



# 中华人民共和国国家标准

GB/T17775—XXXX  
代替 GB/T 17775-2003

## 旅游景区质量等级的划分与评定

Standard of rating for quality of tourist attractions

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

# 目次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
5 等级划分及标志 .....	2
6 评定条件 .....	2
7 评定方法 .....	22

## 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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

- a) 增加了培育和践行社会主义核心价值观要求，体现了生态文明建设、文明旅游、厉行节约、文旅融合、景区智慧化与高质量发展等新时代要求（见第5章、第6章）；
- b) 增加了旅游景区质量等级划分与评定“总体要求”（见第4章），并对等级划分与评定条件进行了调整和优化（见第6章，2003年版的第5章）；
- c) 更改了“旅游景区”术语和定义（见3.2）；将“游览”细分为“游览设施”和“游览服务”（见6.1.3、6.1.4、6.2.3、6.2.4、6.3.3、6.3.4、6.4.3、6.4.4、6.5.3、6.5.4，2003年版的5.1.2、5.2.2、5.3.2、5.4.2、5.5.2）；在“旅游安全”中增加了游客容量控制、预约与错峰管理等要求（见6.1.5.1、6.2.5.1、6.3.5.1、6.4.5、6.5.5）；将“卫生”相关内容调整至“游览设施”和“资源与环境保护”中（见6.1.3、6.1.8、6.2.3、6.2.8、6.3.3、6.3.8、6.4.3、6.4.8、6.5.3、6.5.8，2003年版的5.1.4、5.2.4、5.3.4、5.4.4、5.5.4）；删除了“邮电服务”（见2003年版的5.1.5、5.2.5、5.3.5、5.4.5、5.5.5）；将“旅游购物”相关内容调整至“游览服务”中（见6.1.4、6.2.4、6.3.4、6.4.4、6.5.4，2003年版的5.1.6、5.2.6、5.3.6、5.4.6、5.5.6）；新增了“文化特色”和“景区智慧化”等内容（见6.1.6、6.1.7、6.2.6、6.2.7、6.3.6、6.3.7、6.4.6、6.4.7、6.5.6、6.5.7）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：文化和旅游部资源开发司、南京师范大学、江苏省文化和旅游厅、江苏省质量和标准化研究院、南京林业大学、南京旅游职业学院。

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——1999年首次发布为GB/T 17775—1999；

——2003年第一次修订；

——本次为第二次修订。

# 旅游景区质量等级的划分与评定

## 1 范围

本文件规定了旅游景区质量等级划分的总体要求、等级划分及标志、评定条件和评定方法。本文件适用于各类旅游景区的等级划分与评定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 3095-2012 环境空气质量标准
- GB 3096-2008 声环境质量标准
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 15971-2010 导游服务规范
- GB/T 16767 游乐园（场）服务质量
- GB/T 18972-2017 旅游资源分类、调查与评价
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分：总则
- GB 37489.3 公共场所设计卫生规范 第3部分：人工游泳场所

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**旅游资源** tourism resource

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、文化效益和环境效益的各种事物和因素。

### 3.2

**旅游景区** tourist attraction

以旅游资源（3.1）为依托，具有明确的空间边界、必要的旅游服务设施和统一的经营管理机构，以提供游览服务为主要功能的场所或区域。

### 3.3

#### 游客中心 tourist center

旅游景区（3.2）设立的集中为游客提供信息、咨询、行程安排、讲解、教育、休息等旅游设施和服务功能场所。

## 4 总体要求

- 4.1 培育和践行社会主义核心价值观。
- 4.2 遵循新时代生态文明思想和可持续发展理念。
- 4.3 坚持以游客为中心，提供良好的游览设施与服务。
- 4.4 诚信经营，引导旅游者文明旅游、厉行节约和绿色消费。
- 4.5 公布并执行景区主管部门核定的最大承载量，制定旅游安全保护制度和应急预案并定期演练。
- 4.6 土地利用和项目建设无违法违规行为，运营管理符合安全、消防、卫生、防疫、环境保护、劳动合同等法律法规要求。

## 5 等级划分及标志

- 5.1 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。
- 5.2 旅游景区质量等级标志和证书由全国旅游景区质量等级评定机构统一规定。

## 6 评定条件

### 6.1 AAAAA 级旅游景区

#### 6.1.1 资源价值

##### 6.1.1.1 资源禀赋价值符合以下条件：

- a) 历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值很高，其中至少一类资源具有世界级突出意义或普遍价值；
- b) 观赏游憩价值很高；
- c) 有世界级品牌资源，或有大量珍稀物种，或景观异常奇特；
- d) 资源实体体量巨大，或基本类型多（按照 GB/T 18972-2017 附录 A 判定），或资源实体密集度很高、组合性很好；
- e) 资源实体完整，保持原有的形态与结构，或持续维护优良；
- f) 各资源实体空间分布连续，自然或文化关联性很强。

##### 6.1.1.2 旅游市场影响符合以下条件：

- a) 在国内外旅游市场有很高的知名度和影响力；
- b) 主题和特色非常鲜明，市场形象非常突出；
- c) 市场吸引力很强，年接待旅游者 60 万人次以上。

#### 6.1.2 旅游交通

##### 6.1.2.1 外部交通符合以下条件：

- a) 交通非常便捷，应有快速交通方式或高等级通道到达旅游景区所在地，可进入性好；
- b) 应有完善的旅游集散与接驳系统，有便捷抵达景区的公共交通或旅游专线交通工具；
- c) 通往景区道路建设水平较高，道路设施完善，沿线景观环境优美。

#### 6.1.2.2 交通标识与停车（船）服务符合以下条件：

- a) 应在游客到达的主要交通场站及通往景区的主要道路上设置旅游交通专用标识，道路交通标志应符合 GB 5768.2 要求；
- b) 应有与景观环境相协调的停车场或船舶码头，布局合理，容量能充分满足游客接待量要求；停车场地平整坚实、绿色环保、标线清晰，或船舶码头水域畅通、清洁；标志规范、醒目、美观；
- c) 停车（船）管理完善，应有停车场（船舶码头）安全监控系统，宜提供智慧停车（船）、汽车充电等配套服务。

#### 6.1.3 游览设施

##### 6.1.3.1 游客中心符合以下条件：

- a) 游客中心设置与服务应符合 GB/T 31383 要求，规模适度，位置合理，建筑美观，有文化品位，并与景观环境协调；
- b) 游客中心功能完备，应配备咨询服务台和宣传展示设施，有专门的旅游咨询电话，提供线上线下咨询服务，服务人员配备齐全，业务熟练，服务热情；
- c) 公众信息资料品种与内容丰富，纸质版与电子版齐备，文字简明准确，制作精美，特色突出，更新及时；免费提供纸质景区导览图；
- d) 应公布和展示景区主要产品、服务项目、收费价格及其他重要信息，倡导文明旅游，宣传保护环境、厉行节约和反对浪费；
- e) 宜提供邮政、手机充电、饮用冷热水、小件物品寄存及其他服务。

##### 6.1.3.2 导览系统符合以下条件：

- a) 全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全警示牌等标识设置合理，造型美观，有艺术感和文化品位，能烘托总体环境；导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求；
- b) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定。

##### 6.1.3.3 游览线路与游览工具符合以下条件：

- a) 游览线路应设计科学，布局合理，安全顺畅，符合游客游览习惯和需求；沿线景观优美，游线能充分展示景区主题和特色；
- b) 应普遍使用能源清洁的交通工具，数量充足，安全便捷，特色性强。

##### 6.1.3.4 卫生与休息设施符合以下条件：

- a) 应配备满足游客需求的旅游厕所，位置设置科学，数量充足，男女厕位比例合理，标识醒目美观，建筑造型宜景观化，有文化气息；所有厕所都具备水冲（或使用免水冲生态厕所）、盥洗、通风设备并保持完好；
- b) 旅游厕所应设专人管护，洁具洁净、无污垢、无堵塞；内外环境整洁，干净卫生；
- c) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的II类质量要求，其中I类旅游厕所的比例不低于40%；
- d) 垃圾箱应分类设置，布局合理，数量能满足需要，标识明显，造型美观，与环境相协调；
- e) 游客公共休息设施布局合理，数量充足，美观实用，维护良好。

#### 6.1.4 游览服务

##### 6.1.4.1 解说系统符合以下条件：

- a) 应采用景物介绍牌、音像制品、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式；解说设施或媒体设计精美，材质优良；宜提供语音讲解器租用或无线设备讲解服务，解说信息化程度高；
  - b) 解说内容应科学、准确，突出景区特色，符合游客信息获取和导览服务需求，无庸俗、低俗、媚俗内容；
  - c) 解说服务和宣传教育功能完善，解说用语应有文采、有深度，可根据需要将当代经济、社会、文化、科技和生态文明等发展成果融入解说内容，解说效果优良；
  - d) 解说语言应中外文对照且规范、正确。
- 6.1.4.2 讲解人员符合以下条件：
- a) 应持证上岗，80%以上具备大专及以上学历，人数及语种、方言能满足游客需要；
  - b) 讲解语言规范，普通话达标率100%；讲解清晰、生动有趣、能吸引人，宜提供针对性和个性化讲解服务；
  - c) 讲解员应纳入景区统一管理体系，有序承接任务，服务态度热情，行为有度，无胁迫或诱导消费行为，服务质量符合GB/T 15971-2010中第5章要求。
- 6.1.4.3 购物服务符合以下条件：
- a) 购物场所应布局合理，建筑造型、色彩有特色，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，明码标价，无围追兜售、拉客宰客、强买强卖现象；
  - c) 应对购物场所从业人员进行统一管理；
  - d) 旅游商品种类丰富，质量合格，具有突出的本地区及本景区特色。
- 6.1.4.4 餐饮服务符合以下条件：
- a) 餐饮设施布局合理，规模适度，外观和建筑风格与景观环境相协调，就餐环境宜体现文化或主题特色；
  - b) 餐饮供应能满足不同人群需要，宜提供本土风味和特色餐饮；
  - c) 餐饮卫生应符合GB 37487、GB 37488规定，应配备消毒设施，食品安全操作规范，不使用不可降解的一次性餐用具；
  - d) 餐饮服务热情周到，就餐秩序良好；
  - e) 应提倡文明用餐，餐饮场所有制止餐饮浪费行为的宣传提示和措施，能有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费。
- 6.1.4.5 特殊服务符合以下条件：
- a) 应为特定人群（残疾人、老年人、未成年人等）提供便利，配备无障碍通道或电梯、残疾人停车位、无障碍卫生间（或厕位）、家庭卫生间、母婴室等设施及轮椅、拐杖、童车等工具与用品；
  - b) 宜为特定人群提供个性化接待及代邮、寻人、预约等特殊服务，服务质量高；
  - c) 应设立志愿服务工作站点，提供旅游志愿者公益服务。
- 6.1.5 旅游安全
- 6.1.5.1 安全管理与容量控制符合以下条件：
- a) 应设立安全保卫机构，建立完善的安全保卫制度，配备充足的安全保卫人员；
  - b) 应合理设定景区游客容量，公布经景区主管部门核定的日最大承载量、瞬时最大承载量并适时更新；
  - c) 应实施限量、预约、错峰管理，制定旺季游客流量控制方案，疏导分流、分时限流措施得力。
- 6.1.5.2 安全设施与安全警示符合以下条件：

- a) 景区设施设备应运行正常，无安全隐患；游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求；经营性旅游项目应按照国家有关规定取得经营许可并规范操作；
- b) 消防、防盗等设施设备应齐全、完好、有效；安全监控系统完善，日常运行正常，监管到位，监控数据文件储存时间应符合相关部门的要求；
- c) 安全提示和警告标识应齐全、醒目、规范，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；
- d) 主动向游客提供安全宣传教育，接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施。

#### 6.1.5.3 安全救援与应急处置符合以下条件：

- a) 应建立完善的突发事件应急预案体系和紧急救援机制，实施及时预警和信息发布制度，事故应急处置与救援能力很强；
- b) 应设立医务室，公布应急救援电话，配备医务人员，提供必备的急救设施、常用药品和常规医护服务；
- c) 应对直接为游客提供服务的从业人员开展经常性的应急救援技能培训，开展应急救援演练；
- d) 应与公安、医疗、救援、应急等机构建立紧急救援联动机制，反应快速，运行有效。

### 6.1.6 文化特色

#### 6.1.6.1 文化主题符合以下条件：

- a) 应拥有但不限于历史文化、民族民俗文化、红色文化、艺术文化、生态文化、科技（科普教育）文化等一种或多种文化类型，文化内涵非常丰富；
- b) 文化主题非常鲜明，文化特色或地域特点非常突出，或主题文化创意非常独特；
- c) 文化主题贯穿项目开发、旅游活动、游览服务及宣传促销的全过程。

#### 6.1.6.2 文化利用符合以下条件：

- a) 文化内涵的挖掘和展示非常充分、合理，有文化展示场所或空间，能通过景观、实物、图片、活动或现代技术手段等多样化方式有效展示文化；
- b) 文旅融合水平高，能在景区主要建筑、游览设施、旅游产品和服务活动中融入文化元素，体现文化个性；
- c) 文化创意水准很高，能高效推动优秀传统文化创造性转化和创新性发展，文化与文创旅游产品新颖独特，有高品质的旅游演艺产品或文化旅游活动；
- d) 文化旅游项目参与互动性强，数量丰富，能满足游客需要，文化体验效果好。

#### 6.1.6.3 企业文化符合以下条件：

- a) 应具有明确的价值观念和经营理念，拥有鲜明的市场形象、独特的产品形象和好的质量形象；
- b) 员工对企业具有高度的认同感和责任感，企业文化活动丰富，凝聚力和向心力强；
- c) 员工精神面貌良好，应全部着岗位服饰，服饰美观有特色，佩戴工牌，服务规范，举止文明。

### 6.1.7 景区智慧化

#### 6.1.7.1 智慧化设施符合以下条件：

- a) 宽带网络应满足景区办公和对客服务需要，移动通信信号和免费无线局域网应覆盖游客可游览区域，能及时将新一代信息技术应用到景区服务和运营管理中；
- b) 景区出入口、主要景点或游客集聚区应布设信息发布设施；建有景区官方网站或新媒体平台，内容丰富、功能完善；
- c) 游客游览的重要节点和主要区域应安装监控设备，支持客流数据采集和环境、安全等相关监测；

- d) 应具有智能化的电子门禁系统或验证设施及信息查询、智慧停车、导览导航等服务设施，宜提供智慧厕所、智慧急救、智能化场景体验等设施与服务。
- 6.1.7.2 智慧化服务符合以下条件：
- a) 应及时准确发布旅游信息，内容包括但不限于景区天气、空气质量、停车寻车、门票价格、景区介绍、服务设施、活动动态、客流状况、应急管理、诚信服务等相关信息；
  - b) 应通过门户网站、社交平台或移动应用软件等提供景区票务、游览、餐饮、娱乐、购物查询服务和相关预约服务；
  - c) 应提供自助导览服务，能为游客提供基于电子地图的精准景点导航、讲解和内容体验服务；
  - d) 宜利用新一代信息技术提供景区虚拟旅游或沉浸式场景体验服务，且体验效果良好；
  - e) 对客服务系统能快速查询救援电话，通讯终端支持游客在线寻求安全救援与应急疏散服务及相关信息；
  - f) 景区能通过信息化渠道受理游客投诉并方便查询受理状态。
- 6.1.7.3 智慧化管理符合以下条件：
- a) 景区数据应规范采集、集中管理、有效维护和及时更新，与相关平台有效对接，并保障景区及游客数据安全；
  - b) 应围绕景区生态环境、旅游资源、设施设备、商业资源、人力资源等管理和应用需求，建立智慧化资源管理系统，实现高效运营管理；
  - c) 应围绕景区票务、咨询、讲解、车船管理、接待、投诉、环境卫生、业态运营、舆情监测等业务需求，建设智慧化运营管理系统，实现业务协同和部门联动；
  - d) 应围绕景区视频监控、客流监测、环境监管、安全管理、预警预测等需求，建设智慧化安全监管系统，形成常态化的安全管理体系。
- 6.1.7.4 智慧化营销符合以下条件：
- a) 应在全国主流旅游网站或在线交易平台开展网络营销，建立自媒体营销平台，提供景区介绍、产品推介等在线营销活动，能实现线上线下营销整合互动；
  - b) 对营销计划、活动方案、游客反馈等信息应进行有效管理，宜开展针对游客偏好和特征的精准营销；
  - c) 应提供安全、便捷的在线旅游预订、在线交易、网上支付及移动端支付服务。
- 6.1.8 资源与环境保护
- 6.1.8.1 环境质量符合以下条件：
- a) 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 中第 4 章规定的一类区环境空气质量要求；
  - b) 环境噪声质量应符合 GB 3096-2008 中第 4 章和第 5 章规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求；
  - c) 地表水环境质量应符合当地水功能区划的相关要求；
  - d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求。
- 6.1.8.2 环境卫生符合以下条件：
- a) 环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，空气清新、无异味；
  - b) 各类旅游公共场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定的要求，人工游泳场所卫生应符合 GB 37489.3 规定的要求；
  - c) 垃圾应按属地管理要求分类投放、收集、运输和处置，垃圾清扫及时，日产日清。
- 6.1.8.3 资源保护符合以下条件：
- a) 旅游资源保护制度完善，保护范围、保护对象与保护职责明确，有充足的保护和维护资金投入；
  - b) 保护手段科学，保护措施有效，能有效保持自然景观、文物和文化遗产的真实性与完整性；

c) 应合理开发利用旅游资源，开发强度不应大于资源承载能力，无破坏性旅游资源开发现象。

#### 6.1.8.4 环境保护符合以下条件：

- a) 应推进景区生态文明建设，建立完善的生态环境保护制度与监测机制，严守生态红线，确保生态安全；
- b) 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，效果很好；
- c) 建筑布局合理，建筑物体量、高度、色彩、造型与景观环境相协调；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；
- d) 应采用能源清洁的设施设备和环保型材料，区内各项设施设备、能源利用与污染物排放符合国家环境保护要求，不造成环境污染和其他公害，不破坏旅游资源和游览氛围；
- e) 应对旅游者和员工进行环境宣传教育，鼓励、倡导保护环境、低碳出行和绿色消费。

### 6.1.9 综合管理

#### 6.1.9.1 管理机构与制度符合以下条件：

- a) 管理机构健全，岗位职责分明，管理人员配备合理，中高级管理人员均具备大专及以上学历，经营机制有效；
- b) 旅游质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度健全有效，贯彻措施得力，监督检查到位，有完整的记录和总结；
- c) 景区开发建设项目应符合相关规划要求；
- d) 应执行旅游统计调查制度，按时报送旅游景区相关统计数据和信息，报送内容真实、准确。

#### 6.1.9.2 人员培训符合以下条件：

- a) 应有健全的培训制度和完整的培训计划，建立培训绩效评估和奖惩机制；
- b) 培训对象应有效覆盖景区管理、服务及相关人员，培训频率与时长恰当，培训内容全面；
- c) 培训效果优良，上岗人员培训合格率达 100%。

#### 6.1.9.3 市场推广符合以下条件：

- a) 宣传推广内容丰富，能全面展示景区资源、产品特色与服务内容，信息真实、准确；
- b) 宣传范围覆盖主要客源地，宣传渠道与方式多样，能运用新媒体、新技术手段进行宣传推广；
- c) 宣传推广效果好，市场知名度和美誉度持续提高。

#### 6.1.9.4 质量监管与投诉处理符合以下条件：

- a) 应有旅游服务质量监管人员，有旅游服务质量检查与评价制度和有效的改进与奖惩措施；
- b) 投诉制度健全，人员落实，应公布投诉渠道和投诉处理程序，电话、信箱和在线投诉等渠道畅通；
- c) 投诉受理及时，处理妥善，档案记录完整。

#### 6.1.9.5 社会效益符合以下条件：

- a) 应积极弘扬中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化，开展爱国主义教育，践行社会主义核心价值观；主动承担社会责任，组织或参加公益性活动；
- b) 在带动当地经济发展、促进社会就业和富民增收方面具有显著效果。

## 6.2 AAAA 级旅游景区

### 6.2.1 资源价值

#### 6.2.1.1 资源禀赋价值符合以下条件：

- a) 历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值高，其中至少一类资源在全国范围内具有突出意义或普遍价值；
- b) 观赏游憩价值高；

- c) 有国家级品牌资源，或有很多珍贵物种，或景观非常奇特；
  - d) 资源实体体量大，或基本类型多（按照 GB/T 18972-2017 附录 A 判定），或资源实体密集度高、组合性好；
  - e) 资源实体保存完整，保持原有的形态与结构，或持续维护优良；
  - f) 各资源实体空间分布连续，自然或文化关联性强。
- 6.2.1.2 旅游市场影响符合以下条件：
- a) 在全国旅游市场有较高的知名度和影响力；
  - b) 主题和特色鲜明，市场形象突出；
  - c) 市场吸引力强，年接待旅游者 50 万人次以上。
- 6.2.2 旅游交通
- 6.2.2.1 外部交通符合以下条件：
- a) 交通便捷，应有快速交通方式或高等级通道到达旅游景区所在地，可进入性良好；
  - b) 应有比较完善的旅游集散与接驳系统，有便捷抵达景区的公共交通或旅游专线交通工具；
  - c) 通往景区道路建设水平较高，道路设施比较完善，沿线景观环境良好。
- 6.2.2.2 交通标识与停车（船）服务符合以下条件：
- a) 应在游客到达的主要交通场站及通往景区的主要道路上设置旅游交通专用标识，道路交通标志应符合 GB 5768.2 要求；
  - b) 应有与景观环境相协调的停车场或船舶码头，布局合理，容量能满足游客接待量要求；停车场地平整坚实、绿色环保、标线清晰，或船舶码头水域畅通、清洁；标志规范、醒目、美观；
  - c) 停车（船）管理完善，应有停车场（船舶码头）安全监控系统。
- 6.2.3 游览设施
- 6.2.3.1 游客中心符合以下条件：
- a) 游客中心设置与服务应符合 GB/T 31383 要求，规模适度，位置合理，建筑美观，有文化品位，并与景观环境协调；
  - b) 游客中心功能完备，应配备咨询服务台和宣传展示设施，提供咨询服务，服务人员配备齐全，业务熟练，服务热情；
  - c) 公众信息资料品种与内容丰富，纸质版与电子版齐备，文字简明准确，制作精美，特色突出，更新及时；免费提供纸质景区导览图；
  - d) 应公布和展示景区主要产品、服务项目、收费价格及其他重要信息，倡导文明旅游，宣传保护环境、厉行节约和反对浪费；
  - e) 宜提供邮政、手机充电、饮用冷热水、小件物品寄存及其他服务。
- 6.2.3.2 导览系统符合以下条件：
- a) 全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全警示牌等标识设置合理，造型美观，与景观环境相协调；导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求；
  - b) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定。
- 6.2.3.3 游览线路与游览工具符合以下条件：
- a) 游览线路应设计科学，布局合理，安全顺畅，符合游客游览习惯和需求；沿线景观优美，游线能展示景区主题和特色；
  - b) 应主要使用能源清洁的交通工具，数量充足，安全便捷，有特色。
- 6.2.3.4 卫生与休息设施符合以下条件：

- a) 应配备满足游客需求的旅游厕所，位置设置科学，数量充足，男女厕位比例合理，标识醒目美观，建筑造型与景观环境相协调；所有厕所都具备水冲（或使用免水冲生态厕所）、盥洗、通风设备并保持完好；
- b) 厕所管理完善，洁具洁净、无污垢、无堵塞，内外环境整洁，干净卫生；
- c) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的Ⅱ类质量要求，其中Ⅰ类旅游厕所的比例不低于 30%；
- d) 垃圾箱应分类设置，布局合理，数量能满足需要，标识明显，造型美观，与环境相协调；
- e) 游客公共休息设施布局合理，数量充足，美观实用，维护良好。

## 6.2.4 游览服务

### 6.2.4.1 解说系统符合以下条件：

- a) 宜采用景物介绍牌、音像制品、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式；解说设施或媒体设计精美，材质优良；宜提供语音讲解器租用或无线设备讲解服务，解说信息化程度较高；
- b) 解说内容科学、准确，有景区特色，无庸俗、低俗、媚俗内容；
- c) 解说服务和宣传教育功能完善，解说用语应有一定的文采和深度，可根据需要将当代经济、社会、文化、科技和生态文明等发展成果融入解说内容，解说效果优良；
- d) 解说语言应中英文对照且规范、正确。

### 6.2.4.2 讲解人员符合以下条件：

- a) 应持证上岗，70%以上具有大专及以上学历，人数及语种、方言能满足游客需要；
- b) 讲解语言规范，普通话达标率 100%；讲解清晰、生动有趣、能吸引人；
- c) 讲解员应纳入景区统一管理体系，有序承接任务，服务态度热情，行为有度，无胁迫或诱导消费行为，服务质量符合 GB/T 15971-2010 中第 5 章要求。

### 6.2.4.3 购物服务符合以下条件：

- a) 购物场所应布局合理，建筑造型、色彩有特色，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，明码标价，无围追兜售、拉客宰客、强买强卖现象；
- c) 应对购物场所从业人员进行统一管理；
- d) 旅游商品种类丰富，质量合格，具有本地区特色。

### 6.2.4.4 餐饮服务符合以下条件：

- a) 餐饮设施布局合理，规模适度，外观和建筑风格与景观环境相协调；
- b) 餐饮供应能满足不同人群需要，宜提供本土风味和特色餐饮；
- c) 餐饮卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定，应配备消毒设施，食品安全操作规范，不使用不可降解的一次性餐用具；
- d) 餐饮服务热情周到，就餐秩序良好；
- e) 应提倡文明用餐，餐饮场所有制止餐饮浪费行为的宣传提示和措施，有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费。

### 6.2.4.5 特殊服务符合以下条件：

- a) 应为特定人群（残疾人、老年人、未成年人等）提供便利，配备无障碍通道或电梯、残疾人停车位、无障碍卫生间（或厕位）、家庭卫生间、母婴室等设施及轮椅、拐杖、童车等工具与用品；
- b) 宜为特定人群提供个性化接待及代邮、寻人、预约等特殊服务，服务质量高；
- c) 宜设立志愿服务工作站点，提供旅游志愿者公益服务。

## 6.2.5 旅游安全

#### 6.2.5.1 安全管理与容量控制符合以下条件：

- a) 应设立安全保卫机构，建立完善的安全保卫制度，配备充足的安全保卫人员；
- b) 应合理设定景区游客容量，公布经景区主管部门核定的日最大承载量、瞬时最大承载量并适时更新；
- c) 应实施限量、预约、错峰管理，制定旺季游客流量控制方案，疏导分流、分时限流措施得力。

#### 6.2.5.2 安全设施与安全警示符合以下条件：

- a) 景区设施设备应运行正常，无安全隐患；游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求；经营性旅游项目应按照国家有关规定取得经营许可并规范操作；
- b) 消防、防盗等设施设备应齐全、完好、有效，安全监控系统完善，日常运行正常，监管到位，监控数据文件储存时间应符合相关部门的要求；
- c) 安全提示和警告标志应齐全、醒目、规范，危险地段标志明显，防护设施齐备、有效，高峰期有专人看守；
- d) 主动向游客提供安全宣传教育，接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施。

#### 6.2.5.3 安全救援与应急处置符合以下条件：

- a) 应建立突发事件应急预案体系和紧急救援机制，实施及时预警和信息发布制度，事故应急处置与救援能力强；
- b) 应设立医务室，公布应急救援电话，配备医务人员，提供必备的急救设施设备、常用药品和常规医护服务；
- c) 应对直接为游客提供服务的从业人员开展经常性的应急救援技能培训，开展应急救援演练；
- d) 应与公安、医疗、救援、应急等机构建立紧急救援联动机制，反应快速，运行有效。

### 6.2.6 文化特色

#### 6.2.6.1 文化主题符合以下条件：

- a) 应拥有但不限于历史文化、民族民俗文化、红色文化、艺术文化、生态文化、科技（科普教育）文化等一种或多种文化类型，文化内涵丰富；
- b) 文化主题鲜明，文化特色或地域特点突出，或主题文化创意独特；
- c) 文化主题贯穿项目开发、旅游活动、游览服务及宣传促销的大多数环节。

#### 6.2.6.2 文化利用符合以下条件：

- a) 文化内涵的挖掘和展示充分、合理，有文化展示场所或空间，能通过景观、实物、图片、活动或现代技术手段等多样化方式有效展示文化；
- b) 文旅融合水平较高，能在景区主要建筑、游览设施、旅游产品和服务活动中融入文化元素，体现文化个性；
- c) 文化创意水准高，能有效推动优秀传统文化创造性转化和创新性发展，文化与文创旅游产品比较新颖独特，有较高品质的旅游演艺产品或文化旅游活动；
- d) 文化旅游项目参与互动性较强，数量能满足游客需要，文化体验效果较好。

#### 6.2.6.3 企业文化符合以下条件：

- a) 具有明确的价值观念和经营理念，拥有鲜明的市场形象、独特的产品形象和好的质量形象；
- b) 员工对企业具有认同感和责任感，企业文化活动丰富，凝聚力和向心力较强；
- c) 员工精神面貌良好，应全部着岗位服饰，服饰美观有特色，佩戴工牌，服务规范，举止文明。

### 6.2.7 景区智慧化

#### 6.2.7.1 智慧化设施符合以下条件：

- a) 宽带网络应满足景区办公和对客服务需要,移动通信信号和免费无线局域网应基本覆盖游客可游览区域,能及时将新一代信息技术应用到景区服务和运营管理中;
  - b) 景区出入口、主要景点或游客集聚区应布设信息发布设施;建有景区官方网站或新媒体平台,内容比较丰富、功能较为完善;
  - c) 游客游览的重要节点和主要区域应安装监控设备,支持客流数据采集、环境监测和安全监测;
  - d) 具有智能化的电子门禁系统或验证设施及信息查询、导览导航等服务设施。
- 6.2.7.2 智慧化服务符合以下条件:
- a) 应及时准确发布旅游信息,内容比较丰富,能满足游客信息获取需要;
  - b) 应通过门户网站、社交平台或移动应用软件等提供景区票务、游览、餐饮、娱乐、购物查询服务和相关预约服务;
  - c) 应提供自助导览服务,能为游客提供基于电子地图的精准景点导航和讲解服务;
  - d) 对客服务系统能快速查询救援电话,通讯终端支持游客在线寻求安全救援与应急疏散服务及相关信息;
  - e) 景区能通过信息化渠道受理游客投诉并方便查询受理状态。
- 6.2.7.3 智慧化管理符合以下条件:
- a) 景区数据应规范采集、集中管理、有效维护和及时更新,与相关平台有效对接,并保障景区及游客数据安全;
  - b) 宜建设和拥有资源环境、设施设备、业务运营、财务管理、人员管理的智慧化资源管理系统,运营管理效率较高;
  - c) 应围绕景区票务、咨询、讲解、车船管理、接待、投诉、环境卫生、业态运营、舆情监测等业务需求,建设智慧化运营管理系统,实现业务协同和部门联动;
  - d) 应围绕景区视频监控、客流监测、安全管理、预警预测等需求,建设智慧化安全监管系统,形成常态化的安全管理体系。
- 6.2.7.4 智慧化营销符合以下条件:
- a) 宜在全国主流旅游网站或在线交易平台开展网络营销,建立自媒体营销平台,提供景区介绍、产品推介等在线营销活动;
  - b) 应提供安全、便捷的在线旅游预订、在线交易、网上支付或移动端支付服务。
- 6.2.8 资源与环境保护
- 6.2.8.1 环境质量符合以下条件:
- a) 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 中第 4 章规定的一类区环境空气质量要求;
  - b) 环境噪声质量应符合 GB 3096-2008 中第 4 章和第 5 章规定的 1 类声环境功能区噪声限值标准;
  - c) 地表水环境质量应符合当地水功能区划的相关要求;
  - d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求。
- 6.2.8.2 环境卫生符合以下条件:
- a) 环境整洁,无污水、污物,无乱建、乱堆、乱放现象,建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢,空气清新、无异味;
  - b) 各类旅游公共场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定的要求,人工游泳场所卫生符合 GB 37489.3 规定的要求;
  - c) 垃圾应按属地管理要求分类投放、收集、运输和处置,垃圾清扫及时,日产日清。
- 6.2.8.3 资源保护符合以下条件:
- a) 旅游资源保护制度完善,保护范围、保护对象与保护职责明确,有比较充足的保护和维护资金投入;

- b) 保护手段科学，保护措施有效，能有效保持自然景观、文物和文化遗产的真实性与完整性；
- c) 应合理开发利用旅游资源，开发强度不应大于资源承载能力，无破坏性旅游资源开发现象。

#### 6.2.8.4 环境保护符合以下条件：

- a) 应推进景区生态文明建设，建立完善的生态环境保护制度与监测机制，严守生态红线，确保生态安全；
- b) 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，效果良好；
- c) 建筑布局合理，建筑物体量、高度、色彩、造型与景观环境相协调；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；
- d) 应采用能源清洁的设施设备和环保型材料，区内各项设施设备、能源利用与污染物排放符合国家环境保护要求，不造成环境污染和其他公害，不破坏旅游资源和游览氛围；
- e) 应对旅游者和员工进行环境宣传教育，引导他们保护环境、低碳出行和绿色消费。

#### 6.2.9 综合管理

##### 6.2.9.1 管理机构与制度符合以下条件：

- a) 管理机构健全，岗位职责分明，管理人员配备合理，80%以上的中高级管理人员具备大学专科及以上文化程度，经营机制有效；
- b) 旅游质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度健全有效，贯彻措施得力，监督检查到位，有完整的记录和总结；
- c) 景区开发建设项目应符合相关规划要求；
- d) 应执行旅游统计调查制度，按时报送旅游景区相关统计数据 and 信息，报送内容真实、准确。

##### 6.2.9.2 人员培训符合以下条件：

- a) 应有健全的培训制度和完整的培训计划，建立培训绩效评估和奖惩机制；
- b) 培训对象应有效覆盖景区管理、服务及相关人员，培训频率与时长恰当，培训内容全面；
- c) 培训效果优良，上岗人员培训合格率达 100%。

##### 6.2.9.3 市场推广符合以下条件：

- a) 宣传推广内容比较丰富，能全面展示景区资源、产品特色与服务内容，信息真实、准确；
- b) 宣传范围覆盖主要客源地，宣传渠道与方式多样，能运用新媒体、新技术手段进行宣传推广；
- c) 宣传推广效果较好，市场知名度和美誉度持续提高。

##### 6.2.9.4 质量监管与投诉处理符合以下条件：

- a) 应有专职旅游服务质量监管人员，有旅游服务质量检查与评价制度和有效的改进与奖惩措施；
- b) 投诉制度健全，人员落实，应公布投诉渠道和投诉处理程序，投诉电话、投诉信箱和在线投诉等渠道畅通；
- c) 投诉受理及时，处理妥善，档案记录完整。

##### 6.2.9.5 社会效益符合以下条件：

- a) 应积极弘扬中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化，开展爱国主义教育，践行社会主义核心价值观；主动承担社会责任，组织或参加公益性活动；
- b) 在带动当地经济发展、促进社会就业和富民增收方面具有较为显著的效果。

#### 6.3 AAA 级旅游景区

##### 6.3.1 资源价值

###### 6.3.1.1 资源禀赋价值符合以下条件：

- a) 历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值较高，其中至少一类资源在全省范围内具有较为突出意义或普遍价值；

- b) 观赏游憩价值较高；
  - c) 有省级品牌资源，或有较多珍贵物种，或景观奇特；
  - d) 资源实体体量较大，或基本类型较多（按照 GB/T 18972-2017 附录 A 判定），或资源实体密集度较高、组合性较好；
  - e) 资源实体相对完整，基本保持原有的形态与结构，或维护良好；
  - f) 各资源实体空间分布连续、管理统一，自然或文化关联性较强。
- 6.3.1.2 旅游市场影响符合以下条件：
- a) 在全省旅游市场有较高的知名度和影响力；
  - b) 主题和特色比较鲜明，市场形象比较突出；
  - c) 市场吸引力较强，年接待旅游者 30 万人次以上。

### 6.3.2 旅游交通

AAA级景区旅游交通符合以下条件：

- a) 景区进出比较便捷，交通设施相对完备，宜有快速交通方式或高等级通道到达旅游景区所在地，有抵达景区的公共交通或旅游专线交通工具；
- b) 在通往景区的主要交通道路上应有景区标志标识，道路交通标志规范、醒目，且应符合 GB 5768.2 要求；
- c) 应有与景观环境相协调的停车场或船舶码头，布局合理，容量能满足需求；停车场地平整坚实，或船舶码头水域畅通；停车（船）管理良好。

### 6.3.3 游览设施

#### 6.3.3.1 游客中心符合以下条件：

- a) 游客中心设置与服务应符合 GB/T 31383 要求，规模适度，位置合理，功能齐备；应配备咨询服务台和宣传展示设施，提供咨询服务，服务人员配备齐全，业务熟练，服务热情；
- b) 公众信息资料品种与内容丰富，纸质版与电子版齐备，制作精美，适时更新；
- c) 应公布和展示景区主要产品、服务项目、收费价格及其他重要信息，倡导文明旅游，宣传保护环境、厉行节约和反对浪费；
- d) 宜提供邮政、手机充电、饮用冷热水及其他服务。

#### 6.3.3.2 导览系统符合以下条件：

- a) 全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全警示牌等标识设置合理，造型美观，与景观环境相协调；导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求；
- b) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定。

#### 6.3.3.3 游览线路与游览工具符合以下条件：

- a) 区内游览线路应设计科学，布局合理、安全顺畅，能展示景区主题和景观特色；
- b) 宜使用能源清洁的绿色交通工具。

#### 6.3.3.4 卫生与休息设施符合以下条件：

- a) 应配备满足游客需求的旅游厕所，位置设置科学，数量充足，男女厕位比例合理，标识醒目，建筑造型与景观环境相协调；所有厕所都具备水冲（或使用免水冲生态厕所）、盥洗、通风设备并保持完好；
- b) 厕所管理完善，洁具洁净、无污垢、无堵塞，内外环境整洁，干净卫生；
- c) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的II类质量要求，其中I类旅游厕所的比例不低于 20%；
- d) 垃圾箱应分类设置，布局合理，数量满足需要，标识明显，造型美观，与环境相协调；

- e) 游客公共休息设施布局合理，数量满足需要，美观实用，维护良好。

### 6.3.4 游览服务

#### 6.3.4.1 解说系统符合以下条件：

- a) 宜采用景物介绍牌、音像制品、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式；解说设施或媒体设计精美，材质优良；
- b) 解说内容科学、准确，无庸俗、低俗、媚俗内容；
- c) 解说服务和宣传教育功能完善，可根据需要将当代经济、社会、文化、科技和生态文明等发展成果融入解说内容中，解说效果良好；
- d) 解说语言应中外文对照且规范、正确。

#### 6.3.4.2 讲解人员符合以下条件：

- a) 应持证上岗，具备高中以上文化程度，其中 50%以上具有大专及以上学历，人数及语种能满足游客需要；
- b) 讲解清晰，语言规范，普通话达标率 100%；
- c) 讲解员纳入景区统一管理体系，有序承接任务，服务态度热情，行为有度，无胁迫和诱导消费行为，服务质量符合 GB/T 15971-2010 中第 5 章要求。

#### 6.3.4.3 购物服务符合以下条件：

- a) 购物场所应布局合理，建筑造型、色彩与环境协调；
- b) 对购物场所进行集中管理，环境整洁，秩序良好，明码标价，无围追兜售、拉客宰客、强买强卖现象；
- c) 应对购物场所从业人员进行统一管理；
- d) 旅游商品种类丰富、质量合格，具有本地区特色。

#### 6.3.4.4 餐饮服务符合以下条件：

- a) 餐饮设施布局合理，规模适度，外观和建筑风格与景观环境相协调，宜提供本土风味和特色餐饮；
- b) 餐饮卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定，应配备消毒设施，食品安全操作规范，不使用不可降解的一次性餐用具；
- c) 餐饮服务热情周到，就餐秩序良好；
- d) 应提倡文明用餐，餐饮场所有制止餐饮浪费行为的宣传提示和措施，有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费。

#### 6.3.4.5 特殊服务符合以下条件：

- a) 应为特定人群（残疾人、老年人、未成年人等）提供便利，配备无障碍通道或电梯、残疾人停车位、无障碍卫生间（或厕位）、家庭卫生间、母婴室等设施及轮椅、拐杖、童车等工具与用品；
- b) 宜为特定人群提供特殊服务，服务质量较高。

### 6.3.5 旅游安全

#### 6.3.5.1 安全管理与容量控制符合以下条件：

- a) 应建立完善的安全保卫制度，配备充足的安全保卫人员；
- b) 应合理设定景区游客容量，公布经景区主管部门核定的日最大承载量、瞬时最大承载量并适时更新；
- c) 应实施限量、预约、错峰管理，制定旺季游客流量控制方案，疏导分流、分时限流效果良好。

#### 6.3.5.2 安全设施与安全警示符合以下条件：

- a) 景区设施设备应运行正常，无安全隐患；游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求；经营性旅游项目应按照国家有关规定取得经营许可并规范操作；
- b) 消防、防盗等设施设备应齐全、完好、有效，安全监控系统完善，日常运行正常，监管到位，监控数据文件储存时间应符合相关部门的要求；
- c) 安全提示和警告标志应齐全、醒目、规范，危险地段标志明显，防护设施齐备、有效，高峰期有专人看守；
- d) 主动向游客提供安全宣传教育，接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施。

#### 6.3.5.3 安全救援与应急处置符合以下条件：

- a) 应建立突发事件应急预案，实施及时预警和信息发布制度，事故应急处置与救援能力较强；
- b) 应设立医务室，公布应急救援电话，配备医务人员，提供必备的急救设施设备、常用药品和常规医护服务；
- c) 应对直接为游客提供服务的从业人员开展经常性的应急救援技能培训，开展应急救援演练；
- d) 应与公安、医疗、救援、应急等机构建立紧急救援联动机制，运行有效。

#### 6.3.6 文化特色

AAA级景区文化特色符合以下条件：

- a) 应拥有但不限于历史文化、民族民俗文化、红色文化、艺术文化、生态文化、科技（科普教育）文化等一种或多种文化类型，文化内涵比较丰富；
- b) 文化主题比较鲜明，主题宜贯穿项目开发、旅游活动、游览服务及宣传促销的大多数环节，文化特色或地域特点较为突出，或主题文化创意比较独特；
- c) 文化内涵的挖掘和展示应比较充分、合理，文旅融合水平较高，有文化展示场所或空间，能通过景观、实物、图片、活动或现代技术手段等多样化方式有效展示文化；
- d) 应有参与互动性文化旅游项目，数量能基本满足游客需要，文化体验效果较好；
- e) 应有较为明确的价值观念和经营理念，市场形象、产品形象和质量形象良好，企业凝聚力较强，员工精神面貌良好，全部着岗位服饰，服饰美观有特色，佩戴工牌，服务规范，举止文明。

#### 6.3.7 景区智慧化

AAA级景区智慧化符合以下条件：

- a) 宽带网络应满足景区办公和对客服务需要，手机信号覆盖游客可游览区域，免费无线局域网覆盖景区入口、游客中心、各景点及其他游客聚集区；
- b) 景区出入口、主要景点或游客集聚区应布设信息发布设施并及时发布旅游信息；建有景区官方网站或新媒体平台；
- c) 游客游览的重要节点和主要区域应安装监控设备，支持客流数据采集、环境监测和安全监测；
- d) 可提供由景区移动应用软件或扫码、语音导游导览等系统支持的自助智能导览服务；
- e) 宜建立景区管理信息系统，基本实现日常办公、资源管理、业务运转、安全监管的有效运营和智慧化管理；
- f) 能在主流旅游网站、交易平台或自媒体平台开展在线营销活动；提供安全、便捷的在线旅游预订、在线交易、网上支付及移动端支付服务。

#### 6.3.8 资源与环境保护

AAA级景区资源与环境保护符合以下条件：

- a) 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 中第 4 章规定的一类区环境空气质量要求；

- b) 环境噪声质量应符合 GB 3096-2008 中第 4 章和第 5 章规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求；
- c) 地表水环境质量应符合当地水功能区划的相关要求；
- d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求；
- e) 环境整洁卫生，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，各类旅游公共场所卫生应达到国家相关标准要求，垃圾应按属地管理要求分类投放、收集、运输和处置，垃圾清扫及时，日产日清；
- f) 旅游资源保护制度比较完善，保护手段科学，保护措施有效，能有效保持自然景观、文物和文化遗产的真实性与完整性；
- g) 应推进景区生态文明建设，建立完善的生态环境保护制度与监测机制，严守生态红线，确保生态安全；
- 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) 建筑布局合理，建筑物体量、高度、色彩、造型与景观环境相协调；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；
- j) 区内各项设施设备、能源利用与污染物排放应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氛围；
- k) 应对旅游者和员工进行环境宣传教育，引导他们保护环境、低碳出行和绿色消费。

### 6.3.9 综合管理

AAA级景区综合管理符合以下条件：

- a) 管理机构健全，岗位职责分明，管理人员配备合理，70%以上中高级管理人员具备大学专科及以上文化程度，经营机制有效；
- b) 旅游质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度健全有效，贯彻措施得力，监督检查到位，有完整的记录和总结；
- c) 景区开发建设项目符合相关规划要求；
- d) 应执行旅游统计调查制度，按时报送旅游景区相关统计数据 and 信息，报送内容真实、准确；
- e) 培训制度明确，业务培训较全面，效果良好，上岗人员培训合格率达 100%；
- f) 宣传推广内容比较丰富、真实、准确，渠道与方式较多，能运用新媒体、新技术手段进行宣传推广，效果良好；
- g) 有旅游服务质量监管制度和措施，投诉制度健全，人员与设备落实，投诉受理及时，处理妥善，档案记录完整；
- h) 应积极弘扬中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化，开展爱国主义教育，践行社会主义核心价值观；主动承担社会责任，组织或参加公益性活动；在带动当地经济发展、促进社会就业和富民增收方面发挥积极作用。

## 6.4 AA 级旅游景区

### 6.4.1 资源价值

AA级景区资源价值与文化特色符合以下条件：

- a) 具有一定的历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值，或其中至少一类资源在地市级范围内具有较为突出意义或普遍价值；
- b) 具有一定的观赏游憩价值；
- c) 有地市级品牌资源，或有少量珍贵物种，或景观比较突出；
- d) 资源实体体量中等，或基本类型较多（按照 GB/T 18972-2017 附录 A 判定），或资源实体密集度较高、组合性较好；

- e) 资源实体基本完整或维护良好，分布空间连续、管理统一，自然或文化有一定的关联性；
- f) 在地市级及周边地区旅游市场有一定的知名度和影响力；
- g) 有一定的主题和特色，市场形象良好；
- h) 有一定市场吸引力，年接待旅游者 10 万人次以上。

#### 6.4.2 旅游交通

AA级景区旅游交通符合以下条件：

- a) 景区可进入性较好，交通方便，道路通畅；
- b) 有停车（船）场所，布局较合理，容量能基本满足需求；停车场地平整坚实，或船舶码头水域畅通；标志规范、醒目。

#### 6.4.3 游览设施

AA级景区游览设施符合以下条件：

- 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) 公众信息资料品种较多，内容比较丰富，制作较好；
- c) 应公布和展示景区主要产品、服务项目、收费价格及其他重要信息，倡导文明旅游，宣传保护环境、厉行节约和反对浪费；
- d) 导览图、标识牌、景物介绍牌、安全警示牌等标识设置合理，导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求；
- e) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定；
- f) 区内游览路线或航道布局基本合理、顺畅；
- g) 宜使用能源清洁的绿色交通工具；
- h) 应配备满足游客需求的旅游厕所，位置设置科学，数量基本满足需要，标识醒目，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，内外环境整洁，干净卫生；
- i) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的II类质量要求；
- j) 垃圾箱应分类设置，布局合理，标识明显，数量基本满足需要，造型美观，与环境基本协调；
- k) 游客公共休息设施布局合理，数量基本满足需要，造型与环境基本协调。

#### 6.4.4 游览服务

AA级景区游览服务符合以下条件：

- a) 宜采用景物介绍牌、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式；解说内容科学、准确，无庸俗、低俗、媚俗内容；解说语言应中外文对照；解说服务和宣传教育功能完善，解说效果良好；
- b) 讲解人员应持证上岗，具备高中以上文化程度，人数能满足游客需要；讲解语言规范，普通话达标率 100%；讲解服务态度热情，行为有度，无胁迫和诱导消费行为，服务质量符合 GB/T 15971-2010 中第 5 章要求；
- c) 购物场所布局基本合理，建筑造型、色彩与环境基本协调；
- d) 对购物场所和从业人员进行统一管理，整体环境整洁，秩序良好，明码标价，无围追兜售、拉客宰客、强买强卖现象；
- e) 旅游商品种类较多、质量合格，有一定的本地区特色；

- f) 可根据需要提供规模适度的餐饮产品和服务，设施外观和建筑风格与景观环境相协调，宜提供本土特色的产品；餐饮卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定，应配备消毒设施，食品安全操作规范，不使用不可降解的一次性餐具；
- g) 应提倡文明用餐，餐饮场所有制止餐饮浪费行为的宣传提示和措施，有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费；
- h) 应为特定人群（残疾人、老年人、未成年人等）提供便利，配备无障碍通道、无障碍厕位、母婴室、轮椅、拐杖、童车等设施与工具，并提供特殊服务。

#### 6.4.5 旅游安全

AA级景区旅游安全符合以下条件：

- a) 应建立安全保卫制度，配备充足的安全保卫人员；
- b) 应合理设定景区游客容量，公布经景区主管部门核定的日最大承载量、瞬时最大承载量并适时更新；
- c) 景区设施设备应运行正常，无安全隐患；游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务标准；经营性旅游项目应按照国家有关规定取得经营许可并规范操作；
- d) 消防、防盗等设施设备应齐全、完好、有效，危险地段标志明显，防护设施齐备、有效；
- e) 主动向游客提供安全宣传教育，接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施；
- f) 应提供必备的常用药品；建立突发事件应急预案，对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性的应急救助技能培训。

#### 6.4.6 文化特色

AA级景区文化特色符合以下条件：

- a) 应有一定的文化内涵和文化主题，文化主题贯穿项目开发、旅游活动、游览服务及宣传促销的少数环节；
- b) 文化在地市级范围内宜有一定特色，或具有一定的文化创意水准；
- c) 文化旅游产品或文化旅游活动能基本满足游客需要，文化体验效果良好；
- d) 应有较为明确的价值观念和经营理念，市场形象、产品形象和质量形象良好，企业有一定的凝聚力，员工举止文明、规范。

#### 6.4.7 景区智慧化

AA级景区智慧化符合以下条件：

- a) 手机信号应覆盖游客可游览区域，免费无线局域网覆盖景区入口、游客中心、各景点及其他游客聚集区；
- b) 能借助平台或可视设备及时、准确发布或查询景区旅游信息；建有景区官方网站和新媒体平台；
- c) 游客游览的重要节点和主要区域应安装视频监控设备，能有效支持客流数据采集和安全监测；
- d) 可提供由景区移动应用软件或扫码、语音导游导览等系统支持的自助智能导览服务；
- e) 能开展网络营销或自媒体营销，提供安全、便捷的在线旅游预订、在线交易、网上支付及移动端支付服务。

#### 6.4.8 资源与环境保护

AA级景区资源与环境保护符合以下条件：

- a) 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 中第 4 章规定的一类区环境空气质量要求；
- b) 环境噪声质量应符合 GB 3096-2008 中第 4 章和第 5 章规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求；
- c) 地表水环境质量应符合当地水功能区划的相关要求；
- d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放标准；
- e) 环境比较整洁卫生，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，各类旅游公共场所卫生应符合国家相关标准要求，垃圾应按属地管理要求分类投放、收集、运输和处置，垃圾清扫及时，日产日清；
- f) 有旅游资源保护制度，保护手段比较科学，保护措施有效，能基本保持自然景观、文物和文化遗产的真实性与完整性；
- g) 应推进景区生态文明建设，建立完善的生态环境保护制度与监测机制，严守生态红线，确保生态安全；
- 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) 建筑布局基本合理，建筑物体量、高度、色彩、造型与景观环境基本协调；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；
- j) 区内各项设施设备、能源利用与污染物排放应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氛围；
- k) 应对旅游者和员工进行环境宣传教育，引导他们保护环境、低碳出行和绿色消费。

#### 6.4.9 综合管理

AA级景区综合管理符合以下条件：

- a) 管理体制健全，管理人员配备合理，60%以上中高级管理人员具备大学专科及以上文化程度，经营机制有效；
- b) 旅游质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度健全有效，贯彻措施得力，监督检查到位，有完整的记录和总结；
- c) 景区开发建设项目应符合相关规划要求；
- d) 应执行旅游统计调查制度，按时报送旅游景区相关统计数据和信息，报送内容真实、准确；
- e) 培训制度明确，业务培训较全面，效果良好，上岗人员培训合格率达 100%；
- f) 宣传推广内容比较丰富、真实、准确，能通过一定的渠道与方式进行宣传推广，效果良好；
- g) 有旅游质量监管制度和措施，投诉制度健全，人员与设备落实，投诉受理及时，处理较为妥善，档案记录比较完整；
- h) 应积极弘扬中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化，开展爱国主义教育，践行社会主义核心价值观；主动承担社会责任，组织或参加公益性活动；在带动当地经济发展、促进社会就业和富民增收方面发挥一定的作用。

### 6.5 A 级旅游景区

#### 6.5.1 资源价值

A级景区资源价值与文化特色符合以下条件：

- a) 具有一定的历史文化价值、自然生态价值、科学教育价值，或其中至少一类资源在地市级范围内具有较为突出意义或普遍价值；
- b) 观赏游憩价值一般；
- c) 有个别珍贵物种，或景观比较突出；

- d) 资源实体体量中等，或有一定的基本类型（按照 GB/T 18972-2017 附录 A 判定），或资源实体密集度及组合性一般；
- e) 资源实体基本完整或维护良好，分布空间连续、管理统一，自然或文化有一定的关联性；
- f) 在本地及周边地区旅游市场有一定的知名度和影响力；
- g) 有一定的主题和特色，市场形象良好；
- h) 有一定市场吸引力，年接待旅游者 3 万人次以上。

### 6.5.2 旅游交通

A级景区旅游交通符合以下条件：

- 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，停车场地平整坚实，或船舶码头水域畅通，有相应标志。

### 6.5.3 游览设施

A级景区游览设施符合以下条件：

- a) 有为游客提供咨询服务的场所，咨询服务人员业务熟悉，服务热情；
- b) 公众信息资料品种较多，内容比较丰富，制作较好；
- c) 应公布和展示景区主要产品、服务项目、收费价格及其他重要信息，倡导文明旅游，宣传保护环境、厉行节约和反对浪费；
- d) 标识牌、景物介绍牌和安全警示牌等标识设置合理，导向系统设置应符合 GB/T 31384 要求；
- e) 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定；
- f) 区内游览（参观）路线或航道布局基本合理、顺畅；
- g) 宜使用能源清洁的绿色交通工具；
- h) 应配备满足游客需求的旅游厕所，位置设置科学，数量基本满足需要，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，内外环境整洁，干净卫生；
- i) 区内所有旅游厕所应符合 GB/T 18973 规定的II类质量要求；
- j) 垃圾箱分类设置，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；
- k) 游客公共休息设施布局基本合理，数量基本满足需要。

### 6.5.4 游览服务

A级景区游览服务符合以下条件：

- a) 宜采用景物介绍牌、印刷品、人员讲解、电子讲解等多种解说方式；解说内容科学、准确，无庸俗、低俗、媚俗内容；解说语言应中英文对照；解说服务和宣传教育功能完善，解说效果良好；
- b) 讲解人员应持证上岗，具备高中以上文化程度，人数能基本满足游客需要；讲解语言规范，普通话达标率 100%；讲解服务态度热情，行为有度，无胁迫和诱导消费行为，服务质量符合 GB/T 15971-2010 中第 5 章要求；
- c) 购物场所布局基本合理，建筑造型、色彩与环境较协调；
- d) 对购物场所和从业人员进行统一管理，整体环境整洁，秩序良好，明码标价，无围追兜售、拉客宰客、强买强卖现象；

- e) 可根据需要提供规模适度的餐饮产品和服务，设施外观和建筑风格与景观环境相协调，宜提供本土特色的产品，餐饮卫生应符合 GB 37487、GB 37488 规定，应配备消毒设施，食品安全操作规范，不使用不可降解的一次性餐用具；
- f) 应提倡文明用餐，餐饮场所有制止餐饮浪费行为的宣传提示和措施，有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费；
- g) 应为特定人群（残疾人、老年人、未成年人等）提供便利，配备无障碍厕位、轮椅、拐杖、童车等设施与工具，并提供特殊服务。

#### 6.5.5 旅游安全

A级景区旅游安全符合以下条件：

- a) 应建立安全保卫制度，配备安全保卫人员；
- b) 应合理设定景区游客容量，公布经景区主管部门核定的日最大承载量、瞬时最大承载量并适时更新；
- c) 景区设施设备应运行正常，无安全隐患；游乐园应符合 GB/T 16767 规定的安全和服务要求；经营性旅游项目应按照国家有关规定取得经营许可并规范操作；
- d) 消防、防盗等设施设备应齐全、完好、有效；危险地段标志明显，防护设施齐备、有效；
- e) 主动向游客提供安全宣传教育，接待老年人、未成年人、残疾人等游客应采取相应的安全保障措施；
- f) 应提供必备的常用药品；建立突发事件应急预案。

#### 6.5.6 文化特色

A级景区文化特色符合以下条件：

- a) 应有一定的文化内涵和文化主题，文化主题体现在项目开发、旅游活动、游览服务及宣传促销的个别环节；
- b) 文化在本地区宜有一定特色，或具有一定的文化创意水准；
- c) 文化旅游产品或文化旅游活动能基本满足游客需要，文化体验效果良好；
- d) 应有较为明确的价值观念和经营理念，市场形象、产品形象和质量形象良好，企业有一定的凝聚力，员工举止文明、规范。

#### 6.5.7 景区智慧化

A级景区智慧化符合以下条件：

- a) 手机信号应覆盖游客可游览区域，免费无线局域网覆盖游客中心及主要游客聚集区；
- b) 能供游客及时查询景区旅游信息，建有景区官方网站或新媒体平台；
- c) 游客游览的重要节点和主要区域宜安装视频监控设备，能有效支持客流数据采集和安全监测；
- d) 能开展网络营销或自媒体营销，提供安全、便捷的在线旅游预订、在线交易、网上支付及移动端支付服务。

#### 6.5.8 资源与环境保护

A级景区资源与环境保护符合以下条件：

- a) 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 中第 4 章规定的一类区环境空气质量要求；
- b) 环境噪声质量应符合 GB 3096-2008 中第 4 章和第 5 章规定的 1 类声环境功能区噪声限值要求；
- c) 地表水环境质量应符合当地水功能区划的相关要求；
- d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求；

- e) 环境比较整洁卫生，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，各类旅游公共场所卫生应达符合国家相关标准要求，垃圾应按属地管理要求分类投放、收集、运输和处置，垃圾清扫及时，日产日清；
- f) 有旅游资源保护制度，保护手段比较科学，保护措施有效，能基本保持自然景观、文物和文化遗产的真实性与完整性；
- g) 应推进景区生态文明建设，建立完善的生态环境保护制度与监测机制，严守生态红线，确保生态安全；
- h) 环境氛围良好，绿化覆盖率较高，景观与环境美化效果较好；
- i) 建筑布局较合理，建筑物造型与景观环境基本协调；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；
- j) 区内各项设施设备、能源利用与污染物排放应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氛围；
- k) 应对旅游者和员工进行环境宣传教育，引导他们保护环境、低碳出行和绿色消费。

### 6.5.9 综合管理

A级景区综合管理符合以下条件：

- a) 管理体制健全，管理人员配备合理，50%以上中高级管理人员具备大学专科及以上文化程度，经营机制有效；
- b) 旅游质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项管理制度健全有效，贯彻措施得力，监督检查到位，有完整的记录和总结；
- c) 景区开发建设项目应符合相关规划要求；
- d) 应执行旅游统计调查制度，按时报送旅游景区相关统计数据和信息，报送内容真实、准确；
- e) 培训制度明确，业务培训较全面，效果良好，上岗人员培训合格率达100%；
- f) 景区宣传内容真实、准确，能通过一定的渠道与方式进行宣传推广，有一定的效果；
- g) 有旅游质量监管制度和措施，投诉制度健全，人员与设备落实，投诉受理及时，处理较为妥善，档案记录基本完整；
- h) 应积极弘扬中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化，开展爱国主义教育，践行社会主义核心价值观；主动承担社会责任，组织或参加公益性活动；在带动当地经济发展、促进社会就业和富民增收方面发挥一定的作用。

## 7 评定方法

7.1 总体要求（第4章）是旅游景区质量等级划分与评定的总体导向和基本准则，只有符合总体要求的旅游景区才能进入质量等级划分与评定的后续程序；评定条件（第6章）是划分、确定旅游景区质量等级的具体要求和依据。

7.2 旅游景区质量等级评定工作根据相关管理办法和评定细则开展。

7.3 旅游景区的质量等级，由相应的评定机构向社会公告。