

贵州省交通运输厅
贵州省文化和旅游厅

技术指南

JTZN52/T 12-2024

贵州省桥旅融合项目质量等级
划分与评定（试行）

2024-12-04 发布

2024-12-10 实施

贵州省交通运输厅 贵州省文化和旅游厅
联合发布

贵州省桥旅融合项目质量等级划分与评定 (试行)

主编单位：贵州省交通规划勘察设计研究院股份有限公司

参编单位：交通运输部规划研究院

中国国际可持续交通创新和知识中心

中南大学

贵州交通职业大学

批准部门：贵州省交通运输厅 贵州省文化和旅游厅

实施日期：2024年12月10日

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 质量等级划分	3
5 评定原则	4
6 申报条件	4
7 评定指标与分值要求	5
8 评定方法和程序	17
附录 A 桥旅融合项目质量等级评定结果表	19
附录 B 桥旅融合开发质量评分细则	20
附录 C 服务质量与环境质量评分细则	31
附录 D 游客满意度评分细则	45

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。

本文件由贵州省交通规划勘察设计院研究院股份有限公司提出。

本文件由贵州省交通运输厅归口。

主编单位：贵州省交通规划勘察设计院股份有限公司

参编单位：交通运输部规划研究院

中国国际可持续交通创新和知识中心

中南大学

贵州交通职业大学

本文件主要起草人员：王念恋 王鹏强 刘洋 张安睿 龚巍巍 潘瑞琦
郑波 李粉阳 王进 宋立立 李莎莎 但汉成
吕松 朱东莉 闻芳 顾立新

本文件主要审查人员：许湘华 邹飞 丁克斌 宋人武 张晓松 黄国健
杨健 王建金 陈芳 纪为祥 张璐婷 刘政极
张明虎 周攀 刘超豪 刘宇松 吁燃 李学文
李迎 苏光祥 邓友安 刘泽霖 郑先涛 李紫微
袁灿铭 冉浩波 姚遥

引 言

为引领和指导贵州桥梁与旅游深度融合，推动桥旅融合项目的规范化、高质量发展，并促进桥旅融合的科学、可持续发展，特制定本文件。

贵州省桥旅融合项目质量等级划分与评定

1 范围

本文件规定了贵州省桥旅融合项目质量等级划分、评定原则、申报条件、评定指标与分值要求、评定方法和程序。

本文件适用于贵州省公路桥梁桥旅融合项目质量等级的划分与评定。

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文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2894 安全标志及其使用导则

GB 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号

GB/T 10001.8 公共信息图形符号 第8部分：行为指示符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 28612-2023 绿色制造 术语

GB/T 50378-2019 绿色建筑评价标准

GB/T 50905-2014 建筑工程绿色施工规范

JTG D20 公路路线设计规范

JTG D60 公路桥涵设计通用规范

JTG F80/1 公路工程质量检验评定标准

JTG/T H21 公路桥梁技术状况评定标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

桥旅融合 integration of bridge and tourism

桥梁与旅游相结合的一种发展模式。这种模式旨在依托桥梁建设、科技、工艺、美学、文化等价值并与旅游活动、要素、业态相融合，促进交通与旅游在经济、科技、文化、生态的协同创新发展。桥旅融合不仅能够展现桥梁作为重要交通的节点功能，还可开发为特色旅游资源，形成新型旅游产品和景区（点）。桥旅融合不仅使桥梁成为新型旅游景观，又与周边自然景观、历史遗迹、在地文化和现代城市相联结，在为游客提供独特的旅游体验、提升桥梁的吸引力和影响力的同时，促进桥梁与周边区域经济、社会、文化、环境的和谐共生发展。

3.2

桥梁旅游资源 bridge tourism resources

凡能对旅游者产生吸引力，可以为旅游业开发利用，并可产生经济效益、社会效益和环境效益的桥梁以及桥梁相关的科学、技术、工艺、美学、文化等的事物及因素。

3.3

桥梁旅游基础设施 tourism infrastructure of bridge

为满足旅游者在桥梁旅游活动中所需的各种服务设施的总称。它包括但不限于桥梁本身及其周边的交通基础设施、观景台、停车场、安全防护设施、照明系统、卫生硬件设施以及行、游、住、食、购、娱、导览标识标牌、信息化服务等软硬件设备设施。

3.4

桥梁景观 bridge landscape

桥梁本身及其与周边环境在感官、功能、文化等相结合所形成的美学意象集合。它不仅包括桥梁的艺术造型、结构设计、材料选择、色彩搭配，还涵盖了桥梁与周围自然环境和人文环境相融合所形成的独特观赏价值。

3.5

绿色设计 green design

在产品的设计过程中，综合考虑产品性能、质量、生产周期、成本和产品生命周期的绿色制造属性，优化各有关设计因素，使产品全生命周期过程资源能源效率高，环境负面影响小且符合健康安全要求的设计。

[来源：GB/T 28612—2023，4.1.1]

3.6

绿色施工 green construction

在保证质量、安全等基本要求的前提下，通过科学管理和技术进步，最大限度地节约资源，减少对环境负面影响，实现节能、节材、节水、节地和环境保护（“四节一环保”）的建筑工程施工活动。

[来源：GB/T 50905-2014，2.0.1]

3.7

绿色建筑 green building

在全寿命期内，节约资源、保护环境、减少污染，为人们提供健康、适用、高效的使用空间，最大限度地实现人与自然和谐共生的高质量建筑。

[来源：GB/T 50378-2019，2.0.1]

4 质量等级划分

桥旅融合项目质量等级划分为四个等级，从高到低依次分为四星级、三星级、二星级、一星级，且符合以下要求：

a) 四星级：具有知名的桥梁景观，桥梁科技、文化价值及其旅游活动特色鲜明，桥旅融合业态丰富、数量众多，具有较强的品牌吸引力和综合效益，建有完善的桥梁旅游基础设施和形成智慧化的“1+N”高质量的服务体系。

b) 三星级：具有知名的桥梁景观，桥梁科技、文化价值及其旅游活动特色较为鲜明，桥旅融合业态较为丰富、数量较多，具有一定的吸引力和口碑效益，服务体系较为完善，建有完善的桥梁旅游基础设施和较高质量的服务体系。

c) 二星级：具有一定特色的桥梁景观，能开展有特色的桥旅融合活动，具有一定数量的桥旅融合业态，除了基本的服务体系外设置了特色服务，建有较完善的桥梁旅游基础设施和服务体系。

d) 一星级：具有良好的桥梁景观，具有基本的桥旅融合业态，建有基本的服务体系。

5 评定原则

旅融合项目质量等级评定应遵循以下原则：

- a) 公平、公正、公开、透明，实事求是；
- b) 自愿申报和评审；

6 申报条件

6.1 遵循可持续发展原则，建设和运营符合绿色低碳发展导向。

6.2 申报项目的应具备条件见表 1 要求：

表 1 申报项目必备条件

	类别	评价项目
必备条件	与桥梁的联系	依托桥梁的资源禀赋进行开发
	桥梁景观与桥旅融合业态	桥梁本体具有造型特色与科技内涵，桥梁景观视觉效果较好，桥梁与周边环境融合较好，具有桥景融合、研学科普、运动体验等桥旅融合价值
	环境情况	进行过环境影响评价，且满足国家相关标准及规范要求
	建设情况	建设完毕且运营 1 年及以上

6.3 桥旅融合项目有桥上开发业态的，依托的桥体应满足满足 JTG D60 和 JTG F80/1 的要求，且技术状况评定等级至少应达到 JTG/T H21 规定的二类桥梁。

6.4 近 1 年未发生重大生态环境破坏事件、重大安全责任事故、重大旅游市场失信行为与重大负面舆情。

6.5 应具有对项目各类突发事件的应急预案。

7 评定指标与分值要求

7.1 评定指标

7.1.1 桥旅融合开发质量（总评分 400 分）

7.1.1.1 桥梁旅游资源禀赋

7.1.1.1.1 桥梁建设成就应符合下列要求：

- a) 桥梁综合影响力:桥梁在全球、国家、省级、地市级等具有较高知名度和技术成就，根据桥梁主跨长度、桥面高度、建筑高度、桥梁总长等参数的排名评估；
- b) 桥梁技术成就:桥梁具有技术创新，并采用了新工艺、新材料、新技术，且在绿色施工方面具有较高成就，根据其所获奖项等级或攻克施工难关程度评估。

7.1.1.1.2 桥梁美学价值

通过独特设计展现出桥梁较高的美学观赏价值，根据有关桥梁美学评估的专业机构评选结果、报道或摄制，或专业书籍、文献记录，或网络平台公众投票排名情况评估。

7.1.1.1.3 桥梁人文价值

桥梁享有一定的声誉，不仅是工程学上的杰作，也是历史的重要记录者，根据桥梁的历史文化底蕴、知名程度或其文化价值传播力度评估。

7.1.1.1.4 桥梁建设团队的工匠精神

桥梁建设团队或个人不仅在技术创新方面表现卓越，而且具有高水平的专业技能和服务社会的责任感，根据桥梁建设团队或个人的精神高度及其所带来的影响评估。

7.1.1.1.5 桥梁景观应符合下列要求：

- a) 桥梁本体景观:桥梁在确保结构功能性和安全性的基础上，通过艺术造型与结构设计的有机结合，展现了桥梁形态的美学价值，同时在色彩设计上追求和谐统一，以及通过精心布置的景观照明设计，创造出独特的视觉体验，赋予了桥梁超越其实用功能的景观价值；
- b) 桥梁与周边环境的融合度:桥梁在设计和建造过程中，通过合理的规划和设计，使桥梁与周边的自然环境和人文环境高度协调，形成和谐的自然景观和文化景观。

7.1.1.1.6 年适游期

不同的季节应开发不同的旅游产品吸引游客，根据桥梁旅游开发项目在一年中可以接纳游客观赏和使用的天数评估。

7.1.1.2 桥梁旅游规划与策划

7.1.1.2.1 规划或策划制定

项目前期应按相关标准和要求因地制宜地进行桥旅融合项目规划或策划设计。

7.1.1.2.2 规划或策划内容

项目规划或策划内容应确保规划或策划的科学性、合理性、前瞻性和可操作性。

7.1.1.2.3 规划或策划实施有效性

全面落实开发规划或策划中的各项建设项目和市场开发方案,根据规划或策划在实际执行过程中的效果评估。

7.1.1.3 桥梁旅游产业开发与配套设施

7.1.1.3.1 旅游餐饮应符合下列要求:

- a) 桥梁文化主题餐厅:以桥梁文化作为核心元素设计的主题餐厅,通过融入桥梁文化元素的环境布置、特色菜品、餐饮服务互动等,为游客提供一种独特的桥梁文化餐饮体验,根据餐厅氛围、特色菜品、餐饮服务评估;
- b) 特色餐饮:桥旅融合项目景区提供种类丰富、特色鲜明的餐饮,涵盖从当地特色小吃、简餐、自助餐等多种选择,满足不同游客对口味、环境、服务和价格的需求,根据餐饮主题特色的丰富度评估。

7.1.1.3.2 旅游住宿应符合下列要求:

- a) 桥梁文化主题酒店:以桥梁文化为主题设计建造的酒店,酒店内外装修应与桥旅融合项目环境相协调,在经营、管理、服务等各个环节中融入桥梁文化元素,提供充满桥梁文化氛围的独特住宿体验,根据游客的住宿体验感评估;
- b) 多样化住宿体系:提供多种类型的住宿选择,包括但不限于主题酒店、特色民宿、青年旅舍、房车营地、露营地等,满足不同游客的住宿需求;根据住宿种类丰富度、特色程度评估。

7.1.1.3.3 旅游购物应符合下列要求:

- a) 桥梁主题文创产品:以桥梁为主题设计和生产的文化创意产品,旨在通过这些产品传播桥梁文化和提升游客体验,根据文创产品多样性、文化传播力度评估;
- b) 特色旅游商品:具有地方特色的旅游商品,包括但不限于非遗产品、民间手工艺品、土特产、扶贫产品等,旨在丰富游客的购物体验,根据商品所能提升的游客体验感评估;
- c) 产品销售渠道:为旅游商品提供的多元化销售渠道,包括但不限于实体展销、网

络销售、直播带货平台等，旨在提升商品的销售效率和覆盖面，根据产品销售渠道多样性评估；

- d) 服务保障：旅游商品的质量极佳、价格适宜且透明度以及旅游购物场所提供的售后服务保障良好，根据游客满意度的提升度评估。

7.1.1.3.4 休闲娱乐应符合下列要求：

- a) 娱乐活动：活动多元、有趣，且能够让游客深度体验桥梁本体及当地的文化特色和民俗风情，提升活动多样性和游客娱乐体验感；
- b) 旅游观光：游客能够从多个视角欣赏到桥梁景观及绝美的自然风光，观光设施的类型具备多样性；
- c) 体育活动：设置极限运动项目和举办不同类型的体育比赛，能够为喜欢刺激冒险的游客提供释放激情的机会，提升活动吸引力；
- d) 休闲设施：应结合项目主题，设置多种特色休闲设施供游客娱乐，设置包括但不限于 IP 公园、博物馆、植物园、民俗园、游乐园、健身馆、VR 体验馆等娱乐设施。

7.1.1.3.5 研学旅行应符合下列要求：

- a) 研学（科普）基地：为研学旅行的客群提供专门的研学（科普）基地，并达到一定等级，结合每年接待人群开展研学（科普）活动人数评估；
- b) 研学科普活动人群覆盖范围：研学科普活动人群覆盖范围应广泛；
- c) 研学科普活动内容丰富度：研学科普活动活动丰富多样，包括但不限于桥梁基础科普讲座、专家讲座、桥模搭建、科学实验与互动游戏、实地参观、星空观测等活动；
- d) 桥梁展厅/展馆：通过丰富的展览内容和多样的展示方式，向游客科普桥梁的历史、建设过程、技术成就等方面的知识，根据展厅建设面积、展厅内容丰富度、桥梁知识科普方式评估。

7.1.1.4 创新开发模式

7.1.1.4.1 桥上开发

在桥梁上开发的各类吸引游客的特色项目及服务业态，能够提升地区的旅游吸引力，促进地方经济的发展。这些产业包括但不限于空中体验、极限运动、桥体观光等，根据桥上资源的开发程度评估。

7.1.1.4.2 桥下开发应符合下列要求：

- a) 多业态融合:在桥下围绕包括但不限于吃、住、游、购、娱、研等业态开发,以形成综合性的旅游服务;
- b) 带动特色产业开发:结合桥梁文化、当地区域文化和民族特色、地形地貌特色等,带动开发极具特色的产业;
- c) 游览路线:将桥梁作为旅游集散地,开发多条游览线路将桥梁与周边特色景点连接,让游客在旅途中可了解当地历史文化及桥梁建设历程,欣赏自然和人文景观。

7.1.1.5 桥梁旅游营销与宣传

7.1.1.5.1 营销方案

营销方案应覆盖包括但不限于中小學生、青年人、親子家庭、老年人等不同客群,制定具有针对性的营销推广方案。

7.1.1.5.2 宣传方式与内容应符合下列要求:

- a) 宣传方式:综合利用新媒体与传统媒体的优势,形成一个多层次、多渠道的宣传网络,根据宣传方式多样性评估;
- b) 宣传内容:宣传内容多样,且能够深入挖掘桥梁旅游项目自身特色,内容生动、重点突出、观点鲜明,根据对桥梁自身旅游资源、桥梁与周边旅游资源融合情况、桥梁旅游产品开发及配套设施、桥旅融合创新业态开发模式等内容的介绍程度评估。

7.1.1.5.3 宣传效果

宣传效果良好、覆盖面广、到客率高,让大众知晓并引发关注,根据宣传达到的实际效果,从宣传广度、知名度以及点击率等方面评估。

7.1.1.6 市场综合效益与影响力

7.1.1.6.1 市场综合效益应符合下列要求:

- a) 市场经济效益:根据实际运营后所产生的年营业收入、年接待游客数量和带动地区经济增收情况评估;
- b) 社会效益:根据实际运营后所产生的带动本地就业、文化资源保护利用和周边旅游资源整合情况评估。

7.1.1.6.2 市场影响力应符合下列要求:

- a) 满意度:根据游客对桥旅融合项目的整体满意程度评估;
- b) 省外游客占比:根据省外游客占年接待游客总量的比例情况评估;
- c) 市场辐射力:根据桥旅融合项目对国内外游客的吸引力情况评估。

7.1.2 服务质量与环境质量（总评分 700 分）

7.1.2.1 旅游交通

7.1.2.1.1 外部交通应符合下列要求：

- a) 通过交通枢纽抵达项目地的[包括依托城市(镇)]便捷程度:可达性好,有高等级公路、高速铁路、客运航道等交通方式抵达项目地;
- b) 依托城市(镇)抵达项目地的便捷程度:依托城市(镇)距项目的距离、抵达项目的主要公路或主要客运航道等级、可抵达项目地的公路数量、专用外部交通标识设置情况、旅游专项交通方式评估;
- c) 道路交通标志应符合 GB5768.2 要求。

7.1.2.1.2 自备停车场应符合下列要求：

- a) 停车场容量:停车场容量能满足游客接待量要求,根据项目区域的停车数量评估;
- b) 停车场地面:要求平整、美观,根据地面铺装方式评估;
- c) 管理与服务:根据停车区域标识标线、分区是否合理、智能化管理水平以及停车场安装充电基础设施的车位比例或数量评估;
- d) 环境与绿化:根据停车区域的环境与绿化覆盖率评估;
- e) 便捷与安全;根据设置的位置及安全性评估。

7.1.2.1.3 内部交通应符合下列要求：

- a) 游览路径合理性与便捷性:合理设置进出口,且规划多种游客游览路线;
- b) 慢行交通系统规划:规划多种慢行交通系统,包括但不限于游步道、自行车道、游览车行道、水上游览航道等;游步道设计突出,有文化性,观赏性效果好;
- c) 特色交通工具:规划体现项目特色、便捷、环保的交通工具,便于游客根据自身需要选择。

7.1.2.2 项目功能

7.1.2.2.1 游客信息与服务中心应符合下列要求：

- a) 位置:根据位置设置的合理性进行评估;
- b) 标识醒目,便于游客便捷到达;
- c) 造型、色彩、外观与景观相协调,根据协调性程度进行评估;
- d) 规模应满足项目需要,根据专用或兼用、面积规模的合理性综合评估;
- e) 有影视介绍系统,根据影视介绍系统的设置情况综合评估。

7.1.2.2.2 旅游购物应符合下列要求：

- a) 购物场所规划建设合理性，根据场所布局、景观环境、游客游览、建筑与景观环境的协调性等方面综合评估；
- b) 商品售卖：商品融合项目特色，划行归类，价格管理严谨；
- c) 店面环境整洁，秩序良好。根据店面形象、购物环境、通道畅通情况评估；
- d) 项目应建立从业人员管理体系，根据管理制度、店铺经营管理人员素质与能力进行评估。

7.1.2.2.3 旅游住宿应符合下列要求：

- a) 场所规划建设从场所布局、景观环境、游客游览、建筑与景观环境的协调性等方面综合评估；
- b) 住宿产品具备多种功能分区，包括但不限于接待区、客房区、餐饮区、休闲娱乐区、商务服务区、公共设施区、后勤服务区等，以满足游客的需求；
- c) 住宿产品具有不同档次的住宿房间，以满足不同游客的品质需求；
- d) 住宿场所应满足安全、卫生、环保等相关标准，保证游客的生命财产安全。

7.1.2.2.4 旅游餐饮应符合下列要求：

- a) 餐饮体验：根据餐饮特色体验及游客反响评估；
- b) 食材新鲜度：食材新鲜，根据食材新鲜程度评估；
- c) 产品定价合理：产品价格管理严谨；
- d) 餐饮场所符合安全、卫生、环保等相关标准规范。

7.1.2.3 服务体系

7.1.2.3.1 导览系统应符合下列要求：

- a) 种类：根据布设的标识种类多样化，包括但不限于全景图、导览图、信息索引标志、位置标志、导向标志、安全标志、行为指示标志等；宜设置电子化导览系统；根据种类的丰富度进行评估；
- b) 布局：根据布设及数量的合理性进行评估；
- c) 设计制作：根据图案直观程度、外形的别致程度以及制作情况综合评估；
- d) 维护：应定期维护保养；
- e) 中英文对照：应提供中英文对照，根据对照符合度及准确度等进行评估。
- f) 公共信息图形符号设置：公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1, GB/T 10001.2, GB/T 10001.4, GB/T 10001.8 和 GB/T 10001.9 的要求；设置位置与数量要合理，满足需求；视觉效果应精美、清晰。

7.1.2.3.2 公共休息设施及观景设施应符合下列要求：

- a) 结合项目总体规划，公共休息设施及观景设施布局应合理；
- b) 为游客提供舒适、方便的休息设施和观景设施，根据兼顾游客需求和特点的覆盖广度评估。

7.1.2.3.3 导游（讲解）服务应符合下列要求：

- a) 讲解方式：提供包括但不限于人员讲解、电子讲解、AI 讲解等多种讲解方式；
- b) 讲解服务：提供包括但不限于自助电子导游服务、语音讲解器租用服务、无线设备讲解服务等；
- c) 导游（讲解）人员数量与项目游客接待量相匹配，满足游客需求；
- d) 导游（讲解）资格：普通话达标率 100%，均应具备大专以上学历；至少有一名桥梁科技专家或旅游专家作为兼职导游（讲解员）；
- e) 项目内设置多形式的语音导游；
- f) 导游词应科学、准确、有文采；
- g) 导游效果：导游人员解说应清晰、生动、吸引游客；
- h) 项目导游服务具有针对性和个性化。

7.1.2.3.4 特殊人群服务项目

应提供包括但不限于残疾人轮椅、盲道、无障碍设施（不含残疾人厕所、厕位），老年人使用的拐杖，儿童使用的推车等特殊人群服务，根据提供服务种类评估。

7.1.2.3.5 智慧旅游应符合下列要求：

- a) 智慧服务：宽带网络应满足项目服务和运营需要，移动通信信号和无线局域网覆盖游客主要游览区域且网速流畅；建有景区官方网站并利用新媒体平台，提供资讯发布、信息查询、预约餐厅、导游导览、投诉反馈等服务，提供信息综合集成一站式服务；出入口、游客中心和游客集聚区域应布设信息发布设施设备，及时准确发布项目区开放、客流、天气、活动等相关信息；应提供数字化旅游产品，提供虚拟现实、沉浸式体验等场景与新空间；
- b) 智慧管理：具有智能化的电子门禁系统，支持多种验证方式；采用智慧停车、智慧厕所等管理系统；主要区域安装监控设备，能有效支持客流、车流数据采集和环境、安全等相关监测，具备智慧化安全监管和自动感知警示（预警）能力；能及时将新一代信息技术应用到项目服务和运营管理中，应用创新能力强。

7.1.2.3.6 其他设施与服务应符合下列要求：

- a) 设自助式电脑信息服务屏，内容丰富、完备度高，内容基本满足游客需要；
- b) 提供游客休息设施，数量配置合理；
- c) 提供项目旅游信息咨询与服务资料，品种多，制作效果好；
- d) 项目有工作人员为游客提供线上或线下咨询服务，根据工作人员的服务、行为规范、素质涵养评估；
- e) 为游客提供包括但不限于手机充电、饮用冷热水、物品寄存、公用 WIFE 专享区域等其他服务；
- f) 项目活动：为游客展示桥旅融合项目与活动节目推广预告。

7.1.2.3.7 服务体验应符合下列要求：

- a) 项目应设置环境体验、设施体验、活动体验、情感体验等多种服务体验反响机制调查问卷，并建立信息处理综合中心，及时调整服务体系，为游客提供良好的服务体验；
- b) 设立游客对项目工作人员服务态度、服务主动性、服务质量进行评价的机制调查问卷，并建立信息处理综合中心，及时调整服务体系，培训工作人员职业素养，为游客提供良好的服务体验；
- c) 建立完善的游客投诉及意见处理管理体系，及时收集处理游客提出的改善意见和问题。

7.1.2.4 旅游安全

7.1.2.4.1 安全保护机构、制度与人员应符合下列要求：

- a) 项目设立安全保护机构，建立健全的安全制度；
- b) 配备专职安全保护人员，且安全保护人员数量满足项目运行的安全需求；
- c) 做好安全防护指导，游客需在专业人士的指导下参与技能和安全防范要求较高运动及游乐活动。

7.1.2.4.2 安全处置应符合下列要求：

- a) 制定有效、职责明确，程序清晰的预案，保证高峰期游客安全，且安全措施有效，处置效果显著；
- b) 制定有效的应急预案应对恶劣气候、突发灾情、食物中毒、缆车停电等特殊情况，工作人员反应迅速，组织得力，且替代设施到位；
- c) 项目内设施完备，区内定时安全巡查，有效维护安全秩序。

7.1.2.4.3 安全设备设施应符合下列要求：

- a) 高空、水上等危险地带的安全防护设施应齐全有效、满足安全相关规范规定；
- b) 项目区域的防火设备等应齐全、完好、有效，重点是室内的消防设备应满足安全相关规范规定；
- c) 设闭路监控系统、设瞭望台等监控设施；
- d) 包括但不限于交通工具、交通设施、游乐设施、水上游乐设备以及地面防滑处理、无障碍设施等游览游乐服务设施安全应符合安全相关规定；
- e) 降速、蹦极、潜水、漂流、游乐等特殊旅游项目，应经验收并进行安全确认，保证项目运行安全。

7.1.2.4.4 安全警示标志

项目区域内安全警示标志应齐全、醒目、规范，设置及使用应符合 GB2894 要求。

7.1.2.4.5 安全宣传

有关水上项目、滑雪场等重点项目需安装安全广播，安全说明或须知等要求图形显示和中外文对照，置于醒目位置。

7.1.2.4.6 医疗服务应符合下列要求：

- a) 设立专为游客服务的专用医务点或内部设立主要为员工服务，同时兼为游客服务的医务点；
- b) 项目配备专职医务人员；
- c) 项目内备有日常药品；
- f) 项目内配备急救箱；
- d) 项目配备急救担架。

7.1.2.4.7 救护服务应符合下列要求：

- a) 高空旅游项目、水上旅游项目、山地旅游项目等重点项目应配备救护设备；
- b) 内部救援电话向游客公布，畅通有效，且应建立紧急救援体系。

7.1.2.4.8 桥上旅游安全专项评价

- a) 在桥梁本体上开发旅游业态，应进行安全专项评价，且评价报告和验算报告等资料完整有效；
- b) 运动设施连接件预埋应与主体桥塔同时施工或者有保证项目的安全措施；
- c) 旅游项目不应在桥梁主体结构造成干扰或者干扰程度不影响桥梁主体结构安全。

7.1.2.5 卫生

7.1.2.5.1 环境卫生应符合下列要求：

- a) 场地秩序：项目场地秩序管理严谨、有序；
- b) 游览场所地面：地面清洁无污染；
- c) 建筑物及各种设施设备整洁、视觉景观良好；
- d) 气味：项目内空气清新无异味。

7.1.2.5.2 废弃物管理应符合下列要求：

- a) 污水排放：污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求，应考虑专用排放通道，不污染地面、河流、湖泊等，排放设施完好齐全；
- b) 垃圾管理：项目内垃圾应及时清理；清扫器具实用美观、与环境相协调；垃圾箱(桶)外观整洁、数量满足要求，布局合理，分类设置，造型美观；垃圾应按 GB/T 19095 要求分类投放；垃圾处理厂或集中处理场地应远离项目区域，垃圾不乱堆乱放、不就地焚烧或掩埋。

7.1.2.5.3 吸烟区管理

合理划分、管理到位，标志清晰容易辨认，管理措施明确，管理行为到位。

7.1.2.5.4 食品卫生应符合下列要求：

- a) 食品卫生符合国家规定；
- b) 餐具、炊具、厨具分类存放，消毒处理，管理严谨。

7.1.2.5.5 厕所应符合下列要求：

- a) 位置合理：项目应对厕所位置统一规划，提供厕所布点图；
- b) 数量充足：厕所数量应满足旺季游客量需求，高峰期可考虑设置流动厕所，男女厕所比例合理；
- c) 厕所采用水冲或使用生态厕所，根据所占比例评估；
- d) 残疾人、老年人和家庭共享式厕位或专用空间：方便使用，设施完备，满足要求；
- e) 厕所设备：设备定期检查，实用美观，分别对洁具质量、隔板和门及其他设备评估；
- f) 厕所内环境舒适，有文化氛围，厕所外观、色彩、造型与景观环境的协调且具特色；
- g) 厕所服务：游客集中场所的厕所配备专人提供服务；
- h) I 类旅游厕所比例：项目内 I 类旅游厕所比例不应低于 40%，I 类旅游厕所标准参照 GB/T 18973 要求；
- i) 厕所卫生：厕所卫生整洁无异味、地面无污秽物。

7.1.2.6 综合管理

7.1.2.6.1 专业团队管理运营应符合下列要求：

- a) 项目委托专业的团队对项目运营管理；
- b) 运营管理效果：分别从内部管理、运营管理、营销管理、商业管理、安全管理、资源管理、市场营销和品牌建设、游客服务与体验优化、经济效益、顾客反馈等方面进行综合评估。

7.1.2.6.2 机构与制度应符合下列要求：

- a) 管理机构健全：对项目管理人员定期考核，通过职责掌握率高低评估；
- b) 规章制度健全：包括市场营销、质量、导游、卫生、环保、统计等方面的制度完善健全；
- c) 规章制度贯彻得力：各项制度贯彻落实得力，执行效果良好。

7.1.2.6.3 企业形象应符合下列要求：

- a) 产品形象：有独特的产品形象，形成对外企业的标志；
- b) 质量目标、质量方针或口号：有明确的质量目标、质量方针或口号；
- c) 企业标志运用：根据企业标志运用的位置、出现的频率评估；
- d) 企业标志注册：企业品牌标志进行商标注册；
- e) 员工服饰与服务：根据项目内员工着装、形象及服务态度评估。

7.1.2.6.4 培训应符合下列要求：

- a) 全面落实并明确培训制度、机构、人员、经费；
- b) 年度培训范围：应对每一位正式员工建立培训档案，根据人员培训的覆盖范围评估；
- c) 培训落实全面，包括质量、营销、安全、导游、卫生、环保、统计等业务；
- d) 培训效果：根据抽查项目员工的培训效果评估。

7.1.2.6.5 游客投诉及意见处理应符合下列要求：

- a) 投诉数量及性质：根据项目游客反馈及行政部门记录评估；
- b) 投诉处理：根据投诉处理制度是否健全、投诉服务设施设置情况、投诉处理、受理速度、服务态度、记录完整度及处理效果等方面评估；
- c) 征询游客意见：定期征询游客意见，一年不应少于 3 次；分别从定期征询的次数、征询的数量、意见处理方面评估。

7.1.2.6.6 电子商务应符合下列要求：

- a) 查询：采用动态数据库查询未来预计的游客接待量；
- b) 预订：可通过 OTA 平台（包括但不限于携程、去哪儿、Booking.com、Expedia 等）为游客提供预订项目的旅游门票、住宿、商品、餐饮、娱乐等服务；
- c) 支付：提供包括但不限于信用卡支付、微信支付、支付宝、在线支付等多种支付方式。

7.1.2.7 资源和环境的保护

7.1.2.7.1 保护措施

项目施工和运营应对周边环境采取有效保护措施。

7.1.2.7.2 空气质量

项目区域内环境空气质量应符合 GB 3095 规定的一类区环境空气质量要求，以旅游旺季评估结果为准。

7.1.2.7.3 噪声指标

项目区域内环境噪声质量应符合 GB 3096 规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求，以项目旅游旺季评估结果为准。

7.1.2.7.4 地表水质量

项目区域内地表水质量达到应符合 GB 3838 规定。

7.1.2.7.5 景观、生态、文物、古建筑保护应符合下列要求：

- a) 保护费用投入：项目需投入资金保护景观、文物、古建筑、生态系统以及珍稀名贵动植物；
- b) 保护措施：项目采取相关的有效保护措施，包括制度、设施设备、配备工作人员等方面；
- c) 保护效果：根据保持文物古迹和景观的真实和完整程度评估。

7.1.2.7.6 环境协调性应符合下列要求：

- a) 出入口：出入口主体建筑格调能体现本地特色，与景观环境相协调；出入口应有相应的游客集散场地；
- b) 绿化与美化：项目采用的美化措施多样，效果良好；绿化效果好，绿化覆盖率高。

7.1.2.7.7 清洁能源的设施、设备

项目区域内应使用清洁能源的设施、设备，不对环境造成污染。

7.1.2.7.8 环保型材料

项目区域内应使用可降解的环保型材料。

7.1.3 游客满意度（总评分 100 分）

7.1.3.1 桥旅融合项目质量等级对游客满意度的评分，以游客对该项目桥梁景观、主题特色、活动体验、游览交通、配套设施、服务质量、安全措施、环境卫生等方面的综合满意度为依据。

7.1.3.2 游客综合满意度的考察，主要参考《游客满意度评分细则》（参见附录 D）的得分情况。

7.1.3.3 《游客满意度评分细则》（参见附录 D）由现场评定检查员在项目员工陪同下，直接向游客发放、回收并统计。

7.1.3.4 在质量评定过程中，《游客满意度评分细则》（参见附录 D）发放规模，应区分项目的规模、范围和申报等级，至少不低于 100 份，采取即时发放、即时回收、最后汇总统计的方法。回收率不应低于 80%。

7.1.3.5 《游客满意度评分细则》（参见附录 D）的分发，应采取随机发放方式。原则上，发放对象不能少于三个旅游团体，并注意游客的性别、年龄、职业、消费水平等方面的均衡。

7.2 分值要求

各等级桥旅融合项目的各评价指标评分需达到如下条件：

指 标 等 级	指标分值（分）		
	桥旅融合开发质量	服务质量与环境质量	游客满意度
四星级	≥ 350	≥ 650	≥ 90
三星级	≥ 300, 且 < 350	≥ 600, 且 < 650	≥ 80, 且 < 90
二星级	≥ 250, 且 < 300	≥ 500, 且 < 600	≥ 70, 且 < 80
一星级	≥ 200, 且 < 250	≥ 400, 且 < 500	≥ 60, 且 < 70

8 评定方法和程序

8.1 评定采用自评、行业评与专家评相结合，采用书面审查与现场检查相结合。等级评定时，对评价项目由评定组成员分别计分，最后进行算术平均求得分值，再根据分值确定评定等级。

8.2 凡是符合桥旅融合项目质量等级评定申报条件的项目，申报单位先组织自评，再将自评结果、评级申请报告及相关资料（包括佐证资料）一同上报评定机构。

8.3 评定机构组织行业主管部门及相关专家进行项目质量等级评定。根据桥旅融合项目质量

等级评定要求确定其质量等级，按照《桥旅融合开发质量评分细则》（参见附录 B）、《服务质量与环境质量评分细则》（参见附录 C）的评价得分，并结合《游客满意度评分细则》（参见附录 D）的评价得分进行综合评定，最终评定结果在《桥旅融合项目质量等级评定结果表》（参见附录 A）中汇总。根据各个评分细则的评定分值确定其评定等级，将最低评定等级确定为该项目最终的评定综合级别。

8.4 评定结果由评定机构向社会公示。

8.5 对评定结果实行动态管理，每三年至少进行一次复核，对复核未达到要求的，取消或降低已评定等级。

8.6 对扩建或改造桥旅融合项目进行二次评定时需对整个项目重新进行勘验评定。

8.7 等级评定的间隔期为三年，评定后若需升级则运营满三年后方能申请进行二次评定。

附录 A

桥旅融合项目质量等级评定结果表

桥旅融合项目质量等级评定结果见表A.1。

表A.1 桥旅融合项目质量等级评定结果表

项目名称		
申请单位		
申请级别		
评定分值 (自评)	桥旅融合开发质量评定分值	
	服务质量与环境质量评定分值	
	游客满意度评定分值	
评定分值 (推荐单位)	桥旅融合开发质量评定分值	
	服务质量与环境质量评定分值	
	游客满意度评定分值	
评定分值 (评定专家组)	桥旅融合开发质量评定分值	
	服务质量与环境质量评定分值	
	游客满意度评定分值	
评定等级	桥旅融合开发质量评定等级	
	服务质量与环境质量评定等级	
	游客满意度评定等级	
评定综合级别		
评定检查组 组长签名		
评定检查员 签名		

注：该表由评定机构填写

附录 B

桥旅融合开发质量评分细则

桥旅融合开发质量评分细则见表B.1。

说明：■ 栏为打点，所有■ 分值总分为400分。

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
1	桥梁旅游资源禀赋		100						
1.1	桥梁建设成就			40					
1.1.1	桥梁综合影响力	桥梁在工程技术、性能参数等方面的成就，以及其在不同地理范围内（全球、国家、省级、地市级）的知名度和技术成就			10				
	国际级	桥梁建成时，或者当下在全球范围内具有极高的知名度和技术成就，包括但不限于主跨长度、桥面高度、建筑高度、桥梁总长等参数在世界排名前100位			10				
	国家级	桥梁建成时，或者当下在中国国内具有较高的知名度和技术成就，包括但不限于主跨长度、桥面高度、建筑高度、桥梁总长等参数在全国排名前100位			7				
	省级	桥梁建成时，或者当下在所在省份内具有较高的知名度和技术成就，包括但不限于主跨长度、桥面高度、建筑高度、桥梁总长等参数在所在省份排名前30位			5				
	市级	桥梁建成时，或者当下在所在地市内具有一定的知名度和技术成就，包括但不限于主跨长度、桥面高度、建筑高度、桥梁总长等参数在所在地市排名前10位			3				
1.1.2	桥梁技术成就	桥梁在技术创新、工艺创新、材料创新和绿色施工等方面的成就。具体评估标准包括获得的奖项级别、施工方法的先进性、材料的创新性和绿色施工的可持续性			30				
1.1.2.1	技术创新					10			
	国际级	有极高的技术成就，具有划时代价值，并因其在设计、科研方面取得杰出成就而荣获包括但不限于国际桥梁大会（IBC）、国际桥梁与结构工程协会（IABSE）、国际钢桥联盟（ISBU）、美国土木工程师学会（ASCE）等国际专业机构颁发的奖项等				10			
	国家级	有很高的技术成就，并因其在设计、科研方面取得杰出成就而荣获包括但不限于中国土木工程詹天佑奖、国家科技进步奖、全国优秀工程勘察设计奖等国家级专业机构颁发的奖项等				7			
	省级	有较高的技术成就，并因其在设计、科研方面取得的成就而荣获包括但不限于省部级科技进步奖、优秀工程设计奖等省部级专业机构颁发的奖项等				5			
	市级	有一般的技术成就，并因其在设计、科研方面取得的成就而荣获包括但不限于地市级科技进步奖等地市级专业机构颁发的奖项等				3			
1.1.2.2	工艺创新					10			
	国际级	代表行业的最先进施工工艺，包括但不限于采用世界首创的施工工艺；或成功克服极端环境条件（如深水、高寒、地震带等）下的施工难题等				10			
	国家级	代表国内领先的施工工艺，包括但不限于采用国内首创的施工工艺；或成功克服国内复杂地理环境下的施工难题等				7			
	省级	代表省内领先的施工工艺，包括但不限于采用省内首创的施工工艺；或成功克服省内特有的施工难题等				5			

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
	市级	采用了市内较为先进的施工工艺；包括但不限于或对传统施工工艺进行了有效的改进；或成功克服市内特有的施工难题等				3			
1.1.2.3	材料创新					5			
	国际级	包括但不限于采用国际最前沿的材料；或在全球范围内首次成功应用此材料于桥梁建设；或相关的科研成果已在SCI等高水平学术期刊上发表等				5			
	国家级	包括但不限于采用国内前沿的材料；或在国内首次成功应用此材料于桥梁建设；或相关的科研成果已在国内核心学术期刊上发表等				4			
	省级	包括但不限于采用省内前沿的材料；或在省内首次成功应用此材料于桥梁建设；或相关的科研成果已在国内普通学术期刊上发表等				3			
	市级	包括但不限于采用契合当地特点的材料；或在市内首次成功应用此材料于桥梁建设等				2			
1.1.2.4	绿色施工					5			
	国际级	绿色建造施工水平达到国际领先水平，并因其可持续性和环境友好举措而荣获包括但不限于国际桥梁大会（IBC）、国际桥梁与结构工程协会（IABSE）等国际专业机构颁发的奖项等				5			
	国家级	绿色建造施工水平达到国内领先水平，且其可持续性和环境友好举措符合包括但不限于国家级绿色施工示范工程等要求				4			
	省级	绿色建造施工水平达到省级领先水平，包括但不限于达到省级绿色施工示范工程等省级专业机构颁发的标准				3			
	市级	绿色建造施工水平达到市级领先水平，包括但不限于达到市级绿色施工示范工程等市级专业机构颁发的标准				2			
1.2	桥梁美学价值			10					
	极高	被专业机构评选为世界“最美”桥梁或网络平台公众投票排名位列前三名		10					
	很高	获得专业机构颁发的相关奖项(评选标准需包含美学价值)或网络平台公众投票排名位列第四名至第六名		7					
	较高	美学价值被包括但不限于央视、人民日报、当地广播电视台等专业机构专题报道或摄制为纪录片，或被专业书籍、文献等从多个角度进行深入分析记录，或网络平台公众投票排名位列第七名至第十名		5					
	一般	美学价值被包括但不限于书籍、报刊、文献等简单记录，或网络平台公众投票排名位列第十一名至第十五名		3					
1.3	桥梁人文价值			10					
	极高	桥梁在社会文化中具有重要地位，如登上过国际知名建筑杂志封面或专题报道；或成为地方传说或文学作品中的重要元素，或者在国际文化交流中具有显著影响		10					
	很高	桥梁经常出现在地方节日或庆典中，或者被广泛用于教育和文化推广活动中；或被评为国家级风景名胜或者文物保护单位等		7					
	较高	桥梁在地方历史中占有一席之地，可能与地方历史事件有关联，或者作为地方教育的一部分被介绍给学生；或被评为省级风景名胜或者文物保护单位等		5					

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
	一般	桥梁在当地社区中具有一定的知名度，可能定期举办以桥为主题的活动，或者成为地方艺术作品中的常见元素		3					
1.4	桥梁建设团队的工匠精神			10					
	极高	团队或个人因参建设桥梁获包括但不限于约翰·罗布林奖（John A. Roebling Medal）等国际专业机构颁发的奖项等		10					
	很高	团队或个人因参建设桥梁获包括但不限于中国建筑工程鲁班奖、中国土木工程詹天佑奖、全国五一劳动奖章、国家卓越工程师团队等国家级专业机构颁发的奖项，或被中央电视台或其他国家级媒体的专题报道等		7					
	较高	团队或个人因参建设桥梁获包括但不限于各省建筑行业协会、地方政府设立的技术创新奖；或被地方电视台或省部级媒体的专题报道等		5					
	一般	团队或个人因参建设桥梁获市级技术创新奖，或受地方交通行业联合会表彰，或被当地新闻媒体报道等		3					
1.5	桥梁景观			25					
1.5.1	桥梁本体景观				15				
1.5.1.1	艺术造型与结构设计					5			
	国际级	造型及结构设计创意独特，引领国际潮流。桥梁不仅在功能上卓越，而且在艺术造型上具有极高的审美价值，被国内外游客高度认可，成为国际知名的旅游景点				5			
	国家级	造型及结构设计创意突出，引领国内潮流。桥梁在艺术造型和结构设计上具有较高的创新性和观赏性，被国内游客高度认可，成为国内知名的旅游景点				4			
	省级	造型及结构设计创意良好，引领省内潮流。桥梁在艺术造型和结构设计上具有一定的创新性和观赏性，被省内游客高度认可，成为省内知名的旅游景点				3			
	市级	造型及结构设计创意一般，但引领地市内潮流。桥梁在艺术造型和结构设计上具有一定的地区特色和观赏性，被本地游客高度认可，成为地市内知名的旅游景点				2			
1.5.1.2	桥梁色彩和谐度					5			
	极高	色彩搭配极其和谐，视觉效果极佳，与桥梁形态、周边环境以及地域文化相协调				5			
	很高	色彩搭配非常和谐，视觉效果非常好，与桥梁形态、周边环境相协调				4			
	较高	色彩搭配较为和谐，视觉效果良好，与桥梁形态相协调				3			
	一般	色彩搭配一般，视觉效果一般				2			
1.5.1.3	桥梁夜景景观设计					5			
	极高	灯光设计极具创意，夜间视觉效果极其优美，功能性强，成为国际知名夜景地标，游客评价极高				5			

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
	很高	灯光设计创意十足，夜间视觉效果非常优美，美观且功能性强，成为国内知名夜景地标，游客评价高				4			
	较高	灯光设计较为创意，夜间视觉效果较为优美，功能较强，成为省内知名夜景地标，游客评价良好				3			
	一般	灯光设计一般创意，美观且功能一般，成为地市内知名夜景地标，游客评价一般				2			
1.5.2	桥梁与周边环境的融合度				10				
1.5.2.1	与自然环境的融合					5			
	极高	桥梁设计与自然环境高度协调，形成独特的自然景观，生态保护措施完善，视觉效果极其优美，对自然环境的影响最小，成为国际知名景点				5			
	很高	桥梁设计与自然环境高度协调，形成良好的自然景观，生态保护措施完善，视觉效果非常优美，对自然环境的影响较小，成为国内知名景点				4			
	较高	桥梁设计与自然环境较为协调，形成较好的自然景观，生态保护措施较为完善，视觉效果较为优美，对自然环境的影响相对较小，成为省内知名景点				3			
	一般	桥梁设计与自然环境较为协调，形成一般的城市景观，生态保护措施一般，视觉效果一般，对自然环境的影响一般				2			
1.5.2.2	与人文环境的融合					5			
	极高	设计从地域文化语境出发，通过文化原型的运用和创新技术的应用，实现了桥梁与美学、人文的融合统一，成为交通运输部科技示范工程				5			
	很高	设计中结合历史、文化和环境因素，通过桥梁的命名、结构形式、外形及装饰等方面，将地域文化融入桥梁美学设计中，成为地域名片				4			
	较高	设计考虑基本的当地人文元素，但桥梁在某些细节上没有与人文环境做好连接，尚有提升空间，整体上桥梁与周围的人文环境较和谐共融，使桥梁成为景观的一部分				3			
	一般	设计仅在表面层次上考虑人文环境的因素，如使用少量装饰元素点缀，但整体设计缺乏与人文环境的深度融合，对于推动地方文化传承和发展的作用较为薄弱				2			
1.6	年适游期	在一年中可以接纳游客观赏和使用的天数		5					
	适宜游览的日期每年超过300天			5					
	适宜游览的日期每年超过250天			4					
	适宜游览的日期超过150天			3					
	适宜游览的日期每年超过100天			2					
2	桥梁旅游规划与策划		20						
2.1	规划或策划制定			4					
	制定有专门的桥梁旅游总体规划或策划	有专门文本		4					

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
	在其他规划中有独立篇章表述			2					
2.2	规划或策划内容	规是否有完善的涵盖桥梁旅游产品开发及配套设施、业态创新发展模式、营销与宣传等方面内容的桥梁旅游开发规划或者策划；是否功能分区与总体布局合理，主题突出，发展定位明确，业态发展体系清晰，符合当地旅游产业发展实际情况，具有前瞻性、创新性和可操作性；是否有完善的配套服务设施体系、运营管理体系及人员培训计划等。结合规划或策划内容酌情给分		6					
2.3	规划或策划实施有效性	包括但不限于土地利用、功能布局、游览项目与设施安排等；严重违规的此项不得分		10					
	全面实施	规划中的各项建设项目和市场开发方案得到全面实施		10					
	基本实施	规划中的主要建设项目和市场开发方案得到基本实施		7					
	部分实施	规划中的一部分建设项目和市场开发方案得到有效实施		5					
	尚未实施	规划中的大部分建设项目和市场开发方案尚未开始实施		3					
3	桥梁旅游产业开发与配套设施		154						
3.1	旅游餐饮			30					
3.1.1	桥梁文化主题餐厅				20				
3.1.1.1	餐厅氛围	餐厅内部以及包间的环境布置有关桥梁文化的元素，包括但不限于厅房命名、菜单设计、室内装潢如天花板、地面、墙面、家具、餐具、背景音乐等细节；每项计1分，总分不超过5分				5			
3.1.1.2	特色菜品	体现桥梁文化主题（菜名、摆盘中至少1项符合主题文化）的热菜菜品数：每道热菜计1分，总分不超过4分；其他体现桥梁文化主题（点心、冷荤、酒水、调味品、主食、甜食、果盘、非遗小吃或菜品等）的饮食产品：每项计1分，总分不超过3分				7			
3.1.1.3	餐饮服务	在提供餐饮过程中融入桥梁文化元素的服务方式，包括但不限于桥梁主题服务仪式流程、桥梁主题餐饮讲解、现场演艺与互动、桥梁主题餐饮娱乐活动、桥梁主题文化赠品或宣传品等，每项计2分，总分不超过6分；是否提供微笑服务和诚信服务，共计2分				8			
3.1.2	特色餐饮				10				
		提供具有地方特色的小吃、简餐、自助餐等，品质优良，类型丰富，兼顾多样化和国际化，满足不同游客对口味、环境、服务和价格的要求			10				
		提供小吃、快餐、自助餐等较为丰富的餐饮选择，满足大部分游客对口味、环境、服务和价格的要求			7				
		提供多元的餐饮选择，能够满足不同游客的饮食需求			5				
		餐饮同质化，能够满足大部分游客的饮食需求			3				
3.2	旅游住宿			25					
3.2.1	桥梁文化主题酒店	桥梁文化特色主题鲜明，在设计建造、经营管理与服务环节中能够提供独特消费体验的酒店			10				

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
3.2.1.1	环境协调					5			
	极高	酒店内外环境整体非常协调，在设计上完美融合桥梁元素，游客能够享受到独一无二的桥梁文化氛围和住宿体验				5			
	很高	酒店内外环境整体协调，在设计上虽融合桥梁元素，但没有那么深入或广泛地贯穿整个酒店，游客能够享受较高的服务水平				4			
	较高	酒店内外环境整体较为协调，在设计上缺少特色和創新性，仅有部分桥梁文化元素装饰，游客能够享受基本达标的服务水平				3			
	一般	酒店内外环境整体协调稍显欠缺，桥梁文化主题表达不够鲜明，在设计上与桥梁文化主题的关联性较弱，游客能够享受一般的服务水平				2			
3.2.1.2	建筑风格					5			
	别具特色	建筑外观具有特色，内外装修完全符合桥梁文化主题要求，格调高雅				5			
	完全符合	建筑内外装修完全符合桥梁文化主题风格				4			
	基本符合	建筑内外装修基本符合桥梁文化主题风格				3			
	较为符合	建筑内外装修具有桥梁文化主题的设计元素				2			
3.2.2	多样化住宿体系	有示范区自身文化特色的主题民宿或主题客栈			15				
3.2.2.1	住宿选择	提供多元化的住宿选择（包括但不限于主题酒店、特色民宿、青年旅舍、房车营地、露营地等），能够满足各类游客需求：每项计2分，总分不超过10分				10			
3.2.2.2	特色民宿	民宿需满足包括但不限于反映当地文化特色、桥梁文化特色，提供桥梁融合文化体验氛围，提供舒适的环境，运营与管理到位，配备齐全的客房设施，客房数量不少于15间（套）等要求：每项计1分，总分不超过5分				5			
3.3	旅游购物			15					
3.3.1	桥梁主题文创产品				5				
	累计形成30种及以上，并提供个性化定制服务				5				
	累计形成20种及以上				4				
	累计形成10种及以上				3				
	累计形成5种及以上				2				
3.3.2	特色旅游商品	具有丰富的特色旅游商品（非遗产品、民间手工艺品、土特产、扶贫产品等）：每项计1分，总分不超过5分				5			
3.3.3	产品销售渠道	包括但不限于多元的产品销售渠道（实体展销、网络销售、直播带货平台等）：每项计1分，总分不超过3分				3			
3.3.4	服务保障	旅游商品应质量良好、价格合理、明码标价，旅游购物场所应提供售后保障服务				2			
3.4	休闲娱乐			40					
3.4.1	娱乐活动	结合项目资源禀赋，开展包括但不限于观光类、文化类、运动类、民俗类、游戏类、康养类娱乐活动：每项计2分，总分不超过10分				10			

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
3.4.2	旅游观光	设有观光电梯、观光廊道、观景台、天文台等多种类观光设施			10				
	观光体验极好	提供四种或四种以上类型的观光设施，包括但不限于观光电梯、观光廊道、观景台、天文台等。游客可在同一地点享受多样化的观光体验，满足不同游客的需求。这些设施均考虑无障碍设计，确保所有游客都能无障碍地欣赏美景			10				
	观光体验很好	提供三种类型的观光设施，如观光电梯、观光廊道和观景台。游客可根据个人喜好选择合适的观光方式，享受较为完整的观光体验。这些设施通常也考虑到无障碍设计，确保大多数游客能够方便地使用			7				
	观光体验较好	提供两种类型的观光设施，常见的组合包括观光电梯与观景台或观光廊道与观景台。虽然选择范围相对有限，但这些设施仍能为游客提供灵活的观光方式，增强游览体验			5				
	观光体验一般	仅提供一种类型的观光设施，如观光电梯或观景台。尽管设施单一，但仍能满足游客的基本观光需求，提供必要的游览服务			3				
3.4.3	体育活动				10				
3.4.3.1	桥梁特色运动项目	包括但不限于高空蹦极、高空秋千、高空漫步、急速滑降、低空跳伞、攀岩、玻璃栈道等极限运动。				5			
	吸引力极高	设置四项及以上极限运动项目，极限运动项目的综合难度较高，具备一定的挑战性，且至少有一项运动项目获得了吉尼斯世界纪录或其他组织公认的纪录认证，这些项目成为极限运动爱好者的热门打卡地点				5			
	吸引力很高	设置二至三项极限运动项目，其中至少有一项具有较高的难度系数，能够吸引大量极限运动爱好者。虽未获得吉尼斯世界纪录或其他组织公认的纪录认证，但已获得较好的社会认可度，成为区域内知名的极限运动地				4			
	吸引力较高	设置一项极限运动项目，该运动项目具有一定难度，能够吸引一定数量的极限运动参与者。项目未达到广为人知的程度，但具备发展潜力				3			
	吸引力一般	尚未设置任何极限运动项目，仅可进行难度较低的休闲体育项目，缺少足够的吸引力				2			
3.4.3.2	特色体育赛事	包括但不限于极限运动、桥上马拉松、高空铁人三项等赛事				5			
	可举办国际比赛	比赛场地符合国际竞技标准，可举办国际比赛，比赛难度具有挑战性，邀请国际专业运动员参与比赛				5			
	可举办一般性比赛	比赛场地为标准型场地，可举办一般性比赛，比赛难度适中，主要由运动爱好者参与比赛				4			
	可举办休闲性比赛	比赛场地简单，可举办具有休闲性质的比赛，比赛难度一般，普通游客和当地居民均可参与比赛				3			
3.4.4	休闲设施	结合项目特色，建设IP公园、博物馆、植物园、民俗园、游乐园、健身馆、VR体验馆等娱乐设施：每项计2分，总分不超过10分			10				
3.5	研学旅行			44					

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
3.5.1	研学（科普）基地				11				
3.5.1.1	具有专门的研学（科普）基地					2			
3.5.1.2	研学（科普）基地等级					4			
	国家级					4			
	省级					3			
	市州级					2			
3.5.1.3	每年接待人群开展研学（科普）活动人数					5			
	30000人次及以上					5			
	15000人次及以上					4			
	10000人次及以上					3			
	5000人次及以上					2			
3.5.2	研学科普人群覆盖范围	能够满足包括但不限于具有研学需求的幼儿园学生、小学生、初中生、高中生、大学生、研究生、独立研究学者、自由研究学者和专业型及兴趣型研学旅行者。最低不少于1类群体。覆盖1类群体得1分，最高分不超过5分			5				
3.5.3	研学科普活动内容丰富度	课程活动丰富多样，包括但不限于桥梁基础科普讲座、专家讲座、桥模搭建、科学实验与互动游戏、实地参观、星空观测等活动。最低不少于2项。覆盖1项得2分，最高分不超过8分			8				
3.5.4	桥梁展厅/展馆				20				
3.5.4.1	建设面积					5			
	展陈面积2000m ² 及以上					5			
	展陈面积1500m ² 及以上					4			
	展陈面积1000m ² 及以上					3			
	展陈面积500m ² 及以上					2			
3.5.4.2	桥梁主题展厅内容丰富度	包括但不限于展现桥梁发展史，大桥建设过程，桥梁建设故事（桥梁工程师的设计手稿、施工日志、荣誉奖项），桥梁建设成就（所获国际级、国家级奖项）等物品。最低不少于2项。覆盖1项得2分，最高分不超过10分				10			
3.5.4.3	桥梁主题展厅桥梁知识科普方式	通过多种方式展示桥梁的建设历史、建设精神和技术创新，包括但不限于桥梁施工动画、桥梁零部件、桥梁模型、5D影院、互动建桥游戏等设施。最低不少于2项。覆盖1项得1分，最高分不超过5分				5			
4	创新开发模式		38						
4.1	桥上开发	根据桥梁特点开发的吸引游客的特色项目及服务业态，能够拉动桥旅经济，例如包括但不限于空中体验、极限运动、桥体观光等		10					
	四项及以上			10					
	三项			7					
	二项			5					
	一项			3					
4.2	桥下开发			28					
4.2.1	多业态融合	在桥下围绕包括但不限于吃、住、游、购、娱、研等业态开发，每融合1项业态加2分，最高不超过10分			10				

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
4.2.2	带动特色产业开发	重点考察结合桥梁文化、当地区域文化和民族特色、地形地貌特色等开发的特色产业，包括但不限于桥梁科技体验、特色农产品体验、特色手工艺品体验、乡村文化体验、乡村体育活动、乡村养生等，并起到带动作用，每项2分，最高不超过10分			10				
4.2.3	游览路线	将桥梁作为旅游集散地，开发多条游览线路将桥梁与周边特色景点连接，让游客在旅途中可了解当地历史文化及桥梁建设历程，欣赏自然和人文景观。每条游览路线加2分，最高不超过8分			8				
5	桥梁旅游营销与宣传		28						
5.1	营销方案			12					
5.1.1	是否制定有针对性营销方案				2				
5.1.2	营销方案内容	针对桥旅融合不同目标客源市场编制专项营销推广方案，并获得成效。针对中小學生、青年人、亲子家庭、老年人、外国游客等不同客群制定了有针对性的营销推广方案，并吸引相应客群，每种客群加2分，最高不超过10分			10				
5.2	宣传方式与内容			10					
5.2.1	宣传方式	综合利用新媒体与传统媒体的优势，形成一个多层次、多渠道的宣传网络。依托互联网平台（包括微信、抖音官号、快手官号、新浪微博、今日头条、网易等）、旅行社、电影电视、报刊等进行宣传，每采取一种加1分，最高不超过5分			5				
5.2.2	宣传内容	针对桥梁自身的旅游资源、桥梁与周边旅游资源融合情况、桥梁旅游产品开发及配套设施、桥旅融合创新业态开发模式等几项内容进行宣传，说明项目情况，宣传内容涵盖一项则加1分，最高不超过5分			5				
5.3	宣传效果	根据宣传达到的实际效果宣传广度、知名度以及点击率、到客率等评分		6					
	极好	宣传广度非常大，深受大众知晓，宣传图文资料的点击率或宣传视频的完播率达到90%及以上，到客率达到85%以上		6					
	很好	宣传广度比较大，大多数人知晓，宣传图文资料的点击率或宣传视频的完播率达到70%~89%，到客率达到70%以上		4					
	较好	宣传广度大，多数人知晓，宣传图文资料的点击率或宣传视频的完播率达到50%~69%，到客率达到50%以上		3					
	一般	宣传广度一般，部分人知晓，宣传图文资料的点击率或宣传视频的完播率达到30%~49%，到客率达到30%以上		2					
6	市场综合效益与影响力		60						
6.1	市场综合效益			30					
6.1.1	市场经济效益				15				
6.1.1.1	年营业收入	桥旅融合项目主要经营业务取得的年收入总额				5			
	1200万元及以上					5			
	800万元及以上					4			
	400万元及以上					3			
	300万元及以上					2			
6.1.1.2	年接待游客数量	桥旅融合项目所接待的全部参观人数的总和				5			
	10万人次及以上					5			

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
	8万人次及以上					4			
	5万人次及以上					3			
	2万人次及以上					2			
6.1.1.3	带动地区经济增收	带动项目周边乡镇增加的经济收入，查询产值、税务等财务档案				5			
	显著					5			
	明显					3			
	一般					2			
6.1.2	社会效益				15				
6.1.2.1	带动就业	带动项目周边老百姓就业				5			
	本地员工人数达到200人及以上					5			
	本地员工人数达到100人及以上					4			
	本地员工人数达到50人及以上					3			
	本地员工人数达到30人及以上					2			
6.1.2.2	文化资源保护利用					5			
	极好	通过文化演出、主题展演、文物展示、非遗与技艺展示、数字化展示等方式对当地文化进行活化开发				5			
	很好	通过文化演出、主题展演、文物展示、非遗与技艺展示等方式对当地文化进行活化开发				4			
	较好	通过文化演出、主题展演、文物展示等方式对当地文化进行活化开发				3			
	一般	通过文化演出等方式对当地文化进行活化开发				2			
6.1.2.3	周边旅游资源整合	连接周边著名旅游景点的旅游路线。即桥与周边旅游资源相联结，形成精品游览路线				5			
	推出精品旅游路线4条及以上					5			
	推出精品旅游路线3条					4			
	推出精品旅游路线2条					3			
	推出精品旅游路线1条					2			
6.2	市场影响力			30					
6.2.1	满意度	可参考本文件《游客满意度评分细则》评分结果、互联网平台点评统计数据等			10				
	90%及以上					10			
	80%及以上					7			
	70%及以上					5			
	60%及以上					3			
6.2.2	省外游客占比	省外游客占年接待游客总量的比例				10			
	30%及以上					10			
	20%及以上					7			
	10%及以上					5			

表B.1 桥旅融合开发质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
	5%及以上				3				
6.2.3	市场辐射力				10				
	有国外(境外)游客占一定比例，且至少达到2%以上				10				
	有省外游客占一定比例，且至少达到5%以上				6				
	有省内其他行政区域游客占一定比例，且至少达到10%以上				3				
	总分		400						

附录 C
服务质量与环境质量评分细则

服务质量与环境质量评分细则见表C.1。

说明：■栏为打分点，所有■分值总分为700分。

表C.1 服务质量与环境质量评分细则

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
1	旅游交通		100						
1.1	外部交通			34					
1.1.1	通过交通枢纽抵达项目地的[包括依托城市(镇)]便捷程度	依托城市(镇)系指项目直接的主要客源集散城市(镇)。依托城市(镇)可跨越行政区划			6				
1.1.1.2	有高速公路进、出口	包括高速公路进、出口通达依托城市(镇)，但不另外计分				2			
1.1.1.3	有客运汽车站或客运火车站	包括依托城市(镇)区域有客运汽车站或客运火车站，但不另外计分				2			
1.1.1.4	有客用航运码头	包括依托城市(镇)有客用航运码头，但不另外计分				2			
1.1.2	依托城市(镇)抵达项目地的便捷程度				28				
1.1.2.1	依托城市(镇)距项目的距离	依托城市(镇)系指项目直接的主要客源集散城市(镇)。依托城市(镇)可跨越行政区划				5			
	在依托城市(镇)内	处于建成区内。建成区系指经过批准的城市(镇)规划确定的范围				5			
	在依托城市(镇)周边20公里内	系指最近的建成区外缘的距离				4			
	在依托城市(镇)周边20-50公里内					3			
	在依托城市(镇)周边120公里内					2			
1.1.2.2	抵达主要公路或客运航道(干线)等级		两者均有取最高项				5		
	高速公路或最高级客运航道	公路等级参照JTG D20;最高级客运航道指可通行大型游轮的航道				5			
	一级公路或高级客运航道	公路等级参照JTG D20;高级客运航道指可通行中型游轮的航道				4			
	二级公路或中级客运航道	公路等级参照JTG D20;中级客运航道指可通行小型游轮的航道				3			
	三级公路或中级以下客运航道	三级以下公路不给分				2			
1.1.2.3	通过公路抵达项目地的便捷程度	可通过一条及以上公路抵达项目地，公路类型包含但不限于国道、省道、县道、乡道、专用公路等				8			
	可通过四条及以上公路抵达					8			
	可通过三条公路抵达					6			
	可通过两条公路抵达					4			
	可通过一条公路抵达					2			
1.1.2.4	抵达公路或客运航道(支线)					3			
1.1.2.4.1	路面硬化或航道畅通					2			
1.1.2.4.2	护坡良好					1			
1.1.2.5	道路交通标志	应符合GB 5768.2要求				2			

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自检 计分	推荐 单位 计分	评定 专家 计分
1.1.2.6	外部交通标识	系指引导到达项目地的标识				3			
	专用外部交通标识	在颜色、外形上有别于一般交通标识				3			
	一般外部交通标识					2			
1.1.2.7	旅游专项交通方式	系指托城市（镇）至项目之间的专项交通方式，包括但不限于旅游专线汽车，或旅游船舶航线，或城市（镇）周边旅游专列等，均需定时定点				2			
1.2	自备停车场	系指归属于项目自身管理的停车场		38					
1.2.1	停车场容量					6			
	停车数量500辆以上					6			
	停车数量300辆以上					4			
	停车数量100辆以上					2			
1.2.2	停车场地面	考察主停车场的地面				4			
	植草砖、透水铺装等生态地面					4			
	硬化或黑化地面	包括水泥地面、沥青地面或平整石板地面				3			
	砂砾地面					2			
	泥土地面					1			
1.2.3	停车场管理与服务					18			
1.2.3.1	设停车线					2			
1.2.3.2	停车分区					2			
1.2.3.3	设回车线					1			
1.2.3.4	分设出入口					2			
1.2.3.5	专人值管					1			
1.2.3.6	采用智能化管理系统，实现停车位的实时监控和自动导航					2			
1.2.3.7	公共停车场提供充电桩服务					8			
	安装充电基础设施的车位比例不低于15%					8			
	安装充电基础设施的车位比例不低于10%					6			
	安装充电基础设施的车位比例不低于5%					4			
	安装充电基础设施的车位不少于8个					2			
1.2.4	停车场环境与绿化					5			
	采用生态停车场	生态停车场系指绿化停车或绿化隔离线的停车场				5			
	停车环境一般，绿化覆盖率较低					3			
1.2.5	停车场安全性、便捷度	综合评判停车场安全性和便捷度				5			
1.2.5.1	采用人车分流					2			
1.2.5.2	设置便于抵达项目入口处					3			
1.3	内部交通			28					
1.3.1	游览路径丰富度	根据游览路线种类数目对内部交通评分，游览路线种类为：特色游步道、生态或仿生态步道、各种类慢行系统等				8			

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
1.3.1.1	进出口设置合理	进出口分设，距离不临近，有利于游客疏散				2			
1.3.1.2	游客游览路线规划多样性	线路设置成环线，观赏面广，有利于游客游览和集散				6			
	三种及以上交通游览路线					6			
	两种交通游览路线					3			
1.3.2	慢行交通系统规划	系指包括但不限于游步道、自行车道、游览车行道、水上游览航道等慢行交通系统			14				
1.3.2.1	多样性					6			
	设置三种及以上慢行系统					6			
	设置两种慢行系统					4			
	设置一种慢行系统	未设置慢行系统的，此项不得分				2			
1.3.2.2	特色游步道	游步道设计特色突出，有文化性、观赏性效果				2			
1.3.2.3	生态或仿生态游步道					6			
	全部游步道采用					6			
	主要游步道采用					4			
	部分游步道采用					2			
1.3.3	特色交通工具	指能体现项目特色或环保的便民交通工具，如电瓶车船、液化气车船、双人自行车等，每种2分，最高6分				6			
2	项目功能		110						
2.1	游客信息与服务中心			34					
2.1.1	位置					6			
	位置优越	设在主入口附近，方便醒目的地点				6			
	位置合理	设在游客集中活动的区域				4			
2.1.2	功能	设置现场购票窗口，配备咨询服务台、宣传展示设施、旅游咨询电话、自助服务设施等，每具备一种功能得2分，总分不超过6分				6			
2.1.3	标识醒目					3			
2.1.4	造型、色彩、外观与景观的协调性					6			
	造型景观化，能够烘托景观环境					6			
	造型、色彩、外观与景观相适应					4			
2.1.5	规模					7			
	专用，且面积适应游客需要					7			
	兼用或面积偏小					5			
2.1.6	有影视介绍系统					6			
	影视厅					6			

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
	影视播放系统				3				
2.2	旅游购物			26					
2.2.1	购物场所规划建设	购物场所不破坏主要景观，不妨碍游客游览，不与游客抢占道路和景观空间；购物场所建筑造型、色彩、材质与景观环境相协调；布局合理，外部广告标志不过分影响景观效果。发现一处不当扣2分			8				
2.2.2	商品进行划行归类，商品定价合理	商品具有项目特色，价格管理（需明码标价）严谨，每种2分。最高8分			8				
2.2.3	店面宽敞，环境整洁、通道畅通	对购物场所进行集中管理，环境整洁，秩序良好，没有围追兜售，强买强卖现象。发现一处管理不当的情况视情节扣2~5分			5				
2.2.4	商品经营从业人员管理	建立健全从业人员管理体系，落实各部门工作职责、员工职业培训制度			5				
2.3	旅游住宿			28					
2.3.1	场所规划建设	场所不破坏主要景观；场所建筑造型、色彩、材质与景观环境相协调；布局合理，外部广告标志不过分影响景观效果。发现一处不当扣2分			8				
2.3.2	住宿产品的功能分区	住宿产品的功能分区包括但不限于接待区、客房区、餐饮区、休闲娱乐区、商务服务区、公共设施区、后勤服务区等，每一项2分，最多不超过8分			8				
2.3.3	住宿房间档次				8				
2.3.3.1	经济型				2				
2.3.3.2	中档型				2				
2.3.3.3	高档型				2				
2.3.3.4	豪华型				2				
2.3.4	住宿场所应当符合安全、卫生、环保等相关标准，保证游客的生命财产安全				4				
2.4	旅游餐饮			22					
2.4.1	餐饮体验				6				
	设置地方特色餐饮体验，且反响良好				6				
	设置地方特色餐饮体验，且反响一般				3				
2.4.2	食材新鲜度	根据食材新鲜程度，酌情打分			5				
	新鲜				5				
	较为新鲜				3				
2.4.3	产品定价合理				5				
2.4.4	餐饮场所符合安全、卫生、环保等相关标准规范				6				
3	服务体系		160						
3.1	导览系统			43					

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
3.1.1	种类				13				
3.1.1.1	全景图	全景图要正确标识出主要桥旅景点及旅游服务设施的位置，包括各主要景点、游客中心、厕所、出入口、医疗点、停车场等，并明示咨询、投诉、救援电话				2			
3.1.1.2	导览图	指处于景区内交叉路口，标明现在位置及周边景点和服务设施的图示				2			
3.1.1.3	信息索引标志、位置标志、导向标志、安全标志、行为指示标志、说明类（景观说明，游乐设施说明等）标志等	每种1分，最多6分				6			
3.1.1.4	设置电子化导览系统					3			
3.1.2	布局	布局合理，根据数量，合理设置，发现一处设置不合理扣一分，最多扣5分			5				
3.1.3	设计制作				8				
3.1.3.1	设计					4			
3.1.3.1.1	图案	图案直观明了，雅致大方。酌情打分				2			
3.1.3.1.2	外形	外形别致，具有艺术感。酌情打分				2			
3.1.3.2	制作	制作精致得4分，制作一般得2分				4			
3.1.4	维护	维护好得2分，维护一般得1分			2				
3.1.5	中英文对照	无中英文对照说明的，不得分；文不符图或中英文有错误的，发现一处扣1分			4				
3.1.6	公共信息图形符号设置	标志的内容、位置与范围，参照GB 10001标准			11				
3.1.6.1	位置与数量	在停车场、出入口、售票处、购物场所、医疗点、厕所、餐饮设施等位置，合理设置公共信息图形符号。发现一处没按要设置扣一分				6			
3.1.6.2	图形符号设计	图形规范、与景观相协调、有文化特色				3			
3.1.6.3	视觉效果	精美、清晰				2			
3.2	公共休息设施及观景设施			10					
3.2.1	公共休息设施及观景设施布局合理				5				
3.2.2	兼顾游客的不同需求和特点，为其提供舒适、方便的休息设施和观景设施				5				
3.3	导游（讲解）服务			37					
3.3.1	讲解方式	提供包括但不限于人员讲解、电子讲解、AI讲解等多种讲解方式，采用一种得2分，最高不超过6分			6				
3.3.2	讲解服务	提供包括但不限于自助电子导游服务、语音讲解器租用服务、无线设备讲解服务等，采用一项得2分，最高不超过4分			4				
3.3.3	导游（讲解）人员数量	数量与游客接待规模和项目游客接待量相适应，酌情打分			5				
3.3.4	导游（讲解）资格	含可为游客服务的专家、学者或相关专业副高级人员等，须作为正式讲解员公布，至少有一名桥梁科技专家或旅游专家作为兼职人员，没有扣2分			5				

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
3.3.5	设语音导游				6				
	便携式可选择播放				6				
	便携式循环播放				4				
	定点循环播放				2				
3.3.6	导游词科学、准确、有文采	检查有关资料，结合现场检查			5				
3.3.7	导游效果（清晰、生动、吸引人）	检查有关资料，结合现场检查			3				
3.3.8	导游服务具有针对性，强调个性化				3				
3.4	特殊人群服务项目	提供包括但不限于残疾人轮椅、盲道、无障碍设施（不含残疾人厕所、厕位），老年人使用的拐杖，儿童使用的推车等特殊人群服务。每项得2分		10					
3.5	智慧旅游			20					
3.5.1	智慧服务				10				
3.5.1.1	宽带网络满足项目服务和运营需要	移动通信信号和无线局域网覆盖游客主要游览区域且网速流畅				2			
3.5.1.2	建有景区官方网站并利用新媒体平台	提供资讯发布、信息查询、预约餐厅、导游导览、投诉反馈等服务，提供信息综合集成一站式服务				2			
3.5.1.3	信息发布设施设备	出入口、游客中心和游客集聚区域应布设信息发布设施设备，及时准确发布项目区开放、客流、天气、活动等相关信息				2			
3.5.1.4	提供自助导游服务	具备精准导航、导览、景点讲解等功能				2			
3.5.1.5	数字化旅游产品	提供虚拟现实、沉浸式体验等场景与新空间				2			
3.5.2	智慧管理				10				
3.5.2.1	具有智能化的电子门禁系统，支持多种验证方式					2			
3.5.2.2	项目区域采用智慧停车系统					2			
3.5.2.3	采用智慧厕所管理系统					2			
3.5.2.4	主要区域安装监控设备	能有效支持客流、车流数据采集和环境、安全等相关监测，具备智慧化安全监管和自动感知警示（预警）能力				2			
3.5.2.5	及时将新一代信息技术应用到项目服务和运营管理中，应用创新能力强					2			
3.6	其他设施与服务			25					
3.6.1	设自助式电脑信息服务屏				6				
	内容丰富				6				
	内容基本满足游客需要				3				
3.6.2	提供游客休息设施	数量与项目的接待规模相适应，档次与项目总体档次相适应，酌情给分			4				

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
3.6.3	提供旅游信息咨询与服务资料				6				
	品种多，制作精美，纸质版与电子版齐备				6				
	品种较多，制作一般，仅有纸质版				3				
3.6.4	有工作人员提供线上或线下咨询服务	佩戴工作牌，职责明确，服务良好			3				
3.6.5	提供手机充电、饮用冷热水、物品寄存、公用WIFI、专享区域等服务	每提供一种得1分，最高不超过3分			3				
3.6.6	明示桥旅融合项目与活动节目推广预告	包括当日活动节目预告及阶段活动预告			3				
3.7	服务体验			15					
3.7.1	设置环境体验、设施体验、活动体验、情感体验等服务体验响应机制调查问卷				5				
3.7.2	设立游客对项目工作人员服务态度、服务主动性、服务质量进行评价的机制调查问卷				5				
3.7.3	建立游客投诉及意见处理管理体系				5				
4	旅游安全		110						
4.1	安全保护机构、制度与人员			15					
4.1.1	设有安全保护机构				3				
4.1.2	有健全的安全制度	制度完备且有效实施			3				
4.1.3	专职安全保护人员	在游客集中和有安全隐患的地方分布；以水上游乐为主的项目的巡视员、救护员，比例应较高配置			2				
4.1.4	流动安全保护人员数量	项目区域流动安全人员应与项目规模及性质相适应			4				
4.1.5	安全防护指导	游客需在专业人士的指导下参与技能和安全防范要求较高运动及游乐活动			3				
4.2	安全处置			20					
4.2.1	高峰期游客安全处置				10				
4.2.1.1	预案	职责明确，程序清晰				2			
4.2.1.2	桥梁或游乐设施客流控制措施	对于具备上桥游览功能的桥梁（对于有承载量要求的游乐设施），制定桥梁（或游乐设施）客流量预报预警机制或高峰期游客流量控制方案				5			
4.2.1.3	处置效果	工作人员到岗到位，分流得力，安全措施有效				3			
4.2.2	特殊情况的安全处理	包括恶劣气候、突发灾情、食物中毒、缆车停电等特殊情况			5				

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
4.2.2.1	预案	职责明确，程序清晰				2			
4.2.2.2	处置效果	反应迅速，组织得力，替代设施到位，处置效果好				3			
4.2.3	安全巡查	设施完备，定时巡查，能有效维护安全秩序				5			
4.3	安全设备设施			25					
4.3.1	危险地带安全防护设施	包括安全护栏、水上拉网等应齐全有效。发现一处不足或无效扣3~5分				5			
4.3.2	消防、防火等设备	重点是室内的消防设备，项目区域的防火设备等应齐全、完好、有效。发现一处不合格扣2分				4			
4.3.3	监控设施					6			
	设闭路监控系统					6			
	设瞭望台					3			
4.3.4	游览游乐服务设施安全	包括交通工具、交通设施、游乐设施、水上游乐设备以及地面防滑处理、无障碍设施等，应符合安全规定。发现一处安全不合格的扣2分				6			
4.3.5	特殊旅游项目的安全确认	减速、蹦极、潜水、漂流、游乐等特殊旅游项目，未经验收的，此项不得分				4			
4.4	安全警示标志	应齐全、醒目、规范。如设置不足或设置不规范，每处扣2分（设置及使用应符合GB 2894要求）		4					
4.5	安全宣传	包括安全说明或须知等；有关重点项目（水上项目、滑雪场等）需安装安全广播。安全说明或须知等要求图形显示和中外文对照，置于醒目位置。达不到以上要求的，每项扣2分		6					
4.6	医疗服务			15					
4.6.1	设立医务点					5			
	专用	专为游客设立的医务点				5			
	兼用	内部设立主要为员工服务，同时兼为游客服务的医务点				3			
4.6.2	有专职医务人员					3			
4.6.3	备日常药品					3			
4.6.4	备急救箱					2			
4.6.5	备急救担架					2			
4.7	救护服务			10					
4.7.1	救护设备	重点是高空旅游项目、水上旅游项目、山地旅游项目等项目的救护设备				5			
4.7.2	建立紧急救援体系					5			
4.7.2.1	内部救援电话	向游客公布且畅通有效				3			
4.7.2.2	运送	与相关单位有专门运送协议，及时发现，安全运送				2			

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
4.8	桥上旅游安全专项评价			15					
4.8.1	桥上旅游安全专项评价和验算报告	未做安全专项评价不得分，根据资料完整度酌情打分			5				
	资料齐全				5				
	资料较齐全				3				
4.8.2	运动设施连接件预埋				5				
4.8.2.1	运动设施连接件预埋与主体桥塔同时施工					2			
4.8.2.2	有保证项目安全的措施					3			
4.8.3	旅游项目对桥梁主体的干扰程度	根据项目对桥梁主体的干扰程度打分			5				
	完全不干扰				5				
	干扰，但不影响桥梁主体结构安全				2				
5	卫生		80						
5.1	环境卫生			10					
5.1.1	场地秩序	无乱堆、乱放、乱建现象，施工场地维护完好、美观，发现一处不当不合格扣1分			3				
5.1.2	游览场所地面	无污水、污物，发现一处污水或污物明显的，扣1分			2				
5.1.3	建筑物及各种设施设备	无污垢、无剥落，发现一处污垢或剥落明显的，扣1分；（在规划建设中对建筑和设施的剥落和破损有特殊要求除外）			3				
5.1.4	气味	清新，无异味；不符合要求酌情扣分			2				
5.2	废弃物管理			25					
5.2.1	污水排放	污水排放应达到GB 8978要求			5				
5.2.1.1	排放效果	不污染地面、河流、湖泊等。发现一处不当的，视情节严重程度扣1~3分				3			
5.2.1.2	排放设施	现场检查为主，设施需齐全和完好，酌情打分				2			
5.2.2	垃圾管理	现场检查为主，根据检查结果酌情打分			20				
5.2.2.1	垃圾清扫					8			
5.2.2.1.1	日产日清	不留陈垃圾				2			
5.2.2.1.2	流动清扫	跟踪清扫				2			
5.2.2.1.3	垃圾清扫器具					4			
	美观、整洁，与景观环境协调					4			
	整洁、实用					2			
5.2.2.2	垃圾箱（桶）					8			

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自 检 计 分	推 荐 单 位 计 分	评 定 专 家 计 分
5.2.2.2.1	外观	整洁，发现一处不合格，扣1分				2			
5.2.2.2.2	数量	数量充足，布局合理，发现一处有明显不足，扣1分				2			
5.2.2.2.3	造型	美观，与景观环境相协调；根据景观环境专门设计造型的得2分，其他酌情打分				2			
5.2.2.2.4	分类设置					2			
5.2.2.3	垃圾投放	垃圾应按GB/T 19095要求分类投放				2			
5.2.2.4	垃圾处理	垃圾处理场地或垃圾集中场地远离项目区域，不乱堆放，不就地焚烧或掩埋				2			
5.3	吸烟区管理			5					
	合理划分、管理到位	划分吸烟区与非吸烟区，标志清楚且管理到位；或项目区域全部为非吸烟区，且管理到位。对非吸烟区吸烟行为，管理措施明确，管理行为到位		5					
	合理划分	划分吸烟区与非吸烟区		2					
5.4	食品卫生			5					
5.4.1	食品卫生符合国家规定	发现一处不合格，扣2分				2			
5.4.2	餐具、炊具、厨具分类存放，消毒处理	检查餐厅、酒吧、冷饮部、小卖部及其操作间，发现一处不合格，扣1分				3			
5.5	厕所			35					
5.5.1	位置合理	现场检查结合资料审查（要求项目提供厕所布点图）				2			
5.5.2	数量充足					7			
5.5.2.1	厕所总量达旺季日均游客接待量比率	男小便厕位可按0.8—1米的宽度计算				3			
	5%以上					3			
	3%~5%					2			
	1%~3%					1			
5.5.2.2	游客高峰期设流动厕所	固定厕位数量如满足高峰期需求，此项不失分				2			
5.5.2.3	男女厕所比例	男女侧位比例合理，不低于1:1.5				2			
5.5.3	厕所采用水冲或使用生态厕所的比例					4			
	100%					4			
	80%以上					3			
	50%以上					2			
	30%以上					1			
5.5.4	残疾人、老年人和家庭共享式厕位或专用空间	应方便使用，根据便携性及空间合理性评分，最多得3分				3			

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
	较好	使用便捷，空间设计合理，设备完善			3				
	一般	使用一般，空间和设备仅满足基本需求			1				
5.5.5	厕所设备	考察主要游览场所厕所			6				
5.5.5.1	洁具质量					3			
	较好					3			
	一般					1			
5.5.5.2	隔板和门	要求隔板与门均有，缺失其一不得分；设立不达标或维护情况不好的酌情扣分				1			
5.5.5.3	其他设备	主要游览场所厕所具备盥洗设施（水龙头）、挂衣钩、卫生纸、皂液、面镜、干手设备、烟缸等且实用有效的，每项得1分，最多2分				2			
5.5.6	厕所内有文化氛围，厕所外观、色彩、造型与景观环境的协调				3				
	按照景观特点专门设计，具有独创性				3				
	有一定特色的				2				
	基本协调的				1				
5.5.7	厕所服务	游客集中场所的厕所有专人提供服务			2				
5.5.8	I类旅游厕所比例	参照GB/T 18973			4				
	100%				4				
	60%以上				2				
	40%以上				1				
5.5.9	厕所卫生	有异味或地面（池面）有污秽物的，发现一处扣2分			4				
6	综合管理		80						
6.1	专业团队管理运营			8					
6.1.1	委托专业的团队对项目运营管理				3				
6.1.2	运营管理效果	分别从内部管理、运营管理、营销管理、商业管理、安全管理、资源管理、市场营销和品牌建设、游客服务与体验优化、经济效益、顾客反馈等方面评估打分			5				
	很好				5				
	较好				3				
	一般				2				
6.2	机构与制度			9					
6.2.1	管理机构健全	要求项目提供相关资料，并现场抽查管理人员，职责掌握率不足50%的，不得分；掌握率50%以上的，酌情给1~2分；全部掌握的，给3分			3				
6.2.2	规章制度健全	市场营销、质量、导游、卫生、环保、统计等规章制度健全，缺一项扣1分			3				

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项分值	分项分值	次分项分值	小项分值	自检计分	推荐单位计分	评定专家计分
6.2.3	规章制度贯彻得力	各项规章制度贯彻得力，有一年以上完整执行记录。记录不完整不得分			3				
6.3	企业形象	包括独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象		15					
6.3.1	产品形象	具有独特的产品形象并形成外在的企业标志			3				
6.3.2	质量目标、质量方针或口号	有明确的质量目标，有鲜明的质量方针或口号，为全体员工所熟知。抽查员工，掌握率不足50%的，不得分；掌握率50%以上的，酌情给1~3分；全部掌握的，给5分注明出处			3				
6.3.3	企业标志运用	要求在项目入口、导览系统（如全景图、指示牌、景物介绍牌等）、宣传品、门票、工牌等上均有企业标志			3				
6.3.4	企业标志注册	企业品牌标志进行商标注册			3				
6.3.5	员工服饰与服务	员工着岗位服饰，佩带工牌，举止文明，热情大方。岗位服饰3分，服饰美观有特色3分，佩带工牌2分，服务态度3分，最高3分			3				
6.4	培训			13					
6.4.1	培训制度、机构、人员、经费明确，落实	每项不落实，扣1分			3				
6.4.2	年度培训范围	查看年度计划及实施记录，要求对每一位正式员工建立培训档案			3				
	管理人员及服务人员全面培训				3				
	管理人员及服务人员部分培训				2				
6.4.3	质量、营销、安全、导游、卫生、环保、统计等业务培训全面	缺一项培训扣1分			3				
6.4.4	培训效果	抽查员工，考察其业务			4				
	很好	回答流利、正确、全面			4				
	一般	回答基本正确			2				
6.5	游客投诉及意见处理			25					
6.5.1	投诉数量及性质	查询有关行政管理部门和项目自身记录，酌情给分			4				
6.5.2	投诉处理				15				
6.5.2.1	投诉处理制度健全				2				
6.5.2.2	投诉服务设施				5				
6.5.2.2.1	有明确的投诉电话				2				
6.5.2.2.2	有明确的投诉办公室标志				1				
6.5.2.2.3	有投诉信箱、意见本等				2				
6.5.2.3	投诉处理过程				8				
6.5.2.3.1	受理投诉迅速				2				

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自 检 计 分	推 荐 单 位 计 分	评 定 专 家 计 分
6.5.2.3.2	服务态度好					2			
6.5.2.3.3	记录完整、细致					2			
6.5.2.3.4	处理效果好	检查投诉处理记录，对于重大投诉可向投诉人了解反馈意见				2			
6.5.3	征询游客意见				6				
6.5.3.1	定期征询	一年不少于3次				2			
6.5.3.2	征询数量	样本量符合接待规模(总量达到全年接待量的1/1000)				2			
6.5.3.3	意见处理	征询意见有分析、有通报、有改进措施				2			
6.6	电子商务			10					
6.6.1	查询	动态查询未来特定时间段预计游客接待量,酌情打分,最高3分				3			
6.6.2	预订	可通过OTA平台(包括但不限于携程、去哪儿、Booking.com、Expedia等)预订本项目旅游门票、住宿、商品、餐饮、娱乐等服务,每项服务一分,最高不超过5分				5			
6.6.3	支付	能提供包括但不限于信用卡支付、微信支付、支付宝、在线支付等多种支付方式				2			
7	资源和环境的保护		60						
7.1	保护措施	项目施工和运营应对周边环境采取有效保护措施				3			
7.2	空气质量	以当地旅游旺季的情况为准,现场并结合鉴定材料检查				7			
	达到国标一级标准	参照GB 3095				7			
	达到国标二级标准	参照GB 3095				5			
7.3	噪声指标	以当地旅游旺季的情况为准;使用高音喇叭,或用电子设备进行商品叫卖的(用于安全公告等特殊情况除外),此项不得分				6			
	达到国标一类标准	参照GB 3096				6			
	达到国标二类标准	参照GB 3096				4			
7.4	地表水质量	参照GB 3838,不达标的酌情扣分				6			
7.5	景观、生态、文物、古建筑保护					20			
7.5.1	保护费用投入	要求提供相应财务证明				5			
	达到10%	全年用于景观、文物、古建筑、生态系统、珍稀名贵动植物的保护费用相当于旅游区(点)全年旅游营业收入的比例				5			
	达到6%					3			
	达到3%					2			
7.5.2	保护措施(采取适合的保护措施,如防火、防盗、防捕杀、古建筑修缮、古树名木保护等)					9			

表C.1 服务质量与环境质量评分细则（续）

序号	评价项目	评价依据与说明	大项 分值	分项 分值	次分 项分 值	小项 分值	自 检 计 分	推 荐 单 位 计 分	评 定 专 家 计 分
7.5.2.1	制度具体					3			
7.5.2.2	设施设备完善					3			
7.5.2.3	人员职责明确					3			
7.5.3	保护效果	现场检查为主；对文物古迹和景观有重大破坏的，此项不得分				6			
	全面保持文物古迹和景观的真实性和完整性					6			
	基本保持文物古迹和景观的真实性和完整性					4			
	对文物古迹和景观的真实性和完整性无明显破坏					2			
7.6	环境协调性			12					
7.6.1	出入口					5			
7.6.1.1	出入口主体建筑格调	格调指体量、材质、造型、色彩的综合效果				3			
	对区内主体景观有烘托效果	运用能反映当地风情的本地特色建筑风格和材料，能很好反映和突出区内主体景观				3			
	与区内主体景观相协调，无明显破坏之感					2			
7.6.1.2	出入口有相应的游客集散场地	面积适中，管理良好				2			
7.6.2	绿化与美化					7			
7.6.2.1	美化措施多样，效果良好					4			
7.6.2.1.1	植物种类比较丰富，垂直绿化美化效果好					2			
7.6.2.1.2	形成主题特色或具有珍稀植物					2			
7.6.2.2	绿化覆盖率	水域面积可计入绿化面积				3			
	达80%以上的					3			
	达50%以上的					2			
	达30%以上的					1			
7.7	采用清洁能源的设施、设备	发现区域内使用造成严重破坏环境的设施、设备（包括产生高噪音或有害气体、漏油漏气的车辆、船舶等）的，酌情扣分				3			
7.8	采用环保型材料	发现区域内使用不可降解的一次性餐具等非环保型材料的，此项不得分				3			
	总分		700						

附录 D
游客满意度评分细则

游客满意度评分细则见表D.1。

表D.1 游客满意度评分细则

评价项目	桥梁景观	主题特色	活动体验	游览交通	配套设施	服务质量	安全措施	环境卫生	总分
对应分值	20	20	10	10	10	10	10	10	100
对应得分									