

地 方 标 准

DBxx/T xxxx-xxxx

皖南古村落型景区“席地而坐”服务规范

Specification for “Sitting on the Ground” Service in Scenic Area of
Ancient Villages in Southern Anhui

（征求意见稿）

2023 – XX – XX 发布

2023 – XX – XX 实施

XXXXXX 发 布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由西递镇人民政府提出。

本文件由黄山市文化和旅游局归口。

本文件主要起草单位：xxx

本文件主要起草人：xxx。

引 言

皖南古村落是指安徽省境内长江以南地区明清时期遗留至今的传统古村落总称,是徽州文化的载体,集中体现了工艺精湛的徽派民居特色,被誉为“古建筑的博物馆”和“中国传统文化的缩影”。2022年,黄山市出台《打造“全国最干净城市”三年行动计划(2022-2024年)》,要求“高标准常态化”建设生态型国际化世界级一流旅游景区,进一步提升皖南古村落型环境卫生治理体系现代化能力和水平,一体化推进古村落风貌整治、基础设施建设、历史文化保护,为市民游客提供营造干净、整齐、舒适的公共环境营造干净、整齐、舒适的旅游环境,本文件在总结皖南古村落型景区“席地而坐”服务工作的基础上,运用标准化手段进一步提炼古村落型景区“席地而坐”服务的内涵和技术要求,推动古村落型景区管理和服务工作标准化,形成可操作、可复制、可推广的“席地而坐”服务创建标准。

皖南古村落型景区“席地而坐”服务规范

1 范围

本文件规定了皖南古村落型景区“席地而坐”服务的总体原则、设备配置、人员配置、保洁要求、管理要求、服务质量、评价应用等。

本文件适用于皖南古村落型景区“席地而坐”的保洁服务工作。

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 3095 环境空气质量标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 席地而坐

按照深度保洁与美化要求，实现景区石板显原色、水体显清色、绿化显本色、墙面显古色、广场无泥灰、路面无污垢、边角无沉积、石缝无泥沙、停车无扬尘、沟渠无杂物、设施无灰尘、旅游主线路落地垃圾不超过10分钟，景区所有可供休息的设施保持随时可坐的卫生状态。

3.2 “席地而坐”区域

以古村落旅游景区为范围，打造“席地而坐”重点示范线路或示范区域。

4 总体原则

4.1 坚持“因地制宜、有序推进，统一谋划、分步实施”原则，积极探索“以点带线，以线促面，点面结合”工作方法，实现环境品质的整体提升。

4.2 应建立“席地而坐”服务监督管理机构（组织），明确责任人，创建行之有效的管理考核与服务评价机制。

4.3 加大智能化先进设施设备投入，创新作业模式，重新构塑作业流程，实现“四显、七无、一不超”保洁质量要求。

注1：“四显”指石板显原色、水体显清色、绿化显本色、墙面显古色。

注2：“七无”指广场无泥灰、路面无污垢、边角无沉积、石缝无泥沙、停车无扬尘、沟渠无杂物、设施无灰尘。

注 3：“一不超”指旅游主线路落地垃圾不超过 10 分钟。

5 设备配置

5.1 应配备先进的新型保洁装备的辅助设备，通过快速巡查、视频监控等信息化监管手段，第一时间发现、处置、反馈问题和精准治理。

5.2 应配备形象好、效率高、功能全的多功能保洁车等作业机具，注重实用性，规整性，携带方便，便于操作使用。

5.3 保洁设备具体数量按需求配置，包括但不限于：

- 机械设备，包括道路洗扫车、吸保机、高压冲洗车、道路清扫车、驾驶式洗地机、垃圾清运车、保洁扫地机、保洁车等；
- 保洁小物件，包括扫把、簸箕、除油剂、地刷、铲刀、捡拾器、捞网网兜、马桶刷、地面吹干机、垃圾袋等。
- 劳保用品，包括工作服、口罩、手套、雨衣、雨鞋等；

6 人员配置

6.1 应配备具有良好职业道德和服务意识、遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业、吃苦耐劳的保洁人员。

6.2 保洁人员应身心健康，无恐高症、心脑血管类及精神类等疾病，从事专业保洁设备的操作人员应具有与其相匹配的职业资格证书或专项能力证书。

6.3 原则上要求 500-1000 平方米配置 1 名保洁人员。

7 保洁要求

7.1 基本要求

7.1.1 按照“七无、四显、一不超”保洁要求，采用“冲、洗、扫、拖、擦、清、运、巡”（具体作业流程见附录 A）等组合作业模式，对重点区域延长保洁时间，消除保洁盲区。

7.1.2 在旅游主线路进行常态化不间断保洁，其他区域每天至少覆盖 3 次巡逻检查。实现无杂物、无灰尘、无污渍、无张贴，确保所有可供休息的设施游客可随时就坐。

7.2 区域保洁

7.2.1 地面路面

7.2.1.1 推进“机器换人”，形成以机械作业为主，人机结合，互为补充的作业模式，采用“洗扫+全天巡回保洁”的方式，进行降尘去污。

7.2.1.2 对地面、路面上的油污和颜料等进行拖洗，拖洗的污水应统一收集处理，保持路面干净整洁、无油污和颜料等残留，路见本色。

7.2.1.3 对墙角、石板缝等区域的积泥、杂草进行清除，无零星垃圾、无烟头等杂物。

7.2.2 绿化区域

7.2.2.1 绿化区域无杂物悬挂、堆放，绿地无裸露，无枯枝枯叶，绿植表面无浮尘。

7.2.2.2 定期进行绿化养护工作，环境空气符合 GB 3095 的要求。

7.2.3 设施表面

7.2.3.1 对桌凳、凉亭、护栏、指示牌、垃圾箱（桶）、垃圾中转站等设施进行工擦拭和机械冲洗，保洁，实现无杂物、无灰尘、无污渍、无张贴。

7.2.3.2 垃圾箱（桶）摆放整齐，表面应干净、整洁，不得外溢垃圾，周边无垃圾、污水、油渍。

7.2.3.3 垃圾中转站内及周边环境整洁，无抛撒、散存垃圾，无成堆建筑垃圾和大件废弃物。

7.2.4 河道水域

7.2.4.1 河道水域周边与沟渠无杂物，排水沟、窨井、沟底无积泥，无垃圾，确保排水畅通。

7.2.4.2 保护河道生态环境，水面无漂浮物无油渍，水体显清色，地表水符合 GB 3838 标准的要求。

7.2.5 旅游厕所

旅游厕所应符合 GB/T 18973 和 DB34/T 3003 的规定。

8 管理要求

8.1 设备管理

8.1.1 景区内应配备保洁设备、工具、清洁用品等存放点。

8.1.2 设备应定期检查、检修、保养，保持完好状态，专业保洁设备应符合相关安全规定。

8.1.3 设备、工具、清洁用品等应按属性进行分类管理，确保安全要求。

8.1.4 垃圾清运车辆应车况良好，外观整洁，标志统一、清晰，应每天进行清洗、保持车容整洁。

8.2 作业管理

8.2.1 作业前，核对保洁区域范围、时间、质量等保洁任务安排。

8.2.2 作业时宜设置醒目的安全及作业提示标志。保障保洁人员、服务对象等人员安全。

8.2.3 以机械作业为主，人机结合，互为补充的作业模式，人工固点的“点一线一面 360 度保洁模式”，进行精细化操作、多方位保洁。人工与机械清扫保洁具体流程见附录 B。

8.2.4 作业完成后，要整理保洁工具、设备、清洗用品等，确保实现起存放、分类合理、有序的效果。

8.2.5 作业完成后，应检查保洁质量，对未处理好的区域进行及时处理纠正，如有异常情况应及时上报负责人处理。

8.2.6 积极推行生活垃圾分类袋装收集工作，居民垃圾和游客垃圾做到不间断收集日产日清、不涨桶、清运及时；厨余垃圾采用定时上门收集，污水颜料等采用定点收集，统一清理；生活垃圾及时上门收集，文明作业，运至规定的地点进行转运，严禁乱倒、乱卸、乱抛垃圾；垃圾装运量应以车辆的额定荷载和有效容积为限，严禁超重、超高运输和抛、撒、滴、漏现象。

8.2.7 遇特殊天气、重大活动等应建立保洁应急方案。

8.3 人员管理

8.3.1 保洁人员应听从领导指示，服从工作安排，文明服务，礼貌待人，对工作认真负责。

8.3.2 保洁人员上岗前须完成岗前培训；上岗时着装整齐、统一、规范，遵守操作规程，按照标准操作程序完成各项任务。

8.3.3 组织开展的“席地而坐”宣导活动，引导当地居民积极参与景区生态环境建设，设立党员示范岗和志愿者队伍，营造人人参与保护景区生态环境的良好氛围。

9 服务质量

9.1.1 对于景区接到的各级通报、媒体曝光与投诉情况，景区管理机构在接到投诉受理后 12 小时内，特殊情况下不超过 24 小时，给出反馈信息；投诉记录规范完整，投诉处理依法依规、服务态度好，并制定整改措施。

9.1.2 旅游景区以自行开展或第三方网评方式，采取纸质或在线征询形式，对游客进行满意度调查，征询意见有分析、有通报、有改进措施。

10 评价应用

10.1 考核评价

10.1.1 监督管理机构对“席地而坐”保洁服务工作进行检查和考评，对发现的问题及时反馈给相关单位，进行整改落实。

10.1.2 考核评价内容见附录 C。

10.2 结果应用

考核评价结果作为拨付保洁服务费用的重要依据。

AA
附 录 A
(资料性)

“冲、洗、扫、拖、擦、清、运、巡”保洁作业流程

A.1 冲

A.1.1 利用高压冲洗车每天对地面路面积沙积土积垢等进行冲洗，冲洗作业时车速控制到5公里/小时~10公里/小时；先冲墙角、再冲路面、最后冲沟底，冲洗作业时应由上至下、由内至外进行冲洗，避免污水四溅污染周边设施。

A.1.2 每天开园前配合清扫车对固定区域进行首次冲洗，开放期间根据现场人流及地面路面等情况，不定时冲洗，一天至少2次。

A.1.3 对游客中心、停车场、旅游主线路地面路面进行全覆盖冲洗，污染高发点和突发污染点必须及时和加强冲洗，以及果皮箱和垃圾桶等设施表面冲洗和冲洗绿植。

A.1.4 车辆宜配备水位管、侧冲以及四种喷头，以便适应于不同地面路面、绿化区域、设施表面等冲洗，冲洗油污时宜使用清洗剂冲刷污渍，实现地面路面无污垢附着物、石缝无泥沙、无积水、地面见本色、设施表面无泥灰、绿植表面无浮尘。

A.2 洗

A.2.1 利用洗地机对地面路面、游客中心等区域进行清洗，每天开园前配合高压冲水车对固定区域进行首次清洗，根据现场人流及路面情况，不定时清洗，一天至少3次。

A.2.2 对游客中心、停车场、旅游主线路地面路面等进行清洗时，作业采取由上而下、由外而内的模式，避免重复清洗，确保清洗后地面路面无污垢附着物，地面见本色，无积水。

A.3 扫

A.3.1 采取“人工清扫+机械清扫”作业模式，每天对游客中心、停车场、旅游主线路地面路面等区域进行清扫。对墙角、花坛、石板缝等区域的积泥、杂草进行清除；对机械无法清扫到的区域，结合人工清扫，确保清扫全覆盖，保证不漏扫、不挑扫。

A.3.2 景区每日开园前对固定区域进行首次清扫，开放期间根据现场人流及地面路面、游客中心、停车场等情况不定时清扫，一天至少3次。

A.4 拖

A.4.1 宜用拖把对地面路面进行深度保洁，使用时应尽量将拖把沥干，确保地面干燥、整洁。

A.4.2 针对不同的地面路面采用不同类型拖把进行拖洗作业，路面平整，平面作业面积大，作业时宜由上至下，单一方向拖洗，避免垃圾存留；路面平整度较差，平面作业面积小，作业时宜按照S型轨迹拖洗，避免漏拖。

A.4.3 拖洗作业一般与机械冲洗搭配使用，机械冲洗后使用拖把去除地面路面多余水分，拖洗时视情况可选用清洁剂进行拖洗。

A.5 擦

A.5.1 保洁人员宜用五件套（喷壶、湿抹布、干抹布、除油剂、保洁剂），对桌凳、凉亭、垃圾箱、护栏、标识标牌等设施进行保洁，实现无杂物、无灰尘、无污渍、无张贴。具体可分为三步：

- 湿擦：先用湿抹布去除设施表面灰尘、污垢，若设施表面有不易溶于水的污垢时，宜用抹布蘸除油剂后擦拭。擦拭后宜用洗净的抹布擦去除油剂等；
- 干擦：用水和湿抹布清洗设施后，应用干抹布擦干，防止设施表面留有水渍。
- 加保洁剂擦：针对不宜经常用水湿擦的设施，日常宜用干抹布蘸保洁剂擦拭保养，擦拭时应按照从右至左（或从左至右），先上后下的顺序，将被擦拭物全部均匀地擦遍，不留边角，不漏擦。

A.6 清、运

A.6.1 以“定点定车，固定清运”为原则，坚持定点、定时与上门收集相结合，每日采用垃圾清运车清运垃圾。

A.6.2 积极推行生活垃圾分类袋装收集工作，居民垃圾和游客垃圾做到不间断收集日产日清，厨余垃圾采用定时上门收集，污水颜料等采用定点收集，统一清理。主要分为两步：

- 清：收集人员按照收集路线，将沿线垃圾桶中的储存垃圾连同垃圾袋倾倒至收集车内，过程中垃圾不发生散落，垃圾收集后，将垃圾桶套上垃圾袋放回原位，垃圾桶周围应做到整洁，无污迹、无杂物等；
- 运：固定区域内垃圾收集完毕后，收集人员将垃圾运输到指定地点。

A.6.3 运输作业实行全封闭式运输，在运输过程中垃圾不落地，无抛洒、滴漏现象，造成二次污染。清运车每日清理一次污水箱，清运结束后车辆必须停放整齐，车体干净卫生，无异味。垃圾收集容器及站（点）要定时消毒。

A.7 巡

A.7.1 管理机构安排人员每天对固定区域的清洁卫生，以及设备设施的清洁状态进行巡回检查，严格按照作业标准与要求进行，对发现的问题及时反馈给相关人员，进行整改落实。

A.7.2 景区内旅游主要线路与区域每日不间断巡逻检查，其他区域每日至少覆盖3次巡逻检查。检查内容包含地面路面保洁、绿化保洁、设施保洁、水域保洁、公厕保洁、机械作业、垃圾收集、保洁设施设备清洁、劳保物品保管使用、保洁人员考勤及工作形象等，确保作业质量达标。

BB
附录 B
(资料性)

人工与机械清扫保洁流程

B.1 人工清扫保洁流程

B.1.1 人工清扫保洁基本要求

- B.1.1.1 清扫时，先扫主干道；二扫沟渠；三扫路边沟底，从清扫地段的头部开始向道路的尾部沿扫，由簸箕将垃圾倒入垃圾桶中。
- B.1.1.2 清扫地面路面时，先扫一把，再跟一把，最后清一把，前进一步继续扫。
- B.1.1.3 清扫路边沟渠时，先扫一把，再带一把，最后清一把，及时畚，横跨一步继续扫。
- B.1.1.4 清扫沟底时不得将垃圾扫入窞井沟眼及排水沟槽，遇到窞井沟眼及排水沟槽有杂物阻挡时，应及时疏通。
- B.1.1.5 清扫地面路面、沟底的垃圾后，要及时畚清，不打堆。道路两侧垃圾各自清扫、归拢、收集。
- B.1.1.6 巡回保洁时，如遇下雨天，应及时清扫路面积水，所余污水不得随意泼洒，应排入附近排水沟，不应对环境造成影响。
- B.1.1.7 巡回保洁时应合理使用各类作业工具，充分发挥扫、捡、擦、铲等保洁方法的功效，确保垃圾及污染物在10分钟内解决。

B.1.2 人工清扫保洁基本流程

- B.1.2.1 作业前做到“三必检”，即着装形象检查、岗前安全检查、作业工具检查。
- B.1.2.2 每日开园前完成首扫，景区开放期间普扫应做到和首扫一样要求，确保全方位的清扫，不漏扫，不挑扫。
- B.1.2.3 巡回保洁，利用扫、捡、擦、铲四步作业法进行精细化作业，对墙角、石板缝等区域的积泥、杂草进行清除，无零星垃圾、无烟头等杂物。
- B.1.2.4 作业完毕后应整理好作业工具并对其保洁清洗，按规定存放到指定地点。

B.2 机械清扫保洁流程

B.2.1 机械清扫保洁基本要求

- B.2.1.1 机械设备（道路洗扫车、吸保机、高压冲洗车、道路清扫车、驾驶式洗地机、垃圾清运车、保洁扫地机、保洁车等）应保持整洁，专用标志清晰完整。
- B.2.1.2 作业时必须避免产生扬尘，严格按照设备使用操作规范，确保安全。
- B.2.1.3 机械设备的维护保养，通过擦拭、清扫、润滑、调整等一般方法对设备进行护理，以维持和保护设备的性能和技术状况，包含以下四个方面：
- 清洁 设备内外整洁，各滑动面、丝杠、齿条、齿轮箱、油孔等处无油污，各部位不漏油、不漏气，设备周围的切屑、杂物、赃物要清扫干净；
 - 整齐 工具、附件、工件(产品)要放置整齐，管道、线路要有条理；
 - 润滑良好 按时加油或换油，不断油，无干摩现象，油压正常，油标明亮，油路畅通，油质符合要求，油枪、油杯、油毡清洁。
 - 安全 遵守安全操作规程，不超负荷使用设备，设备的安全防护装置齐全可靠，及时消除不安全因素

B.2.2 机械清扫保洁基本流程

B.2.2.1 机械化作业实行人工和机械相结合的作业模式，建立地面路面机械化清扫作业台账，填写好行车作业记录。

B.2.2.2 作业前做到“三必检”：即着装形象检查、岗前安全检查、车辆例行检查。

B.2.2.3 作业时严格按照操作规范要求，控制车速，实行一慢、二避、三等，发现有异常情况立即停车排除隐患，确保安全作业。

B.2.2.4 作业完毕后，将垃圾运输到指定地点，车辆停放整齐，干净卫生，无异味。

CC
附录 C
(资料性)

DBxx/T xxxx-xxxx

皖南古村落型景区“席地而坐”保洁服务考核评价表

皖南古村落型景区“席地而坐”保洁服务考核评价表见表C。

表 C.1 皖南古村落型景区“席地而坐”保洁服务考核评价表

评价维度	评价内容	评分依据	分数
1. 管理机制（10分）	1.1 领导管理体制（3分）	建立景区“席地而坐”监督管理（组织）领导机制，落实责任人，把服务工作纳入政府部门年度考核指标体系。	
	1.2 协调管理机制（3分）	建立部门、景区管理机构联动、共同参与景区“席地而坐”服务协调机制，形成工作合力。	
	1.3 应急管理机制（4分）	应急工作包括突发事件、重大活动、及各级业务主管部门安排的临时性工作；保洁公司主要负责人要保持通讯畅通、听从安排，确保应急工作的顺利完成。各项应急工作结束后，由景区管理机构根据工作完成情况进行考核。	
2. 环境卫生保洁质量（40分）	2.1 保洁人员在岗情况（5分）	保洁人员按照规定要求配备，工作时间内所有保洁员须在岗；保洁人员上岗时须着工作服，劳动工具齐全。	
	2.2 保洁人员职能责任（5分）	保洁人员要及时清扫路面，及时清除临时垃圾，及时清除杂草、及时规劝村民不在保洁区域存放杂物（不听规劝的要及时上报）	
	2.3 “席地而坐”区域要达到“四显、七无、一不超”（20分）	“四显”即石板显原色，水体显清色，绿化显本色，墙面显古色；“七无”即广场无泥灰，路面无污垢，边角无沉积，石缝无泥沙，停车无扬尘，沟渠无杂物，设施无灰尘；“一不超”即旅游线路上落地垃圾不超过10分钟。	
	2.4 保洁范围内按要求实现每天普扫和巡回保洁（5分）	在旅游主线路进行常态化不间断保洁，其他区域每天不少于三次保洁，实现无杂物、无灰尘、无污渍、无张贴，确保所有可供休息的设施游客可随时就坐。	
	2.5 保洁服务的水平提升（5分）	积极运用新型技术手段，提高保洁服务的智能化水平，提升景区保洁工作的效率，提高环境卫生保洁质量。	
	3.1 保洁设施设备存放点情况（3分）	景区内应配备保洁设备、工具、清洁用品等存放点，保持干净卫生，定期清洁消毒。	

表 C.1 皖南古村落型景区“席地而坐”保洁服务考核评价表（续）

3. 设备管理 (10 分)	3.2 专业保洁设备要求 (3 分)	设备应定期检查、检修、保养，保持完好状态，建立设备台账，对设备进行统一编号管理，并做好相应的使用记录、清洁保养记录和维修记录，专业保洁设备应符合相关安全规定。	
	3.3 保洁设施存放要求 (2 分)	设备、工具、清洁用品等应按属性进行分类管理，摆放整齐有序，确保安全要求，需要根据清洁的需求和工作的规模来选择适合的保洁设施。	
	3.4 垃圾清运车辆 (2 分)	清运车辆车况良好，外观整洁，标志统一、清晰；垃圾清运车辆每天进行清洗，保持车容整洁；如机动车辆，需购买车辆保险。	
4. 作业管理 (10 分)	4.1 保洁作业任务安排 (2 分)	作业前，核对保洁区域范围、时间、质量等保洁任务安排。	
	4.2 保洁作业安全管理规定 (2 分)	作业时宜设置醒目的安全及作业提示标志。保障保洁人员、服务对象等人员安全。	
	4.3 保洁作业流程规范 (2 分)	按照附录 B《人工与机械清扫保洁流程》进行保洁工作，以机械作业为主，人机结合，互为补充的作业模式，人工固点的“点一线一面 360 度保洁模式”，进行精细化操作、多方位保洁。	
	4.4 保洁工具清洗规范 (2 分)	作业完成后，要整理保洁工具、设备、清洗用品等，确保实现起存放、分类合理、有序的效果。	
	4.5 保洁作业效果检查 (2 分)	作业完成后，应检查保洁质量，对未处理好的区域进行及时处理纠正，如有异常情况应及时上报负责人处理。	
5. 垃圾清运管理 (10 分)	5.1 垃圾箱（桶）及周边卫生 (2 分)	垃圾箱（桶）摆放整齐，不得外溢垃圾，垃圾箱（桶）表面干净、整洁，周边无垃圾、污水、油渍。	
	5.2 垃圾清运清洗摆放 (2 分)	垃圾清运及时、不涨桶，垃圾做到日产日清，清运后垃圾箱（桶）归位，做到车走地净，垃圾桶摆放整齐。	
	5.3 生活垃圾 (2 分)	生活垃圾及时上门收集，文明作业，运至规定的地点进行转运，严禁乱倒、乱卸、乱抛垃圾。	
	5.4 垃圾装运 (2 分)	垃圾装运量应以车辆的额定荷载和有效容积为限，严禁超重、超高运输和抛、撒、滴、漏现象。	
	5.4 垃圾暂存点或中转站运行 (2 分)	垃圾暂存点或中转站管理人员在岗，及时喷药无蚊蝇，站内及周边环境整洁，无抛撒、散存垃圾，无成堆建筑垃圾和大件废弃物，垃圾暂存点或中转站设备运行正常，外观保洁。	
6. 人员管理 (5 分)	6.1 保洁人员工作态度 (2 分)	保洁人员应听从领导指示，服从工作安排，文明服务，礼貌待人，对工作认真负责。	

表 C.1 皖南古村落型景区“席地而坐”保洁服务考核评价表（续）

	6.2 保洁人员技能要求（2分）	保洁人员上岗前须完成岗前培训；上岗时着装整齐、统一、规范，遵守操作规程，按照标准操作程序完成各项任务。（每项不达标扣0.5分）	
	6.3 当地居民要求（1分）	组织开展的“席地而坐”宣导活动，引导当地居民积极参与景区生态环境建设，设立党员示范岗和志愿者队伍，营造人人参与保护景区生态环境的良好氛围。	
7. 服务质量（15分）	7.1 各级通报、媒体曝光与投诉情况（5分）	省级以上媒体曝光的；市级媒体曝光的；市级以上通报批评的；在县明查暗访中被通报的，群众来信、来电、来访投诉等	
	7.2 信息反馈及处理机制（5分）	接到投诉受理后12小时内，特殊情况下不超过24小时；投诉记录规范完整，投诉处理依法依规、服务态度好，并制定整改措施。	
	7.3 满意度调查（5分）	景区以自行开展或第三方网评方式，采取纸质或在线征询形式，对景区游客进行满意度调查，，征询意见有分析、有通报、有改进措施。	

参 考 文 献

- [1] 黄山市. 黄山市打造“全国最干净城市”三年行动计划(2022—2024年). 2022年7月.
 - [2] 卢松, 张捷, 唐文跃, 杨效忠, 蒋志杰. 基于旅游影响感知的古村落旅游地居民类型划分——以世界文化遗产皖南古村落为例[J]. 农业经济问题, 2008(04): 69.
 - [3] 吴晓勤, 陈安生, 万国庆. 世界文化遗产——皖南古村落特色探讨[J]. 建筑学报, 2001(08): 59.
-