附件3

舟山海岛休闲示范点评价体系及说明

说明：

1.为了科学评定海岛休闲示范点，根据舟山市地方标准《海岛休闲示范点服务规范》（DB3309/T 70-2018）要求，制定 《舟山海岛休闲示范点评价体系表》。

2.《舟山海岛休闲示范点评价体系表》主要由总则、基本要求和服务规范（包括五大类）三部分组成。除“总则”的要求为必须达到的项目之外，其他部分均赋以一定分值，其中，基本要求评价得分为600分，其中，规划布局为30分、营运为250分、环境为60分、基础设施为60分、服务设施为40分、安全与卫生为100分、培训与教育为60分；服务规范评价得分为400分，其中美食、饮品、康养、文化娱乐、禅修各为400分。总分为1000分。

3.根据舟山海岛休闲示范点评价体系进行评分，得分达到850分（含）以上确定为舟山海岛休闲示范点。

4.申请海岛休闲示范点的单位必须填写评价体系表中的“自评得分”栏，并按程序提交评定机构。

 舟山海岛休闲示范点评价体系表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 评 定 项 目 | 最高得分 | 分档计分 | 自评得分 | 初评得分 | 评审得分 |
| **1** | 总则（必备项目） |  |  | 是□否□ | 是□否□ | 是□否□ |
| 1.1 | 合法经营、证照齐全 |  |  | 是□否□ | 是□否□ | 是□否□ |
| 1.2 | 诚信经营、明码标价 |  |  | 是□否□ | 是□否□ | 是□否□ |
| 1.3 | 无欺诈行为、不卖伪劣假冒 |  |  | 是□否□ | 是□否□ | 是□否□ |
| 1.4 | 不强迫或变相强迫消费 |  |  | 是□否□ | 是□否□ | 是□否□ |
| 2 | 基本要求 | **600** |  |  |  |  |
| 2.1 | 规划布局 | 30 |  |  |  |  |
| 2.1.1 | 与相关规划有效衔接 |  | 10 |  |  |  |
| 2.1.2 | 应注重对资源的多元化、集约化利用，要素合理配置 |  | 10 |  |  |  |
| 2.1.3 | 应结合主题和特色定位，功能区划分合理，有一定的休闲空间 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2 | 营运 | 250 |  |  |  |  |
| 2.2.1 | 总体要求 | 40 |  |  |  |  |
| 2.2.1.1 | 应依法设立，经营要满两年，符合国家相关法律法规和强制性标准，具备相应资质的企业 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.1.2 | 应突出海岛文化主题、特色鲜明，强调品位和体验，强化休闲功能，应有产品和企业文化演绎和展示 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.1.3 | 应提供品质旅游服务 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.1.4 | 倡导绿色生产、绿色经营和绿色管理 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2 | 经营管理 | 100 |  |  |  |  |
| 2.2.2.1 | 有健全的企业管理规章制度，有岗位责任制质量控制及投诉处理制度 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.2 | 应醒目处悬挂营业执照，相应证照齐全明示 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.3 | 应诚信经营，信用记录良好 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.4 | 应参与社会公益事业活动，支持社区发展和志愿者服务 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.5. | 应有明晰的文明旅游标识标牌，符合文明城市要求 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.6 | 有与合格供应商签订服务协议 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.7 | 有健全的服务质量管理制度和服务流程规范，有有效的服务质量纠正和预防措施，建有服务质量的持续改进机制 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.8 | 有健全的安检、卫检、质检、顾客投诉、满意度等记录，建有完整的投诉处理档案，备查期为两年以上 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.9 | 应设立意见箱，公开监督电话，开设网上投诉渠道，有专人负责投诉处理工作，处理及时 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.10 | 实行客户体验管理，定期开展满意度调查，满意度达95%以上，建有客户档案 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.3 | 特色展示 | 110 |  |  |  |  |
| 2.2.3.1 | 根据行业特征，安排文化讲解或咨询服务 |  | 20 |  |  |  |
| 2.2.3.2 | 有企业特色文化，收集、整理和陈列相关历史文化内容，传承民族民俗文化，吸引国内外先进文化 |  | 20 |  |  |  |
| 2.2.3.3 | 应定期开展示范点相关的特色文化活动，宜有体验区或项目，示范指导消费者参与体验 |  | 20 |  |  |  |
| 2.2.3.4 | 有特色产品、品牌的宣传，增强品牌的感知度和美誉度 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.3.5 | 应充分运用现代科技手段，实施智慧服务 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.2.6 | 有没有符合绿色服务要求 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.3.7 | 服务品质有行业内的典型性、代表性，特色化品牌化的市场影响较大 |  | 10 |  |  |  |
| 2.2.3.8 | 产品品质有橱窗、多媒体等展示产品信息资料，内容丰富，特色突出 |  | 10 |  |  |  |
| 2.3 | 环境 | 60 |  |  |  |  |
| 2.3.1 | 经营场所布局合理，协调流畅，面积符合经营要求，有一定规模 |  | 10 |  |  |  |
| 2.3.2 | 建筑内外部装修、字号牌匾等整洁美观，节能环保，文化品味特有 |  | 10 |  |  |  |
| 2.3.3 | 露天区域、室内接待区域有绿化或绿植装点 |  | 10 |  |  |  |
| 2.3.4 | 建筑名称、工作人员服饰、背景音乐和服务用具应具有示范点个性特征 |  | 10 |  |  |  |
| 2.3.5 | 标志标识的设置合理，设计美观，有艺术感和海洋文化气息 |  | 10 |  |  |  |
| 2.3.6 | 休闲空间应整洁舒适，通风良好，光线和温度适宜 |  | 10 |  |  |  |
| 2.4 | 基础设施 | 60 |  |  |  |  |
| 2.4.1 | 应采用绿色设施设备，降低能源消耗 |  | 10 |  |  |  |
| 2.4.2 | 有公共休息设施和无障碍设施，布局合理，安全可靠，厅内墙面、墙角应有缓冲保护设施 |  | 10 |  |  |  |
| 2.4.3 | 有有效的给排水设施，符合GB 50015-2003（2009年版）的要求，电器设备及安装应符合国家相关标准规定 |  | 10 |  |  |  |
| 2.4.4 | 经营服务场所内或周边应有设备齐全的厕所，符合GB/T 18973的要求 |  | 10 |  |  |  |
| 2.4.5 | 有提供泊车的便捷服务，有停车场的，泊位数量适应，有专人管理 |  | 10 |  |  |  |
| 2.4.6 | 应配备安全监控、应急广播、照明设施，应有疏散通道和安全出口，并设置明显指示标志，不得遮挡、覆盖指示标志 |  | 10 |  |  |  |
| 2.5 | 服务设施 | 40 |  |  |  |  |
| 2.5.1 | 与经营服务项目相适应的专业设备和用品用具应齐全，并符合国家相关标准规定 |  | 10 |  |  |  |
| 2.5.2 | 设置专门的咨询接待柜台，并有专人值班 |  | 10 |  |  |  |
| 2.5.3 | 提供无线上网服务 |  | 10 |  |  |  |
| 2.5.4 | 有规范的公共标志和引导标识，公共信息图形符号的使用应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 、GB/T 10001.4、GB/T 10001.6和GB/T 10001.9的要求 |  | 10 |  |  |  |
| 2.6 | 安全与卫生 | 100 |  |  |  |  |
| 2.6.1 | 应确保消费者的人身财产、身心健康、信息和消费等安全 |  | 5 |  |  |  |
| 2.6.2 | 建立健全安全管理制度，落实安全责任 |  | 5 |  |  |  |
| 2.6.3 | 紧急疏散等各种安全标识清晰，位置合理 |  | 10 |  |  |  |
| 2.6.4 | 消防器材应配备齐全、有效，并定期检查 |  | 10 |  |  |  |
| 2.6.5 | 设施设备、材料的使用和存储有明确安全要求的，应严格按相关规定操作 |  | 10 |  |  |  |
| 2.6.6 | 污水排放应符合GB 8978的规定及相关法律法规 |  | 10 |  |  |  |
| 2.6.7 | 垃圾日产日清，集中清运,固体废弃物处理应符合当地环保部门的规定，垃圾箱应分类设置、布局合理，经营场所不应乱堆乱放各种杂物 |  | 10 |  |  |  |
| 2.6.8 | 空气质量应符合GB 3095-2012的二级浓度限定标准，废气处理应符合GB 18483的要求，环境噪声限值应符合GB 3096-2008的1类声环境功能区要求 |  | 10 |  |  |  |
| 2.6.9 | 各类场所应全部达到GB 9664规定的卫生标准，餐饮场所还应达到GB 16153规定的卫生标准，营业场所传染性疾病预防措施应符合GB 19085的要求 |  | 10 |  |  |  |
| 2.6.10 | 供应的饮用水应符合GB 5749规定 | 10 |  |  |  |  |
| 2.6.11 | 食品卫生应符合国家行业规定，餐饮服务应配备消毒设施，工器具应及时清洗消毒，并有操作规程和检查记录 |  | 10 |  |  |  |
| 2.7 | 培训与教育 | 60 |  |  |  |  |
| 2.7.1 | 应经过岗前培训，掌握本岗位的专业知识、作业规范和服务技能，并能熟练运用 |  | 10 |  |  |  |
| 2.7.2 | 一线服务员工的受训比率达到100%，年培训课时达到40学时/人 |  | 10 |  |  |  |
| 2.7.3 | 一线服务员工能为客人提供示范点的产品、特色、文化和活动的讲解服务，内容准确、生动、灵活，形式多样，具有针对性 |  | 10 |  |  |  |
| 2.7.4 | 服务人员应使用普通话,能进行基本的外语沟通，特殊休闲活动有具备相应资质的服务人员 |  | 10 |  |  |  |
| 2.7.5 | 各种休闲活动宜制定相应的消费者指南。内容简明扼要，通俗易懂，可操作性强 |  | 10 |  |  |  |
| 2.7.6 | 采用多种方式对消费者进行绿色消费宣传教育，提示客人不随意抛洒废弃物，鼓励客人主动收集垃圾，倡导节约消费和保护环境，提示客人禁止吸烟 |  | 10 |  |  |  |
| 3 | **服务规范** |  |  |  |  |  |
| 3.1 | **美食** | **400** |  |  |  |  |
| 3.1.1 | 环境与空间 | 60 |  |  |  |  |
| 3.1.1.1 | 经营场所以舟山味道特色餐饮为主题 |  | 15 |  |  |  |
| 3.1.1.2 | 应设置前厅、餐厅、厨房等功能区，前厅应有展示、公告、接待等功能 |  | 15 |  |  |  |
| 3.1.1.3 | 餐厅应符合GB 16153和GB/T 26361要求 |  | 15 |  |  |  |
| 3.1.1.4 | 厨房的净菜、烹饪、餐具清洁和食物储藏等区域应有明显分隔 |  | 15 |  |  |  |
| 3.1.2 | 设施与设备 | 90 |  |  |  |  |
| 3.1.2.1 | 有专门为儿童提供的安全座椅 |  | 15 |  |  |  |
| 3.1.2.2 | 有文化特色凸显的菜单及饮品单 |  | 15 |  |  |  |
| 3.1.2.3 | 餐具应符合GB/T 15067.2，一次性餐具应符合HJ/T 202 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.2.4 | 厨房设备的状态良好，煤气开关、水笼头、电器开关、灶台开关，应保持正常，有无漏电、漏气、漏油等不安全隐患存在 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.2.5 | 厨房洗刷消毒用的洗涤剂、消毒剂应符合GB 14930.1和GB 14930.2的规定 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.2.6 | 厨房冷冻、保鲜、冷菜加工设施等齐备，生熟分离 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.2.7 | 食品添加剂使用应符合GB 2760的规定 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.2.8 | 有配备安全清洁的食品专用流转设备 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3 | 人员与服务 | 150 |  |  |  |  |
| 3.1.3.1 | 应按经营需要设置不同岗位并配备相应工作人员 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.2 | 应设专职食品卫生管理员 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.3 | 餐饮服务人员应熟悉餐厅的特色文化，能熟练掌握岗位工作流程和业务操作系统 |  | 20 |  |  |  |
| 3.1.3.4 | 根据不同消费者的需要，提供包括语言、菜肴特色和企业文化介绍等多元化服务 |  | 20 |  |  |  |
| 3.1.3.5 | 员工持有食品从业人员健康合格证明 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.6 | 宜展示原材料及加工制作过程，开展体验式消费服务 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.7 | 应根据季节变化及时调整菜单品种，供应菜肴品种不低于菜单明示品种90% |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.8 | 对特色菜肴应有相应的文化表述或展示 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.9 | 宜运用智能化手段提供点菜、出单和结算服务，应向客人出示结账单 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.10 | 包厢宜提供分餐服务，散座提供分餐用餐具 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.11 | 应提倡文明用餐，绿色消费 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.12 | 海鲜食品加工应满足《餐饮服务食品安全操作规范》和GB/T 23498的相关规定 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.3.13 | 应向客人告知食用海鲜的注意事项 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.4 | 经营与管理 | 100 |  |  |  |  |
| 3.1.4.1 | 有完整的服务管理制度。包括：工作日志制度、交接班制度和会议制度（班前会、例会）等 |  | 20 |  |  |  |
| 3.1.4.2 | 有服务流程。包括：前厅接待、餐厅点菜、上菜和结账、厨房各工序运作流程等 |  | 20 |  |  |  |
| 3.1.4.3 | 各式菜肴应有明确的数量和质量标准，注重色、香、味、形、养的协调 |  | 20 |  |  |  |
| 3.1.4.4 | 原材料采购进货应严格按《餐饮业食品索证管理规定》执行 |  | 20 |  |  |  |
| 3.1.4.5 | 禁止制作、销售不能确认对人体健康无害的食品 |  | 10 |  |  |  |
| 3.1.4.6 | 不得使用国家或者地方重点保护野生动植物及其产品和法律法规禁止的其他材料制作食品 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2 | **饮品** | **400** |  |  |  |  |
| 3.2.1 | 环境与空间 | 60 |  |  |  |  |
| 3.2.1.1 | 设置必要的功能区：前厅应有展示区和接待区；品饮厅应有就饮区、服务周转区和卫生服务区；后台操作间应有饮品制作区、器具工作区和食物仓储区 |  | 20 |  |  |  |
| 3.2.1.2 | 品饮厅应符合GB 16153卫生标准要求 |  | 20 |  |  |  |
| 3.2.1.3 | 室内空气质量，应符合 GB/T 18883 的要求 |  | 20 |  |  |  |
| 3.2.2 | 设施与设备 | 90 |  |  |  |  |
| 3.2.2.1 | 器具应符合GB/T 15067.2要求，一次性餐具应符合HJ/T 202要求 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.2.2 | 品饮器具俱全，配以客位2倍以上器具。应配备3种以上有特色的器具 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.2.3 | 品饮器具色彩、质地、形状整体协调美观，饮品类型与器具应功能协调，选配合理 |  | 20 |  |  |  |
| 3.2.2.4 | 后台操作间应配备专用的洗刷、消毒设备；器具洗涤、消毒、清洗池及容器应采用无毒、光滑、便于清洗、消毒、防腐蚀的材料 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.2.5 | 洗刷消毒用的洗涤剂、消毒剂应符合GB 14930.1和GB 14930.2的规定 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.2.6 | 后台操作间冷冻、保鲜、冷菜加工设施齐备，生熟分离 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.2.7 | 有符合规定的污水排放设施设备，有符合环保要求的消烟、消音、除尘、空气净化设施和垃圾存放设备，有监控和音响设备系统。设施设备方便安全，完好率100% |  | 15 |  |  |  |
| 3.2.2.8 | 食品添加剂使用应符合GB 2760的规定 |  | 5 |  |  |  |
| 3.2.3 | 人员与服务 | 150 |  |  |  |  |
| 3.2.3.1 | 按经营规模配置中高级职业人员，合理配备相应资质的工作人员 |  | 20 |  |  |  |
| 3.2.3.2 | 应设迎宾员，在营业时间内引领客人就位 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.3.3 | 应设值班经理，协调前厅接待工作 |  | 15 |  |  |  |
| 3.2.3.4 | 应设专职食品卫生管理员 |  | 15 |  |  |  |
| 3.2.3.5 | 全体人员熟悉饮品的特色文化，能熟练掌握岗位工作流程和业务操作系统 |  | 20 |  |  |  |
| 3.2.3.6 | 从事饮品艺术专业服务的人员应具备一定的文化涵养，普通话标准流利，体貌形象俱佳，具备向消费者传播茶道文化等相关知识的表达能力 |  | 30 |  |  |  |
| 3.2.3.7 | 应弘扬、传播饮品文化，定期组织和举办饮品艺术表演、饮品文化讲座，提供饮品文化咨询。应提供饮品文化相关书刊和旅游宣传品、当天本地报纸阅览等服务，有乐器、文房四宝等文化设施 |  | 40 |  |  |  |
| 3.2.4 | 经营与管理 | 100 |  |  |  |  |
| 3.2.4.1 | 有完善的规章制度，工作日志制度、交接班管理制度、会议制度等 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.2 | 应有服务流程。包括：前厅接待、品饮厅点单、上饮品和结账、准备间各工序流程等 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.3 | 应明确标示营业时间、供应品种和服务项目的收费标准 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.4 | 应展示原材料及加工制作过程，开展体验式消费服务，原材料采购进货严格按《餐饮业食品索证管理规定》执行 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.5 | 应提供舟山地方名茶。能根据季节变化及时调整茶单和茶点品种；茶点选配富有特色，茶饮品种不少于5种 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.6 | 应有多语种对照且具有文化特色的点心单及饮品单 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.7 | 禁止制作、销售不能确认对人体健康无害的食品 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.8 | 应建立健全的消防安全、食品安全、环境卫生、消费者投诉以及人力资源管理等制度，应建立处置突发事件的应急预案，应定期进行应急处置演练 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.9 | 应建立健全节能降耗管理制度，积极使用节能新技术、新设备、新产品，倡导低碳服务和绿色消费 |  | 10 |  |  |  |
| 3.2.4.10 | 饮用水应符合 GB 5749 的要求，严控饮品渣、餐厨垃圾的流向，做好分类处理和回收利用工作 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3 | **康养** | **400** |  |  |  |  |
| 3.3.1 | 环境与空间 | 60 |  |  |  |  |
| 3.3.1.1 | 康养区域面积适当，并按照功能与用途进行合理划分，明示分区 |  | 30 |  |  |  |
| 3.3.1.2 | 康养场所应舒适整洁，通风良好，光线和温度适宜 |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.1.3 | 装饰应体现和展示与康养休闲相关历史、人文、科学等，具有示范点自身的文化品位 |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.2 | 设施与设备 | 90 |  |  |  |  |
| 3.3.2.1 | 按经营需要和康养休闲项目特点配置安全、齐全的设施设备 |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.2.2 | 应根据康养休闲区域内的环境状况，为消费者提供必要的防危、防滑、防绊、防噪音等防护装备和器具 |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.2.3 | 应有方便残疾人参加的相关设施 |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.2.4 | 户外休闲设施的类型宜达到4类以上 |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.2.5 | 有急救室的，应配有氧气袋、救护床、急救药品和器材，并由专业人员管理和使用 |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.3 | 人员与服务 | 150 |  |  |  |  |
| 3.3.3.1 | 应按照康养项目需要设置岗位，合理配备相应资质的工作人员 |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.3.2 | 专业和技术人员应取得资格证书 |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.3.3 | 服务人员应熟悉本康养项目的特色，能熟练掌握岗位工作流程和业务操作系统 |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.3.4 | 应掌握相应的运动和急救知识 |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.3.5 | 应提供运动、保护和急救的知识讲解与指导服务 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.3.6 | 高危险性运动休闲项目经营者应投保有关责任保险，提醒消费者投保人身意外伤害保险并为之提供保险公司的信息或联系服务 |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.3.7 | 能为消费者提供或推荐康养休闲所需的服装、器具 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.3.8 | 应提供康养报刊杂志等休闲读物 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.3.9 | 注意康养活动的节奏、环境、时间和内容以及参与者的情绪和心境，并适时调整 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.3.10 | 应根据康养项目特点和消费者要求，提供多样化的指导、陪练、培训服务 |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.3.11 | 特色康养项目应有相应的文化表述或展示 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.4 | 经营与管理 | 100 |  |  |  |  |
| 3.3.4.1 | 有完整的服务管理制度。包括：工作日志制度、运动器材日检制度、交接班管理制度等 |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.4.2 | 运动器材、器具、设施设备应及时检查、维修和保养，禁止使用未经检测合格的运动器材、器具和设备设施 |  | 20 |  |  |  |
| 3.3.4.3 | 禁止使用危及人身健康和安全的产品、方法或手段 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.4.4 | 高危险性运动休闲项目可能危及消费者安全或者对参与者年龄、身体、技术有特殊要求，应做出真实说明和明确警示 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.4.5 | 应建立处置突发事件的应急预案，并定期进行应急处置演练 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.4.6 | 有抢救和处理事故规程 |  | 10 |  |  |  |
| 3.3.4.7 | 原材料和设施设备应从合法渠道采购、索证，并建立相关台帐 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4 | **文化娱乐** | **400** |  |  |  |  |
| 3.4.1 | 环境与空间 | 60 |  |  |  |  |
| 3.4.1.1 | 应设置有接待前厅和文化娱乐服务区等，配备有茶点服务的文化娱乐示范点还应设置后台操作间 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.1.2 | 文化娱乐场所的包厢、包间内不得设置隔断，并应当安装展现室内整体环境的透明门窗。包厢、包间的门不得有内锁装置 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.1.3 | 文化娱乐场所实行分区经营的，应有明显的分区标志 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.2 | 设施与设备 | 90 |  |  |  |  |
| 3.4.2,1 | 所有配备的游乐设施应符合GB 8408-2008中第4～8章的安全要求 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.2.2 | 有年龄限制的文化娱乐项目应在显著位置悬挂未成年人禁入或者限入标志 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.2.3 | 文化娱乐的软件应内容健康、丰富，并适时更新 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.2.4 | 配备有茶点服务的后台操作间应配备专用的洗刷、消毒设备；器具的清洗消毒应符合GB 14934 的规定。茶具与餐具应符合GB/T 15067.2要求，一次性餐具应符合HJ/T 202要求 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.2.5 | 应有符合环保要求的排污、消音、除烟除尘设备 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.3 | 人员与服务 | 150 |  |  |  |  |
| 3.4.3.1 | 应设迎宾员，提供文化娱乐服务和指引 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.3.2 | 应设值班经理，协调前厅接待工作 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.3.3 | 应配备消防、卫生管理员 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.3.4 | 应按照接待服务、设备技师、演员（助演、助唱）和管理人员等不同岗位设置和配备工作人员 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.3.5 | 设备技师、演员（助演、助唱）应具备必须的业务素质和专业技能 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.3.6 | 全体人员应熟悉本示范点的特色文化，能熟练掌握岗位工作流程和业务操作系统 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.3.7 | 根据不同消费者的需要，提供包括语言、文化娱乐特色和企业文化介绍等多元化服务 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.3.8 | 应及时提供文化娱乐服务信息 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.3.9 | 应及时劝阻消费者不要过量饮用含酒精的饮品，并适时停止向顾客提供带酒精的饮品。应提供酒后代驾服务 |  | 20 |  |  |  |
| 3.4.4 | 经营与管理 | 100 |  |  |  |  |
| 3.4.4.1 | 应有完整的服务管理制度。包括：工作日志制度、交接班管理制度和会议制度（班前会、例会）等。工作日志包括有营业额、顾客人数、平均消费、操作情况及特殊事件等 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.2 | 演艺节目应符合国家相关法律法规的规定，应反映和体现特色，演艺时间相对稳定，节目应适时更新 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.3 | 有文化演出的应有多语种对照并体现文化特色的演艺节目单或介绍 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.4 | 娱乐场所应根据经营特色，设计体现示范点形象的饮品单。饮品单的内容包括酒水品种、名称、产地、价格、销售规格等，必须实行明码标价制度 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.5 | 应禁止使用和销售危及人身健康与安全的产品 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.6 | 应自觉遵守国家有关知识产权的法律法规 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.7 | 应建立治安联动机制，有效预防并处理社会治安案件和刑事犯罪事件 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.8 | 应严格控制娱乐场所最高接待容量，按核定人数操作，确保客人消费的舒适度，避免因过度拥挤带来的安全隐患 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.9 | 应按照国家有关规定配置消防设施和器材，定期对其检查和维护保养，确保消防设施和器材的完好、有效 |  | 10 |  |  |  |
| 3.4.4.10 | 易燃易爆物品和各种酒的储存、管理应符合消防安全规定，卫生管理应符合GB 9664要求 |  | 10 |  |  |  |
| 3.5 | **禅修** | **400** |  |  |  |  |
| 3.5.1 | 环境与空间 | 60 |  |  |  |  |
| 3.5.1.1 | 禅修区域面积适当，并按功能与用途进行合理划分，明示禅修体验区、文化展示区和休息区 |  | 20 |  |  |  |
| 3.5.1.2 | 禅修体验区应舒适整洁，通风良好，光线和温度适宜 |  | 20 |  |  |  |
| 3.5.1.3 | 装饰应体现和展示与禅修休闲相关历史、人文等，具有示范点自身的文化品位 |  | 20 |  |  |  |
| 3.5.2 | 设施与设备 | 90 |  |  |  |  |
| 3.5.2.1 | 应根据禅修休闲项目特点配置安全、齐全的设施设备 |  | 30 |  |  |  |
| 3.5.2.2 | 应有内容丰富的禅修养生项目，项目种类不少于4种 |  | 30 |  |  |  |
| 3.5.2.3 | 对禅修养生项目应有相应的文化表述或展示 |  | 30 |  |  |  |
| 3.5.3 | 人员与服务 | 150 |  |  |  |  |
| 3.5.3.1 | 应按照项目需要设置岗位，并合理配备相应资质的工作人员 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.2 | 全体人员应熟悉本项目的特色文化，并能熟练掌握岗位工作流程和业务操作系统 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.3 | 根据不同消费者的需要，提供包括语言、禅修养生特色和企业文化介绍等多元化服务 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.4 | 应有专职的安全和卫生管理人员 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.5 | 应提供禅修养生的知识讲解与指导服务。应有禅修养生方面的讲座、咨询，并建立顾客档案 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.6 | 能为消费者提供或推荐运动休闲所需的禅修服装和器具 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.7 | 应注意活动的节奏、活动的环境、活动的时间和内容以及参与者的情绪和心境，并适时调整 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.8 | 根据项目特点和消费者要求，提供多样化的指导、培训服务 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.9 | 运用多种方法展示禅修养生项目的服务过程与规范，开展视觉体验式服务 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.3.10 | 应有随季节变化调整的禅修养生项目 |  | 15 |  |  |  |
| 3.5.4 | 经营与管理 | 100 |  |  |  |  |
| 3.5.4.1 | 有完整的服务管理制度。包括：工作日志制度、交接班管理制度和会议制度（班前会、例会和研讨会）等 |  | 25 |  |  |  |
| 3.5.4.2 | 应有服务流程。包括：前厅接待、各禅修养生项目相关工作服务流程等 |  | 25 |  |  |  |
| 3.5.4.3 | 禅修项目应符合国家相关法律法规的要求 |  | 25 |  |  |  |
| 3.5.4.4 | 原材料和设施设备应从合法渠道采购、索证，并建立相关台帐 |  | 25 |  |  |  |
| **合计** |  | **1000** | 1000 |  |  |  |