

# 互联网上网服务营业场所服务等级

## 评定实施办法

(试行)

### 一、总则

**第一条** 为适应中国互联网上网服务行业发展的需要，加强对互联网上网服务营业场所的管理，维护消费者合法权益，提升互联网上网服务营业场所的服务质量，推动行业转型升级，增强上网服务营业场所服务等级评定与复核工作的规范性和科学性，依据中华人民共和国国家标准《互联网上网服务营业场所服务等级评定》（GB/T36746-2018），在文化和旅游部市场管理司的指导下，特制定本办法。

**第二条** 各级上网服务营业场所服务等级评定机构应严格按照本办法的相关要求，开展上网服务营业场所服务等级评定与复核工作。

**第三条** 上网服务营业场所服务等级评定以上网服务营业场所独立门店为单位进行申请和评定，坚持一门店一星级的原则。申请并通过上网服务等级评定的门店营业场所即为星级场所。

**第四条** 上网服务营业场所服务等级划分为三个级别，用星的数量表示，即三星级、四星级、五星级（包含白金五星级）。最低为三星级，最高为五星级，星级越高表示场所的等级越高。

**第五条** 星级场所应按服务等级评定要求及时向全国互联网上网服务营业场所服务星级评定委员会报送相关文件和数据，包括但不限于场所资质证件、管理能力、空间环境、服务质量等相关的文件和数据。

## 二、等级评定的组织机构和责任

**第六条** 中国互联网上网服务行业协会（以下简称为“全国协会”）设全国互联网上网服务营业场所服务星级评定委员会（以下简称为“全国星评委”）。全国星评委是负责全国上网服务等级评定工作的最高机构。

### （一）组织机构：

全国星评委由全国协会有关负责人、行业专家及各省、自治区、直辖市星级场所评定委员会主任等人员组成。

全国星评委下设秘书处，作为全国星评委的办事机构，设在全国协会秘书处。

### （二）全国星评委职责和权限：

1. 全国星评委统筹负责全国上网服务营业场所服务等级评定工作；
2. 授权和督导地方上网服务营业场所服务等级评定机构的服务等级评定和复核工作；
3. 对地方上网服务营业场所服务等级评定机构违反规定所评定和复核的结果拥有否决权；
4. 实施或组织实施对五星级（包含白金五星级）场所的服务等级评定和复核工作；
5. 统一制作和核发星级场所的证书、标志牌；
6. 按照《上网服务行业服务等级评定星评委章程》（附件2）要求聘任国家级星评委，监管其工作；
7. 负责国家级星评委的培训工作。

**第七条** 各省、自治区、直辖市上网服务行业协会设省级上网服务营业场所服务星级评定委员会（简称“省级星评委”）。省级星评委报全国星评委备案后，根据全国星评委的授权开展服务等级评定和复核工作。各省、自治区、直辖市未建立省级星评委的，其职能由全国星评委代为履行。

（一）组织机构：

根据本地实际情况确定省级星评委的组建，可由地方文化和旅游行业管理部门负责人和地方上网服务相关行业协会负责人等人员组成。

省级星评委可下设办公室为办事机构。

(二) 省级星评委职责和权限:

省级星评委依照全国星评委的授权开展以下工作:

1. 贯彻执行并保证质量完成全国星评委部署的各项工作任务;

2. 负责并督导本省内各级上网服务营业场所服务等级评定机构的工作;

3. 对本省副省级城市、地级市(地区、州、盟)及下一级服务等级评定机构违反规定所评定的结果拥有否决权;

4. 协同全国星评委实施或组织实施本省四星级场所的服务等级评定和复核工作;

5. 负责本省、自治区、直辖市内五星级上网服务场所的初评工作,并向全国星评委推荐五星级上网服务场所;

6. 按照《上网服务等级评定场所星评委章程》(附件2)要求聘任省级星评委;

7. 负责副省级城市、地级市(地区、州、盟)星评委的培训工作。

**第八条** 副省级城市、地级市(地区、州、盟)上网服务行业协会设地市上网服务营业场所服务星级评定委员会(简称“地市星评委”)。地市星评委在省级星评委的指导下,参照省级星评委的模式组建。副省级城市、地级市(地区、州、盟)未建立地市星评委的,其职能由省级星评委代为履行。

### （一）组织机构：

根据本地实际情况确定地市星评委的组建，可由地区文化和旅游行业管理部门负责人和地区上网服务相关行业协会负责人等人员组成。

地市星评委可下设办公室为办事机构。

### （二）地市星评委职责和权限：

地市星评委依照省级星评委的授权开展以下工作：

1. 贯彻执行并保证质量完成全国星评委和省级星评委布置的各项工作任务；
2. 负责本地区服务等级评定机构的工作；
3. 按照《上网服务等级评定场所星评委章程》（附件2）要求聘任地市级星评委，协同省级星评委实施或组织实施本地区三星级场所的服务等级评定和复核工作；
4. 负责本地区四星级上网服务场所的初评工作，并向省级星评委推荐四星级场所。

## 三、星级申报及标志使用要求

**第九条** 上网服务营业场所服务等级评定遵循企业自愿申报的原则。

**第十条** 凡在中华人民共和国境内正式营业三个月以上的上网服务营业场所，均可申请服务等级评定。经评定达到

相应星级标准的上网服务场所，可向全国协会服务等级评定机构申请颁发相应的星级证书和标志牌。星级标志使用有效期为两年。

**第十一条** 上网服务营业场所星级标志应置于上网服务场所前厅显著位置，接受公众监督。任何单位或个人未经授权或认可，不得擅自制作和使用。同时，任何场所以“准X星”、“超X星”或者“相当于X星”等作为宣传手段的行为均属违规行为。

**第十二条** 上网服务营业场所星级证书和标志牌由全国星评委统一制作、核发。标志牌工本费按照国家相关部门批准的标准收取。

**第十三条** 上网服务营业场所星级证书号和标志牌的编号一致，并印制防伪认证二维码。每家星级场所原则上只可申领一块星级标志牌。如星级标志牌破损或丢失，应及时报告，经所在省级星评委查明属实后，可向全国星评委申请补发。

星级场所如因更名需更换星级证书，可凭网络文化经营许可证和营业执照等有关证明文件进行更换，同时必须交还原星级证书和星级标志牌。

#### **四、服务等级评定的标准和基本要求**

**第十四条** 上网服务营业场所服务等级评定依据《互联网上网服务营业场所服务等级评定》（GB/T36746-2018）进行，具体要求如下：

（一）《上网服务行业服务等级评定标准附录表》（附件4）附录A“必备项目检查表”。该表规定了各星级必须具备的硬件设施和服务项目。要求相应星级的每个项目都必须达标，缺一不可。

（二）《上网服务行业服务等级评定标准附录表》（附件4）附录B“管理能力评分表”、附录C“场所环境评分表”和附录D“服务质量评分表”（附录B、C、D以下统一简称评级评分表，共100分）。评级评分表主要是对上网场所的管理能力、场所环境、服务质量进行评价打分。三、四、五星级规定最低得分线：三星60分、四星70分、五星80分。

**第十五条** 申请服务等级评定的上网服务营业场所，如达不到本办法第十四条要求，则不能取得所申请的星级。

**第十六条** 星级场所强调整体性，评定星级时不能因为某一区域所有权或经营权的分离，或因为建筑物的分隔而区别对待。场所内所有区域应达到同一星级的质量标准和管理要求。否则，星评委对场所所申请星级不予批准。

**第十七条** 上网服务场所取得星级后，因改造发生建筑规格、设施设备和项目的变化，关闭或取消原有设施设备、服务功能或项目，导致达不到原星级标准的，必须向相

应级别星评委申报，接受复核或重新评定。否则，相应级别星评委应收回该场所的星级证书和标志牌。

## 五、服务等级评定程序和执行

**第十八条** 服务等级评定依照《上网服务行业服务等级评定流程》（附件1）的流程执行。

上网服务营业场所按照以下程序评定：

1. **申请**。申请评定上网服务营业场所应在对照《互联网上网服务营业场所服务等级评定》（GB/T36746-2018）充分准备的基础上，在全国协会微信公众号、全国上网服务等级评定平台网站等服务等级评定平台的功能菜单中选择“星级申请”功能，依照功能引导完成资料上传申请服务等级评定并下载全国上网服务等级评定平台软件。申请材料包括：上网服务营业场所星级申请报告、消防验收合格证（复印件）、营业执照（复印件）、网络文化经营许可证、场所平面图等电子文件。

2. **初审**。服务等级评定平台依据场所提交的资料产出初始的场所星级，之后星级平台将场所申报信息推送给场所所在地的地区和省级星评委。所在地省级星评委对初始星级为五星级的场所做初审；地市星评委对初始星级为四星级的场所做初审；初始星级为三星级或未达到三星级的场所直接由



地市星评委进行服务等级评定。各级星评委应严格按照《互联网上网服务营业场所服务等级评定》（GB/T36746-2018）的要求，于一个月内对申报场所进行服务等级评定初审。初审结束后两个工作日内将初审结果信息上传到全国上网服务等级评定平台，并给出推荐星级及理由。

**3. 审查与公示。**全国星评委在接到各级星评委初审报告和上网服务营业场所星级申请材料后，应在一个月内完成审定申请资格、核实申请报告等工作，并对通过资格审查的场所，在全国协会微信公众号、全国上网服务等级评定平台网站、全国上网服务等级评定平台软件上同时公示。对未通过资格审查的场所，全国星评委应下发文件信息通知各级星评委和申报单位。

**4. 服务等级评定资料审查和复核。**全国上网服务等级评定平台软件对星级场所的评级资料进行审查和复核、用户满意度调查等。全国上网服务等级评定平台分析场所的资格证件资料、场所环境、服务质量等相关数据，并依据场所评级国家标准制定和实施用户满意度调查，形成服务等级评定复核工作的考评依据，场所应保证服务等级评定期间全国上网服务等级评定平台系统的正常运行。

**5. 星评委检查。**全国星评委在完成场所资格审查后，对通过资格审查的场所发出《上网服务等级评定检查通知书》并依据初审的星级分发到新对应级别的星评委执行服务等

级评定工作，该级星评委委派其所属的二到三名星评员，以明查或暗访的形式对申请星级的场所进行评定检查。检查未予通过的场所，应遵照第二十九条规则依据星评委反馈的有关意见进行整改。全国星评委待接到场所整改完成并申请重新检查的报告后，于一个月内再次安排评定检查。

**6. 审核。**检查结束后一个月内，各级星评委应根据检查结果对申请星级的场所进行审核。审核的主要内容及材料有：星评员检查报告（须有星评员签名）、服务等级评定检查反馈原始记录材料（须有星评员及场所负责人签名）、依据《互联网上网服务营业场所服务等级评定》（GB/T36746-2018）打分情况（打分总表须有星评员签名）等。

**7. 批复。**对于经审核认定达到标准的场所，全国星评委应做出批准其为星级上网服务场所的批复，并授予相应星级的证书和标志牌。对于经审核认定达不到标准的场所，全国星评委应做出不批准其为星级场所的批复。批复结果在全国协会微信公众号、全国上网服务等级评定平台网站、全国上网服务等级评定平台软件上同时公示，公示内容包括场所名称、星评委受理时间、星评员评定检查时间、星评员姓名、批复时间。

**8. 申诉。**申请服务等级评定的场所对服务等级评定过程及其结果如有异议，可直接向全国星评委申诉。全国星评委根据调查结果予以答复，并保留最终裁定权。

**9. 抽查。**全国星评委派出国家级星评员随机抽查服务等级评定情况，对服务等级评定工作进行抽查监督。一旦发现服务等级评定过程中存在不符合程序的现象或检查结果不符合标准要求的情况，全国星评委可对服务等级评定结果予以否决，并对执行该任务的星评员进行处理。

**第十九条** 三星级到五星级场所的评定程序，各级星评委应严格按照相应职责和权限，参照第十八条的场所评定程序执行。星级场所的实地评定检查工作应在 72 小时内完成。全国星评委保留对所有等级场所评定结果的否决权。

**第二十条** 对于拥有独特客户群体，管理和 service 特色鲜明，且业内知名度较高的上网服务场所的服务等级评定，可按照本办法第十八条要求的程序推荐申请评定五星级场所。

**第二十一条** 白金五星级场所的评定标准和检查办法另行制订。

**第二十二条** 各级星评委根据各地实际情况按照《上网服务等级评定场所星评员章程》(附件 2) 组建相应的星评员队伍，并于全国上网服务等级评定平台向社会公布。每届星评员任期两年，到期后根据实际情况进行换届。省级星评员名单需报全国星评委备案。

**第二十三条** 在五星级酒店服务等级评定工作中，相关单位和个人应严格遵守《上网服务行业服务等级评定工作“十不准”》(附件3)。一旦违反“十不准”规定，全国星评委将给予以下相应处理：对国家级星评委给予通报批评或取消资格；对地方服务等级评定机构给予通报批评或取消资格；对受评场所给予通报批评或取消服务等级评定资格并于两年内不接受服务等级评定申请。四星级及以下星级场所评定工作应参照执行。

**第二十四条** 服务等级评定检查工作暂不收费。星评委往返受检场所的交通费以及评定期间在场所内所发生的合理费用，均由受检场所据实核销。

## 六、星级复核及处理制度

**第二十五条** 星级复核是服务等级评定工作的重要组成部分，其目的是督促已取得星级的场所持续达标，其组织和责任划分完全依照服务等级评定的责任分工。星级复核分为网上复核和实地复核，网上复核每个月一次，实地复核为证书有效期满的评定性复核。

**第二十六条** 月度网上复核由全国上网服务等级评定平台依据场所环境、服务质量、用户满意度调查和用户评价等平台资料信息进行复核。

证书有效期满复核工作由各级星评委委派星评员以明查或暗访的方式进行。

各级星评委应于本地区复核工作结束后进行认真总结，并逐级上报复核结果。

**第二十七条** 评定性复核。证书有效期满或者全国上网服务等级评定平台反映信息异常时，各级星评委依据场所的星级可委派二至三名星评员，以明查或暗访的方式对场所进行评定性复核检查。全国星评委可根据工作需要，对各星级场所进行用户满意度调查，并形成专业调查报告，作为评定性复核的参考依据之一。

**第二十八条** 对复核结果达不到相应标准的星级场所，相应级别星评委根据情节轻重给予限期整改、降低星级、取消星级的处理，并公布处理结果。对于降低星级或者取消星级的场所，应将其星级证书和星级标志牌收回。

**第二十九条** 对星级场所的复核结果进行处理的具体依据：

（一）场所出现以下情况，相应级别星评委应做出“限期整改”的处理意见：

五星级：“必备项目检查表”达标，但评级评分表得分低于80分但高于77分。

四星级：“必备项目检查表”达标，但评级评分表得分低于70分但高于67分。

三星级：“必备项目检查表”达标，但评级评分表得分低于 60 分但高于 57 分。

（二）场所出现以下情况，相应级别星评委应做出“降低星级”的处理意见：

五星级：（1）“必备项目检查表”不达标；（2）“必备项目检查表”达标，但评级评分表得分低于 77 分；

四星级：（1）“必备项目检查表”不达标；（2）“必备项目检查表”达标，但评级评分表得分低于 67 分；

三星级：（1）“必备项目检查表”不达标；（2）“必备项目检查表”达标，但评级评分表得分低于 57 分；

（三）场所出现以下任何一种情况，相应级别星评委应及时做出“取消星级”的处理意见：

所有星级：（1）发生重大事故，或遭遇重大投诉事件并被查实，造成恶劣影响；（2）受到行政管理部门吊销许可证停业整顿的行政处罚；（3）被列入全国文化市场监督异常经营名录黑名单；（4）停止场所经营业务或停业装修改造六个月以上。

**第三十条** 整改期限原则上不能超过三个月。被取消星级的场所，自取消星级之日起六个月后，方可重新申请服务等级评定。

**第三十一条** 各级星评委对星级场所做出处理的责任划分依照服务等级评定的责任分工执行。全国星评委保留对各星级场所复核结果的最终处理权。

**第三十二条** 接受评定性复核的星级场所，如其正在进行大规模装修改造，或者其他适当原因而致使暂停营业，可以在评定性复核当年年前提出延期申请。经查属实后，相应级别星评委可以酌情批准其延期一次。延期复核的最长时限不应超过六个月，如延期超过六个月，须重新申请服务等级评定。

**第三十三条** 全国星评委派出国家级星评员随机抽查证件期满的评定性复核情况，对复核工作进行监督。一旦发现复核过程中存在不符合程序的现象或检查结果不符合标准要求的情况，全国星评委可对星级复核结果予以否决。

## 七、星级场所的权益

**第三十四条** 广泛宣传获得参与服务等级评定的场所，并向社会公众提供场所服务等级评定的查询服务。

**第三十五条** 向政府部门函告，建议对服务等级评定场所简化监督程序、加大政策扶持、支持参与基层公共文化服务。

**第三十六条** 将服务等级评定场所列为中国电子竞技娱乐大赛（China Electronic Sport Tournament，简称 CEST）等全国协会重大活动指定场所。

**第三十七条** 全国协会优先向达到一定服务等级评定的场所提供资源引荐，包括但不限于游戏特权、赛事举办、增值服务等。

## 八、附则

**第三十八条** 在突发公共卫生事件期间，营业场所应严格按照上网服务营业场所疫情防控技术指南（附录 5）执行。

**第三十九条** 由于互联网行业在技术手段、服务和管理模式等方面发展迅速，在未来的工作中，为了更好地提升本办法的适应性和可操作性，全国星评委将紧跟行业发展趋势，在 GB/T 36746-2018 框架下，不断修订完善本办法。

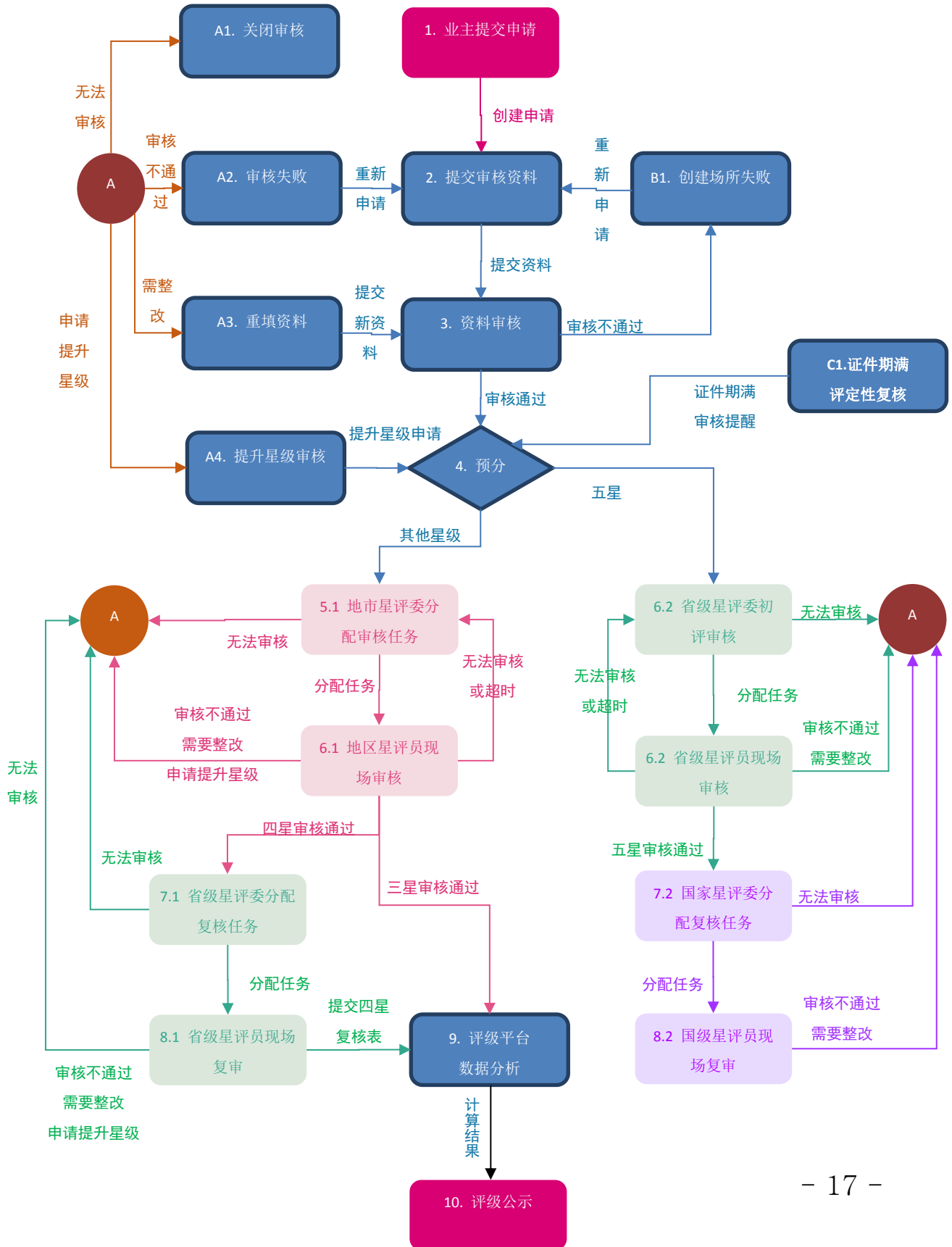
**第四十条** 本办法由全国协会负责解释。

**第四十一条** 本办法于 2019 年 9 月 1 日起开始实施。



附件 1

# 上网服务行业服务等级评定流程



备注：图中 A 为审核情况汇总子流程，由 A 流程判断审核情况的结果，并执行和分发相对应的下一步逻辑流程。

## 附件 2

# 上网服务等级评定场所星评员章程

根据《中华人民共和国行政许可法》和《互联网上网服务营业场所服务等级评定》(GB/T36746-2018), 为确保上网服务营业场所服务等级评定工作质量, 规范上网服务营业场所服务等级评定工作, 加强对上网服务营业场所服务等级评定人员(以下简称“场所星评员”)的监督管理, 制定本章程。

## 一、星评员的划分和任职条件

**第一条** 场所星评员分为: 国家级星评员、地方级星评员(含省级和地市级)。国家级星评员和地方级星评员主要由地方文化和旅游行业管理人员、协会有关负责人员、行业专家和场所高级管理人员组成。

**第二条** 星评员基本条件:

1、有较高的政策水平和较强的法制观念, 具有良好的思想品德和职业操守;

2、有丰富的场所业务知识, 全面掌握《互联网上网服务营业场所服务等级评定》(GB/T36746-2018)国家标准细则;

- 3、有较高的分析判断能力和口头、文字表达能力；
- 4、有严谨、科学的工作作风。

**第三条** 担任国家级星评员的人员在符合基本条件的前提下，还应符合以下任意一项要求：

- 1、在省级以上文化和旅游管理部门（含互联网上网服务行业协会）工作的行业管理人员。
- 2、在五星级酒店连续担任高级管理职务三年以上，且任期内场所经营业绩良好，在业内具有一定声誉的在职经理人。
- 3、理论水平较高，在上网服务场所行业具有一定影响力的专家。

**第四条** 担任地方级星评员的人员在符合基本条件的前提下，还应符合以下任意一项要求：

- 1、具有较为丰富经验的上网服务场所行业管理人员；
- 2、在星级酒店连续担任高级管理职务三年以上，且任期内场所经营业绩良好，在业内具有一定声誉的在职经理人；
- 3、理论水平较高，在上网服务场所行业具有一定影响力的专家。

## 二、星评员的选聘办法和职责

**第五条** 国家级星评员由全国星评委负责选聘。接受全国星评委的委派，承担全国范围内的上网服务营业场所服务等级评定、复核和其它检查工作。

**第六条** 地方级星评员由省级星评委或地市星评委负责选聘。接受省级星评委或地市星评委的委派，按照职责分工，承担辖区内上网服务营业场所服务等级评定、复核和其它检查工作。

### 三、星评员的工作要求

**第七条** 星评员在相应星评委有组织有计划的安排下，可以明查或暗访方式对受检场所进行检查，星评员要预先透过全国上网服务等级评定平台获取受检场所的相关资料并研究，材料包括但不限于申请报告、全国上网服务等级评定平台月度复核信息和场所复核自查报告等，掌握受检场所的概况和特点；检查结束时向受检场所全面反馈检查情况。各级星评员应保持清正、廉洁的作风，未经相应星评委授权，不得随意实施对场所的检查工作。

**第八条** 上网服务营业场所服务等级评定或复核时，要据实评判各项必备条件的具备情况和场所环境设施设备、场所运营服务质量的得分情况，并至全国上网服务等级评定平台录入得分报告及上传本人签字的书面检查报告。

**第九条** 星评员向受检场所和相应星评委做出的反馈意见应严谨，规范，条理清晰，具有较高的针对性和指导性。对于不达标的场所，要提出明确的整改要求。

**第十条** 场所星评员接受聘用单位的检查、监督和管理。

#### 四、星评员的工作守则

**第十一条** 服从相应星评委的安排，认真履行星评员的各项职责。

**第十二条** 按规定时间抵达受检场所，主动出示相关证明文件和《上网服务等级评定/复核检查通知书》。

**第十三条** 在受检场所工作时间应不少于相关规定的要求。

**第十四条** 不得以个人理解随意解释标准，不得做超越权限的评论和表态。

**第十五条** 检查期间要保持衣履整洁、举止文明、谦虚谨慎、尊重受检场所的员工。

**第十六条** 在保证检查效果的前提下，提倡节俭，反对铺张。

**第十七条** 不得向受检场所提出与检查无关的要求，不得为个人或亲属谋取私利。受检场所可就任何星评员的违规行为向相应星评委举报，星评委经调查核实后可进行查处。

## 五、星评员的管理

**第十八条** 按照谁聘用谁管理的原则，各级星评员的日常管理和工作安排由聘用单位负责。

**第十九条** 各级星评委应对所聘星评员的工作态度、工作质量和受检场所对其工作的评价应有详细的记载，并作为是否续聘的重要依据。各级星评委每年以书面形式逐级报告上述内容。

**第二十条** 全国星评委办公室负责对全国的星评员实施宏观管理，星评员资格不搞终身制，对个别不称职、玩忽职守、提供虚假信息等违反星评员章程的星评员可及时进行撤换。

**第二十一条** 星评员信息由全国上网服务等级评定平台对公众公示并提供查询。

## 附件 3

# 上网服务行业服务等级评定工作“十不准”

## 一、星评员工作“十不准”

1、不准收受场所赠送的现金、有价证券（卡）、纪念品或礼物。

2、不准对场所提出检查项目之外的额外要求，或出现酗酒等影响星评员形象的行为。

3、不准降低星级场所检查标准和简化星级场所检查评定程序，或以自己的好恶来随意解释和评判星级标准。

4、不准向地方服务等级评定机构和受评场所就场所是否通过评定发表意见。

5、不准接受场所所在地政府、行业协会，以及受评场所安排的店外宴请。

6、不准带随从、助手等其他人员一同参与服务等级评定工作或代替服务等级评定工作。

7、不准在暗访检查中以任何方式向地方服务等级评定机构、场所及其他相关人员泄露自己的真实身份、行程安排和检查情况。

8、不准请场所或地方服务等级评定机构代为评定打分、撰写和提交上传检查报告。



9、不准以辅导、咨询、培训、管理等名义向场所推荐或洽谈与服务等级评定工作无关的业务事宜，或向场所打听与服务等级评定工作无关的商业秘密。

10、不准要求、暗示和接受地方服务等级评定机构与受评场所安排与服务等级评定工作无关的休闲娱乐活动。

## 二、地方服务等级评定机构及受评星级场所评定工作 “十不准”

1、不准提供与上网服务营业场所服务等级评定相关的虚假信息。

2、不准向星评员提出或暗示降低星级标准、简化检查程序的要求。

3、不准以评审费、专家咨询费等任何名义向星评员支付现金、赠送有价证券（卡）和礼物。

4、不准举办针对星评员的专门的欢迎仪式（设置横幅和标牌、鲜花等）。

5、不准超规格安排星评员住房（只按一个标准房和一个普通套房安排房间），或在星评员的房间内做超常布置或放置超常规客用品。

6、不准为星评员安排店外宴请。

7、不准为星评员谋取私利提供便利。

8、不准为星评员专门安排与服务等级评定工作无关的活动。

9、不准以任何方式打听暗访检查星评员的姓名、行程安排和检查情况。

10、不准代替星评员评定打分、撰写和提交上传检查报告。

## 附件 4

# 上网服务行业服务等级评定标准附录表

## 附录 A

(规范性附录)

### 必备项目检查表

表 A.1 给出了三星级场所必备项目检查表

表 A.2 给出了四星级场所必备项目检查表

表 A.3 给出了五星级场所必备项目检查表

**表A.1 三星级必备项目检查表**

序号	项目	是否达标
1	<b>总体要求</b>	
1.1	场所建筑物结构完好，功能布局基本合理，标识标志明显	
1.2	场所内有明确的向导指示标志且标志清晰、实用、美观。应有紧急避难线路指示标志，符合消防标准	
1.3	收费标准在场所内部的明显位置公示，字体清晰、不能污损、不能有歧义、收费的服务或者物品单位明确、收费合理	
1.4	应有身份证实名刷卡登记系统，能够审核用户信息，并禁止未成年人进入	
1.5	应有上网服务计费系统和全国网络文化市场监管平台系统	
1.6	应具备健全的管理规范、服务规范与操作标准	
1.7	应有突发事件（突发事件应包括火灾、自然灾害、场所建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件等）处置的应急预案，有年度实施计划，并定期演练	
2	<b>场所环境与配置</b>	
2.1	内外装修应采用符合环保要求的材料，整体氛围协调	
2.2	应有适应所在地气候的采暖、制冷设备，室内温控体感舒适，各区域通风良好	
2.3	应全面禁烟，并有明显的禁烟提示牌	
2.4	地面环境干净整洁，没有明显的垃圾，并且及时清洁	
2.5	通道宽敞不拥挤且没有阻挡物	
2.6	上网座位与上网设备整洁干净，没有明显的垃圾，并且及时清洁	
2.7	应配置前台，前台需要提供实名认证服务、上网充值服务、电话咨询服务、引导服务，并且在营业期间全场不能少于1名服务人员	

2.8	提供餐饮服务区和休息区，提供的食物必须为合规产品，就餐区干净整洁，残剩食物即时清理	
2.9	提供洗手间，且干净整洁无异味，地面无明显水渍，有定期清洁制度并执行	
2.10	应有独立上网服务空间的包房	
3	<b>设备硬件与软件</b>	
3.1	场所应有独立的内容管理和更新服务器	
3.2	安装《全国上网服务等级评定平台》服务等级评定申请系统	
3.3	主机使用较高端配件，且性能优秀，能够运行大型主流游戏与软件，符合《全国上网服务等级评定平台》软件综合评分	
3.4	应配置高速的商用网络宽带，且带宽不低于100M专线网络	
3.5	应有视频监控系统，覆盖场所主要区域，并有明显的“录像区域”标识。在营业期间必须开启，监控记录备份保存不低于15天，并在文化行政部门、公安机关依法查询时予以提供。监控记录备份在保存期内不得修改或者删除	
3.6	应对上网消费者的身份证等有效证件的登记内容和有关上网信息进行记录备份。登记内容和记录备份保存时间不得少于60日，并在文化行政部门、公安机关依法查询时予以提供。登记内容和记录备份在保存期内不得修改或者删除	
4	<b>服务质量</b>	
4.1	员工着装应统一整洁，得体大方	
4.2	员工应用标准规范的服务用语，态度和蔼有耐心	
4.3	提供专业网管服务，应答及时且解决问题及时、快速	
4.4	评审期间用户反馈差评比例应不高于10%	
		<b>总体是否达标</b>

**表 A.2 四星级必备项目检查表**

序号	项目	是否达标
1	<b>总体要求</b>	
1.1	场所应选择拥有商业产权的建筑内，功能布局合理，标识标志明显	
1.2	场所内有明确的向导指示标志且标志清晰、实用、美观。应有紧急避难线路指示，符合消防标准	
1.3	场所应达到敞亮、空间开放、整洁的标准	
1.4	收费标准在场所内部的明显位置公示，字体清晰、不能污损、不能有歧义、收费的服务或者物品单位明确、收费合理	
1.5	应有设备设施养护管理规定，设备设施安全完好、运行无噪音、整洁卫生并有效保存维护保养记录	
1.6	应有身份证实名刷卡登记系统，能够审核用户信息，并禁止未成年人进入	
1.7	应安装有上网服务计费系统和全国网络文化市场监管平台系统，应有完善的设备管理系统和用户管理系统	

1.8	应具备健全的管理规范、服务规范与操作标准；完善的资产分类管理、商品物料管理的相关制度	
1.9	应有突发事件（突发事件应包括火灾、自然灾害、场所建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件等）处置的应急预案，有年度实施计划，并定期演练	
1.10	应有系统的员工培训制度和规划	
<b>2</b>	<b>场所环境与配置</b>	
2.1	内外装修应采用符合环保要求的材料，整体氛围协调，风格突出	
2.2	装饰设计有整体风格或者特色风格，视觉效果舒适和谐，色调协调、光线充足	
2.3	应有适应所在地气候的采暖、制冷设备，室内温控得当、体感舒适	
2.4	各区域空气质量良好，通风良好、无异味	
2.5	应全面禁烟，并有明显的禁烟提示牌	
2.6	地面环境干净整洁，没有明显的垃圾和灰尘，并且及时清洁	
2.7	通道宽敞不拥挤且没有阻挡物	
2.8	场所的灯光适宜，不宜过亮或者过暗	
2.9	场所应有整体播音系统，并且可以播放广播信息	
2.10	上网座位宽敞、舒适，平均座位面积大于等于3平方米	
2.11	上网座位与上网设备整洁干净，没有明显的灰尘和污垢，并且及时清洁	
2.12	应配置前台，前台需要提供实名认证服务、上网充值服务、点餐服务、电话咨询服务、引导服务，并且在营业期间全场不能少于2名服务人员	
2.13	提供餐饮服务区、就餐区和休息区。保证提供的食物必须为合规产品，且干净卫生；就餐区干净整洁，残剩食物即时清理	
2.14	应提供隔间的洗手间，且干净整洁无异味，地面无明显水渍，有定期清洁制度并执行；提供免费的卫生纸	
2.15	应有独立上网服务空间的包房	
<b>3</b>	<b>设备硬件与软件</b>	
3.1	场所应有独立的内容管理和更新服务器	
3.2	安装《全国上网服务等级评定平台》服务等级评定申请系统	
3.3	主机使用较高端配件，且性能优秀，能够运行大型主流游戏与软件，符合《全国上网服务等级评定平台》软件综合评分	
3.4	应配备手感舒适、流畅的外设	
3.5	应配置高速的商用网络宽带，且带宽不低于100M专线网络	
3.6	应提供符合有关管理规定的无线上网服务	
3.7	应有视频监控系统，覆盖场所主要区域，并有明显的“录像区域”标识。在营业期间必须开启，监控记录备份保存不低于15天，并在文化行政部门、公安机关依法查询时予以提供。监控记录备份在保存期内不得修改或者删除	
3.8	应对上网消费者的身份证等有效证件的登记内容和有关上网信息进行记录备份。登记内容和记录备份保存时间不得少于60日，并在文化行政部门、公安机关依法查询时予以提供。登记内容和记录备份在保存期内不得修改或者删除	

4	<b>服务质量</b>	
4.1	员工着装应统一整洁，得体大方	
4.2	员工应用标准规范的服务用语，态度和蔼有耐心	
4.3	提供专业网管服务，应答及时且解决问题及时、快速	
4.4	评审期间用户反馈差评比例应不高于8%	
<b>总体是否达标</b>		

**表A.3 五星级必备项目检查表**

序号	项目	是否达标
1	<b>总体要求</b>	
1.1	场所应选择在有商业产权的建筑内，功能布局合理，标识标志明显	
1.2	场所内有明确的向导指示标志且标志清晰、实用、美观。应有紧急避难线路指示标志，符合消防标准	
1.3	场所应达到敞亮、空间开放、整洁的标准	
1.4	收费标准在场所内部的明显位置公示，字体清晰、不能污损、不能有歧义、收费的服务或者物品单位明确、收费合理	
1.5	应有设备设施养护管理规定，设备设施安全完好、运行无噪音、整洁卫生并有效保存维护保养记录	
1.6	应有身份证实名刷卡登记系统，能够审核用户信息，并禁止未成年人进入	
1.7	应安装有上网服务计费系统和全国网络文化市场监管平台系统，应有完善的设备管理系统和用户管理系统	
1.8	应具备健全的管理规范、服务规范与操作标准；完善的资产分类管理、商品物料管理的相关制度	
1.9	应有突发事件（突发事件应包括火灾、自然灾害、场所建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件等）的应急处置预案，有年度实施计划并定期演练	
1.10	应有系统的员工培训制度和规划	
2	<b>场所环境与配置</b>	
2.1	内外装修应采用符合环保要求的材料，整体氛围协调，工艺精致	
2.2	装饰设计有整体风格或者特色风格，视觉效果舒适和谐，色调协调、光线充足	
2.3	各区域空气质量良好，通风良好，无异味	
2.4	室内温控得当，温度、湿度适宜，体感舒适	
2.5	应全面禁烟，并有明显的禁烟提示牌	
2.6	地面环境干净整洁，没有明显的垃圾和灰尘，并且及时清洁	
2.7	通道宽敞不拥挤且没有阻挡物	
2.8	场所的灯光适宜，不宜过亮或者过暗	
2.9	场所应有整体播音系统，并且可以播放广播信息	
2.10	上网座位宽敞、舒适，平均座位面积大于等于3平米	

2.11	上网桌椅外观整洁完好、使用舒适	
2.12	上网座位与上网设备整洁干净，没有明显的灰尘和污垢，并且及时清洁	
2.13	应配置前台，前台需要提供实名认证服务、上网充值服务、点餐服务、电话咨询服务、引导服务，并且在营业期间全场不能少于2名服务人员	
2.14	提供餐饮服务区、就餐区和休息区，提供用户在机位上直接点餐并送餐到指定机位的服务。提供的食物必须为合规产品，且干净卫生，就餐区干净整洁，残剩食物即时清理	
2.15	应提供隔间的洗手间，且干净整洁无异味，地面无明显水渍，有定期清洁制度并执行；提供免费的卫生纸	
2.16	应有独立上网服务空间的包房	
2.17	应配置有不低于10个机位的电竞区，可以组织电竞比赛	
3	<b>设备硬件与软件</b>	
3.1	场所应有独立的内容管理和更新服务器	
3.2	安装《全国上网服务等级评定平台》服务等级评定申请系统	
3.3	主机使用高端配件，且性能优秀，能够运行大型主流游戏与软件，符合《全国上网服务等级评定平台》软件综合评分	
3.4	至少有10台配置不低于144Hz刷新率、24寸标准的显示器	
3.5	应配备手感舒适、流畅的外设	
3.6	应配置高速的商用网络宽带，且带宽不低于100M专线网络	
3.7	应提供符合有关管理规定的无线上网服务	
3.8	应提供应急系统，如应急广播系统、一键锁屏等	
3.9	应有视频监控系统，覆盖场所主要区域，并有明显的“录像区域”标识。在营业期间必须开启，监控记录备份保存不低于15天，并在文化行政部门、公安机关依法查询时予以提供。监控记录备份在保存期内不得修改或者删除	
3.10	应对上网消费者的身份证等有效证件的登记内容和有关上网信息进行记录备份。登记内容和记录备份保存时间不得少于60日，并在文化行政部门、公安机关依法查询时予以提供。登记内容和记录备份在保存期内不得修改或者删除	
4	<b>服务质量</b>	
4.1	员工着装应统一整洁，得体大方	
4.2	员工应用标准规范的服务用语，态度和蔼有耐心	
4.3	机位提供呼叫服务，服务员应及时响应并提供服务	
4.4	提供专业网管服务，应答及时且解决问题及时、快速	
4.5	用户反馈差评比例应不高于5%	
		<b>总体是否达标</b>

## 附 录 B

(规范性附录)

### 管理能力评分表

表 B.1 给出了管理能力评分表

**表B.1 管理能力评分表（10分）**

1	制度建设	优秀	良好	较差	没有
1.1	具有完整的工作规章制度和流程并执行	0.5	0.3	0.1	0
1.2	具有健全的财务管理制度并执行	0.3	0.2	0.1	0
1.3	具有完备的人力资源管理规章制度并执行	0.3	0.2	0.1	0
1.4	具有资产分类管理、商品物料管理的制度并执行	0.3	0.2	0.1	0
1.5	具有设备设施养护管理规定并保存记录	0.3	0.2	0.1	0
1.6	具有健全的安全管理制度并执行	0.3	0.2	0.1	0
2	品牌建设	分数			
a.	具有注册商标，受到国家级媒体正面宣传报道	4			
b.	具有注册商标，受到省级媒体正面宣传报道	3			
c.	具有注册商标，受到市(县)、区级媒体正面宣传报道	2			
d.	具有注册商标	1			
3	企业文化	20次及以上	10到19次	5到10次	5次以下
3.1	组织或参加社会公益活动	2	1	0.5	0
3.2	组织或参加公共文化服务活动	2	1	0.5	0



## 附 录 C

(规范性附录)

### 场所环境评分表

表 C.1 给出了场所环境评分表

**表 C.1 场所环境评分表 (50 分)**

编号	项目	总项 分数	子总 分数	项目 分数	选项 分数	评定 得分
1	<b>空间设施</b>	10				
1.1	<b>所属建筑与环境</b>		1.1			
1.1.1	<b>所属建筑</b>			0.3		
a.	处于中心型商业区，综合商业大楼内				0.3	
b.	处于地域或区域性商业区，多层综合商场内				0.2	
c.	处于社区邻里商业区，一般商场内				0.1	
d.	未处于商业区内				0	
1.1.2	<b>绿化环境</b>			0.3		
a.	场所绿植覆盖面积总和占场所营业面积的比例大于等于 10%				0.3	
b.	场所绿植覆盖面积总和占场所营业面积的比例大于等于 5%，小于 10%				0.2	
c.	场所绿植覆盖面积总和占场所营业面积的比例大于等于 1%，小于 5%				0.1	
d.	场所绿植覆盖面积总和占场所营业面积的比例小于 1%				0	
1.1.3	<b>交通情况</b>			0.2		
a.	交通便利，距离公共交通场（站）0.5km 以内				0.2	
b.	交通较好，距离公共交通场（站）1km 以内				0.1	
c.	交通差，距离公共交通场（站）1km 或以上				0	
1.1.4	<b>停车场情况</b>			0.3		
a.	停车便捷，有场所专用停车场				0.3	

b.	周边停车便捷，有大型停车场				0.2	
c.	周边停车比较困难				0	
<b>1.2</b>	<b>整体空间</b>		<b>2</b>			
<b>1.2.1</b>	<b>场所建筑面积</b>			<b>1.5</b>		
a.	1000 平米及以上				1.5	
b.	800 平米及以上				1.0	
c.	500 平米及以上				0.8	
d.	300 平米及以上				0.5	
e.	200 平米及以上				0.2	
f.	100 平米及以上				0.1	
g.	100 平米以下				0	
<b>1.2.2</b>	<b>主题特色设计效果</b>			<b>0.5</b>		
a.	有专业、特色的主题设计风格				0.5	
b.	特色的设计风格				0.3	
c.	有设计风格				0.1	
d.	基本没有有设计风格				0	
<b>1.3</b>	<b>前台区域</b>		<b>2</b>			
<b>1.3.1</b>	<b>前台面积</b>			<b>0.7</b>		
a.	具备且面积大于等于 30 平方米				0.7	
b.	具备且面积在 20 至 30 平方米之间				0.5	
c.	具备且面积在 10 至 20 平方米之间				0.2	
d.	具备但面积小于 10 平米				0.1	
e.	不具备				0	
<b>1.3.2</b>	<b>前台服务员数量</b>			<b>0.3</b>		
a.	大于或者等于 3 人				0.3	
b.	2 人				0.2	
c.	1 人				0.1	
d.	无专业服务员				0	
<b>1.3.3</b>	<b>活动或者其他文化展示区域</b>			<b>1</b>		
a.	具备且面积不低于 20 平米				1	
b.	具备且面积在 10 至 20 平米之间				0.7	
c.	具备且面积在 5 至 10 平米之间				0.3	
d.	具备但面积小于 5 平米				0.1	
e.	不具备				0	
<b>1.4</b>	<b>大厅空间</b>		<b>1.1</b>			
<b>1.4.1</b>	<b>平均机位面积</b>			<b>1</b>		
a.	大于等于 5 平米				1	
b.	大于等于 4 平米				0.8	
c.	大于等于 3.5 平米				0.6	
d.	大于等于 2.5 平米				0.3	
e.	低于 2.5 平米				0	
<b>1.4.2</b>	<b>过道宽度</b>			<b>0.1</b>		

a.	大于等于 1 米				0.1	
b.	小于 1 米				0	
<b>1.5</b>	<b>VIP 包房</b>		1			
<b>1.5.1</b>	<b>机位数量</b>			1		
a.	数量大于等于 25%整体机位				1	
b.	数量大于等于 20%整体机位				0.7	
c.	数量大于等于 10%整体机位				0.3	
d.	数量低于 10%整体机位				0	
<b>1.6</b>	<b>观赛区</b>		1.5			
<b>1.6.1</b>	<b>面积大小</b>			1		
a.	具备且面积大于等于 30 平方米				1	
b.	具备且面积大于等于 20 平方米				0.8	
c.	具备且面积大于等于 10 平米				0.4	
d.	具备且面积低于 10 平米				0.2	
e.	不具备				0	
<b>1.6.2</b>	<b>屏幕尺寸</b>			0.3		
a.	屏幕尺寸大于等于 10 平米				0.3	
b.	屏幕尺寸大于等于 5 平方米				0.2	
c.	屏幕尺寸小于 5 平方米				0.1	
d.	不具备				0	
<b>1.6.3</b>	<b>风格设计</b>			0.2		
a.	有主题特色的独立观赛区风格设计				0.2	
b.	有观赛区风格独立设计				0.1	
c.	无独立风格设计				0	
<b>1.7</b>	<b>转型升级配置</b>		1.3			
<b>1.7.1</b>	<b>餐饮区座位数量</b>			0.3		
a.	座位数大于等于总机位数的 10%				0.3	
b.	座位数大于等于总机位数的 5%				0.2	
c.	座位数大于等于总机位数的 3%				0.1	
d.	没有或者不符合以上条件				0	
<b>1.7.2</b>	<b>自制食品、饮料</b>			0.5		
a.	能够制作符合食品安全标准的 50 种以上食品或饮料				0.5	
b.	能够制作符合食品安全标准的 30 种以上食品或饮料				0.3	
c.	能够制作符合食品安全标准的 10 种以上食品或饮料				0.1	
d.	不具备				0	
<b>1.7.3</b>	<b>娱乐休闲房（除上网服务外，还提供电影点播、休闲娱乐等服务）</b>			0.5		

a.	房间数不少于 3 间				0.5	
b.	房间数不少于 2 间				0.4	
c.	房间数不少于 1 间				0.2	
d.	不具备				0	
<b>2</b>	<b>设备性能</b>	<b>20</b>				
<b>2.1</b>	<b>网络性能</b>		<b>4</b>			
<b>2.1.1</b>	<b>网络带宽</b>			<b>3</b>		
a.	平均的下行带宽大于等于 5mbps, 上行带宽大于等于 1mbps				3	
b.	平均的下行带宽大于等于 2mbps, 上行带宽大于等于 1mbps				2	
c.	平均的下行带宽大于等于 1mbps, 上行带宽大于等于 500kbps				1	
d.	平均每个机位的下行带宽小于 1mbps 或者上行带宽小于 500kbps				0	
<b>2.1.2</b>	<b>无线上网服务 (需符合有关管理规定)</b>			<b>1</b>		
a.	免费 WIFI 接入, 且带宽大于等于总带宽的 20%				1	
b.	免费 WIFI 接入, 且带宽大于等于总带宽的 10%				0.5	
c.	没有免费 WIFI 或不满足以上条件				0	
<b>2.2</b>	<b>总体设备与性能</b>		<b>5</b>			
<b>2.2.1</b>	<b>总机位数量</b>			<b>5</b>		
a.	大于等于 300 个可以提供服务的机位				5	
b.	大于等于 250 个可以提供服务的机位				4	
c.	大于等于 200 个可以提供服务的机位				3	
d.	大于等于 100 个可以提供服务的机位				2	
e.	大于等于 50 个可以提供服务的机位				1	
f.	低于 50 个可以提供服务的机位				0	
<b>2.3</b>	<b>大厅设备配置</b>		<b>7</b>			
<b>2.3.1</b>	<b>主机得分</b>			<b>3</b>		
a.	采用超高端上网设备, 服务等级评定平台系统采集到的设备评分大于等于 10000 分				3	
b.	采用高端上网设备, 服务等级评定平台系统采集到的设备评分大于等于 9000 分				2.5	
c.	采用高端上网设备, 服务等级评定平台系统采集到的设备评分大于等于 8000 分				2	
d.	采用中端上网设备, 服务等级评定平台系统采集到的设备评分大于等于 7000 分				1.8	
e.	采用中端上网设备, 服务等级评定平台系统采集到的设备评分大于等于 6000 分				1.5	
f.	采用主流上网设备, 服务等级评定平台系				1.2	

	统采集到的设备评分大于等于 5000 分					
g.	采用主流上网设备, 服务等级评定平台系统采集到的设备评分大于等于 4000 分				1	
h.	低于以上标准				0	
<b>2.3.2</b>	<b>显示器</b>			2		
a.	采用超高端显示设备, 尺寸大于等于 24 寸, 且分辨率为 4K 或以上、刷新率为 144hz 或以上				2	
b.	采用高端显示设备, 尺寸大于等于 23 寸, 且分辨率为 2K 或以上、刷新率为 120hz 或以上				1.5	
c.	采用中端显示设备, 尺寸大于等于 23 寸, 且分辨率为 1080P 或以上				1	
d.	采用主流显示设备, 尺寸大于等于 22 寸				0.5	
e.	低于以上标准				0	
<b>2.3.3</b>	<b>桌椅设备</b>			1		
a.	符合人体工学设计, 有腰、颈部保护, 人体接触面柔软, 体感舒适				1	
b.	有腰、颈部保护, 人体接触面柔软				0.5	
c.	有腰、颈部保护				0.3	
d.	无保护、体感差				0	
<b>2.3.4</b>	<b>电脑外设配置</b>			1		
a.	外设使用舒适, 灵敏度极高				1	
b.	外设使用舒适, 灵敏度较高				0.5	
c.	使用不舒适或灵敏度不够				0	
<b>2.4</b>	<b>电竞房(封闭式的房间, 提供至少 5 台*2 组电竞机位, 高于 VIP 包房标准)</b>		4			
<b>2.4.1</b>	<b>设备配置</b>			2		
a.	提供高性能的电脑、键鼠配置, 专业电竞桌椅, 房间装修豪华				2	
b.	没有或者不符合以上条件				0	
<b>2.4.2</b>	<b>直播配置</b>			2		
a.	有独立的电竞比赛直播设备配置, 可以容纳多个摄像机机位拍摄				2	
b.	有独立的电竞比赛直播设备配置				1	
c.	没有或者不符合以上条件				0	
<b>3</b>	<b>卫生管理</b>	20				
<b>3.1</b>	<b>空气质量</b>		6			
<b>3.1.1</b>	<b>新风系统</b>			3		
a.	安装新风系统, 能够实现室内空气和室外空气的流通、换气和净化空气的作用				3	

b.	安装其他空气净化设备				1.5	
c.	未安装				0	
<b>3.1.2</b>	<b>空气质量</b>			<b>1.5</b>		
a.	PM2.5, 氯气、一氧化碳、一氧化氮含量符合优秀空气标准				1.5	
b.	PM2.5, 氯气、一氧化碳、一氧化氮含量符合良好空气标准				1.2	
c.	PM2.5, 氯气、一氧化碳、一氧化氮含量符合一般空气标准				1	
d.	PM2.5, 氯气、一氧化碳、一氧化氮含量低于一般空气标准				0	
<b>3.1.3</b>	<b>空气舒适度</b>			<b>1.5</b>		
a.	室内温度与湿度体感舒适, 稳定。参考温度范围 18-24 摄氏度, 湿度 30%-50%。				1.5	
b.	室内温度与湿度体感一般, 参考温度 16-26 摄氏度, 湿度 20%-60%。				1	
c.	室内温度与湿度体感较差, 不符合以上标准。				0	
<b>3.2</b>	<b>整体卫生情况</b>		<b>6</b>			
<b>3.2.1</b>	<b>地面卫生情况</b>			<b>2</b>		
a.	场所非常干净, 无明显垃圾和灰尘				2	
b.	场所干净, 有灰尘, 无明显垃圾				1.5	
c.	场所干净, 有灰尘, 有少量垃圾, 未及时清理				1	
d.	场所较多垃圾				0	
<b>3.2.2</b>	<b>机位卫生情况</b>			<b>2</b>		
a.	桌椅上非常干净, 无明显灰尘, 无明显垃圾				2	
b.	桌椅上较干净, 有灰尘, 无明显垃圾				1.5	
c.	桌椅上较干净, 有灰尘, 垃圾未能及时清理				1	
d.	桌椅上有污垢等不干净特征				0	
<b>3.2.3</b>	<b>设备卫生情况</b>			<b>2</b>		
a.	设备上非常干净, 无明显灰尘				2	
b.	设备上干净, 有少量灰尘				1.5	
c.	设备上有油渍等污物				0	
<b>3.3</b>	<b>洗手间配置与卫生情况</b>		<b>8</b>			
<b>3.3.1</b>	<b>洗手间数量</b>			<b>4</b>		
a.	男女分区, 隔间数量至少各 3 个				4	
b.	男女分区, 隔间数量至少各 2 个				3	
c.	男女分区, 隔间数量至少各 1 个				2	

d.	提供卫生间				1	
e.	不符合以上标准				0	
<b>3.3.2</b>	<b>洗手间地面、墙面卫生</b>			<b>2</b>		
a.	地面、墙壁、洁具非常干净，无污渍，无积液				2	
b.	地面、墙壁、洁具较为干净，无明显污渍，无积液				1.5	
c.	地面、墙壁、洁具清洁一般，有污渍，无积液，未及时清扫				1	
d.	地面、墙壁、洁具清洁一般或者地面有积液				0	
<b>3.3.3</b>	<b>洗手间空气质量</b>			<b>1</b>		
a.	无异味，空气质量温度适宜				1	
b.	有轻微异味或者空气质量、温度一般				0.5	
c.	有异味或者空气质量、温度较差				0	
<b>3.3.4</b>	<b>洗手间配置</b>			<b>1</b>		
a.	配置有洗手池，且提供洗手液、纸巾				1	
b.	未提供以上内容				0	

## 附 录 D

(规范性附录)

### 服务质量评分表

表 D.1 给出了服务质量评分表

**表 D.1 服务质量评分表 (40 分)**

编号	项目	评分标准			
		总分 分数	子总 分数	项目 分数	评定 得分
1	<b>转型升级服务</b>	19			
1.1	<b>公共文化服务</b>		3		
a.	每年提供公共文化服务活动 10 次及以上			3	
b.	每年提供公共文化服务活 5 次及以上			2	
c.	每年提供公共文化服务活动 3 次及以上			1	
d.	每年提供公共文化服务活动 3 次以下			0	
1.2	<b>企业文化培训</b>		3		
a.	每年提供企业文化培训 10 次及以上			3	
b.	每年提供企业文化培训 5 次及以上			1	
c.	每年提供企业文化培训 5 次以下			0	
1.3	<b>赛事活动服务</b>		3		0
a.	每年举办电竞等赛事活动 30 次及以上			3	
b.	每年举办电竞等赛事活动 20 次及以上			2	
c.	每年举办电竞等赛事活动 10 次及以上			1	
d.	每年举办电竞等赛事活动 10 次以下			0	
1.4	<b>社交运营服务</b>		3		
a.	提供社交运营服务，公众号、小程序、微博、微信群等服务，并有实际运营			3	
b.	无有效社交运营服务			0	
1.5	<b>电商服务</b>		2		
a.	具备线上线下结合的电商服务形态并实际执行			2	
b.	未具备或未实际执行			0	
1.6	<b>直播服务</b>		2		



a.	提供直播服务并实际执行			2	
b.	无直播服务或未实际执行			0	
<b>1.7</b>	<b>社会服务</b>		3		
a.	提供社区救助、儿童救助等社会服务并有效实施			3	
b.	无有效社会服务体系			0	
<b>2</b>	<b>场所服务质量</b>	<b>优秀</b>	<b>良好</b>	<b>一般</b>	<b>较差</b>
<b>2.1</b>	<b>现场服务环境</b>				
a.	服务员统一着装，整洁干净，得体大方	1	0.7	0.4	0
b.	服务员态度友好、文明礼貌、微笑服务	0.5	0.3	0.1	0
c.	服务员应使用标准规范的服务用语，沟通顺畅	0.5	0.3	0.1	0
d.	设定巡场服务及路线	0.5	0.3	0.1	0
e.	提供呼叫服务系统并及时应答	0.5	0.3	0.1	0
<b>2.2</b>	<b>前台服务</b>				
a.	能够主动、友好、热情地接待用户	0.5	0.3	0.1	0
b.	能够快速办理验证用户身份信息、给用户充值、选位、预定等会员上机服务	0.5	0.3	0.1	0
c.	能够快速的解答客户的问题，或者引导客户找到相关工作人员	0.5	0.3	0.1	0
d.	在 10s 内接听前台电话	0.5	0.3	0.1	0
e.	提供用户广播找人、挪车等服务	0.5	0.3	0.1	0
f.	能够及时阻止未成年人、吸烟者进入场所	1	0.7	0.4	0
<b>2.3</b>	<b>上网服务</b>				
a.	上网系统服务响应快速，能够快速提供身份证刷卡上机、换机、下机等服务	0.5	0.3	0.1	0
b.	网管能够快速、专业的解决问题	0.5	0.3	0.1	0
c.	上机时间过长提示	0.5	0.3	0.1	0
d.	场所安装的软件和游戏齐全，并及时更新	0.5	0.3	0.1	0
e.	网络服务状态稳定不卡顿、不掉线	1	0.3	0.1	0
<b>2.4</b>	<b>餐饮服务</b>				
a.	提供机位自助点餐、下单等服务，稳定快捷方便	0.5	0.3	0.1	0
b.	提供现场点餐服务，应答迅速	0.5	0.3	0.1	0
c.	提供餐饮的品类多样，基本满足用户需求	0.5	0.3	0.1	0
d.	提供送餐到机位服务，送餐快速无泼洒	0.5	0.3	0.1	0
e.	餐饮品质及味道	0.5	0.3	0.1	0
<b>2.5</b>	<b>在线服务</b>				
a.	提供在线的会员查询服务	0.5	0.3	0.1	0
b.	提供在线预定机位服务	0.5	0.3	0.1	0
c.	提供会员社区化服务体系，如场所游戏赛事排行榜、场所之星等服务，并有效运营	1	0.7	0.4	0

d.	提供会员增值服务(五项以上为优秀,3项为良好)	1	0.7	0.4	0	
<b>3</b>	<b>投诉与纠纷处理</b>					
<b>3.1</b>	<b>处理速度</b>					
a.	客户投诉在24小时内处理完成		3			
b.	客户投诉在48小时内处理完成		2			
c.	客户投诉在72小时内处理完成		1			
d.	未达到以上标准		0			
<b>3.2</b>	<b>处理满意度</b>					
a.	处理结果的满意度大于等于90%		3			
b.	处理结果的满意度大于等于85%		2			
c.	处理结果的满意度大于等于80%		1			
d.	未达到以上标准		0			

## 附件 5

# 上网服务营业场所疫情防控技术指南

为确保上网服务营业场所顾客和工作人员的安全和健康，有效预防、及时控制和消除突发公共卫生事件的危害，在当地防疫部门和行政主管部门的指导下，结合当前疫情防控形势，有效防止聚集性疫情的发生，将疫情风险降低到最低，推动上网服务营业场所在疫情期间的规范运营，我们制定了本防控技术指南。

**第一条** 营业前做好口罩、消毒剂等防疫物资储备，制定应急工作预案，设置应急处置区域，落实营业场所主体责任，加强人员培训。

**第二条** 建立员工健康监测制度，每日对员工健康状况进行登记，身体不适时应及时就医。

**第三条** 在营业场所入口处，增加体温测量设备，所有人员体温检测正常并佩戴口罩方可进入。

**第四条** 加强通风换气。如使用集中空调，保证空调运行正常，加大新风量，全空气系统关闭回风。

**第五条** 每日必须对场所进行全面清洁和消毒工作，并做好记录。

**第六条** 做好前台、公共卫生间等公用设备设施和门把手等高频接触物体表面的清洁消毒。机位公共设备用品用具需“一客一用一消毒”，加强鼠标、键盘的清洁消毒。

**第七条** 公用卫生间应通风良好，要配备足够的洗手液（或肥皂），保证水龙头等洗手设备设施正常工作。

**第八条** 前台或自助设备应设置“一米线”，提醒顾客保持安全距离。

**第九条** 工作人员应加强个人防护，佩戴口罩；加强手卫生，保持手部清洁，有条件时可在出入口、前台等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备；打喷嚏时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡等。

**第十条** 提供餐饮服务的场所，应尽量使用一次性耗材，如有重复使用的餐（饮）具，应做到“一客一用一消毒”，餐饮制作人员应佩戴口罩，并做到一客一换。

**第十一条** 顾客在场所内应佩戴口罩，加强监督和巡场

**第十二条** 禁止接待大规模活动；尽量采用预约服务；适度减少服务机台数或隔桌隔位安排上机服务。

**第十三条** 通过海报、电子屏和店内广播等方式加强健康知识宣传。

**第十四条** 当出现疫情病例时，应在当地疾病预防控制中心的指导下对场所进行终末消毒，同时对空调通风系统进行清洗和消毒处理，经卫生学评价合格后方可重新启用。

**第十五条** 在防疫期间，建议场所应缩短营业时间，取消通宵等持续性长时段的营业服务，适时调控进入场所的顾客数量。

**第十六条** 营业场所在严格执行防疫技术指南的基础前提下，保持营业平稳有序进行，未出现事故的当疫情防控结束后的三个月，给予营业场所服务等级评定 5 分的评分奖励。