

《旅游景区质量等级划分与评定》(GB/T 17775)

国家标准修订说明

一、任务来源

根据《国家标准化管理委员会关于下达2021年第三批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》，开展《旅游景区质量等级划分与评定 GB/T 17775》（计划号：20214077-T-357）国家标准（以下简称《标准》）的修订工作。本《标准》修订工作由中华人民共和国文化和旅游部提出，全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。计划修订完成时间为2021年12月。

二、修订背景

（一）旅游景区对旅游发展的重要作用不可替代

旅游景区作为旅游目的地的核心吸引要素，既是旅游产品的供给主体，又是旅游消费的服务基地；既是自然空间和历史遗迹，又是生活空间和当代场景；既是传承和弘扬中华优秀传统文化的主要载体，又是开展爱国主义教育和践行社会主义核心价值观的重要阵地。据《中华人民共和国文化和旅游部2020年文化和旅游发展统计公报》，至2020年末，全国共有A级旅游景区13332个，其中，5A级旅游景区302个，

4A级旅游景区4030个，3A级旅游景区6931个。2019年全国A级旅游景区接待总人数64.75亿人次，实现旅游收入5065.72亿元（据《中华人民共和国文化和旅游部2019年文化和旅游发展统计公报》）。旅游景区已成为我国旅游业发展的重要支撑。国家“十四五”规划明确提出了“建设一批富有文化底蕴的世界级旅游景区”主要任务和发展要求，未来的旅游景区，仍将是我国旅游消费的重中之重、旅游业发展的中坚力量、展示美丽中国的重要窗口和服务国计民生的重要平台，将继续在推动生态文明、保护传承文化、促进消费升级、带动经济发展、创造就业机会、提升生活品质等方面发挥着不可替代的巨大作用。

（二）《标准》对旅游景区的规范引领作用十分显著

《标准》是旅游景区建设和发展的重要技术支撑。1999年前，我国旅游景区的建设和发展仍处于起步阶段，缺乏可供参考的相关标准，且未形成系统性基础数据积累。1999版《标准》的编制，是景区标准的积极探索和重要突破，提出了景区建设必要的要素内容和质量要求，解决了旅游景区有无标准的问题，有效推动了地方旅游景区的规范建设和快速发展。自《标准》首次发布实施以来，我国的A级旅游景区规模不断扩大，设施与服务管理水平显著提高，景区的整体质量和社会影响力得到了很大的提升，同时逐步积累了较为丰富的景区建设与发展经验。伴随着市场需求的趋旺和景区

建设与发展水平的提高，全行业对高品质景区也有了更高的追求和自我提升要求。2003年，原国家旅游局对《标准》进行了第一次修订，进一步增强了行业的指导性和可操作性，新增了5A级景区等级划分与评定内容，使得5A级景区成为全国旅游景区发展的标杆，在国内外产生了巨大的反响。因而，无论是过去、现在还是未来，《标准》对全国旅游景区都发挥着十分重要的规范、引领和促进作用。

（三）《标准》已难以适应新的时代特征和发展要求

自2003版《标准》实施以来，我国的经济社会形势、旅游市场需求和旅游景区发展都发生了一系列重要变化。在新时代，旅游业正在立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，推动高质量发展。中共中央大力倡导培育和践行社会主义核心价值观，习近平总书记对文化和旅游工作做出了重要指示，为旅游景区坚定文化自信，深化文旅融合和改革创新，实现高质量发展指明了新方向；国家把生态文明建设摆在突出的战略位置，为旅游景区践行“两山”理论，加强自然生态系统和环境保护，推进绿色发展落实了新责任；随着中华优秀传统文化传承发展工程的实施，更好地发挥旅游景区在文化保护传承和活化利用方面的重要载体作用，推进文化和旅游深度融合，推动中华优秀传统文化创造性转化和创新性发展，进一步彰显文化特色，成为旅游景区发展的新使命；我国全面建成小康社会，大众旅游兴起和小

康旅游时代来临，人民对美好生活的要求不断提高，旅游消费需求日益多元化和个性化，如何创新产品特色，优化产品结构，提升供给品质，有效满足市场需求，成为旅游景区关注的新焦点；我国加快发展现代产业体系，深化供给侧结构性改革，推动高质量发展，构建以国内大循环为主体、国内国际“双循环”相互促进的新发展格局，则为改善旅游供给质量，提升旅游景区供给对国内需求的适配性，拓展国内旅游市场，促进旅游消费升级提供了新契机；信息化时代的来临和现代科技的迅猛发展，既增强了景区发展新内涵和新动能，也提出了景区的智慧化设施、服务、管理与营销提出了新命题和新任务；疫情防控常态化新形势，催生了游客容量控制和分时预约旅游的景区安全管理新举措；在坚持以人民为中心，不断巩固脱贫攻坚成果，扎实推动共同富裕的重要历史阶段，如何更好地发挥旅游景区的增加就业和富民增收作用，提供更多的优质、共享的公益性服务产品，创造美好的生活体验，提高人民生活品质，成为旅游景区应尽的社会责任和发展新要求。

但是，2003版《标准》实施已近19年，重新审视该《标准》，不难发现主要存在以下问题：一是难以适应时代需求，如对新发展理念和新价值观念体现不足，对景区结构优化和区域协调发展支撑乏力，对新市场形势、新消费需求、新科技潮流（景区智慧化）、新文旅业态、新管控要求响应不足

等；二是核心产品强化不够，如游览服务功能不够突出，文旅融合和文化特色要求薄弱等；三是等级区分效果不显，原《标准》虽然提出了景区质量等级划分条件，但未能有效突出景区特色和核心要求，导致景区与其他旅游功能区的区分度不够明显，标准适用对象不够明晰，各等级的划分标准也不够清晰和有效。在对旅游景区已有新理解、新要求及基本要求发生变化的当下，必须通过修订和完善《标准》，统筹考虑景区与度假区、休闲街区等产品错位发展，进一步增强其在景区质量等级划分中的区分度和有效性。四是标准引领作用弱化，在新发展阶段，《标准》已难以适应生态文明建设、文化和旅游融合、信息科技发展、景区结构优化和高质量发展等相关要求，其部分内容和相关条款（指标）亟待优化，否则难以更好地引领旅游景区的建设和发展。

（四）旅游景区自身发展呼唤修订《标准》引领发展

旅游景区《标准》的正式实施，尤其是自2003年对标准进行的第一次修订以来，我国的景区建设和发展走上了规范化迅速发展的道路，A级旅游景区规模不断扩大，景区类型日益丰富，景区品质明显提升，发展空间逐渐拓展，管理体制更加多元，成为带动旅游业发展的核心要素，其主体地位和社会贡献进一步增强。但也存在功能定位不够清晰（如与度假区、休闲街区等旅游功能混合）、景区内涵不够丰富，景区结构不够合理，创新发展活力不足、区域发展不够平衡，

品牌影响有待提升，综合质效依然不高等问题。尤其在新发展阶段，旅游景区呈现了市场需求多元化、疫情防控常态化、景区文旅融合化、景区设施人性化、服务供给品质化、运营管理智慧化、安全保障最大化、发展方式绿色化等新特点和新态势。如何更好地把握性新发展形势，贯彻新发展理念，推动景区类型、空间、产品与业态结构的优化和高质量发展？除了景区自身的积极探索和共同努力外，还需要有更加科学、先进的标准规范和引领景区发展。因而，修订《标准》已成为全国景区行业的普遍期待。事实上，大量的A级旅游景区建设与运营发展，已经为《标准》修订积累丰富的基础数据和实践经验，提供较为充分的科学依据。

为此，文化和旅游部于2020年7月委托江苏省文化和旅游厅及南京师范大学等单位组织专家启动了本《标准》的修订工作。2021年10月，本《标准》被国家标准化管理委员会正式列入2021年第三批推荐性国家标准计划。

三、修订目的

为适应新形势的发展要求，着力解决2003版《标准》存在的问题，进一步提高标准的科学性、规范性、普适性和可操作性，全面提升标准对旅游景区建设和发展的引领性，更好地发挥标准在推动旅游景区结构优化和高质量发展方面的作用，文化和旅游部决定对本《标准》进行修订。

四、修订思路

根据文化和旅游部资源开发司的指示精神和工作要求，经过《标准》修订工作组认真讨论并听取部分省、市文化和旅游管理部门及旅游景区的意见，确定了本《标准》修订的原则和思路。

（一）明确三个要求

1. **坚持传承与创新相结合。**原标准运行多年，市场接受度良好，普及率高，标准主体框架适应度良好。本《标准》传承2003版《标准》的成功经验，保留其合理内容（包括基本框架和形式，以及旅游交通、游览、旅游安全、经营管理、资源和环境的保护、旅游资源吸引力、市场吸引力、旅游接待规模等），保持《标准》及A级景区创建工作的连续性，结合新形势、新特点和新需求，新增了“文化特色”和“景区智慧化”等内容，体现疫情防控常态化形势下景区“限量、预约、错峰”开放、制止餐饮浪费行为等新要求，创新修订标准内容。

2. **坚持质量与效用相统一。**以引领旅游景区高质量发展为主线，坚持质量优先，维护高等级景区尤其是5A级景区的标杆性，兼顾不同等级景区的产品差异和评定要求，提高标准的适用性与实施效用。

3. **坚持文本与细则相匹配。**以文本为标准主体和规范引领，以细则为补充阐释和实施依据，构建科学规范、分工

明确、内容匹配、实施有据的内容体系，使标准修订成果成为有机统一的整体。

（二）坚持四个原则

1. 适应时代原则。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持社会主义核心价值观，坚持以人民为中心，积极回应大众旅游时代旅游消费需求升级的变化趋势，着力体现游客对景区景观质量、游览设施、游览服务、旅游安全、文化特色、信息服务和综合管理等方面的要求，引导旅游景区及相关产业向品质化、特色化、智慧化和高效化方向提升发展。

2. 科学规范原则。本《标准》依据《中华人民共和国标准化法》和《标准化工作导则》开展修订工作，坚持需求导向、问题导向和目标导向，尊重发展需要，尊重市场规律，尊重景区实际，尊重标准基础，对《标准》进行科学修订和合理优化，保证本《标准》修订的科学性、规范性和引领示范性。

3. 普遍适用原则。标准要符合我国国情，适应不同类型、不同等级、不同地域的旅游景区建设、管理和发展需要，既要充分考虑“旅游+”和“+旅游”背景下旅游景区类型日趋多样化的趋势，适度超前和鼓励景区创新发展，又要充分考虑我国经济社会的发展阶段和全国各地旅游景区发展的不平衡性，避免不切实际地设置过高条件和要求，使标准具

有很强的普适性。

4. 操作可行原则。 尽量避免评价内容过于繁杂、评分指标过于繁多；注重用市场的眼光来评价旅游景区，用游客的需要来设置评价指标；尽量减少主观性指标，减少评分的主观随意性。

（三）强化六个导向

总体而言，《标准》的修订思路注重突出了三个引导：一是引导景区树立正确的发展观与资源观，采取科学的资源开发方式，调整和优化供给结构和供给重点；二是引导景区正视功能性质变化，从早期的“外事窗口”功能到后来的注重“市场性”功能，再到现在更加注重“市场+公益性”功能，进一步强化景区的公益属性和社会职能；三是引导景区关注市场需求，从过去追求人多热闹到现在更加重视重建现代服务观与产品观，追求供需适配合、品质提升、消费升级和高质量发展。

在《标准》具体修订过程中，重点强化了以下六个导向：

1. 强化总体要求。 增加旅游景区质量等级划分与评定的总体要求，作为景区质量等级划分与评定的总体导向和基本准则。

2. 强化游览服务。 强调以自然、文化或其他旅游吸引物资源为依托，具有明确的空间边界和必要的旅游服务设施，以提供游览服务为主要功能，突出资源（景观）价值，

强调游览设施与导览解说服务，以区别于其他类型的旅游功能区。

3. 强化文化特色。强调了旅游景区文化内涵挖掘、文化主题强化和文旅融合发展，提出了文化创意、文化表达、文化体验和企业文化建设要求，进一步凸显景区文化特色，推动优秀传统文化创造性转化创新性发展，让景区文化活起来，扩大文化的影响力。

4. 强化旅游安全。增加了游客容量管理、景区门票预约制度等内容，强化了旅游安全管理、安全救援与应急处置等要求。

5. 强化智慧旅游。针对信息化时代的景区建设和旅游消费需求，增加了景区智慧化设施、服务、管理与营销等建设内容和要求。

6. 强化绿色发展。重视了景区生态文明建设和资源与环境保护，强化了文明旅游和绿色消费，将制止餐饮浪费行为列入了旅游景区标准，并充实了综合管理等内容。

五、修订过程

1. 2020年7月6日，文化和旅游部资源开发司给江苏省文化和旅游厅下达了《关于委托开展旅游景区质量等级标准修订工作的函》。

2. 2020年7月14日，文化和旅游部资源开发司组织江苏省文化和旅游厅资源开发处及部分专家召开了《标准》标准

修订视频工作会议，资源开发司领导对标准修订提出了指导意见和工作要求，会后正式成立了《标准》修订工作组。

3. 2020年7月21日，江苏省文化和旅游厅组织江苏省内文旅部门部分行政管理人员、旅游院校专家、质量和标准化研究院专家及景区代表参加了《标准》修订工作座谈会，对《标准》的修订进行了较为充分地讨论和交流。

4. 《标准》修订工作组，在座谈调研的基础上，就《标准》的修订思路、标准框架、修订内容、技术指标等进行多次研讨，明确了修订的具体细节和要求，于2020年8月2日形成了《标准》修订工作组讨论第1稿。

5. 《标准》修订工作组根据文化和旅游部资源开发司及江苏省文化和旅游厅有关部门的意见，对《标准》进行了讨论和修改，于2020年8月10日形成了《标准》修订工作组讨论第2稿。

6. 2020年8月27日，文化和旅游部资源开发司在南京组织召开《标准》修订研讨会，会后根据会议意见对《标准》在此进行了修改，于2020年9月5日形成征求意见稿初稿。

7. 2020年9月10日，文化和旅游部资源开发司组织召开了《标准》修改工作会议，对标准具体条款逐条进行了认真细致的讨论修改，会后根据修改意见对《标准》进行了修改完善，于2020年9月14日形成正式征求意见稿。

8. 2020年9月16日至10月8日，文化和旅游部资源开发

司向各省、市、自治区的文化和旅游部门发文，面向全国对《标准》征求意见，根据反馈意见对《标准》进行了修改完善，于2020年10月13日形成了《标准》送审讨论稿。

9. 根据对《标准》送审讨论稿的讨论和反馈意见，工作组再次《标准》进行了修改完善，于2020年11月27日形成了《标准》送审初稿。

10. 2021年6月6-7日，文化和旅游部资源开发司组织《标准》修订工作组主要成员对《标准》进行了深入研讨和进一步修改完善，于2021年6月20日形成了《标准》送审稿。

11. 2021年10月，《标准》被国家标准化管理委员会批准列入2021年第三批推荐性国家标准计划，修订工作组根据文化和旅游部资源开发司及有关人员的意见和建议，对《标准》再次进行了修改和审核。

标准征求意见（共141条）及其处理情况见《征求意见处理表》。

六、修订内容

（一）标准的主要变化

本《标准》秉持传承与创新相结合的原则，没有对2003版《标准》进行大幅度颠覆性修改，但小修不能适应诸多变化要求，故本《标准》进行了中等程度的修订。与 GB/T 17775-2003相比，主要修改如下：

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《标准》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《标准》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年版标准的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《标准》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《标准》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年版的标准5.1.4、5.2.4、5.3.4、5.4.4、5.5.4），删除了“邮电服务”（见2003年版标准的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《标准》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）。

（二）修订的主要内容

1. 前述部分主要修订内容（表1）

表1 前述部分主要修订内容

序号	章、条 编号	修改前	修改后	修改说明
1	范围	<p>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</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>本文件适用于各类旅游景区的等级划分和评定</p>	<p>准确阐述标准规定的内容;明确标准范围适用于各类景区的等级划分和评定。删除了“包括以自然景观及人文景观为主的旅游景区”内容</p>
2	2规范性引用文件	略	<p>删除了已废止的GB 9664、GB 9667、GB 16153标准,增加了GB 5768.2 道路交通标志和标线第2部分:道路交通标志;GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分:旅游休闲符号;GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分:无障碍设施符号;GB/T18972-2017 旅游资源分类、调查与评价;GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定;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</p>	与相关标准衔接
3	3术语和定义	<p>3.2 旅游景区 Tourist Attraction</p> <p>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</p>	<p>3.1 旅游景区 Tourist Attraction</p> <p>以自然、文化或其他旅游吸引物资源为依托,具有明确的空间边界、必要的旅游服务设施和统一的经营管理机构,以提供游览服务为主要功能的场所或区域</p>	<p>强化了景区的特点和核心要素,对旅游景区的术语和定义进行了调整,保持了与《旅游景区质量等级管理办法》界定的景区概念基本一致,同时避免罗列不全或不适当的旅游景区类型</p>

	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	
--	--	--

2. 增加的景区质量等级划分与评定总体要求

“总体要求”是旅游景区质量等级划分与评定的总体导向和基本要求，是旅游景区进行质量等级划分与评定的前提条件。《标准》的“总体要求”共6项。

(1) 培育和践行社会主义核心价值观。

(2) 遵循新时代生态文明思想和可持续发展理念

(3) 坚持以游客为中心，提供良好的游览设施与服务。

(4) 诚信经营，引导旅游者文明旅游、厉行节约和绿色消费。

(5) 公布并严格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。

(6) 景区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。

(三) 等级划分与评定条件修订说明

1. 等级划分与评定条件的框架调整

2003 版标准中旅游景区质量等级划分条件包括旅游交通、游览、旅游安全、卫生、邮电服务、旅游购物、经营管

理、资源和环境的保护、旅游资源吸引力、市场吸引力、年接待海内外旅游者、游客抽样调查满意率等 12 项内容。本次修订保留了旅游交通、旅游安全、资源和环境保护、经营管理（更名为“综合管理”）等大项，将游览设施、游览服务、文化特色、景区智慧化等增列为大项。调整后的内容框架分为资源价值、旅游交通、游览设施、游览服务、旅游安全、文化特色、景区智慧化、资源与环境保护、综合管理 9 个方面，进一步突显了旅游景区的特点和新时代发展要求（表 2）。

表2 新旧版标准等级划分与评定条件部分的框架调整

03版标准等级划分条件框架 (以AAAAA级旅游景区为例)	修订标准等级划分与评定条件框架 (以AAAAA级旅游景区为例)
5.1.1 旅游交通 5.1.2 游览 5.1.3 旅游安全 5.1.4 卫生 5.1.5 邮电服务 5.1.6 旅游购物 5.1.7 经营管理 5.1.8 资源和环境的保护 5.1.9 旅游资源吸引力 5.1.10 市场吸引力 5.1.11 年接待海内外旅游者 5.1.12 游客抽样调查满意率	6.1.1 资源价值 6.1.1.1 资源禀赋价值 6.1.1.2 旅游市场影响 6.1.2 旅游交通 6.1.2.1 外部交通 6.1.2.2 交通标识与停车服务 6.1.3 游览设施 6.1.3.1 游客中心 6.1.3.2 导览系统 6.1.3.3 游览线路与游览工具 6.1.3.4 卫生与休息设施 6.1.4 游览服务 6.1.4.1 解说系统 6.1.4.2 讲解服务 6.1.4.3 购物服务 6.1.4.4 餐饮服务 6.1.4.5 特殊服务 6.1.5 旅游安全 6.1.5.1 安全管理与容量控制 6.1.5.2 安全设施与安全警示 6.1.5.3 安全救援与应急处置 6.1.6 文化特色 6.1.6.1 文化主题 6.1.6.2 文化利用 6.1.6.3 企业文化

	6.1.7 景区智慧化 6.1.7.1 智慧化设施 6.1.7.2 智慧化服务 6.1.7.3 智慧化管理 6.1.7.4 智慧化营销 6.1.8 资源和环境的保护 6.1.8.1 环境质量 6.1.8.2 环境卫生 6.1.8.3 资源保护 6.1.8.4 环境保护 6.1.9 综合管理 6.1.9.1 管理机构与制度 6.1.9.2 人员培训 6.1.9.3 市场推广 6.1.9.4 质量监管与投诉处理 6.1.9.5 社会效益
--	---

2. 等级划分与评定条件的主要修订内容

(1) 资源价值

内容构成：包括资源禀赋价值、旅游市场影响两个部分。

修订情况：一是将“旅游资源吸引力”调整为“资源禀赋价值”，并保留了原标准中“旅游资源吸引力”的相关内容。二是将旅游市场影响作为衡量旅游资源价值的重要因素，并将旅游资源吸引力、市场吸引力、游客接待量等内容统一整合到“旅游市场影响”中。三是考虑到游客抽样调查满意率指标在实际工作中操作效果不佳，故本次修订标准中取消了该指标，今后将在景区等级评定过程中通过了解游客投诉、网络评价情况、运用大数据分析或委托第三方机构进行评价。此外，后续修订工作将对《标准》评定细则的相应内容作出调整，将《景观质量评分细则》更名为《旅游资源价值评分细则》，并将其序次调整到《服务质量与环境质量评分细则》之前。

(2) 旅游交通

内容构成：包括外部交通、交通标识与停车服务两个部分。

修订情况：为更好适应外部大交通条件改善和散客旅游、自驾车旅游不断增加的形势，增加了高铁内容，弱化了航道要求，强化了通往景区交通（包括抵达景区的公共交通）、接驳系统、标志标识要求，对停车场做出了更加合理的规定。

(3) 游览设施

内容构成：包括游客中心、导览系统、游览线路与游览工具、厕所卫生与休息设施四个部分。

修订情况：一是保留了原标准中“游览”的主要内容，“游客中心”中增加了电子版公众信息资料和高等级景区宜提供邮政纪念、手机充电、饮用冷热水、小型物品与宠物托管、代订与快递景区商品及其他多种增值服务要求。二是将原“旅游交通”中景区内游览路线与交通工具的内容调整到本部分；三是将原标准“卫生”部分涉及的厕所和垃圾箱内容调整到“游览设施”中，并对不同等级的景区提出了相应的厕所等级要求。

(4) 游览服务

内容构成：包括解说系统、讲解服务、购物服务、餐饮服务四个部分。

修订情况：保留了引导标识、公共信息图形符号的相关

内容；增加了解说系统相关要求，增加了提供语音导游或耳麦讲解服务及解说信息化等内容。将原标准的“导游服务”改为“讲解人员”，增加了讲解人员纳入景区统一管理体系要求。基本保留了原“旅游购物”内容。增加了餐饮服务内容，特别是为了更好地贯彻落实习近平总书记对制止餐饮浪费行为的重要指示精神，按照市场监管总局、商务部、文化和旅游部联合印发《关于以标准化促进餐饮节约反对餐饮浪费的意见》要求，在本次修订的标准中对景区制止餐饮浪费行为提出了明确要求。本部分修订的目的是为了进一步强化游览服务功能，倡导文明旅游，并引导旅游景区更好地满足旅游者多样化的消费需求，突破单一的门票经济，推动旅游景区功能完善和效益提升。

（5）旅游安全

内容构成：包括安全管理与容量控制、安全设施与安全警示、安全救援与应急处置三个部分。

修订情况：基本保留了原“旅游安全”内容，并对相关内容进行了进一步梳理、调整和强化，增加了游客容量管理，实施限量、预约和错峰管理等内容，并对高风险旅游项目与游览设施经营许可、安全监控系统等提出了明确要求。

（6）文化特色

内容构成：包括文化主题特色、文化挖掘利用、企业文化建设三个部分。

修订情况：本部分为新增内容，突出了文化主题和文化

特色，重视了文化展示、文旅融合与转化利用、文化活动与体验效果，并引导景区加强企业文化建设。

(7) 景区智慧化

内容构成：包括智慧化设施、智慧化服务、智慧化管理、智慧化营销四个部分。

修订情况：针对信息化时代的景区建设和发展特点与要求，将智慧旅游单独列为一个大项，对不同等级的景区提出了建设和管理与服务功能要求，同时取消了原标准中的“邮电服务”大项（部分内容调整和整合到“游客中心”“智慧旅游”“旅游安全”等相关内容中）。其目的是引导旅游景区更加注重提高智慧化水平，满足旅游景区自身发展和游客对信息化服务不断增长的需求。

(8) 资源与环境保护

内容构成：包括环境质量、环境卫生、资源保护、环境保护四个部分。

修订情况：基本保留了原“资源及环境的保护”内容，并对原有内容进行了适当调整和充实，将原标准的“卫生”的部分内容整合到了本部分，强化了生态文明建设思想和可持续发展理念要求，突出了景区绿色发展导向。

(9) 综合管理

内容构成：包括管理机构与制度、人员培训、宣传推广、投诉处理与质量监管、社会效益五个部分。

修订情况：基本保留了原“经营管理”内容，增加了报

送旅游景区相关统计数据和信息、人员培训、宣传推广、社会效益等内容。旨在引导旅游景区强化综合管理，提升发展质量，并更好地履行社会责任。

《标准》修订的相关量化指标，其依据说明见附录。

附录 1：量化指标依据说明

条目	内容	量化依据说明
6.1.1.2	(5A级景区) 年接待旅游者60万人次以上	延续原标准规定
6.2.1.2	(4A级景区) 年接待旅游者50万人次以上	
6.3.1.2	(3A级景区) 年接待旅游者30万人次以上	
6.4.1	(2A级景区) 年接待旅游者10万人次以上	
6.5.1	(1A级景区) 年接待旅游者3万人次以上	
6.1.3.4	(5A级景区) 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%	2015年4月, 习近平总书记对“厕所革命”作出重要指示, 强调抓“厕所革命”是提升旅游业品质的务实之举, 指出厕所问题不是小事情, 是城乡文明建设的重要方面。经过近几年大力推厕所革命已取得明显成效, 故本次标准修订, 对景区旅游厕所提出达到Ⅱ类质量要求的标准并不太高。其中, 5A级景区Ⅰ类旅游厕所的比例不低于40%, 4A级景区Ⅰ类旅游厕所的比例不低于30%, 3A级景区Ⅰ类旅游厕所的比例不低于20%, 该指标按照景区等级与旅游厕所质量类别相匹配的要求设置, 与新修订的《旅游厕所质量要求与评定》(GB/T 18973) 相关规定相统一。
6.2.3.4	(4A级景区) 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%	
6.3.3.4	(3A级景区) 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%	
6.4.3	(2A级景区) 区内所有旅游厕所应符合GB/T 18973规定的Ⅱ类质量要求	
6.5.3	(1A级景区) 区内所有旅游厕所应符合GB/T 18973规定的Ⅱ类质量要求	
6.1.4.2	(5A级景区) 讲解员80%以上具备大专及以上学历; 普通话达标率 100%	上版标准要求5A级景区导游员(讲解员) 均应具备大专及以上学历, 其中本科以上不少于30%; 4A级景区导游员(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%; 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%。考虑到大学教育普及程度的提高, 对4A级和3A级景区讲解员具备大专及以上学历的比例适当调高, 同时考虑到旅游景区本科学历员工招工难的客观实际, 取消了各等级景区对本科学历的所占比例要求, 并将原标准中5A级景区讲解员全部具备大专及以上学历的要求降为比例在80%以上
6.2.4.2	(4A级景区) 讲解员70%以上具备大专及以上学历; 普通话达标率 100%	
6.3.4.2	(3A级景区) 讲解员50%以上具有大专及以上学历; 普通话达标率100%	

6.1.8.1 6.2.8.1 6.3.8.1 6.4.8 6.5.8	环境空气质量应达到GB 3095-2012中第4章规定的一级标准；环境噪声质量应达到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（1A至5A级景区）	延续了上版标准对环境空气质量、环境噪声质量的等级标准，但在表述内容上适当调整且更加准确地表达
6.1.9.1 6.2.9.1 6.3.9 6.4.9 6.5.9	（5A级景区）中高级管理人员均具备大学专科及以上文化程度 （4A级景区）80%以上的中高级管理人员具备大学专科及以上文化程度 （3A级景区）70%以上的中高级管理人员具备大学专科及以上文化程度 （2A级景区）60%以上的中高级管理人员具备大学专科及以上文化程度 （1A级景区）50%以上的中高级管理人员具备大学专科及以上文化程度	5A级景区中高级管理人员的文化程度延续了上版标准要求；4A级景区中高级管理人员的文化程度由上版标准占比100%降为80%，3A级景区中高级管理人员的文化程度由上版标准占比80%降为70%，2A级景区中高级管理人员的文化程度由上版标准占比70%降为60%，1A级景区中高级管理人员的文化程度由上版标准占比60%降为50%，考虑到我国旅游景区管理人员队伍的实际状况，部分中高级管理人员有着较为丰富的管理经验和较强的管理能力，但学历达不到大学专科及以上文化程度，且福建等有关省市文旅部门的反馈意见也提出应降低景区中高级管理人员文化程度要求，本修订标准予以采纳
6.1.9.2 6.2.9.2 6.3.9 6.4.9 6.5.9	上岗人员培训合格率达100%（1A至5A级景区）	延续原标准规定：上岗人员培训合格率达100%