陵水黎族自治县旅游标准化发展规划

（2020-2025）

2020年5月

目录

**[第一章 规划现状及背景](#_Toc22560_WPSOffice_Level1)** **[1](#_Toc22560_WPSOffice_Level1)**

[第一节 旅游标准化及其试点工作现状](#_Toc8504_WPSOffice_Level2) [1](#_Toc8504_WPSOffice_Level2)

[第二节 发展旅游标准化的趋势和意义](#_Toc13081_WPSOffice_Level2) [6](#_Toc13081_WPSOffice_Level2)

[第三节 陵水县旅游标准化工作背景](#_Toc20012_WPSOffice_Level2) [10](#_Toc20012_WPSOffice_Level2)

**[第二章 发展战略与路径](#_Toc572_WPSOffice_Level1)** **[14](#_Toc572_WPSOffice_Level1)**

[第一节 指导思想与基本原则](#_Toc12253_WPSOffice_Level2) [15](#_Toc12253_WPSOffice_Level2)

[第二节 发展目标与主要任务](#_Toc31868_WPSOffice_Level2) [18](#_Toc31868_WPSOffice_Level2)

[第三节 分阶段实施路径](#_Toc15695_WPSOffice_Level2) [21](#_Toc15695_WPSOffice_Level2)

**[第三章 旅游标准体系建设要点](#_Toc20789_WPSOffice_Level1)** **[26](#_Toc20789_WPSOffice_Level1)**

[第一节 旅游标准体系划分](#_Toc29457_WPSOffice_Level2) [26](#_Toc29457_WPSOffice_Level2)

[第二节 标准化宣贯重点](#_Toc4801_WPSOffice_Level2) [28](#_Toc4801_WPSOffice_Level2)

[第三节 地方特色标准制修订](#_Toc2582_WPSOffice_Level2) [30](#_Toc2582_WPSOffice_Level2)

[第四节 旅游标准化信息平台建设](#_Toc11864_WPSOffice_Level2) [41](#_Toc11864_WPSOffice_Level2)

[图 陵水县旅游标准化信息支撑平台总体设计框架](#_Toc14972_WPSOffice_Level2) [43](#_Toc14972_WPSOffice_Level2)

**[第四章 标准评价与持续改进](#_Toc9284_WPSOffice_Level1)** **[43](#_Toc9284_WPSOffice_Level1)**

[第一节 标准化实施评价](#_Toc4482_WPSOffice_Level2) [43](#_Toc4482_WPSOffice_Level2)

[第二节 评价信息发布与反馈](#_Toc2678_WPSOffice_Level2) [46](#_Toc2678_WPSOffice_Level2)

[第三节 标准化持续改进机制](#_Toc23611_WPSOffice_Level2) [47](#_Toc23611_WPSOffice_Level2)

**[第五章 规划实施保障](#_Toc29948_WPSOffice_Level1)** **[48](#_Toc29948_WPSOffice_Level1)**

[第一节 组织机构保障](#_Toc29883_WPSOffice_Level2) [48](#_Toc29883_WPSOffice_Level2)

[第二节 管理机制保障](#_Toc31464_WPSOffice_Level2) [49](#_Toc31464_WPSOffice_Level2)

[第三节 资金投入保障](#_Toc28117_WPSOffice_Level2) [50](#_Toc28117_WPSOffice_Level2)

[第四节 人才培养保障](#_Toc931_WPSOffice_Level2) [51](#_Toc931_WPSOffice_Level2)

**[陵水县旅游标准体系表](#_Toc14757_WPSOffice_Level1)** **[53](#_Toc14757_WPSOffice_Level1)**

**[一、编制原则](#_Toc10191_WPSOffice_Level1)** **[53](#_Toc10191_WPSOffice_Level1)**

[（一）目标明确](#_Toc2417_WPSOffice_Level2) [53](#_Toc2417_WPSOffice_Level2)

[（二）层次恰当](#_Toc2583_WPSOffice_Level2) [54](#_Toc2583_WPSOffice_Level2)

[（三）地方特色](#_Toc22963_WPSOffice_Level2) [54](#_Toc22963_WPSOffice_Level2)

[（四）适度超前](#_Toc28576_WPSOffice_Level2) [54](#_Toc28576_WPSOffice_Level2)

**[二、主要内容](#_Toc29510_WPSOffice_Level1)** **[54](#_Toc29510_WPSOffice_Level1)**

[（一）体系表结构](#_Toc23809_WPSOffice_Level2) [55](#_Toc23809_WPSOffice_Level2)

[图 陵水县旅游业标准体系总框架](#_Toc13056_WPSOffice_Level2) [56](#_Toc13056_WPSOffice_Level2)

[（二）分体系内容](#_Toc25569_WPSOffice_Level2) [57](#_Toc25569_WPSOffice_Level2)

**[三、明细表](#_Toc13138_WPSOffice_Level1)** **[58](#_Toc13138_WPSOffice_Level1)**

[（一）旅游业基础标准明细表（ JC101 — JC103 ）](#_Toc28340_WPSOffice_Level2) [58](#_Toc28340_WPSOffice_Level2)

[（二）旅游产品与业态标准明细表（ CY201— CY204 ）](#_Toc3996_WPSOffice_Level2) [64](#_Toc3996_WPSOffice_Level2)

[CY202.1 旅行社及旅行运营商](#_Toc813_WPSOffice_Level2) [67](#_Toc813_WPSOffice_Level2)

[CY202.2 旅游住宿](#_Toc30543_WPSOffice_Level2) [69](#_Toc30543_WPSOffice_Level2)

[CY202.3 旅游交通](#_Toc31064_WPSOffice_Level2) [70](#_Toc31064_WPSOffice_Level2)

[CY202.4 旅游餐饮](#_Toc14115_WPSOffice_Level2) [71](#_Toc14115_WPSOffice_Level2)

[CY202.5 旅游文化娱乐](#_Toc21630_WPSOffice_Level2) [72](#_Toc21630_WPSOffice_Level2)

[CY202.6 旅游休闲购物](#_Toc20707_WPSOffice_Level2) [73](#_Toc20707_WPSOffice_Level2)

[CY202.7 旅游景区与度假区](#_Toc5191_WPSOffice_Level2) [74](#_Toc5191_WPSOffice_Level2)

[CY203.1目的地管理](#_Toc16021_WPSOffice_Level2) [75](#_Toc16021_WPSOffice_Level2)

[CY203.2 企业管理](#_Toc18348_WPSOffice_Level2) [76](#_Toc18348_WPSOffice_Level2)

[CY203.3 人力资源管理](#_Toc9239_WPSOffice_Level2) [77](#_Toc9239_WPSOffice_Level2)

[CY204.1 信息技术](#_Toc14519_WPSOffice_Level2) [78](#_Toc14519_WPSOffice_Level2)

[CY204.2 信息服务](#_Toc2657_WPSOffice_Level2) [79](#_Toc2657_WPSOffice_Level2)

[（三）旅游业技术法规标准明细表（ AQ 301— AQ303 ）](#_Toc32560_WPSOffice_Level2) [80](#_Toc32560_WPSOffice_Level2)

[AQ301.1 旅游紧急救援](#_Toc23050_WPSOffice_Level2) [80](#_Toc23050_WPSOffice_Level2)

[AQ301.2 旅游项目安全](#_Toc31130_WPSOffice_Level2) [81](#_Toc31130_WPSOffice_Level2)

[AQ301.3 旅游安全责任保险](#_Toc14019_WPSOffice_Level2) [82](#_Toc14019_WPSOffice_Level2)

[AQ302.1 环境生态承载力测算](#_Toc26414_WPSOffice_Level2) [82](#_Toc26414_WPSOffice_Level2)

[AQ302.2 景区容量测算](#_Toc11239_WPSOffice_Level2) [83](#_Toc11239_WPSOffice_Level2)

[AQ302.3 节能减排](#_Toc29378_WPSOffice_Level2) [83](#_Toc29378_WPSOffice_Level2)

[AQ303 遗产旅游保护标准](#_Toc23120_WPSOffice_Level2) [84](#_Toc23120_WPSOffice_Level2)

序 言

为进一步提升陵水旅游产业素质，完善陵水区域服务功能，切实把握好“全国第四批旅游标准化试点县（区）”创建的有利契机，推动旅游产业和城市建设融合发展，促进国际旅游消费中心建设，为海南建设自由贸易试验区和中国特色自由贸易港作出更大贡献，陵水黎族自治县政府依据《国民经济和社会发展第十三个五年规划》《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》《质量发展纲要（2011-2020年）》《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国标准化法》等相关法律法规，以《全国旅游标准化发展规划（2016-2020）》为上位依据，在深入贯彻实施《全国旅游标准化试点地区工作标准》《全国旅游标准化工作管理办法》《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》的基础上，借鉴国内外先进经验，结合陵水县情，编制《陵水黎族自治县旅游标准化发展规划（2020-2025）》。

该《规划》是陵水地区首次编制旅游标准化发展规划，亦是全省首部区县级旅游标准化发展规划，是全县旅游标准化建设的纲领性文件。《规划》的实施部门为陵水黎族自治县政府，适用范围为陵水县行政区范围内的旅游管理部门、涉旅经营企业，以及其他相关部门。

第一章 规划现状及背景

**第一节 旅游标准化及其试点工作现状**

一、国际旅游标准化发展现状

标准在本质上是一种统一规定，是有关各方共同遵守的准则和[依据](http://baike.baidu.com/view/845748.htm" \t "_blank)。实施旅游标准化就是发挥标准的规范性功能，使旅游标准作为旅游法规的具体补充，成为旅游业规范经营的行为准则，从而形成有利于旅游业良性发展的制度环境。

1947年，国际标准化组织（ISO）宣告成立，总部设在瑞士日内瓦。而后，国际标准化运动由工业、农业、交通等领域扩展到信息产业和服务业，旅游标准化则出现在20世纪80年代以后，成为标准化家族中的年轻成员。伴随着全球主要城市由工业化向多元化发展，旅游休闲作为城市的基本职能之一，越来越受到各国政府的重视，旅游标准化亦逐渐成为指导城市建设和管理不可或缺的重要手段。

所谓“旅游标准化”，就是在旅游及其相关行业，大力推行国家标准、行业标准等的宣标与贯标，以推动全行业、全社会在服务品质管理方面跃上新台阶，最终实现游客满意和行业经济效益的显著提升。

国外旅游标准化的主要特征为：**一是**民间机构主导标准制修订，强调市场主导和借助中介机构的力量，市场催生的标准具有天然的推广实施优势。**二是**标准制定与实施高度市场化，在很大程度上确保了标准制定的公正性和透明度，同时也较好地满足了政府、经营机构和用户等有关各方的利益诉求。**三是**法律法规对标准进行引用，将政府的管理要求体现在标准之中，赋予标准强制性。**四是**采取多元化的经费渠道，为标准化活动提供项目资金直接支持。**五是**标准咨询服务全面信息化，通过网络等技术手段建立了包括标准编制、出版、发行、培训、咨询和认证等业务的一体化有偿服务体系，大大提升了行业内外对相关标准的认知程度。

发达国家的旅游业经过长期的成熟发展，已进入到产业边界渐趋模糊的泛旅游时代，其旅游标准化工作更强调服务业标准本身的技术性与市场规律，已逐渐淡化其旅游行业属性。我国旅游业发展经历了早期的事业阶段，正进入产业全面大发展的阶段，因此，我国当前的旅游标准化一方面需要借鉴国外发达国家注重市场运作、注重技术规范之所长，另一方面仍需充分强调政府主导、集中优势资源发展旅游产业。

二、我国旅游标准化发展现状

#### **（一）工作成效**

我国的旅游标准化始于20世纪80年代。1987年，首项旅游业国家标准《旅游涉外饭店的星级划分和评定》颁布，可视为我国旅游标准化工作正式启动的标志。1995年，我国成立了国际上第一个国家级的旅游标准化专业机构——全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC210）。原国家旅游局（现国家文化和旅游部）于2000年颁布实施《旅游业标准体系表》，2009年发布《全国旅游标准化发展规划（2009-2015）》，并对《旅游业标准体系表》进行修订完善。2016年3月，《全国旅游标准化发展规划（2016-2020）》正式发布，进一步以系统性、协调性、完整性和开放性为原则修订了《旅游业标准体系表》。

近年来，我国旅游标准化工作快速发展，基础性、规范性和引领性地位显著增强，整体水平居于国际先进行列，为旅游业的持续平稳发展提供了技术支撑。

具体表现在：**一是**通过推进旅游标准化工作，有效调动了各方面力量和资源，全行业及全社会支持和参与旅游标准化活动的氛围日渐浓厚，旅游标准化意识普遍增强。**二是**旅游标准化工作机制不断完善，“政府部门指导、行业协会运作、企业共同参与”的工作格局基本形成。**三是**旅游标准研究和制修订步伐明显加快，在旅游公共服务、旅游景区与度假区、旅游企业与旅游新业态、旅游绿色环保与节能减排、旅游信息服务等方面研制和发布了一批重要标准。截至2018年12月，全国旅游标准化技术委员会发布旅游业国家标准41项（含废止11项）、行业标准68项，另外涉旅地方标准达400多项、企业标准达2万多项，旅游标准体系基本形成。**四是**旅游标准化试点示范取得良好成效，共开展了四批旅游标准化试点工作，试点地区（省、市、区）和单位（旅游企业）累计超过200家，前三批已有170家试点单位完成验收，树立了一批旅游标准化示范标杆，产生了较大的辐射带动作用，形成了一整套推进旅游标准化工作的经验。**五是**旅游标准化国际合作与交流有效开展，随着我国与国际上多个国家标准互认协议的签订和标准化合作的加强，我国参与国际旅游标准化活动能力和水平明显增强。**六是**标准化支持政策和管理措施得到加强，原国家旅游局（现国家文化和旅游部）制定了《全国旅游标准化工作管理办法》，浙江、湖北、四川、甘肃、海南等多个省份地方政府把旅游标准化作为加强旅游业宏观管理、促进旅游产业升级的重要抓手，出台了一系列加强和支持旅游标准化工作的政策措施，有效推动了旅游标准化建设并支撑了[经济](http://www.110.com/ask/browse-c72.html)社会的发展。

#### **（二）存在不足**

总体来看，尽管我国旅游标准化工作取得了良好进展，但同时也面临着一些问题，尚不能适应日益增长的旅游发展需求，主要表现在：

旅游标准整体质量有待提高，标准质量参差不齐，部分标准操作性不强或更新较慢，标准老化滞后现象客观存在，难以满足旅游业提质增效升级发展的需求；旅游标准体系结构不够合理，旅游标准覆盖领域仍然不够宽广，标准之间存在一定的交叉重复矛盾，市场自主制定、快速反映需求的旅游标准不能有效供给，新兴旅游领域标准相对缺失，难以适应旅游市场经济的发展要求；旅游标准化实施推广机制不够完善，参与主体不够广泛，推进协调机制不够健全，配套政策措施相对不足，标准实施效益有待提高；旅游标准化创新能力需要增强，标准化专家队伍建设及相关理论研究创新相对滞后，旅游标准化技术组织体系需进一步拓展和优化，实质性参与国际旅游标准化活动的能力和水平亟待提高。

三、地方旅游标准化试点工作现状

为有效推进全国旅游标准化工作，自2010年起，原国家旅游局（现国家文化和旅游部）启动了全国旅游标准化试点创建工作，旅游标准化试点工作取得突破性进展，目前已开展了四个批次试点，全国共产生了三批共1个旅游标准化示范省，31个旅游标准化示范市，52个旅游标准化示范县（区）,106个旅游标准化示范企业单位，政府主导的旅游标准化发展方式为地方政府和企业推进旅游标准化建设发挥了积极的推动作用，积累了宝贵的实践经验。

随着全国旅游标准化试点工作的全面铺开与不断深化，旅游标准化备受社会各界关注，国内众多旅游城市和企业已纷纷投身到旅游标准化创建的行列之中。各省市不但热情参与全国试点，并且借鉴全国试点方式积极开展省市级的试点工作。“开展试点、打造示范、以点带面”逐步成为各级旅游部门广为认同的旅游标准化推动方式。通过推出旅游标准化示范单位，树立典型、以点带面，有效地促进了旅游标准的推广和普及，促进了旅游品牌的培育，促进了旅游行业服务质量与管理水平的提高。

试点工作开展以来，各地区取得了以下五方面的成效：**一是**实现了标准化与旅游发展、城市建设的充分融合，进一步确立了以标准化为核心的旅游发展战略，将旅游标准化延伸至相关行业、领域；**二是**提升了旅游工作的地位与话语权，聚焦了全社会对旅游业的关注，加深了社会各界对旅游业质量型发展的基本认识与理解；**三是**聚集了更多的旅游发展资金，各地政府纷纷加大了专项旅游发展资金，全面支持推动旅游标准化建设；**四是**加快了旅游标准的实施进程，有效推动了各类旅游标准的落地实施；**五是**提升了旅游业的综合发展水平，旅游经济效益、旅游业相关质量指数大幅提升，旅游的社会影响力大幅增强。

**第二节 发展旅游标准化的趋势和意义**

一、旅游标准化工作发展趋势

近年来，国内众多城市从地区形象和发展软环境的战略高度出发，以旅游为引领，通过旅游标准化工作有效提升城市服务业水平，摸索出一条符合当前国内旅游城市创新发展最行之有效的特色模式。

**一是持续推进旅游标准化改革创新。**着力推进旅游标准体系、标准化管理体制和标准化工作机制改革，不断增强旅游标准化对旅游业提质增效发展的推动力。

**二是持续推进旅游标准优化拓展。**加大旅游标准制修订力度，推动旅游行业急需标准和优先发展领域标准的自主创新，缩短旅游标准制修订周期，扩大旅游标准覆盖范围，不断提升标准的先进性、有效性和适用性。

**三是持续推进旅游标准实施推广。**以提高旅游标准的实施效果为核心，根据旅游业发展的需要和政府职能转变的要求，整合力量协同推进，加大标准宣贯力度，转变标准实施方式，强化企业主体作用，健全监督评估机制，提高旅游标准实施的效果。

**四是持续推进旅游标准化试点示范。**通过扩大标准化试点范围，优化试点示范管理，提高试点示范效果，打造一批旅游标准化示范品牌，发挥旅游标准化示范效应，为旅游标准实施树立标杆、积累经验、探索路径。

**五是持续推进旅游标准化基础优化。**进一步夯实旅游标准化基础，包括完善旅游标准化[法规](http://www.110.com/fagui/)制度、加强旅游标准化信息化建设、强化旅游标准化科研支撑、加强旅游标准化队伍建设，为标准化事业持续健康发展提供有力保证。

二、旅游标准化对陵水的重要意义

#### **（一）是陵水推进依法治旅兴旅的必然要求**

2013年10月1日《中华人民共和国旅游法》正式颁布实施，成为指导和规范我国旅游业发展的基本法，《旅游法》明确提出要建立健全旅游服务标准和市场规则，“标准”一词在《旅游法》中累计出现11次，体现了国家强调标准先行、依法治旅的坚定决心。2019年1月，文化和旅游部发布《关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》，强调要加强标准建设，重点加强旅游新业态和产业融合类旅游服务标准的制定修订工作，加大旅游服务标准的宣传贯彻和培训力度，创新旅游服务标准化管理体制，使旅游服务成为中国服务的重要代表。

陵水县坚持软硬兼修、建管并重，实施依法治旅。成立了陵水黎族自治县旅游市场环境专项整治工作领导小组，采用集中整治与长期治理相结合的方式，对“喊客、拉客”、“四黑”、“不合理低价游”、超范围经营等各类扰乱旅游市场秩序的违法违规行为进行重拳打击，确保重点时间、重点环节旅游市场平稳有序。标准作为旅游法规的具体补充，将发挥准绳作用，推动旅游业治理良性发展。

#### **（二）是陵水旅游创新改革发展的重要保障**

现阶段，我国旅游业正处于旅游发展黄金期、产业结构调整期、市场矛盾凸显期、游客文明素质提升期和市场逐步规范期“五期叠加”的关键发展阶段，随着旅游业全面融入国家战略体系，旅游消费需求持续增长、旅游发展环境不断优化，我国旅游业已经进入转型升级的发展黄金期。加强旅游标准化建设，将进一步规范旅游市场主体行为，提升旅游企业核心竞争力，打造出一批具有特色的市场知名品牌，改善企业经营效益，最终促进旅游产业结构优化调整，推动旅游业内涵式发展和优质旅游的重要保障。

陵水围绕“十三五”发展新要求，重点落实壮大产业龙头、升级旅游产品体系、推广“珍珠海岸，美丽陵水”品牌、开展旅游扶贫、深化区域旅游合作、完善旅游公共服务、加快旅游改革创新、提升旅游消费环境等任务，加快推动全县旅游产业国际化、规范化、现代化和专业化发展。旅游标准化作为旅游业发展的技术支撑，对促进陵水旅游业转型升级、提质增效发挥着十分关键的作用。

#### **（三）是陵水提高旅游服务质量的有效途径**

“质量兴旅”是建设旅游强国的根本之策，也是我国旅游业发展的重要战略。2013年，原国家旅游局（现国家文化和旅游部）颁布实施《旅游质量发展纲要（2013-2020）》，提出以标准化促进旅游质量提升，规划到2020年：“全面实现旅游服务的标准化、规范化和品牌化，旅游诚信体系更加完善，游客满意度得到明显提升，旅游服务质量水平达到或接近国际先进水平”。2018年全国旅游工作会上，国家旅游局指出要准确把握高速旅游增长阶段转向优质旅游发展阶段的五大发展路径，其中，内涵式发展是根本，融合发展和全方位开放开拓是双轮，科技创新是动力，依法治旅是保障，由此可以看出标准化既是技术动力又是法治依据。2018年，海南省委、省政府印发《关于开展质量提升行动加快建设质量强省的实施意见》，明确围绕全域旅游示范省建设，推进旅游服务国际化、标准化、信息化。

旅游标准化在提高旅游产品品质、保障服务质量等方面肩负着重大责任。陵水作为日益闻名的热带海滨休闲旅游目的地，理应突出质量导向，强化质量意识，在城市旅游公共服务支撑及热带海滨旅游服务品质等方面成为全省乃至全国的标杆，走具有陵水特色的高质量发展之路，主动在自贸区、自贸港建设中展现新担当、体现新作为。

#### **（四）是陵水公共服务转型的重要突破口**

陵水旅游的发展及城市管理水平的提升需要旅游标准化这个宣传窗口来调动全社会的关注，并通过行业要素贯标推行，形成明确的质量约束机制，实现科学的质量控制和管理。通过实施旅游标准化，对内可以有效地凝聚企业精神价值、强化质量管理，对外则可充分展示企业和地区形象、高效地提供优质服务产品、全面提升旅游业核心竞争力。

以旅游标准化为引领的城市服务保障及升级行动将成为陵水未来城市公共服务转型的重要抓手与工作突破口。开展旅游标准化工作不仅能够有效地提升旅游行业自身的服务品质，同时还将带动旅游相关的交通、餐饮、娱乐等行业的服务规范化，以此为工作抓手，形成陵水特有的热带海滨旅游目的地氛围和特色，极大推动城市综合管理水平提升。

**第三节 陵水县旅游标准化工作背景**

一、陵水县旅游业发展概况

陵水围绕建设集旅游观光、购物娱乐、康体休闲于一体的海南南部组团特色旅游胜地为目标，全面塑造了“珍珠海岸，美丽陵水”的地区旅游品牌，旅游经济持续较快增长，取得显著成绩。

分界洲岛于2013年升级为国家5A级旅游景区，成为中国首家海岛型5A级旅游景区；南湾猴岛景区2005年获评国家4A级旅游景区，是世界上唯一的岛屿型猕猴自然保护区；清水湾旅游区2017年被评为4A级国家景区，是位于北纬18°黄金度假线上升起的一颗闪耀明珠；椰田古寨景区于2014年获评国家3A级旅游景区，弥补了陵水作为黎族自治县在黎族文化主题旅游项目上的空白。

打造更加丰富的旅游产品体系，建设富力海洋欢乐世界、清水湾南国侨城旅游度假区等重大项目，发展海钓、帆船、游艇等海洋旅游业态，着力提升光坡休闲农业小镇和本号大里、文罗坡村等美丽乡村旅游配套。节庆旅游成效显著，元宵喜乐汇、圣女果采摘季、第五届旅游业融合与创新论坛、南繁论坛、休闲旅游博览会、国际青年狂欢节等活动取得了良好的社会经济效益。文黎大道、海南国际旅游岛先行试验区1号停车场等重要配套设施加快建设，“厕所革命”有序推进，旅游消费配套不断完善。

近三年来，陵水旅游业接待游客总数和旅游总收入均实现两位数增长。2019年，全县累计接待游客549.13万人次，同比增长3.32%；其中，过夜游客人数305.57万人次，同比增长9.16%，一日游游客人数243.56万人次，同比增长-3.17%。旅游收入39.34亿元，同比增长9.67%。

二、陵水县旅游标准化工作现状

#### **（一）主要成效**

陵水县高度重视旅游服务质量保障，稳步推进旅游标准化工作水平，旅游公共服务品质大幅提升，旅游企业发展整体水平持续提高，主导实施编制了海南省地方标准《酒店会议服务规范》，分界洲岛景区成功创建海南省第二批旅游标准化试点企业，并于2018年10月通过评定，为全县开展国家级试点创建打下良好基础。

2018年02月，原国家旅游局（现国家文化和旅游部）正式确认陵水县为全国第四批旅游标准化试点县（区），由此拉开为期两年的“全国旅游标准化试点县（区）”示范创建工作，陵水成为海南省继海口市、三亚市之后第三个入选全国旅游标准化试点地区，也是海南全省入选的首个县（区）级单位。陵水县政府印发《陵水黎族自治县创建全国旅游标准化示范地区实施方案》，召开全县创建全国旅游标准化示范地区工作动员大会，成立县标准化示范领导小组，制定实施旅游标准化相关工作办法及奖励政策。按照全域旅游思路，在全区筛选60多家企业成为标准化创建示范企业，全面覆盖旅行社、景区、饭店、购物、餐饮、交通、娱乐等十多类“旅游+”业态。组织全县创标专员150多人开展“创建全国旅游标准化示范地区”精细化培训，推行不同的标准化适用准则。派员赴三亚开展先进工作经验对标学习，研究制定科学合理的地方旅游标准体系。积极开展活动宣传、网络宣传、媒体宣传、广告宣传、宣传册宣传等多种宣传方式，强力宣传贯彻标准。

区域旅游集散中心、旅游信息咨询中心、公共信息导向系统等旅游公共服务设施标准逐步推行；一批注重标准化管理和质量控制的优质品牌企业逐步形成，游客满意度普遍提高，旅游业发展质量显著提升。

#### **（二）存在问题**

**一是旅游业发展面临从数量扩张向质量提升的考验。**陵水目前已基本实现了由旅游观光事业向旅游产业的跨越发展，旅游全产业链要素齐备，但资源开发方式粗放、整体吸引力不足、城市基础设施不完善、经济总量不足、产业结构不合理等问题也越来越突出。陵水旅游产业发展主要集中于观光休闲业、业态类型丰富度不够，城市公共服务和管理水平滞后，部分旅游服务设施建设不达标准，旅游现代化、便利化水平依然落后，一定程度上仍保留着观光过境地和三亚一日游辐射地的角色，城市公共服务相对人民群众期盼仍有一定差距。

**二是标准化试点验收面临挑战。**随着全国旅游标准化试点工作的逐步推进，自2010年至今已达四个批次，各相关创建地区的响应度及推动力也在不断增强，国家对旅游标准化地区的验收标准和要求随之不断提高。陵水作为全省唯一的试点县（区），开展全国第四批旅游标准化试点工作任务重、时间紧，需要在领导协调机构建立、企业激励机制完善、专项资金投入等方面加大力度，才能切实通过验收考核，有效提升旅游标准化水平。

**三是标准化工作机制尚未理顺。**旅游标准化作为一项全面工作、一项系统工程，如何组织实施还处于摸索阶段。例如，缺乏引进标准化专家和研究性机构，标准实施指导技术力量薄弱，企业标准化制定存在困难。旅游业标准化工作体系（包含标准研究制定体系、标准实施推广体系、标准适用性评价体系、标准实施监督机制等）尚不健全，旅游企业层面“标准制定—标准实施—实施效果评定—标准的修订与完善”的工作体系亦未形成。

#### **（三）发展机遇**

未来一段时期是陵水实现高质量发展的关键阶段，也是加快国际知名热带海滨旅游目的地建设的重要时期。国家推出旅游发展、海洋发展、文化复兴、扩大开放等多项战略，出台了多方面促进和扶持政策，促进旅游业在调产业结构、转发展方式、促消费需求、增加就业和改善民生、推动“一带一路”中发挥重要作用，为行业发展提供良好机遇。陵水所拥有的独特地理区位条件及多样化的旅游资源，使其能够凭借海南自由贸易试验区和中国特色自由贸易港建设的东风，加快“国际旅游岛先行试验区”建设，具备打造有国际影响力的珍珠海岸品牌、成为国际知名滨海旅游目的地的叠加机遇。

我国旅游业迎来了新的重大发展机遇期，正在成为经济发展新常态下的新引擎，进入到提质增效升级发展的新阶段。发挥旅游标准化重要的技术支撑作用，能够提高旅游产品与服务质量、提升游客满意度，是旅游业实现科学发展、转型升级和提质增效的必然选择。标准化试点，是时代赋予陵水旅游业的历史使命；大力推进旅游标准化建设和实施，是陵水实现旅游业高质量发展的重要战略支点。

第二章 发展战略与路径

**第一节 指导思想与基本原则**

一、指导思想

全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，深入实施旅游标准化战略，坚持把发展旅游标准化与推进全域旅游发展、建设热带海滨休闲旅游目的地有机结合，进一步完善旅游标准体系，创新标准化体制机制，拓展标准化工作领域，强化旅游标准管理，提高旅游标准实施效果与水平，全面提升旅游标准化发展的整体质量效益，全面提高旅游基础设施和地区旅游服务功能与产业素质，推动旅游业提质增效，促进国际旅游消费中心建设，努力建成以热带滨海旅游为核心、以民族民俗文化为特色的国际知名休闲度假胜地，为海南建设自由贸易试验区和中国特色自由贸易港作出更大贡献。

二、基本原则

**（一）系统管理与协同推进相结合**

充分发挥国家和地方旅游行政管理部门的宏观指导、政策导向和综合协调作用，加强旅游标准化的组织领导和系统管理，强化旅游标准实施、评价和监管，提高旅游标准化管理水平和实施效果；统筹协调各方力量，充分调动各方积极性，坚持企业主体、强化社会参与，加强政府部门、行业协会、相关企业、科研院所、中介机构的分工协作，共同推动旅游标准化发展。

**（二）全面推进与重点突破相结合**

以国家旅游标准化发展规划、体系与管理办法为依据，深入分析陵水旅游标准化现状、特点与需求，建立融国家标准、行业标准、地方标准、企业标准，覆盖旅游业基础标准、产品与业态标准、技术法规标准的地方旅游标准体系；同时，围绕旅游业发展的中心工作，重点加强基础性标准、行业急需标准以及体现陵水特色的新型旅游产品与业态标准建设，推动重点旅游乡（镇）以及行业经营单位建立健全本地区、本单位的旅游标准体系，并逐步向涉及旅游发展各基础要素的服务、管理、技术等标准领域拓展，以推动旅游标准化工作的整体提升。

**（三）软件提升与硬件提高相结合**

组织开展旅游标准化示范单位创建活动，加大贯彻现行国家标准、行业标准及各类地方旅游服务标准的力度，推动旅行社、星级饭店、景区景点、旅游车（船）、公共场所、交通道路、相关窗口单位强化标准化意识，提升旅游服务水平，规范服务行为；同时，促进旅游服务设施的升级和完善，全面提升旅游服务水平和产业竞争力，推动全县旅游交通、餐饮、宾馆、购物及信息咨询等主要服务设施硬件水平提升。

**（四）标准制定与标准实施相结合**

标准制定的最终目的是实施。在推进旅游标准化工作中，不仅要结合国内外旅游标准发展趋势，重视旅游标准的制修订工作，更要注重对现有旅游服务标准的实施，提高标准化覆盖范围，使标准真正成为旅游业发展的规范，成为旅游企业提升产品质量的标尺，成为广大旅游工作者自觉遵循的行为准则。积极探索建立旅游服务标准化工作实施效果评价模式，将制定标准和效果评定结合起来，促进标准实施、服务质量提高和经营效益增长有机统一。

**（五）全面覆盖与特色突出相结合**

一方面要在全行业全面宣贯实施已有的国家标准、行业标准和地方标准，另一方面要设法突出地方特色，运用陵水旅游地方特色标准有效填补有关领域空白，完善陵水县的旅游标准体系，同时为其它地方实施标准提供借鉴。陵水旅游地方标准应重点彰显海洋文化、田园文化、热带雨林文化、黎苗民族文化等特色，关注蓝色岛礁体验、海岸休闲度假、乡村民俗旅游、热带原始风情体验等业态领域，在海洋旅游体验、特色地方美食、海岸度假旅居社区建设、热带探险旅游、节庆会展旅游等方面的具体管理和服务措施上体现创新。

**（六）企业培育与人才培养相结合**

支持旅游经营主体开展自主品牌建设，加强省、市两级名牌申报工作，指导和推动企业以标准化规范经营行为，促进旅游产品和服务质量不断提升，降低旅游投诉率，提高游客满意度。鼓励各类旅游企事业单位加强自主创新，积极采用国际标准，制定严于国家标准的企业标准，推动企业建立符合自身发展需要的包括服务技术、管理、工作标准在内的企业标准体系；同时，强化对旅游标准化管理层和工作人员在标准化法律法规、标准化基本理论以及旅游专业等方面开展形式多样、注重实效的标准宣贯培训。

**第二节 发展目标与主要任务**

一、发展目标

提升陵水旅游产业素质，把旅游业作为提升陵水区域综合实力和打造县域品牌的重要抓手，完善陵水旅游目的地基础设施建设和旅游公共服务水平，推进旅游产业和城市建设融合发展，完善陵水城市服务功能，彰显陵水旅游形象，加快旅游产业转型升级，使游客满意度获得普遍提高。

具体目标是：2020年6月底前，建立健全旅游标准化领导统筹工作机制，制定有关政策、体现扶持侧重，组织有力、管理有效，深入开展各类培训活动，标准体系完善健全，旅游标准化理念在全行业深入推广，各地、各旅游企事业单位广泛实施相关标准，实施覆盖15个行业类别的国家标准和行业标准45项以上，实施地方标准5项以上；试点旅游企业服务标准实施率达到100%，服务标准达标率达到100%；试点企业设施标准实施率达到100%，试点企业设施标准达标达到率100%；旅游集散中心、信息咨询中心、标识标牌、停车场、厕所等旅游公共服务设施全面达标；引导全县旅游企业向标准化、品牌化的方向发展，培育一批旅游品牌。旅游标准化试点效益成果显著，综合效应优秀，加入全国旅游标准化示范县（区）行列。

到2022年，全面实施旅游标准化示范工程，全县所有旅游企业均参与旅游标准化工作，建立适应陵水旅游业发展的旅游标准化管理体制与运行机制，形成较为完善的旅游标准体系和旅游标准实施体系，推进旅游业国家标准、行业标准及地方标准在全行业的深度实施；制定一批体现陵水旅游特色的地方标准，扩大旅游标准领域的覆盖面，形成一批注重标准化管理和质量控制的优质品牌企业，培养一批旅游标准化人才队伍；全县旅游服务质量、管理水平和旅游业竞争力全面提高，区域旅游品牌价值凸显，旅游服务质量顾客满意率达90%以上，旅游人数和总收入年均增长率均保持15%以上。

到2025年，旅游标准化改革创新初见成效，优化旅游推荐性标准体系结构，增加公益类旅游标准，制定一批旅游团体标准；建立政府引导、市场驱动、社会参与、协同推进的标准化工作机制。标准覆盖领域进一步拓展、水平进一步提升。旅游标准实施推广广泛深入。依托省、县各级旅游质量监督管理机构加强对旅游标准贯彻实施的监督管理；健全准入退出机制，对不能满足准入条件、不能保证旅游质量的旅游经营单位，予以取消等级、强制退出。旅游标准化试点示范持续扩大，打造一批具有市场知名度的旅游标准化示范品牌，发挥旅游标准化示范效应。进一步夯实旅游标准化基础，促进全县旅游行业规范、有序发展和标准化服务、标准化监管。建立旅游标准化信息平台，满足对标准化实施进度和效果的全程控制。

二、主要任务

**（一）建立健全旅游标准体系**

对全县旅游业推广应用国家标准、地方标准和行业标准情况实施普查，逐步建立、健全陵水旅游业标准体系。各旅游企（事）业单位利用专业标准体系管理手段建立适合自身发展需要的标准体系，逐步形成适应陵水旅游业特色发展方向，以国家标准和行业标准为主体,地方标准为补充，全面覆盖“食、住、行、游、购、娱”等产业基本要素和“商、养、学、闲、情、奇”等产业新生要素的旅游标准体系。

**（二）加强旅游标准宣传培训**

通过新媒体平台、报纸、广播、电视、网络等各类信息渠道开展标准化工作全方位宣传，增加公众知晓度。采取集中学习、专家讲座、网络培训等形式，提高全县旅游企（事）业单位员工和相关行业人员对标准化工作的认识和应用水平，形成“单位有制度，岗位有责任，人人学标准，事事用标准”的良好氛围。

**（三）有序实施旅游相关标准**

确定相关旅游企（事）业单位作为全县旅游标准化工作试点单位，以点带面，促进全县旅游企业积极实施标准，规范服务行为，推动旅游企业在建立自身标准体系后，进行标准体系的试运行，并同步实施标准的培训、监督以及完善改进工作，形成实用、有效、优化的企业自身标准体系。

**（四）评价标准化实施效果**

根据《全国旅游标准化试点地区工作标准》和《全国旅游标准化试点企业工作标准》，组织各乡（镇）和企业，尤其是标准化工作试点单位，开展旅游标准化的自查和评估工作。建立奖惩机制，定期对各乡（镇）和企业执行标准情况进行督导检查，将制定标准和效果评定结合起来，促进各乡（镇）和企业服务质量提高、旅游品牌提升和经济效益增长。

**（五）提升县域旅游服务功能**

优化资源配置，加大投入，加快旅游服务设施的升级和完善，加强宾馆饭店、旅游交通、信息标识、停车场、游客咨询、投诉处置等配套体系建设，重点加强旅游信息咨询中心、公共信息导向系统等综合服务设施建设，配合做好旅游集散中心建设工作，实施智慧旅游工程，进一步提升全县旅游服务水平和综合竞争力。

**（六）打造陵水特色旅游产品**

发挥陵水旅游资源优势，丰富和完善以海滨休闲度假为核心的多元化旅游产品体系，打造特色旅游产品，延长游客停留天数，增加旅游收入，重点发展蓝色岛礁体验、海岸休闲度假、乡村民俗旅游、热带原始风情体验等业态，为国内外游客和广大市民提供丰富的高品质旅游产品。

**第三节 分阶段实施路径**

按照《全面推进旅游标准化试点工作实施细则》的要求，第四批旅游标准化试点创建期限为2年，即到2020年6月底前全面通过试点验收，此为第一阶段；2020年7月—2023年为全面覆盖阶段，即通过试点向全行业进行示范性覆盖，旅游标准化工作成为行业管理的重要抓手，此为第二阶段；2024年—2025年为特色提升阶段，即进一步营造陵水全社会开展旅游标准化工作的有利氛围，不断完善地方旅游标准化工作实践，并以此激发形成陵水旅游发展模式，塑造陵水旅游品牌形象。

一、试点创建阶段（2019年1月-2020年6月）

（一）建立“政府主导，企业参与”的实施机制，加强陵水县政府在标准化的组织协调方面的职能，在政府领导下，建立试点企业的绩效考核机制，实现执行、监督、评估等考核文件的规范化、格式统一化、考核管理一体化。迎接海南省文化和旅游厅的中期检查，并确保顺利国家文旅部第四批旅游标准化试点的终期验收。

（二）利用多种形式，广泛宣传旅游标准化创建工作，在报纸、电台、电视台和网络新媒体开辟专题、专栏和专版，摄制专题纪录片，积极引导全社会支持和参与创建工作，形成浓厚的旅游标准化创建氛围。

（三）深入推动重点地区和标准化试点企业培训工作，现场开展调研测试、制度审阅、组织机构调查等，分类摸查现阶段陵水县旅游标准化实施的现状和基础，针对性提升不同行业标准化管理人员的理论基础和操作技能。

（四）注重全县范围内国家标准、行业标准和地方标准的贯彻实施，对照标准逐项抓落实，采取专家督查、群众评议、舆论监督与企业自评相结合的办法，及时发现突出问题，认真整改提高。鼓励旅游企业实施ISO9000、ISO14000等体系认证，导游、娱乐、餐饮、宾馆等主要服务过程标准贯彻实施率达到100％。

（五）推动旅游企业建立标准化工作机构，开展企业标准培训，形成企业标准化管理制度，解读试点企业评估表，明确企业的创建任务，建立企业基础标准体系、管理标准体系、服务标准体系和岗位工作标准体系，建立标准实施自我评价与持续改进机制。

（六）积极参与国家、行业标准化活动，结合本地区实际，制订和实施既符合地方旅游业发展需要又与国家、行业标准相协调的地方标准，形成协调统一的国家、行业、地方、企业四级旅游标准体系。

（七）发挥陵水县旅游资源优势，打造特色旅游产品，加快城市旅游公共服务基础设施建设，完善县域旅游公共服务功能。

（八）充分依托地区科教资源，建立产学研结合的旅游标准化示范基地，培养专门人才，加强旅游从业人员和旅游标准化人员队伍建设，实现旅游标准化的可持续发展模式。

（九）与全省智慧旅游公共信息平台对接，实现旅游标准化管理信息化水平的提升。

二、全面覆盖阶段（2020年7月-2023年12月）

（一）形成一整套科学合理的旅游标准体系和工作机制，各级标准得到有效实施，重点贯彻一批适用于陵水旅游业发展需要的国家和行业标准，如《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T18973-2016）《公共信息图形符号第1部分：通用符号》（GB/T10001.1-2012）《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775－2003）等，并逐渐向全行业覆盖推进。

（二）形成示范引领、经验推广、品牌培育机制，创建一批旅游标准化示范企业和示范单位，总结经验，逐步推广，并进行通报表彰、授牌和奖励。通过旅游企业的标准化示范，培养一批运作规范、管理先进、服务优质、具有高水平企业标准的旅游示范企业，引导旅游企业向标准化、品牌化的方向发展。

（三）建立科学合理的旅游标准化工作奖惩机制，通过旅游标准化评估和信息发布，引导旅游企业更好地贯彻实施旅游标准，引导旅游市场的消费选择。

（四）全面开展旅游企业和从业人员的标准等级认定工作，建立覆盖旅游饭店、旅游汽车公司、旅游餐饮设施、旅游购物设施、旅行社等行业的等级认定工作。通过标准等级的评定，建立企业的准入、退出机制和社会公示机制。

（五）积极参与国家、行业旅游标准化活动，提升陵水旅游产业发展水平，为全国旅游标准化推进提供优质示范。

三、特色提升阶段（2024年1月-2025年12月）

（一）旅游标准化改革创新初见成效。本着“政府主导、市场自主”原则共同构建陵水旅游标准体系，为旅游标准的立项和制修订提供依据；建立由县政府领导为召集人、有关部门和乡（镇）旅游行政管理部门负责人组成的旅游标准化协调推进机制；优化推荐性旅游标准体系，逐步增加公益类旅游标准，制定一批旅游团体标准；建立旅游企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度，建立政府引导、市场驱动、社会参与、协同推进的标准化工作机制。

（二）标准覆盖领域拓展、水平提升。确定陵水旅游标准化优先发展领域，围绕本地旅游产品、技术、服务和行业管理需要，加大地方旅游标准制修订力度，制定发布《海上休闲度假产品标准》《旅居社区建设与运营规范》《陵水黎苗文化讲解服务规范》等，完善地方旅游标准备案管理制度。

（三）旅游标准实施推广广泛深入。整合社会资源和全行业力量，加大标准宣贯力度；提高旅游标准实施效果，逐步建立旅游标准认证体系并利用第三方机构进行旅游标准的推广实施；依托省、县各级旅游质量监督管理机构加强对旅游标准贯彻实施的监督管理；健全准入退出机制，对不能满足准入条件、不能保证旅游质量和整改后仍然达不到标准的旅游经营单位，予以取消等级、强制退出。

（四）旅游标准化试点示范持续。扩大标准化试点范围，优化试点示范管理，提高试点示范效果，打造一批旅游标准化示范品牌，发挥旅游标准化示范效应，为旅游标准实施树立标杆、积累经验、探索路径。建立各类考核标准，全面提升旅游人力资源的职业素质。

（五）旅游标准化基础不断优化。进一步夯实旅游标准化基础，促进全县旅游行业规范、有序发展和标准化服务、标准化监管。建立旅游标准化信息平台，实现旅游标准化数据库、信息交换、社会监督、宣传实施、监督修正等功能集成，满足对标准化实施进度和效果的全程控制。

第三章 旅游标准体系建设要点

**第一节 旅游标准体系划分**

标准体系是指旅游行业内的多项和多类标准按照内在联系组成的有机整体。旅游业标准体系表是将旅游业标准体系按照某种内在联系排列起来的图表，表达旅游业标准体系的构思、设想、整体规划，是旅游业标准体系的系统集成，是一定时期内标准制修订的重要依据。

以建设热带海滨休闲旅游目的地为目标导向，以旅游服务作为标准化创建的重点，以数据电子信息平台为技术支撑，构建结构严谨、导向明确、具有实效的陵水县旅游标准化体系，为开展旅游标准化工作提供技术支撑，为指导旅游试点企业实施标准化提供技术文件，为陵水县旅游标准立项与编制提供基本依据，为参与海南省和国家标准的制定提供立项思路。

一、旅游业基础标准

**（一）引用国际国内旅游业基础标准**

按照《标准体系表编制原则和要求》（GB/T13016—2009），基础标准指具有广泛的适用范围或包含一个特定领域的通用条款的标准。具体到旅游业基础标准，指在旅游标准范围内作为其他标准的基础并普遍使用，具有广泛指导意义的标准。《服务业组织标准化工作指南第2部分：标准体系》服务通用基础标准体系分为：标准化导则、术语与缩略语标准、符号与标志标准、数值与数据标准、量和单位标准、测量标准。

根据陵水旅游产业发展实际，并借鉴国家相关标准体系的分类方法，陵水县旅游业基础标准主要包括标准化指南、指引、导则，术语、代号、缩略语，图形、标志、符号等，将主要借鉴和引用国际与国内已经成熟的现有标准。

**（二）界定陵水县地方旅游基础术语**

结合陵水旅游发展现状及未来趋势，今后一段时间将重点在古城文化旅游、乡村休闲旅游、民俗节庆旅游等方面展开旅游标准化调研工作，对部分地方旅游的基础术语进行准确界定并制定相关标准。

二、旅游产品与业态标准

新修订的国家“十三五” 期间旅游业标准体系表以业态、产品（服务）供应商类型、功能类别作为分类依据，包括了产品标准、业态标准、行业管理标准、信息技术与服务标准等。

根据陵水旅游产业特征和实际需要，鼓励产品开发的市场主体创意创新，编制发布一批能够充分体现陵水地方特色的旅游产品与业态标准。陵水旅游地方特色标准应体现“争当海南推进新一轮改革开放、建设自由贸易试验区和中国特色自由贸易港的排头兵、领头雁”的使命担当，有效填补全省乃至全国旅游标准体系的相关空白，完善陵水县的旅游标准体系，同时也为其它地方编制标准提供借鉴。

三、旅游业技术法规标准

旅游业技术法规标准是指可以通过《旅游法》等相关的法律法规的赋权，成为强制执行的标准，主要包括旅游业安全标准、旅游业生态环境标准、遗产旅游保护标准等。

**第二节 标准化宣贯重点**

一、以地区特色资源发展为重点

陵水全县自然资源富集，集海岸地貌、滨海丘陵、红树林、热带次生林等地形和植被资源为一体，具有极高的生态价值、景观价值和旅游价值。陵水是少数民族自治县，拥有包括黎族文化、疍家文化、红色文化、航海文化、军事文化、考古文化在内的多重人文资源优势。陵水拥有丰富的农业资源，浓郁的农耕文化，是国家南繁育种基地。陵水海水的水色、通透性与三亚一致，有全国第一个海岛5A景区、唯一的热带海岛猕猴国家级保护区、全国唯一的无径流入湖的海水双潟湖等。以地区特色旅游资源为导向，建立完善陵水旅游特色产品标准，在海洋旅游体验、特色地方美食、海岸度假旅居社区建设、热带探险旅游、节庆会展旅游等方面的具体管理和服务措施上体现创新，巩固区域旅游竞争力。

二、以全域旅游功能完善为重点

2016年，海南省成功申报全国首个国家全域旅游示范区省级行政单位，并于2019年顺利通过国家文旅部的一期验收。陵水县作为海南的一个行政区，围绕“珍珠海岸美丽陵水”的旅游形象定位，创新打造陵水全域旅游魅力蓝海、珍珠海岸、翡翠山乡三大主题旅游区域，通过构建工作机制、加强市场监督、开展主题活动、加快美丽乡村建设、创新旅游宣传等方式，使得全域旅游发展取得了较为明显成效。坚持全域旅游发展思路，对陵水县旅游相关产业、生态环境、公共服务、体制机制、政策法规、文明素质等进行全方位、系统化提升，借助标准化手段促进区域资源有机整合、产业融合发展、社会共建共享。

三、以旅游基础设施提升为重点

陵水不断加大旅游基础设施建设投入，推动城市建设景区化：推进旅游厕所革命，加大对景区及周边环境治理力度，提升景区园林绿化质量，推进景区游客服务中心、标志标牌、停车场地、直饮水、WiFi、区间交通等配套设施全面提升。完善城乡公共交通体系，开通4条至三亚的城际旅游公交线路。补齐乡村旅游发展短板，加快扶贫攻坚农村公路“六大工程”建设，行政村光网宽带覆盖率达100%，解决乡村旅游“最后一公里”难题。建设陵水全域旅游服务中心，集旅游资讯、投诉、举报、查询、应急指挥与综合分析功能为一体，为市民游客提供“一站式”服务。应用标准化手段，能够不断完善旅游设施配套，助推旅游产业转型升级。

**第三节 地方特色标准制修订**

一、旅游产品标准制修订

**（一）海上休闲度假产品标准**

陵水海域具备了潜水、冲浪、海钓、游艇和多种海上运动和开展渔业旅游体验、水上风情度假的良好条件。香水湾、清水湾和土福湾三湾相连，海水生态环境良好。5A分界洲岛和4A南湾猴岛遥相呼应，成为目前陵水旅游的主要吸引物和海南旅游两大亮点。要进一步开发海上观光、渔船出海捕鱼体验游、海上和海岸的低空飞行、海滨浴场休闲活动等新项目。

此标准适用于陵水县域范围内，依托海洋水上资源开展的游览观光、休闲娱乐等旅游经营性活动，包括水上游览观光、潜水、水上降落伞（拖伞、滑伞）、冲浪、赛艇（摩托艇、皮划艇、快艇）、帆船以及其他各类水上旅游经营项目，旨在为保障水上游乐设施的安全运营，预防不安全事故的发生，为游客提供安全、方便、舒适、高效的服务。

**标准要点：**

1.安全：建立健全各项安全管理制度、安全操作规程，并确保严格执行；配备必要的、充足的、有效的各项安全设施，有应急救助室、应急救援设备设施；有具备按照海上运动规划标准建设的港池或码头。

2.服务：树立游客至上，优质服务的宗旨；具备导航、餐饮、酒吧、停车场、更衣、淋浴、设备维修维护场地以及其他活动项目设施；所有上岗人员经过系统训练，具备相应上岗资格；建立服务质量监督保证体系，定期进行服务质量考核。

3.卫生：环境整洁卫生，色调协调；制定各项卫生制度和措施，定期进行各项卫生检查。

4.秩序：制定游乐规则，引导游客活动；可进入性良好，内外交通管理有序；加强治安防范，及时排除各种事故隐患，保证游乐秩序良好。

**（二）陵水会展旅游产品标准**

得益于身处“大三亚”经济圈的区位优势，以及拥有分界洲岛、南湾猴岛等成熟景区及清水湾等极具吸引力的旅游度假区，陵水近年来举办了各类高端品牌会展和文体赛事活动，有效提升了陵水城市形象和知名度，聚集了旅游人气。南繁论坛、京陵大数据论坛、美丽乡村发展大会等重大会展活动，全省乡村旅游文化节、圣女果采摘季、海南国际旅游岛(陵水)青年狂欢节、中华龙舟大赛、高尔夫蓝湾大师赛等重大旅游、文体赛事活动，接续在陵水举办。

此标准适用于陵水县域范围内举办的各种形式和规模的特色节庆活动，包括陵水独有或其他地区少有的民间节庆活动、陵水县新策划、新创办的以旅游活动为主要内容的各类地方节庆活动、与其他省市的习俗颇有不同的中国传统民间节庆活动等，适用于陵水所有特色节庆活动的管理机构对活动效果进行监督、考核和评价。

**标准要点：**

1.基本原则：安全原则、规范原则、特色原则、效益原则。

2.组织与管理责任：包括活动主办、活动协办、活动承办、活动赞助、活动支持等。

3.活动筹备：包括项目论证、方案设计、活动立项、资金筹措、活动分工等。

4.活动实施：包括活动开幕式、主体活动、分活动、闭幕式等，每个部分均须制定具体的活动方案。

5.活动管理：包括场地管理、观众管理、员工管理、信息服务管理、票务管理、安全管理、交通管理、卫生医疗管理、财务管理、档案管理等内容。

**（三）热带探险旅游产品标准**

陵水北部吊罗山区是中国极为珍稀的原始热带雨林区之一，拥有极佳的生态环境、热带山地和雨林资源，原生态、原状态的山峡、雨林、瀑布、河谷齐布，拥有开发探奇、探秘、探寻、探险体验和拓展型系列产品的独特优势。吊罗山热带原始生态资源极为稀缺，对陵水城市品牌传播发挥关键性价值。

此标准适用于以陵水热带原始生态资源为支撑、为旅游者提供探险体验功能的旅游活动，旨在打造陵水旅游新产品，营造舒适消费的氛围、维护消费者和经营企业的合法权益，着力提升游客和市民的满意度。

**标准要点：**

1.内外交通：具有良好的可进入性，有专用通道接入城市快速公交系统。

2.周边环境：周边与历史文化景点不和谐的环境因素得到有效控制，入口区进行过环境整治和文化氛围营造。

3.资源保护：编制规划对核心文化景观及周边的建筑物进行保护和控制。

4.环卫条件：游览参观点环卫条件达到国家A级景区评定办法。

5.配套设施：有专用停车场或公用的社会停车场，设置有游客休息与休闲服务点，旅游厕所达到国家星级旅游厕所的相关标准。

6.旅游安全：设立安全向导人员，消防、文物、游客的安全达到国家相关规定，建立应急救援、保险保障机制。

7.文化体验：突出雨林特色、山野风韵、南国田园风光，设计有漫游系统，能够满足自助游的游客需求，标识系统文化特色鲜明，提供旅游咨询和信息服务。

8.旅游服务：导游讲解、旅游餐饮、旅游商品销售等达到国家相关标准。

二、旅游业业态标准制修订

**（一）旅居社区建设与运营规范**

陵水拥有的独特自然气候条件优势，城市价值突出，使其日益成为旅居人群喜爱的目的地之一。目前，陵水市场上的旅居项目有旅游地产、乡村民宿客栈等，一批知名房企围绕优越的海湾资源掀起大规模开发热潮，同时出现了一些借助背山面海的山地资源优势开发的山地型度假项目，乡村民宿特别是滨海精品民宿、黎家特色客栈等也快速涌现。

此标准适用于陵水旅居社区的建设和运营管理，不仅有利于推广现有旅居社区发展经验，而且对于规范引导旅居社区科学化发展、品质化经营，促进房地产行业健康发展、旅游住宿接待行业结构调整、农村环境优化和农民普遍增收都具有重要意义。

**标准要点：**

1.自然资源条件：生态环境良好，自然景观优美，通风良好，光线充足。

2.人文资源条件：能够创造良好的旅居体验，包括纪念碑、古建筑、艺术宝库以及各类传统文化活动等历史人文资源，现代工程、现代建筑、会展活动、赛事活动等当代人文资源。

3.居住条件：居所户型实用宽敞、物业服务完备、设计装修精美。

4.配套设施条件：当地住宿、餐饮、娱乐和运动等度假设施和基本生活设施配套。

5.文化活动：有仪式感和参与感的文化活动，享受当地民俗、文化、艺术等休闲乐趣。

6.管理规范：餐饮住宿卫生、收费价格合理，设立投诉反馈机制。

**（二）陵水黎苗文化讲解服务规范**

鼻子吹箫，钻木取火，黎苗歌舞，黎族婚俗，錾花、拉丝等千年手工银绝活以及黎陶、黎锦、藤编等非物质文化遗产，充分展现出黎苗文化的独特风采。导游是旅游形象对外展示的窗口，通过导游的出色讲解，可以让更多的游客了解陵水，感受特色文化，推动陵水旅游景点走向全国。

此标准对规范陵水黎苗文化的讲解服务内容，讲好陵水故事，用特色文化引领陵水旅游景区发展，提高陵水旅游知名度、服务管理水平，促进旅游业持续健康发展具有重要意义。

**标准要点：**

1.服务原则：准确规范；符合陵水特色；满足游客需求；简洁清晰；突出黎苗文化、景区历史、文化内涵。

2.人员要求：基本要求、岗位资格要求、仪容仪表要求、民族特色要求。

3.服务要求：准备工作、欢迎词、时间分配等。

4.服务语言要求：清晰准确、微笑服务、文明用语。

5.检查与考核：评价方法与实施改进。

**（三）社会非标住宿建设与运营规范**

民宿、酒店(含精品酒店、主题酒店、帐篷酒店)以及青年公寓等社会非标住宿一直是监管的“灰色地带”，其投资主体、运营主体以及客户细分市场差异较大，但整体市场占有率呈现快速发展态势。2018年，陵水旅游接待人次突破500万大关，过夜总人数超过300万，近200家旅游接待酒店供应床位近150000张，其中社会非标住宿占了绝大多数。

此标准适用于陵水非标住宿业的建设和运营管理，不仅有利于推广现有发展经验，而且对于规范引导行业科学化发展、品质化经营，促进旅游业健康发展、旅游住宿接待行业结构调整、社会投资环境优化和城乡居民创业增收都具有重要意义。应按照“鼓励创新、审慎包容、因地制宜、特色导向、开放合作、成果共享”的原则，力求打造一批适应市场需求的差异化、个性化社会非标住宿体验产品，在开办条件与程序、经营规范、监督管理及法律责任等方面予以规范性改造。

**标准要点：**

1.自然资源条件：生态环境良好，自然景观优美，通风良好，光线充足。

2.人文资源条件：能够创造良好的居住体验，包括建筑风格、装修设计、产品服务、地域风光、文化风情、慢生活体验等。

3.居住条件：居所户型实用宽敞、物业服务完备、设计装修精美。

4.配套设施条件：当地交通、购物、餐饮、娱乐和运动等度假设施和基本生活设施配套。

5.文化活动：有仪式感和参与感的文化活动，享受当地民俗、文化、艺术等休闲乐趣。

6.管理规范：餐饮住宿卫生、收费价格合理，设立投诉反馈机制。

三、旅游行业管理标准制修订

**（一）陵水旅游形象使用规范**

陵水旅游形象的定位，要紧紧抓住陵水旅游文脉和资源特色，提炼陵水旅游形象基础理念，再根据旅游形象定位应遵循的主题性、独特性、整体性、针对性等基本原则，通过对陵水良好的生态环境、优越的地理位置以及古今辉映的人文旅游资源的分析，精准提炼而来。

此标准主要针对特定时期的陵水城市旅游形象方案而展开的各类具体应用，从方案内容到传播发布，通过标准化手段加以规范，以保证陵水城市旅游形象方案使用的规范性和一致性。

**标准要点：**

1.城市旅游形象标识体系构建：陵水城市旅游形象识别应包括三个层面，即理念识别（旅游形象的理念内涵）、视觉识别（图形文字及标准色等）、行为识别（推广口号及广告导语）。

2.城市旅游形象标识使用：主要包括三个方面的使用规范，即平面印刷品（书刊、报纸、杂志等印刷品）、影视及网络传播（影视及网络图文、视频等）、旅游纪念品与实用品（各类材质的旅游纪念品及实用品）。

**（二）旅游企业诚信等级评定标准**

旅游企业诚信是指旅游企业对旅游消费者、经营合作者及企业员工遵循、履行市场规则承诺的意愿与能力。诚信状况不仅直接关系着企业自身的信誉度，更直接影响到旅游者在陵水的旅行体验，影响着旅游行业整体建设，是检验旅游服务质量的重要方面。

此标准旨在明确旅游企业诚信等级的评价方法及管理办法，进一步规范陵水旅游企业的经营行为，加强旅游企业的诚信机制建设，营造有序的旅游经营环境和良好的旅游消费环境，提高陵水旅游企业的诚信水平与民众满意度。

**标准要点：**

1.对员工诚信：签订规范劳动合同，规范薪酬福利管理，健全绩效管理与激励体系，提供全面职业培训。

2.对消费者诚信：严格执行旅游合同，为旅游者办理旅游意外保险，提供高质量服务，游客满意度高，及时妥善处理旅游投诉。

3.对合作伙伴诚信：加强业务合作前的信誉和履约能力检查，严格执行有关业务合同。

4.对投资者诚信：业务台账完整、资料保存齐备；及时上报真实、完整的财务信息报表；严格履行职业道德规范，团队管理能力突出。

5.对行业管理部门诚信：经营的业务范围均取得相应的经营许可；及时、真实报送经营和财务信息等统计资料；积极参加有关行业培训活动，接受对旅游合同、服务质量、旅游安全、财务账簿等情况的监督检查，并落实整改意见。

6.对社会公众诚信：为旅游者提供真实、明确的咨询，不做虚假宣传，不恶意诋毁同行；旅游产品、服务项目明码标价，质价相符。

四、旅游信息技术标准制修订

**（一）县域旅游信息统计及发布标准**

旅游信息是指与旅游经营相关的行业数据，如旅游人数、旅游消费、旅游收入等，旅游信息统计对于旅游宏观经济的运行调控、行业管理起着至关重要的作用。但现阶段旅游行业统计指标体系不完善，与旅游相关的数据收集方式粗放，旅游行业的数据统计、分析与发布制度不健全。

此标准的制定，是以旅游统计改革创新为依据，完善旅游行业的数据统计、分析与发布的管理制度，掌握旅游行业的发展动态，以便为政府、企业的决策及旅游者提供数据分析的依据。

**标准要点：**

1.实施主体：县、乡（镇）旅游行政主管部门是开展旅游数据统计的权力机构，配备充足的专业人员，旅游企业按照要求统一上报旅游数据；县、乡（镇）的统计、税务等相关职能部门给予支持和配合。

2.数据类型：旅游目的地的资源数据、旅游服务机构或设备设施的地理地标数据、旅游服务人员数据以及能够为游客提供服务的其它社会资源数据等。

3.统计指标体系：以现有统计指标体系为基础，建立一套符合产业发展实际、内涵和外延一致、科学规范且能与国际接轨、全国统一的旅游统计指标体系。

4.数据收集：建设多体系数据交换和直采系统，对旅游发展的宏观、中观和微观数据进行监测；通过企业填报、税务系统、出入境管理处等多种渠道收集数据。

5.数据发布：旅游行业主管部门是旅游行业数据唯一的官方发布机构。

**（二）全域旅游数据中心建设与服务标准**

陵水正在按照“全景式打造、全产业融合、全季节体验、全方位服务、全社会参与”的要求，积极推进陵水全域旅游大发展，打造文化旅游产业、热带高效农业（田园综合体、共享农庄）、互联网信息产业、医疗健康产业、高端房地产业、海洋产业融合发展的陵水旅游新局面。

此标准的制定，是在全域旅游理念指导下、按照全域旅游创建要求明确数据中心的建设和服务要求，能够有效促进旅游资源管理、舆情监测、游客分析、流量监测、景区体验、公共信息服务、视频监控等功能集成，全面整合智慧旅游信息，为全域旅游发展奠定框架基础。

**标准要点：**

1.基本条件：有足够的场地，建筑及运行管理应符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等有关法规和标准；布局合理，功能分区科学，应有机房、数据应用展示中心等主要功能区。

2.设施设备：配备有旅游信息电子查询终端、多媒体、无线网络等；中心大厅内应设置电子信息显示系统，及时发布各类市场动态信息；设置旅游宣传展台、架，以印刷品等形式为游客提供旅行信息。

3.运营管理：配备行政管理人员、咨询人员、设施设备运维人员，职责分明，各类上岗人员应获得相关的上岗资质；应有专门的安全管理机构和人员，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统。

4.建设功能：整合景区管理、治安交通、商贸服务、气象灾害、社会保障等多部门的涉旅业务系统数据，转化为有价值的管理信息，反映在实时监测、统计分析、景区全景展示、应急管控、在线预订、行业信息等模块应用中。

**第四节 旅游标准化信息平台建设**

一、开发目的

为顺应“旅游+互联网”发展趋势，推进“智慧陵水”创新型城市建设进程，通过标准化知识库、标准化进程动态监测数据库等标准化技术工具包的全方位支撑，构建融合旅游标准化政务办公与公共服务的多功能信息平台。该综合平台全面覆盖旅游标准化创建单位，能够使旅游行业主管部门准确、及时地采集数量庞大、性质多样的数据信息，通过动态测评有效指导企业在标准化管理与实施方法等方面的工作，建立地区及企业完善的信息反馈机制，保障标准化管理工作的持续成长性。

二、设计框架

综合平台的架构包含四个模块，分别是旅游标准化优化实施软件工具包（城市级）、旅游标准化知识库检索系统（个人终端）、标准化进程测评与反馈管理系统（政府内网）、旅游标准化公共信息在线服务平台（外部客服网）。旅游标准化优化实施软件工具包（城市级）主要实现地区及企业标准化管理工作工具模块导入，以及地区及企业旅游标准化工作评估与自我测评模块导入，为评估工作提供良好的运营管理基础。旅游标准化知识库检索系统（个人终端）主要实现知识库、标准库的智能化检索功能，方便旅游标准化宣传教育及普及工作，从而建立可持续发展的管理机制及人才培养机制，持续改进旅游标准化管理水平。标准化进程测评与反馈管理系统（政府内网）通过建立进程节点指标动态测评交互型数据库，全面统计及分析陵水县旅游标准化试点地区及企业数据，并有针对性的指导地区及企业改进标准化管理工作。旅游标准化公共信息在线服务平台（外部客服网）主要通过多平台的数据对接整合，官方网站嵌入，实现单位标准化实施现状在线自测、旅游标准化知识库在线检索服务、以及陵水县旅游标准化工作动态信息发布。

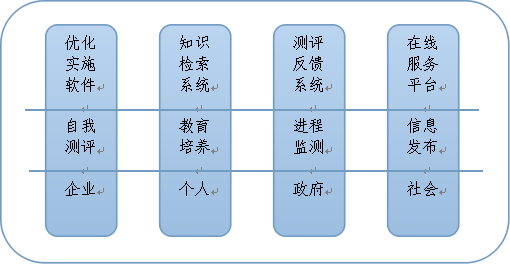


图 陵水县旅游标准化信息支撑平台总体设计框架

第四章 标准评价与持续改进

标准实施评价是旅游标准化工作的重要组成部分。通过评价可以发现标准本身和标准实施过程中存在的缺陷和不足，以便改进标准及其实施方法，提高标准水平和实施效果。通过制定纠正和持续改进措施，进一步完善陵水县旅游标准体系，改进服务过程，提高服务质量，实现效益最大化。

**第一节** **标准化实施评价**

标准实施评价应坚持客观公正、科学严谨、全面准确的原则。

一、旅游标准化评价内容

陵水县旅游标准化的实施评价主要包括符合性评价和实施效果评价两方面内容。

**（一）符合性评价**

根据标准的各项规定，确认实施过程各个环节是否达到标准要求。对于服务设施设备、环境条件、服务流程以及服务质量等方面的定量指标要求，应采用测量、试验等方法得出定量数据；标准中的定性规定，可采用比较方法进行衡量，并给出标准实施是否合格的结论。

**（二）实施效果评价**

按评价方案确定的指标体系、抽样方案、判定规则进行实施效果评价。收集大量的信息或证据，进行分析、归纳，验证、核实指标体系中的各项指标，确定标准实施效果达到的程度，给出相应的结论性意见。

**（三）评价报告**

评价工作结束后，要认真总结整个评价过程，出具评价报告。评价报告的格式应规范、表述准确。各单项结论和总体结论应经过评价工作组充分讨论，形成一致意见，有时还应同被评价单位负责人进行沟通，以确保给出的结论性意见准确反映标准实施的实际情况；提出存在的问题应有确切的根据，处理建议要合理、可行。评价报告一般应包括评价的依据、评价人员、评价时间、评价简要过程、各分项指标评价结果、总体结论、存在问题和处理建议等内容。

二、旅游标准化评价方法

**（一）政府层面：行业标准化数据统计与评价**

由各地区旅游行政主管部门组织旅游标准化专家组对旅游企业、旅游行政服务部门、涉旅服务经营主体等标准执行单位或机构开展评估，采取听取汇报、资料审核、问卷调查、现场考察等形式，对旅游标准的执行情况进行评价，出具评价报告。

由陵水县旅游行政主管部门定期统计旅游“六要素”（食住行游购娱）指标数据、游客消费行为数据、旅游企业经营数据等，既能在宏观层面反映旅游经济的运行情况，也可以反映出旅游标准实施后带来的经济总量变化，经济总量的持续上升表明旅游服务质量和水平受到消费者的认同；同时，游客消费行为数据的变化、受理旅游投诉意见情况等能够折射出其背后旅游服务质量方面存在的问题，进而促进相关领域旅游标准化的改进。

**（二）企业层面：企业标准化自我验证性评价**

由各旅游企业定期组织内部检查和自我评价，在企业内部各个部门开展标准化贯彻执行情况的评价，将企业的经营活动与全县旅游标准体系相衔接。评价的主要目的是验证标准体系内的各项标准、结构、过程是否符合企业标准体系策划的要求，是否与生产、经营、管理相适应，是否运行有效。另一方面，通过旅游企业自我评价，寻求企业经营管理的改进机会，同时向管理部门反映现行标准存在的问题和建议，实现标准体系的持续改进。

**（三）市场层面：游客满意度动态抽样与评价**

委托第三方机构，开展旅游标准化实施效果的游客满意度抽样调查。调查问卷内容涉及旅游公共信息、旅行社、旅游饭店、旅游景区、旅游集散中心、旅游信息咨询中心、旅游厕所、旅游餐饮、旅游购物场所、旅游娱乐场所、旅游车船、旅游价格、旅游投诉等要素。

通过调查搜集两方面信息：一是，直接发现游客满意度不高的方面；二是，形成多次连续的游客满意度记录，进而发现满意度提高或降低的方面。在此基础上，检查满意度薄弱或下降领域旅游标准的执行情况，发现标准制定和执行过程中存在的问题，及时修正，达到改进旅游服务质量的效果。

**第二节 评价信息发布与反馈**

建立旅游标准化信息综合服务平台，权威发布全县旅游标准化工作动态以及实施评价报告，为政府、企业、乡镇、游客等旅游活动参与主体搭建一个相互沟通的桥梁，实现旅游标准化的信息共享。

一、评价信息发布

由陵水旅游行政主管部门和旅游标准化建设领导机构联合发布评价结果，主要包括：旅游企业贯标和达标的自评报告、旅游标准的总体实施情况、旅游企业标准化专家评价报告、游客满意度调查报告等。重点是旅游标准化专家评价报告，对旅游企业的产品与服务质量进行认证，形成规范、完整的评价报告内容，定期公布抽检达标和不达标的企业名单，促进旅游企业的自我改进，保护游客的合法权益。

二、评价信息反馈

将旅游标准化专家出具的评价报告反馈给相应的旅游企业、旅游服务提供机构、政府行政主管部门或其它政府公共服务部门，促进陵水县旅游服务质量的不断提升。评估报告提出的整改意见应与被评价的旅游企业、旅游服务机构进行沟通，确保给出的结论性意见准确反映标准实施的实际情况，并督促其对照处理意见尽快采取改进措施。

**第三节 标准化持续改进机制**

一、打造标准化信息工作平台

基于“以标准化工作手段全面推进标准化工作”的理念，通过标准化知识库、标准化进程动态监测数据库等标准化技术工具包的全方位支撑，构建融合旅游标准化政务办公与公共服务的多功能信息平台。致力于提升陵水县旅游标准化工作的推广效率，在信息化水平、知识管理智能化、动态测评数据库建设及公共服务共享等方面建立信息化平台，全面覆盖旅游标准化创建单位，对企业标准实施进程开展监控及针对性持续改进，提高实施绩效。

二、完善旅游标准化管理制度

制定《陵水县旅游标准化工作管理办法》，建立旅游标准化工作联席会议制度，加强旅游与交通、商务、农业相关部门的分工与协作，协调解决旅游标准制定和实施过程中存在的问题。旅游标准化专业机构定期向本级旅游行政主管部门和上级旅游标准化技术委员会报告旅游标准化工作情况，并主动接受上级部门的指导、监督和检查。

三、深化旅游标准化理论研究

成立旅游标准化技术指导委员会，形成旅游标准化专家库，积极参与国家、省内和行业旅游标准化活动。前瞻性地提出旅游标准化发展思路和目标，研究旅游增长方式转变的有效途径，推动海洋旅游体验、特色地方美食、海岸度假旅居社区建设、热带探险旅游、节庆会展旅游等热点领域开展标准的研究与制订。

第五章 规划实施保障

**第一节 组织机构保障**

旅游标准化工作是一项跨地区、跨部门、跨行业的综合性系统工程，涉及城市功能、社会和谐、环境提升、服务品质等诸多领域。各乡镇、各部门要按照“统一领导、部门负责、条块结合、城乡联动、整体推进”的工作机制，全员参与，形成合力，积极协同，确保取得明显成效。

成立陵水县旅游标准化建设领导机构及工作机构，健全各级常设性旅游标准化机构和工作制度，形成纵向贯通、横向互动的组织体系，配备旅游标准化专职工作人员，为旅游标准化管理和运行提供组织保障。

县旅游行政主管部门要切实加强对旅游标准化工作的统筹协调和组织领导，推动建立完善陵水县旅游产业领导协调机构，形成“依托各方、各司其职、分工协作、统一管理、合力推进”的工作模式和协调机制。

鼓励和支持建设旅游标准化非政府组织，包括协会、标准化学术研究机构、企业标准化联盟等。积极参与省内外标准化工作交流，主导或参与区域性旅游标准化组织和机构的建设工作。

**第二节 管理机制保障**

旅游标准化管理工作贯穿于研究、编制、试点、推行、修订、再推行整个流程。要加大旅游标准的宣传贯彻和实施力度，层层分解并落实发展目标和重点任务，推进旅游标准化重点工程，定期组织召开旅游标准化工作会议，研究部署旅游标准化工作，切实提高旅游标准化的组织保障水平和实施效果。

一、主体规范与管理机制

加强对旅游标准制定单位的引导、扶持和管理工作，培育标准研究和编制主体。

二、分类管理与指导机制

按照不同行业特点分类指导，结合不同旅游企业的特点，由旅游行政管理部门对相关标准的实施实行分类指导，分步实施，试点先行。把标准化制度上升为企业的内部制度之一，列入年度工作计划和考核内容。

三、全过程管理机制

制定完善《陵水县旅游标准化工作管理办法》，进一步规范标准的立项、制定、技术审查、报批等各项工作制度，科学合理地设定标准化的工作流程，明确各环节的工作标准，落实各环节的责任人员，强化对工作的检查和监督，建立工作的持续改进机制。

四、信息披露与共享机制

实施旅游标准化的信息公开和信息共享，对已有标准及拟定标准进行公示，做到制定者、实施者和消费者之间信息对称。

五、考核评估机制

建立旅游标准化的工作绩效考评办法，落实工作绩效考评标准、考评的主体、程序和奖惩办法，做好旅游标准实施情况的跟踪、评估和反馈工作，科学运用考评结果，建立旅游企业自评、管理部门综合评估、旅游者评估三级评估体系。

六、标准化试点和认证机制

实施旅游标准化试点工作，进一步提高企业的采标等级与采标率，借鉴国外同行业的先进经验，探索建立并发展第三方认证体系，推动企业参加各项标准认证工作。

**第三节 资金投入保障**

一、资金筹措渠道

构建以“政府投入为导向，服务企业为主体，多方争取资金为辅助”的多元化投入机制，形成政府、企业、社会多渠道的投资渠道体系。

二、财政资金支持

县、乡（镇）财政要适当增加投入，建立持续稳定的旅游标准化经费保障机制，安排专项资金用于旅游标准制修订、旅游服务标准体系建设、旅游标准宣传培训、旅游标准化示范区建设和推广、信息服务、品牌争创等。开展经费使用绩效评估，提高经费使用效益。

三、奖励激励措施

印发《陵水县旅游标准化工作奖励办法》，对在项目建设、宣传推介、等级评定等旅游标准化工作中取得显著成绩的单位和个人，各级政府要给予表彰和奖励，调动旅游企业参与旅游标准化建设的积极性，引导和鼓励企业、社会加大对旅游标准化的投入，对参与投资的给予政策上的扶持。

**第四节 人才培养保障**

一、研究人才

构建旅游标准化研究团队，利用旅游高等院校、旅游职业院校、旅游科研院所、非政府组织等智囊组建旅游标准化智库，提供长期的旅游标准化智力保障。加强各级标准化技术委员会及相关组织在人才培养方面的合作，利用高校师资、场地设施及教学组织管理的综合优势，适时建立旅游标准化人才培训及推广示范基地。

二、管理人才

加强对旅游部门中旅游标准化工作人才的培养，打造一支既精通旅游业务，又熟悉旅游标准化工作的行政管理队伍。加强与省内全国旅游标准化示范城市三亚市、海口市的交流学习，对标找差学经验，加深对旅游标准化工作的理解。

三、实施人才

加强旅游企业尤其是龙头旅游企业旅游标准化人才的培养，培养行业组织、骨干企业中的积极分子，使其成为旅游服务标准示范和实施的重要力量。各旅游企业组织人员积极参与在线学习，聘请旅游标准化专家进行网络教学，提高学习效率。

四、推广人才

加强旅游标准化普及型人才的培养，提高地方标准化的普及水平和执行力度。特别是对基层旅游标准化管理人员、推广人员和承担标准项目制订单位的管理人员、技术人员进行专业培训，普及有关旅游标准化法规政策、标准知识和相关标准内容。

附件：

陵水县旅游标准体系表

《陵水县旅游标准体系表》（以下简称《体系表》）作为本规划的重要组成部分，是今后一段时期内开展旅游标准立项和制定标准发展计划的重要依据，是开展旅游标准化工作的重要指导性文件。《体系表》的编制对引领陵水旅游业向规范化、标准化的方向发展，促进旅游业转型升级具有重要作用。

本《体系表》是依据《“十三五”期间全国旅游业标准体系表》，并结合陵水旅游发展的实际情况制定的。《体系表》中涵盖了旅游相关的国家标准、行业标准、海南省地方标准及陵水地方技术规范。相比《全国体系表》，在标准的覆盖范围上更广，重点突出和体现了陵水县旅游特色，强调了陵水在今后旅游产业发展中需要重点开展制修订的标准。

一、编制原则

**（一）目标明确**

本《体系表》的编制目标是：构建结构严谨、导向明确、具有实效的陵水县旅游标准化体系，为开展旅游标准化工作提供技术支撑，为指导旅游试点企业实施标准化提供技术文件，为陵水县旅游标准立项与编制提供基本依据，为参与海南省和国家标准的制定提供立项思路。

**（二）层次恰当**

《体系表》的编制从旅游业发展的内在规律出发，运用标准化的基本原理建立标准体系，以旅游业的特点作为主要的划分依据，注重基础标准、设施标准、产品标准、服务标准和方法标准等各类标准之间相互联系、相互制约、相互协调。注重与其他各行业相关标准的相互协调和兼容，结构清晰、功能明确、布局合理，覆盖陵水旅游产业的各个方面，满足旅游领域对标准的总体配置需求。

**（三）地方特色**

结合陵水县旅游发展现状及未来趋势，今后一段时间将重点丰富和完善以海滨休闲度假为核心的多元化旅游产品体系，发展蓝色岛礁体验、海岸休闲度假、乡村民俗旅游、热带原始风情体验等业态。《体系表》中重点突出了海洋旅游体验、特色地方美食、海岸度假旅居社区建设、热带探险旅游、节庆会展旅游等方面的具体管理和服务标准需要。

**（四）适度超前**

《体系表》是本规划的重要组成部分，《体系表》的编制充分体现旅游业科学创新发展精神，充分考虑当前及今后至2025年陵水县旅游业对标准的实际需求，又体现对陵水旅游业发展趋势的预见性和前瞻性，为新的旅游标准制修订及宣贯实施预留了一定的空间。

二、主要内容

**（一）体系表结构**

区分自愿性标准与可能上升为技术法规的标准，自愿性标准包括旅游业基础标准、旅游业业态标准、旅游目的地标准、旅游信息技术标准等，技术法规标准涉及旅游安全、环境安全、遗产安全的相关标准。

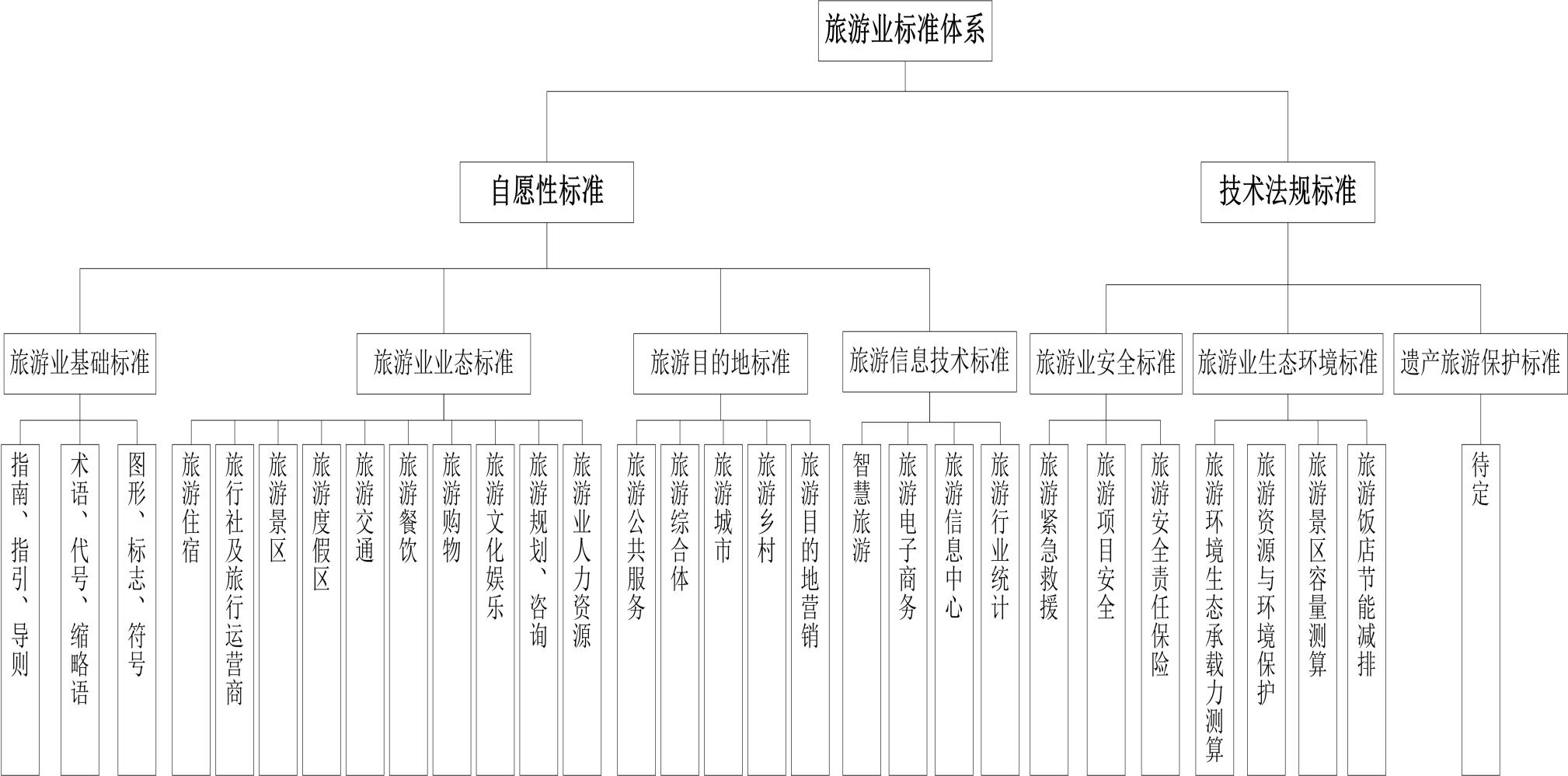


图 陵水县旅游业标准体系总框架

**（二）分体系内容**

**1.旅游业基础标准（JC）**

旅游业基础标准是指在旅游标准范围内作为其他标准的基础并普遍使用，具有广泛指导意义的标准。旅游业基础标准是旅游业标准体系重要的组成部分，对标准体系的建立和制定起着技术上的保障与支撑作用。根据陵水县旅游业发展实际，并借鉴国家相关标准体系的分类方法，陵水旅游业基础标准主要包括三类，主要借鉴和引用国际与国内已经成熟的现有标准。

**标准化指南、指引、导则（JC101）：**为指导旅游业发展而制定的基础性标准，是制定、修改其它旅游标准的基本依据；

**术语、代号、缩略语（JC102）：**术语指适用于旅游行业内部信息沟通用的概念定义和术语含义标准；

**图形、标志、符号（JC103）：**图形符号指对旅游行业所用符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义制定的标准。

**2.旅游产品与业态标准（CY）**

**旅游产品标准（CY201）**是针对旅游资源开发利用制定的标准；

**旅游业业态标准（CY202）**是根据提供旅游产品（服务）的服务形态不同，对产品（服务）供应商类型、功能类别分类制定的标准，具体划分为旅行社及旅行运营商（CY202.1）、旅游住宿（CY202.2）、旅游交通（CY202.3）、旅游餐饮（CY202.4）、旅游文化娱乐（CY202.5）、旅游休闲购物（CY202.6）、旅游景区与度假区（CY202.7）等旅游业态；

**旅游行业管理标准（CY203）**是针对旅游目的地的公共服务和管理工作，保障旅游产业健康有序发展的各方面需要统一的规范与技术要求，主要划分为目的地管理（CY203.1）、企业管理（CY203.2）、人力资源管理（CY203.3）等公共服务和管理工作；

**旅游信息技术标准（CY204）**是在信息通信技术与旅游业全方位深度融合的背景下，针对信息技术（CY204.1）、信息服务（CY204.2）等制定的标准。

**3.旅游业技术法规标准（AQ）**

**旅游业安全标准（AQ301）**主要涉及旅游相关的旅游紧急救援（AQ301.1）、旅游项目安全（AQ301.2）、旅游安全责任保险（AQ301.3）等标准；

**旅游业生态环境标准（AQ302）**主要涉及环境生态承载力测算（AQ302.1）、景区容量测算（AQ302.2）、节能减排（AQ302.3）等标准；

**遗产旅游保护标准（AQ303）**包括对自然、人文及非物质旅游遗产的保护标准。

三、明细表

**（一）旅游业基础标准明细表（ JC101 — JC103 ）**

**JC101 指南、指引、导则**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | JC101.1 | 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写 | GB/T1.1-2009 | 2010.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | JC101.2 | 标准化工作指南第6部分：标准化良好行为规范 | GB/T20000.6-2006 | 2006.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | JC101.3 | 服务标准化工作指南 | GB/T15624-2011 | 2012.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | JC101.4 | 服务标准制定导则考虑消费者需求 | GB/T24620-2009 | 2010.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | JC101.5 | 服务业组织标准化工作指南第1部分：基本要求 | GB/T24421.1-2009 | 2009.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | JC101.6 | 服务业组织标准化工作指南第2部分：标准体系 | GB/T24421.2-2009 | 2009.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | JC101.7 | 服务业组织标准化工作指南第3部分：标准编写 | GB/T24421.3-2009 | 2009.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | JC101.8 | 服务业组织标准化工作指南第4部分：标准实施及评价 | GB/T24421.4-2009 | 2009.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | JC101.9 | 服务标准编写通则 | GB/T28222-2011 | 2012.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | JC101.10 | 服务业标准体系编写指南 | GB/T30226-2013 | 2014.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 11 | JC101.11 | 旅游规划通则 | GB/T18971-2003 | 2003.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 12 | JC101.12 | 风景名胜区管理通用标准 | GB/T34335-2017 | 2018.08.01 | 现行 | 国家标准 |
| 13 | JC101.13 | 自然保护区总体规划技术规程 | GB/T20399-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 14 | JC101.14 | 水利风景区规划编制导则 | SL471-2010 | 2010.07.12 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | JC101.15 | 国家级森林公园总体规划规范 | LY/T2005-2012 | 2012.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 16 | JC101.16 | 旅游发展规划评估导则 | LB/T041-2015 | 2015.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 17 | JC101.17 | 标准化管理规范 地方标准制定工作程序 | [DB46/T74-2007](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49F68DB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2007.05.01 | 现行 | 地方标准 |
| 18 | JC101.18 | 地方标准制修订工作程序 | [DB46/T74-2018](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=7F013D5908CBE2F1E05397BE0A0AAB68" \t "_blank) | 2018.09.01 | 现行 | 地方标准 |
| 19 | JC101.19 | 旅游标准化工作指南 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 20 | JC101.20 | 旅游业分类 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 21 | JC101.21 | 旅游经济核算 |  |  | 规划中 | 国家标准 |

**JC102 术语、代号、缩略语**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | JC102.1 | 标准编写规则第1部分：术语 | GB/T20001.1-2001 | 2002.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | JC102.2 | 图形符号术语第1部分：通用 | GB/T15565.1-2008 | 2009.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | JC102.3 | 图形符号术语第2部分：标志及导向系统 | GB/T15565.2-2008 | 2009.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | JC102.4 | 旅游业基础术语 | GB/T16766-2017 | 2018.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | JC102.5 | 游乐设施术语 | GB/T20306-2006 | 2006.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | JC102.6 | 城市公共休闲服务与管理基础术语 | GB/T28101-2011 | 2011.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | JC102.7 | 无动力类游乐设施术语 | GB/T28622-2012 | 2012.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | JC102.8 | 信用基本术语 | GB/T22117-2008 | 2008.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | JC102.9 | 成人教育培训服务术语 | GB/T28913-2012 | 2013.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | JC102.10 | 休闲基础术语 | GB/T31175-2014 | 2015.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 11 | JC102.11 | 统计学词汇及符第1部分：一般统计术语与用于概率的术语 | GB/T3358.1-2009 | 2010.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 12 | JC102.12 | 统计学词汇及符号第2部分：应用统计 | GB/T3358.2-2009 | 2010.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 13 | JC102.13 | 信息术词汇第5部分：数据表示 | GB/T5271.5-2008 | 2008.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 14 | JC102.14 | 旅游产品在线交易基本信息描述和要求 | LB/T062-2017 | 2017.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | JC102.15 | 饭店术语 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 16 | JC102.16 | 旅行社术语 |  |  | 规划中 | 行业标准 |

**JC103 图形、标志、符号**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | JC103.1 | 公共信息图形符号第1部分：通用符号 | GB/T10001.1-2012 | 2013.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | JC103.2 | 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号 | GB/T10001.2-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | JC103.3 | 标志用公共信息图形符号第3部分：客运货运符号 | GB/T10001.3-2011 | 2011.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | JC103.4 | 标志用公共信息图形符号第4部分：运动健身符号 | GB/T10001.4-2009 | 2010.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | JC103.5 | 标志用公共信息图形符号第5部分：购物符号 | GB/T10001.5-2006 | 2006.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | JC103.6 | 标志用公共信息图形符号第6部分：医疗保健符号 | GB/T10001.6-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | JC103.7 | 标志用公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号 | GB/T10001.9-2008 | 2009.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | JC103.8 | 道路交通标志和标线第1部分：总则 | GB5768.1-2009 | 2009.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | JC103.9 | 道路交通标志和标线第2部分：道路交通标志 | GB5768.2-2009 | 2009.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | JC103.10 | 道路交通标志和标线第2部分：道路交通标线 | GB5768.3-2009 | 2009.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 11 | JC103.11 | 城市公共交通标志第1部分：总标志和分类标志 | GB5845.1-2008 | 2009.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 12 | JC103.12 | 城市公共交通标志第2部分：一般图形符号和安全标志 | GB5845.2-2008 | 2009.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 13 | JC103.13 | 城市公共交通标志第3部分：公共汽电车站牌和路牌 | GB5845.3-2008 | 2009.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 14 | JC103.14 | 城市公共交通标志第4部分：运营工具、站（码头）和线路图形符号 | GB5845.4-2008 | 2009.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 15 | JC103.15 | 城市轨道交通客运服务标志 | GB/T18574-2008 | 2009.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 16 | JC103.16 | 图形符号表示规则总则 | GB/T16900-2008 | 2009.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 17 | JC103.17 | 标志用图形符号表示规则第1部分：公共信息图形符号的设计原则 | GB/T16903.1-2008 | 2009.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 18 | JC103.18 | 印刷品用公共信息图形标志 | GB/T17695-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 19 | JC103.19 | 地名标志 | GB17733-2008 | 2008.08.01 | 现行 | 国家标准 |
| 20 | JC103.20 | 文物保护单位标志 | GB/T22527-2008 | 2009.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 21 | JC103.21 | 中国文化遗产标志 | GB/T25601-2010 | 2011.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 22 | JC103.22 | 应急导向系统设置原则与要求 | GB/T23809-2009 | 2009.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 23 | JC103.23 | 公共信息导向系统设置原则与要求第1部分：总则 | GB/T15566.1-2007 | 2008.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 24 | JC103.24 | 公共信息向系统设置原则与要求第2部分：民用机场 | GB/T15566.2-2007 | 2008.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 25 | JC103.25 | 公共信息导向系统设置原则与要求第3部分：铁路旅客车站 | GB/T15566.3-2007 | 2008.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 26 | JC103.26 | 公共信息导向系统设置原则与要求第4部分：公共交通车站 | GB/T15566.4-2007 | 2008.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 27 | JC103.27 | 公共信息导向系统设置原则与要求第5部分：购物场所 | GB/T15566.5-2007 | 2008.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 28 | JC103.28 | 公共信息导向系统设置原则与要求第6部分：医疗场所 | GB/T15566.6-2007 | 2008.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 29 | JC103.29 | 公共信息导向系统设置原则与要求第7部分：运动场所 | GB/T15566.7-2007 | 2008.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 30 | JC103.30 | 公共信息导向系统设置原则与要求第8部分：宾馆和饭店 | GB/T15566.8-2007 | 2008.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 31 | JC103.31 | 公共信息导向系统设置原则与要求第9部分：旅游景区 | GB/T15566.9-2012 | 2013.02.15 | 现行 | 国家标准 |
| 32 | JC103.32 | 公共信息导向系统设置原则与要求第10部分：街区 | GB/T15566.10-2009 | 2009.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 33 | JC103.33 | 公共信息导向系统设置原则与要求第11部分：机动车停车场 | GB/T15566.11-2012 | 2013.02.15 | 现行 | 国家标准 |
| 34 | JC103.34 | 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第1部分：图形符号及相关要素 | GB/T20501.1-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 35 | JC103.35 | 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第2部分：文字标志及相关要素 | GB/T20501.2-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 36 | JC103.36 | 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第3部分：平面示意图和信息板 | GB/T20501.3-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 37 | JC103.37 | 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第4部分：街区导向图 | GB/T20501.4-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 38 | JC103.38 | 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第5部分：便携印刷品 | GB/T20501.5-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 39 | JC103.39 | 自驾游目的地基础设施与公共服务指南 | LB/T061-2017 | 2017.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 40 | JC103.40 | 旅游饭店用公共信息图形符号 | LB/T001-1995 | 1996.01.01 | 现行 | 行业标准 |
| 41 | JC103.41 | 动物观赏导向标志用图形符号 | CJ/T220-2006 | 2006.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 42 | JC103.42 | 风景园林标志标准 | CJJ/T171-2012 | 2012.08.01 | 现行 | 行业标准 |
| 43 | JC103.43 | 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求 | LB/T012-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 44 | JC103.44 | 旅游景区公共信息导向系统设置规范 | LB/T013-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 45 | JC103.45 | 陵水旅游形象使用规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |
| 46 | JC103.46 | 陵水县景区道路交通指引标志设置规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

**（二）旅游产品与业态标准明细表（ CY201— CY204 ）**

**CY201 旅游产品标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY201.1 | 休闲露营地建设与服务规范第1部分：导则 | GB/T31710.1-2015 | 2016.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY201.2 | 休闲露营地建设与服务规范第2部分：自驾车露营地 | GB/T31710.2-2015 | 2016.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY201.3 | 休闲露营地建设与服务规范第3部分：帐篷露营地 | GB/T31710.3-2015 | 2016.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY201.4 | 休闲露营地建设与服务规范第4部分：青少年营地 | GB/T31710.4-2015 | 2016.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY201.5 | 实景演出服务规范第1部分：导则 | GB/T32941.1-2016 | 2017.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY201.6 | 实景演出服务规范第2部分：演出管理 | GB/T32941.2-2016 | 2017.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | CY201.7 | 实景演出服务规范第3部分：服务质量 | GB/T32941.3-2016 | 2017.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | CY201.8 | 创意农业园区通用要求 | GB/Z32339-2015 | 2016.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | CY201.9 | 特色农业多功能开发与建设指南 | GB/Z32450-2015 | 2016.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | CY201.10 | 国家生态旅游示范区建设与运营规范 | GB/T26362-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 11 | CY201.11 | 民族民俗文化旅游示范区认定 | GB/T26363-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 12 | CY201.12 | 休闲农庄服务质量规范 | GB/T28929-2012 | 2013.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 13 | CY201.13 | 工业旅游景区服务指南 | GB/T36738-2018 | 2019.04.01 | 即将实施 | 国家标准 |
| 14 | CY201.14 | 旅游电子商务旅游电子产品和服务基本规范 | LB/T057-2016 | 2017.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | CY201.15 | 温泉旅游泉质等级划分 | LB/T070-2017 | 2017.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 16 | CY201.16 | 国家温泉旅游名镇 | LB/T042-2015 | 2015.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 17 | CY201.17 | 温泉企业服务质量等级划分与评定 | LB/T016-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 18 | CY201.18 | 风景旅游道路及其游憩服务设施要求 | LB/T025-2013 | 2013.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 19 | CY201.19 | 高尔夫管理服务规范 | LB/T043-2015 | 2015.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 20 | CY201.20 | 旅游滑雪场质量等级划分 | LB/T037-2014 | 2015.04.01 | 现行 | 行业标准 |
| 21 | CY201.21 | 国家商务旅游示范区建设与管理规范 | LB/T038-2014 | 2015.04.01 | 现行 | 行业标准 |
| 22 | CY201.22 | 旅游休闲示范城市 | LB/T047-2015 | 2015.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 23 | CY201.23 | 旅游演艺服务与管理规范 | LB/T045-2015 | 2015.08.20 | 现行 | 行业标准 |
| 24 | CY201.24 | 农家乐经营服务规范 | SB/T10421-2007 | 2007.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 25 | CY201.25 | 农村综合服务社规范 | GH/T1069-2011 | 2011.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 26 | CY201.26 | 国家人文旅游示范基地 | LB/T050-2016 | 2016.01.05 | 现行 | 行业标准 |
| 27 | CY201.27 | 研学旅行服务规范 | LB/T054-2016 | 2017.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 28 | CY201.28 | 红色旅游经典景区服务规范 | LB/T055-2017 | 2017.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 29 | CY201.29 | 国家工业旅游示范基地规范与评价 | LB/T067-2017 | 2017.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 30 | CY201.30 | 国家绿色旅游示范基地 | LB/T048-2016 | 2016.01.05 | 现行 | 行业标准 |
| 31 | CY201.31 | 国家康养旅游示范基地 | LB/T051-2016 | 2016.01.05 | 现行 | 行业标准 |
| 32 | CY201.32 | [国家蓝色旅游示范基地](http://www.std.gov.cn/hb/search/stdHBDetailed?id=5DDA8BA34D8D18DEE05397BE0A0A95A7" \t "_blank) | [LB/T049-2016](http://www.std.gov.cn/hb/search/stdHBDetailed?id=5DDA8BA34D8D18DEE05397BE0A0A95A7" \t "_blank) | 2016.01.05 | 现行 | 行业标准 |
| 33 | CY201.33 | 温泉旅游服务规范 | LB/T046-2015 | 2015.08.20 | 现行 | 行业标准 |
| 34 | CY201.34 | 会议服务机构经营与服务规范 | LB/T059-2016 | 2017.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 35 | CY201.35 | 漂流旅游服务规范 | DB46/T287-2014 | 2014.08.01 | 现行 | 地方标准 |
| 36 | CY201.36 | 潜水旅游服务质量等级划分与评定 | [DB46/T135-2008](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49FE10B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2008.12.20 | 现行 | 地方标准 |
| 37 | CY201.37 | 婚纱摄影企业质量等级的划分与评定 | [DB46/T363-2016](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A42D9B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2016.08.24 | 现行 | 地方标准 |
| 38 | CY201.38 | SPA经营场所等级划分与评定 | [DB46/T332-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A134AB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.10.01 | 现行 | 地方标准 |
| 39 | CY201.39 | 温泉旅游服务规范 | [DB46/T301-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49F5ADB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.03.01 | 现行 | 地方标准 |
| 40 | CY201.40 | 会议型酒店等级划分与评定 | [DB46/T445-2017](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A5D90B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2018.01.31 | 现行 | 地方标准 |
| 41 | CY201.41 | 会议酒店服务规范 | DB46/T 480—2019 | 2019.03.29 | 现行 | 地方标准 |
| 42 | CY201.42 | 中医药健康旅游服务贸易示范基地建设规范 | [DB46/T439-2017](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A4E60B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2017.12.28 | 现行 | 地方标准 |
| 43 | CY201.43 | 海南省海水浴场管理与服务规范 | [DB46/T150-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49C7A9B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.06.30 | 现行 | 地方标准 |
| 44 | CY201.44 | 渔家乐经营与服务质量规范 | [DB46/T143-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A0A93B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.06.01 | 现行 | 地方标准 |
| 45 | CY201.45 | 农业旅游区点服务 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 46 | CY201.46 | 旅游休闲区等级评定 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 47 | CY201.47 | 穆斯林旅游服务接待规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 48 | CY201.48 | 夏令营服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 49 | CY201.49 | 汽车露营地旅游服务星级评定 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 50 | CY201.50 | 国家水利旅游示范区 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 51 | CY201.51 | 国家文化旅游示范区建设与运营规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 52 | CY201.52 | 农家乐等级划分与评定 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 53 | CY201.53 | 国家海洋旅游示范岛 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 54 | CY201.54 | 工业旅游示范区建设与运营规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 55 | CY201.55 | 休闲农庄星级划分与评定 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 56 | CY201.56 | 中小学生出境研学旅行服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 57 | CY201.57 | 研学旅行与游览基地服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 58 | CY201.58 | 旅游温泉水质特性分类 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 59 | CY201.59 | 体育休闲旅游服务质量要求 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 60 | CY201.60 | 海洋旅游服务质量要求 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 61 | CY201.61 | 旅游休闲示范乡村 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 62 | CY201.62 | 旅游休闲示范区 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 63 | CY201.63 | 商务旅游服务质量要求 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 64 | CY201.64 | 养生旅游服务质量要求 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 65 | CY201.65 | 休闲度假服务质量要求 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 66 | CY201.66 | 水利旅游服务质量要求 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 67 | CY201.67 | 老年旅游服务质量要求 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 68 | CY201.68 | 海上休闲度假产品标准 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |
| 69 | CY201.69 | 热带探险旅游产品标准 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |
| 70 | CY201.70 | 陵水会展旅游产品标准 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

**CY202 旅游业业态标准**

CY202.1 旅行社及旅行运营商

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY202.1.1 | 旅行社等级的划分与评定 | GB/T31380-2015 | 2015.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY202.1.2 | 旅行社服务通则 | GB/T31385-2015 | 2015.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY202.1.3 | 旅行社出境旅游服务规范 | GB/T31386-2015 | 2015.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY202.1.4 | 导游等级划分与评定 | GB/T34313-2017 | 2018.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY202.1.5 | 导游服务规范 | GB/T15971-2010 | 2011.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY202.1.6 | 旅行社产品通用规范 | GB/T32942-2016 | 2016.08.29 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | CY202.1.7 | 旅行社服务网点服务要求 | GB/T32943-2016 | 2016.08.29 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | CY202.1.8 | 旅行社服务网点服务要求 | LB/T029-2014 | 2014.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 9 | CY202.1.9 | 旅行社服务通则 | LB/T008-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 10 | CY202.1.10 | 旅行社老年旅游服务规范 | LB/T052-2016 | 2016.09.01 | 现行 | 行业标准 |
| 11 | CY202.1.11 | 港澳青少年内地游学接待服务规范 | LB/T053-2016 | 2016.07.19 | 现行 | 行业标准 |
| 12 | CY202.1.12 | 旅行社行前说明服务规范 | LB/T040-2015 | 2015.04.27 | 现行 | 行业标准 |
| 13 | CY202.1.13 | 旅行社入境旅游服务规范 | LB/T009-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 14 | CY202.1.14 | 旅行社国内旅游服务规范 | LB/T004-2013 | 2013.05.16 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | CY202.1.15 | 旅行社出境旅游服务规范 | LB/T005-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 16 | CY202.1.16 | 旅行社在线经营与服务规范 | LB/T069-2017 | 2018.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 17 | CY202.1.17 | 导游领队引导文明旅游规范 | LB/T039-2015 | 2015.04.27 | 现行 | 行业标准 |
| 18 | CY202.1.18 | 旅行社旅游产品质量优化要求 | [LB/T 073-2019](http://std.samr.gov.cn/hb/search/stdHBDetailed?id=8B1827F14CF6BB19E05397BE0A0AB44A" \t "_blank) | [2019.08.01](http://std.samr.gov.cn/hb/search/stdHBDetailed?id=8B1827F14CF6BB19E05397BE0A0AB44A" \t "_blank) | 现行 | 行业标准 |
| 19 | CY202.1.19 | 包价旅游产品说明书编制规范 | LB/T 072-2019 | [2019.08.01](http://std.samr.gov.cn/hb/search/stdHBDetailed?id=8B1827F14CF6BB19E05397BE0A0AB44A" \t "_blank) | 现行 | 行业标准 |
| 20 | CY202.1.20 | 旅游团类型划分及服务规范 | [DB46/T111-2018](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=7F013D5908DCE2F1E05397BE0A0AAB68" \t "_blank) | 2018.12.01 | 现行 | 地方标准 |
| 21 | CY202.1.21 | 导游员服务质量等级划分与评定 | [DB46/T333-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49D780B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.10.01 | 现行 | 地方标准 |
| 22 | CY202.1.22 | 旅行社接待服务规范 | [DB46/T334-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49DA45B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.10.01 | 现行 | 地方标准 |
| 23 | CY202.1.23 | 旅行社等级划分与评定 | DB46/T248-2014 | 2014.08.01 | 现行 | 地方标准 |
| 24 | CY202.1.24 | 海南团队旅游服务规范 | [DB46/T111-2007](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A05A1B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2007.10.11 | 现行 | 地方标准 |
| 25 | CY202.1.25 | 旅游行程编写指引 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 26 | CY202.1.26 | 旅行社服务质量诚信等级评定与划分 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 27 | CY202.1.27 | 旅行社文明旅游工作指南 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 28 | CY202.1.28 | 出境游领队服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 29 | CY202.1.29 | 旅行社优质旅游产品规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 30 | CY202.1.30 | 陵水黎苗文化讲解服务规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

CY202.2 旅游住宿

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY202.2.1 | 旅游饭店星级的划分与评定 | GB/T14308-2010 | 2011.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY202.2.2 | 星级旅游饭店用纺织品 | GB/T22800-2009 | 2019.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY202.2.3 | 星级饭店客房客用品质量与配备要求 | LB/T003-1996 | 1997.01.01 | 现行 | 行业标准 |
| 4 | CY202.2.4 | 绿色旅游饭店 | LB/T007-2015 | 2016.02.01 | 现行 | 行业标准 |
| 5 | CY202.2.5 | 经济型饭店经营规范 | SB/T10475-2008 | 2009.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 6 | CY202.2.6 | 星级饭店访查规范 | LB/T006-2006 | 2006.03.07 | 现行 | 行业标准 |
| 7 | CY202.2.7 | 饭店服务礼仪规范 | SB/T10476-2008 | 2009.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 8 | CY202.2.8 | 健康客房技术规范 | SB/T10582-2011 | 2011.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 9 | CY202.2.9 | 文化主题饭店经营服务规范 | SB/T11044-2013 | 2014.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 10 | CY202.2.10 | 文化主题旅游饭店基本要求与评价 | LB/T064-2017 | 2017.10.01 | 现行 | 行业标准 |
| 11 | CY202.2.11 | 旅游民宿基本要求与评价 | LB/T065-2017 | 2017.10.01 | 现行 | 行业标准 |
| 12 | CY202.2.12 | 精品旅游饭店 | LB/T066-2017 | 2017.10.01 | 现行 | 行业标准 |
| 13 | CY202.2.13 | 经济型酒店等级划分与评定 | [DB46/T329-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A079DB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.10.01 | 现行 | 地方标准 |
| 14 | CY202.2.14 | 乡村民宿服务质量等级划分与评定 | [DB46/T460-2018](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=7F00F778384BC815E05397BE0A0A07C4" \t "_blank) | 2018.07.01 | 现行 | 地方标准 |
| 15 | CY202.2.15 | 家庭旅馆质量等级划分与评定 | DB46/T36-2013 | 2013.02.10 | 现行 | 地方标准 |
| 16 | CY202.2.16 | 度假租赁公寓基本要求 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 17 | CY202.2.17 | 乡村饭店服务规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 18 | CY202.2.18 | 沙漠旅游服务规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 19 | CY202.2.19 | 商务饭店设施与服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 20 | CY202.2.20 | 旅游住宿服务质量等级划分 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 21 | CY202.2.21 | 酒店宴会服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 22 | CY202.2.22 | 家庭旅馆服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 23 | CY202.2.23 | 经济型酒店服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 24 | CY202.2.24 | 汽车旅馆服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 25 | CY202.2.25 | 度假酒店服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 26 | CY202.2.26 | 旅居社区建设与运营规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |
| 27 | CY202.2.27 | 社会非标住宿建设与运营规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

CY202.3 旅游交通

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY202.3.1 | 非公路用旅游观光车通用技术条件 | GB/T21268-2014 | 2014.05.06 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY202.3.2 | 旅游客车设施与服务规范 | GB/T26359-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY202.3.3 | 城市公共汽电车客运服务规范 | GB/T22484-2016 | 2017.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY202.3.4 | 出租汽车运营服务规范 | GB/T22485-2008 | 2009.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY202.3.5 | 汽车租赁服务规范 | GB/T29911-2013 | 2014.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY202.3.6 | 城市轨道交通运营管理规范 | GB/T30012-2013 | 2014.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | CY202.3.7 | 城市轨道交通客运服务 | GB/T22486-2008 | 2009.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | CY202.3.8 | 城市公共自行车交通服务规范 | GB/T32842-2016 | 2017.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | CY202.3.9 | 水路客运服务质量要求 | GB/T16890-2008 | 2009.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | CY202.3.10 | 游览船服务质量要求 | GB/T26365-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 11 | CY202.3.11 | 内河旅游船星级的划分与评定 | GB/T15731-2015 | 2015.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 12 | CY202.3.12 | 自驾游管理服务规范 | LB/T044-2015 | 2015.08.20 | 现行 | 行业标准 |
| 13 | CY202.3.13 | 旅游汽车服务质量 | LB/T002-1995 | 1996.01.01 | 现行 | 行业标准 |
| 14 | CY202.3.14 | 绿道旅游设施与服务规范 | LB/T035-2014 | 2015.02.04 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | CY202.3.15 | 自行车骑行游服务规范 | LB/T036-2014 | 2015.04.01 | 现行 | 行业标准 |
| 16 | CY202.3.16 | 自驾游管理服务规范 | LB/T044-2015 | 2015.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 17 | CY202.3.17 | 海上旅游客运服务质量规范 | DB46/T306-2015 | 2015.03.01 | 现行 | 地方标准 |
| 18 | CY202.3.18 | 汽车旅游营地建设与服务规范 | [DB46/T331-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A46BDB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.10.01 | 现行 | 地方标准 |
| 19 | CY202.3.19 | 公交车行车及服务规范 | [DB46/T342-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49BEC6B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2016.01.01 | 现行 | 地方标准 |
| 20 | CY202.3.20 | 自驾车租赁管理与服务规范 | [DB46/T152-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49D178B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.06.30 | 现行 | 地方标准 |
| 21 | CY202.3.21 | 出租汽车客运服务质量规范 | [DB46/T136-2008](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49DBE9B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2008.12.30 | 现行 | 地方标准 |
| 22 | CY202.3.22 | 自驾游领队服务质量要求 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 23 | CY202.3.23 | 旅游观光巴士服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 24 | CY202.3.24 | 自驾游目的地城市旅游公共服务导则 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 25 | CY202.3.25 | 景区电瓶观光车服务规范 |  |  | 建议立项 | 地方标准 |
| 26 | CY202.3.26 | 旅游人力观光车服务质量规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |
| 27 | CY202.3.27 | 城市公共自行车租赁与服务规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |
| 28 | CY202.3.28 | 旅游风景道路标准 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

CY202.4 旅游餐饮

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY202.4.1 | 食品安全管理体系餐饮业要求 | GB/T27306-2008 | 2009.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY202.4.2 | 旅游餐馆设施与服务等级划分 | GB/T26361-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY202.4.3 | 餐饮企业的等级划分和评定 | GB/T13391-2009 | 2010.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY202.4.4 | 餐饮业营养配餐技术要求 | GB/T10474-2008 | 2009.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 5 | CY202.4.5 | 火锅企业经营服务规范 | SB/T10531-2009 | 2010.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 6 | CY202.4.6 | 餐饮企业经营规范 | SB/T10426-2007 | 2007.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 7 | CY202.4.7 | 早餐经营规范 | SB/T10443-2007 | 2008.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 8 | CY202.4.8 | 茶馆经营服务规范 | SB/T10654-2012 | 2012.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 9 | CY202.4.9 | 餐饮业现场管理规范 | SB/T10580-2011 | 2011.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 10 | CY202.4.10 | 海南米粉 | DB46/113 | 2008.03.01 | 现行 | 地方标准 |
| 11 | CY202.4.11 | 琼菜 海南椰子（鸡）盅 | DB46/T225 | 2012.05.18 | 现行 | 地方标准 |
| 12 | CY202.4.12 | 琼菜 白切嘉积鸭 | DB46/T203 | 2011.02.28 | 现行 | 地方标准 |
| 13 | CY202.4.13 | 琼菜 白汁东山羊 | DB46/T204 | 2011.02.28 | 现行 | 地方标准 |
| 14 | CY202.4.14 | 琼菜 烤临高乳猪 | DB46/T205 | 2011.02.28 | 现行 | 地方标准 |
| 15 | CY202.4.15 | 琼菜 白切文昌鸡 | DB46/T202 | 2011.02.28 | 现行 | 地方标准 |
| 16 | CY202.4.16 | 琼式月饼 | DB46/T122 | 2008.06.30 | 现行 | 地方标准 |
| 17 | CY202.4.17 | 地理标志产品 陵水圣女果 | DB46/T412 | 2017.02.17 | 现行 | 地方标准 |
| 18 | CY202.4.18 | 海鲜餐饮加工店设施与服务评价规范 | DB46/T447 | 2018.01.31 | 现行 | 地方标准 |
| 19 | CY202.4.19 | 海鲜餐饮诚信经营管理评价规范 | DB46/T415 | 2017.03.26 | 现行 | 地方标准 |
| 20 | CY202.4.20 | 旅游团队餐饮服务企业等级划分与评定 | DB46/T330 | 2015.10.01 | 现行 | 地方标准 |
| 21 | CY202.4.21 | 海鲜餐饮加工店设施与服务评价规范 | DB46/T447 | 2018.01.31 | 现行 | 地方标准 |
| 22 | CY202.4.22 | 海鲜餐饮经营服务规范 | DB46/T375 | 2016.10.15 | 现行 | 地方标准 |
| 23 | CY202.4.23 | 海鲜餐饮诚信经营管理评价规范 | DB46/T415 | 2017.03.26 | 现行 | 地方标准 |
| 24 | CY202.4.24 | 海鲜餐饮星级的划分与评定 | DB46/T376 | 2016.10.15 | 现行 | 地方标准 |
| 25 | CY202.4.25 | 餐饮企业星级划分与评定 | DB46/T134 | 2008.12.20 | 现行 | 地方标准 |
| 26 | CY202.4.26 | 餐饮企业服务质量规范 | DB46/T133 | 2008.12.20 | 现行 | 地方标准 |
| 27 | CY202.4.27 | 旅游团队餐饮服务规范 | [DB46/T233-2012](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A2C6BB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2012.12.01 | 现行 | 地方标准 |
| 28 | CY202.4.28 | 旅游饭店中英文菜名规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 29 | CY202.4.29 | 陵水酸粉 |  |  | 建议立项 | 地方标准 |
| 30 | CY202.4.30 | 陵水刺豚鱼粥 |  |  | 建议立项 | 地方标准 |

CY202.5 旅游文化娱乐

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY202.5.1 | 体育场所等级的划分第1部分：保龄球馆星级的划分及评定 | GB/T18266.1-2000 | 2001.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY202.5.2 | 体育场所等级的划分第2部分：健身房星级的划分及评定 | GB/T18266.2-2002 | 2003.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY202.5.3 | 游乐园（场）服务质量 | GB/T16767-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY202.5.4 | 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范 | GB/T26353-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY202.5.5 | 文物保护单位开放服务规范 | GB/T22528-2008 | 2009.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY202.5.6 | 海南省特色节庆活动组织与管理导则 | [DB46/T160-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49C817B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.07.30 | 现行 | 地方标准 |
| 7 | CY202.5.7 | 休闲酒吧经营与服务质量规范 | [DB46/T142-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49D2B4B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.06.01 | 现行 | 地方标准 |
| 8 | CY202.5.8 | 娱乐场所经营与服务规范 | [DB46/T164-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A458CB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.10.30 | 现行 | 地方标准 |
| 9 | CY202.5.9 | 海南省露天综合游乐场（园）管理与服务导则 | [DB46/T158-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49F473B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.07.30 | 现行 | 地方标准 |
| 10 | CY202.5.10 | 海南省特色集市管理与服务导则 | [DB46/T159-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A3B9DB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.07.30 | 现行 | 地方标准 |
| 11 | CY202.5.11 | 高尔夫球俱乐部服务规范 | DB46/T161-2009 | 2009.10.30 | 现行 | 地方标准 |

CY202.6 旅游休闲购物

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY202.6.1 | 旅游购物场所服务质量要求 | GB/T26356-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY202.6.2 | 商品经营服务质量管理规范 | GB/T16868-2009 | 2009.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY202.6.3 | 乡（镇）村商业零售店经营规范 | GB/T28840-2012 | 2012.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY202.6.4 | 体育用品售后服务的要求 | GB/T28238-2011 | 2012.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY202.6.5 | 消费品售后服务方法与要求 | GB/T18760-2002 | 2003.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY202.6.6 | 超市购物环境 | GB/T23650-2009 | 2009.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | CY202.6.7 | 商店购物环境与营销设施的要求 | GB/T17110-2008 | 2009.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | CY202.6.8 | 百货店等级划分及评定 | GB/T27916-2011 | 2012.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | CY202.6.9 | 购物中心建设及管理技术规范 | SB/T10599-2011 | 2011.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 10 | CY202.6.10 | 商业街管理技术规范 | SB/T10517-2009 | 2009.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 11 | CY202.6.11 | 零售商问题商品管理规范 | SB/T10666-2012 | 2012.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 12 | CY202.6.12 | 旅游特色街区服务质量要求 | LB/T024-2013 | 2003.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 13 | CY202.6.13 | 珠宝饰品经营服务规范 | SB/T10653-2012 | 2012.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 14 | CY202.6.14 | 旅游购物点质量等级划分与评定 | [DB46/T64-2013](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A079EB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2013.08.01 | 现行 | 地方标准 |
| 15 | CY202.6.15 | 特色纪念品专卖店服务质量要求 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |

CY202.7 旅游景区与度假区

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY202.7.1 | 老年旅游服务规范景区 | GB/T35560-2017 | 2018.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY202.7.2 | 旅游景区质量等级的划分与评定 | GB/T17775-2003 | 2003.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY202.7.3 | 旅游度假区等级划分 | GB/T26358-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY202.7.4 | 旅游资源分类、调查与评价 | GB/T18972-2017 | 2018.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY202.7.5 | 旅游景区服务指南 | GB/T26355-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY202.7.6 | 山岳型旅游景区清洁服务规范 | GB/T31706-2015 | 2016.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | CY202.7.7 | 休闲农庄服务质量规范 | GB/T28929-2012 | 2013.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | CY202.7.8 | 社区休闲服务质量导则 | GB/T28928-2012 | 2013.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | CY202.7.9 | 度假社区服务质量规范 | GB/T28927-2012 | 2013.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | CY202.7.10 | 主题公园服务规范 | GB/T26992-2011 | 2011.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 11 | CY202.7.11 | 城市中央休闲区服务质量规范 | GB/T28003-2011 | 2011.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 12 | CY202.7.12 | 城市公共休闲服务与管理导 | GB/T28102-2011 | 2011.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 13 | CY202.7.13 | 旅游自然景区服务认证要求 | RB/T312-2017 | 2018.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 14 | CY202.7.14 | 景区游客高峰时段应对规范 | LB/T068-2017 | 2018.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | CY202.7.15 | 风景名胜区分类标准 | CJJ/T121-2008 | 2008.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 16 | CY202.7.16 | 绿色旅游景区 | LB/T015-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 17 | CY202.7.17 | 旅游景区讲解服务规范 | LB/T014-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 18 | CY202.7.18 | 风景名胜区游览解说系统标准 | CJJ/T173-2012 | 2012.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 19 | CY202.7.19 | A级旅游区（点）服务规范 | [DB46/T132-2018](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=7F013D5908DEE2F1E05397BE0A0AAB68" \t "_blank) | 2018.12.01 | 现行 | 地方标准 |
| 20 | CY202.7.20 | 旅游小镇认定 | [DB46/T450-2017](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A5D48B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2018.02.20 | 现行 | 地方标准 |
| 21 | CY202.7.21 | 旅游综合体认定 | [DB46/T437-2017](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A4E5EB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2017.12.05 | 现行 | 地方标准 |
| 22 | CY202.7.22 | 海南省旅游景区服务规范 | [DB46/T132-2008](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A235BB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2008.10.30 | 现行 | 地方标准 |
| 23 | CY202.7.23 | 旅游景区从业人员行为规范 | [DB46/T285-2014](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49BF36B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2014.09.01 | 现行 | 地方标准 |
| 24 | CY202.7.24 | 美丽乡村建设导则 | [DB46/T344-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49C006B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2016.01.01 | 现行 | 地方标准 |
| 25 | CY202.7.25 | 开放式社区型旅游景区和谐发展建设指南 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 26 | CY202.7.26 | 低空旅游运营规范 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 27 | CY202.7.27 | 旅游景区自导式解说服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 28 | CY202.7.28 | 漂流景区旅游服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 29 | CY202.7.29 | 红色旅游经典景区服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 30 | CY202.7.30 | 旅游景区电子门票管理导则 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 31 | CY202.7.31 | 旅游景区质量等级提升规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |

**CY203 旅游行业管理标准**

CY203.1目的地管理

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY203.1.1 | 品牌价值评价 旅游业 | GB/T31284-2014 | 2014.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY203.1.2 | 城乡休闲服务一体化导则 | GB/T31172-2014 | 2015.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY203.1.3 | 城市旅游集散中心等级划分与评定 | GB/T31381-2015 | 2015.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY203.1.4 | 旅游厕所质量等级的划分与评定 | GB/T18973-2016 | 2016.08.29 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY203.1.5 | 城市公共厕所卫生标准 | GB/T17217-1998 | 1998.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY203.1.6 | 城市旅游集散中心设施与服务 | LB/T010-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 7 | CY203.1.7 | 城市旅游服务中心规范 | LB/T060-2017 | 2017.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 8 | CY203.1.8 | 城市旅游公共服务基本要求 | LB/T022-2013 | 2013.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 9 | CY203.1.9 | 文明旅游示范区要求与评价 | [LB/T 074-2019](http://std.samr.gov.cn/hb/search/stdHBDetailed?id=8B1827F14CF7BB19E05397BE0A0AB44A" \t "_blank) | 2019.08.01 | 现行 | 行业标准 |
| 10 | CY203.1.10 | 文明旅游示范单位要求与评价 | [LB/T 075-2019](http://std.samr.gov.cn/hb/search/stdHBDetailed?id=8B1827F14CF8BB19E05397BE0A0AB44A" \t "_blank) | 2019.08.01 | 现行 | 行业标准 |
| 11 | CY203.1.11 | 可持续无下水道旅游厕所基本要求 | [LB/T 071-2019](http://std.samr.gov.cn/hb/search/stdHBDetailed?id=8B1827F26A16BB19E05397BE0A0AB44A" \t "_blank) | 2019.08.01 | 现行 | 行业标准 |
| 13 | CY203.1.13 | 旅游统计规范 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 14 | CY203.1.14 | 地方旅游业务工作评估 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 15 | CY203.1.15 | 旅游市场秩序综合水平评价 |  |  | 规划中 | 国家标准 |
| 16 | CY203.1.16 | 乡村旅游公共服务基本要求 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 17 | CY203.1.17 | 游客满意度调查与评价 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 18 | CY203.1.18 | 自驾游目的地城市旅游公共服务导则 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 19 | CY203.1.19 | 全域旅游示范区质量规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 20 | CY203.1.20 | 旅游无障碍环境建设与服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 21 | CY203.1.21 | 国际特色旅游目的地建设与服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 22 | CY203.1.22 | 旅游环保厕所指南 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 23 | CY203.1.23 | 陵水旅游形象使用规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

CY203.2 企业管理

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY203.2.1 | 质量管理体系要求 | GB/T19001-2008 | 2009.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY203.2.2 | 质量管理体系旅行社应用GB/T19001-2008指南 | GB/Z19035-2012 | 2012.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY203.2.3 | 质量管理体系GB/T19001在中小型组织中的应用指南 | GB/Z19036-2009 | 2009.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY203.2.4 | 文化服务质量管理体系实施指南第1部分：总则 | GB/T28227.1-2011 | 2012.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY203.2.5 | 文化服务质量管理体系实施指南第2部分：室内博物馆 | GB/T28227.2-2011 | 2012.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY203.2.6 | 文化服务质量管理体系实施指南第3部分：室外博物馆 | GB/T28227.3-2011 | 2012.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | CY203.2.7 | 文化服务质量管理体系实施指南第6部分：影院 | GB/T28227.6-2011 | 2012.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | CY203.2.8 | 文化服务质量管理体系实施指南第7部分：剧院 | GB/T28227.7-2011 | 2012.05.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | CY203.2.9 | 企业信用评价指标体系分类及代码 | GB/T23794-2009 | 2009.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | CY203.2.10 | 投诉处理指南 | GB/T17242-1998 | 1998.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 11 | CY203.2.11 | 服务管理体系规范及实施指南 | SB/T10382-2004 | 2005.02.01 | 现行 | 行业标准 |
| 12 | CY203.2.12 | 环境监测质量管理技术导则 | HJ630-2011 | 2011.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 13 | CY203.2.13 | 食品工业企业诚信评价准则 | QB/T4112-2010 | 2010.10.01 | 现行 | 行业标准 |
| 14 | CY203.2.14 | 食品工业企业诚信管理体系（CMS）建立及实施通用要求 | QB/T4111-2010 | 2010.10.01 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | CY203.2.15 | 商贸企业信用管理技术规范 | SB/T10444-2007 | 2008.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 16 | CY203.2.16 | 零售企业服务质量评价准则 | SB/T10636-2011 | 2012.01.01 | 现行 | 行业标准 |
| 17 | CY203.2.17 | 商业服务业顾客满意度测评规范 | SB/T10409-2007 | 2007.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 18 | CY203.2.18 | 旅游经营者处理投诉规范 | LB/T063-2017 | 2017.10.01 | 现行 | 行业标准 |
| 19 | CY203.2.19 | 旅游企业标准体系指南 | LB/T023-2013 | 2013.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 20 | CY203.2.20 | 旅游企业标准化工作指南 | LB/T026-2013 | 2013.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 21 | CY203.2.21 | 旅游企业标准实施评价指南 | LB/T027-2013 | 2013.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 22 | CY203.2.22 | 旅游投诉服务规范 | [DB46/T167-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A2285B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.10.30 | 现行 | 地方标准 |
| 23 | CY203.2.23 | 在线旅游企业分类及服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 24 | CY203.2.24 | “旅游+互联网”示范企业服务规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 25 | CY203.2.25 | 旅游企业诚信等级评定标准 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |
| 26 | CY203.2.26 | 陵水旅游标准化试点企业实施评价 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

CY203.3 人力资源管理

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY203.3.1 | 饭店业职业经理人执业资格条件 | GB/T19481-2004 | 2004.08.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY203.3.2 | 博物馆讲解员资质划分 | GB/T25600-2010 | 2011.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY203.3.3 | 人才测评服务业务规范 | GB/T30663-2014 | 2015.07.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY203.3.4 | 用人单位职业病防治指南 | GBZ/T225-2010 | 2010.08.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY203.3.5 | 职业健康安全管理体系实施指南 | GB/T28002-2011 | 2012.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY203.3.6 | 职业健康安全管理体系要求 | GB/T28001-2011 | 2012.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | CY203.3.7 | 职业健康监护技术规范 | GBZ188-2007 | 2007.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | CY203.3.8 | 成人教育培训组织服务通则 | GB/T28915-2012 | 2013.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | CY203.3.9 | 职业经理人培训规范 | GB/T28934-2012 | 2013.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | CY203.3.10 | 餐饮业职业经理人条件 | SB/T10478-2008 | 2009.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 11 | CY203.3.11 | 饭店业星级服务人员资格条件 | SB/T10420-2007 | 2007.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 12 | CY203.3.12 | 旅游类专业学生饭店实习规范 | LB/T031-2014 | 2014.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 13 | CY203.3.13 | 旅游类专业学生旅行社实习规范 | LB/T032-2014 | 2014.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 14 | CY203.3.14 | 旅游类专业学生景区实习规范 | LB/T033-2014 | 2014.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | CY203.3.15 | 旅行社职业经理人认证 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 16 | CY203.3.16 | 旅游行业岗位培训考核规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 17 | CY203.3.17 | 旅游类会展专业学生实习规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 18 | CY203.3.18 | 旅游类烹饪专业学生实习规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 19 | CY203.3.19 | 饭店职业经理人认证 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 20 | CY203.3.20 | 旅游职业经理人职业规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 21 | CY203.3.21 | 旅游团队领队职业规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 22 | CY203.3.22 | 旅行社计调职业规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 23 | CY203.3.23 | 旅游咨询员职业规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 24 | CY203.3.24 | 休闲农业服务员职业规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |

**CY204 旅游信息技术标准**

CY204.1 信息技术

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY204.1.1 | 旅游电子商务网站建设技术规范 | GB/T26360-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY204.1.2 | 旅游饭店管理信息系统建设规范 | GB/T26357-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY204.1.3 | 旅游景区数字化应用规范 | GB/T30225-2013 | 2014.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY204.1.4 | 城市交通流信息采集与存储 | GB/T29192-2012 | 2013.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY204.1.5 | 电子商务交易产品信息描述旅游服务 | GB/T33989-2017 | 2018.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY204.1.6 | 饭店智能化建设与服务指南 | LB/T020-2013 | 2013.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 7 | CY204.1.7 | 旅游企业信息化服务指南 | LB/T021-2013 | 2013.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 8 | CY204.1.8 | 旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求 | LB/T030-2014 | 2014.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 9 | CY204.1.9 | 农家店管理信息系统功能要求饭店信息化设施条件与规范 | SB/T10709-2012 | 2012.11.01 | 现行 | 行业标准 |
| 10 | CY204.1.10 | 饭店信息化设施条件与规范餐饮业计算机管理软件开发设计基本规范 | SB/T10522-2009 | 2009.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 11 | CY204.1.11 | 风景名胜区监督管理信息系统技术规范 | CJJ/T195-2013 | 2013.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 12 | CY204.1.12 | 交通统计信息交换格式 | JT/T486-2002 | 2003.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 13 | CY204.1.13 | 旅游电子商务服务企业基本信息规范 | LB/T056-2016 | 2017.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 14 | CY204.1.14 | 旅游电子商务电子合同基本信息规范 | LB/T058-2016 | 2017.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | CY204.1.15 | 基于M2M技术的旅游信息服务总体技术要求 | YD/T3197-2016 | 2017.01.01 | 现行 | 行业标准 |
| 16 | CY204.1.16 | 旅游服务交易电子凭证基本信息规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 17 | CY204.1.17 | 旅游信息资源交换系统设计规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 18 | CY204.1.18 | 旅游基础信息资源规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 19 | CY204.1.19 | 在线旅游产品交易信息完整性要求 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 20 | CY204.1.20 | 旅游景区线上预订资源管控系统规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |

CY204.2 信息服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | CY204.2.1 | 旅游信息咨询中心设置与服务规范 | GB/T26354-2010 | 2011.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | CY204.2.2 | 公共服务领域英文译写规范第3部分：旅游 | GB/T30240.3-2017 | 2017.12.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | CY204.2.3 | 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求 | GB/T31382-2015 | 2015.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | CY204.2.4 | 旅游景区游客中心设置与服务规范 | GB/T31383-2015 | 2015.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | CY204.2.5 | 旅游景区公共信息导向系统设置规范 | GB/T31384-2015 | 2015.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | CY204.2.6 | 城市旅游导向系统设置原则与要求 | LB/T012-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 7 | CY204.2.7 | 旅游目的地信息分类与描述 | LB/T019-2013 | 2013.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 8 | CY204.2.8 | 温泉旅游标识使用规范 | [DB46/T302-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A209FB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.03.01 | 现行 | 地方标准 |
| 9 | CY204.2.9 | 旅游咨询服务中心设置与服务规范 | [DB46/T208-2011](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49C8BBB308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2011.04.01 | 现行 | 地方标准 |
| 10 | CY204.2.10 | 旅游信息采集管理规范 | [DB46/T207-2011](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D4A0D14B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2011.04.01 | 现行 | 地方标准 |
| 11 | CY204.2.11 | 公共场所信息标识英文译写规范 | [DB46/T201-2011](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49F990B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2011.02.28 | 现行 | 地方标准 |
| 12 | CY204.2.12 | 旅游产品和服务描述与基本信息标准规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 13 | CY204.2.13 | 旅行社网站经营与服务要求 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 14 | CY204.2.14 | 旅游饭店第三方预订的经营和服务要求 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 15 | CY204.2.15 | 旅游产品第三方预订的经营与服务规范 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 16 | CY204.2.16 | 旅游信用记录与评价 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 17 | CY204.2.17 | 智慧旅游城市服务规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 18 | CY204.2.18 | 智慧旅游乡村服务规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 19 | CY204.2.19 | 智慧旅游景区服务规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 20 | CY204.2.20 | 智慧旅游企业服务规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 21 | CY204.2.21 | 城市旅游信息统计及发布标准 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |
| 22 | CY204.2.22 | 全域旅游数据中心建设与服务标准 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

（三）旅游业技术法规标准明细表（ AQ 301— AQ303 ）

**AQ301 旅游业安全标准**

AQ301.1 旅游紧急救援

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | AQ301.1.1 | 消防应急救援技术训练指南 | GB/T29175-2012 | 2013.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | AQ301.1.2 | 消防应急救援通则 | GB/T29176-2012 | 2013.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | AQ301.1.3 | 消防应急救援训练设施要求 | GB/T29177-2012 | 2013.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | AQ301.1.4 | 消防应急救援装备配备标准 | GB/T29178-2012 | 2013.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | AQ301.1.5 | 消防应急救援作业规程 | GB/T29179-2012 | 2013.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | AQ301.1.6 | 旅游紧急救援服务规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |

AQ301.2 旅游项目安全

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | AQ301.2.1 | 客运架空索道安全规范 | GB12352-2007 | 2007.08.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | AQ301.2.2 | 客运索道安全服务质量 | GB/T24728-2009 | 2010.06.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | AQ301.2.3 | 非公路旅游观光车安全使用规范 | GB24727-2009 | 2010.09.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | AQ301.2.4 | 游乐设施安全规范 | GB8408-2008 | 2008.08.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | AQ301.2.5 | 宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范 | GB26529-2011 | 2011.10.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | AQ301.2.6 | 城市轨道交通消防安全管理 | GA/T579-2005 | 2006.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 7 | AQ301.2.7 | 人员密集场所消防安全管理 | GA654-2006 | 2007.01.01 | 现行 | 行业标准 |
| 8 | AQ301.2.8 | 演出场所安全技术要求第2部分：临时搭建演出场所舞台、看台安全技术要求 | WH/T42-2011 | 2011.06.01 | 现行 | 行业标准 |
| 9 | AQ301.2.9 | 旅游景区雷电灾害防御技术规范 | QX/T264-2015 | 2015.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 10 | AQ301.2.10 | 旅行社安全规范 | LB/T028-2014 | 2014.05.30 | 现行 | 行业标准 |
| 11 | AQ301.2.11 | 旅游饭店安全管理规范 | [DB46/T304-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49D813B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.03.01 | 现行 | 地方标准 |
| 12 | AQ301.2.12 | 旅游景区（点）安全管理规范 | [DB46/T305-2015](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49DA47B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2015.03.01 | 现行 | 地方标准 |
| 13 | AQ301.2.13 | 旅游安全管理 通则 | [DB46/T474-2018](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=7F013D5908D0E2F1E05397BE0A0AAB68" \t "_blank) | 2018.12.01 | 现行 | 地方标准 |
| 14 | AQ301.2.14 | 海洋旅游安全规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 15 | AQ301.2.15 | 漂流旅游安全规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 16 | AQ301.2.16 | 潜水旅游安全规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 17 | AQ301.2.17 | 水上娱乐安全规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 18 | AQ301.2.18 | 空中旅游安全规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 19 | AQ301.2.19 | 滑翔伞安全规范 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |

AQ301.3 旅游安全责任保险

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | AQ301.3.1 | 旅行社责任保险 |  |  | 建议立项 | 地方标准 |
| 2 | AQ301.3.2 | 团队旅游意外保险 |  |  | 建议立项 | 地方标准 |

**AQ302 旅游业生态环境标准**

AQ302.1 环境生态承载力测算

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | AQ302.1.1 | 自然保护区生态旅游规划技术规程 | GB/T20416-2006 | 2006.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | AQ302.1.2 | 自然保护区自然生态质量评价技术规程 | LY/T1813-2009 | 2009.10.01 | 现行 | 行业标准 |
| 3 | AQ302.1.3 | 自然保护区生态旅游评价指标 | LY/T1863-2009 | 2009.10.01 | 现行 | 行业标准 |
| 4 | AQ302.1.4 | 自然保护区生态旅游管理评价技术规范 | LY/T2089-2013 | 2013.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 5 | AQ302.1.5 | 自然保护区生态旅游设施建设通则 | LY/T2010-2012 | 2012.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 6 | AQ302.1.6 | 水利风景区评价标准 | SL300-2004 | 2004.08.01 | 现行 | 行业标准 |
| 7 | AQ302.1.7 | 水利旅游项目综合影响评价标准 | SL422-2008 | 2008.06.21 | 现行 | 行业标准 |
| 8 | AQ302.1.8 | 生态风险评价导则 | SL/Z467-2009 | 2010.04.14 | 现行 | 行业标准 |
| 9 | AQ302.1.9 | 旅游气候舒适度评价 | [DB46/T461-2018](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=7F013D5908C8E2F1E05397BE0A0AAB68" \t "_blank) | 2018.12.01 | 现行 | 地方标准 |
| 10 | AQ302.1.10 | 旅游气象指数等级 | [DB46/T468-2018](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=7F013D5908CFE2F1E05397BE0A0AAB68" \t "_blank) | 2018.12.01 | 现行 | 地方标准 |
| 11 | AQ302.1.11 | 旅游环境生态承载力测算 |  |  | 建议立项 | 地方标准 |

AQ302.2 景区容量测算

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | AQ302.2.1 | 景区最大承载量核定导则 | LB/T034-2014 | 2015.04.01 | 现行 | 行业标准 |
| 2 | AQ302.2.2 | 旅游景区容量测算 |  |  | 建议立项 | 地方标准 |

AQ302.3 节能减排

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | AQ302.3.1 | 绿色饭店 | GB/T21084-2007 | 2008.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | AQ302.3.2 | 室内空气质量标准 | GB/T18883-2002 | 2003.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 3 | AQ302.3.3 | 宾馆、饭店合理用电 | GB/T12455-2010 | 2011.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 4 | AQ302.3.4 | 企业节能标准体系编制通则 | GB/T22336-2008 | 2008.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 5 | AQ302.3.5 | 企业节能规划编制通则 | GB/T25329-2010 | 2011.02.01 | 现行 | 国家标准 |
| 6 | AQ302.3.6 | 节能监测技术通则 | GB/T15316-2009 | 2009.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 7 | AQ302.3.7 | 节能自愿协议技术通则 | GB/T26757-2011 | 2011.11.01 | 现行 | 国家标准 |
| 8 | AQ302.3.8 | 服务业节水型单位评价导则 | GB/T26922-2011 | 2012.03.01 | 现行 | 国家标准 |
| 9 | AQ302.3.9 | 节水型社会评价指标体系和评价方法 | GB/T28284-2012 | 2012.08.01 | 现行 | 国家标准 |
| 10 | AQ302.3.10 | 饮食业油烟排放标准（试行） | GB18483-2001 | 2002.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 11 | AQ302.3.11 | 污水综合排放标准 | GB8978-1996 | 1998.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 12 | AQ302.3.12 | 大气污染物综合排放标准 | GB16297-1996 | 1997.01.01 | 现行 | 国家标准 |
| 13 | AQ302.3.13 | 绿色旅游饭店 | LB/T007-2015 | 2016.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 14 | AQ302.3.14 | 绿色饭店等级评定规定 | SB/T10356-2002 | 2003.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 15 | AQ302.3.15 | 清洁生产标准宾馆饭店业 | HJ514-2009 | 2010.03.01 | 现行 | 行业标准 |
| 16 | AQ302.3.16 | 旅游饭店节能减排指引 | LB/T018-2011 | 2011.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 17 | AQ302.3.17 | 超市节能规范 | SB/T10520-2009 | 2009.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 18 | AQ302.3.18 | 节能技术监督导则 | DL/T1052-2007 | 2007.12.01 | 现行 | 行业标准 |
| 19 | AQ302.3.19 | 用水指标评价导则 | SL/Z552-2012 | 2012.11.13 | 现行 | 行业标准 |
| 20 | AQ302.3.20 | 节水产品认证规范 | SL476-2010 | 2010.12.17 | 现行 | 行业标准 |
| 21 | AQ302.3.21 | 餐厨垃圾处理技术规范 | CJJ184-2012 | 2013.05.01 | 现行 | 行业标准 |
| 22 | AQ302.3.22 | 海滨酒店、餐饮店污水油烟排放标准 | [DB46/163-2009](http://www.std.gov.cn/db/search/stdDBDetailed?id=78553D49E909B308E05397BE0A0A3D22" \t "_blank) | 2009.10.30 | 现行 | 地方标准 |
| 23 | AQ302.3.23 | 旅游景区节能减排指引 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |

**AQ303 遗产旅游保护标准**

AQ303 遗产旅游保护标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 体系内编号 | 标准名称 | 标准号 | 实施日期 | 标准状态 | 标准级别 |
| 1 | AQ303.1 | 中国文化遗产标志 | GB/T25601-2010 | 2011.04.01 | 现行 | 国家标准 |
| 2 | AQ303.2 | [地名文化遗产鉴定](http://www.spsp.gov.cn/page/P1350/53.shtml" \t "_blank) | MZ/T033-2012 | 2012.07.01 | 现行 | 行业标准 |
| 3 | AQ303.3 | 自然旅游遗产的保护 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 4 | AQ303.4 | 人文旅游遗产的保护 |  |  | 规划中 | 行业标准 |
| 5 | AQ303.5 | 非物质文化旅游遗产的保护 |  |  | 规划中 | 国标或行标 |
| 6 | AQ303.6 | 旅游资源保护管理规范 |  |  | 建议立项 | 市技术规范 |