

ICS 03.200
A 12



中华人民共和国国家标准

GB/T 17775—2003
代替 GB/T 17775—1999

旅游区(点)质量等级的划分与评定

Standard of rating for quality of tourist attractions

2003-02-24 发布

2003-05-01 实施

中华人民共和国
国家质量监督检验检疫总局 发布

前 言

本标准从实施之日起,代替 GB/T 17775—1999《旅游区(点)质量等级的划分与评定》。本标准与 GB/T 17775—1999 相比,主要修改如下:

- 在划分等级中增加了 AAAAA 级旅游区(点)。新增的 AAAAA 级主要从细节方面、景区的文化性和特色性等方面做更高要求;
- 对原 AAAA-A 级旅游区(点)的划分条件均进行了修订,强化以人为本的服务宗旨,AAAA 级旅游区(点)增加细节性、文化性和特色性要求;
- 细化了关于资源吸引力和市场影响力方面的划分条件。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准起草单位:国家旅游局规划发展与财务司。

本标准主要起草人:魏小安、汪黎明、彭德成、潘肖澎、周梅。

引 言

本标准的制定旨在加强对旅游区(点)的管理,提高旅游区(点)服务质量,维护旅游区(点)和旅游者的合法权益,促进我国旅游资源开发、利用和环境保护。

本标准在制定过程中,总结了国内旅游区(点)的管理经验,借鉴了国内外有关资料和技术规程,并直接引用了部分国家标准或标准条文。同时,根据 GB/T 17775—1999《旅游区(点)质量等级的划分与评定》自 1999 年至今近三年时间的实施情况,在原标准基础上对一些内容进行了修订,使其更加符合旅游区(点)的发展实际。

旅游区(点)质量等级的划分与评定

1 范围

本标准规定了旅游区(点)质量等级划分的依据、条件及评定的基本要求。

本标准适用于接待海内外旅游者的各种类型的旅游区(点),包括以自然景观及人文景观为主的旅游区(点)。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 3095—1996 环境空气质量标准

GB 3096—1993 城市区域环境噪声标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号(GB/T 10001.1—2000, neq ISO 7001:1990)

GB/T 15971—1995 导游服务质量

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16767 游乐园(场)安全和服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游区(点) tourist attraction

旅游区是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。本标准中旅游区(点)是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构 and 明确的地域范围。包括风景区、文博馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游区(点)。

3.2

旅游资源 tourism resources

自然界和人类社会凡能对旅游者产生吸引力,可以为旅游业开发利用,并可产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和因素。

3.3

游客中心 tourist center

旅游区(点)设立的为游客提供信息、咨询、游程安排、讲解、教育、休息等旅游设施和服务功能的专门场所。

4 旅游区(点)质量等级及标志

4.1 旅游区(点)质量等级划分为五级,从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级旅游区(点)。

4.2 旅游区(点)质量等级的标志、标牌、证书由国家旅游行政主管部门统一规定。

5 旅游区(点)质量等级划分条件

5.1 AAAAA级旅游区(点)

5.1.1 旅游交通

- a) 可进入性好。交通设施完善,进出便捷。或具有一级公路或高等级航道、航线直达;或具有旅游专线交通工具。
- b) 有与景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。且管理完善,布局合理,容量能充分满足游客接待量要求。场地平整坚实,绿化美观或水域畅通、清洁。标志规范、醒目、美观。
- c) 区内游览(参观)路线或航道布局合理、顺畅,与观赏内容联结度高,兴奋感强。路面特色突出,或航道水体清澈。
- d) 区内应使用清洁能源的交通工具。

5.1.2 游览

- a) 游客中心位置合理,规模适度,设施齐全,功能体现充分。咨询服务人员配备齐全,业务熟练,服务热情。
- b) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型特色突出,艺术感和文化气息浓厚,能烘托总体环境。标识牌和景物介绍牌设置合理。
- c) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)特色突出,品种齐全,内容丰富,文字优美,制作精美,适时更新。
- d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率100%。导游员(讲解员)均应具备大专以上学历,其中本科以上学历不少于30%。
- e) 导游(讲解)词科学、准确、有文采。导游服务具有针对性,强调个性化,服务质量达到GB/T 15971—1995中4.5.3和第5章要求。
- f) 公共信息图形符号的设置合理,设计精美,特色突出,有艺术感和文化气息,符合GB/T 10001.1的规定。
- g) 游客公共休息设施布局合理,数量充足,设计精美,特色突出,有艺术感和文化气息。

5.1.3 旅游安全

- a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规,建立完善的安全保卫制度,工作全面落实。
- b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效,交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到GB/T 16767规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效,特殊地段有专人看守。
- c) 建立紧急救援机制,设立医务室,并配备专职医务人员。设有突发事件处理预案,应急处理能力强,事故处理及时、妥当,档案记录准确、齐全。

5.1.4 卫生

- 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,空气清新、无异味。

- b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的要求,餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求,游泳场所达到 GB 9667 规定的要求。
 - c) 公共厕所布局合理,数量能满足需要,标识醒目美观,建筑造型景观化。所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备,并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所设专人服务,洁具洁净、无污垢、无堵塞。室内整洁,有文化气息。
 - d) 垃圾箱布局合理,标识明显,造型美观独特,与环境相协调。垃圾箱分类设置,垃圾清扫及时,日产日清。
 - e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不应使用对环境造成污染的一次性餐具。
- 5.1.5 邮电服务
- a) 提供邮政及邮政纪念服务。
 - b) 通讯设施布局合理。出入口及游人集中场所设有公用电话,具备国际、国内直拨功能。
 - c) 公用电话亭与环境相协调,标志美观醒目。
 - d) 通讯方便,线路畅通,服务亲切,收费合理。
 - e) 能接收手提电话信号。
- 5.1.6 旅游购物
- a) 购物场所布局合理,建筑造型、色彩、材质有特色,与环境协调。
 - b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。
 - c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。
 - d) 旅游商品种类丰富,本地区及本旅游区特色突出。
- 5.1.7 经营管理
- a) 管理体制健全,经营机制有效。
 - b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结。
 - c) 管理人员配备合理,中高级以上管理人员均具备大学以上文化程度。
 - d) 具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象,确立自身的品牌标志,并全面、恰当地使用。
 - e) 有正式批准的旅游总体规划,开发建设项目符合规划要求。
 - f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实,业务培训全面,效果良好,上岗人员培训合格率达 100%。
 - g) 投诉制度健全,人员落实、设备专用,投诉处理及时、妥善,档案记录完整。
 - h) 为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)配备旅游工具、用品,提供特殊服务。
- 5.1.8 资源和环境的保护
- a) 空气质量达 GB 3095—1996 的一级标准。
 - b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 的一类标准。
 - c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。
 - d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。
 - e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施先进,能有效预防自然和人为破坏,保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。
 - f) 科学管理游客容量。
 - g) 建筑布局合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观相协调。出入口主体建筑格调突出,并烘托景观及环境。周边建筑物与景观格调协调,或具有一定的缓冲区域。
 - h) 环境氛围优良。绿化覆盖率高,植物与景观配置得当,景观与环境美化措施多样,效果好。
 - i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资

源和游览气氛。

5.1.9 旅游资源吸引力

- a) 观赏游憩价值极高。
- b) 同时具有极高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具世界意义。
- c) 有大量珍贵物种,或景观异常奇特,或有世界级资源实体。
- d) 资源实体体量巨大,或资源类型多,或资源实体疏密度极优。
- e) 资源实体完整无缺,保持原来形态与结构。

5.1.10 市场吸引力

- a) 世界知名。
- b) 美誉度极高。
- c) 市场辐射力很强。
- d) 主题鲜明,特色突出,独创性强。

5.1.11 年接待海内外旅游者 60 万人次以上,其中海外旅游者 5 万人次以上。

5.1.12 游客抽样调查满意率很高。

5.2 AAAA 级旅游区(点)

5.2.1 旅游交通

- a) 可进入性良好。交通设施完善,进出便捷。或具有一级公路或高等级航道、航线直达;或具有旅游专线交通工具。
- b) 有与景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。且管理完善,布局合理,容量能满足游客接待量要求。场地平整坚实或水域畅通。标志规范、醒目。
- c) 区内游览(参观)路线或航道布局合理、顺畅,观赏面大。路面有特色,或航道水质良好。
- d) 区内使用低排放的交通工具,或鼓励使用清洁能源的交通工具。

5.2.2 游览

- a) 游客中心位置合理,规模适度,设施齐全,功能完善。咨询服务人员配备齐全,业务熟练,服务热情。
- b) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型有特色,与景观环境相协调。标识牌和景物介绍牌设置合理。
- c) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)特色突出,品种齐全,内容丰富,制作良好,适时更新。
- d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员(讲解员)均应具备高中以上文化程度,其中大专以上不少于 40%。
- e) 导游(讲解)词科学、准确、生动。导游服务质量达到 GB/T 15971—1995 中 4.5.3 和第 5 章要求。
- f) 公共信息图形符号的设置合理,设计精美,有特色,有艺术感,符合 GB/T 10001.1 的规定。
- g) 游客公共休息设施布局合理,数量充足,设计精美,有特色,有艺术感。

5.2.3 旅游安全

- a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规,建立完善的安全保卫制度,工作全面落实。
- b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效,交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T 16767 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效,高峰期有专人看守。
- c) 建立紧急救援机制,设立医务室,并配备医务人员。设有突发事件处理预案,应急处理能力强,事故处理及时、妥当,档案记录准确、齐全。

5.2.4 卫生

- 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,空气清新、无异味。
- b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的要求,餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求,游泳场所达到 GB 9667 规定的要求。
- c) 公共厕所布局合理,数量能满足需要,标识醒目美观,建筑造型与景观环境相协调。所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备,并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所管理完善,洁具洁净、无污垢、无堵塞。室内整洁。
- d) 垃圾箱布局合理,标识明显,数量能满足需要,造型美观,与环境相协调。垃圾分类收集,清扫及时,日产日清。
- e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不使用对环境造成污染的一次性餐具。

5.2.5 邮电服务

- a) 提供邮政及邮政纪念服务。
- b) 通讯设施布局合理。出入口及游人集中场所设有公用电话,具备国际、国内直拨功能。
- c) 公用电话亭与环境相协调,标志美观醒目。
- d) 通讯方便,线路畅通,服务亲切,收费合理。
- e) 能接收手提电话信号。

5.2.6 旅游购物

- a) 购物场所布局合理,建筑造型、色彩、材质有特色,与环境协调。
- b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。
- c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。
- d) 旅游商品种类丰富,具有本地区特色。

5.2.7 经营管理

- a) 管理体制健全,经营机制有效。
- b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结。
- c) 管理人员配备合理,高级管理人员均应具备大学以上文化程度。
- d) 具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象,确立自身的品牌标志,并全面、恰当地使用。
- e) 有正式批准的旅游总体规划,开发建设项目符合规划要求。
- f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实,业务培训全面,效果良好,上岗人员培训合格率达 100%。
- g) 投诉制度健全,人员、设备落实,投诉处理及时、妥善,档案记录完整。
- h) 为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)配备旅游工具、用品,提供特殊服务。

5.2.8 资源和环境的保护

- a) 空气质量达 GB 3095—1996 的一级标准。
- b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 的一类标准。
- c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。
- d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。
- e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施先进,能有效预防自然和人为破坏,保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。
- f) 科学管理游客容量。
- g) 建筑布局合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观相协调。出入口主体建筑有格调,与景观

环境相协调。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。

- h) 环境氛围良好。绿化覆盖率高,植物与景观配置得当,景观与环境美化措施多样,效果良好。
- i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源 and 游览气氛。

5.2.9 旅游资源吸引力

- a) 观赏游憩价值很高。
- b) 同时具有很高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具全国意义。
- c) 有很多珍贵物种,或景观非常奇特,或有国家级资源实体。
- d) 资源实体体量很大,或资源类型多,或资源实体疏密度优良。
- e) 资源实体完整,保持原来形态与结构。

5.2.10 市场吸引力

- a) 全国知名。
- b) 美誉度高。
- c) 市场辐射力强。
- d) 形成特色主题,有一定独创性。

5.2.11 年接待海内外旅游者 50 万人次以上,其中海外旅游者 3 万人次以上。

5.2.12 游客抽样调查满意率高。

5.3 AAA 级旅游区(点)

5.3.1 旅游交通

- a) 可进入性较好。交通设施完备,进出便捷。或具有至少二级以上公路或高等级航道、航线直达;或具有旅游专线等便捷交通工具。
- b) 有与景观环境相协调的专用停车场或船舶码头。且布局合理,容量能满足需求。场地平整坚实或水域畅通。标志规范、醒目。
- c) 区内游览(参观)路线或航道布局合理、顺畅,观赏面大。路面有特色,或航道水质良好。
- d) 区内使用低排放的交通工具,或鼓励使用清洁能源的交通工具。

5.3.2 游览

- a) 游客中心位置合理,规模适度,设施、功能齐备。游客中心有服务人员,业务熟悉,服务热情。
- b) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型有特色,与景观环境相协调。标识牌和景物介绍牌设置合理。
- c) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)有特色,品种全,内容丰富,制作良好,适时更新。
- d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员(讲解员)均应具备高中以上文化程度,其中大专以上不少于 20%。
- e) 导游(讲解)词科学、准确、生动。导游服务质量达到 GB/T 15971—1995 中 4.5.3 和第 5 章要求。
- f) 公共信息图形符号的设置合理,设计有特色,符合 GB/T 10001.1 的规定。
- g) 游客公共休息设施布局合理,数量满足需要,设计有特色。

5.3.3 旅游安全

- a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规,建立完善的安全保卫制度,工作全面落实。
- b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效,交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T 16767 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效,高峰期有专人看守。

- c) 建立紧急救援机制,设立医务室,至少配备兼职医务人员。设有突发事件处理预案,应急处理能力强,事故处理及时、妥当,档案记录准确、齐全。

5.3.4 卫生

- 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,空气清新、无异味。
- b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的要求,餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求,游泳场所达到 GB 9667 规定的要求。
- c) 公共厕所布局合理,数量满足需要,标识醒目,建筑造型与景观环境协调。全部厕所具备水冲、通风设备,并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞。
- d) 垃圾箱布局合理,标识明显,数量满足需要,造型美观,与环境协调。垃圾清扫及时,日产日清。
- e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不使用对环境造成污染的一次性餐具。

5.3.5 邮电服务

- a) 提供邮政及邮政纪念服务。
- b) 通讯设施布局合理。游人集中场所设有公用电话,具备国际、国内直拨功能。
- c) 公用电话亭与环境基本协调,标志醒目。
- d) 通讯方便,线路畅通,服务亲切,收费合理。
- e) 能接收手提电话信号。

5.3.6 旅游购物

- a) 购物场所布局合理,建筑造型、色彩、材质与环境协调。
- b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。
- c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。
- d) 旅游商品种类丰富,具有本地区特色。

5.3.7 经营管理

- a) 管理体制健全,经营机制有效。
- b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结。
- c) 管理人员配备合理,80%以上中高级管理人员具备大专以上文化程度。
- d) 具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象,确立自身的品牌标志,并全面、恰当地使用。
- e) 有正式批准的总体规划,开发建设项目符合规划要求。
- f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实,业务培训全面,效果良好,上岗人员培训合格率达 100%。
- g) 投诉制度健全,人员、设备落实,投诉处理及时、妥善,档案记录完整。
- h) 能为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)提供特殊服务。

5.3.8 资源及环境的保护

- a) 空气质量达 GB 3095—1996 的一级标准。
- b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 的一类标准。
- c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。
- d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。
- e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施得力,能有效预防自然和人为破坏,保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。
- f) 科学管理游客容量。
- g) 建筑布局合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观相协调。出入口主体建筑有格调,与景观

环境相协调。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。

- h) 环境氛围良好。绿化覆盖率较高,植物与景观配置得当,景观与环境美化效果良好。
- i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源 and 游览气氛。

5.3.9 旅游资源吸引力

- a) 观赏游憩价值较高。
- b) 同时具有很高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具备省级意义。
- c) 有较多珍贵物种,或景观奇特,或有省级资源实体。
- d) 资源实体体量大,或资源类型较多,或资源实体疏密度良好。
- e) 资源实体完整,基本保持原来形态与结构。

5.3.10 市场吸引力

- a) 周边省市知名。
- b) 美誉度较高。
- c) 市场辐射力较强。
- d) 有一定特色,并初步形成主题。

5.3.11 年接待海内外旅游者 30 万人次以上。

5.3.12 游客抽样调查满意率较高。

5.4 AA 级旅游区(点)

5.4.1 旅游交通

- a) 可进入性较好。进出方便,道路通畅。
- b) 有专用停车船场所,布局较合理,容量能满足需求,场地平整坚实或水域畅通,标志规范、醒目。
- c) 区内游览(参观)路线或航道布局基本合理、顺畅。
- d) 区内使用低排放的交通工具,或鼓励使用清洁能源的交通工具。区内无对环境造成污染的交通工具。

5.4.2 游览

- a) 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) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)清晰美观,与景观环境基本协调。标识牌和景物介绍牌设置合理。
- c) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)品种多,内容丰富,制作较好。
- d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员(讲解员)均应具备高中以上文化程度。
- e) 导游(讲解)词科学、准确、生动。导游服务质量达到 GB/T 15971—1995 中 4.5.3 和第 5 章要求。
- f) 公共信息图形符号的设置合理,规范醒目,符合 GB/T 10001.1 的规定。
- g) 游客公共休息设施布局合理,数量基本满足需要,造型与环境基本协调。

5.4.3 旅游安全

- a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规,建立完善的安全保卫制度,工作全面落实。
- b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效,交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T 16767 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效。

c) 建立紧急救援机制。配备游客常用药品。事故处理及时、妥当,档案记录完整。

5.4.4 卫生

- a) 环境比较整洁,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,空气清新、无异味。
- b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的要求,餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求,游泳场所达到 GB 9667 规定的要求。
- c) 公共厕所布局合理,数量基本满足需要,标识醒目,建筑造型与景观环境协调。70%以上厕所具备水冲设备,并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞。
- d) 垃圾箱布局合理,标识明显,数量基本满足需要,造型美观,与环境基本协调。垃圾清扫及时,日产日清。
- e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不使用对环境造成污染的一次性餐具。

5.4.5 邮电服务

- a) 提供邮政或邮政纪念服务。
- b) 通讯设施布局合理。游人集中场所设有公用电话,具备国内直拨功能。
- c) 公用电话亭与环境基本协调,标志醒目。
- d) 通讯方便,线路畅通,服务亲切,收费合理。
- e) 能接收手提电话信号。

5.4.6 旅游购物

- a) 购物场所布局基本合理,建筑造型、色彩、材质与环境基本协调。
- b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。
- c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。
- d) 旅游商品种类较多,具有本地区特色。

5.4.7 经营管理

- a) 管理体制健全,经营机制有效。
- b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结。
- c) 管理人员配备合理,70%以上中高级管理人员具备大专以上学历。
- d) 具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象。
- e) 有正式批准的总体规划,开发建设项目符合规划要求。
- f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实,业务培训全面,效果良好,上岗人员培训合格率达100%。
- g) 投诉制度健全,人员、设备落实,投诉处理及时、妥善,档案记录基本完整。
- h) 能为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)提供特殊服务。

5.4.8 资源和环境的保护

- a) 空气质量达 GB 3095—1996 的一级标准。
- b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 的一类标准。
- c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。
- d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。
- e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施得力,能有效预防自然和人为破坏,基本保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。
- f) 科学管理游客容量。
- g) 建筑布局基本合理,建筑物体量、高度、色彩、造型与景观基本协调。出入口主体建筑有格调,与景观环境相协调。周边建筑物与景观格调基本协调,或具有一定的缓冲区或隔离带。

- h) 环境氛围良好。绿化覆盖率较高,植物与景观配置得当,景观与环境美化效果较好。
- i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览气氛。

5.4.9 旅游资源吸引力

- a) 观赏游憩价值一般。
- b) 同时具有较高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具地区意义。
- c) 有少量珍贵物种,或景观突出,或有地区级资源实体。
- d) 资源实体体量较大,或资源类型较多,或资源实体疏密度较好。
- e) 资源实体基本完整。

5.4.10 市场吸引力

- a) 全省知名。
- b) 有一定美誉度。
- c) 有一定市场辐射力。
- d) 有一定特色。

5.4.11 年接待海内外旅游者 10 万人次以上。

5.4.12 游客抽样调查满意率较高。

5.5 A 级旅游区(点)

5.5.1 旅游交通

- a) 通往旅游区(点)的交通基本通畅,有较好的可进入性。
- b) 具有停车(船)场所,容量能基本满足需求,场地较平整坚实或水域较畅通,有相应标志。
- c) 区内游览(参观)路线或航道布局基本合理、顺畅。
- d) 区内使用低排放的交通工具,或鼓励使用清洁能源的交通工具。

5.5.2 游览

- a) 有为游客提供咨询服务的场所,服务人员业务熟悉,服务热情。
- b) 各种公众信息资料(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)与景观环境基本协调。标识牌和景物介绍牌设置基本合理。
- c) 宣传教育材料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)品种多,内容丰富,制作较好。
- d) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能基本满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员(讲解员)均应具高中以上文化程度。
- e) 导游(讲解)词科学、准确、生动。导游服务质量达到 GB/T 15971—1995 中 4.5.3 和第 5 章要求。
- f) 公共信息图形符号的设置基本合理,基本符合 GB/T 10001.1 的规定。
- g) 游客公共休息设施布局基本合理,数量基本满足需要。

5.5.3 旅游安全

- a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规,安全保卫制度健全,工作落实。
- b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效,交通、机电、游览、娱乐等设备完好,运行正常,无安全隐患。游乐园达到 GB/T 16767 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显,防护设施齐备、有效。
- c) 事故处理及时、妥当,档案记录完整,配备游客常用药品。

5.5.4 卫生

- a) 环境比较整洁,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,

空气清新、无异味。

- b) 各类场所全部达到 GB 9664 规定的要求,餐饮场所达到 GB 16153 规定的要求,游泳场所达到 GB 9667 规定的要求。
- c) 公共厕所布局较合理,数量基本满足需要,建筑造型与景观环境比较协调。50%以上厕所具备水冲设备,并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所较整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞。
- d) 垃圾箱布局较合理,标识明显,数量基本满足需要,造型与环境比较协调。垃圾清扫及时,日产日清。
- e) 食品卫生符合国家规定,餐饮服务配备消毒设施,不使用对环境造成污染的一次性餐具。

5.5.5 邮电服务

- a) 提供邮政或邮政纪念服务。
- b) 通讯设施布局较合理。游人集中场所设有公用电话,具备国内直拨功能。
- c) 通讯方便,线路畅通,收费合理。
- d) 能接收手提电话信号。

5.5.6 旅游购物

- a) 购物场所布局基本合理,建筑造型、色彩、材质与环境较协调。
- b) 对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。
- c) 对商品从业人员有统一管理措施和手段。
- d) 旅游商品有本地区特色。

5.5.7 经营管理

- a) 管理体制健全,经营机制有效。
- b) 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效,贯彻措施得力,定期监督检查,有比较完整的书面记录和总结。
- c) 管理人员配备合理,60%以上中高级管理人员具大专以上学历。
- d) 具有一定的产品形象、质量形象和文明的员工形象。
- e) 有正式批准的总体规划,开发建设项目符合规划要求。
- f) 培训机构、制度明确,人员、经费落实,业务培训全面,效果良好,上岗人员培训合格率达100%。
- g) 投诉制度健全,人员、设备落实,投诉处理及时,档案记录基本完整。
- h) 能为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)提供特殊服务。

5.5.8 资源和环境的保护

- a) 空气质量达到 GB 3095—1996 的一级标准。
- b) 噪声质量达到 GB 3096—1993 的一类标准。
- c) 地面水环境质量达到 GB 3838 的规定。
- d) 污水排放达到 GB 8978 的规定。
- e) 自然景观和文物古迹保护手段科学,措施得力,能有效预防自然和人为破坏,基本保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性。
- f) 科学管理游客容量。
- g) 建筑布局较合理,建筑物造型与景观基本协调。出入口主体建筑与景观环境基本协调。周边建筑物与景观格调较协调,或具有一定的缓冲区或隔离带。
- h) 环境氛围较好。绿化覆盖率较高,景观与环境美化效果较好。
- i) 区内各项设施设备符合国家关于环境保护的要求,不造成环境污染和其他公害,不破坏旅游资源和游览气氛。

5.5.9 旅游资源吸引力

- a) 观赏游憩价值较小。
- b) 同时具有一定历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具地区意义。
- c) 有个别珍贵物种,或景观比较突出,或有地区级资源实体。
- d) 资源实体体量中等,或有一定资源类型,或资源实体疏密度一般。
- e) 资源实体较完整。

5.5.10 市场吸引力

- a) 本地区知名。
- b) 有一定美誉度。
- c) 有一定市场辐射力。
- d) 有一定特色。

5.5.11 年接待海内外游客 3 万人次以上。

5.5.12 游客抽样调查基本满意。

6 旅游区(点)质量等级的划分依据与方法

6.1 根据旅游区(点)质量等级划分条件确定旅游区(点)质量等级,按照《服务质量与环境质量评分细则》、《景观质量评分细则》的评价得分,并结合《游客意见评分细则》的得分综合进行。

6.2 对于初步评定的AAAAA、AAAA、AAA级旅游区(点)采取分级公示、征求社会意见的方法。
