



旅游景区质量等级 申请评定报告书

旅游景区名称

申请等级

申请单位

推荐机构

全国旅游景区质量等级评定委员会

全国旅游景区质量等级评定委员会

目 录

一、旅游景区质量等级推荐意见	3
二、旅游景区质量等级评定总分表	4
三、旅游景区质量等级申请报告	5
(一) 旅游景区简况	5
(二) 景区情况	8
(三) 当地旅游景区评定机构(旅游局)审核意见	8
四、细则一：服务质量与环境质量评分细则	11
五、细则二：景观质量评分细则	29
六、细则三：游客意见评分细则	32
七、附录一：《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准(GB/T17775-2003)	36
八、附录二：旅游景区质量等级管理办法	54
九、附录三：国家 A 级旅游景区现场检查(明查)工作规范	59
十、附录四：国家 A 级旅游景区现场检查(暗访)工作规范	62

说明：填写本报告书前，请仔细阅读《旅游景区质量等级管理办法》(国家旅游局局令第 23 号)和《旅游景区质量等级的划分和评定》国家标准(GB/T1775-2003)。

一、旅游景区质量等级推荐意见

(一) 推荐意见

全国旅游景区质量等级评定机构：

根据中华人民共和国国家标准《旅游景区质量等级的划分与评定》
(GB/T 17775-2003)，经广东省旅游景区质量等级评定机构审核，同意
_____ 申报____级旅游景区，特申请予以评定。

推荐机构：_____

(盖章)

年 月 日

注：申报 3A 级及以下景区该表由地（市）级旅游景区评定机构（旅游局）填写，申报 4A 级及以上景区该表由省级旅游景区评定机构填写。

(二) 申报景区达标情况（由推荐单位填写）

是否达到 GB/T 17775-2003	细则一 评定得分	细则二 评定得分	细则三 评定得分	负责人 签字

二、旅游景区质量等级评定总分表

申请单位		
申请级别		
评定分值	服务质量与环境质量评定分值	
	景观质量评定分值	
	游客意见评定分值	
评定检查组 组长签名		
评定检查员 签 名		

注：该表由评定单位填写。

三、旅游景区质量等级申请报告

(一) 旅游景区简况 (由申报单位填写)

名 称		主管部门				
性 质	在下列正确的位置后划(√): 风景区、文博场馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林工园、地质公园、游乐园、动植物园、工农业旅游、科教文化及其他。					
通讯地址		邮 编				
电 话		传 真				
网 址						
负 责 人		电 话				
1、基本数据						
申报详细范围与面积(需附图说明)						
依托城市(镇)名称						
日接待最大容量						
工作 人员	总 人 数	人	导游(讲解)人员	人	保安人员	人
	管理人员	人	高级导游(讲解员)	人	环卫人员	人
上年 经营 情况	接待游客人数	万人次	营业收入	万元		
	其中: 入境游客数	万人次	利润总额	万元		
	门票价格	元	上缴税费	万元		
投入 情况	累计投入	万元	年均投入	万元		
开业 时间	景区自 年 月开始开业接待游客					

2、旅游资源概述（旅游资源类型种类、特色、数量、品位、组合关系、保护措施等）

3、发展概况（行政归属单位、经营管理单位、开业时间、发展过程、累计投入、近三年经营情况等）

4、旅游活动项目（常设和专项旅游活动项目的名称、内容、活动方式、项目建设单位等）

(二) 景区申请 (由申报单位填写)

<p>根据中华人民共和国国家标准《旅游景区质量等级的划分与评定》(GB/T 17775-2003), 本景区申请_____级旅游景区。</p> <p>本景区明确并将遵守下列准则:</p> <p>(1) 全面填写申请报告的各项数据, 对其真实性负责。</p> <p>(2) 同意按照旅游景区质量等级评定机构的决定, 确定或改变本景区的等级。如有异议, 服从国家和省、自治区、直辖市旅游景区质量等级评定机构的最终裁决。</p> <p>本景区负责人签字: _____</p> <p>本旅游景区管理部门公章</p> <p>年 月 日</p>
--

(三) 当地旅游景区评定机构 (旅游局) 审核意见

<p>县级旅游景区评定机构 (旅游局) (公章)</p> <p>负责人签字:</p> <p>年 月 日</p>	<p>地方旅游景区评定机构 (旅游局) (公章)</p> <p>负责人签字:</p> <p>年 月 日</p> <p>注: 申报 3A 级及以下景区该表不用填写</p>
---	--

《旅游景区质量等级评定与划分》 国家标准评定细则

说明：

根据《旅游景区质量等级评定管理办法》和《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准（GB/T17775-2003）的相关规定制定本细则。本细则共分为三个部分：

细则一：服务质量与环境质量评分细则

细则二：景观质量评分细则

细则三：游客意见评分细则

各等级景区需达到如下条件：

	细则一	细则二	细则三
5A	950 分	90 分	90 分
4A	850 分	80 分	80 分
3A	750 分	70 分	70 分
2A	600 分	60 分	60 分
1A	500 分	50 分	50 分

细则一：服务质量与环境质量评分细则

说明：

1、本细则共计 1000 分，共分为 8 个大项，各大项分值为：旅游交通 130 分；游览 235 分；旅游安全 80 分；卫生 140 分；邮电服务 20 分；旅游购物 50 分；综合管理 200 分；资源和环境的保护 145 分。

2、5A 级旅游景区需达到 950 分，4A 级旅游景区需达到 850 分，3A 级旅游景区需达到 750 分，2A 级旅游景区需达到 600 分，1A 级旅游景区需达到 500 分。

细则一计分总表			
项目 单位	分值情况	负责人签字	评定日期
自检计分			
推荐单位计分			
评定单位计分			

细则一：服务质量与环境质量评分细则

说明：■ 栏为打分点，所有 ■ 分值总和为 1000 分。

序号	评定项目	检查评定方法与说明	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	推荐单位计分栏	评定单位计分栏
1	旅游交通		130						
1.1	可进入性			70					
1.1.1	外部交通工具抵达景区的便捷程度				20				
1.1.1.1	直达机场距景区距离	直达机场系指直达依托城市（镇）的民用机场，包括军民两用机场，但不包括可提供包机服务的军用机场				10			
	30 公里以内					10			
	60 公里以内					6			
	100 公里以内					2			
1.1.1.2	高速公路进、出口距景区距离					4			
	10 公里以内					4			
	20 公里以内					2			
1.1.1.3	客运火车站距景区距离					3			
	10 公里以内					3			
	20 公里以内					1			
1.1.1.4	客用航运码头距景区距离					3			
	10 公里以内					3			
	20 公里以内					1			
1.1.2	依托城市（镇）抵达旅游景区的便捷程度	依托城市（镇）系指旅游景区直接的主要客源集散城市（镇）。依托城市（镇）可跨越行政区划			20				
1.1.2.1	依托城市（镇）距景区距离					15			
	在依托城市（镇）内	处于建成区内。建成区系指经过批准的城市（镇）规划确定的范围				15			
	在依托城市（镇）周边 20 公里内	系指距最近的建成区外缘的距离				12			
	在依托城市（镇）周边 50 公里内					10			
	在依托城市（镇）周边 120 公里内					5			
1.1.2.2	旅游交通	系指依托城市（镇）至旅游景区之间的专项交通方式				5			
	有市（镇）内公共交通线抵达	包括从市（镇）内出发的一条或多条公交线				5			

	无市（镇）内公交汽车，但有长途汽车抵达	需设有汽车站点				3			
	有直达旅游专线	包括旅游专线汽车，或旅游船舶航线，或城市（镇）周边旅游专列，但均需定时定点				1			
1.1.3	抵达公路或客运航道（干线）等级	系指直达机场、高速路口、客用火车站、客用航运码头、依托城市（镇）抵达景区公路或客运航道（干线）等级。 两者均有者，取最高分项			10				
	一级公路或最高级客运航道	一级公路系黑化或白化路面、行车速度 100~60km/hr、双向四道、宽度 2×7m。最高级客运航道指可通行大型游轮的航道			10				
	二级公路或高级客运航道	二级公路系黑化或白化路面、行车速度 80~40km/hr、双向两道、宽度 9~7m。高级客运航道指可通行中型游轮的航道			6				
	三级公路或中级客运航道	三级公路系黑化或白化路面、行车速度 60~30km/hr、双向两道、宽度 7~6m。中级客运航道指可通行小型游船的航道。三级以下公路或中级以下航道，不加分			2				
1.1.4	抵达公路或客运航道（支线）				10				
1.1.4.1	路面硬化或航道畅通					4			
1.1.4.2	桥涵完整或航道无障碍					3			
1.1.4.3	护坡良好					3			
1.1.5	外部交通标识	系指引导到达景区的标识			10				
	专用外部交通标识	在颜色、外形上有别于一般交通标识			10				
	一般外部交通标识				5				
1.2	自配停车场地	系指归属于景区自身管理的停车场	30						
1.2.1	面积	系指景区各类自配停车场面积的总和			10				
	10000 平米以上				10				
	6000 平米以上				7				
	3000 平米以上				5				
	1000 平米以上				3				
1.2.2	地面	考查主停车场的地面			8				
	生态停车场	生态停车场系指有绿化停车面或绿化隔离线的停车场，或者使用生态型或环保型建筑材料修建的停车场			8				

	硬化或黑化地面	包括水泥地面、沥青地面或平整石板地面			5				
	砂砾地面				3				
	泥土地面				1				
1.2.3	停车场管理				8				
1.2.3.1	设停车线					2			
1.2.3.2	停车分区					1			
1.2.3.3	车场内有方向引导指示标识					1			
1.2.3.4	分设出入口					2			
1.2.3.5	专人值管					2			
1.2.4	停车场或码头美观, 有特色或有文化性				2				
1.2.5	停车场或码头与景观的协调性	位置不当, 管理维护较差的, 此项不得分			2				
1.3	内部交通			30					
1.3.1	游览线路	本项中各小项可酌情打分, 但不超出给定的最高分			10				
1.3.1.1	进出口设置合理	进出口分设, 不过分邻近, 有利于游客疏散				5			
1.3.1.2	游道或线路设置合理	线路设置形成环线, 观赏面大, 有利于游客游览				5			
1.3.2	游步道				20				
1.3.2.1	特色游步道	游步道设计特色突出, 有文化性效果				10			
1.3.2.2	生态或仿生态游步道					10			
	全部游步道采用					10			
	主要游步道采用					7			
	部分游步道采用					5			
2	游览	各项游览服务设施要体现深厚的人文关怀精神, 注重细节, 突出特色, 以形成独特、和谐、舒适的游览氛围		235					
2.1	门票	免费旅游景区此项不失分, 设园中园、票中票的, 发现一处扣 2 分			10				
2.1.1	设计制作精美					3			
2.1.2	有突出特色	系指设计制作有特点或成套制作				3			
2.1.3	背面有游览简图, 咨询、投诉、紧急救援电话					4			
2.2	游客中心				70				
2.2.1	位置					10			
	位置优越	设在主入口附近, 方便醒目的地点				10			
	位置合理	设在游客集中活动的区域				5			
2.2.2	标识醒目					5			

2.2.3	造型、色彩、外观与景观的协调性				10				
	造型景观化，能够烘托景观环境				10				
	造型、色彩、外观与景观相适应				5				
2.2.4	规模	根据实际情况酌情打分			10				
	专用，且面积适应游客需要				10				
	兼用或面积偏小				5				
2.2.5	设施与服务	需在游客中心外明示免费服务项目			35				
2.2.5.1	设电脑触摸屏	需在游客中心内部设置，并能完好使用				6			
	内容丰富	包括各项景点、设施及服务介绍				6			
	内容基本满足游客需要					3			
2.2.5.2	影视介绍	需在游客中心内设置				11			
2.2.5.2.1	设施					6			
	影视厅					6			
	影视播放系统					3			
2.2.5.2.2	内容					5			
	内容丰富、信息充分					5			
	概要介绍景区一般信息					3			
2.2.5.3	提供游客休息设施	数量与本旅游景区的接待规模相适应，档次与本旅游景区总体档次相适应，酌情给分				4			
2.2.5.4	提供本旅游景区导览宣传资料	游客能获得本旅游景区主要的导览和宣传资料，其中至少包括一种免费宣传品				4			
	品种多，展示精美					4			
	品种较多，展示一般					2			
2.2.5.5	有工作人员提供咨询服务	佩带工牌，职责明确，服务良好				3			
2.2.5.6	提供游程线路图等					2			
2.2.5.7	明示景区活动节目预告	包括当日景区活动节目预告及阶段活动预告				1			
2.2.5.8	提供导游（讲解）服务	公布本旅游景区的所有导游人员（照片、姓名、编号及语种）				2			
2.2.5.9	提供饮料及纪念品服务					2			
2.3	标识系统			49					
2.3.1	设置				17				

2.3.1.1	导游全景图	全景图要正确标识出主要景点及旅游服务设施的位置，包括各主要景点、游客中心、厕所、出入口、医务室、公用电话、停车场等，并明示咨询、投诉、救援电话，少一项扣1分				5			
2.3.1.2	导览图	指处于大型景区内交叉路口，标明现在位置及周边景点和服务设施的图示				4			
2.3.1.3	标识牌	指景区内引导方向或方位的指引标志				4			
2.3.1.4	景物介绍牌	指介绍主要景点、景观或相关展示内容的介绍说明牌				4			
2.3.2	布局	布局合理，根据数量，合理设置，发现一处设置不合理扣一分				5			
2.3.3	设计制作				16				
2.3.3.1	设计					12			
2.3.3.1.1	图案	图案直观明了，雅致大方。酌情打分				4			
2.3.3.1.2	外形	外形别致，具有艺术感。酌情打分				4			
2.3.3.1.3	材质	从档次、生态性、与景区协调性考查。酌情打分				4			
2.3.3.2	制作					4			
	精致					4			
	一般					2			
2.3.4	维护					4			
	好	无脱落、无毛刺、无腐蚀等				4			
	一般	基本无脱落、无毛刺、无腐蚀等				2			
2.3.5	中英文对照	无中英文对照说明的，不得分；文不符图或中英文有错误的，发现一处扣1分				4			
2.3.6	中外文（非英文）对照	每增加一种外文对照，得1分，最多3分；但如文不符图或有错误的，则扣除该种外文对照得分				3			
2.4	宣教资料	包括正式出版印刷的导游图、明信片、画册、音像制品、研究论著、科普读物等。其中，音像制品每种3分；精美画册或研究专著每种2分；其他每种1分			15				
2.5	导游服务	指景区提供的导游、导览等各种服务			37				
2.5.1	导游人员数量	数量与游客接待规模和旅游景区性质相适应，酌情打分				5			

2.5.2	导游语种	粤语导游、闽南话导游，每种2分； 外语导游每个语种3分。最多为9分			9				
2.5.3	具有高级导游员或讲解员	含可为游客服务的高级馆员、研 究员等，须作为正式讲解员公布			3				
2.5.4	设语音导游				5				
	便携式可选择播放				5				
	便携式循环播放				3				
	定点循环播放				1				
2.5.5	导游词科学、准确、有文采	检查有关资料，结合现场检查， 酌情打分			5				
2.5.6	导游效果（清晰、生动、吸 引人）	参考细则三中“讲解服务”项得 分			5				
2.5.7	导游服务有针对性，强调个 性化	根据游客特点进行有针对性的讲 解，能满足特殊人群的特殊需求			5				
2.6	游客公共休息设施和观景设施			26					
2.6.1	布局合理	数量充足，能满足需要，不设置 在危险地带、危险场所。酌情打 分			8				
2.6.2	造型与景观环境的协调性				5				
	对景观有特别烘托效果				5				
	与景观环境基本协调				3				
2.6.3	制作	制作精美，有艺术感			5				
2.6.4	材质	从档次、生态性、与景区协调性 考查			5				
2.6.5	维护				3				
	好				3				
	一般				1				
2.7	公共信息图形符号设置	标识的内容、位置与范围，参照 GB/T10001标准，如果现有的国家 标准没有提供图形符号，可采用 国际惯例或景区自行设计		18					
2.7.1	位置与数量	在停车场、出入口、售票处、购 物场所、医疗点、厕所、餐饮设 施等位置，合理设置公共信息图 形符号。发现一处没按要求设置 扣一分			6				
2.7.2	图形符号设计				6				
2.7.2.1	图形规范				2				
2.7.2.2	与景观相协调				2				
2.7.2.3	有文化特色				2				
2.7.3	视觉效果				4				
2.7.3.1	精美				2				
2.7.3.2	清晰				2				
2.7.4	维护保养				2				

2.8	特殊人群服务项目	包括残疾人轮椅、盲道、无障碍设施，老年人使用的拐杖，儿童使用的童车等。查看服务指南与相关设施，每项得2分		10					
3	旅游安全	近两年内发生过游客死亡或重残的旅游安全事故且景区负有主要责任的，扣40分；负有管理责任的，扣20分（按事故责任书认定）	80						
3.1	安全保护机构、制度与人员			10					
3.1.1	设有安全保护机构				2				
3.1.2	有健全的安全保护制度				2				
3.1.3	专职安全保护人员	在游客集中和有安全隐患的地方分布；以水上游乐为主的旅游景区的巡视员、救护员，比例应较高				4			
3.1.4	流动安全保护人员数量	景区流动安全保护人员应与旅游区规模及性质相适应				2			
3.2	安全处置			17					
3.2.1	高峰期游客安全处置					7			
3.2.1.1	预案	职责明确，程序清晰					3		
3.2.1.2	处置效果	工作人员到岗到位，分流得力，安全措施有效					4		
3.2.2	特殊情况的安全处置	包括恶劣气候、突发灾情、传染病疫情、食物中毒、缆车停电等特殊情况				7			
3.2.2.1	预案						3		
3.2.2.2	处置效果	反应迅速，组织得力，替代设施到位，处置效果好					4		
3.2.3	安全巡查	设施完备，定时巡查，能有效维护安全秩序					3		
3.3	安全设备设施			27					
3.3.1	危险地带安全防护设施	包括安全护栏、水上拉网等应齐全和有效。发现一处不足或无效扣3~5分					8		
3.3.2	消防、防火等设备	重点是室内旅游点的消防设备，森林公园、风景区、自然保护区等旅游区的防火设备等应齐备、完好、有效。发现一处不合格扣2分					6		
3.3.3	监控设施						5		
	设闭路监控系统						5		
	设瞭望台						3		

3.3.4	游览游乐服务设施安全	包括交通工具、交通设施、游乐设施、水上游乐设备以及地面防滑处理、无障碍设施等，应符合安全规定。发现一处安全不合格的扣2分			5				
3.3.5	特殊旅游项目的安全确认	速降、蹦极、潜水、漂流、游乐等特殊旅游项目，未经验收的，此项不得分			3				
3.4	安全警告标志、标识	应齐全、醒目、规范。如设置不足或设置不规范，每处扣2分，没有设置不得分		8					
3.5	安全宣传	包括安全说明或须知等；有关重点景区（水上项目、滑雪场）需安装安全广播。安全说明或须知等要求图形显示和中外文对照，置于醒目位置。达不到以上要求的，每项扣2分，没有设置不得分		6					
3.6	医疗服务			8					
3.6.1	设立医务室				4				
	专用	专为游客设立的医务室			4				
	兼用	内部设立主要为员工服务，同时兼为游客服务的医务室			2				
3.6.2	有专职医护人员				1				
3.6.3	备日常药品				1				
3.6.4	备急救箱				1				
3.6.5	备急救担架				1				
3.7	救护服务			4					
3.7.1	救护设备	重点是水上旅游景区、山地旅游景区、滑雪场等的救护设备			2				
3.7.2	建立紧急救援体系				2				
3.7.2.1	内部救援电话	向游客公布且畅通有效				1			
3.7.2.2	运送	与相关单位有专门运送协议，及时发现，安全运送				1			
4	卫生		140						
4.1	环境卫生			20					
4.1.1	场地秩序	无乱堆、乱放、乱建现象，施工场地维护完好、美观，发现一处不合格扣1分			5				
4.1.2	游览场所地面	无污水、污物，发现一处污水或污物明显的，扣1分			5				
4.1.3	建筑物及各种设施设备	无污垢、无剥落，发现一处污垢或剥痕明显的，扣1分；（在规划建设中对建筑物和设施的剥落和破损有特殊要求除外）			5				

4.1.4	气味	清新，无异味；不符合要求酌情扣分			5				
4.2	废弃物管理		40						
4.2.1	污水排放			5					
4.2.1.1	排放效果	不污染地面、河流、湖泊、海滨等。发现一处不得当的，视情节严重程度扣1~3分				3			
4.2.1.2	排放设施	现场检查为主，设施需齐全和完好，酌情给分				2			
4.2.2	垃圾管理			35					
4.2.2.1	垃圾清扫					11			
4.2.2.1.1	日产日清	不留陈垃圾				4			
4.2.2.1.2	流动清扫	跟踪清扫				5			
4.2.2.1.3	垃圾清扫器具					2			
	美观、整洁，与景观环境相协调					2			
	整洁、实用					1			
4.2.2.2	垃圾箱（桶）					20			
4.2.2.2.1	外观	整洁，发现一处不合格，扣1分				4			
4.2.2.2.2	数量	数量充足，布局合理，发现一处有明显不足，扣1分				4			
4.2.2.2.3	造型	美观，与景观环境相协调；根据景观环境专门设计造型的得8分，其他酌情打分				8			
4.2.2.2.4	分类设置					4			
4.2.2.3	垃圾处置					4			
4.2.2.3.1	处理场或集中的场地	垃圾处理场地或垃圾集中场地远离旅游景区				2			
4.2.2.3.2	处理方式	不乱堆放，不就地焚烧或掩埋				2			
4.3	吸烟区管理			5					
	合理划分、管理到位	划分为吸烟区与非吸烟区，标志清楚且管理到位；或景区全部为非吸烟区，且管理到位。对非吸烟区吸烟行为，管理措施明确，管理行为到位		5					
	合理划分	划分为吸烟区与非吸烟区		3					
4.4	餐饮服务			10					
4.4.1	服务质量	就餐环境和服务态度良好，菜式有特色，规模符合需求，价格合理				5			
4.4.2	食品卫生，厨具质量	食品卫生符合国家规定；餐具、饮具、厨具分类存放，消毒处理，检查餐厅、酒吧、冷饮部、小卖部及其操作间等，发现一处不合格，扣1分				5			

4.5	厕所	现场检查结合资料审查, (要求景区提供厕所布点图), 有关要求可参照《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T18973-2003)		65					
4.5.1	布局合理	步行 30 分钟范围内须有设置。			2				
4.5.2	位置合理	位置相对隐蔽, 但易于寻找, 方便到达, 并适于通风、排污			2				
4.5.3	数量充足				8				
4.5.3.1	厕位总量达旺季日均游客接待量的比率	男小便厕位可按每位 0.8—1 米的宽度计量				6			
	5%以上					6			
	3%以上					4			
	1%以上					2			
4.5.3.2	游客高峰期设流动厕所	固定厕位数量如满足高峰期需求, 此项不失分				2			
4.5.4	厕所采用水冲或使用生态厕所的比例				8				
	100%				8				
	80%以上				5				
	50%以上				3				
	30%以上				1				
4.5.5	残疾人厕位	应方便实用。每个得 2 分, 最多得 5 分			5				
4.5.6	厕所设备	考察主要游览场所厕所			15				
4.5.6.1	洁具质量					5			
	较好					5			
	一般					3			
4.5.6.2	隔板和门	要求隔板与门均有, 缺失其一不得分; 设立不达标或维护情况不好的酌情扣分				5			
4.5.6.3	其他设备	主要游览场所厕所具备盥洗设施(水龙头)、挂衣钩、卫生纸、皂液、面镜、干手设备、烟缸等且实用有效的, 每项得 1 分, 最多 5 分				5			
4.5.7	厕所内部有文化氛围	指厕所根据景区特点进行的装饰与布置				3			
4.5.8	厕所外观、色彩、造型与景观环境的协调					8			
	按照景观特点专门设计, 具有独创性的					8			
	有一定特色的					5			
	基本协调的					3			

4.5.9	厕所服务	游客集中场所的厕所有专人提供服务			5				
4.5.10	三星级以上厕所比例	参照《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T18973-2003)			5				
	100%				5				
	60%以上				3				
	30%以上				1				
4.5.11	厕所卫生	有异味或地面(池面)有秽物的,发现一处扣2分			4				
5	邮电		20						
5.1	邮政纪念服务			8					
5.1.1	邮政服务	提供信函等基本邮政业务,且服务便捷			2				
5.1.2	纪念服务	提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等,每种2分,最多6分			6				
5.2	电讯服务			12					
5.2.1	公用电话设置				4				
	数量充足,设置合理				4				
	数量基本满足需要,设置基本合理				2				
5.2.2	公用电话亭及标志				4				
	与环境相协调,标志美观、醒目				4				
	与环境基本协调,标志醒目				2				
5.2.3	能接收移动电话信号				4				
	全部地方能接受				4				
	部分地方能接受				2				
6	旅游购物	包括主出入口的购物管理	50						
6.1	购物场所建设	购物场所不破坏主要景观,不妨碍游客游览,不与游客抢占道路和观景空间;购物场所建筑造型、色彩、材质与景观环境相协调;布局合理,外部广告标志不过分影响观景效果。发现一处不得当扣2分			15				
6.2	购物场所管理	对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售,强卖强买现象。发现一处管理不当的情况视情节扣2~5分			10				
6.3	商品经营从业人员管理	有统一管理措施和手段,包括质量管理、价格管理(需明码标价)、计量管理、位置管理、售后服务管理等,每项2分			10				

6.4	旅游商品	具有本旅游区的特色，每种 2 分；具有本地区特色的，每种得 1 分。本项最多得 15 分		15					
7	综合管理		200						
7.1	机构与制度			20					
7.1.1	管理机构健全，职责分明	要求景区提供相关资料，并现场抽查管理人员，职责掌握率不足 50%的，不得分；掌握率 50%以上的，酌情给 1~2 分；全部掌握的，给 3 分			3				
7.1.2	规章制度健全	市场营销、质量、导游、卫生、环保、统计等规章制度健全，缺一项扣 2 分			12				
7.1.3	规章制度贯彻得力	各项规章制度贯彻得力，有一年以上完整执行记录。记录不完整不得分			5				
7.2	企业形象	包括独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象		32					
7.2.1	产品形象	具有独特的产品形象并形成外在的企业标志			5				
7.2.2	质量目标、质量方针或口号	有明确的质量目标，有鲜明的质量方针或口号，为全体员工所熟知。抽查员工，掌握率不足 50%的，不得分；掌握率 50%以上的，酌情给 1~3 分；全部掌握的，给 5 分			5				
7.2.3	企业标志运用	要求在旅游景区入口、导览系统（如全景图、指示牌、景物介绍牌等）、宣传品、门票、工牌等上均有企业标志			4				
7.2.4	企业标志注册	企业品牌标志进行商标注册			3				
7.2.5	员工服饰	员工着岗位服饰，佩带工牌。岗位服饰 3 分，服饰美观有特色 1 分，佩带工牌 1 分，			5				
7.2.6	员工服务	服务规范，举止文明，热情大方，服务态度、效果及质量好。能够针对不同客源群，提供个性化订制服务。			10				
7.3	规划			25					
7.3.1	规划制定				10				
	有按照本标准及细则制定的相关规划				10				
	有其他相关规划				5				

7.3.2	规划审批				5				
	旅游部门或当地政府审批				5				
	旅游部门参与审批				2				
7.3.3	规划实施	包括土地利用、功能布局、游览项目与设施安排等；严重违规的此项不得分			10				
	全面实施	规划中的各项建设项目和市场开发方案得到全面实施			10				
	基本实施	规划中的主要建设项目和市场开发方案得到基本实施			5				
7.4	培训			20					
7.4.1	培训制度、机构、人员、经费明确，落实	每一项不落实，扣1分			4				
7.4.2	年度培训范围	查看年度计划及实施记录，要求对每一位正式员工建立培训档案			4				
	管理人员及服务人员全面培训				4				
	管理人员及服务人员部分培训				2				
7.4.3	质量、营销、安全、导游、卫生、环保、统计等业务培训全面	缺一项培训扣1分			7				
7.4.4	培训效果	抽查员工，考查其业务			5				
	很好	回答流利、正确、全面			5				
	一般	回答基本正确			3				
7.5	游客投诉及意见处理			20					
7.5.1	投诉数量及性质	查询有关行政管理部门和景区自身记录，酌情给分。近两年内发生重大质量投诉（涉及到对旅游者人身侵犯和健康损害的旅游投诉，均视为重大质量投诉），此项不得分			4				
7.5.2	投诉处理				10				
7.5.2.1	投诉处理制度健全				2				
7.5.2.2	投诉服务设施				3				
7.5.2.2.1	有明确的投诉电话				1				
7.5.2.2.2	有明确的投诉办公室标志				1				
7.5.2.2.3	有投诉信箱、意见本等				1				
7.5.2.3	投诉处理过程				4				
7.5.2.3.1	受理投诉迅速				1				
7.5.2.3.2	服务态度好				2				
7.5.2.3.3	记录完整、细致				1				
7.5.2.4	处理效果好	检查投诉处理记录，对于重大投诉可向投诉人了解反馈意见			1				
7.5.3	征询游客意见				6				
7.5.3.1	定期征询	一年不少于3次			2				

7.5.3.2	征询数量	样本量符合接待规模(总量达到全年接待量的1/1000)				2			
7.5.3.3	意见处理	征询意见有分析、有通报、有改进措施				2			
7.6	旅游景区宣传	主要考查近期的宣传情况		37					
7.6.1	通过国际互联网宣传	查询与网络服务商的合同,并结合上网检查			21				
7.6.1.1	域名及中文网址					2			
	独立域名且有中文网址					2			
	只有独立域名					1			
7.6.1.2	依托网站					4			
	依托知名综合网站或权威旅游专业网站					4			
	依托其他网站					2			
7.6.1.3	内容					4			
	内容丰富,全面说明景区情况					4			
	内容一般,基本说明景区情况					2			
7.6.1.4	建成数字虚拟景区	实现网上游览				7			
7.6.1.5	支持语种					4			
7.6.1.5.1	英文					2			
7.6.1.5.2	其他语种	其他语种每种1分,最多2分				2			
7.6.2	通过电视宣传				10				
7.6.2.1	节目形式					5			
	有介绍本景区的电视专题片					5			
	在其他旅游电视宣传片中对本景区有重点介绍					3			
7.6.2.2	播放级别					5			
	在中央级电视台播放					5			
	在地方卫视播放					3			
	地方台播放					1			
7.6.3	通过报刊宣传				6				
7.6.3.1	文章介绍形式					3			
	专题介绍					3			
	综合报道中有重点介绍					1			
7.6.3.2	报刊级别					3			
	中央级报刊					3			
	省级报刊					1			
7.7	电子商务				30				
7.7.1	查询	动态查询未来特定时间段预计游客接待量				5			
7.7.2	预定				20				
7.7.2.1	预订门票					7			

7.7.2.2	预订住宿					3			
7.7.2.3	预定商品					2			
7.7.2.4	其它	娱乐、餐饮或其它个性化服务的定制				8			
7.7.3	支付	能提供网上支付功能				5			
7.8	社会效益			16					
7.8.1	带动当地社会就业					8			
	80%为本地员工					8			
	50%为本地员工					5			
	30%为本地员工					3			
7.8.2	对当地经济带动作用	查询产值、税收等财务档案				8			
	显著					8			
	一般					3			
8	资源和环境的保护			145					
8.1	空气质量	以当地旅游旺季的情况为准，现场并结合鉴定材料检查				10			
	达到国标一级标准	参照有关国家标准				10			
	达到国标二级标准	参照有关国家标准				5			
8.2	噪声指标	以当地旅游旺季的情况为准；使用高音喇叭，或用电子设备进行商品叫卖的（用于安全公告等特殊情况除外），此项不得分				5			
	达到国标一类标准	参照有关国家标准				5			
	达到国标二类标准	参照有关国家标准				3			
8.3	地表水质量达国标规定	参照有关国家标准，不达标的酌情扣分				10			
8.4	景观、生态、文物、古建筑保护					45			
8.4.1	保护费用投入	要求提供相应财务支出证明				15			
	达到10%	全年用于景观、文物、古建筑、生态系统、珍稀名贵动植物的保护费用相当于旅游区（点）全年门票收入的比例				15			
	达到6%					10			
	达到3%					5			
8.4.2	保护措施（采取适合的保护措施，如防火、防盗、防捕杀、古建筑修缮、古树名木保护等）					15			
8.4.2.1	制度具体						5		
8.4.2.2	设施设备完善						5		
8.4.2.3	人员职责明确						5		
8.4.3	保护效果	现场检查为主；对文物古迹和景观有重大破坏的，此项不得分				15			
	全面保持文物古迹和景观的真实性和完整性					15			

	基本保持文物古迹和景观的真实性和完整性			10				
	对文物古迹和景观的真实性和完整性无明显破坏			5				
8.5	环境氛围		69					
8.5.1	出入口			20				
8.5.1.1	出入口主体建筑格调	格调指体量、材质、造型、色彩的综合效果			10			
	对区内主体景观有烘托效果	运用能反映当地风情的本地特色建筑风格和材料，能很好反映和突出主体景观			10			
	与区内主体景观相协调，无明显破坏之感				5			
8.5.1.2	出入口环境	整洁美观，秩序良好，与景区整体氛围相协调			5			
8.5.1.3	出入口有相应的游客集散场地	面积适中，管理良好			5			
8.5.2	区内建筑及设施与景观的协调性			36				
8.5.2.1	区内建筑选址不破坏景观	主体建筑选址对景观有破坏的，每个扣3分；非主体建筑选址对景观有破坏的，每个扣1分			5			
8.5.2.2	主体建筑风格有特色，效果突出				3			
8.5.2.3	区内各单体建筑风格一致，相互协调				2			
8.5.2.4	区内建筑外观（造型、色调、材料等）与景观相协调	发现一处建筑外观与整体景观有不协调的，扣2分			6			
8.5.2.5	区内建筑体量适度				2			
8.5.2.6	建筑物周边形成相应缓冲区，观景效果良好				2			
8.5.2.7	功能性建筑选址隐蔽或外观美化	包括锅炉房、配电室、水塔、烟囱、电力电信设施及其用房等			3			
8.5.2.8	管线设施				5			
	区内输电、通讯线路等全部采用地下隐蔽方式				5			
	架空线路整齐，不破坏视觉效果				3			
8.5.2.9	区内标语口号及布置方式	注重文化性、艺术性及与景观的协调性			2			
8.5.2.10	商品广告、商业服务设施招牌	不乱贴、乱放、乱摆小广告，商业服务设施招牌不过分突出			2			
8.5.2.11	各种游乐设施及项目设置、布局和外观	发现一处不得当，扣1分			2			

8.5.2.12	建筑及设施选用材料	有以下材料发现一处扣 1 分：玻璃幕墙、马赛克贴面、卷帘门窗、简易铁皮棚屋等				2			
8.5.3	周边环境与景观的协调性				13				
8.5.3.1	旅游景区与周边环境设有隔离带或缓冲区	具有水体、山体等缓冲区的，得 8 分；具有绿化、围栏等隔离带的，得 4 分				8			
8.5.3.2	旅游景区周边形成优美的天际轮廓线					5			
8.6	采用清洁能源的设施、设备	发现区内使用造成严重破坏环境的设施、设备(包括产生高噪音或有害气体、漏油漏气的车辆、船舶等)的，酌情扣分		3					
8.7	采用环保型材料	发现区内使用不可降解的一次性餐具等非环保型材料的，此项不得分		3					
总分									

细则二：景观质量评分细则

说明：

1、本细则分为资源要素价值与景观市场价值两大评价项目、九项评价因子，总分 100 分。其中资源吸引力为 65 分，市场吸引力为 35 分。各评价因子分四个评价得分档次。

2、等级评定时，对评价项目和评价因子由评定组成员分别计分，最后进行算术平均求得总分。

3、“规模与丰度”评价因子中的“基本类型”参照《旅游资源分类、调查与评价》(GB/T 18972-2003) 第 9 页附录 A。

4、5A 级旅游景区需达到 90 分，4A 级旅游景区需达到 80 分，3A 级旅游景区需达到 70 分，2A 级旅游景区需达到 60 分，1A 级旅游景区需达到 50 分。

细则二计分总表			
项目 单位	分值情况	负责人签字	评定日期
自检计分			
推荐单位计分			
评定单位计分			

细则二：景观质量评分细则

评价项目	评价因子	评价依据和要求	等级赋值				本项得分
			I	II	III	IV	
资源吸引力 (65)	观赏游憩价值 (25)	1. 观赏游憩价值很高 2. 观赏游憩价值较高 3. 观赏游憩价值一般 4. 观赏游憩价值较小	25—20	19—13	12—6	5—0	
	历史文化科学 价值 (15)	1. 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 2. 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 3. 同时具有较高历史价值、文化价值、科学价值, 或其中一类价值具省级意义 4. 同时具有一定历史价值, 或文化价值, 或科学价值, 或其中一类价值具地区意义	15—13	12—9	8—4	3—0	
	珍稀或奇特 程度 (10)	1. 有大量珍稀物种, 或景观异常奇特, 或有世界级资源实体 2. 有较多珍稀物种, 或景观奇特, 或有国家级资源实体 3. 有少量珍稀物种, 或景观突出, 或有省级资源实体 4. 有个别珍稀物种, 或景观比较突出, 或有地区级资源实体	10—8	7—5	4—3	2—0	
	规模与丰度 (10) 规模 (10)	1. 资源实体体量巨大, 或基本类型数量超过 40 种, 或资源实体疏密度优良 2. 资源实体体量很大, 或基本类型数量超过 30 种, 或资源实体疏密度良好 3. 资源实体体量较大, 或基本类型数量超过 20 种, 或资源实体疏密度较好 4. 资源实体体量中等, 或基本类型数量超过 10 种, 或资源实体疏密度一般	10—8	7—5	4—3	2—0	

	完整性 (5)	1. 资源实体完整无缺,保持原来形态与结构 2. 资源实体完整,基本保持原来形态与结构 3. 资源实体基本完整,基本保持原有结构,形态发生少量变化 4. 原来形态与结构均发生少量变化	5—4	3	2	1—0	
市场 影响力 (35)	知名度 (10)	1. 世界知名 2. 全国知名 3. 省内知名 4. 地市知名	10—8	7—5	4—3	2—0	
	美誉度 (10) (此项得分可参考细则三游客意见调查表“总体印象”的得分值)	1. 有极好的声誉,受到95%以上游客和绝大多数专业人员的普遍赞美 2. 有很好的声誉,受到85%以上游客和大多数专业人员的普遍赞美 3. 有较好的声誉,受到75%以上游客和多数专业人员的赞美 4. 有一定声誉,受到65%以上游客和多数专业人员的赞美	10—8	7—5	4—3	2—0	
	市场辐射力 (10)	1. 有洲际远程游客,且占一定比例 2. 有洲内入境游客及洲际近程游客,且占一定比例 3. 国内远程游客占一定比例 4. 周边市场游客占一定比例	10—8	7—5	4—3	2—0	
	主题强化度 (5)	1. 主题鲜明,特色突出,独创性强 2. 形成特色主题,具有一定独创性 3. 有一定特色,并初步形成主题 4. 有一定特色	5—4	3	2	1—0	
总分							

细则三：游客意见评分细则

说明：

1、旅游景区质量等级对游客意见的评分，以游客对该旅游景区的综合满意度为依据。

2、游客综合满意度的考察，主要参考《旅游景区游客意见调查表》的得分情况。

3、《旅游景区游客意见调查表》由现场评定检查员在景区员工陪同下，直接向游客发放、回收并统计。

4、在质量等级评定过程中，《旅游景区游客意见调查表》发放规模，应区分旅游景区的规模、范围和申报等级，一般为 30~50 份，采取即时发放、即时回收、最后汇总统计的方法。回收率不应低于 80%。

5、《旅游景区游客意见调查表》的分发，应采取随机发放方式。原则上，发放对象不能少于三个旅游团体，并注意游客的性别、年龄、职业、消费水平等方面的均衡。

6、游客综合满意度的计分方法：

(1)游客综合满意度总分为 100 分。

(2)计分标准：

①总体印象满分为 20 分。其中很满意为 20 分，满意为 15 分，一般为 10 分，不满意为 0 分。

②其他 16 项每项满分为 5 分，总计 80 分。各项中，很满意为 5 分，满意为 3 分，一般为 2 分，不满意为 0 分。

(3)计分办法：先计算出所有《旅游景区游客意见调查表》各单项的算术平均值，再对这 17 个单项的算术平均值加总，作为本次游客意见评定的综合得分。如存在某一单项在所有调查表中均未填写的情况，则该项以其他各项（除总体印象项外）的平均值计入总分。

7、旅游景区质量等级游客意见综合得分最低要求为

5A 级旅游景区：90 分

4A 级旅游景区：80 分

3A 级旅游景区：70 分

2A 级旅游景区：60 分

1A 级旅游景区：50 分

旅游景区游客意见调查表

QUESTIONNAIRE

尊敬的游客：

非常感谢您在珍贵的旅游过程中填好这份意见调查表。您的宝贵意见将作为评定本旅游景区质量等级的重要参考依据。

感谢您的配合支持，祝您旅游愉快。

中华人民共和国国家旅游局

Dear guest:

We would be very grateful if you would take a few minutes to complete this questionnaire. Your comments will be taken as reference for the tourism attraction's quality rating.

Thank you for your efforts, we hope you enjoy the tourism attraction.

China National Tourism Administration

调查项目 Items	很满意 Very satisfactory	满意 Satisfactory	一般 Fair	不满意 Unsatisfactory
外部交通 accessibility				
内部游览线路 Inner itinerary				
观景设施 Facilities for sightseeing				
路标指示 Signs for directions				
景物介绍牌 introduction board				

宣传资料 information material				
导游讲解 visiting guide				
服务质量 service quality				
安全保障 safety & security				
环境卫生 Environmental hygiene				
厕所 Toilet				
邮电服务 phone & post service				
商品购物 souvenir and shopping				
餐饮或食品 Food & beverage				
旅游秩序 public order				
景物保护 scenery & relic protection				
总体印象 overall impression				

姓名

Name

国（省、市）名

Country

细则三计分总表

计分项目	自检计分	推荐单位计分	评定单位计分
总分			
各项得分数	总体印象		
	外部交通		
	内部游览线路		
	观景设施		
	路标指示		
	景物介绍牌		
	宣传资料		
	导游讲解		
	服务质量		
	安全保障		
	环境卫生		
	厕所		
	邮电服务		
	商品购物		
	餐饮或食品		
旅游秩序			
景物保护			

附录一： 《旅游景区质量等级的划分与评定》 (GB/T17775 - 2003)

前 言

本标准从实施之日起，代替 GB/T 17775-1999《旅游景区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 级旅游景区。新增的 AAAAA 级景区主要从细节方面、景区的文化性和特色性等方面做更高要求；

——对原 AAAAA 级旅游景区的划分条件均进行了修订，强化以人为本的服务宗旨，AAAA 级旅游景区增加了细节性、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。

1 范围

本标准规定了旅游景区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景区，包括以自然景观及人文景观为主的旅游景区。

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 ISO7001：1990）
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 旅游景区 Tourist Attraction

旅游景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。本标准中旅游景区是指具有参观游览、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和明确的地域范围。包括风景区、文博院馆、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景区。

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

旅游景区设立的为游客提供信息、咨询、行程安排、讲解、教育、休息等旅游设施和服务功能的专门场所。

4 旅游景区质量等级及标志

4.1 旅游景区质量等级划分为五级，从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级

旅游景区。

4.2 旅游景区质量等级的标牌、证书由全国旅游景区质量等级评定机构统一规定。

5 旅游景区质量等级划分条件

5.1 AAAAA 级旅游景区

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。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/T10001.1 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。

通信设施布局合理。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。

b) 公用电话亭与环境相协调，标志美观醒目。

c) 通信方便，线路畅通，服务亲切，收费合理。

d) 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 级旅游景区

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。标识规范、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) 通信设施布局合理。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) 通信方便，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，不破坏旅游资源和游览气氛。

5.2.9 旅游资源吸引力

a) 观赏游憩价值很高。

- b) 同时具有很高的历史价值、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 级旅游景区

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) 通信设施布局合理。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) 通信方便, 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%以上的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，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，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，不破坏旅游资源和游览气氛。

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。

5.3.1.1 年接待海内外旅游者 30 万人次以上

5.3.1.2 游客抽样调查满意率较高

5.4 AA 级旅游景区

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，容量能基本满足需求，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) 通信设施布局合理。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) 通信方便, 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。
- 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 级旅游景区

5.5.1 旅游交通

- a) 通往旅游景区的交通基本通畅，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、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) 通信设施布局较合理。游人集中场所设有公用电话，具备国内直拨功能。

c) 通信方便，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 旅游景区质量等级的划分依据与方法

6.1 根据旅游景区质量等级划分条件确定旅游景区质量等级，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 经评定合格的各质量等级旅游景区，由全国旅游景区质量等级评定机构向社会统一公告。

附录二：旅游景区质量等级管理办法

第一章 总则

第一条 为了加强旅游景区质量等级的评定和管理，提升旅游景区服务质量和管理水平，树立旅游景区行业良好形象，促进旅游业可持续发展，依据国家有关法律、法规和中华人民共和国国家标准《旅游景区质量等级的划分与评定》及相关评定细则，特制定本办法。

第二条 本办法所称的旅游景区，是指可接待旅游者，具有观赏游憩、文化娱乐等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务，且具有相对完整管理系统的游览区。旅游景区质量等级的申请、评定、管理和责任处理适用本办法。

第三条 凡在中华人民共和国境内正式开业一年以上的旅游景区，均可申请质量等级。旅游景区质量等级划分为5个等级，从低到高依次为1A、2A、3A、4A、5A。

第四条 旅游景区质量等级管理工作，遵循自愿申报、分级评定、动态管理、以人为本、持续发展的原则。

第五条 国务院旅游行政主管部门负责旅游景区质量等级评定标准、评定细则等的编制和修订工作，负责对全国旅游景区质量等级评定标准的实施进行管理和监督。

各省、自治区、直辖市人民政府旅游行政主管部门负责对本行政区域内旅游景区质量等级评定标准的实施进行管理和监督。

第二章 评定机构与证书标牌

第六条 国务院旅游行政主管部门组织设立全国旅游景区质量等级评定委员会，负责全国旅游景区质量等级评定工作的组织和实施，授权并督导省级及以下旅游景区质量等级评定机构开展评定工作。

各省、自治区、直辖市人民政府旅游行政主管部门组织设立本地区旅游景区质量等级评定委员会，按照全国旅游景区质量等级评定委员会授权，负责本行政区域内旅游景区质量等级评定工作的组织和实施。

第七条 省级旅游景区质量等级评定委员会及时向全国旅游景区质量等级评定委员会报备各级评定委员会及其办公室成员组成与变动。

第八条 省级旅游景区质量等级评定委员会须全面掌握本地区各级旅游景区新增及

变动情况，实现动态管理，每年分别于6月底和12月底将本地区各级旅游景区名称和数量报全国旅游景区质量等级评定委员会备案。

第九条 省级及以下旅游景区质量等级评定委员会出现玩忽职守，未按要求开展工作的，上级评定机构可以撤销其已获得的评定权限。

第十条 旅游景区质量等级的标牌、证书由全国旅游景区质量等级评定委员会统一制作，由相应评定机构颁发。旅游景区在对外宣传资料中应正确标明其等级。旅游景区质量等级标牌，须置于旅游景区主要入口显著位置。

第十一条 旅游景区可根据需要自行制作庄重醒目、简洁大方的质量等级标志，标志在外形、材质、颜色等方面要与景区特点相一致。

第三章 申请与评定

第十二条 3A级及以下等级旅游景区由全国旅游景区质量等级评定委员会授权各省级旅游景区质量等级评定委员会负责评定，省级旅游景区评定委员会可向条件成熟的地市级旅游景区评定委员会再行授权。

4A级旅游景区由省级旅游景区质量等级评定委员会推荐，全国旅游景区质量等级评定委员会组织评定。

5A级旅游景区从4A级旅游景区中产生。被公告为4A级三年以上的旅游景区可申报5A级旅游景区。5A级旅游景区由省级旅游景区质量等级评定委员会推荐，全国旅游景区质量等级评定委员会组织评定。

第十三条 申报3A级及以下等级的旅游景区，由所在地旅游景区评定机构逐级提交评定申请报告、《旅游景区质量等级评定报告书》和创建资料，创建资料包括景区创建工作汇报、服务质量和环境质量具体达标说明和图片、景区资源价值和市场价值具体达标说明和图片。省级或经授权的地市级旅游景区评定机构组织评定，对达标景区直接对外公告，颁发证书和标牌，并报全国旅游景区质量等级评定委员会备案。

第十四条 申报4A级的旅游景区，由所在地旅游景区评定机构逐级提交申请报告、《旅游景区质量等级评定报告书》和创建资料，省级旅游景区评定机构组织初评。初评合格的景区，由省级旅游景区评定机构向全国旅游景区质量等级评定委员会提交推荐意见，全国旅游景区质量等级评定委员会通过明查、暗访等方式进行检查，对达标景区对外公告，颁发证书和标牌。

第十五条 申报5A级的旅游景区，由所在地旅游景区评定机构逐级提交申请报告、《旅游景区质量等级评定报告书》和创建资料（含电子版），省级旅游景区评定机构组织初评。初评合格的景区，由省级旅游景区评定机构向全国旅游景区质量等级评定委员会提交推荐意见。

第十六条 全国旅游景区质量等级评定委员会对申报 5A 级旅游景区的评定程序如下：

（一）资料审核。全国旅游景区质量等级评定委员会依据景区评定标准和细则规定，对景区申报资料进行全面审核，审核内容包括景区名称、范围、管理机构、规章制度及发展状况等。通过审核的景区，进入景观价值评估程序，未通过审核的景区，一年后后方可再次申请重审。

（二）景观价值评价。全国旅游景区质量等级评定委员会组建由相关方面专家组成的评议组，听取申报景区的陈述，采取差额投票方式，对景区资源吸引力和市场影响力进行评价，评价内容包括景区观赏游憩价值、历史文化科学价值、知名度、美誉度与市场辐射力等。通过景观评价的景区，进入现场检查环节，未通过景观评价的景区，两年后方可再次申请重审。

（三）现场检查。全国旅游景区质量等级评定委员会组织国家级检查员成立评定小组，采取暗访方式对景区服务质量与环境质量进行现场检查，检查内容包括景区交通等基础服务设施，安全、卫生等公共服务设施，导游导览、购物等游览服务设施，电子商务等网络服务体系，对历史文化、自然环境保护状况，引导游客文明旅游等方面。现场检查达标的景区，进入社会公示程序，未达标的景区，一年后后方可再次申请现场检查。

（四）社会公示。全国旅游景区质量等级评定委员会对达到标准的申报景区，在中国旅游网上进行七个工作日的社会公示。公示阶段无重大异议或重大投诉的旅游景区通过公示，若出现重大异议或重大投诉的情况，将由全国旅游景区质量等级评定委员会进行核实和调查，做出相应决定。

（五）发布公告。经公示无重大异议或重大投诉的景区，由全国旅游景区质量等级评定委员会发布质量等级认定公告，颁发证书和标牌。

第十七条 各质量等级旅游景区必须按照国家统计部门和旅游行政主管部门要求，履行《旅游统计调查制度》，按时报送旅游景区各项相关统计数据和信息，确保数据的真实性和准确性。

第四章 检查员

第十八条 旅游景区质量等级评定现场工作由具有相应资格的检查员担负。旅游景区质量等级评定检查员分为国家级检查员和地方级检查员。

第十九条 旅游景区质量等级评定检查员需熟练掌握国家标准及相关细则要求，熟悉景区建设管理知识，业务水平高，实践经验丰富，严格遵守评定工作规范（见附录），工作责任心强。

第二十条 旅游景区质量等级评定检查员由旅游景区研究、管理的专业人员，旅游

景区协会成员单位的有关人员，景区评定机构的相关人员组成。

第二十一条 旅游景区质量等级评定检查员采取分级培训聘任的方式。国家级检查员由全国旅游景区质量等级评定委员会培训，经国务院旅游行政主管部门批准后聘任并颁发证书，地方级检查员由省级旅游景区质量等级评定委员会聘任并颁发证书。

第二十二条 旅游景区质量等级评定国家级与地方级检查员每三年进行一次审核。对于出现重大工作失误、未按工作规范开展工作、未承担相应工作职责以及由于各种原因不再适宜担负旅游景区评定工作的检查员，不予通过审核，并取消旅游景区检查员资格。

第五章 管理与监督

第二十三条 各级旅游景区质量等级评定机构对所评旅游景区要进行监督检查和复核。监督检查采取重点抽查、定期明查和不定期暗访以及社会调查、听取游客意见反馈等方式进行。

第二十四条 全国旅游景区质量等级评定委员会负责建立全国旅游景区动态监测与游客评价系统和景区信息管理系统，系统收集信息和游客评价意见，作为对旅游景区监督检查和复核依据之一。

第二十五条 对游客好评率较低、社会反响较差、发生重大安全事故、被游客进行重大投诉经调查情况属实及未按时报送数据信息或填报虚假信息的景区，视情节给予相应处理。

第二十六条 4A 级及以下等级景区复核工作主要由省级质量等级评定委员会组织和实施，复核分为年度复核与五年期满的评定性复核，年度复核采取抽查的方式，复核比例不低于 10%。5A 级旅游景区复核工作由全国旅游景区质量等级评定委员会负责，每年复核比例不低于 10%。经复核达不到要求的，视情节给予相应处理。

第二十七条 对景区处理方式包括签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级。

旅游景区接到警告通知书、通报批评、降低或取消等级的通知后，须认真整改，并在规定期限内将整改情况上报相应的等级评定机构。

第二十八条 旅游景区被处以签发警告通知书和通报批评处理后，整改期满仍未达标的，将给予降低或取消等级处理。凡被降低、取消质量等级的旅游景区，自降低或取消等级之日起一年内不得重新申请等级。

第二十九条 旅游景区质量等级评定委员会签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级的处理权限如下：

1、省、自治区、直辖市旅游景区质量等级评定委员会有权对达不到标准规定的 3A 级及以下等级旅游景区签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级，并报全国旅游景

区质量等级评定委员会备案。

2、省、自治区、直辖市旅游景区质量等级评定委员会有权对达不到标准规定的 4A 级旅游景区签发警告通知书、通报批评，并报全国旅游景区质量等级评定委员会备案。如需对 4A 级旅游景区作出降低或取消等级的处理，须报全国旅游景区质量等级评定委员会审批，由全国旅游景区质量等级评定委员会对外公告。

3、全国旅游景区质量等级评定委员会对达不到标准规定的 5A 级旅游景区作出相应处理。

4、全国旅游景区质量等级评定委员会有权对达不到标准规定的各级旅游景区，作出签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级通知的处理。

第六章 附则

第三十条 本办法由国家旅游局负责解释。

第三十一条 本办法自二〇一二年五月一日起施行。

附录三：国家 A 级旅游景区现场检查（明查）工作规范

一、检查依据

《旅游景区质量等级划分与评定》国家标准及相关细则，《旅游景区质量等级管理办法》。

二、检查方式

检查组根据标准、细则的具体要求，在旅游景区质量等级评定机构的统一安排和被检查景区的配合下，做好现场检查工作。

三、检查时间

每家景区的现场检查根据景区规模在 1 至 2 天内完成。

四、检查流程

1、组成检查组

旅游景区质量等级评定机构根据工作需要，组织成立检查组。检查组织由旅游景区检查员组成，每家景区现场检查员人数 3—5 人，可设组长 1 人，负责统筹协调，完成检查报告，提交相关材料，检查员应认真提出意见，配合组长完成相关工作。

2、资料审核

查阅文件、相关资料和记录是检查组在现场检查中必须采用的方法。在审核中要查阅的资料包括：申报景区按照《服务质量与环境质量评分细则》的八方面和《景观质量评分细则》的各个打分点所做的说明材料及相关图片。

3、召开首次会议（首次会议根据实际情况可与末次会议合并召开）

参会人员应包括现场检查组成员、被检查景区高级管理人员和相关部门负责人。会议议程包括向被检查景区介绍检查组成员、确认检查范围、目的和工作计划，介绍所采

用的检查方法和程序（包括现场检查、资料审核、抽样调查的原则方式等），确认检查组所需的相关材料。

4、现场检查

第一、提问和交谈

提问和交谈是现场检查中用得最普遍的方法。与各部门管理人员的交谈可以判断他们对各项规章、制度及工作情况的了解程度和执行情况，从而判断其质量管理体系的实施情况。

第二、现场观察

做好现场观察需要检查员事先熟悉标准文本以及三项评分细则中对现场检查部分各项项目的要求。

现场观察员在现场观察中，一定要做好记录。尤其对所申报材料中把握不准的部分，在检查中更要做较详细的记录。对于可能与推荐报告不一致的内容更应该在现场把问题了解清楚。

5、抽样调查

抽样调查是指检查组现场检查时，对旅客即时发放调查表（详见《旅客意见评分细则》）。在发放调查表时一般要注意以下两点：

第一，要做到随机抽样；

第二，样本要合理策划，分布均匀，尽量选择不同的团队、不同年龄结构等。

6、召开现场检查反馈会（末次会议）

会议议程包括被检查景区代表介绍景区创建工作；检查组提出整改意见；被检查景区就整改意见表明态度。现场检查不形成最终结论，由检查组将检查结果报相应的旅游景区质量等级评定机构审批。现场检查反馈会谢绝新闻媒体参加。

7、拟定检查报告

现场检查后，检查组成员需及时召开内部会议，根据各组员的检查情况，在讨论汇报基础上对三个细则进行打分，并形成检查报告，报告内容包括总体印象、主要问题、整改建议、三个细则打分表、扣分说明及图片。检查组需要在检查之前或之后进行虚拟游览、电子商务等网上项目检查，对于失分项目一并计入打分表。

8、提交检查材料

现场检查结束2个工作日内，检查组必须向相关旅游景区质量等级评定机构办公室提交以下材料：

（1）检查报告（需报告起草人亲笔签字）。

（2）《服务质量与环境质量评分细则》，《景观质量评分细则》，《游客意见评分细则》

打分情况、打分说明及附加图片。

(3) 根据旅游景区质量等级评定机构的要求所准备的其他材料。

五、工作守则

1、检查组要以良好的精神面貌、踏实的工作态度，投入到检查工作中。始终贯彻为基层服务、为旅游景区服务的思想，认真处理好严格评定与热情指导的关系，努力实现旅游景区质量等级评定工作要积极推动旅游景区持续发展的根本宗旨。

2、检查组要充分发扬实事求是的工作作风，切实注重调查研究，坚决反对形式主义和主观主义；要充分发扬民主集中制，检查结果以检查组的集体意见为准。

3、检查组要按照分工，统一行动，各项工作准时到场，不得擅自改变工作计划和私自行动。晚间以研究工作为主，不得私自外出。

4、检查组人员要认真，详细做好检查的原始记录，不得擅自更改，并按检查程序使用检查结果，不得私自向外（包括被检查景区、新闻媒体等）透露检查情况。检查组要严守被检查单位秘密，未经允许，不得泄露。

5、检查组全体人员不得收受被检查单位以任何名义赠送的礼品、礼券或礼金，不得接受宴请。被检查单位不得以任何名义向检查组成员赠送礼品、礼券或礼金，不得搞宴请。

6、旅游景区及所有相关单位不得张贴、悬挂、设置“欢迎”一类的标语和标牌。检查组到达和离开以及所到之处不搞专门欢送活动。

7、检查工作应不扰民、不扰政，除必要情况通报可请当地政府有关领导参加外，其他所有检查活动均不得耽误地方领导办公时间；不得因为检查工作给游客正常的旅游秩序带来不便。

8、检查组的住宿不得安排在 5 星级酒店，被检查单位不得为检查组安排专场演出和娱乐活动。

9、如有违反守则的情况发生，将取消被检查景区的任何评定资格，同时取消责任人旅游景区检查员资格。

附录四：国家 A 级旅游景区现场检查（暗访）工作规范

一、检查依据

《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准及相关细则，《旅游景区质量等级管理办法》。

二、检查方式

检查组根据标准、细则的具体要求，在旅游景区质量等级评定机构的统一安排下，自行确定检查景区的行程路线。

三、检查时间

每家景区的现场检查根据景区规模在 1 至 2 天内完成。

四、检查费用

现场检查期间发生的费用由相应的旅游质量等级评定机构承担，费用包括交通费、景区门票、住宿费、餐饮费及旅游活动所发生的费用，按照实际情况实报实销。其中，住宿可安排在不超过 4 星的星级酒店或景区的酒店及度假村。

五、检查流程

1、组成检查组

旅游景区质量等级评定机构根据工作需要，组织成立暗访检查组。检查组由旅游景区检查员组成，每家景区现场检查员人数为 3—5 人，可设组长 1 人，负责统筹协调，完成检查报告，提交相关材料，检查员应认真提出检查意见，配合组长完成相关工作。

2、现场检查

检查组对景区的基础设施、服务设施、管理及服务水平、环境质量、景观价值等方面进行实地检查（检查组成员可在景区内根据实际需要进行集体或分组检查）。检查组

需认真查找扣分项，填写扣分表（即将发现的所有问题计入扣分表），扣分项必须经得起推敲，并进行原始的文字和图片记录。

3、拟定检查报告

现场检查后，检查组需及时召开内部会议，根据各组员的扣分情况，讨论汇总形成扣分总表，并形成检查报告，报告内容包括总体印象、主要问题、整改建议、扣分表、扣分说明及图片。暗访组需要在暗访检查之前或之后审查申报材料中的规章制度等现场无法检查的项目以及进行虚拟游览、电子商务等网上项目检查，对于失分项目一并扣分表。

4、提交检查材料

现场检查结束2个工作日内，检查组必须向相关旅游景区质量等级评定机构办公室提交以下材料：

（1）检查报告（需报告起草人亲笔签字）。

（2）检查组《服务质量与环境质量评分细则》扣分总表，《景观质量评分细则》扣分表，同时标注扣分说明及附加图片。

（3）根据旅游景区质量等级评定机构的要求所准备的其他材料。

六、工作守则

1、检查组要以良好的精神面貌、踏实的工作作风和高度负责的工作态度，投入到暗访检查工作中。

2、检查组要充分发扬民主集中制，检查结果以检查组的集体意见为准。

3、检查组要按照分工，统一行动，各项工作准时到场，不得擅自改变工作计划和私自行动。晚间以研究工作为主，不得私自外出。

4、检查组不得以任何名义与被检查方（包括各级旅游部门和被检查景区）会面；不得收受被检查方以任何名义赠送的礼品、礼券或礼金；不得接受被检查方的宴请。如有违反，将取消被检查景区的任何评定资格，同时取消负责人旅游景区检查员资格。

5、检查组需严守工作纪律，不得私自向外（包括各级旅游部门、被检查景区、新闻媒体等）透露暗访检查的相关信息和检查情况。

6、检查组人员要认真、详细做好检查的原始记录，不得擅自更改，按时提交检查报告相关材料。