



中华人民共和国国家标准

GB/T 17775—2024

代替 GB/T 17775—2003



旅游景区质量等级划分

Rating of quality levels of tourist attractions

2024-08-23 发布

2025-03-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 2

4 等级划分前提条件 2

5 等级划分及依据 2

6 等级划分具体条件 2



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。

本文件代替 GB/T 17775—2003《旅游景区质量等级的划分与评定》，与 GB/T 17775—2003 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“旅游景区”的术语和定义(见 3.1,2003 年版的 3.1)；
- b) 增加了旅游景区质量“等级划分前提条件”一章(见第 4 章)；
- c) 删除了旅游景区质量等级评定相关内容(见 2003 年版的 4.2、6.2)；
- d) 将“游览”更改为“游览设施”和“游览服务”两部分(见 6.1.3、6.1.4、6.2.3、6.2.4、6.3.3、6.3.4、6.4.3、6.4.4、6.5.3、6.5.4,2003 年版的 5.1.2、5.2.2、5.3.2、5.4.2、5.5.2)；
- e) 将“卫生”有关内容更改后纳入“游览设施”和“资源与环境保护”(见 6.1.3、6.1.8、6.2.3、6.2.8、6.3.3、6.3.8、6.4.3、6.4.8、6.5.3、6.5.8,2003 年版的 5.1.4、5.2.4、5.3.4、5.4.4、5.5.4)；
- f) 将“邮电服务”有关内容更改后纳入“游览服务”和“智慧旅游”(见 6.1.4、6.1.7、6.2.4、6.2.7、6.3.7、6.4.7、6.5.7,2003 年版的 5.1.5、5.2.5、5.3.5、5.4.5、5.5.5)；
- g) 将“旅游购物”有关内容更改后纳入“游览服务”(见 6.1.4、6.2.4、6.3.4、6.4.4、6.5.4,2003 年版的 5.1.6、5.2.6、5.3.6、5.4.6、5.5.6)；
- h) 在“旅游安全”中增加了景区承载力控制、高峰期游客流量控制等要求(见 6.1.5.1、6.2.5.1、6.3.5.1、6.4.5、6.5.5)；
- i) 增加了“文旅融合”和“智慧旅游”等内容(见 6.1.6、6.1.7、6.2.6、6.2.7、6.3.6、6.3.7、6.4.6、6.4.7、6.5.6、6.5.7)。

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：中华人民共和国文化和旅游部、南京师范大学、江苏省文化和旅游厅、江苏省质量和标准化研究院、南京林业大学、南京旅游职业学院。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——1999 年首次发布为 GB/T 17775—1999,2003 年第一次修订；

——本次为第二次修订。



引 言

GB/T 17775 的发布实施,为旅游景区的科学建设和质量提升提供了重要技术支撑,建立了广为认同的 A 级旅游景区品牌,对旅游业发展影响深远。自 2003 年对 GB/T 17775 进行首次修订以来,我国的经济社会形势、旅游市场需求和景区发展形态都发生了一系列重要变化,2003 版标准的部分内容已不适合现实需要,有必要对标准进行修订完善。

为强化标准的前瞻性和引领性,发挥标准的实践指导作用,培育和践行社会主义核心价值观,增强景区可持续和高质量发展能力,提高景区管理和服务水平,文化和旅游部组织有关单位对 GB/T 17775 进行了修订。



旅游景区质量等级划分

1 范围

本文件确立了旅游景区质量等级划分的前提条件,规定了等级划分及依据、等级划分具体条件。
本文件适用于各类旅游景区质量等级的划分。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分:运动健身符号
- GB/T 10001.8 公共信息图形符号 第8部分:行为指示符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
- GB/T 18972 旅游资源分类、调查与评价
- 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
- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分:总则
- GB 37489.3 公共场所设计卫生规范 第3部分:人工游泳场所
- GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 **tourist attraction**

以旅游资源为依托,具有明确的空间边界、必要的旅游服务设施和统一的经营管理机构,以提供游览服务为主要功能的场所或区域。

4 等级划分前提条件

- 4.1 遵循可持续发展原则,建设和运营符合绿色低碳发展导向。
- 4.2 以满足人民群众的文化和旅游需求为目标,为游客提供高质量的游览设施与服务体验。
- 4.3 诚信经营,引导游客文明旅游、厉行节约和绿色消费。
- 4.4 符合经过安全风险评估等景区开放条件且开放满1年,公布景区最大承载量并执行主管部门的承载量管理规定,制定旅游安全保护制度和应急预案并定期演练。
- 4.5 近3年未发生重大生态环境破坏事件、重大旅游安全责任事故、重大旅游市场失信行为与重大负面舆情。

5 等级划分及依据

- 5.1 旅游景区质量等级划分为五级,从高到低依次为AAAAA(或5A)、AAAA(或4A)、AAA(或3A)、AA(或2A)、A(或1A)级旅游景区。
- 5.2 在符合第4章等级划分前提条件的基础上,以旅游景区的资源价值、旅游交通、游览设施、游览服务、旅游安全、文旅融合、智慧旅游、资源与环境保护、综合管理为主要划分条件。

6 等级划分具体条件

6.1 AAAAA 级旅游景区

6.1.1 资源价值

6.1.1.1 旅游资源吸引力符合以下条件:

- a) 应有很高的历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值,其中至少一类资源具有世界级突出价值或意义;
- b) 应有非常奇特的景观,或珍稀物种数量、规模巨大,观赏游憩价值很高;
- c) 应有世界级品牌的旅游资源或中国特品级旅游资源;
- d) 资源实体应规模、体量巨大,或基本类型多(按照 GB/T 18972 判定),或资源疏密度及组合性优良;
- e) 资源实体完整,应完全保持原有的形态与结构;
- f) 各资源实体所分布的空间应完整、相连,并有很强的自然或文化关联性。

6.1.1.2 旅游市场影响力符合以下条件:

- a) 应在国内外有很高知名度和影响力;
- b) 主题和特色应非常鲜明,市场形象非常突出;

- c) 市场吸引力很强,年接待游客应在 60 万人次以上,其中海外游客 3 万人次以上。

6.1.2 旅游交通

6.1.2.1 外部交通符合以下条件:

- a) 景区可进入性好,应有民航、高速铁路、高等级公路或高等级航道等快速交通方式到达景区所在地;
- b) 通往景区道路应平坦、通畅,指路标志、临时停靠点等道路附属设施完备,能满足安全、舒适、绿色、便捷的车流与客流交通要求,沿线景观自然、优美,观赏效果良好,交通管理规范;
- c) 应有完善的旅游集散与接驳系统,有便捷抵达景区的公共交通或旅游专线交通。

6.1.2.2 交通标志与停车(船)服务符合以下条件。

- a) 应在游客到达的主要交通场站及通往景区的主要道路上设置旅游交通专用标志,道路交通标志应符合 GB 5768.2 要求。
- b) 应有与景观环境相协调的停车场或船舶码头,布局合理,容量应充分满足游客接待需要;停车场地应平整坚实、标线清晰、生态环保,船舶码头水域应畅通、清洁;标志应规范、醒目、美观。
- c) 停车(船)管理完善,应有停车场(船舶码头)安全监控系统,配备汽车充电设施,宜提供智慧停车(船)服务。

6.1.3 游览设施

6.1.3.1 游客中心符合以下条件。

- a) 游客中心设置与服务应符合 GB/T 31383 要求,位置合理,方便游客直接进入主要游览点,规模适度,建筑美观,有文化气息,与景观环境协调。
- b) 游客中心功能完备,应设置现场购票窗口;配备咨询服务台和宣传展示设施,有旅游咨询电话和自助服务设施并保持完好,提供线上线下咨询服务;服务人员配备齐全,业务熟练,服务热情。
- c) 景区信息咨询与服务资料应种类多样,内容丰富,纸质版与电子版齐备,文字简明准确,制作精美,特色突出,更新及时并易获取;应免费提供纸质景区导览图。
- d) 应在醒目位置公示景区主要服务项目、收费价格及其他重要信息,倡导文明旅游,宣传保护环境、厉行节约和反对浪费。
- e) 应提供手机充电、饮用冷热水、物品寄存等服务,宜提供邮政及邮政纪念等服务。

6.1.3.2 导览系统符合以下条件。

- a) 全景图、导览图、街区导向图、信息索引标志、位置标志、导向标志、安全标志、行为指示标志、说明类(景区简介、景观说明、游乐设施说明等)标志应设置合理,内容准确,译文精准,图文清晰,造型美观,有艺术感和文化气息,与景观环境相协调,维护完好;应设置电子化导览系统;旅游景区公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求。
- b) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.8 和 GB/T 10001.9 的规定。

6.1.3.3 游览线路与游览交通工具符合以下条件:

- a) 游览线路应设计科学,安全顺畅,符合游客游览习惯,充分展示景区主题和特色;
- b) 宜为顾客提供步行、车行等多种选择,车行道、游步道、观景平台、交通换乘等游览设施应设置合理,符合生态环境保护要求;
- c) 游览交通工具应数量充足,安全便捷,特色性强,宜使用清洁能源。

6.1.3.4 卫生与休息设施符合以下条件。

- a) 应配备满足游客需求的旅游厕所,位置设置科学,数量充足,男女厕位比例合理,标志醒目,建

筑美观,与景观环境协调,有文化气息;厕所应具备水冲、盥洗、通风设备,或使用符合环保要求的免水冲生态厕所,设施设备维护完好。

- b) 旅游厕所应设专人管护,清理及时,洁具洁净,无污垢、无堵塞,内外环境整洁,干净卫生,无异味。
- c) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的 II 类质量要求,其中 I 类旅游厕所的比例应不低于 40%。
- d) 垃圾箱应分类设置,布局合理,数量能满足需要,标志明显,造型美观,与环境相协调。
- e) 游客公共休息设施应布局合理,数量充足,美观实用,维护良好。
- f) 游客公共休息区域应提供防风、遮阳、避雨等设施。

6.1.4 游览服务

6.1.4.1 解说系统符合以下条件。

- a) 应提供说明类标志、音像制品、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式,明示解说方式获取途径;解说设施设计精美,材质优良;应提供自助电子导游服务、语音讲解器租用或无线设备讲解服务,解说信息化程度高。
- b) 解说内容应科学、准确、有深度,景区特色鲜明,具有科普及宣传教育功能,无庸俗、低俗、媚俗内容。
- c) 解说用语应生动、有文采,符合游客信息获取习惯及相应需求,解说效果优良。
- d) 解说语言应中英文对照且规范、精准。

6.1.4.2 讲解人员符合以下条件。

- a) 应持证上岗,80%以上具备大专及以上学历,人数及语种、方言能满足游客需要,并对游客公示讲解人员相关信息。
- b) 讲解语言应规范,普通话达标率 100%;讲解清晰、生动有趣,宜提供针对性和个性化讲解服务。
- c) 讲解人员应纳入景区统一管理体系,有序承接任务,服务态度热情,行为有度,无胁迫或诱导消费行为,服务质量符合 GB/T 15971 要求。

6.1.4.3 购物服务符合以下条件。

- a) 购物场所应布局合理,规模适度,场所设计有特色,与环境协调,设施与服务应符合 GB/T 26356 要求。
- b) 应对购物场所及从业人员进行统一管理;购物场所环境整洁,秩序良好,价格标签标示规范,无围追兜售、拉客宰客、强迫购买等现象。
- c) 旅游商品应符合游客需求,文化创意特色鲜明,具有突出的本景区或本地区特色,材质精美,工艺精巧,质量合格。
- d) 应为游客提供便利的旅游商品预订、购买及配送服务,有统一的售后服务渠道。

6.1.4.4 餐饮服务符合以下条件:

- a) 餐饮设施应布局合理,规模适度,场所设施与景观环境相协调,就餐环境整洁,宜体现文化或主题特色,设施与服务应满足 GB/T 26361 要求;
- b) 餐饮供应能满足不同人群需要,宜提供地方风味和特色餐饮,菜品价格合理、味道纯正、加工精细;
- c) 餐饮场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定,配备消毒设施,即食性食品应符合国家食品安全相应标准的要求,不应使用不可降解的一次性餐用具;
- d) 餐饮服务应热情周到,就餐秩序良好;
- e) 应提倡文明用餐,餐饮场所有反对餐饮浪费行为的宣传提示和措施,有效引导、提醒和督促游

客节约饮食和绿色消费。

6.1.4.5 便利服务符合以下条件。

- a) 应为老年人、未成年人、残疾人等特殊群体提供行动便利,设置无障碍标志,配备无障碍通道或电梯、无障碍机动车停车位、无障碍卫生间(或厕位)、家庭卫生间、母婴室等设施及轮椅、拐杖、童车等工具与用品;无障碍设施应符合 GB 50763 规定。
- b) 宜为特殊群体提供个性化接待及购票、代邮等便利服务。
- c) 可认证使用外籍来华人员等各类身份证件。
- d) 应提供优质、高效、便捷的支付服务,支持移动支付、境内外银行卡、现金等多种支付方式。
- e) 应设立志愿服务工作站点,提供旅游志愿者公益服务。

6.1.5 旅游安全

6.1.5.1 安全制度符合以下条件:

- a) 应设立安全保卫机构,建立完善的安全保卫制度,安全保卫人员配备充足,持证上岗,日常安全巡查管理有效;
- b) 实行预约管理和实名制购票的景区,应保障游客身份信息安全;
- c) 应公布景区主管部门核定的承载量,建立景区承载量预报预警机制,制定高峰期游客流量控制方案,疏导、分流措施得力;
- d) 景区交通、娱乐等设施及经营性项目运行应按规定取得许可,有关工作人员持证上岗,操作符合规范,定期检测,无安全隐患;游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求;
- e) 景区网络和信息安全制度健全,安全防范措施完善,符合 GB/T 22239 规定的安全技术和管理要求。

6.1.5.2 安全设施与标志符合以下条件。

- a) 主要出入口处宜设置安全检查区;应设置隔离栏、隔离墩、减速带或升降柱等硬质防冲撞设施。
- b) 消防、防盗等设施设备应齐全、完好;安全监控系统完善,日常运行正常,监控数据文件储存格式和保存时间应符合相关部门的要求。
- c) 防地质灾害、防拥挤、防溺水、防坠落等防护设施应配备齐全,特殊地段有专人巡查。
- d) 安全警示标志应齐全、醒目、规范,设置及使用应符合 GB 2894 要求;危险地段和未向游客开放的场所应设置恰当的隔离设施或醒目的警示标志。

6.1.5.3 安全提示与教育符合以下条件:

- a) 应主动向游客提供安全宣传教育服务,接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施;
- b) 应提示游客根据个人健康情况量力而行,谨慎参与高空、高速、涉水、探险等高风险旅游项目,要求游客在专业人士指导下参与技能和安全防范要求较高的运动及游乐活动。

6.1.5.4 安全救援与应急处置符合以下条件:

- a) 应建立突发事件应急预案体系和应急救援体系,配备必要的应急感知报警设备和应急救援器材与物资设备并维护良好,及时发布预警信息和风险提示,事故应急处置与救援能力很强;
- b) 应设立急救室,公布应急救援电话,配备必要的医务人员和急救设施,提供常用药品和常规医护服务;
- c) 应对直接为游客提供服务的从业人员定期开展应急救助技能培训并组织演练;
- d) 应与公安、医疗、救援、应急等部门或单位建立景区应急救援联动、社会公共安全事件联处等机制,反应快速,运行有效。

6.1.6 文旅融合

6.1.6.1 文化主题符合以下条件:

- a) 应拥有但不限于自然生态、历史人文、红色教育、科学技术、文学艺术、民族民俗等一种或多种文化类型,文化内涵非常丰富;
- b) 文化挖掘充分,文化主题鲜明,文化特色或地域特点非常突出,或主题文化创意非常独特;
- c) 文化主题应贯穿项目开发运营、活动组织、宣传推广及游览服务的全过程。

6.1.6.2 文化利用符合以下条件:

- a) 应将文化元素充分融入景区建筑景观、游览设施、旅游产品和服务活动,文化氛围浓郁;
- b) 应有文化展示场所或空间,运用场景、实物、图片、活动或现代技术等方式有效展示和活化文化;
- c) 应有丰富、独特的文化旅游产品与体验活动,宜有高品质的旅游演艺产品或非物质文化遗产展示展演项目,项目参与互动性强,文化和旅游体验效果好;
- d) 产品应有高水准的文化创意,文旅产品与文创产品新颖独特,有景区特色的文创品牌。

6.1.6.3 文化传播符合以下条件:

- a) 应有显著的景区文化传播效果,市场形象鲜明,产品形象独特,质量形象优良;
- b) 运营主体应建立独具特色的组织文化,具有科学的价值观念和经营理念;
- c) 员工对景区(组织)文化应具有很高的认同度,传播景区文化意识很强。

6.1.7 智慧旅游

6.1.7.1 智慧服务符合以下条件。

- a) 宽带网络应满足景区服务和运营需要,移动通信信号和无线局域网覆盖游客主要游览区域且网速流畅。
- b) 应建有景区官方网站并利用新媒体平台,提供资讯发布、信息查询、预约预订、导游导览、投诉反馈等服务,内容丰富,功能完善;宜提供信息综合集成的一站式服务。
- c) 景区出入口、游客中心和游客集聚区域应布设信息发布设施设备,及时准确发布景区开放、客流、天气、活动等相关信息。
- d) 应提供自助导览服务,具备精准导航、导览、景点讲解等功能。
- e) 应开发数字化旅游产品,提供虚拟现实、沉浸式体验等旅游新场景与新空间。

6.1.7.2 智慧管理符合以下条件:

- a) 应具有智能化的电子门禁系统,支持多种验证方式;
- b) 景区重要节点和游客活动的主要区域应安装监控设备,能有效支持客流、车流数据采集和环境、安全等相关监测,具备智慧化安全监管和自动感知警示(预警)能力;
- c) 景区数据应规范采集、集中管理、有效维护,宜依托本地或云端数据中心,安全存储和利用景区数据;
- d) 应建立景区智慧管理系统,对景区资源环境、设施设备、运营状态等进行有效管理;
- e) 能及时将新一代信息技术应用到景区服务和运营管理中,应用创新能力强。

6.1.7.3 智慧营销符合以下条件:

- a) 应建立数字化的市场营销运行和评估机制,利用网络 and 新媒体建立智慧营销渠道,开展市场营销活动;
- b) 宜利用大数据、人工智能等手段开展精准营销;应运用智慧化手段监测营销效果,建立游客意见和建议实时收集与反馈系统。

6.1.8 资源与环境保护

6.1.8.1 环境质量符合以下条件:

- a) 环境空气质量应符合 GB 3095 规定的一类区环境空气质量要求;

- b) 环境噪声质量应符合 GB 3096 规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求；
 - c) 地表水环境质量应符合 GB 3838 要求；
 - d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求。
- 6.1.8.2 环境卫生符合以下条件。
- a) 环境整洁,无污水、污物,无乱建、乱堆、乱放现象;建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢。
 - b) 各类旅游公共场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定;人工游泳场所卫生应符合 GB 37489.3 规定的要求。
 - c) 垃圾应按 GB/T 19095 要求分类投放,做到清扫及时,日产日清;垃圾的收集、运输和处置应符合属地管理的相关规定。
- 6.1.8.3 资源保护符合以下条件:
- a) 应有完善的旅游资源保护制度,保护范围、保护对象与保护职责明确,保护和维护资金投入充足;
 - b) 应有科学的保护方法和有效的保护措施,能保持自然资源、文物和文化遗产的真实性与完整性;
 - c) 应合理开发利用旅游资源,开发强度不应超过资源承载能力,无破坏性开发现象。
- 6.1.8.4 环境保护符合以下条件。
- a) 应严守生态保护红线,生态环境保护制度与监测机制健全,生态安全性好。
 - b) 环境氛围优良,绿化覆盖率高,植物与景观应配置得当,景观与环境美化措施多样,整体效果好。
 - c) 建筑布局应合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观环境相协调;景区周边建筑物与景观格调协调,或具有一定的缓冲区域。
 - d) 区内各项设施设备、能源利用与污染物排放应符合国家环境保护要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览氛围;宜采用节能低碳的设施设备和环保型材料。
 - e) 应对游客和员工进行生态文明和环境保护宣传教育,倡导低碳出行和绿色消费。
- 6.1.9 综合管理
- 6.1.9.1 管理机构与制度符合以下条件。
- a) 应有健全的管理机构,岗位职责分明,管理人员配备合理,中高级管理人员均应具备大专及以上学历,运营管理机制有效。
 - b) 应有健全的旅游服务质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度,实施和监督检查措施到位,记录和总结完整;应建立景区标准化管理体系。
 - c) 景区面积宜不小于 3 km²;景区建设与发展应符合相关规划要求。
- 6.1.9.2 员工管理符合以下条件:
- a) 应有健全的员工培训制度和完整的培训计划,建立培训绩效评估和奖惩机制;
 - b) 培训对象应覆盖景区管理、服务及相关人员,培训频率与时长恰当,培训内容全面且具有针对性,培训效果好,上岗人员培训合格率达 100%;
 - c) 员工应着岗位服装,佩戴工牌,举止文明,行为规范。
- 6.1.9.3 营销管理符合以下条件:
- a) 宣传推广应内容丰富,能全面展示景区资源、产品特色与服务内容,信息真实、准确;
 - b) 营销范围应覆盖主要客源地,宣传推广渠道与方式多样;
 - c) 应有良好的营销效果,能持续保持很高的市场知名度和美誉度。
- 6.1.9.4 服务质量监督管理符合以下条件。
- a) 应有景区服务质量监督管理人员、旅游服务质量检查与评价制度及改进与奖惩措施。
 - b) 投诉制度健全,应公布投诉渠道和投诉处理程序,投诉电话、投诉信箱和在线投诉等渠道应畅

通；投诉受理及时，处理妥善，档案记录完整。

c) 应开展游客满意度调查和评价，游客满意度高。

6.1.9.5 社会效益符合以下条件：

a) 应弘扬社会主义先进文化、革命文化和中华优秀传统文化，宜有爱国主义教育场所或活动；

b) 应承担社会责任，组织或参加公益性活动及旅游惠民活动；

c) 应在带动当地经济发展、促进社会就业和旅游富民增收方面具有显著效果。

6.2 AAAA 级旅游景区

6.2.1 资源价值

6.2.1.1 旅游资源吸引力符合以下条件：

a) 应有较高的历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值，其中至少一类资源在全国范围内具有突出价值或意义；

b) 应有奇特的景观，或珍稀物种数量、规模大，观赏游憩价值高；

c) 应有国家级品牌资源或五级旅游资源；

d) 资源实体应规模、体量大，或基本类型多（按照 GB/T 18972 判定），或资源实体疏密度及组合性优良；

e) 资源实体完整，应保持原有的形态与结构；

f) 各资源实体所分布的空间应完整、相连，并有较强的自然或文化关联性。

6.2.1.2 旅游市场影响力符合以下条件：

a) 应在全国有高知名度和影响力；

b) 主题和特色应鲜明，市场形象突出；

c) 市场吸引力强，年接待游客应在 50 万人次以上。

6.2.2 旅游交通

6.2.2.1 外部交通符合以下条件：

a) 景区可进入性良好，应有民航、高速铁路、高等级公路或高等级航道等快速交通方式到达景区所在地；

b) 通往景区道路应平坦、通畅，道路附属设施较完备，能满足安全、舒适、绿色、便捷的车流与客流交通要求，沿线景观自然、优美，观赏效果良好，交通管理规范；

c) 应有比较完善的旅游集散与接驳系统，有便捷抵达景区的公共交通或旅游专线交通。

6.2.2.2 交通标志与停车（船）服务符合以下条件。

a) 应在游客到达的主要交通场站及通往景区的主要道路上设置旅游交通专用标志，道路交通标志应符合 GB 5768.2 要求。

b) 应有与景观环境相协调的停车场或船舶码头，布局合理，容量应满足游客接待需要；停车场地应平整坚实、标线清晰、生态环保，船舶码头水域应畅通、清洁；标志应规范、醒目、美观。

c) 停车（船）管理完善，应有停车场（船舶码头）安全监控系统，配备汽车充电设施。

6.2.3 游览设施

6.2.3.1 游客中心符合以下条件。

a) 游客中心设置与服务应符合 GB/T 31383 要求，位置合理，方便游客直接进入主要游览点，规模适度，建筑美观，有文化气息，与景观环境协调。

b) 游客中心功能完备，应设置现场购票窗口；配备咨询服务台和宣传展示设施，有旅游咨询电话

和自助服务设施并保持完好,提供线上线下咨询服务;服务人员配备齐全,业务熟练,服务热情。

- c) 景区信息咨询与服务资料应种类多样,内容丰富,文字简明准确,制作精美,特色突出,更新及时并易获取;应免费提供纸质景区导览图。
- d) 应在醒目位置公示景区主要服务项目、收费价格及其他重要信息,倡导文明旅游,宣传保护环境、厉行节约和反对浪费。
- e) 应提供手机充电、饮用冷热水、物品寄存等服务,宜提供邮政及邮政纪念等服务。

6.2.3.2 导览系统符合以下条件。

- a) 全景图、导览图、街区导向图、信息索引标志、位置标志、导向标志、安全标志、行为指示标志、说明类(景区简介、景观说明、游乐设施说明等)标志应设置合理,内容准确,译文精准,图文清晰,造型美观,与景观环境相协调,维护完好;宜设置电子化导览系统;旅游景区公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求。
- b) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.8 和 GB/T 10001.9 的规定。

6.2.3.3 游览线路与游览交通工具符合以下条件:

- a) 游览线路应设计科学,安全顺畅,符合游客游览习惯,展示景区主题和特色;
- b) 宜为游客提供步行、车行等多种游览选择,车行道、游步道、观景平台、交通换乘等游览设施应设置合理,符合生态环境保护要求;
- c) 游览交通工具应数量充足,安全便捷,有特色,宜使用清洁能源。

6.2.3.4 卫生与休息设施符合以下条件。

- a) 应配备满足游客需求的旅游厕所,位置设置科学,数量充足,男女厕位比例合理,标志醒目,建筑与景观环境相协调;厕所应具备水冲、盥洗、通风设备,或使用符合环保要求的免水冲生态厕所,设施设备维护完好。
- b) 厕所管理完善,清理及时,洁具洁净、无污垢、无堵塞,内外环境整洁,干净卫生,无异味。
- c) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的 II 类质量要求,其中 I 类旅游厕所的比例应不低于 30%。
- d) 垃圾箱应分类设置,布局合理,数量能满足需要,标志明显,造型美观,与环境相协调。
- e) 游客公共休息设施应布局合理,数量充足,美观实用,维护良好。

6.2.4 游览服务

6.2.4.1 解说系统符合以下条件。

- a) 应提供说明类标志、音像制品、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式,明示解说方式获取途径;解说设施设计精美,材质优良;宜提供自助电子导游服务、语音讲解器租用或无线设备讲解服务,解说信息化程度较高。
- b) 解说内容应科学、准确,有深度,体现景区特色,具有科普及宣传教育功能,无庸俗、低俗、媚俗内容。
- c) 解说用语应比较生动,有文采,解说效果优良。
- d) 解说语言应中外文对照且规范、精准。

6.2.4.2 讲解人员符合以下条件。

- a) 应持证上岗,70%以上具有大专及以上学历,人数及语种、方言能满足游客需要,并对游客公示讲解人员相关信息。
- b) 讲解语言应规范,普通话达标率 100%;讲解清晰、生动有趣。
- c) 讲解员应纳入景区统一管理体系,有序承接任务,服务态度热情,行为有度,无胁迫或诱导消费

行为,服务质量符合 GB/T 15971 要求。

6.2.4.3 购物服务符合以下条件。

- a) 购物场所应布局合理,规模适度,场所设计有特色,与环境协调,设施与服务应符合 GB/T 26356 要求。
- b) 应对购物场所及从业人员进行统一管理;购物场所环境整洁,秩序良好,价格标签标示规范,无围追兜售、拉客宰客、强迫购买等现象。
- c) 旅游商品应符合游客需求,有文化创意及本景区或本地区特色,质量合格。
- d) 宜为游客提供便捷的旅游商品预订、购买及配送服务,有统一的售后服务渠道。

6.2.4.4 餐饮服务符合以下条件:

- a) 餐饮设施应布局合理,规模适度,场所设施与景观环境相协调,就餐环境整洁,设施与服务应满足 GB/T 26361 要求;
- b) 餐饮供应能满足不同人群需要,宜提供地方风味和特色餐饮;
- c) 餐饮场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定,配备消毒设施,即食性食品应符合国家食品安全相应标准的要求,不应使用不可降解的一次性餐具;
- d) 餐饮服务应热情周到,就餐秩序良好;
- e) 应提倡文明用餐,餐饮场所有反对餐饮浪费行为的宣传提示和措施,有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费。

6.2.4.5 便利服务符合以下条件。

- a) 应为老年人、未成年人、残疾人等特殊群体提供行动便利,设置无障碍标志,配备无障碍通道或电梯、无障碍机动车停车位、无障碍卫生间(或厕位)、家庭卫生间、母婴室等设施及轮椅、拐杖、童车等工具与用品;无障碍设施应符合 GB 50763 规定。
- b) 宜为特殊群体提供个性化接待及购票、代邮等便利服务。
- c) 可认证使用外籍来华人员等各类身份证件。
- d) 应提供优质、高效、便捷的支付服务,支持移动支付、境内外银行卡、现金等多种支付方式。
- e) 宜设立志愿服务工作站点,提供旅游志愿者公益服务。

6.2.5 旅游安全

6.2.5.1 安全制度符合以下条件。

- a) 应设立安全保卫机构,建立完善的安全保卫制度,安全保卫人员配备充足,持证上岗,日常安全巡查管理有效。
- b) 实行预约管理和实名制购票的景区,应保障游客身份信息安全。
- c) 应公布景区主管部门核定的承载量,建立景区承载量预报预警机制,制定高峰期游客流量控制方案,疏导、分流措施得力。
- d) 景区交通、娱乐等设施及经营性项目运行应按规定取得许可,有关工作人员持证上岗,操作符合规范,定期检测,无安全隐患;游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求。
- e) 景区网络和信息安全制度健全,安全防范措施完善,符合 GB/T 22239 规定的安全技术和管理要求。

6.2.5.2 安全设施与标志符合以下条件。

- a) 主要出入口处宜设置安全检查区;应设置隔离栏、隔离墩、减速带或升降柱等硬质防冲撞设施。
- b) 消防、防盗等设施应齐全、完好;安全监控系统完善,日常运行正常,监控数据文件储存格式和保存时间应符合相关部门的要求。
- c) 防地质灾害、防拥挤、防溺水、防坠落等防护设施齐备,特殊地段有专人巡查。
- d) 安全警示标志应齐全、醒目、规范,设置及使用应符合 GB 2894 要求;危险地段和未向游客开

放的场所应设置恰当的隔离设施或醒目的警示标志。

6.2.5.3 安全提示与教育符合以下条件：

- a) 应主动向游客提供安全宣传教育服务,接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施;
- b) 应提示游客根据个人健康情况量力而行,谨慎参与高空、高速、涉水、探险等高风险旅游项目,要求游客在专业人士指导下参与技能和安全防范要求较高的运动及游乐活动。

6.2.5.4 安全救援与应急处置符合以下条件：

- a) 应建立突发事件应急预案体系和应急救援体系,配备必要的应急感知报警设备和应急救援器材与物资设备并维护良好,及时发布预警信息和风险提示,事故应急处置与救援能力强;
- b) 应设立急救室,公布应急救援电话,配备必要的医务人员和急救设施,提供常用药品和常规医护服务;
- c) 应对直接为游客提供服务的从业人员定期开展应急救助技能培训并组织演练;
- d) 应与公安、医疗、救援、应急等部门或单位建立景区应急救援联动、社会公共安全事件联处等机制。

6.2.6 文旅融合

6.2.6.1 文化主题符合以下条件：

- a) 应拥有但不限于自然生态、历史人文、红色教育、科学技术、文学艺术、民族民俗等一种或多种文化类型,文化内涵丰富;
- b) 文化挖掘充分,文化主题鲜明,文化特色或地域特点突出,或主题文化创意独特;
- c) 文化主题应贯穿项目开发运营、活动组织、宣传推广及游览服务的大多数环节。

6.2.6.2 文化利用符合以下条件：

- a) 应将文化元素融入景区建筑景观、游览设施、旅游产品和服务活动,文化氛围较为浓郁;
- b) 应有文化展示场所或空间,运用场景、实物、图片、活动或现代技术等方式有效展示和活化文化;
- c) 应有丰富的文化旅游产品与活动,宜有品质较高的旅游演艺产品或非物质文化遗产展示展演项目,项目参与互动性较强,文化体验效果良好;
- d) 产品应有较高水准的文化创意,文旅产品与文创产品比较新颖独特。

6.2.6.3 文化传播符合以下条件：

- a) 应有比较显著景区文化传播效果,市场形象较鲜明,产品形象较独特,质量形象良好;
- b) 运营主体应建立独具特色的组织文化,具有科学的价值观念和经营理念;
- c) 员工对景区(组织)文化应具有高认同度,传播景区文化意识强。

6.2.7 智慧旅游

6.2.7.1 智慧服务符合以下条件：

- a) 宽带网络应满足景区服务和运营需要,移动通信信号和无线局域网基本覆盖游客主要游览区域且网速流畅;
- b) 宜建有景区官方网站,应利用新媒体平台提供资讯发布、信息查询、预约预订、导游导览、投诉反馈等服务信息,内容比较丰富,功能较为完善;
- c) 景区出入口、游客中心和游客集聚区域应布设信息发布设施设备,及时准确发布景区开放、客流、天气、活动等相关信息;
- d) 应提供自助导览服务,具备精准导航、导览、景点讲解等功能;
- e) 宜开发数字化旅游产品,提供虚拟现实、沉浸式体验等新场景与新空间。

6.2.7.2 智慧管理符合以下条件：

- a) 应具有智能化的电子门禁系统,具备智能化验证方式；
- b) 景区重要节点和游客活动的主要区域应安装监控设备,支持客流、车流数据采集和环境、安全等相关监测,具备智慧化安全监管能力；
- c) 景区数据应规范采集、集中管理、有效维护,宜依托本地或云端数据中心,安全存储和利用景区数据；
- d) 宜建立景区智慧管理系统,对景区资源环境、设施设备、运营状态等进行有效管理；
- e) 宜将新一代信息技术应用到景区服务和运营管理中,应用创新能力较强。

6.2.7.3 智慧营销符合以下条件：

- a) 宜建立数字化的市场营销运行和评估机制,应利用网络 and 新媒体建立智慧营销渠道,开展市场营销活动；
- b) 宜利用大数据、人工智能等手段开展精准营销,运用智慧化手段监测营销效果,建立游客意见和建议实时收集与反馈系统。

6.2.8 资源与环境保护

6.2.8.1 环境质量符合以下条件：

- a) 环境空气质量应符合 GB 3095 规定的一类区环境空气质量要求；
- b) 环境噪声质量应符合 GB 3096 规定的 1 类声环境功能区噪声限值标准；
- c) 地表水环境质量应符合 GB 3838 要求；
- d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求。

6.2.8.2 环境卫生符合以下条件。

- a) 环境整洁,无污水、污物,无乱建、乱堆、乱放现象;建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢。
- b) 各类旅游公共场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定;人工游泳场所卫生应符合 GB 37489.3 规定的要求。
- c) 垃圾应按 GB/T 19095 要求分类投放,做到清扫及时,日产日清;垃圾的收集、运输和处置应符合属地管理的相关规定。

6.2.8.3 资源保护符合以下条件：

- a) 应有完善的旅游资源保护制度,保护范围、保护对象与保护职责明确,保护和维护资金投入较充足；
- b) 应有科学的保护方法和有效的保护措施,能保持自然资源、文物和文化遗产的真实性与完整性；
- c) 应合理开发利用旅游资源,开发强度不应超过资源承载能力,无破坏性开发现象。

6.2.8.4 环境保护符合以下条件。

- a) 应严守生态保护红线,生态环境保护制度与监测机制健全,生态安全性好。
- b) 环境氛围优良,绿化覆盖率高,植物与景观应配置得当,景观与环境美化措施多样,整体效果良好。
- c) 建筑布局应合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观环境相协调;景区周边建筑物与景观格调协调,或具有一定的缓冲区域或隔离带。
- d) 区内各项设施设备、能源利用与污染物排放应符合国家环境保护要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览氛围。
- e) 应对游客和员工进行生态文明和环境保护宣传教育,倡导低碳出行和绿色消费。

6.2.9 综合管理

6.2.9.1 管理机构与制度符合以下条件。

- a) 应有健全的管理机构,岗位职责分明,管理人员配备合理,80%以上的中高级管理人员应具备大专及以上学历,运营管理机制有效。
 - b) 应有健全的旅游服务质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度,实施和监督检查措施到位,记录和总结完整;宜建立景区标准化管理体系。
 - c) 景区建设与发展应符合相关规划要求。
- 6.2.9.2 员工管理符合以下条件:
- a) 应有健全的员工培训制度和完整的培训计划,建立培训绩效评估和奖惩机制;
 - b) 培训对象应覆盖景区管理、服务及相关人员,培训频率与时长恰当,培训内容全面且具有针对性,培训效果良好,上岗人员培训合格率达100%;
 - c) 员工应着岗位服装,佩戴工牌,举止文明,行为规范。
- 6.2.9.3 营销管理符合以下条件:
- a) 宣传推广内容应比较丰富,能展示景区资源、产品特点与服务内容,信息真实、准确;
 - b) 宣传范围应覆盖主要客源地,宣传推广渠道与方式多样;
 - c) 应有较好的营销效果,能持续保持高市场知名度和美誉度。
- 6.2.9.4 服务质量监督管理符合以下条件。
- a) 应有景区服务质量监督管理人员、旅游服务质量检查与评价制度及改进与奖惩措施。
 - b) 投诉制度健全,应公布投诉渠道和投诉处理程序,投诉电话、投诉信箱和在线投诉等渠道应畅通;投诉受理及时,处理妥善,档案记录完整。
 - c) 应开展游客满意度调查和评价,游客满意度较高。
- 6.2.9.5 社会效益符合以下条件:
- a) 应弘扬社会主义先进文化、革命文化和中华优秀传统文化,宜有爱国主义教育场所或活动;
 - b) 应承担社会责任,组织或参加公益性活动及旅游惠民活动;
 - c) 应在带动当地经济发展、促进社会就业和旅游富民增收方面具有良好效果。

6.3 AAA级旅游景区

6.3.1 资源价值

6.3.1.1 旅游资源吸引力符合以下条件:

- a) 应有较高的历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值,其中至少一类资源在全省范围内具有较为突出价值或意义;
- b) 应有比较奇特的景观,或珍稀物种数量、规模较大,或有省级品牌资源,观赏游憩价值较高;
- c) 资源实体应规模、体量较大,或基本类型较多(按照 GB/T 18972 判定),或资源实体疏密度及组合性良好;
- d) 资源实体相对完整,应基本保持原有的形态与结构;
- e) 各资源实体所分布的空间应完整、相连,并具有较强的自然或文化关联性。

6.3.1.2 旅游市场影响力符合以下条件:

- a) 应在全省有较高知名度和影响力;
- b) 主题和特色应比较鲜明,市场形象比较突出;
- c) 市场吸引力较强,年接待游客应在30万人次以上。

6.3.2 旅游交通

旅游交通符合以下条件。

- a) 景区可进入性较好,交通设施应相对完备,宜有民航、高速铁路、高等级公路或高等级航道等快

速交通方式到达景区所在地；应有抵达景区的公共交通或旅游专线交通。

- b) 在通往景区的主要交通道路上应有景区标志，道路交通标志规范、醒目，符合 GB 5768.2 要求。
- c) 应有与景观环境相协调的停车场或船舶码头，布局合理，容量应满足游客接待需要；停车场地应平整坚实，标线清晰，船舶码头水域应畅通；停车(船)管理良好。

6.3.3 游览设施

6.3.3.1 游客中心符合以下条件。

- a) 游客中心设置与服务应符合 GB/T 31383 要求，位置合理，方便游客直接进入主要游览点，规模适度，功能齐备；应设置现场购票窗口；配备咨询服务台和宣传展示设施，提供咨询服务；服务人员配备齐全，业务熟练，服务热情。
- b) 景区信息咨询与服务资料应种类多样，内容丰富，文字简明准确，制作精美，适时更新并易获取。
- c) 应在醒目位置公示景区主要服务项目、收费价格及其他重要信息，倡导文明旅游，宣传保护环境、厉行节约和反对浪费。
- d) 宜提供手机充电、饮用冷热水及其他服务。

6.3.3.2 导览系统符合以下条件。

- a) 全景图、导览图、街区导向图、信息索引标志、位置标志、导向标志、安全标志、行为指示标志、说明类(景区简介、景观说明、游乐设施说明等)标志应设置合理，内容准确，译文精准，图文清晰，造型美观，与景观环境相协调；旅游景区公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求。
- b) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.8 和 GB/T 10001.9 的规定。

6.3.3.3 游览线路与游览交通工具符合以下条件：

- a) 区内游览线路应设计科学，布局合理、安全顺畅，展示景区主题和特色；
- b) 宜为游客提供步行、车行等多种游览选择，车行道、游步道、观景平台、交通换乘等游览设施应设置合理，符合生态环境保护要求；
- c) 游览交通工具应数量充足，安全便捷。

6.3.3.4 卫生与休息设施符合以下条件。

- a) 应配备满足游客需求的旅游厕所，位置设置科学，数量充足，男女厕位比例合理，标志醒目，建筑与景观环境相协调；厕所应具备水冲、盥洗、通风设备，或使用符合环保要求的免水冲生态厕所，设施设备维护完好。
- b) 厕所管理完善，清理及时，洁具洁净、无污垢、无堵塞，内外环境整洁，干净卫生，无异味。
- c) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的 II 类质量要求，其中 I 类旅游厕所的比例应不低于 20%。
- d) 垃圾箱应分类设置，布局合理，数量能满足需要，标志明显，造型美观，与环境相协调。
- e) 游客公共休息设施应布局合理，数量充足，美观实用，维护良好。

6.3.4 游览服务

6.3.4.1 解说系统符合以下条件。

- a) 宜提供说明类标志、音像制品、印刷品、人员讲解、电子讲解、自助电子导游等多种解说方式，明示解说方式获取途径；解说设施设计精美，材质优良。
- b) 解说内容应科学、准确，具有科普及宣传教育功能，无庸俗、低俗、媚俗内容。
- c) 解说用语应比较生动，解说效果良好。
- d) 解说语言应中英文对照且规范、精准。

6.3.4.2 讲解人员符合以下条件：

- a) 应持证上岗,具备高中以上文化程度,其中 50%以上具有大专及以上学历,人数及语种能满足游客需要,并对游客公示讲解人员相关信息;
- b) 讲解应清晰,语言规范,普通话达标率 100%;
- c) 讲解员纳入景区统一管理体系,有序承接任务,服务态度热情,行为有度,无胁迫和诱导消费行为,服务质量符合 GB/T 15971 要求。

6.3.4.3 购物服务符合以下条件。

- a) 购物场所应布局合理,规模适度,与环境协调,设施与服务应符合 GB/T 26356 要求。
- b) 应对购物场所及从业人员进行统一管理;购物场所环境整洁,秩序良好,价格标签标示规范,无围追兜售、拉客宰客、强迫购买等现象。
- c) 旅游商品应符合游客需求,具有本地区特色,质量合格。

6.3.4.4 餐饮服务符合以下条件：

- a) 餐饮设施应布局合理,规模适度,场所设施与景观环境相协调,就餐环境整洁,宜提供地方风味和特色餐饮;
- b) 餐饮场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定,配备消毒设施,即食性食品应符合国家食品安全相应标准的要求,不应使用不可降解的一次性餐用具;
- c) 餐饮服务应热情周到,就餐秩序良好;
- d) 应提倡文明用餐,餐饮场所有反对餐饮浪费行为的宣传提示和措施,有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费。

6.3.4.5 便利服务符合以下条件。

- a) 应为老年人、未成年人、残疾人等特殊群体提供行动便利,设置无障碍标志,配备无障碍通道或电梯、无障碍机动车停车位、无障碍卫生间(或厕位)、家庭卫生间、母婴室等设施及轮椅、拐杖、童车等工具与用品;无障碍设施应符合 GB 50763 规定。
- b) 宜为特殊群体提供便利服务。
- c) 可认证使用外籍来华人员等各类身份证件。
- d) 应提供优质、高效、便捷的支付服务,支持移动支付、境内外银行卡、现金等多种支付方式。

6.3.5 旅游安全

6.3.5.1 安全制度符合以下条件。

- a) 应建立完善的安全保卫制度,安全保卫人员配备充足,持证上岗,日常安全巡查管理有效。
- b) 实行预约管理和实名制购票的景区,应保障游客身份信息安全。
- c) 应公布景区主管部门核定的承载量,制定高峰期游客流量控制方案,疏导、分流措施得力。
- d) 景区交通、娱乐等设施及经营性项目运行应按规定取得许可,有关工作人员持证上岗,操作符合规范,定期检测,无安全隐患;游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求。
- e) 景区网络和信息安全制度健全,安全防范措施完善,符合 GB/T 22239 规定的安全技术和管理要求。

6.3.5.2 安全设施与标志符合以下条件。

- a) 消防、防盗等设施设备应齐全、完好;安全监控系统完善,日常运行正常,监控数据文件储存格式和保存时间应符合相关部门的要求。
- b) 防地质灾害、防拥挤、防溺水、防坠落等防护设施齐备,特殊地段有专人巡查。
- c) 安全警示标志应齐全、醒目、规范,设置及使用应符合 GB 2894 要求;危险地段和未向游客开放的场所应设置恰当的隔离设施或醒目的警示标志。

6.3.5.3 安全提示与教育符合以下条件：

- a) 应主动向游客提供安全宣传教育服务,接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施;
- b) 应提示游客根据个人健康情况量力而行,谨慎参与高空、高速、涉水、探险等高风险旅游项目,要求游客在专业人士指导下参与技能和安全防范要求较高的运动及游乐活动。

6.3.5.4 安全救援与应急处置符合以下条件:

- a) 应制定突发事件应急预案,配备必要的应急救援器材和物资设备并维护良好,及时发布预警信息和风险提示,事故应急处置与救援能力较强;
- b) 应公布应急救援电话,配备必要的急救设施,提供常用药品和常规急救服务;
- c) 应对直接为游客提供服务的从业人员定期开展应急救助技能培训并组织演练;
- d) 应与公安、医疗、救援、应急等部门或单位建立景区应急救援联动机制。

6.3.6 文旅融合

文旅融合符合以下条件:

- a) 应拥有但不限于自然生态、历史人文、红色教育、科学技术、文学艺术、民族民俗等一种或多种文化类型,文化内涵比较丰富;
- b) 文化挖掘较充分,文化主题较鲜明,主题宜贯穿项目运营、活动组织、宣传推广及游览服务的大多数环节,文化特色或地域特点应较突出,或主题文化创意较独特;
- c) 应有文化展示场所或空间,能运用场景、实物、图片、活动或现代技术等方式展示文化;
- d) 应有景区文化旅游产品和活动,数量能基本满足游客需要,项目参与互动性较强,文化体验效果较好;
- e) 应有较好的景区文化传播效果,拥有良好的市场形象、产品形象和质量形象;
- f) 员工对景区(组织)文化应具有较高认同度,传播景区文化意识较强。

6.3.7 智慧旅游

智慧旅游符合以下条件:

- a) 宽带网络应满足景区服务和运营需要,移动通信信号和无线局域网基本覆盖游客主要游览区域且网速流畅;
- b) 应利用新媒体平台提供资讯发布、信息查询、预约预订、导游导览、投诉反馈等服务,内容比较丰富,功能较为完善;
- c) 景区出入口、游客中心和游客集聚区域应布设信息发布设施设备并及时发布旅游信息;
- d) 宜提供自助导览服务,具备精准导航、导览、景点讲解等功能;
- e) 景区重要节点和游客活动的主要区域应安装监控设备,能有效支持客流、车流数据采集和环境、安全等相关监测;
- f) 宜建立景区智慧管理系统,对景区资源环境、设施设备、运营状态等进行有效管理;
- g) 应利用网络 and 新媒体建立智慧营销渠道,开展市场营销活动。

6.3.8 资源与环境保护

资源与环境保护符合以下条件:

- a) 环境空气质量应符合 GB 3095 规定的一类区环境空气质量要求;
- b) 环境噪声质量应符合 GB 3096 规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求;
- c) 地表水环境质量应符合 GB 3838 要求;
- d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求;
- e) 环境整洁卫生,无污水、污物,无乱建、乱堆、乱放现象,各类旅游公共场所卫生应符合

GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定,垃圾应按 GB/T 19095 要求分类投放,做到清扫及时,日产日清,垃圾的收集、运输和处置应符合属地管理的相关规定;

- f) 应有较完善的旅游资源保护制度,有科学的保护方法和有效的保护措施,能保持自然资源、文物和文化遗产的真实性与完整性;
- g) 应合理开发利用旅游资源,开发强度不应超过资源承载能力,无破坏性开发现象;
- h) 应严守生态保护红线,生态环境保护制度与监测机制健全,生态安全性好;
- i) 环境氛围良好,绿化覆盖率较高,植物与景观应配置得当,景观与环境美化效果较好;
- j) 建筑布局应合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观环境相协调,景区周边建筑物与景观格调协调,或具有一定的缓冲区或隔离带;
- k) 区内各项设施设备、能源利用与污染物排放应符合国家环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览氛围;
- l) 应对游客和员工进行生态文明和环境保护宣传教育,倡导低碳出行和绿色消费。

6.3.9 综合管理

综合管理符合以下条件:

- a) 应有健全的管理机构,岗位职责分明,管理人员配备合理,70%以上中高级管理人员应具备大专及以上学历,运营管理机制有效;
- b) 应有较健全的旅游服务质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度,实施和监督检查措施到位,记录和总结完整;
- c) 景区建设与发展应符合相关规划要求;
- d) 员工培训制度应明确,业务培训较全面,效果较好,上岗人员培训合格率达100%;
- e) 员工应着岗位服装,佩戴工牌,举止文明,行为规范;
- f) 宣传推广内容应比较丰富,能展示景区资源、产品特色与服务内容,信息真实、准确;
- g) 应有景区服务质量监督管理制度和措施,投诉制度健全,投诉受理及时,处理妥善,档案记录完整;
- h) 宜开展游客满意度调查和评价,游客满意度应较高;
- i) 应弘扬社会主义先进文化、革命文化和中华优秀传统文化,宜有爱国主义教育场所或活动;
- j) 应承担社会责任,组织或参加公益性活动及旅游惠民活动;
- k) 应有效带动当地经济发展,促进社会就业和旅游富民增收。

6.4 AA级旅游景区

6.4.1 资源价值

资源价值符合以下条件:

- a) 应具有历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值,或其中至少一类资源在地市级范围内具有较为突出价值或意义;
- b) 应有比较突出的景观,或有珍稀物种,或有地市级品牌资源,具有观赏游憩价值;
- c) 资源实体应有一定规模和体量,或基本类型较多(按照 GB/T 18972 判定),或资源实体疏密度及组合性较好;
- d) 资源实体应有一定的完整性,所分布的空间应完整、相连,并有自然或文化关联性;
- e) 应在地市级及周边地区有知名度和影响力;
- f) 应有主题和特色,市场形象良好;
- g) 应有市场吸引力,年接待游客在10万人次以上。

6.4.2 旅游交通

旅游交通符合以下条件：

- a) 景区可进入性较好,交通方便,道路通畅;
- b) 应有停车(船)场所,布局较合理,容量能基本满足游客接待需要;停车场地应平整坚实(或船舶码头水域畅通),标志规范、醒目,管理有序。

6.4.3 游览设施

游览设施符合以下条件：

- a) 应设置现场购票窗口,有为游客提供咨询服务的游客中心或相应场所,咨询服务人员业务熟悉,服务热情;
- b) 景区信息咨询与服务资料应内容比较丰富,制作较好并易获取;
- c) 应在醒目位置公示景区主要服务项目、收费价格及其他重要信息,倡导文明旅游,宣传保护环境、厉行节约和反对浪费;
- d) 全景图、导览图、街区导向图、信息索引标志、位置标志、导向标志、安全标志、行为指示标志、说明类(景区简介、景观说明、游乐设施说明等)标志应设置合理,旅游景区公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求;
- e) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.8 和 GB/T 10001.9 的规定;
- f) 区内游览路线或航道应布局基本合理、顺畅;
- g) 游览交通工具数量基本满足游客需要,安全性好;
- h) 应配备满足游客需求的旅游厕所,位置设置科学,数量基本满足需要,标志醒目,建筑造型与景观环境协调,厕所应具备水冲、盥洗、通风设备,或使用符合环保要求的免水冲生态厕所,设施设备维护良好,厕所整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞,内外环境整洁,干净卫生,无异味;
- i) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的Ⅱ类质量要求;
- j) 垃圾箱应分类设置,布局合理,标志明显,数量基本满足需要,造型美观,与环境基本协调;
- k) 游客公共休息设施应布局合理,数量基本满足需要,造型与环境基本协调,维护良好。

6.4.4 游览服务

游览服务符合以下条件。

- a) 宜提供说明类标志、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式;解说内容科学、准确,具有科普及宣传教育功能,无庸俗、低俗、媚俗内容;解说语言应中英文对照,解说效果较好。
- b) 讲解人员应持证上岗,具备高中以上文化程度,人数能满足游客需要,并对游客公示讲解人员相关信息;讲解语言应规范,普通话达标率 100%;讲解服务态度热情,行为有度,无胁迫和诱导消费行为,服务质量符合 GB/T 15971 要求。
- c) 购物场所应布局基本合理,规模适度,与环境基本协调。
- d) 应对购物场所和从业人员进行统一管理,购物场所环境整洁,秩序良好,价格标签标示规范,无围追兜售、拉客宰客、强迫购买等现象。
- e) 旅游商品应基本符合游客需求,有本地区特色,质量合格。
- f) 可根据需要提供规模适度的餐饮产品和服务,场所设施与景观环境相协调,就餐环境整洁,宜提供地方特色的餐饮产品;餐饮场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定,配备消毒设施,即食性食品应符合国家食品安全相应标准的要求,不应使用不可降解的一次性餐用具。
- g) 应提倡文明用餐,餐饮场所有反对餐饮浪费行为的宣传提示和措施,有效引导、提醒和督促游

客节约饮食和绿色消费。

- h) 应为老年人、未成年人、残疾人等特殊群体提供行动便利,设置无障碍标志,配备无障碍通道、无障碍厕位、母婴室、轮椅、拐杖、童车等设施与工具,并提供便利服务。
- i) 应提供优质、高效、便捷的支付服务,支持移动支付、境内外银行卡、现金等多种支付方式。

6.4.5 旅游安全

旅游安全符合以下条件。

- a) 应建立安全保卫制度,安全保卫人员配备充足,持证上岗,日常安全巡查管理有效。
- b) 实行预约管理和实名制购票的景区,应保障游客身份信息安全。
- c) 应公布景区主管部门核定的承载量。
- d) 景区交通、娱乐等设施及经营性项目运行应按规定取得许可,有关工作人员持证上岗,操作符合规范,定期检测,无安全隐患;游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求。
- e) 消防、监控、防盗等设施应齐全、完好;防地质灾害、防拥挤、防溺水、防坠落等防护设施齐备、有效;安全警示标志应齐全、醒目、规范,设置及使用应符合 GB 2894 要求;危险地段和未向游客开放的场所应设置恰当的隔离设施或醒目的警示标志。
- f) 应主动向游客提供安全宣传教育服务,接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施。
- g) 应提示游客根据个人健康情况量力而行,谨慎参与高空、高速、涉水、探险等高风险旅游项目,要求游客在专业人士指导下参与技能和安全防范要求较高的运动及游乐活动。
- h) 应提供必备的常用药品;制定突发事件应急预案,对直接为游客提供服务的从业人员定期开展急救救助技能培训并组织演练。

6.4.6 文旅融合

文旅融合符合以下条件:

- a) 应有文化内涵和文化主题,文化主题贯穿项目运营、旅游活动、宣传推广及游览服务的部分环节;
- b) 文化在地市级范围内宜有特色,或具有一定的文化创意;
- c) 文化旅游产品或文化旅游活动能基本满足游客需要,文化体验效果较好;
- d) 景区文化传播应有效,市场形象、产品形象和质量形象较好;
- e) 员工对景区(组织)文化应有认同感,具有传播景区文化意识。

6.4.7 智慧旅游

智慧旅游符合以下条件:

- a) 移动通信信号应覆盖景区主要游览区域,无线局域网能覆盖景区入口、游客中心和游客聚集主要景点且网速流畅;
- b) 应利用新媒体平台提供资讯发布、信息查询等服务;
- c) 具备景点自助讲解服务功能;
- d) 景区重要节点和游客活动的主要区域应安装监控设备,能支持客流、车流数据采集和环境、安全等相关监测;
- e) 能利用网络和新媒体建立智慧营销渠道,开展市场营销活动。

6.4.8 资源与环境保护

资源与环境保护符合以下条件:

- a) 环境空气质量应符合 GB 3095 规定的一类区环境空气质量要求；
- b) 环境噪声质量应符合 GB 3096 规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求；
- c) 地表水环境质量应符合 GB 3838 要求；
- d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放标准；
- e) 环境比较整洁卫生,无污水、污物,无乱建、乱堆、乱放现象,各类旅游公共场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定,垃圾应按 GB/T 19095 要求分类投放,做到清扫及时,日产日清,垃圾的收集、运输和处置应符合属地管理的相关规定；
- f) 应有较完善的旅游资源保护制度,有比较科学的保护方法和有效的保护措施,能基本保持自然资源、文物和文化遗产的真实性与完整性；
- g) 应合理开发利用旅游资源,开发强度不应超过资源承载能力,无破坏性开发现象；
- h) 应严守生态保护红线,生态环境保护制度与监测机制健全,生态安全性好；
- i) 环境氛围良好,绿化覆盖率较高,植物与景观应配置得当,景观与环境美化效果较好；
- j) 建筑布局应基本合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观环境基本协调；
- k) 区内各项设施设备、能源利用与污染物排放应符合国家环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览氛围；
- l) 应对游客和员工进行生态文明和环境保护宣传教育,倡导低碳出行和绿色消费。

6.4.9 综合管理

综合管理符合以下条件：

- a) 应有健全的管理机构,管理人员配备合理,60%以上中高级管理人员应具备大专及以上学历；
- b) 应有基本健全的旅游服务质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度,实施和监督检查措施到位,记录和总结完整；
- c) 景区建设与发展应符合相关规划要求；
- d) 员工培训制度应明确,业务培训较全面,效果较好,人员经培训基本合格后上岗,员工举止文明,行为规范；
- e) 宣传推广内容应比较丰富、真实、准确,能基本展示景区资源、产品特色与服务内容；
- f) 应有景区服务质量监督管理制度和措施,投诉制度健全,投诉受理及时,处理较为妥善,档案记录比较完整；
- g) 应弘扬社会主义先进文化、革命文化和中华优秀传统文化,宜有爱国主义教育场所或活动；
- h) 应承担社会责任,组织或参加公益性活动及旅游惠民活动；
- i) 应在带动当地经济发展、促进社会就业和旅游富民增收方面有一定效果。

6.5 A 级旅游景区

6.5.1 资源价值

资源价值符合以下条件：

- a) 应具有历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值,或其中至少一类资源在地市级范围内具有较为突出价值或意义；
- b) 应有比较突出的景观,或有珍稀物种,或有地市级品牌资源,具有观赏游憩价值；
- c) 资源实体应有一定规模和体量,或有一定的基本类型(按照 GB/T 18972 判定),或资源疏密度及组合性尚可；
- d) 资源实体应有一定的完整性,所分布的空间应完整、相连,并有自然或文化关联性；

- e) 应在本地及周边地区有一定的知名度和影响力；
- f) 应有主题和特色,市场形象良好；
- g) 应有市场吸引力,年接待游客在 3 万人次以上。

6.5.2 旅游交通

旅游交通符合以下条件：

- a) 通往旅游景区的交通应基本通畅,可进入性较好；
- b) 应具有停车(船)场所,容量能基本满足游客接待需要；停车场地应平整坚实(或船舶码头水域畅通),有相应标志,管理有序。

6.5.3 游览设施

游览设施符合以下条件：

- a) 应设置现场购票窗口,有为游客提供咨询服务的场所,咨询服务人员业务熟悉,服务热情；
- b) 景区信息咨询与服务资料应内容比较丰富并易获取；
- c) 应公示景区主要服务项目、收费价格及其他重要信息,倡导文明旅游,宣传保护环境、厉行节约和反对浪费；
- d) 全景图、导览图、街区导向图、信息索引标志、位置标志、导向标志、安全标志、行为指示标志、说明类(景区简介、景观说明、游乐设施说明等)标志应设置合理,旅游景区公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求；
- e) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.8 和 GB/T 10001.9 的规定；
- f) 区内游览(参观)路线或航道应布局基本合理、顺畅；
- g) 应配备满足游客需求的旅游厕所,位置设置科学,数量基本满足需要,建筑造型与景观环境比较协调,厕所应具备水冲、盥洗、通风设备,或使用符合环保要求的免水冲生态厕所,设施设备维护良好,厕所较整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞,内外环境整洁,干净卫生,无异味；
- h) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的 II 类质量要求；
- i) 垃圾箱应分类设置,布局较合理,标志明显,数量基本满足需要,造型与环境比较协调；
- j) 游客公共休息设施应布局基本合理,数量基本满足需要。

6.5.4 游览服务

游览服务符合以下条件。

- a) 宜提供说明类标志、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式；解说内容科学、准确,具有科普及宣传教育功能,无庸俗、低俗、媚俗内容；解说语言应中外文对照,解说效果较好。
- b) 讲解人员应持证上岗,具备高中以上文化程度,人数能基本满足游客需要,并对游客公示讲解人员相关信息；讲解语言应规范,普通话达标率 100%；讲解服务态度热情,行为有度,无胁迫和诱导消费行为,服务质量符合 GB/T 15971 要求。
- c) 购物场所应布局基本合理,规模适度,与环境较协调。
- d) 应对购物场所和从业人员进行统一管理,购物场所整体环境整洁,秩序良好,价格标签标示规范,无围追兜售、拉客宰客、强迫购买等现象。
- e) 可根据需要提供规模适度的餐饮产品和服务,场所设施与景观环境相协调,宜提供地方特色的餐饮产品,餐饮场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定,配备消毒设施,即食性食品应符合国家食品安全相应标准的要求,不应使用不可降解的一次性餐具。
- f) 应提倡文明用餐,餐饮场所有反对餐饮浪费行为的宣传提示和措施,有效引导、提醒和督促游

客节约饮食和绿色消费。

- g) 应为老年人、未成年人、残疾人等特殊群体提供行动便利,设置无障碍标志,配备无障碍厕位、轮椅、拐杖、童车等设施与工具,并提供便利服务。
- h) 应提供优质、高效、便捷的支付服务,支持移动支付、境内外银行卡、现金等多种支付方式。

6.5.5 旅游安全

旅游安全符合以下条件。

- a) 应建立安全保卫制度,配备安全保卫人员,持证上岗,日常安全巡查管理有效。
- b) 实行预约管理和实名制购票的景区,应保障游客身份信息安全。
- c) 应公布景区主管部门核定的承载量。
- d) 景区交通、娱乐等设施及经营性项目运行应按规定取得许可,有关工作人员持证上岗,操作符合规范,定期检测,无安全隐患;游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求。
- e) 消防、监控、防盗等设施设备应齐全、完好;防地质灾害、防拥挤、防溺水、防坠落等防护设施齐备、有效;安全警示标志应齐全、醒目、规范,设置及使用应符合 GB 2894 要求;危险地段和未向游客开放的场所应设置恰当的隔离设施或醒目的警示标志。
- f) 应主动向游客提供安全宣传教育服务,接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施。
- g) 应提示游客根据个人健康情况量力而行,谨慎参与高空、高速、涉水、探险等高风险旅游项目,要求游客在专业人士指导下参与技能和安全防范要求较高的运动及游乐活动。
- h) 应提供必备的常用药品;制定突发事件应急预案,对直接为游客提供服务的从业人员定期开展应急救助技能培训并组织演练。

6.5.6 文旅融合

文旅融合符合以下条件:

- a) 应有文化内涵和文化主题,文化主题体现在项目运营、旅游活动、宣传推广及游览服务的部分环节;
- b) 文化在本地区宜有特色,或具有一定的文化创意;
- c) 文化旅游产品或文化旅游活动能基本满足游客需要,文化体验效果尚可;
- d) 景区文化传播应有效,市场形象、产品形象和质量形象较好。

6.5.7 智慧旅游

智慧旅游符合以下条件:

- a) 移动通信信号应覆盖景区主要游览区域,无线局域网能覆盖游客中心和游客聚集主要景点;
- b) 应利用新媒体平台提供资讯发布、信息查询等服务;
- c) 景区重要节点和游客活动的主要区域应安装监控设备,能支持客流、车流数据采集和环境、安全等相关监测;
- d) 能利用网络 and 新媒体开展市场营销活动。

6.5.8 资源与环境保护

资源与环境保护符合以下条件:

- a) 环境空气质量应符合 GB 3095 规定的一类区环境空气质量要求;
- b) 环境噪声质量应符合 GB 3096 规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求;
- c) 地表水环境质量应符合 GB 3838 要求;

- d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求；
- e) 环境比较整洁卫生,无污水、污物,无乱建、乱堆、乱放现象,各类旅游公共场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定,垃圾应按 GB/T 19095 要求分类投放,做到清扫及时,日产日清,垃圾的收集、运输和处置应符合属地管理的相关规定；
- f) 应有较完善的旅游资源保护制度,有比较科学的保护方法和有效的保护措施,能基本保持自然资源、文物和文化遗产的真实性与完整性；
- g) 应合理开发利用旅游资源,开发强度不应超过资源承载能力,无破坏性开发现象；
- h) 应严守生态保护红线,生态环境保护制度与监测机制健全,生态安全性好；
- i) 环境氛围良好,绿化覆盖率较高,景观与环境美化效果较好；
- j) 建筑布局应较合理,建筑物造型与景观环境基本协调；
- k) 区内各项设施设备、能源利用与污染物排放应符合国家环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览氛围；
- l) 应对游客和员工进行生态文明和环境保护宣传教育,倡导低碳出行和绿色消费。

6.5.9 综合管理

综合管理符合以下条件：

- a) 应有健全的管理机构,管理人员配备合理,50%以上中高级管理人员应具备大专及以上学历；
 - b) 应有基本健全的旅游服务质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度,实施和监督检查措施到位,记录和总结完整；
 - c) 景区建设与发展应符合相关规划要求；
 - d) 员工培训制度应明确,业务培训较全面,效果较好,人员经培训基本合格后上岗,员工举止文明,行为规范；
 - e) 景区宣传推广应内容真实、准确,能基本展示景区资源、产品特点与服务内容；
 - f) 应有景区服务质量监督管理制度和措施,投诉制度健全,投诉受理及时,处理较为妥善,档案记录基本完整；
 - g) 应弘扬社会主义先进文化、革命文化和中华优秀传统文化,宜有爱国主义教育场所或活动；
 - h) 应承担社会责任,组织或参加公益性活动及旅游惠民活动；
 - i) 应在带动当地经济发展、促进社会就业和旅游富民增收方面有一定效果。
-

