## 附件1：

## 湖北省乡村旅游后备箱工程示范基地评定暂行办法

**第一章 总则**

第一条 为贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，规范乡村旅游购物市场秩序，打造一批商品安全化、服务标准化、产业链接化、基础设施人性化的乡村旅游购物区，提升乡村旅游品质，依据国务院、国家旅游局相关文件精神及《湖北省“乡村旅游后备箱工程”实施方案》特制定本办法。

第二条 湖北省范围内的乡村旅游后备箱工程示范基地建设与管理适用本办法。

本办法所称的乡村旅游是指以乡村自然风光、人文遗迹、民俗风情、农业生产、农民生活及农村环境为吸引物，以城乡居民为目标市场，满足旅游者的休闲、度假、体验、观光、娱乐等需求的旅游活动。

本办法所称的旅游商品是指旅游者在旅游过程中购买的、具有一定特色的实物性商品。

本办法所称的乡村旅游后备箱工程示范基地是指旅游基础设施和服务设施完备，销售具有鲜明地方特色的农副土特产品和文化内涵的旅游纪念品等旅游商品，为乡村旅游游客提供购物服务的旅游购物市场、乡村旅游购物街区或者购物点相对集中的乡村旅游购物区域（带）。

第三条 乡村旅游后备箱工程示范基地评定工作遵循以下原则：注重品质，特色突出；自愿申报，优中择优；依据办法，公开公正；以评促建，评建结合；动态管理，提升水平；规范有序，持续发展。

**第二章 评定条件**

第四条 湖北省乡村旅游后备箱工程示范基地从经济收益、社会收益、规模、区位、商品开发与管理、基础设施与服务设施、服务质量与水平、卫生、安全、经营管理等方面进行综合评定。

满足以下条件可以申报：

（一）经济效益与社会效益

1、经济效益

（1）年接待游客5万人次以上。

（2）年销售额1000万以上。

2、社会效益

（1）直接吸纳劳动力就业40人以上。

（2）间接带动就业人数4000人以上。

（二）规模与区位

1、规模

（1）示范基地购物区面积在500m2以上。

2、区位

（1）位于主要旅游景区或旅游集散中心附近。

（2）位于旅游主要交通通道上或主要干道附近。

（3）示范区或者附近有农家乐。

（三）商品开发与管理

（1）提供个性化定制商品服务。

（2）旅游商品60%以上为当地特色农副土特产品。

（3）销售商品有合法注册商标或者经过相关部门的检测，严禁使用他人注册的商标标识或使用未注册的商标标识。

（4）所有销售商品均有生产许可证。

（5）示范基地内销售的商品应具有包装，包装材质绿色、环保，且方便游客携带和运输，其中食品类产品包装应符合《食品安全国家标准预包装食品标签通则 GB 7718》的要求。

（6）商品质量有保证，严禁销售过期、变质和违禁及假冒伪劣商品，无旅游商品质量方面的投诉。

（7）有商品生产至售后服务全环节质量保证体系和可追溯制度。

（8）有健全的商品存储、销售管理制度，管理规范。

（9）基地品牌形象较好，在地级区域内享有较高的知名度和认可度。

（10）销售的农副土特产品无公害，旅游食品符合国家食品安全法，旅游纪念品具有收藏、纪念、欣赏、馈赠意义或实用价值。

（11）旅游商品陈列合理，方便顾客选购，柜台、货架干净、整洁、规范。

（12）旅游商品应明码标价，使用价格部门统一监制的商品标签，提供商品正规销售发票。

（四）基础设施与服务设施

（1）交通设施完善，可进入性好，有二级以上的公路直达。

（2）有与景观环境相协调的固定停车场，停车场规模、面积与游客容量相适应。

（3）停车场管理有序，有专人负责管理、疏导。

（4）示范基地布局合理，建筑造型、色彩、材质与环境协调，购物环境干净、整洁。

（5）各种标识标牌（包括导购图、引导牌、交通指示牌等）齐备，设置合理、醒目。

（6）有为游客提供咨询服务咨询服务中心或服务点，提供自驾游线路推荐、景点介绍、当地特产等宣传手册。

（7）收银设备安全，可以提供多种结算服务（银联卡、支付宝、微信等）。

（8）设有公共休憩场地，设置数量足够的顾客休息座椅，可以提供免费饮水服务。

（9）经营场所设有残疾人无障碍通道和残障人员专用设施，提供物品寄存服务。

（10）示范基地内提供免费WIFI全覆盖。

（五）服务质量与水平

（1）示范基地购物秩序良好，无围追兜售、强买强卖现象。

（2）服务人员经过岗前培训，熟悉商品特征，具有相应的业务知识和技能。

（3）服务人员使用普通话服务。

（4）提供送货上车服务。

（5）提供商品物流、代邮寄服务。

（6）提供多种特色包装服务。

（7）按照相关规定能提供商品退换、保修等服务。

（8）设有面向公众的咨询与投诉电话，接听及时。

（9）对商品从业人员有统一管理措施和手段。

（10）能妥善处理游客投诉，无游客向相关部门投诉。

（六）卫生

（1）示范基地环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象。

（2）示范基地建筑物及各种设备无剥落，无污垢。

（3）示范基地厕所数量充足，达到旅游厕所A级以上。

（4）垃圾桶（箱）数量充足，布局合理，保持清洁、无破损、无外溢、无异味。

（5）垃圾清扫及时，日产日清，无垃圾随意抛撒、倾倒和焚烧现象。

（七）安全

（1）旅游安全教育防范制度和安全责任制健全，落实情况好。

（2）建立安全事故处理预案和应急救援机制并定期演练，反应迅速，处理及时、妥当、档案记录完整准确。

（3）急救制度健全，配有常用救护器材与药品。

（4）具有符合国家标准的各种消防设施，设施齐全、有效，定期检查，设置合理，数量充足，消防通道保持通畅，标识明显，遵守《公共场所消防安全管理规定》的要求。

（5）及时公示食品药品监督管理局和质量技术监督局的检查结果。

（八）经营管理

（1）示范基地所在地的自驾游线路布局合理、顺畅，在全市及以上区域具有较高的知名度与美誉度。

（2）设立有电商服务平台，支持商品的线上销售。

（3）开展前店后厂式游客体验销售。

（4）举办多种营销活动，如乡村购物节、乡村旅游自驾游和房车露营博览会、乡村美食节、乡村赶集会、乡村打年货等。

（九）加分项目

（1）具有独特的商品形象、良好基地形象和文明的员工形象。

（2）编制示范基地特色旅游商品指南和优秀旅游商品推荐名录。

（3）销售的农副产品20%以上为绿色食品（须有相关机构认证），或旅游纪念品加工工艺具有特色，包含地方传统工艺或是其加工方式列入了非物质文化遗产名录。

（4）带动1000户以上农户脱贫致富。

（5）销售的商品包含有机产品（须有相关机构认证）。

（6）设立电商服务平台，商品的线上销售份额在30%以上。

（7）举办乡村旅游购物美食节、乡村自驾游、乡村采摘游等营销活动。

**第三章 申报评审程序**

第五条 申报及评审程序:

（一）自愿申报

由符合条件的单位机构通过所在地旅游委（局）逐级提出申请，经当地县（市、区）政府申报。由市州旅游委（局）择优推荐符合条件、有明显的示范作用，可以借鉴、推广的单位，向湖北省旅游委推荐。

（二）专家评审

由湖北省旅游委组织专家委员会对各市州推荐的申报材料进行评审打分，实地考察，评审坚持透明公正的原则，并实行不定时的暗访、抽查。

（三）审核发布

湖北省旅游委根据专家评审意见，按照“优中择优”的原则确定湖北省乡村旅游后备箱示范基地，并公示示范基地名单。被评定为“湖北乡村旅游后备箱工程示范基地”的单位，由湖北省旅游委颁发证书和牌匾，标牌须置于示范基地入口醒目处，便于游客识别。

**第四章 服务监督管理**

第六条 乡村旅游后备箱工程示范基地由湖北省旅游委负责认定；各市、县（市、区）旅游局（委）负责本地区后备箱工程示范基地的初期审查、审核和推荐工作，并负责后备箱工程示范基地的领导、协调和日常业务监督管理与服务工作。

第七条 每个验收合格的示范基地给予一定的补助，在旅游线路编排、产品宣传上给予倾斜。

第八条 有下列情况的，评定时实行一票否决，对于已经获得“湖北省乡村旅游后备箱工程示范基地”的，取消“湖北省乡村旅游后备箱工程示范基地”资格，收回证书和牌匾。

（1）发生重大质量投诉并造成严重影响的；

（2）发生欺客宰客并造成严重影响的；

（3）发生严重安全责任事故、重大刑事案件，造成人民生命、财产重大损失的；

（4）销售或者制造假冒伪劣产品的。

第八条 本办法正式发布之日起实行，解释权在湖北省旅游委。