分）

11. 街区管理机构负责制定街区的管理制度，并检查、监督相关制度的执行，推进街区的标准化建设，实现街区的可持续发展。对街区内的服务人员进行定期或不定期的培训。服务人员应经过岗位培训，应掌握岗位所需的基本知识和技能，操作熟

练。特种职业和岗位应具有相应资质，持证上岗。持续改善服务质量，提高游客满意度。（4分）

12. 服务人员要端庄、大方、礼貌、热情。着装得体整洁，佩带工牌。用语文明、规范。服务主动耐心、细致周到，操作规范，举止符合岗位要求的要求。遵守国家法律、法规，尊重民族习俗、宗教信仰。（4分）

五、环境卫生（12分）

13. 街区整体环境整洁美观，无乱张贴、涂鸦、搭建、设摊、晾晒、堆放。建筑外墙造型、装饰美观、协调。有历史文化意义的建筑应有保护措施。各种店牌、户外广告，设置规范，美观协调，文字符合《国家通用语言文字法》，陈放张挂得当。（6分）

14. 公共场所无乱堆、乱放现象。地面无污垢、无积水。墙面无污垢、无剥落。垃圾清扫及时。街区每隔40米应放置一个具有垃圾分类投放标识的垃圾箱。（6分）

六、安全保障（10分）

15. 有专门的安全防护制度。安全事件处理预案完善，每年开展全员培训，定期演练。重点区段配置安全保护人员，配置安全巡视人员。消防、防火等设备齐备、有效。电子监控系统健全、有效。危险地带（如临水、交通沿线）的安全护栏齐全、有效。安全警示标志与标识、求救电话等应齐全、醒目、规范。宜有医疗点，与周边医院有联动救治机制。宜有治安机构或治安联络点，与周边公安、消防等机构有应急联动机制。（6分）

16. 应在街区的醒目位置公布当地政府职能部门（如公安、市监、卫生、旅文等）的投诉电话。有游客投诉处理制度，有专门机构或人员负责接待游客投诉。投诉处理及时，记录完整，服务态度良好，信用度高，游客满意度不低于90%。（4分）

《海南省旅游特色街区服务质量认定条件》内容包括基本要求、服务设施、商业业态、管理服务、环境卫生、安全保障等方面的内容，其中基本要求为必备项目，不可缺少。认定采用评分制，总分为100分，评分达到90分以上，可认定为海南省旅游特色街区。

本认定条件自发布之日起施行。

附件2

《海南省旅游特色街区服务质量认定条件》

实施办法

第一章 总则

第一条 为规范和提高海南省旅游特色街区服务质量和管理水平，引导各级政府推进旅游特色街区创建，促进海南夜经济发展，推动国际旅游消费中心建设，以原国家旅游局 2013 年发布的《旅游特色街区服务质量要求》（LB/T 024-2013）为依据，特制定《海南省旅游特色街区质量服务认定条件》实施办法。

第二条 旅游特色街区是指有明确的地域范围及一定的规模，具有游览、购物、餐饮、休闲娱乐、文化展示等特色功能，具备相应旅游服务设施、能提供相应旅游服务，有专门机构进行管理，具有一定旅游知名度的开放式街区，包括特色商业街、餐饮街、娱乐休闲街、历史文化风貌街等街区。

第三条 海南省内旅游特色街区认定适用本办法。

第四条 海南省旅游特色街区认定和管理工作，遵循“自愿申报、省级认定、属地管理、持续发展”的原则。

第五条 本办法的修订由海南省旅游和文化广电体育厅负责，监督和管理由各县市政府及相关部门负责。

第二章 申报认定

第六条 由海南省旅游和文化广电体育厅负责指导和实施海南省旅游特色街区的认定工作。

第七条 进行海南省旅游特色街区的认定，要达到下列基本条件：

- （一）有申报主体。申报主体可以是乡镇政府（街道办事处）或投资管理公司。
- （二）参评区域未被旅文部门认定为 A 级旅游景区。
- （三）大型商场及商业综合体等不参与旅游特色街区申报和认定。
- （四）参评区域内一年内未发生重大安全事故，无违法经营等不良纪录。

第八条 拟评定的旅游特色街区由申报主体提出申请，按照“申请—初评—终评—审核—公示—批复”的程序进行。

（一）申请单位对照《海南省旅游特色街区服务质量认定条件》标准自评打分，达标后填写《海南省旅游特色街区申请报告书》，向所在市县旅文局提交初审申请。市县旅文局接到申请后，在 10 个工作日内组织初评。

（二）初评达标后，市县旅文局向省旅文厅提出终评申请，省旅文厅原则上在 20 个工作日内组织专家组进行评定，达到 90 分以上且符合认定条件中基本要求的街区可认定为海南省旅游特色街区。

(三) 省旅文厅对所申报和评定材料进行审定、公示、批复。

(四) 旅游特色街区牌匾由街区管理部门或经营企业自行设计制作，名称内容为“海南省旅游特色街区”。

第三章 管理与奖惩

第九条 各市县政府对旅游特色街区的安全管理负全责，进一步明确属地公安、市场监管、商务、卫健等部门在旅游特色街区监管中的职能和责任，各司其责，抓好旅游特色街区的综合管理工作。

第十条 对认定为海南省旅游特色街区可在各类旅游促销及节庆活动中进行推介，利用省市县政府及各部门官网免费进行宣传，并积极推荐申报政府奖励资金。

第十一条 认定机构原则上每3年对已认定的旅游特色街区进行一次复核。复核时除确认本街区各项条件的保持情况外，还应注重其持续改进和发展的状况。

第十二条 对复核确认达不到条件规定分值的，或发生重大事故和游客投诉较多的，或停业一年及以上的，评定机构应根据情况轻重分别给予警告或取消“海南省旅游特色街区”的称号，并向社会公布处理结果。

第四章 附则

第十三条 旅游特色街区的认定，依据《海南省旅游特色街区服务质量认定条件》实施办法有关工作规范要求进行。

第十四条 本办法由海南省旅游和文化广电体育厅负责解释。

第十五条 本办法自发布之日起施行。