

四川省旅游行业政府与社会资本合作（PPP）项目绩效评价指标体系（建设期）

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重（%）	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
1				竣工验收	30	竣工验收结果及整改情况	按照 PPP 项目合同约定，以竣工验收结果为依据，结合整改情况进行评价。 按时开展并一次性通过，得 30 分。 因项目公司原因导致未一次性通过竣工验收，经整改后通过的，较 PPP 项目合同约定，每延迟 1 个月（不足 1 个月的，按一个月计），扣 3 分，本项分值扣完为止（下同）。 经整改，仍未通过竣工验收的，本项不得分。	案卷研究、资料收集与数据填报。 ①项目竣工验收报告； ②PPP 项目合同； ③其他相关资料。	
2			竣工验收（35%）	工程质量	5	接受监督管理情况	参照《建设工程质量管理条例》进行评价。 因违规操作，被有关部门责令改正的，根据违规问题及整改情况扣分。 评价时段内，不存在违规问题，得 5 分； 存在 3 项及以下违规问题且整改及时的，每项问题扣 1 分； 违规问题大于 3 项或违规问题反复整改不到位或发生工程质量事故的，本项不得分。 发生重大工程质量事故以及发生质量事故后存在迟报、漏报、谎报或者瞒报等违规情形的，本项不得分，且当期绩效评价总分扣 5 分。	资料收集与数据填报。 ①政府部门检查情况及行政处罚资料； ②媒体相关报道； ③国家企业信用信息公示系统、当地司法机关信息公开系统查询结果； ④其他相关资料。	
3				投资控制率	10	项目总投资投资控制情况	参照《政府投资条例》《四川省人民政府关于进一步加强政府投资项目管理的规定》（川府发〔2014〕56 号）及 PPP 项目合同进行评价。 核实审计确认的项目总投资是否超出最终批复的项目概算。 投资控制率=审计确认项目总投资/政府批复的项目概算*100%。 投资控制率每超出 1%，扣减指标分值的 10%。	资料收集与数据填报。 ①工程概算资料及批复文件； ②竣工决算资料及批复文件； ③其他相关资料。	
4			成本控制（12%）	设计变更	2	设计变更审批情况	参照《建设工程勘察设计管理条例》进行评价。 项目公司应严格按照有关要求履行项目设计变更程序，未经审批不得擅自变更。 符合要求的，得 2 分； 存在未经审批擅自变更的，本项不得分。	资料收集与数据填报。 ①设计变更资料； ②其他相关资料。	
5	通用指标	项目产出（65%）		安全文明施工管理	5	安全生产责任制和文明施工管理各项要求落实情况	参照《建设工程安全生产管理条例》《建筑施工安全检查标准》（JGJ 59-2011）、《四川省建筑施工工地安全生产监督检查暂行办法》（川建发〔2006〕151 号）、《四川省建筑工程现场安全文明施工标准化技术规程》（DB15/T 036-2015）进行评价。 项目公司应切实履行项目安全生产工作职责或监管责任。 根据建设工程施工安全监督管理机构对建设工程文明施工综合评价结论，结合现场检查结果得分。 综合评价优良且现场检查结果良好，得 5 分； 综合评价合格，但现场检查结果存在瑕疵，酌情扣分； 综合评价不合格，本项不得分。	资料收集与数据填报、实地调研、座谈会。 ①《单位工程安全文明施工综合评价书》； ②安全管理制度、安全管理机构设置文件； ③安全管理人员配备名单； ④安全技术培训记录； ⑤安全隐患专项检查记录； ⑥现场检查与访谈结果； ⑦其他相关资料。	
6				安全事故	5	安全事故及处置情况	参照《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故报告和调查处理条例》进行评价。 根据建设过程中是否发生安全事故以及事故性质和事故处理情况评分。 评价时段内，未发生安全事故，得 5 分； 发生一起一般安全事故，扣 3 分； 发生两起及以上一般安全事故或发生较大及以上安全事故，本项不得分。 发生安全事故后，存在迟报、漏报、谎报或者瞒报等问题，本项不得分，且当期绩效评价总分扣 5 分。	资料收集与数据填报、实地调研、座谈会。 ①安全事故调查报告； ②安全事故调查记录； ③媒体相关报道； ④现场检查与访谈结果； ⑤其他相关资料。	
7			建设进度（8%）	开工时间	2	项目开工时间	根据 PPP 项目合同约定，查看项目实际开工时间与计划开工时间的一致性，因项目公司原因导致未按期开工的，根据开工延迟情况酌情扣分。 完全按计划开工或延期 1 个月以内（含 1 个月，下同），得 2 分； 延期 1 个月以上 3 个月以内，扣 20%； 延期 3 个月以上 6 个月以内，扣 40%； 延期 6 个月以上 1 年以内，扣 70%； 延期 1 年以上，本项不得分。	资料收集与数据填报。 ①PPP 项目合同； ②开工令或开工报告； ③施工进度计划； ④其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
8		项目产出 (65%)	建设进度 (8%)	施工进度	3	各施工节点的实际进度情况	根据PPP项目合同约定,核查各施工节点实际进度是否符合工程进度计划,因项目公司原因未达计划进度的,根据工程进度延误情况酌情给分。 施工进度达到计划进度,得3分; 施工进度达到计划进度90%及以上,扣20%; 施工进度为计划进度70%及以上,但低于计划进度90%的,扣40%; 施工进度为计划进度50%及以上,但低于计划进度70%的,扣70%; 施工进度低于计划进度50%的,本项不得分。	资料收集与数据填报。 ①施工总体进度计划、阶段性计划(年度、季度或月度计划); ②施工计划调整材料; ③施工进度报告、监理报告等实际进展资料; ④其他相关资料。	
				完工时间	3	项目完工时间	根据PPP项目合同约定,查看项目实际完工时间与计划完工时间的一致性,因项目公司原因未按期完工的,根据完工延误情况酌情给分。 完全按计划完工或延期1个月以内,得3分; 延期1个月以上3个月以内,扣20%; 延期3个月以上6个月以内,扣40%; 延期6个月以上1年以内,扣70%; 延期1年以上,本项不得分。	资料收集与数据填报。 ①PPP项目合同; ②分部分项工程完工资料; ③竣工验收资料; ④其他相关资料。	
10	通用指标	项目效果 (15%)	社会影响 (5%)	农民工工资保障	3	农民工工资保障措施落实情况	参照《保障农民工工资支付条例》进行评价。 项目公司应切实履行农民工工资管理或监管责任。 1.施工总承包单位应当在工程开工之日起三十日内为该项目建设农民工工资专用账户,建设单位按照约定拨付工程款时,应当按照工程承包合同约定的比例或者施工总承包单位提供的人工费用数额,将应付工程款中的人工费用按阶段拨付到农民工工资专用账户。 2.工程建设领域应当实行分包单位农民工工资委托施工总承包单位代发制度,分包单位负责按月计算每位农民工当月应得工资额,并交施工总承包单位通过银行代发工资。 3.实行工资保证金制度、实名制用工管理制度、施工现场维权信息公示制度。 以上三项均合格,得3分; 每有一项不合格,扣1分。 评价时段内,发生一次及以上农民工闹薪事件(包括相关部门投诉、仲裁纠纷、诉讼纠纷等),本项不得分。	资料收集与数据填报。 ①农民工工资发放制度; ②农民工工资专用账户开立证明; ③工资发放记录; ④农民工工资保证金缴纳证明; ⑤社保部门函证; ⑥其他相关资料。	
11				重大群体事件	2	群访等重大群体事件(非闹薪事件)	向相关部门及身边群众核实,项目建设期间是否发生过群访等重大群体事件(非闹薪事件)。评价时段内,未发生重大群体事件,得2分; 发生一次及以上重大群体事件,本项不得分。	资料收集与数据填报、实地调研、座谈会。 ①上访记录、投诉处理记录; ②媒体报道; ③国家企业信用信息公示系统、当地司法机关信息公开系统查询结果; ④信访、公安等部门函证; ⑤现场检查与访谈结果; ⑥其他相关资料。	
12			生态影响 (5%)	环境影响	5	生态环境保护情况	参照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》《建设项目环境保护管理条例》《国务院关干修改〈建设项目环境保护管理条例〉的决定》(中华人民共和国国务院令682号)进行评价。 项目实施过程中应严格遵守相关规定。 评价时段内,未受处罚或被通报批评,得5分; 受到处罚或被通报批评,每次扣1分。	资料收集与数据填报、座谈会。 ①相关部门的整改通知及行政处罚资料; ②环保、城市综合行政执法等部门函证; ③媒体相关报道; ④现场访谈结果; ⑤其他相关资料。	
13				政府部门满意度	2	行业主管部门、项目实施机构、财政部门等政府部门对项目公司工作配合情况的满意程度	项目公司应积极主动配合行业主管部门、项目实施机构、财政部门等政府部门,认真负责完成相关工作。 采取问卷调查的方式,对有关部门进行满意度调查,根据调查结果确定分值。 80%≤政府部门满意率,得2分; 60%≤政府部门满意率<80%,指标得分=一政府部门满意率*指标分值; 政府部门满意率≤60%,本项不得分。	问卷调查	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重 (%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
14		项目效果 (15%)	满意度 (3%)	社会公众满意度	3	社会公众(主要为周边居民)对项目设置及岗位工作的满意程度	项目公司应按要求做好建设项目的扬尘、排污、废弃物、植被保护、施工噪声及光污染防治等管理,向周边居民做好宣传解释工作,不得侵害周边居民合法权益。 采取问卷调查的方式,对项目周边社会公众进行满意度调查,根据调查结果确定分值。 80%≤社会公众满意率,得3分; 60%≤社会公众满意率<80%,指标得分=社会公众满意率*指标分值; 社会公众满意率≤60%,本项不得分。	问卷调查	
15				机构与制度	2	项目公司组织架构、管理体系、部门设置及岗位职责等内部控制制度建设情况	项目公司应按照《中华人民共和国公司法》、PPP项目合同以及公司章程等有关要求和约定,合理设置公司组织架构、人力资源、资金活动、采购业务、资产管理、工程管理、合同管理等内部控制制度。 完全符合,得2分; 不符合,视情况扣分。	资料收集与数据填报。 ①PPP项目合同、公司章程、项目公司组建方案、组织架构文件、项目公司制度文件; ②内部控制审计报告(如有); ③其他相关资料。	
16			组织管理 (3%)	人员配备	1	人员配备情况	参照PPP项目合同、投标承诺、公司章程以及同行业项目评价。 项目公司应按照PPP项目合同约定,投标承诺、公司章程等,参照同行业类似项目,配备相应数量、专业资质的工作人员,满足项目建设和管理需求。 配备人员数量和专业资质均满足要求,得1分; 配备人员数量或专业资质不满足要求,视情况扣分。	资料收集与数据填报。 ①投标文件; ②PPP项目合同、公司章程; ③人员清单、人员变更资料(如有); ④人员资质证书; ⑤其他相关资料。	
17				资本金到位率	3	社会资本方资本金出资到位情况	参照《国务院关于加强固定资产投资项目资本金管理的通知》(国发〔2019〕26号)、PPP项目合同,根据社会资本方资本金到位率进行评价。 社会资本方应按照PPP项目合同约定及时足额出资。 社会资本方资本金到位率=评价年度社会资本方实际到位资本金/评价年度社会资本方应到位资本金。	资料收集与数据填报。 ①PPP项目合同; ②资本金到账凭证、银行对账单、账簿记录; ③其他相关资料。	
18	通用指标	项目管理 (20%)	资金管理 (6%)	融资资金到位率	3	项目融资资金到位情况	根据PPP项目合同约定,核实项目融资完成情况。 融资资金到位率=评价年度实际到位融资金额/评价年度应到位融资金额×100%。 指标得分=融资资金到位率*指标分值。 在社会资本方资本金出资按时足额到位的前提下,社会资本方以自有资金满足建设需求的,已到位自有资金可计入融资资金。	资料收集与数据填报。 ①PPP项目合同; ②融资合同、融资方案(计划); ③融资资金到账凭证、银行对账单、账簿记录; ④其他相关资料。	
19			财务管理 (2%)	会计核算及资金使用	2	项目公司会计核算规范性	项目公司应按照《企业会计准则》有关要求,规范会计和资金使用,不得出现挤占、挪用、截留、支出不合理或与项目不相关等不合规情形。 评价时段内,经审计、检查、抽查未发现不合规行为,符合《企业会计准则》要求,得2分。 存在不合规行为,每次扣0.5分。 存在财务造假、挪用资金等严重财务问题的,本项不得分,且当期绩效评价总分扣5分。	案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研。 ①财务审计报告; ②资金使用台账、记账凭证、账簿记录; ③现场检查记录; ④其他相关资料。	
20				合同签订与变更	1	合同签订与变更规范性	1.项目公司应按要求及时履行合同约定及变更程序,规范签订相关合同,明确合同双方的权利和义务。 2.按PPP项目合同约定或行业主管部门、项目实施机构、财政等政府部门管理要求,及时将相关合同报送有关部门审核或备案。 以上两项均合格,得1分; 每有一项不合格,扣0.5分。	资料收集与数据填报。 ①采购流程资料; ②合同审批流程资料; ③合同变更资料; ④其他相关资料。	
21			档案管理 (3%)	档案管理	2	档案整理、归档、记录情况	参照《中华人民共和国档案法》《建设工程文件归档规范》(GB/T50328-2014)、《建设工程电子文件与电子档案管理规范》(CJ/T 117-2017)、《企业档案管理规定》《企业档案工作规范》(DA/T 42-2009)进行评价。 项目公司应按要求,建立文件归档管理制度,明确文件档案管理职责,及时做好文件归档管理工作,确保原件资料真实、完整、准确。 经抽查,无缺失且管理规范的,得2分; 经抽查,无缺失但管理不规范的,得1分; 经抽查,资料缺失的,本项不得分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①档案管理制度及台账; ②资料归档清单; ③归档资料文件; ④现场检查记录; ⑤其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重（%）	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
22			信息公开 (2%)	信息公开	2	信息公开及时性与充分性	参照《中华人民共和国政府信息公开条例》《国务院办公厅关于推进重大建设项目批准和实施领域政府信息公开的意见》（国办发〔2017〕94号）、《财政部关于印发〈政府和社會资本合作（PPP）综合信息平台信息管理暂行办法〉的通知》（财金〔2017〕1号）、《四川省人民政府办公厅关于推进重大建设项目批准和实施领域政府信息公开的实施意见》（川办发〔2018〕93号）进行评价。 项目公司应按要求真实、准确、完整、及时公开相关信息。 项目现场及财政部PPP综合信息平台公开信息（填录）均符合要求，得2分； 不符合，视情况扣分。	资料收集与数据填报。 ①项目现场相关信息公开证明材料； ②财政部PPP综合信息平台《执行阶段》等信息公开平台查询记录； ③其他相关资料。	
23		项目管理 (20%)	保险投保 (2%)	保险购置	2	建设保险购置及时性 with 完整性	参照《中华人民共和国建筑法》《安全生产责任保险实施办法》、PPP项目合同进行评价。 项目公司应按照相关法律法规及PPP项目合同约定及时足额购买相关保险，保险时效应符合规定，且不得以任何方式摊派给从业人员个人。 及时足额购买相关保险，得2分； 未及足额购买相关保险，本项不得分。	资料收集与数据填报。 ①保险购置的凭证； ②其他相关资料。	
24			保证金缴纳 (2%)	保证金缴纳情况	2	项目建设期履约保证金缴纳情况	参照PPP项目合同约定，对项目建设期履约保证金落实情况进行评价。根据《四川省财政厅关于印发〈四川省政府采购营商环境指标提升专项行动工作方案〉的通知》（川财采〔2020〕74号），原则上不收取履约保证金，确需收取履约保证金的，允许供应商自主选择以支票、汇票、保函等非现金形式缴纳或提交。如PPP项目合同未约定缴纳履约保证金，实施机构可根据实际删减该项指标，并将分值调整到项目管理其他指标中。 按PPP项目合同约定及时足额缴纳建设期履约保证金的，得2分； 在PPP项目合同中有相关约定但未完全按约定执行的，视情况扣分。	资料收集与数据填报。 ①保证金缴纳凭证； ②其他相关资料。	

备注：
数据来源是在具体指标评价过程中获得真实可靠数据的载体或途径，包括但不限于本表列明的相关信息。
(1) 案卷研究：案卷研究是从现有的项目文件、国家和地方的发展政策和战略规划、各种相关的研究和咨询报告等文档资料中寻找数据的过程。
(2) 资料收集与数据填报：根据评价对象的具体情况向相关单位收集相关资料，为便于对数据进行梳理与汇总，可以设计相关表格。
(3) 实地调研：实地调研通常包括访谈和现场勘查。
(4) 座谈会：选择参与或熟悉项目的立项、决策、实施、管理等相关人员为座谈会邀请对象，确保能够为绩效评价提供有效信息。
(5) 问卷调查：针对项目涉及的相关当事方，合理选择问卷发放的范围，采用科学合理的方法确定样本量和问卷最低回收率要求等。

四川省旅游行业政府与社会资本合作（PPP）项目绩效评价指标体系（运营期）

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重（%）	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
1	共性指标 (80%) (项目产出、项目运营、项目维护, 60%)	交通 (12%)	外部交通服务	外部交通服务	3	抵达旅游景区的公路或客运航道（干线）维修维护、主要干道上设置外国引导标识效果、旅游景区入口交通秩序维护等	参照《四川省旅游条例》《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1-2012）、《四川省财政厅 四川省住房和城乡建设厅关于印发〈四川省市政领域（污水、垃圾、道路、停车场）PPP项目绩效评价指引（试行）〉的通知》（川财金〔2020〕34号）进行评价。 1.道路维护良好。 2.引导标识设置充足，具有良好的引导作用，内容准确规范，符合GB/T10001标准的有关规定。 3.旅游景区入口交通秩序良好，无拥堵现象，客流量高峰期有专人指挥交通、引导分流。 以上三项均合格，得3分； 每有一项不合格，扣1分。	案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研。 ①维修计划、维护记录、值班记录； ②现场检查结果； ③其他相关资料。	
2				停车场服务	3	停车场基础设施及相关设备维修维护、停车信息及收费信息公示、人员服务等	参照《四川省旅游条例》《旅游景区可持续发展指南》（GB/T 41011-2021）、《旅游景区服务指南》（GB/T 26355-2010）、《旅游景区（点）质量等级的划分与评定》（GB/T 17775-2003）、《四川省财政厅 四川省住房和城乡建设厅关于印发〈四川省市政领域（污水、垃圾、道路、停车场）PPP项目绩效评价指引（试行）〉的通知》（川财金〔2020〕34号）进行评价。 1.客流量高峰期应有能满足游客需求的临时停车场或停车区，停车场应实行分区编号管理；停车场基础设施维护良好，设施设备齐全，运转正常，状态良好，标识标线准确、清晰。 2.对停车场开放时间、车辆停放规定、收费依据、收费标准进行明确公示。 3.有专人维护停车秩序并定时巡视检查停车场，确保场内车辆和公共设施的安全。 以上三项均合格，得3分； 每有一项不合格，扣1分。	案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研。 ①维修计划、维护记录、值班记录、巡查记录； ②现场检查结果； ③其他相关资料。	
3				内部交通服务	3	旅游景区内部道路及相关附属设施维修维护、交通服务人员操作规范、快速救援等	参照《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》（GB/T 26355-2010）、《旅游景区（点）质量等级的划分与评定》（GB/T 17775-2003）、《四川省财政厅 四川省住房和城乡建设厅关于印发〈四川省市政领域（污水、垃圾、道路、停车场）PPP项目绩效评价指引（试行）〉的通知》（川财金〔2020〕34号）进行评价。 1.旅游景区内部道路场地平整坚实无破损、绿化美观，标志规范、醒目，路面及两侧干净整洁，无垃圾、杂物等堆积物，景区内交通秩序良好，人车分流，无交通拥堵现象。 2.旅游景区内旅游专线交通工具符合GB/T17775要求，观光车、缆车、索道等内部交通工具数量充足，设备完好，运行正常，定期维护检修，确保无安全隐患。 3.游客候车区（包括缆车、索道、观光车等候车区）设置的避雨设施和休息设施（如椅、凳、亭、台、廊、阁等）数量充足，维修维护及时。 4.游客候车区公示起讫时间、站点信息、发车频次、紧急救援电话、咨询电话等信息。 5.旅游景区内从事交通工具（如电瓶车、游船、索道缆车等）的服务人员（如司机、操作人员等）严格遵守操作规程，做好游客安全提示和服务，发生交通事故时，有快速反应的救援服务。 6.旅游景区景点观光车（船）、索道等公共设施设施经运营者未经作出行政许可决定的行政机关批准，不得擅自停业、歇业；经过批准停业、歇业的，应当提前对外公布。 以上六项均合格，得3分； 每有一项不合格，扣0.5分。	案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研。 ①维修计划、维护记录、值班记录、信息公示记录； ②操作安全规程； ③现场检查结果； ④停业、歇业公告； ⑤其他相关资料。	
4			游览 (15%)	游步道设施和服务	3	旅游景区游步道及附属设施维修维护、位置、路程等信息标识情况	参照《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》（GB/T 26355-2010）进行评价。 1.游步道设计合理，应符合人体工程学和景观美学原理，无安全隐患，危险路段应有保障游客安全的护栏及警示牌。 2.游步道沿途重要路口各种指示标识清晰，并显示所在位置，距离较远的，有至目的地的里程数提示，沿途应设置观景、休息设施和避雨等场所（如椅、凳、亭、台、廊、阁等）。 3.游步道路面和沿途设施应定期检查维护，确保能正常使用，状态良好。 以上三项均合格，得3分； 每有一项不合格，扣1分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①维修计划、检查记录、维护记录； ②现场检查结果； ③其他相关资料。	
5				景区入口服务	3	旅游景区入口区设施和管理情况	参照《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》（GB/T 26355-2010）进行评价。 1.设有旅游景区平面示意图及游客须知，标识清晰，文字内容通俗易懂，接待海外游客达到一定比例者，应配有英文或主要客源国的文字说明。 2.在旅游景区入口处设置和配备与客流量相匹配的防疫监测点位、入园闸机通道（开放景区除外）和一线服务人员，服务人员应主动热情解答游客提出的问题。 3.在旅游景区入口处设置游客分流疏导场所和应急隔离场所。 以上三项均合格，得3分； 每有一项不合格，扣1分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①维修计划、维护记录、值班记录； ②现场检查结果； ③其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
6	共性指标	项目产出 (80%) (项目运营、项目维护, 60%)	游览 (15%)	游客中心服务	3	游客中心配套设施及提供服务	参照《四川省旅游条例》《旅游景区可持续发展指南》(GB/T 41011—2021)、《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)、《旅游景区游客中心设置与服务规范》(GB/T 31383-2015)进行评价。 1. 游客中心位置合理, 规模适度, 符合 GB/T 31383 的要求。 2. 游客中心设施齐全, 功能体现充分, 应提供购物、餐饮、咨询、投诉、休息、物品租借、手机充电、行李寄存、失物招领、医疗救援等服务, 配备使用功能正常的无障碍设施, 便于游客租借和归还, 服务功能满足游客需求; 应为老人、幼儿、残疾人、孕妇等特殊人群提供人性化的设施和服 务。 3. 咨询服务人员工作期间统一着装, 佩戴统一的徽标胸牌, 工作过程中用语清晰规范、态度热情、举止文明。 以上三项均合格, 得 3 分; 每有一项不合格, 扣 1 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①维修计划、维护记录、值班记录; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
7				票务服务	3	票务信息公示、购票渠道以及检票服务	参照《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)、《四川省旅游条例》《旅游景区可持续发展指南》(GB/T 41011—2021)、《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)进行评价。 1. 在售票处醒目位置和线上平台及时公布旅游景区的开放时间、淡旺季门票价格(含其他收费项目明细)、优惠办法, 如年票、套票以及享受优惠票价的特殊群体(如学生、军人、老年人、残疾人等), 享受优惠的特殊群体等购票信息; 旅游景区景点票价调整应当提前半年向社会公布, 坚决制止各类变相涨价行为。 2. 现场购票支持现金、刷卡以及手机支付方式, 针对特殊人群, 设置专门购票窗口或制定优先购票制度和措施帮助其顺利进入。 3. 提供便捷的检票服务, 检票口秩序良好, 不存在长时间排队等候现象。 以上三项均合格, 得 3 分; 每有一项不合格, 扣 1 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①购票制度、购票信息公示记录; ②售票记录、检票记录; ③现场检查结果; ④其他相关资料。	
8				标识引导服务	3	旅游景区内标识识别导服务	参照《四川省旅游条例》《旅游景区可持续发展指南》(GB/T 41011—2021)、《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)、《公共信息图形符号 第 1 部分: 通用符号》(GB/T10001.1-2012)、《公共信息图形符号 第 2 部分: 旅游休闲符号》(GB/T10001.2-2021)、《旅游景区公共信息导向系统设置规范》(GB/T 31384-2015)进行评价。 1. 旅游景区内应设置游览全图、导览图、景观说明牌或简介、中英文指路标志牌、安全警示、游客须知、注意事项等引导标识。 2. 标识内容清晰、准确易读, 至少有 1 种外语对照, 在不同标识牌上呈现的同一信息的图形符号、文字(如中英文)等保持一致, 符合 GB/T10001.1、GB/T10001.2 的要求。 3. 标识牌维护保持良好, 并与景观相协调; 景点与景点、景点与重大服务设施(如游客中心)之间的导视系统具有良好的连续性。 以上三项均合格, 得 3 分; 每有一项不合格, 扣 1 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①维修计划、维护记录; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
9			餐饮 (11%)	景区讲解服务	3	提供讲解服务方式多样性、便捷性及讲解员服务态度等	参照《四川省旅游条例》《旅游景区可持续发展指南》(GB/T 41011—2021)、《旅游景区讲解服务规范》(LB/T 014-2011)、《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T 17775—2003)、进行评价。 1. 旅游景区提供导游讲解服务、二维码解说系统或自助导游设备, 相关设施设备齐全, 租借手续简便, 费用明示。 2. 旅游景区景点讲解人员应当取得讲解证, 无导游证、讲解证的人员不得在旅游景区内从事导游讲解有偿服务。 3. 讲解员服务态度热情, 向旅游者提供科学、准确、有文化底蕴的解说信息, 讲解内容符合社会主义核心价值观, 明确提示尊重当地信仰和禁忌, 讲解服务符合 LB/T 014 的要求。 以上三项均合格, 得 3 分; 每有一项不合格, 扣 1 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①设备租借记录; ②讲解人员名册、资质证书; ③现场检查结果; ④其他相关资料。	
10				设施与环境	2	就餐环境及设施设备	参照《旅游景区服务指南》(GB/T26355-2010)、《旅游餐饮服务与服务等级划分》(GB/T 26361-2010)进行评价。 1. 客用餐桌椅完好无损、干净无污垢, 并备有儿童座椅, 主动提供公筷。 2. 就餐环境良好, 各区域通风好, 空气清新, 照明适宜; 室内公共区域应禁止吸烟, 应在醒目位置设置厉行节约制止餐饮浪费的宣传品。 以上两项均合格, 得 2 分; 每有一项不合格, 扣 1 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①餐饮管理制度; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
11				价格与质量	2	餐饮服务价格等信息公示情况以及是否存在负面清单问题	参照《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)、《商品经营服务质量管理规范》(GB/T 16868-2009) 进行评价。 1. 销售各种菜品、主食、小吃、饮品、预包装食品等以及提供服务时，实行明码标价，做到公示醒目、价目齐全、内容真实明确、字迹清晰、货签对位，价格变动时应及时调整。 2. 餐饮设施经营者所售的商品应符合 GB/T 16868 的规定，商品质量应确保人体健康与安全，严禁销售过期、变质及其他不符合食品卫生规定的食(饮)品，且不得有如下损害消费者或其他经营者合法权益的行为：①对同一商品或者服务，在同一交易场所同时使用两套菜单，以低价招徕顾客并以高价进行结算；②通过第三方网络平台提供餐饮服务的企业，在电子终端商品主页和单品详情页面对同一商品所标价方式、虚构原价、虚构降价原因、虚假优惠折扣、诱导消费者消费；③文字、图片、计量单位等标价不一致；④开展促销活动时，使用虚假的价格或商品详情；⑤销售商品和提供服务带有价格附加条件时，不标示或者含糊标示附加条件；⑥销售商品和提供服务前有价格承诺，不履行或者不完全履行；⑦提供的商品与出样的成品或半成品严重不符，采取掺杂、掺假，以假充真，以次充好，短缺数量等手段，欺骗消费者；⑧相互串通，操纵市场价格，损害其他经营者或者消费者合法权益。 以上两项均合格，得 2 分； 第一项不合格，扣 1 分； 存在第二项明确禁止情形，本项不得分。	资料收集与数据填报、实地调研、 ①商品售卖清单； ②现场检查结果； ③其他相关资料。	
12	共性指标 (80%)(项目运营、项目维护, 60%)		餐饮 (11%)	卫生与安全	5	餐饮服务场所的卫生与安全状况	参照《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)、《公共场所设计卫生规范 第 1 部分：总则》(GB 37489.1-2019)、《公共场所卫生管理规范》(GB 37487-2019)、《公共场所卫生指标及限值要求》(GB 37488-2019)、《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T 17775-2003)、进行评价。 1. 餐饮设施经工商部门登记注册，符合市场监管、消防、安全、卫生、环境保护等现行的有关法律、法规和标准，并具备相关证明。 2. 餐饮用具符合 GB 37487 的相关规定，卫生许可证、经营许可证、健康证三证齐全；严禁使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐饮具。 3. 厨房灶台、加工案台、厨具器皿等洁净、无油渍、排烟机通风口无油垢，食品原材料的采购、运输、存储、存储的容器包装、工具、设备应安全、无害，保持清洁，防止食品在运输和存储等流通环节上受到污染。 4. 采购食(饮)品，应对供应商资质和采购的物品进行必要的查验和检查。 5. 食(饮)品的加工制作应生熟分开，禁止使用过期变质的原料进行食品加工。 以上五项均合格，得 5 分； 每有一项不合格，扣 1 分。	资料收集与数据填报、实地调研、 ①营业执照、卫生许可证等证件； ②现场消毒记录、食品采购记录； ③现场检查结果； ④其他相关资料。	
13				人员服务	2	餐饮服务人员定期体检、工作态度、工作质效等	参照《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010) 进行评价。 1. 服务人员每年应定期接受体检，无县级以上医院出具的健康合格证明者不得从事餐饮服务。 2. 定期对所有员工进行健康、安全方面的教育培训。 3. 服务人员应诚信待客，不欺客、不宰客。 4. 服务人员应及时收拾餐具，清洁桌面，保持餐厅内卫生，方便游客就餐。 以上四项均合格，得 2 分； 每有一项不合格，扣 0.5 分。	资料收集与数据填报、实地调研、 ①服务人员清单、体检记录、健康合格证； ②现场检查结果； ③其他相关资料。	
14		住宿 (4%)		客房舒适度	2	客房设施设备、整体环境等	参照《四川省旅游饭店星级划分与评定》(GB/T 4308-2010) 进行评价。对评定星级的酒店，实施机构应按照相应星级要求，优化完善以下评价标准。 1. 客房设施设备齐全、维护良好。 2. 各区域照明适度，卫生间内的淋浴间有单独照明，各灯具开关位置合理。 3. 客房、卫生间应每天全面整理清扫一次，每日或应宾客要求更换床单、被套及枕套。 4. 提供免费 WiFi 服务，24 小时供应冷、热水，冷暖水龙头功能完好，水质清澈、无沙质。 以上四项均合格，得 2 分； 每有一项不合格，扣 0.5 分。	资料收集与数据填报、实地调研、 ①现场检查结果； ②其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
15	共性指标 (80%) 项目产出 (20%) 项目运营、项目维护、 (60%)		住宿 (4%)	人员服务	2	住宿服务人员工作态度、工作质效等	参照《中国旅游饭店行业规范》《中国饭店行业服务礼仪规范(试行) 指南》进行评价。 1.服务人员态度热情, 着工装, 服务流程规范。 2.服务人员熟练提供酒店各项服务信息, 并能热情解答游客问题; 登记入住及结账手续高效、准确无差错。 以上两项均合格, 得2分; 每有一项不合格, 扣1分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①入住登记记录; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
16				购物环境、购物管理	2	购物场所持证经营、购物环境、购物支付方式等	参照《四川省旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010) 进行评价。 1.购物环境秩序井然, 购物设施经营证件齐全, 且亮照经营; 购物点布局合理, 商铺类型配置得当, 购物场所内柜台货类美观、工整、规范。 2.支持现金、刷卡、手机支付等方式进行结算。 以上两项均合格, 得2分; 每有一项不合格, 扣1分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①经营证件; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
17				商品种类与管理	2	提供商品种类和价格标识	参照《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)、《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)、《旅游购物场所服务质量要求》(GB/T 26356-2010)、《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T17775-2003) 进行评价。 1.旅游商品(点)质量等级的划分与评定。 2.旅游商品种类丰富, 具有本地区或本旅游景区特色, 杜绝非法出版物和邪教等不健康的电子或纸质印刷品。 以上两项均合格, 得2分; 每有一项不合格, 扣1分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①商品购销记录; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
18				人员服务	2	导购人员提供服务情况	参照《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)、《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010) 进行评价。 1.导购人员正确引导游客消费, 介绍商品信息详实无误, 收银服务快速、无差错。 2.主动向客人介绍富有本旅游景区特色的旅游商品, 但不强迫游客购买或尾随兜售。 以上两项均合格, 得2分; 每有一项不合格, 扣1分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①商品购销记录; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
19				娱乐设施维护、运营、安全管理	5	娱乐设施维护、运营、安全管理、价格公示等	参照《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)、《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010) 进行评价。 1.娱乐设施或场所对所有项目价格进行公示, 无价格欺诈、强买强卖等不诚信行为。 2.旅游娱乐场所内的建筑、设施、服务项目、运营管理符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家标准和相关行业标准。 3.娱乐设施及配套设施性能良好, 使用安全可靠。 4.按各类娱乐设施的技术要求, 分别制定有关操作运行、定期检查维护、关键零部件更换等方面的规章制度。 5.应对参与高风险旅游项目的旅游者进行风险提示, 并开展安全培训。 以上五项均合格, 得5分; 每有一项不合格, 扣1分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①安全、消防、卫生证件; ②设施操作规程、设施设备维修计划与维护记录; ③安全培训记录; ④现场检查结果; ⑤其他相关资料。	
20			娱乐 (7%)	人员服务	2	管理、操作和维修人员以及服务人员工作情况	参照《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010) 进行评价。 1.管理、操作和维修人员经过培训考试合格后上岗, 并熟练掌握相关技能。 2.服务人员熟知经营服务信息, 能提供基本信息咨询。 3.配备安全保卫人员负责安全巡查、维护场所秩序。 4.服务人员主动、具体、详实地介绍服务内容和价格, 并主动为老、弱、病、残、孕和抱婴者提供特殊服务。 以上四项均合格, 得2分; 每有一项不合格, 扣0.5分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①人员培训记录、合格证书; ②安保人员登记表、巡查记录; ③现场检查结果; ④其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重 (%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
21		项目产出 (80%) (项目运营、项目维护, 60%)	卫生 (5%)	厕所管理	1	旅游景区厕所保洁	参照《旅游景区服务质量指南》(GB/T 26355-2010)、《旅游景区服务质量等级的划分与评定》(GB/T 18973-2016) 进行评价。 1. 配备专人负责定期保洁, 卫生保洁员的工作应符合 GB/T 18973 中的相关规定。 2. 厕所室内干净整洁, 无异味, 洁具洁净、无污垢、无堵塞, 清洁工具摆放整齐、不外露, 并提供厕纸, 相关指引标识清晰。 以上两项均合格, 得 1 分; 每有一项不合格, 扣 0.5 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①消杀记录; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
22		项目产出 (80%) (项目运营、项目维护, 60%)	卫生 (5%)	厕所管理	1	旅游景区厕所保洁	参照《旅游景区服务质量指南》(GB/T 26355-2010)、《旅游景区服务质量等级的划分与评定》(GB/T 18973-2016) 进行评价。 1. 配备专人负责定期保洁, 卫生保洁员的工作应符合 GB/T 18973 中的相关规定。 2. 厕所室内干净整洁, 无异味, 洁具洁净、无污垢、无堵塞, 清洁工具摆放整齐、不外露, 并提供厕纸, 相关指引标识清晰。 以上两项均合格, 得 1 分; 每有一项不合格, 扣 0.5 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①原洁人员登记表; ②原洁记录; ③现场检查结果; ④其他相关资料。	
23	共性指标			垃圾管理	1	旅游景区垃圾收运	参照《旅游景区服务质量指南》(GB/T 26355-2010) 进行评价。 1. 垃圾箱数量适宜, 布局合理, 标志明显, 造型美观, 与周边环境相协调, 核可回收与分类设置并标示清晰, 存放垃圾的设施设备和场地清洁, 无异味, 有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。 2. 及时清扫、清运垃圾, 日产日清; 运输过程采用遮盖或封闭式清运, 不沿途撒落。 以上两项均合格, 得 1 分; 每有一项不合格, 扣 0.5 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①垃圾清运记录; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
24				吸烟管理	1	旅游景区吸烟管理	参照《旅游景区服务质量指南》(GB/T 26355-2010) 进行评价。 1. 严格划分吸烟区与非吸烟区, 吸烟区设施齐全, 非吸烟区“禁止吸烟”标识明显。 2. 对非吸烟区吸烟行为, 应管理措施明确, 管理行为到位。 以上两项均合格, 得 1 分; 每有一项不合格, 扣 0.5 分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①吸烟管理措施; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
25		项目产出 (80%) (成本效益, 10%)	成本效益 (10%)	成本控制率	10	项目运营维护成本控制情况	以政府相关部门批复的预算金额或财务测算值为控制上限, 核实经审计认定的运营维护成本是否超出控制上限。 成本控制率=审计确定实际发生成本/财务测算值或年初批复预算。 成本控制率≤100%的, 得 10 分。 成本控制率>100%、每超过 1 个百分点, 扣减本项分值的 10%。	资料收集与数据填报。 ①PPP 项目合同、财政承受能力论证报告; ②项目运营方案; ③审计报告、成本监审报告; ④其他相关资料。	
26		项目产出 (80%) (安全保障, 10%)	安全保障 (10%)	景区游客量管理	1	旅游景区游客承载量、客流量高峰期间秩序维护、安全保障等	参照《国务院关于进一步促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31 号)、《四川省旅游条例》《旅游景区可持续发展指南》(GB/T 41011-2021)、《旅游景区服务质量指南》(GB/T 26355-2010)、《景区最大承载量核定导则》(LB/T 034-2014) 进行评价。 1. 根据 LB/T 034 科学合理设置承载量, 且通过旅游景区主管部门批准; 多渠道对外公布旅游景区承载量, 制定安全预案, 在旅游景区出入口、重要景点等易出现人员聚集的位置应配备管理人员, 加强游客秩序管理; 当游客量达到最大承载量的 80%时, 旅游景区应当提前公告, 及时向当地主管部门报告并采取疏导、分流等措施。 2. 在客流量高峰期间应有安全预案, 能及时进行客流疏导, 合理安排流量和流向。 以上两项均合格, 得 1 分; 每有一项不合格, 扣 0.5 分。	资料收集与数据填报。 ①承载量批准文件; ②公告记录; ③安全预案; ④管理人员登记表; ⑤其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重(%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
27	共性指标	项目产出 (80%)(安全保障, 10%)	安全除障 (10%)	安全管理	2	旅游景区整体安全及应急管理工作的	参照《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)、《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)进行评价。 1.旅游景区应设立安全管理机构,建立安全保卫制度,实施安全生产清单制管理工作,建立《旅游景区安全主体责任清单》和不同岗位的《安全生岗位责任清单》《日常安全检查巡查清单》,配备与旅游景区规模相适应的安保人员;建立防火、防盜、防拥挤、防踩踏、防地质灾害、防气象灾害、防食物中毒、防治疫性疾病的危机处理机制,具备应对突发事件的能力,制定应急预案,有大型活动的应急预案和节假日安全预案。 2.定期组织安全知识培训教育和各项安全演练,并做好记录;按照有关行业标准规定对旅游景区内各经营场所、交通工具、设施设备实施安全管理,并制定安全巡查和记录,对可能存在的安全隐患制定整改措施并整改到位;旅游景区应按规定要求设置各种消防设备、器具和火灾监控系统,设置消防通道,确保消防设施和通道的完好和畅通,消防设施的完好率应达100%,定期检查旅游景区内的避雷设施。 3.危险地段警示标志明显,防护设施齐备、有效,有专人负责;无人值守的危险地段、开放使游的旅游景区,其警示标志应有夜间照明设施,在旅游景区危险或不宜进入的地段、场所应设置醒目的警示标志或禁止进入标志;坡度较陡的步行路段应设置台阶或安装扶手;室内旅游景区(如博物馆、游戏厅等)应设有安全疏散通道,并保持其畅通无阻;应严格管理和控制易燃、易爆和化学危险品,对必需的易燃、易爆和化学危险品应在规定区域内存放,并有专人看管,并有严禁游客进入的警示。 4.对于旅游景区可能发生的突发性停电停水和重要设备设施的故障应有应急预案和处置措施 有针对突发事件的应急预案,关注专业部门的地震灾害(如滑坡、泥石流、地震、火山等)和气象灾害(如台风、雷暴、洪水、大雪、雪灾、沙尘暴等)的预报信息,及时采取旅游景区关闭及安全疏散游客的措施。 以上四项均合格,得2分; 每有一项不合格,扣0.5分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①安全管理制度; ②安全人员登记表; ③安全预案、应急管理措施; ④安全设施设备维修计划及记录; ⑤安全培训演练记录; ⑥应急演练记录; ⑦现场检查记录; ⑧其他相关资料。	
28	共性指标			安全事故	5	安全事故及处置情况	参照《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故报告和调查处理条例》进行评价。 根据运营过程中是否发生安全事故以及事故性质和事故处理情况评分。 评价时段内,未发生安全事故,得5分; 发生一起一般安全事故,扣3分; 发生两起及以上一般安全事故或发生较大及以上安全事故,本项不得分。 发生安全事故后,存在迟报、漏报、谎报或者瞒报等问题的,本项不得分,且当期绩效评价总分扣5分。	资料收集与数据填报、实地调研、座谈会。 ①安全事故调查报告; ②事故通报记录; ③媒体相关报道; ④现场检查与访谈结果; ⑤其他相关资料。	
29				医疗服务	2	旅游景区医疗服务能力	参照《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)、《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)进行评价。 1.设立医疗室(站),有相应资质的医护人员,且配备必要的急救药品、医疗器械设施、针对疫情防控准备必要的药物、防护物资和防疫检查应急设备。 2.与当地的正规医院建立稳定的合作关系。 3.医疗服务制度完善,建立紧急救援机制、有切实可行的医疗急救措施和制度。 4.有突发事件处理预案,事故处理及时、妥当,档案记录准确、齐全。 以上四项均合格,得2分; 每有一项不合格,扣0.5分。	案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研。 ①医护人员登记表、人员资质证书; ②医疗器械设施、应急设备等资产登记台账 ③医疗服务制度、急救措施; ④现场检查结果; ⑤其他相关资料。	
30		项目效果 (10%)	经济影响 (2%)	旅游收入实现率	1	考核年度旅游收入目标实现情况	按照PPP项目合同约定,结合社会资本承担的使用者付费收入不足风险比例(下称“风险比例”),对项目收入的实现情况进行评价。 收入实现率=当年实际旅游收入/当年基准旅游收入*100%(基准收入以合同约定为准,合同未予明确的,以财承测算值为准,但应扣除因不可抗力或政府方原因导致减少的部分)。 收入实现率≥100%,得1分; 收入实现率<100%,指标得分=指标分值*风险比例-指标分值*(1-风险比例)*收入实现率。	案卷研究、资料收集与数据填报。 ①PPP项目合同、财政承受能力论证报告; ②项目运营方案; ③审计报告; ④收入明细账及相关会计凭证; ⑤其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重 (%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
31			经济影响 (2%)	旅游人次目标 实现率	1	考核年度旅游人次目标实现情况	按照 PPP 项目合同约定, 结合社会资本承担的使用者付费收入不足风险比例 (下称“风险比例”), 对旅游人数增长情况进行评价。 旅游人次目标实现率=当年实际旅游人次/当年基准旅游人次*100% (基准人数以合同约定为准, 合同未予明确的, 以财政承诺值为准, 但应扣除因不可抗力或政府万原因导致减少的部分); 同时, 每年游客人数应应符合 GB/T 17775-2003 有关要求。 旅游人次目标实现率≥100%的, 得 1 分。 旅游人次目标实现率<100%的, 指标得分=风险比例*风险分值* (1-风险比例)*旅游人次目标实现率。	案卷研究、资料收集与数据填报。 ①PPP 项目合同、财政承受能力论证报告; ②项目运营方案; ③审计报告; ④游客统计表; ⑤其他相关资料。	
32			生态影响 (4%)	资源与环境保护管理	2	旅游景区自然资源和文化资源保护情况	参照《国务院关于进一步做好旅游等开发活动中文物保护工作的意见》(国发〔2012〕63号)、《旅游景区可持续发展指南》(GB/T 41011—2021)、《旅游景区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T 17775—2003) 进行评价。 1. 建立包括但不限于自然景观、水域景观、生物景观、天象与气候景观的专项保护计划; 制定并实施包括但不限于地文景观、水域景观、生物多样性保育、生态系统保持的自然资源保护体系; 制定并实施对旅游景区内的人文景观、石刻、壁画、雕塑文物古迹, 重点保护文物应设置警示标志并有专人巡视, 对已遭破坏的景观环境和文物应及时维修; 定期对利用古迹址、古建筑、石窟寺等易受损害的文物资源开展旅游等开发情况进行安全评估, 对可能造成文物资源破坏的要及时采取保护措施, 确保文物安全。 以上两项均合格, 得 2 分; 每有一项不合格, 扣 1 分。	案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研。 ①野生动物保护措施、专项保护计划; ②巡视记录表、巡视记录; ③文物修复记录; ④现场检查记录; ⑤其他相关资料。	
33	共性指标	项目效果 (10%)		环境影响	2	生态环境保护成效	参照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》进行评价。 项目实施过程中应严格遵守相关法律法规规定及有关强制性标准。 评价时段内, 符合要求, 未受处罚或被通报批评, 得 2 分; 受到处罚或被通报批评, 每次扣 1 分。	案卷研究、资料收集与数据填报。 ①相关部门的整改通知及行政处罚资料; ②媒体相关报道; ③现场访谈; ④城市综合行政执法、环保等部门函证; ⑤其他相关资料。	
34			社会影响 (1%)	重大舆情事件	1	舆情处置情况	项目公司应建立舆情处置预案, 对发生的舆情事件积极应对措施, 避免因舆情处置不当给项目所在地带来负面影响。 评价时段内, 未发生舆情事件, 得 1 分; 发生舆情事件, 且造成负面影响, 本项不得分。	资料收集与数据填报、座谈会。 ①上访记录、投诉处理记录; ②媒体报道; ③国家企业信用信息公示系统、当地司法机关信息公开系统查询结果; ④现场访谈结果; ⑤信访、公安等部门函证; ⑥其他相关资料。	
35			可持续性 (1%)	宣传推广及品牌建设	1	宣传推广及品牌建设	参照《国务院关于进一步推进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)、《旅游景区可持续发展指南》(GB/T 41011—2021) 要求进行评价。 项目公司应制定项目宣传推广及品牌建设工作方案, 多渠道进行项目宣传, 增强项目可持续性。 有工作方案, 宣传效果良好, 得 1 分; 有工作方案, 宣传效果一般, 扣 0.5 分; 无工作方案或宣传效果较差, 本项不得分。	案卷研究、资料收集与数据填报。 ①项目宣传方案; ②媒体相关报道; ③其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重 (%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
36	共性指标	项目效果 (10%)	满意度 (2%)	游客满意度	2	游客群众满意度	参照《旅游景区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T17775—2003)进行评价。采取社会调查的方式,对旅游景区内的游客进行满意度调查,根据调查结果确定分值;涉及网络服务平台评价的旅游景区,可结合网络服务平台评价内容进行游客满意度评分。 80%≤游客满意度,得2分。 60%≤游客满意度<80%,指标得分=游客满意度*指标分值。 游客满意度<60%,本项不得分。	问卷调查	
37				机构与制度	1	组织机构的设立、制度建设以及执行情况	参照《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)进行评价。 1. 设有统一的经营管理机构和明确的地域范围,管理机构有固定办公场所且对外挂牌公示。 2. 管理人员配备齐全,并在线下或线上平台公示管理职责范围。 3. 项目公司应制定《服务质量手册》,明确服务质量方针、宗旨;表明对服务质量和质量管理的基本态度,对游客的服务质量承诺以及实现服务质量承诺和目标的主要方法和措施。 4. 建立健全市场营销、质量、接待、导游、卫生、环保、安全、统计等规章制度且在线下或线上平台进行公示;旅游景区内与游客接触的岗位都应有服务规范和质量要求,有管理制度和奖惩措施;各项规章制度贯彻执行有力,有一年以上完整执行记录。 以上四项均合格,得1分; 每有一项不合格,扣0.25分。	案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研。 ①旅游景区管理机构架构材料; ②各项规章制度、公示记录、执行记录; ③管理人员登记表; ④现场检查结果; ⑤其他相关资料。	
38				员工管理与培训	1	员工健康管理、业务能力培训等	参照《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)、《旅游景区可持續发展指南》(GB/T 41011—2021)、《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)进行评价。 1. 按照当地要求做好员工健康管理,并按防疫要求,掌握员工出行轨迹等情况。 2. 定期对员工开展传染病预防知识、突发事件应急处置等事項的安全培训,以及质量、接待、营销、导游、卫生、环保、统计、安全等全面的业务培训,做好培训记录和员工培训档案,上岗人员培训合格率达100%,确保员工上岗前必须具备必须的防控和处置知识与能力。 以上四项均合格,得1分; 每有一项不合格,扣0.5分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①人员资料、培训记录、培训档案; ②现场检查结果; ③其他相关资料。	
39	通用指标	项目管理 (10%)	财务管理 (1%)	会计核算及资金使用	1	项目公司会计核算规范性	项目公司应按照《企业会计准则》有关要求,规范会计处理,规范资金使用,不得出现挤占、挪用、截留、支出不合理或与项目不相关等不合规的情形;抽查项目会计凭证,并结合审计结论(如有)、相关部门的检查结果,核实是否符合企业会计准则要求。 评价时段内,经审计、检查、抽查,符合《企业会计准则》要求,不存在违规问题,得1分; 存在违规行为,每次扣0.2分。 存在财务造假、挪用资金等严重财务问题的,本项不得分,且当期绩效评价总分扣5分。	案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研。 ①审计报告; ②资金使用台账、记账凭证、账簿记录; ③现场检查结果; ④其他相关资料。	
40				档案管理规范	1	档案整理、归档、记录情况	项目公司应按照《企业档案管理规定》《企业档案工作规范》(DA/T 42—2009)建立文件归档管理制度,明确文件档案管理制度,做好项目合同、运营维护记录、人事档案等资料管理,详细记录资料台账,及时归档,确保原件资料真实、完整、准确。 经抽查,无缺失且管理规范的,得1分; 经抽查,无缺失但管理不规范的,得0.5分; 经抽查,资料缺失的,本项不得分。	资料收集与数据填报、实地调研。 ①档案管理制度及台账; ②资料归档清单; ③归档资料文件; ④现场检查结果; ⑤其他相关资料。	
41				资料上报	1	按照相关政府部门要求及时、完整上报项目资料情况	向相关部门核实,项目公司是否按照部门要求及时、完整上报相关资料。 每次均按时完整报送相关资料,得1分; 不符合,视情况扣分。	资料收集与数据填报、实地调研、座谈会。 ①报送资料清单; ②实际报送的报表、报告等资料; ③现场检查与访谈记录; ④其他相关资料。	

序号	指标属性	一级指标 (10%)	二级指标	三级指标	权重 (%)	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
42		信息公开 (1%)	信息公开	信息公开	1	信息公开及时性、充分性	参照《中华人民共和国政府信息公开条例》《国务院办公厅关于推进重大建设项目批准和实施领域政府信息公开的意见》(国办发〔2017〕94号)、《财政部关于印发〈政府和国有企业资本合作(PPP)综合信息平台管理暂行办法〉的通知》(财办〔2017〕1号)、《四川省人民政府办公厅关于推进重大建设项目批准和实施领域政府信息公开的实施意见》(川办发〔2018〕93号)进行评价。项目公司应按要求真实、准确、完整、及时地公开相关信息。	①项目运营相关信息公开证明资料; ②财政部 PPP 综合信息平台(执行阶段)等信息公开平台查询记录; ③其他相关资料。	
43	通用指标	项目管理 (10%)	投诉处理 (1%)	投诉处理	1	旅游景区投诉处理情况	参照《四川省旅游条例》《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)进行评价。 1. 设立投诉受理机构并配备专门人员,制定完善的受理和处理制度,并在旅游景区售票处、网站/网页、宣传资料、门票上公布监督投诉电话,设置游客意见箱、意见簿和投诉站。 2. 运行和机制良好,能及时、妥善地处理投诉,建立完整的投诉处理档案,保持两年以上的备查期;投诉处理满意率应达到 95%(含)以上,且未发生重大质量投诉事件(涉及对游客人身侵犯和健康损害的旅游投诉均视为重大质量投诉)。 3. 旅游景区接到投诉后,应准确记录投诉人姓名、国籍、投诉事由、联系方式、被投诉人的岗位名称或人员编号、投诉者出具的证据和资料、投诉者要求解决问题的具体要求,并按相应格式填写旅游景区《旅游投诉登记表》;对于事后接到的投诉材料,应尽快查清投诉的基本事实、证据和相关责任人有无过失等情况,并在收到之日起 10 个工作日内将处理结果通知投诉者。 4. 对待投诉人员要做到热情、耐心,并能冷静地倾听客人的陈述,详细做好笔录;避免和游客发生争执;对于现场投诉,应迅速调查核实情况,受理投诉事件,如能够现场解决的,应及时解决;若受理者不能解决的,应及时上报相应的责任人处理,及时将处理结果告知投诉者。 5. 投诉受理机构应对投诉意见建立专门的档案资料,定期做好游客投诉意见分类统计和分析研究工作,对于游客投诉较为集中的服务环节或当事人,应有相应的整改措施和奖励处理。 以上五项均合格,得 1 分; 每有一项不合格,扣 0.2 分。	资料收集与数据填报、实地调研、座谈会。 ①投诉记录; ②投诉管理制度; ③现场检查与访谈结果; ④其他相关资料。	
44		保险投保 (1%)	运营保险购置	运营保险购置	1	项目公司运营保险购置情况	项目公司应依照 PPP 项目合同约定充分识别运营风险,明确风险管控措施,对通过购买保险转移风险的,应依照相关法律法规及 PPP 项目合同约定及时足额购买相关保险,保险时效应符合规定,且不得以任何方式摊派给从业人员个人。 及时足额购买相关保险,得 1 分; 未足额购买相关保险,本项不得分。	资料收集与数据填报。 ①保险购买凭证、保险保单; ②其他相关资料。	
45		保证金缴纳 (1%)	保证金缴纳	保证金缴纳	1	项目运营期履约保证金缴纳情况	参照 PPP 项目合同约定,对项目运营期履约保证金落实情况评价。根据《四川省财政厅关于印发〈四川省政府采购营商环境指标提升专项行动工作方案〉的通知》(川财采〔2020〕74号),原则上收取履约保证金,确需收取履约保证金的,允许供应商自主选择以支票、汇票、保函等非现金形式缴纳或提交。如 PPP 项目合同未约定缴纳履约保证金,实施机构可根据实际删除该项指标,并将分值调整到项目管理其他指标中。 按 PPP 项目合同约定及时足额缴纳运营期履约保证金的,得 1 分; 在 PPP 项目合同中有相关约定但未完全按约定执行的,视情况扣分。	资料收集与数据填报。 ①保证金缴纳凭证; ②其他相关资料。	
46		采购管理 (1%)	公开采购	公开采购	1	根据成本控制方案,落实公开采购情况	项目公司应依照 PPP 项目合同约定或已制定的成本控制方案,对需公开采购的材料、劳务等,严格按照落实公开采购程序。 完全符合,得 1 分; 不符合,视情况扣分。	资料收集与数据填报。 ① PPP 项目合同; ②成本控制方案; ③采购流程资料; ④其他相关资料。	
特性 and 个性指标									
47	特性 and 个性指标	休闲露营地	综合评价	根据项目实际,调整以上具体评价指标及权重		对包含休闲露营地的旅游项目,参照相应的行业标准进行评价	参照《关于促进自驾车旅居式旅游发展的若干意见》(旅发〔2016〕148号)、《休闲露营地建设与服务规范》(GB/T 31710.1-2015)进行评价。		
48	特性 and 个性指标	生态旅游(康养旅游)	综合评价	根据项目实际,调整以上具体评价指标及权重		对包含生态旅游(康养旅游)的项目,参照相应的行业标准进行评价	参照《国家生态旅游示范区建设与运营规范》(GB/T 26362-2010)、《自然保护区生态旅游规划技术规程》(GB/T 20416-2006)、《生态旅游示范区等级评定与划分》(DB51/T 1234-2011)、《中国森林认证自然保护地森林康养》(LY/T 3245-2020)、《森林康养基地总体规划导则》(LY/T 2835-2018)、《森林康养基地质量评定》(LY/T 2934-2018)、《国家康养旅游示范基地》(LB/T 051-2016)、《森林康养基地建设康养步道》(DB51/T 2644-2019)、《森林康养基地建设基础设施》(DB51/T 2261-2016)进行评价。		

序号	指标属性	一级指标	二级指标	三级指标	权重（%）	指标解释	评价标准与评分方法	数据来源	备注
49	特性和个性指标	项目产出、项目效果、项目管理	红色旅游	综合评价	根据项目实际，调整以上具体评价指标权重	对包含红色旅游的项目，参照相应的行业标准进行评价	参照《红色旅游经典景区服务规范》（LB/T055-2016）进行评价。		
50			乡村旅游	综合评价		对包含乡村旅游的项目，参照相应的行业标准进行评价	参照《丘陵山区乡村旅游服务规范》（DB51/T 2012-2015）、《民族地区乡村旅游服务规范》（DB51/T 2011-2015）进行评价。		
备注： 数据来源是在具体指标评价过程中获得真实可靠数据信息的载体或途径，包括但不限于本表列明的相关信息。 (1) 案卷研究：案卷研究是从现有的项目文件、国家和地方的发展政策和战略规划、各种相关的研究和咨询报告等文档资料中寻找数据的过程。 (2) 资料收集与数据填报：根据评价对象的具体情况向相关单位收集相关资料，为便于对数据进行梳理与汇总，可以设计相关表格。 (3) 实地调研：实地调研通常包括访谈和现场勘查。 (4) 座谈会：选择参与或熟悉项目的立项、决策、实施、管理等人员为座谈会邀请对象，确保参与人员能够为绩效评价提供有效信息。 (5) 问卷调查：根据项目具体情况，针对项目涉及的各项相关事务，合理选择问卷发放的范围，采用科学合理的方法确定样本量和问卷最低回收率要求等。									