

ICS 03.080.30

CCS A 12

**DB 3302**

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 2003—2023

## 乡村旅游运营团队服务评价规范

Specification for assessment of rural tourism operating group service

地方标准信息服务平台

2023-09-30 发布

2023-10-30 实施

宁波市市场监督管理局 发布

## 前 言

为落实国家长三角发展战略，推动甬舟标准一体化合作，打造标准化区域协同发展共同体，宁波市文化广电旅游局、舟山市文化广电旅游和体育局、宁波市市场监督管理局、舟山市市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在甬舟区域内适用，现予以发布。

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。

本文件由宁波市文化广电旅游局提出并组织实施。

本文件由宁波市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：宁波市全域旅游发展研究院、浙大宁波理工学院、宁波大学、宁波市标准化研究院、浙江舟山群岛新区旅游与健康职业学院、舟山市潮颂文体旅游有限公司。

本文件主要起草人：邵道良、廖先锋、赵冬翔、张雪品、李华敏、苏勇军、赵媛、乐亮、胡一俊、夏海明、蒋康。

地方标准信息服务平台

# 乡村旅游运营团队服务评价规范

## 1 范围

本文件规定了乡村旅游运营团队（以下简称“运营团队”）服务评价指标、评价指标要求和评价分级。

本文件适用于乡村旅游运营团队服务的综合评价。

## 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/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 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

乡村旅游运营 rural tourism operation

通过系统设计、资源整合、品质提升、支撑服务等措施，采取市场运营手段，为乡村旅游发展提供服务。

### 3.2

乡村旅游运营团队 rural tourism operating group

从事乡村旅游运营的组织。

## 4 评价指标

运营团队服务评价指标由基础要求指标和服务要求指标组成：

- 基础要求，主要评价运营团队的资质以及合规服务状况等；
- 服务要求，主要评价运营团队的组织与人员、公共服务、市场运营、品质提升、团队信誉、运营业绩等。

## 5 评价内容

### 5.1 基础要求