

DB 3410

安徽省黄山市地方标准

DB 3410/T 26—2023

皖南古村落型景区“席地而坐”管理规范

"Sitting on the ground" management specifications for ancient villages
in Southern Anhui

2023 - 12 - 01 发布

2024- 01- 01 实施

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

4 总体原则 4

5 设备配置与管理 5

6 人员配置与管理 5

7 保洁要求 5

8 投诉受理 7

9 评价应用 7

附录 A（资料性） “冲、洗、扫、拖、擦、清、运、巡”保洁作业流程 8

附录 B（规范性） 人工与机械清扫保洁流程..... 10

附录 C（资料性） 皖南古村落型景区“席地而坐”保洁服务考核评价表 12

参考文献 14

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。

本文件由黄山市黟县西递镇人民政府提出。

本文件由黄山市文化和旅游局归口。

本文件起草单位：黄山市黟县西递镇人民政府、黄山市文化和旅游局、中国计量大学、黟县市场监督管理局、黟县文化旅游体育局、徽州区文化旅游体育局、歙县文化旅游体育局、黄山区文化旅游体育局、中量大黄山高质量发展研究院有限公司、黟县西递景区、黟县宏村景区、黟县南屏景区、黟县屏山景区、徽州区唐模景区、徽州区呈坎景区、徽州区潜口民宅、歙县牌坊群·鲍家花园、徽州古城、歙县新安江水画廊、歙县北岸瞻琪景区、黄山区东黄山度假区。

本文件主要起草人：程丹、王式玉、张雷蕾、余跃峰、杜龔、涂昊、王涛、孙翼翔、朱诚、任璐、张妮、赵海莹、贺希格都楞、李战国、程薛华、柯芳红、江文潮、黄大治、章社利、汪国平、汪振权、胡青山、吴昊、周越、徐磊清、施怡安、黄晓红、张舒婕、郑东娇、高道春。

引 言

为贯彻落实黄山市《打造“全国最干净城市”三年行动计划（2022—2024 年）》，进一步提升皖南古村落型景区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”管理工作的基础上，运用标准化手段进一步提炼皖南古村落型景区“席地而坐”管理的内涵和技术要求，推动皖南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”管理规范。

皖南古村落型景区“席地而坐”管理规范

1 范围

本文件规定了皖南古村落型景区“席地而坐”管理的总体原则、设备配置与管理、人员配置与管理、保洁要求、投诉受理、评价应用等内容。

本文件适用于黄山市域内皖南古村落型景区“席地而坐”的保洁管理工作。

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/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

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

DB34/T 3003 乡村旅游厕所管理与服务要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

皖南古村落型景区 ancient villages in Southern Anhui

安徽省境内长江以南山区地域范围内，明清时期遗留至今的具有历史、艺术、科学价值的民居、祠堂、书院、牌坊、水口等建筑群构成的村落，为游客提供观赏、休闲、娱乐等服务的场所。

3.2

席地而坐 sitting on the ground

为实现“四显、七无、一不超”的保洁要求，景区所有可供休息的设施保持随时可坐的卫生状态。

注：“四显”指石板显原色、水体显清色、绿化显本色、墙面显古色。“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。“一不超”指旅游主线路上路地垃圾一般不超过5 min。

3.3

“席地而坐”区域 “Sitting on the ground” region

在皖南古村落型景区范围内可“席地而坐”的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“点面结合，以点带线，以线促面”的工作方法，实现环境品质的整体提升。

4.2 建立“席地而坐”监督管理机构（组织），健全管理考核评价机制。

4.3 加大智能化设施设备投入，创新作业模式，优化作业流程，实现“四显、七无、一不超”保洁质量要求。

5 设备配置与管理

5.1 设备配置

5.1.1 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；
- 保洁物件包括扫把、簸箕、除油剂、地刷、铲刀、捡拾器、捞网、刷子、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。

5.1.2 宜配备外观美、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。

5.1.3 宜采用数字化、信息化监管手段，实现快速巡查、视频监控等信息化监管手段，及时发现问题并加以处置。

5.2 设备管理

5.2.1 应配备保洁设备、工具、清洁用品等存放点。

5.2.2 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规定。

5.2.3 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。

5.2.4 垃圾清运车辆应车况良好，标志统一，及时清洗，车容整洁。

6 人员配置与管理

6.1 人员配置

6.1.1 应配备具有良好职业道德和服务意识的保洁人员。

6.1.2 保洁人员应身心健康，从事专业保洁设备的操作人员应具有相应职业资格证书或专项能力证书。

6.1.3 原则上要求 1000 m²保洁面积至少配置 1 名保洁人员。

6.2 人员管理

6.2.1 保洁人员应服从工作安排，文明服务，礼貌待人，工作认真负责。

6.2.2 保洁人员应完成岗前培训；上岗时着装整齐、统一、规范，遵守操作规程，按照要求完成各项任务。

7 保洁要求

7.1 基本要求

7.1.1 按照“四显、七无、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，加强日常保洁，并对重点区域延长保洁时间，消除保洁盲区。

7.1.2 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。

7.1.3 遇特殊天气、重大活动、节假日等应建立保洁应急方案。

7.1.4 积极推行垃圾分类工作，生活垃圾分类标志应按 GB/T 19095 的规定执行，因地制宜设置生活垃圾分类集中投放点（亭）和四分类垃圾收集容器；居民垃圾和游客丢弃垃圾做到不间断收集，不超过垃圾桶三分之二容量，清运及时、日产日清。

7.1.5 组织开展“席地而坐”宣贯活动，引导当地居民积极参与旅游环境建设，设立党员示范岗和志愿者队伍等，营造人人参与保护旅游环境的良好氛围。

7.2 作业规范

7.2.1 作业前

应明确保洁区域范围、时间、质量等保洁任务。

7.2.2 作业时

7.2.2.1 宜设置醒目的安全及作业提示标志。

7.2.2.2 采用人机结合，互为补充的作业模式，按照 360 度保洁要求进行精细化操作、多方位保洁。人工与机械清扫保洁具体流程见附录 B。

7.2.2.3 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，避免跑、冒、滴、漏等现象。

7.2.3 作业后

7.2.3.1 保洁工具、设备、清洗用品等分类存放合理有序。

7.2.3.2 巡查人员应检查保洁质量，对未达标的区域及时处理，有异常情况及时上报处理。

7.3 区域保洁

7.3.1 地面路面

7.3.1.1 推进“机器换人”，采用“洗扫+全天巡回保洁”的方式，进行降尘去污。

7.3.1.2 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，保持地面路面干净整洁、无油污和颜料等残留。

7.3.1.3 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。

7.3.2 绿化区域

7.3.2.1 绿化区域无杂物悬挂、堆放，绿地无裸露，无枯枝落叶，绿植表面无灰尘。

7.3.2.2 定期进行绿化养护工作。

7.3.3 设施表面

7.3.3.1 应对桌凳、凉亭、护栏、指示牌、垃圾箱（桶）、垃圾中转站等设施进行冲洗保洁。

7.3.3.2 垃圾箱（桶）应摆放整齐，表面干净、整洁，不得外溢垃圾，周边无垃圾、无污水、无油渍等。

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

7.3.4 河道水域

7.3.4.1 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，排水畅通。

7.3.4.2 河道水面无颜料污水、无漂浮物、无油渍等。

7.3.5 旅游厕所

旅游厕所应符合GB/T 18973和DB34/T 3003的规定。

8 投诉受理

8.1 监督管理机构（组织）应在接到投诉受理后 2 h 内反馈受理意见。

8.2 投诉记录规范完整，投诉处理依法依规并及时制定整改措施。

9 评价应用

9.1 考核评价

9.1.1 监督管理机构（组织）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。

9.1.2 应自行开展或通过第三方评价方式，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。

9.1.3 考核评价内容见附录 C。

9.2 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。

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在5 km/h~10 km/h；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、绿植表面无灰尘。

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，根据现场人流及地面路面情况，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，地面路面见本色，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，确保地面路面干燥、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，地面路面平整，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

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。检查内容包括地面路面保洁、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。

附 录 B

（规范性）

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 5 min 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、脏物要清扫干净；
 - 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，无干磨现象，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。

附 录 C
(资料性)

皖南古村落型景区“席地而坐”保洁服务考核评价表

C.1 皖南古村落型景区“席地而坐”保洁服务考核评价表见表 C.1。

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,把管理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”管理协调机制,形成工作合力	
	1.3 应急管理机制 (4分)	应建立应急管理机制,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;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	
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人员须在岗;保洁人员上岗时应着统一服装	
	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、杂草,规劝村民不在保洁区域内存放杂物	
	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;“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”即旅游主线路上路地垃圾一般不超过5min	
	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、无张贴等,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,提升保洁工作的效率,提高环境卫生保洁质量	
3. 设备管理 (10分)	3.1 保洁设施设备配备与存放 (3分)	应配备完善的保洁设施设备,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	
	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分类管理,放置整齐有序,确保安全要求	
	3.4 垃圾清运车辆 (2分)	清运车辆车况良好,标志统一;垃圾清运车辆及时清洗,车容整洁	

表 C.1 （续）

评价维度	评价内容	评分依据	分数
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	
	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	
	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, 采用人机结合, 互为补充的作业模式, 按照360度保洁要求进行精细化操作、多方位保洁	
	4.4 保洁工具清洗规范 (2分)	作业完成后, 保洁工具、设备、清洗用品等存放合理有序	
	4.5 保洁作业效果检查 (2分)	作业完成后, 检查保洁质量, 对未达标的区域进行及时处理纠正, 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、无污水、无油渍等	
	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, 垃圾箱(桶)摆放整齐	
	5.3 生活垃圾 (2分)	垃圾实行分类管理, 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	
	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	
	5.5 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、无污水, 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)	保洁人员应服从工作安排, 文明服务, 礼貌待人, 工作认真负责	
	6.2 保洁人员技能要求 (2分)	应完成岗前培训; 上岗时着装整齐、统一、规范, 遵守操作规程, 按照标准要求完成各项任务	
	6.3 当地居民要求 (1分)	积极参与开展“席地而坐”宣贯活动, 参与党员示范岗和志愿者队伍等, 营造人人参与保护旅游环境的良好氛围	
7. 服务质量 (15分)	7.1 各级通报、媒体曝光与投诉情况 (5分)	是否有接到各级通报, 媒体曝光及各类投诉	
	7.2 信息反馈及处理机制 (5分)	接到投诉受理后2 h内及时反馈; 投诉记录规范完整, 投诉处理依法依规并及时制定整改措施	
	7.3 满意度调查 (5分)	应自行开展或第三方评价方式, 对游客进行满意度调查, 征询的意见有分析、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.
 - [4] 王瑞云. 皖南古村落景观的地域性符号分析 [J]. 艺术与设计(理论), 2017, 2 (01): 83-84.
 - [5] 卢松, 陆林, 凌善金等. 皖南古村落旅游开发的初步研究 [J]. 国土与自然资源研究, 2003, (04): 71-72.
-