



中华人民共和国国家标准

GB/T 26362—2010

国家生态旅游示范区建设与运营规范

Construction and operation guidelines for
prototype-zone of national ecotourism attractions

国家
生态
旅游
示范
区
建
设
与
运
营
规
范

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前 言

本标准的附录 B 为规范性附录,附录 A 和附录 C 为资料性附录。

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。

本标准起草单位:国家旅游局规划发展与财务司、环保部生态司、北京同和时代旅游规划设计院、中山大学旅游发展与规划研究中心。

本标准主要起草人:魏小安、吴文学、张凌云、付磊、保继刚、何军、张树民、吕宁、徐红罡、杨彦锋。

省文旅标技委

引 言

随着环保观念日益深入人心和可持续发展战略的实施,生态旅游在我国获得了长足的发展。和谐社会需要和谐产业,生态文明呼唤生态旅游。发展生态旅游存在时代必然性、市场可行性及工作紧迫性,已经成为我国经济社会可持续发展战略和基本国策的重要组成部分,具有重要现实意义和广阔前景。

为保护生态环境,推动旅游业的可持续发展,促进各地经济、社会、环境、文化的协调进步,制定本标准。本标准旨在引导和规范我国生态旅游区的规划、建设、经营管理与服务,促进生态旅游业健康发展。

国家生态旅游示范区以可持续发展的基本国策为依据,对一定区域内的生态旅游资源进行全面规划,优化配置,实现区域内生态环境和旅游产业的协调发展。

本标准在制定的过程中,结合我国生态旅游发展的实际情况,借鉴了国内外相关参考资料和技术规程。

省文旅标技研

国家生态旅游示范区建设与运营规范

1 范围

本标准规定了国家生态旅游示范区的基本要求,主要内容包括生态旅游示范区的规划、保护、建设、管理、服务、安全、营销、教育等方面的规范和要求。

本标准适用于在中国境内开展旅游的各类以自然生态系统为主及与之共生的人文生态系统的区域。

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 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 3097 海水水质标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 16153 饭馆(餐厅)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

LB/T 007 绿色旅游饭店

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。其他标准涉及的专业术语见附录 A。

3.1

旅游资源 **tourism resource**

自然界和人类社会中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、环境效益和文化效益的各种事物和因素。

3.2

生态旅游 **ecotourism**

以可持续发展为理念,以保护生态环境为前提,以统筹人与自然和谐为准则,并依托良好的自然生态环境和独特的人文生态系统,采取生态友好方式,开展的生态体验、生态教育、生态认知并获得心身愉悦的旅游方式。

3.3

生态旅游示范区 **prototype-zone of ecotourism attractions**

生态旅游示范区是以独特的自然生态、自然景观和与之共生的人文生态为依托,以促进旅游者对自然、生态的理解与学习为重要内容,提高对生态环境与社区发展的责任感,形成可持续发展的旅游区域。

3.4

生态旅游区分类 **classifications of ecotourism attractions**

根据资源类型,结合旅游活动,将生态旅游区分为七种类型。

3.4.1

山地型 Mountains

以山地环境为主而建设的生态旅游区,适于开展科考、登山、探险、攀岩、观光、漂流、滑雪等活动。

3.4.2

森林型 Forests

以森林植被及其生境为主而建设的生态旅游区,也包括大面积竹林(竹海)等区域。这类区域适于开展科考、野营、度假、温泉、疗养、科普、徒步等活动。

3.4.3

草原型 Prairies

以草原植被及其生境为主而建设的生态旅游区,也包括草甸类型。这类区域适于开展体育娱乐、民族风情活动等。

3.4.4

湿地型 Wetlands

以水生和陆栖生物及其生境共同形成的湿地为主而建设的生态旅游区,主要指内陆湿地和水域生态系统,也包括江河出海口。这类区域适于开展科考、观鸟、垂钓、水面活动等。

3.4.5

海洋型 Seas

以海洋、海岸生物及其生境为主而建设的生态旅游区,包括海滨、海岛。这类区域适于开展海洋度假,海上运动、潜水观光活动等。

3.4.6

沙漠戈壁型 Gobi Deserts

以沙漠或戈壁或其生物及其生境为主而建设的生态旅游区,这类区域适于开展观光、探险和科考等活动。

3.4.7

人文生态型 Humanities

以突出的历史文化等特色形成的人文生态及其生境为主建设的生态旅游区。这类区域主要适于历史、文化、社会学、人类学等学科的综合研究,以及适当的特种旅游项目及活动。

3.5

国家生态旅游示范区 prototype-zone of national ecotourism attractions

生态旅游区中管理规范、具有示范效应的典型,经过本标准确定的评定程序后,可以获得国家生态旅游示范区(以下简称示范区)的称号。该区域具有明确地域界限,同时也是全国生态示范区的类型或组成部分之一。

4 示范区规划

4.1 示范区应有生态保护与旅游发展专项规划。

4.2 编制示范区规划应遵循,整体优化原则、生态优先原则、生境或景观完整原则、容量控制原则。

4.3 先规划,后建设,应由具有相应资质的规划单位编制规划,并在规划的指导下严格实施。

4.4 规划与建设阶段应与当地社区等利益相关者进行沟通、协调。示范区内社区的生产、生活活动得到合理控制,不应危害资源和景观的可持续利用。

4.5 示范区范围内的土地利用应按规划进行统一管理,不应随意改变土地和建筑的使用性质。

4.6 规划应做到尊重和展示自然;尊重地方传统文化和乡土习俗,建筑和设施宜使用当地材料,应与自然环境、文化背景协调统一;保护与节约自然资源,充分发挥自然生态系统的功能;设施建设与整体景观协调。

- 4.7 规划审批应符合相应的审批程序。
- 4.8 规划实施应严格有效。
- 4.9 规划内容应包含如下内容:分区、分级土地利用控制;生态环境现状评估;生态环境容量;生态环境影响因素识别;生态旅游规划;社区协调规划;生态环境影响控制;生物多样性保护。

5 生态旅游资源

5.1 生物多样性

- 5.1.1 注重生态系统完整性,应在非生物因子和生态过程等方面加强生态系统完整性建设。
- 5.1.2 保持生态系统本土性,禁止或慎用引进外来物种,防止生物入侵,保护古树名木和原生的乡土植物群落,防止生态环境退化。
- 5.1.3 重视生物多样性,有生物多样性保护和管理计划,将生物多样性纳入监测内容。示范区设有生物多样性保护专职人员及咨询专家。
- 5.1.4 生物因子植被良好,动植物资源丰富,物种的生境类型众多。物种保护措施有效,珍稀物种和濒危物种能得到重点保护。
- 5.1.5 示范区内无捕猎野生动物和破坏野生动物的生存环境的行为,禁止出售野生动物制品。研究和防治生物危害、生物入侵,合理控制原有的林产品采伐规模。保护区内物种的生存环境,结合示范区绿化等生态建设项目,进行适宜生境的扩大设计。
- 5.1.6 调查、记录和监测国家重点保护和省级保护的野生动植物的种类,种群现状、动态分布和生境。识别野生动物活动廊道,必要时可采取人工廊道设计。在野生动物栖息区内的人工设施,控制夜间照明和噪声,保持天空的自然黑暗,避免惊扰野生动物,不对夜行动物造成明显的干扰。

5.2 资源丰富性

旅游资源结构合理,规模较大,丰度较好。

5.3 价值独特性

- 5.3.1 区内独特的自然景观具有很高或较高的美学价值、科研价值、文化价值,或与之密切相关的人文景观价值较高。
- 5.3.2 生态资源游憩价值较高。示范区内的人为干扰较少,大部分为自然区域。
- 5.3.3 特定资源具有典型性、代表性、稀缺性,在市场上形成较大影响。

6 生态环境质量

6.1 环境质量

- 6.1.1 示范区环境质量优良。
- 6.1.2 地表水水体清澈。质量应达到或高于Ⅲ类水质 GB 3838;海水水体质量应达到或高于Ⅱ类水质 GB 3097。
- 6.1.3 空气质量常年应达到 GB 3095 一级水平。
- 6.1.4 保持自然宁静。示范区内的住宿接待设施的噪声应达到 GB 3096 的 1 类标准:昼间小于 55 dB,夜间小于 45 dB。
- 6.1.5 进行持续的环境监测,一年中应有 85% 以上的分析样品数符合标准要求。特殊生态类型的示范区,可根据实际情况调整水体质量指标。

6.2 生态环境

- 6.2.1 区内生态环境的原生状态保持完整,特色鲜明,生态价值和科研价值较高,物种的原生生境较为完好。
- 6.2.2 区内地形地貌完好,无开矿采石、挖沙取土等改变地形地貌的活动,对于已经造成破坏的地形地貌,应进行整治和合理修复。

6.2.3 生态系统稳定,恢复能力强,生境较多,物种丰富。具有原生植被且植被覆盖率高,林相丰富,植物种类多。特殊生态类型的示范区,可以根据实际情况调整植被指标。

6.2.4 内没有对生态环境影响较大的生产活动,无计划外采伐林木和其他破坏植被的行为。对于坡度大于 25° 的山体应采取退耕还林还草措施。对珍稀物种应有专项保护计划。

6.2.5 区内不应使用化肥与杀虫剂,遇有大范围病虫害灾害,应采取人工干预措施时,应在生态专家指导下进行。

6.2.6 区内应进行持续的生态监测,监测记录完整、准确。

6.3 资源利用

6.3.1 不宜利用不可再生资源。

6.3.2 可再生资源集约化利用程度较高。

6.3.3 土地资源,山地退耕还林还草程度高,土地整治水平高,建设用地控制严格。

6.3.4 水资源

6.3.4.1 水资源保护程度高,利用率高,用途合理。

采取“少使用,少处理”,节约并合理使用水资源,提高水资源的综合利用率。水资源的取用量不对社区生活和自然生态系统造成大的不利影响,确保示范区水源安全、洁净。

6.3.4.2 提高污水处理能力和水资源的循环利用率。示范区污水处理率大于90%,污水排放标准应符合或高于已有国家标准和地方标准。污水排入自然水体的,应符合污水综合排放一级标准。排入市政管网的,符合地方“纳管”标准。

6.3.4.3 水源种植水源涵养林,实施示范区水源保护,生活饮用水符合生活饮用水卫生标准。

6.3.4.4 严禁示范区水上交通游览船只未经处理向水中直接排放污水、油污和倾倒垃圾,旅游营运船应装备必要的环保设施,安装污水和油污回收处理设施。

6.3.4.5 保护示范区地下水水质,减少渗漏污染。示范区采用地下水应合理控制用水规模,温泉和地下水的开采量不应超过自然补给能力。

6.3.4.6 示范区内不宜建设小水电项目。

6.3.4.7 示范区内的接待设施应使用节水设计,总用水量不超过250 L/人/天,鼓励安装独立的饮用水系统。

6.3.4.8 在供水有限的区域,需要实行分级循环使用水资源。

6.4 分区利用

6.4.1 示范区对旅游利用强度实施梯级控制,各区划分合理,功能明确。从示范区自然景观的整体协调和优化利用出发,确定功能单元及组合方式,选择合理的利用方式,在保护优先的原则下,满足多层次的生态旅游者的需求。

6.4.2 区划应考虑景观资源美学评价、景观敏感性评价,区内有保护物种的,应采取物种栖息地和食物源地的保护措施。

6.4.3 服务与接待设施选址应设在生态环境低敏感区域或示范区外,规模不宜过大。

6.4.4 对接待游客人数过多、过频和过密的区域,宜采取分时段、分区域控制游客规模,以及轮值开放与休游措施,以利于生态恢复。

6.5 系统整合

区内各要素形成统一的生态环境系统,类型丰富,景观协调,互补性强。

6.6 修复整治

对区内已被破坏的生态环境,积极修复,并尽量与周边环境和景观保持一致性和协调性。

7 传统文化保护

7.1 对于特殊的自然景观、遗产、文物、古建筑,有较为充足的保护和维修资金,保护措施有效,岗位职

责明确,并有专人负责管理。

7.2 建筑物与景观协调,示范区与周边环境协调,氛围良好。

7.3 建筑物的形式、材质、体量和色彩应与当地文化、自然环境协调,在色彩、线条和体量上没有强烈冲突。无明显的视觉污染。

7.4 避免建筑物造成景观明显改变,保持视野和视廊通畅,重要景观视域内采取管线地下敷设。宜采用当地材料和无毒、无污染的材料,减少使用钢铁等高能耗材料。

7.5 建筑布局合理,综合功能优化,考虑风向因素。使用对人体无害的木材和环保型涂料。宜采用被动式太阳能设计、自然通风和节能环保设计。

7.6 历史文化:修缮历史建筑,收集、整理和陈列文献文物。

7.7 自然文化:可结合当地自然资源特点,建设专题博物馆,开展生态教育。

7.8 民族民俗文化:应保留传统节庆、地方戏曲、民俗表演等。

7.9 宗教文化:尊重和适当表现当地宗教文化。科学控制香火规模。

8 基础设施

8.1 交通

8.1.1 合理设计旅游运输路线与旅游路线,建设适宜生态旅游活动的多级别道路系统,鼓励采用自行车和徒步等非机动车交通方式。

8.1.2 道路交通建设以实用为原则,示范区外部交通与示范区性质相吻合,区内交通满足运输需要,道路布局宜选择在生态恢复功能强的地域,道路设计宜利用原有的通道,避免对生态敏感地带进行人为切割。

8.1.3 区域内外部道路通达性强,沿途有相应的绿化景观。

8.1.4 区内道路按照交通路、生态路、景观路三个方面分区建设,道路交通标识正确规范、设计美观。

8.1.5 游览步道设置合理,普遍采用生态性材料,线路设计符合生态和审美原则。

8.1.6 示范区道路施工过程中,合理填埋开挖土方,禁止随意倾倒,避免造成植被破坏与视觉污染。如对重要的生物活动造成人为切割、阻断危害时,应采用人工工程手段建设生物通道。

8.1.7 合理设计示范区内的交通路线,控制车辆流量、车速,区内交通统一调度,管理集中。使用低能耗、低排放量和清洁能源的交通工具;道路两侧宜建设绿化隔离带,减少路面扬尘和噪音。

8.1.8 设立生态停车场,有足够的停车车位,管理措施落实到位,设有专人看管。停车场建设与景观环境相协调。

8.1.9 在区内不宜修建高等级公路的地带,鼓励采用环境友好型的多种特色交通工具和方式。合理控制这些地区的游客流量和活动强度。

8.2 能源利用

8.2.1 实施节能计划。减少温室气体排放,区内接待设施的能源耗用量控制在500克标准煤/人天以下(采暖和空调不计算在内)。

8.2.2 节约并合理利用能源,改善旅游区的燃料结构,宜使用清洁能源和可再生能源,区内清洁能源和可再生能源的使用率达到80%以上。

8.2.3 电力设施不影响景观质量,有妥善处理能源污染的设施和措施。

8.3 给排水工程

给排水管道宜埋入地下,保持管道通畅,污水集中处理率高。

8.4 邮电服务

无线通讯塔架设立不影响景观质量,位置设置合理,与示范区内容相协调。其他邮电服务项目方便简捷,有与示范区内容相符的邮政纪念服务。

9 服务设施及内容

9.1 住宿设施

集中布局,结构合理,档次齐全,体量适宜,生态特色鲜明。具体要求应符合 LB/T 007。

9.2 餐饮设施与内容

9.2.1 提供绿色食品,推广生态餐饮。

9.2.2 布局合理,达到特色化、多样化、品牌化,全面利用可再生原材料,禁止食用法律规定保护的野生动物。

9.3 购物设施与管理

9.3.1 布局合理,注重特色,本地产品开发度高,管理有序。

9.3.2 示范区外围土特产品生产规模化,工艺品和纪念品经营形成设计、生产、销售等产品链和产业链。

9.4 娱乐活动

9.4.1 可根据当地特点适度开展健康的娱乐活动。

9.4.2 娱乐活动场地选址不能破坏当地生态环境,项目内容应尊重当地风俗,不能引起当地居民反感。

9.4.3 严格禁止黄赌毒。

10 安全

10.1 安全保卫机构与人员

设有专门机构,安全制度健全,人员数量充足。

10.2 安全执行

认真执行公安、交通、劳动、质监、旅游等有关部门制定和颁布的各项安全法规,关注员工的职业健康。近3年无重大安全责任事故。

10.3 安全设施设备

10.3.1 特种游览设施设备安全保障措施健全有效。

10.3.2 锅炉、电表等设施设备具有制度性的安全认证,标志齐全有效。

10.3.3 交通工具、机电、游览、娱乐等设施设备完好,定期检修,无超期服役现象。

10.3.4 员工熟悉安全操作规范。

10.3.5 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效。

10.4 安全警告标志

区内道路危险地段标志明显,防护设施有效,安全警告标志齐全、醒目、规范。

10.5 安全宣传

采取游客喜闻乐见的宣传手段,不拘形式,讲求实效。

10.6 医疗及救护服务

10.6.1 应设有紧急救援机制,公布紧急救援电话号码,确保游客能方便地使用援助请求设施,能及时处理游客发出的求助信号。

10.6.2 设立医疗机构或必要的医疗设备,并配备专职医务人员和常用药品,有必要的医疗设施,救护设施齐全。

10.6.3 可建立定点医院。

10.7 安全处置

10.7.1 高峰期和特殊时段有健全的安全保障制度,措施实施有效。

10.7.2 对可能存在的安全风险应有预先评估,并制定有突发事件处理预案,事故处理档案记录完整、准确。

11 卫生

11.1 环境卫生

各类场所全部达到 GB 9664 规定的卫生标准。设有专职岗位,负责日常环境卫生管理。

11.2 废弃物管理

11.2.1 垃圾分类收集,清扫及时,污水排放得当。

11.2.2 遵循废弃物最小化原则,对废弃物采取减量排放,可重复使用和回收利用。

11.2.3 接待服务设施集中区域生活垃圾无害化处理率达到 100%。

11.2.4 可使用环保技术进行垃圾处理,实现垃圾的综合利用和污染最小化,小型社区接待点推广有机废弃物的堆肥技术。

11.3 垃圾处理

11.3.1 垃圾应及时收集、清理,实现垃圾的分类回收,防止视觉污染。

11.3.2 垃圾收集箱布局合理,标志统一,外观整洁,与环境相互协调,及时清理和消毒。

11.3.3 废弃电池、污油等危险废物专门回收。

11.4 吸烟区

区分吸烟区与非吸烟区,吸烟区内通风良好,配有消防设备,且管理到位。

11.5 餐饮卫生

11.5.1 厨房卫生良好。食品卫生条件符合国家有关规定,餐饮服务配备消毒设备。

11.5.2 餐饮场所达到 GB 16153 规定的卫生标准。

11.6 污水处理

11.6.1 旅游服务设施集中区域配备污水处理设施,处理达标后排放。

11.6.2 污水采取管网收集,集中处理,雨污分流。

11.7 旅游厕所

11.7.1 布局合理,数量满足需要,标志统一,美观醒目,与环境协调。

11.7.2 处于服务接待设施集中区域外的使用免水冲生态厕所。

11.7.3 厕所卫生设备设施齐全完好,管理到位。

12 区域统筹

12.1 区域范围

防止在示范区内出现城市化倾向,小城镇不应划入示范区内。

12.2 产业结构

12.2.1 示范区边缘的小城镇,产业结构宜以第三产业为主,为旅游生产的第二产业为辅。

12.2.2 传统民居特色鲜明,不宜大兴土木,街区建设不应破坏自然景观。

12.3 示范区内乡村

12.3.1 庭院经济

鼓励农户因地制宜发展环境友好型的庭院经济,通过发展旅游业实现脱贫致富。

12.3.2 乡村建筑和街道

建筑材质、色彩与外观,应尊重当地传统,并与周边环境相协调。街道环境整洁,卫生达标。

13 公共环境与社区参与

13.1 重视公共环境建设,社会秩序稳定,治安状况良好。

13.2 居民对外来游客态度友善。公共信息图形符号设置明显,用语规范,目的地环境友好。

13.3 鼓励使用本地产品和服务,逐步提高当地的采购份额,制定适合社区的培训计划,提高其服务产

品和农副产品质量,以达到采购标准。

13.4 遵循社区土地使用补偿原则,对示范区内旅游用地的征用,应进行第三方评估,并采取适当的方式进行等额补偿。

13.5 示范区应从旅游经营利润中单列出不少于10%的经费用于支持收集和整理区内的自然和文化资料、生态环境保护、生态旅游宣传、科学研究和生态知识的普及等项目。

13.6 鼓励示范区与大专院校和科研机构合作,开展科学研究,合作推广研究成果。

13.7 尊重当地文化及其敏感性,保证当地文化受到恰当的对待。

13.8 涉及当地文化事务,应咨询当地居民,满足他们的合理要求,并真实地反映当地文化价值观。

13.9 示范区建设应由当地居民参与决策,并为当地居民提供多种发展机会。

13.10 社区参与可以采取社区居民会议、项目听证、参与编制示范区发展与保护规划等多种形式。

13.11 示范区应制定出带动社区共同发展的专项规划,规划应具有可操作性。

13.12 在同等条件下,示范区内的商业机会和工作机会,优先向社区居民提供。

13.13 优先培训和和使用熟悉当地自然和文化的导游,示范区周边20公里范围内的非城镇人口的社区居民占示范区员工总数的比率大于30%。

13.14 示范区管理部门应设有负责处理社区关系的机构或人员。

13.15 示范区在制定发展规划和其他重大决策时,应征询社区居民意见。

13.16 确保社区意见的表达渠道畅通,对社区意见有档案记录,有处理意见,答复和处理率应达到100%。

14 市场营销

14.1 诚信营销

14.1.1 宣传中详细说明游客权利和义务,向游客提供准确和负责任的信息,使游客对游程有符合实际的期望。

14.1.2 生态旅游的开发与经营要为旅游行业起到示范和引导作用。

14.2 市场影响

示范区的营销应克服短期行为,立足于提高本区的知名度、美誉度,追求示范区稳定的、可持续的发展。

14.3 市场宣传

突出示范区的生态特色,宣传资料的设计、制作应突出环保理念,不宜过度包装、追求奢华,鼓励采用再生纸印刷品和光盘、互联网等无纸化宣传手段。

14.4 解说系统

14.4.1 示范区对于解说内容和解说方式应有整体规划,提供多种解说机会和解说方式,确保信息有效传达。

14.4.2 各种引导标识设置合理,与环境协调。

14.4.3 公众信息资料特色鲜明,新颖有趣,内容准确,适时更新。

14.4.4 导游员(讲解员)应持证上岗,普通话达标率100%。

14.4.5 有少数民族居住的示范区可配备少数民族导游。有国外客源的示范区,宜配备数量适当的外语导游。

14.4.6 解说内容科学,准确,生动有趣,通俗易懂,强化生态知识讲解,确保当地文化信息的解释明确无误。

14.4.7 内容编写应充分听取当地生态专家和文化学者,以及环境保护志愿者团体的意见。

15 综合管理

15.1 机构与制度

示范区管理机构设置合理,岗位职责分工明确,各种规章制度健全。管理措施贯彻得力。

15.2 示范区形象

形成生动的示范区形象,通过多种形式表达,并采用多种方式推广。

15.3 游客中心

位置合理,外观与景观环境相协调,设施齐备,服务项目能满足游客需要。

15.4 投诉与处理

应有专门处理游客投诉的管理程序和制度,对于游客投诉应建立游客投诉意见档案,存有完整的投诉记录、处理意见和游客反馈意见。

15.5 特殊人群服务

示范区应配备一定量为特殊人群的服务设施,位置醒目方便他们使用。

15.6 第三方认证

鼓励示范区通过 ISO 9000 族和 ISO 14000 族质量认证。

15.7 绿色采购

15.7.1 实施物资采购的环保政策,从源头上进行控制,选择对有社会责任感的供应商,优先利用可再生资源。

15.7.2 执行环境友好的采购政策,采购具有绿色认证、安全认证标识的产品,区内使用生物可降解化学清洁剂,宜采购大包装的耗用品,不采购过度包装的商品,不采购不可降解塑料袋和餐盒,不采购废弃物处理困难的物资。

15.7.3 禁止采购受保护的动植物产品。

15.7.4 严格执行每年森林的采伐限额指标,采伐总量不得超过区域内森林的自然生长量。

15.8 标识系统

15.8.1 标识系统设置满足游客需要,布局合理,形式统一,能够明确无误的引导交通及游览。

15.8.2 在旅游线路和景点集中的地带设立环境保护标语牌或提示牌,标志牌与景观协调。

15.8.3 公共信息图形符号的指示牌设置合理,设计精美,特色鲜明,突出景区主题,有艺术感和文化气息。

15.8.4 图形符号应符合 GB/T 10001.1 规定。

15.9 环境管理

15.9.1 示范区内建设施工之前应进行环境影响评价和社会影响评价,污染处理设施应与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。

15.9.2 制定示范区环境管理方案。对生态环境进行不间断的持续监测。根据监测情况实施反馈式控制管理,监测超标的实施治理与恢复措施,达标后恢复使用。合理确定示范区生态环境容量,平衡极端环境容量,采取管理措施控制游客活动方式、范围与路线,确保示范区生态环境质量稳定,防止生态环境恶化。

15.10 建立责任人制度

第一责任人应熟悉与日常管理工作内容相关的法律法规、国家政策和生态环境保护、遗产保护的专业知识。

16 培训与教育

16.1 员工培训

16.1.1 示范区应制定员工生态环境教育培训计划,落实培训制度、机构、人员及经费。应有培训绩效

评估和改进意见。

16.1.2 一线服务员工的受训比率达到100%，年培训课时达到40学时/人。

16.1.3 一线员工能为游客提供准确的示范区自然和文化解释，导游人员能提供高质量的解说与演示，具备良好的沟通技巧，具有处理旅途中各种问题的能力，掌握减少和防止旅游环境负面影响的方法，掌握旅游项目活动的技能。

16.1.4 特殊生态旅游活动具备有合格资质的人员。

16.2 旅游者行为指引

16.2.1 通过生态旅游教育，使旅游者在参与旅游的同时维护、学习、完善、保护示范区。

16.2.2 采用多种方式对旅游者进行生态环境保护的宣传教育。

16.2.3 对示范区内开展的各种生态旅游活动，应制定有相应的游客守则。守则内容简明扼要，通俗易懂，可操作性强，涵盖旅游影响的主要内容。

16.2.4 教育游客在示范区内不随意抛洒垃圾，鼓励游客主动收集垃圾，倡导和鼓励保护环境行为，约束和惩罚破坏环境行为。

16.3 社区教育

16.3.1 加强对社区居民的教育，使居民了解生态旅游知识，激发对当地文化的自豪感，增强保护生态环境和文化遗产的自觉性。

16.3.2 宜将生态旅游教育纳入社区的中小学教学计划中，可将示范区的生态环境和历史文化知识编入当地的中小学乡土地理教材中。

17 认定与检查

17.1 认定与检查由国家生态旅游示范区评定机构负责。

17.2 示范区评定实施细则见附录B的国家生态旅游示范区评分细则表。

17.3 示范区评定应进行游客满意度调查，参见附录C的国家生态旅游示范区游客满意度调查。

17.4 各有关地区按照本标准进行创建，采取自愿加入的原则，由国家生态旅游示范区评定机构组织评定或通过授权的第三方机构进行评定。

17.5 对申报验收的区域进行资料 and 文件审核，并经现场考察后提交审核报告现场考察工作，应吸收所在地区的有关部门参与。

17.6 对审核合格的区域进行审批，并颁发“国家生态旅游示范区”称号。

17.7 通过评定的示范区可以使用“国家生态旅游示范区”的称号和标志，证书和徽标由国家生态旅游示范区评定机构统一制定、颁发。

17.8 对授予“国家生态旅游示范区”称号的区域实施动态管理，定期组织复查。对已获得“国家生态旅游示范区”称号后，放松管理，致使生态环境质量和旅游服务质量下降，不再符合本标准的区域，评定机构对其提出限期整改要求或取消其称号。

附录 A

(资料性附录)

国家生态旅游示范区标准涉及名词解释表

表 A.1 国家生态旅游示范区标准涉及名词解释表

名 词	解 释
生态旅游	<p>广义的生态旅游是指遵循可持续发展的原则,依托自然生态系统以及与之共生的人文生态系统,追求人与自然和谐的高级旅游形态,是现代社会发展必然需求。作为一种发展理念,生态旅游是指在旅游活动全过程及旅游经营管理的各环节,均以生态保护为首要原则,突出环境责任、社会责任和文化责任,强调天人合一,追求可持续发展;作为一种旅游产品,生态旅游主要是指采用环境友好的方式,为消费者提供高质量的生态体验;作为一种旅游活动,生态旅游是指到具有生态价值的地区,用生态友好的方式,体验生态之美的行为。</p> <p>狭义的生态旅游是指前往那些相对没有受到干扰的自然区域,享受并了解自然(包括与其密切相关的社区文化),最大限度地减少对生态环境和社会文化造成负面影响,为当地社区提供经济参与机会,支持自然保护的旅游。生态旅游包括自然性、可持续、责任感、学习性四个核心特质。</p>
高能耗材料	材料制造中的物耗和能耗反映了材料制造过程中的资源利用效率,制造过程中能源消耗量大的材料称为高耗能材料,如钢铁。
被动式太阳能	依靠建筑设计、材料使用等方法来完成吸热、蓄热、放热功能的利用太阳能的方式。
生物多样性	生物多样性包含遗传多样性、物种多样性和生态系统多样性三个层次。
廊道	联系相对孤立的景观元素之间的线性结构称为廊道。
解说机会	指旅游者获得解说信息的渠道。
生境	生境主要是指构成生态系统要素之一的无机环境,包括地形、地貌、气候、土壤及水文等。
清洁能源	清洁能源是指在能源的生产及其产品的消费过程中尽可能对生态环境低污染或无污染的能源,包括低污染的化石能源如天然气等。
源头控制	通过减少消耗量进而减少废物产生量。
绿色采购	指物资采购优先采购污染小、可循环利用、资源可再生、能耗低的产品。
利益相关者	利益相关者是指那些能影响主体行为为何为主体行为所影响的个人、群体或群体。
注:本表解释标准涉及的专业术语。	

附录 B

(规范性附录)

国家生态旅游示范区评分细则表

B.1 计分说明

B.1.1 本细则共计 2 000 分。

B.1.2 项目内容分为三类：一为必备项目，以△表示，合计 1 232 分；二为选择项目或层级项目，以√表示，合计 768 分；三为禁止或反对的项目，以×表示，合计 335 分。

B.1.3 必备项目和选择项目打正分，禁止或反对的项目打负分。

B.1.4 国家生态旅游示范区需达到 1 800 分。

B.2 评分标准

国家生态旅游示范区标准评分细则见表 B.1。

表 B.1 国家生态旅游示范区评分细则表

序号	项目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
1	示范区规划			100
1.1	规划原则			25
1.1.1	整体优化原则	对区域内的生态、经济和社会进行全面规划，追求整体优化	△	5
1.1.2	生态优先原则	在生态质量与其他方面发生冲突时，包括与景观质量发生冲突时，以生态质量优先	△	5
1.1.3	生境范围原则	为保障相应的植物群落与动物种群持续繁育所需要的生境范围，以保持生态系统的再生与恢复能力	△	5
1.1.4	市场导向原则	以区域的相应吸引力研究对应的市场范围与层次，以市场导向为基础规划建设项目	√	5
1.1.5	容量控制原则	接待容量不超过生态承载力	△	5
1.2	规划制定			35
1.2.1	制定有专门的旅游总体规划	有专门编制单位和规划成果	△	20
1.2.2	旅游总体规划审批	经旅游、环保、土地等部门审批	△	15
1.3	规划实施有效性	包括土地利用、功能布局、游览项目与设施安排等	√	40
1.3.1	全面实施	规划中的各项项目、制度、措施，全面按时落实		40
1.3.2	基本实施	规划中的各项项目、制度、措施、基本全面落实		25
1.3.3	严重违反规划	区内有违反规划的大型建设项目或破坏环境项目	×	-40
			本项得分	
2	生物旅游资源			160
2.1	生物多样性			70
2.1.1	植被	类型多、分布广、面积大、郁闭度高，建群种与优势种强，生长情况好，生物量大	√	10

表 B.1 (续)

序号	项目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
2.1.2	植物资源	种类多、生长量大	√	5
2.1.3	动物	类型多、分布密、种群量大、生殖与栖息地环境良好，食性与习性稳定	√	10
2.1.4	动物资源	类型多、分布广	√	5
2.1.5	物种保护	保护尽可能多的物种和生境类型，生态系统增强再生与恢复能力	△	10
2.1.6	珍稀物种或濒危物种	有珍稀物种或濒危物种，有专项保护措施(范围、科研、管理、人员)	√	5
2.1.7	全面保护	保护所有物种并使之平衡，有生态监测和动植物救助专人及措施	△	10
2.1.8	非生物因子	不削弱非生物因子对生态系统的支撑能力	△	5
2.1.9	生态过程	保护生态系统的自然性，防止生境损失	△	10
2.1.10	生态系统本土性	恢复和增殖原有物种，禁止外来物种引进和入侵，以避免造成生态环境的系统性紊乱	×	-20
2.2	资源丰富性			30
2.2.1	规模与丰度	资源实体体量巨大，或基本类型数量多，或资源实体疏密度优良，景观异常奇特，或有国家级资源实体	√	20
2.2.2	完整性	资源实体完整，保持天然的形态与结构	△	10
2.3	价值独特性			60
2.3.1	美学价值	价值很高，现场效果好	△	10
2.3.2	科学价值	科学价值，具有国家级意义	√	10
2.3.3	历史文化价值	历史悠久或文化价值高，具有国家级意义	√	10
2.3.4	游憩价值	人为干扰少，自然区域多	△	10
2.3.5	独特价值	资源具有典型性、代表性、稀缺性	√	20
			本项得分	
3	生态环境质量			345
3.1	土地			40
3.1.1	山地	25°坡以上的山地还林还草	△	10
3.1.2	建设用地	严格控制建设用地	△	10
3.1.3	道路用地	以方便、实用为原则，努力减少道路用地，不建或少建盘山公路或贯通区域的交通干线	√	10
3.1.4	土地整治	消除土地沙化、退化、盐渍化现象	√	10
3.2	水资源			55
3.2.1	降水	以植被涵养为主，加强对降水的蓄集与利用	△	10
3.2.2	天然湖泊	保持蓄水量，改善水质，防止富营养化	√	10

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
3.2.3	水库	恢复水库建设中对生态与景观的破坏,消除碎石裸露现象,改善水质,形成水生生物的立体养殖	√	10
3.2.4	地下水			15
3.2.4.1	地下含水层	合理利用,达到水源涵养量高于使用量	△	10
		严禁超量提取地下水	×	-10
3.2.4.2	暗河	有条件的适度开展探险、暗河漂流等活动	√	5
3.2.5	泉水	使用量应低于涌出量		10
3.2.5.1	矿泉水	达到集约化利用程度	√	5
3.2.5.2	温泉	适度开展温泉浴等康疗活动	√	5
3.3	森林			35
3.3.1	覆盖率	除建设用地及水面之外,绿化覆盖率达到70%,其中,森林覆盖率达到70%以上	√	10
3.3.2	原始森林	加强保护,限制流量	√	5
3.3.3	天然次生林	林区内禁止永久性建设,可开展科考、徒步旅行等活动	√	5
3.3.3	人工林			10
3.3.3.1	林相	树种较多,林相丰富,观赏性强	√	5
3.3.3.2	森林旅游	在加强保护的基础上开展多种活动	√	5
3.4	岩石与岩洞			30
3.4.1	地景			15
3.4.1.1	地貌景观	花岗岩地貌垂直节理发育。丹霞地貌柱状节理发育突出,喀斯特地貌山峰秀丽,峡谷地貌陡峻等	√	5
3.4.1.2	有观赏价值的地质剖面		√	5
3.4.1.3	单体岩石	体量巨大,或岩石造型独特或群体规模大	√	5
3.4.2	溶洞	景观独特性突出,具有较高观赏价值		10
3.4.2.1	旱洞水洞共生	分层次,体量巨大或幽深	√	5
3.4.2.2	溶洞与天坑共生	独特性突出,原生态保存	√	5
3.4.3	岩洞	具有较高的文化内涵与相应的文化遗存	√	5
3.5	系统整合	各要素形成统一的生态环境系统		20
3.5.1	类型丰富	山、水、林、洞、石、泉等类型丰富,有助于景观丰富性	√	5
3.5.2	互补性强	各种类型相互补充,有助于生物多样性	△	5
3.5.3	自然状态	植被乔、灌、草相结合,人工痕迹不突出	√	5
3.5.4	动物显现	1 km 步行,路边 500 m 可见大型哺乳动物或其活动痕迹,水中可见较大鱼类。或水边可见爬行动物,空中林中可见类型较丰富或成规模的鸟类	√	5

表 B.1 (续)

序号	项目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
3.6	自然资源的保护与利用	基本要求是自然资源的生长量超过消耗量		20
3.6.1	不可再生的资源	严格保护,禁止利用	×	-10
3.6.2	可再生资源	在有利于生态环境良性循环的基础上集约化开发利用	△	10
3.6.3	绿色产品	开发绿色无公害产品和土特产品	△	10
3.7	示范区外围			20
3.7.1	土特产品	形成生产基地或养殖基地,达到规模化生产	△	5
3.7.2	工艺品、纪念品	利用可大量再生的自然资源,形成设计、生产、销售等产品链和产业链	△	5
		禁止根雕产品和建材产品在区内生产	×	-5
3.7.3	其他产品	非采伐性的林产品及林间产品,竹产品、山野一年生采摘产品、非野生水产品等逐步产业化	√	10
3.8	资源及环境的保护			75
3.8.1	空气质量	以当地旅游旺季的情况为准,现场检查	√	10
3.8.1.1	参照国标一级标准	二氧化硫 0.02/年、0.05/日;总悬浮颗粒物 0.07/年、0.12/日;可吸入颗粒物 0.04/年、0.05/日;氮氧化物 0.05/年、0.7/日;一氧化碳 4.0/日(单位 mg/m ³)		10
3.8.1.2	参照国标二级标准	二氧化硫 0.06/年、0.15/日;总悬浮颗粒物 0.20/年、0.30/日;可吸入颗粒物 0.14/年、0.15/日;氮氧化物 0.05/年、0.7/日;一氧化碳 4.0/日(单位 mg/m ³)		5
3.8.2	噪声质量	以当地旅游旺季的情况为准,现场检查	√	5
3.8.2.1	参照国标一类标准	夜间 45 dB、白天 55 dB		5
3.8.2.2	参照国标二类标准	夜间 50 dB、白天 60 dB		3
3.8.3	地表水质量达国标规定	无明显的令人不快的沉淀物;无令人不快的碎片、浮渣、油类等漂浮物;无令人不快的颜色、气味或浑浊物;无对人类或动植物有毒、有害物;无破坏水生生态的生物	△	15
3.8.4	景观、生态、文物、古建筑保护			45
3.8.4.1	保护费用投入	全年用于地质地貌景观、文物、古建筑、生态系统、珍稀名贵动植物的保护费用相当于全年门票收入的比例	√	
		达到 7%		15
		达到 6%		10
		达到 3%		5
3.8.4.2	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

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
3.8.4.2.1	制度具体		△	3
3.8.4.2.2	措施落实		△	4
3.8.4.2.3	设施设备完备		△	5
3.8.4.2.4	人员职责明确		△	3
3.8.4.3	保护效果	现场检查	√	
		很好,全面保持文物古迹和地质地貌景观的真实性和完整性		15
		好,基本保持文物古迹和地质地貌景观的真实性和完整性		10
		较好,对文物古迹和地质地貌景观的真实性和完整性无明显破坏		5
3.9	环境氛围			55
3.9.1	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5分;非主体建筑选址对景观有破坏的,每个扣3分	△	10
3.9.2	区内建筑外观(造型、色调、材料等)与主观相协调	发现一处建筑外观与整体景观有不协调的,扣3分	△	10
3.9.3	周边环境与景观的协调性			35
3.9.3.1	示范区与周边环境设有缓冲区或隔离带	具有绿化带、水体、山体等缓冲区的,得10分;具有围栏、围墙等隔离带的,得8分	√	10
3.9.3.2	示范区周边形成优美的天际轮廓线		△	10
3.9.3.3	出入口主体建筑格调和谐	格调指材质、造型、色彩的综合效果	△	10
3.9.3.4	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	△	5
3.10	区内使用造成严重破坏环境或游览气氛的设施、设备或材料	包括产生高噪音或有毒有害气体、漏油漏气的车辆、船舶等	×	-55
			本项得分	
4	传统文化保护			65
4.1	传统文化的保护与利用	传统文化是生态旅游的重要组成部分,有工作安排,有经费投入	△	10

表 B.1 (续)

序号	项目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
4.2	建筑	规划并实施重点保护街区、村落,保持其历史传承性和整体完好性	△	10
4.3	历史文化	以历史建筑和名人故居为主要载体,整修陈列相应文物、文献	√	10
4.4	自然文化	建设专题博物馆、集中展示	√	10
4.5	民族民俗文化			15
4.5.1	节庆	保留传统的节庆活动	√	5
4.5.2	地方戏	保留地方剧种和传统剧目	√	5
4.5.3	民间工艺	保留民间传统工艺	√	5
4.6	宗教文化	适度保护利用		10
4.6.1	庙宇	以“整修如旧”的原则修复,不宜新建或大规模翻建	√	5
4.6.2	宗教	本教或自然宗教形式突出体现当地特色和民族特色,应适当表现	√	5
4.6.3	香火	禁止大规模香火,以保护环境	×	-10
			本项得分	
5	基础设施			295
5.1	交通	按照通达性要求建设区域外部交通,按照保护性要求建设区内交通,按照方便性要求建设游览交通		15
5.1.1	区域外部交通			15
5.1.1.1	抵达依托城市的便捷程度	便捷度较高	√	10
5.1.1.2	道路建设有与示范区相匹配的绿化		△	5
5.2	自配停车场地			30
5.2.1	生态停车场	生态停车场系指有硬化停车线和绿化停车面或绿化隔离线的停车场	△	10
5.2.2	地面	检查主要停车场的地面	√	10
	硬化或黑化地面	包括水泥地面、沥青地面或平整石板地面		1
	砂砾地面			6
	泥土地面			3
5.2.3	停车场管理			10
5.2.3.1	设停车线		△	2
5.2.3.2	停车分区		△	2
5.2.3.3	设回车线		△	2
5.2.3.4	分设出入口		△	2

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
5.2.3.5	专人值管		△	2
5.3	停车场或码头与景观不相协调	位置不当,或脏、乱、差现象严重等	×	-15
5.4	区内道路	严格规划建设		70
5.4.1	生态路			15
5.4.1.1	选线与山形水系相呼应		△	5
5.4.1.2	建设垃圾处理好,不留迹地		△	5
5.4.1.3	以桥梁方式保留动物通道		△	3
5.4.1.4	以水路方式保留鱼类、蛙类爬行通道		△	3
5.4.1.5	设动物通道提醒标识		△	3
5.4.2	景观路			25
5.4.2.1	沿线山体绿化好	山体景观完整,视觉完整	△	5
5.4.2.2	沿线山石有突出景观		△	5
5.4.2.3	沿线有水且水体清澈		√	5
5.4.2.4	行道树树种较好		√	5
5.4.2.5	行道树成荫		√	5
5.4.3	交通标识设置正确、清晰,完好美观		△	10
5.4.4	游览步道或游览线路	本项中各小项可酌情打分,但不超出给定的最高分		20
5.4.4.1	进出口设置合理	有利于旅游疏散,进出口分设,不过分邻近	△	5
5.4.4.2	游道或线路设置合理	有利于旅游观赏,线路观赏面大,能形成环线等	△	5
5.4.4.3	采用生态性材料	指用木头、木板、竹板、卵石、砾石、石板等材料,铺设步道,有利于生态和环境保护。但要形成特色,可以架空方式铺设	△	5
5.4.4.4	设置观景或休息设施	在主要景观处设观景亭、台、廊,有旅客休息的椅、凳等。设置明显不足的每处扣分。本款酌情计分	△	5
5.5	特色交通方式和工具			30
5.5.1	索道	符合旅游规划,按照生态质量优先原则设置	√	3
5.5.2	栈道	为保护生态环境,搭架悬空人行栈道、生态步道	√	7
5.5.3	电瓶车或电瓶船	含液化气车船	√	3
5.5.4	其他特色交通工具	包括能反映示范区文化特色或环保特色的便民交通工具,如骑马、人工抬轿、雪地摩托等,每种2分,最高8分	√	7

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
5.5.5	交通标识	在主要游步道或游览线路分叉路口,均设置引导标识(包括箭头和指示牌)。每处主要交叉路口设置不足或设置不正确的,扣分	△	10
5.6	给排水工程	与当地水资源的保护与利用紧密结合		50
5.6.1	给水设施	以地下管道方式为主进行,不露明渠,以确保用水清洁,美化水塔以与环境协调	△	15
5.6.2	排水设施	通畅、集中	△	15
5.6.3	污水处理	建设集中污水处理厂,严禁污水随意排放	△	20
5.7	能源	提倡使用清洁能源		60
5.7.1	电力			20
5.7.1.1	供电设施布置	多数地区以大电网为主,有条件的地区大电网与区内小水电相结合	√	5
5.7.1.2	高压电线塔	选择合适地点,不严重影响生态环境与景观质量	△	5
5.7.1.3	变电站	不影响生态环境与景观质量	△	5
5.7.1.4	电线杆	取消架空电线与电线杆,采取地下电缆方式	√	5
5.7.2	天然气	提高天然气采用率	√	10
5.7.3	煤炭		√	10
5.7.3.1	使用效率	对于上述两项清洁能源采用极端困难的区域,提高煤炭使用率	√	5
5.7.3.2	煤炭燃烧污染	采取专项措施解决	△	5
5.7.4	太阳能	鼓励采用	√	5
5.7.5	风能	鼓励采用	√	5
5.7.6	沼气	鼓励采用	√	5
5.7.7	生物能	鼓励采用	√	5
		禁止采用林木草等生态资源为能源	×	-10
5.8	通信邮电			40
5.8.1	邮政纪念服务	提供纪念戳、本地纪念封、纪念邮票、纪念币等	√	10
5.8.2	通信服务			30
5.8.2.1	人工值守电话	不计数量	△	5
5.8.2.2	磁卡、IC卡或投币电话	不计数量	√	5
5.8.2.3	公用电话功能			5
5.8.2.3.1	直拨长途	不计数量	√	5
5.8.2.3.2	仅有市内直拨	不计数量	√	2
5.8.2.4	公用电话设置		△	5

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
	在出入口及区内游客集中场所均有设置			5
	只在出入口或区内游览集中场所设置			2
5.8.2.5	公用电话标志醒目、规范、美观		△	5
5.8.2.6	能接收手提电话信号		√	5
			本项得分	
6	服务设施			215
6.1	住宿设施	按照控制容量原则设置		100
6.1.1	布局	尽量集中布局,以解决基础工程设置及残留物处理。注意隐蔽性。山地型区域原则上采取“山上游,山下住”的方式,森林型、湿地型区域采取“中心游,边缘住”的方式进行	△	20
6.1.2	结构	按市场导向原则,因地制宜		20
6.1.2.1	品种结构丰富	酒店、公寓、野营地、汽车营地等公共住宿设施配套,原则上禁止别墅建设	√	10
6.1.2.2	档次结构齐全	以中档住宿设施为主	√	10
6.1.3	体量	与周围环境相协调	△	10
6.1.4	特色			40
6.1.4.1	采用符合当地民族特色与民居特色的外型设计		△	10
6.1.4.2	外立面装修	禁止白瓷砖外立面装修,努力形成单体特色	△	10
6.1.4.3	建筑群	形成既有单体特色又与环境统一协调的布局	△	10
6.1.4.4	原材料	以当地原材料为主,全面利用可再生原料	√	10
6.1.5	目标	按照绿色饭店标准全面建设	√	10
6.2	餐饮	按特色化、多样化的基本要求进行		40
6.2.1	布局	采用大集中,小分散结合的方式配置	△	10
6.2.2	特色	深入挖掘当地传统并努力创新,形成特色	△	10
6.2.3	禁止捕食野生动物和采食珍稀植物		×	-20
6.2.4	品牌化饮食产品		√	20
6.2.4.1	创造品牌化系列宴席		√	10
6.2.4.2	开发系列化食品		△	10
6.3	购物与娱乐			75

表 B.1 (续)

序号	项目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
6.3.1	特色			30
6.3.1.1	外观与景观环境相协调	注重民族特色与民居特色,购物场所不破坏主要景观,不妨碍旅客游览,不与旅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	△	10
6.3.1.2	产品	以本地产品为主	√	10
6.3.1.3	质量	鼓励创造本地精品,杜绝假冒伪劣	△	10
6.3.2	管理			25
6.3.2.1	机构	设专门管理机构或人员,确保旅游者权益	△	5
6.3.2.2	购物场所管理	加强对购物场所的管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售,强卖强买现象。发现一处视情况扣分	△	5
6.3.2.3	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、计量管理、位置管理、售后服务管理,每项2分	△	10
6.3.2.4	旅游纪念品	具有本示范区的特色,每种2分;具有本地区特色的,每种得2分。本项最多得10分	△	5
6.3.2.5		不得加工销售国家保护的动植物标本	×	-20
6.3.3		可根据当地特点开展适度健康向上的娱乐活动,但不得影响或损害当地生态环境。严格禁止黄赌毒	△	20
			本项得分	
7	安全			85
7.1	旅游安全	近两年内发生一次性人员死亡或重残的旅游安全事故的,扣20分	×	-20
7.2	安全保护机构,制度与人员			20
7.2.1	设有安全保护机构		△	5
7.2.2	有健全的安全保护制度		△	5
7.2.3	安全保护人员数量	与旅客接待规模相适应;以探险性项目为主,巡视员、救护员比例应较高	△	5
7.2.4	流动安全人员数量	大示范区流动安全保护人员应与接待规模及特殊要求相适应	△	5
7.3	安全处置			25
7.3.1	高峰期游客安全处置			10
7.3.1.1	制度	职责明确,程序清晰	△	5
7.3.1.2	应急措施	应急措施明确,可行,有效	△	5
7.3.2	特殊时段的安全处置	包括恶劣气候、突发灾情、缆车停电等意外情况		10

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
7.3.2.1	制度		△	5
7.3.2.2	处置措施		△	5
7.3.3	安全巡查	定期、定时,能有效维护治安秩序	△	5
7.4	安全设施设备			15
7.4.1	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2分	△	5
7.4.2	消防、防火救护等设备	应齐备、完好、有效,发现一处不合格扣2分	△	5
7.4.3	游览生态活动设施	应符合安全规定。发现一处安全不合格的扣2分	△	5
7.5	安全警告标志、标识	应齐全、醒目、规范,设置不足或设置不规范,每处扣2分	△	5
7.6	安全宣传	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,达不到此要求的,每项扣2分	△	5
7.7	医疗及救护服务	需在服务指南中说明		15
7.7.1	设立医务室	专为游客设立的医务室得5分;内部设立主要为员工服务,同时兼为游客服务的医务室得3分	△	5
7.7.2	备急救箱		△	1
7.7.3	备急救担架		△	1
7.7.4	备日常药品		△	1
7.7.5	定点医院救护机制	与定点医院有专门救护协议	△	3
7.7.6	设内部救援通讯设施		△	4
			本项得分	
8	卫生			155
8.1	环境卫生			10
8.1.1	气味	清新,无异味	△	10
8.2	废弃物管理			40
8.2.1	污水排放得当	不污染地面、河流、湖泊、海滨等。发现一处明显不当的,视情节严重扣分	△	10
8.2.2	垃圾处理		△	10
	分类收集		△	10
	符合国家规定	不乱堆放,不就地焚烧或掩埋	×	-10
8.2.3	垃圾清扫及时			10
8.2.3.1	日产日清	不留陈垃圾	△	5
8.2.3.2	流动清扫	跟踪清扫	△	5
8.2.4	垃圾清扫器具			10
	美观、整洁与景观环境相协调		△	5

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
	整洁、实用		△	5
8.3	垃圾箱(桶)			15
8.3.1	外观	整洁,发现一处不合格,扣1分	△	5
8.3.2	布局	数量充足,布局合理,发现一处有明显不足,扣1分	△	5
8.3.3	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2分,其他酌情打分	△	5
8.4	区分吸烟区与非吸烟区,且管理到位,或室外全部为非吸烟区,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
8.5	餐饮卫生			10
8.5.1	食品卫生符合国家规定	发现一处不合格,扣2分	△	5
8.5.2	餐具、饮具、厨具分类存放,消毒处理	检查厨房、餐厅、酒吧,发现一处不合格,扣2分	△	5
8.5.3	禁止使用不可降解的一次性餐具,得负分	指一次性使用的泡沫、塑料餐具	×	-10
8.6	厕所			75
8.6.1	位置合理	位置隐蔽,但易于寻找,方便到达,并适于通风,排污	△	10
8.6.2	数量充足		√	20
8.6.2.1	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0.5 m的宽度计量		
		5%以上		15
		3%以上		10
	1%以上		5	
8.6.2.2	游客高峰期设流动厕所		△	5
8.6.3	厕所采用水冲或使用生态厕所的比例		√	10
		90%		10
		70%		8
		50%		5
		30%		2
8.6.4	残疾人厕位	每个得1分,最多得5分	△	5
8.6.5	厕所设备	考察主要游览场所厕所		15
8.6.5.1	洁具质量		√	5

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
	较好			5
	一般			2
8.6.5.2	隔板和门	隔板与门均有的,得5分;有隔板无门的,得2分	△	5
8.6.5.3	其他设备	主要游览场所厕所具备挂衣钩、卫生纸、香皂或皂液、面镜、干手设备、盥洗设施(水龙头)的,每项得1分,最多5分	√	5
8.6.6	厕所外观、色彩、造型 与景观环境的协调			5
	按照景观特点专门设计,具有独创性的		√	5
	有一定特色的			3
	基本协调的			1
8.6.7	厕所卫生			10
8.6.7.1	厕所有异味或地面 (池面)有秽物	视情节扣分	×	-10
8.6.7.2	旅游厕所是否收费	每个收费厕所扣2分	√	
			本项得分	
9	区域统筹			95
9.1	小城镇	示范区内不能有小城镇	×	-40
9.2	示范区边缘的小城镇	小城镇已经历史形成,一般处于中心平坝区位,应与各类旅游服务设施的发展融为一体。并与中心游览区域相对分离		45
9.2.1	产业结构	以旅游服务业、商业为主,辅之以部分手工业作坊和食品加工、饮料生产企业	△	20
9.2.2	特色			25
9.2.2.1	民居	以传统民居外观为主要特色,体现中国传统文化中“天人合一”的特点,与自然环境协调	△	10
9.2.2.2	环境	街区的自然化达到较高水平,除海洋型和复合型区域之外反对洋化。禁止白色瓷砖、玻璃幕墙和卷帘门铺面等低俗形式	△	10
9.2.2.3	功能	主要的客流集散地点、居停地点,消费地点	△	5
9.3	区内乡村	区内乡村是当地人口的主要聚居方式之一,呈大分散、小集中的特点,其建设与区域整体建设更加密切和重要。其基本要求是结构性转换与自然化形态		50
9.3.1	庭院经济	因地制宜发展区内乡村的庭院经济,以及民居旅馆	√	10
9.3.2	乡村内街道改造	达到路面生态型硬化,有公共卫生设施	△	20
9.3.3	特色			20

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
9.3.3.1	建筑外观	保留传统民居形式,禁止白色瓷砖贴面,卷帘门铺面等低俗形式	×	-10
9.3.3.2	环境	与自然环境高度协调一致	△	10
9.3.4	控制人口	严格控制机械型增长,合理控制自然型增长	△	10
			本项得分	
10	公共环境与社区参与			130
10.1	公共环境	良好的公共环境是社区居民积极参与的结果,这一结果又会促进区域的形象提升,形成良性循环的发展格局		60
10.1.1	社会治安	杜绝本地居民的重大恶性案件的发生,减少外来人口流窜作案的机会	△	20
10.1.2	社会秩序	稳定有序,平和宁静	△	20
10.1.3	目的地友好程度	不欺生,不敲诈,有礼貌,敬语普及程度高,随时帮助旅游者	△	20
10.2	公共信息图形符号设置	标识的内容、位置与范围,按 GB/T 10001.1 设置		20
10.2.1	位置与数量			5
	在停车场、出入口、主要路口、厕所、餐饮设施等位置,合理设置公共信息图形符号	每一处有明显不足的,扣1分	△	5
10.2.2	图形符号规范	符合相应标准,发现一处不规范扣1分	△	5
10.2.3	材质与造型		√	5
	有地方特色	包括当地材料和特色设计等		5
	无特色	包括普通木板及纸板、塑料板等		2
10.2.4	制作		√	5
	有特色	无脱落、无毛刺、无腐蚀等,得分;并有艺术性的,得分		5
	一般	基本无脱落、无毛刺、无腐蚀等		2
10.3	社区参与	社区参与是区域建设的基础,应贯穿区域建设和经营管理的全过程		25
10.3.1	规划	社区代表参与规划编制,规划文本全面征求社区群众意见	△	5
10.3.2	宣传			10
10.3.2.1	社区广播及社区电视	定期宣传解释区域旅游发展中的需要,通报情况	△	5
10.2.2.2	报刊	开辟专栏宣传并讨论区域旅游发展的问题	√	5
10.3.3	教育	把旅游业作为区域学校教育的组成部分	√	10

表 B.1 (续)

序号	项目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
10.4	社区会议	定期或不定期举办社区会议或社区代表会议,沟通管理者、经营者与社区居民的信息,通过面对面的讨论达到协调一致	△	10
10.5	创造机会	通过各种渠道和方式,为当地群众创造就业机会和发展机会,使旅游发展与居民利益达到正相关的关系	△	15
			本项得分	
11	市场营销			70
11.1	市场影响			30
11.1.1	知名度	知名度较高,至少有全国性影响	√	10
11.1.2	美誉度	有很好的声誉,受到75%以上游客和大多数专业人员的普遍赞美	△	10
11.1.3	市场吸引力	海外游客占7%以上,市外游客占50%以上	△	10
11.2	市场宣传			30
11.2.1	宣教资料	包括公开正式出版的导游图、明信片、画册、音像品、研究论著、科普读物等。其中,音像制品每种1分;精美画册或研究专著每种2分;其他每种1分	△	10
11.2.2	通过国际互联网宣传			20
11.2.2.1	域名		√	5
	独立域名	上网检查		5
	非独立域名	依托门户网站的,得3分;依托旅游专业网站的,得2分;依托地方网站的,得1分		3
11.2.2.2	链接与速率	查与电讯部门的合同	√	5
	国外有镜像			3
	与骨干网链接			2
	与非骨干网链接			1
11.2.2.3	内容丰富程度		√	10
	具有50页以上网页或全部有英文网页			10
	具有20~50页网页			5
	网页数在20页以下的			3
11.3	导游(讲解)服务	培训生态知识讲解服务	△	5
11.4	导游效果(科学、生动、准确)	随机抽查7名~30名游客,查游客满意率	√	5
		游客满意率65%以上得3分		
		70%以上得5分		
		满意率60%以上得分,60%以下不计分		
			本项得分	

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
12	综合管理			185
12.1	机构与制度			34
12.1.1	管理机构健全, 职责分明	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, 酌情给分; 全部掌握的, 给 10 分	△	10
12.1.2	规章制度健全	质量、营销、导游、卫生、生态、环保、统计等规章制度健全, 缺一项扣 2 分	△	14
12.1.3	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	△	10
12.2	示范区形象			26
12.2.1	示范区标志	具有鲜明独特的示范区标志	△	6
12.2.2	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, 酌情给分; 全部掌握的, 给 10 分	△	10
12.2.3	员工服饰与服务	员工服饰应地方化、民族化、专业化, 佩带工牌, 举止文明, 热情大方。特点服饰 5 分, 佩带工牌 2 分, 服务态度 3 分	△	10
12.3	游客中心			40
12.3.1	位置合理	设在游客集中活动的区域	△	5
12.3.2	造型、色彩、外观与景观相协调		△	5
12.3.3	面积	70 m ² 以上	△	5
		50 m ² 以上		3
		20 m ² 以上		2
12.3.4	设施与服务			25
12.3.4.1	提供本区宣传资料	游客能在此获取本区典型种类的宣传资料, 种类不齐者不计分, 无生态环保资料者扣分	△	5
12.3.4.2	提供咨询服务			5
12.3.4.2.1	有专人	设有专门咨询岗位, 职责明确	△	2
12.3.4.2.2	设电脑触摸屏	需在游客中心内部设置	√	2
12.3.4.2.3	设电话咨询	公布电话号码, 且有咨询服务。如提供电话, 却不提供服务的, 不得分	√	2
12.3.4.3	提供游程信息服务			5
12.3.4.3.1	提供游程线路图等		√	2
12.3.4.3.2	提供游客流量变化信息		√	2

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
12.3.4.3.3	提供节目预告服务		√	2
12.3.4.4	提供导游(讲解)服务			5
12.3.4.4.1	安排导游(讲解)员	公布本区的所有导游人员及导游语种	△	3
12.3.4.4.2	有影视介绍系统	需在游客中心内设置	△	3
12.3.4.5	提供游客休息设施	数量与区的接待规模相适应,档次与本区总体档次相适应的,酌情给分	△	5
12.4	投诉与处理			15
12.4.1	投诉处理制度健全		△	3
12.4.2	人员		△	3
	专职			3
	兼职			1
12.4.3	设备(指电话、信箱等)		△	3
	专用			3
	兼用			1
12.4.4	档案记录		△	3
	完善			3
	一般			1
12.4.5	处理效果好	一般抽查处理记录,重大投诉了解投诉人反馈意见	△	3
12.4.6	近三年内发生重大质量投诉,得负分	查询有关行政管理部门和示范区自身记录。凡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	×	-15
12.5	特殊人群服务项目	包括残疾人轮椅、盲道、无障碍设施等(不含残疾人厕所、厕位),老年人使用的拐杖,儿童使用的童车、玩具等。查看服务指南与相关设施,每项得2分	△	10
12.6	通过第三方认证			30
12.6.1	通过 ISO 9000 族质量保证体系认证	通过认证并获得认证证书的,得10分;已与专门咨询机构签约,并已缴纳咨询费用,已开始进行相关培训的,得5分	√	10
12.6.2	通过 ISO 14000 族环境管理体系认证	通过认证并获得认证证书的,得20分;已与专门咨询机构签约,并已缴纳咨询费用,已开始进行相关培训的,得12分	√	20
12.7	科研	在生态、环保、历史、文化等方面开展科研活动		30
12.7.1	机构	有专门机构,有专职人员	√	10
12.7.2	成果	有国家级成果、有地方级成果、成果形式多	√	10
12.7.3	效果	科研成果能有效指导实际工作,科研成果表现形式好 主要的生物地学景观设计科学,解说词	△	10
			本项得分	

表 B.1 (续)

序号	项 目	工作要求与评定标准	项目类型	分值
13	培训与教育			100
13.1	宣传教育	采用多种方式对旅游者进行生态环境保护的宣传教育		30
13.1.1	方式	小册子、电视、多媒体、提示牌等,每一种方式得2分	√	10
13.1.2	内容	科学、准确、生动	△	10
13.1.3	组织	成立旅游者志愿服务组织	√	10
13.2	旅游者引导行为			30
13.2.1	鼓励旅游者主动收集垃圾	有制度、有组织	√	10
13.2.2	约束并惩罚破坏环境行为	有制度、有措施	√	10
13.2.3	组织并引导旅游者开展其他建设环境行为	方式多、参与性强、实际效果好	√	10
13.3	导游培训	全面掌握生态旅游知识及本示范区知识,讲解科学、准确、生动	△	10
		达标率80%		10
		达标率60%		5
13.4	培训			30
13.4.1	培训制度、机构、人员、经费明确、落实	每一项不落实,扣2分	△	10
13.4.2	年度培训范围	查看年度计划及实施记录		10
	管理人员全面培训		△	5
	服务人员全面培训		√	5
13.4.3	培训效果	抽样检查员工,考查其业务	√	10
	很好	回答流利、正确、全面		10
	一般	回答基本正确		5
分数合计				2 000
必备项目				1 138
选择项目或层级项目				862
禁止或反对项目				335
评定实得分数总计				

附录 C

(资料性附录)

国家生态旅游示范区游客满意度调查

C.1 工作要求

C.1.1 示范区提供多样性的生态旅游活动,保障自然与文化旅游产品的真实性,为游客提供亲近自然和了解当地文化、社区的机会,提高游客的游览体验。

C.1.2 示范区以负责、适度、环保、节约的理念规范旅游行为、引导消费。

C.1.3 提供高质量的解说服务,确保每个游客都能获得解说机会。游客投诉渠道通畅,有专人负责处理游客投诉,投诉处理率达到 100%,档案记录完整。

C.1.4 示范区每年收集大于 300 份的游客调查问卷,并咨询旅游代理商的意见,对所反映的问题进行反馈式管理,提出书面整治措施。

C.1.5 上述工作纳入示范区动态管理。该表纳入评定工作内容,由评定工作组具体确定样本量。

C.2 游客满意度调查表

生态旅游是目前方兴未艾的一种旅游方式,越来越多的人为了感受大自然,体验新生活而进入了生态旅游的行列。为了更好的了解您的想法和感受,不断地改进我们的服务,丰富我们的产品,提升您的旅游体验,我们准备了以下问题,旨在了解您对生态旅游的感受和建议。

为了保证调查的真实性,本问卷完全以不记名的形式进行。问卷中所涉及的个人资料,仅为统计之用,不会用于其他目的,因此希望您如实填写。在此对您的参与和配合表示衷心感谢!

××××国家生态旅游示范区评定机构

××××年××月××日

1. 您的性别:

(1) 男 (2) 女

2. 您的年龄:

(1) ≤18 岁 (2) 18~39 岁 (3) 40~49 岁 (4) 50~59 岁 (5) ≥60 岁

3. 您的学历:

(1) 小学及以下 (2) 初中 (3) 高中(含中专、中技) (4) 大学(含大专)及以上

4. 您的职业:

(1) 工人 (2) 公司职员 (3) 党政干部及公务员 (4) 企事业管理人员 (5) 商贸服务人员 (6) 私营业主 (7) 专业技术人员 (8) 文教卫新闻出版人员 (9) 学生 (10) 离退休人员 (11) 其他

5. 您的月收入:

(1) 1 000 元以下 (2) 1 000~2 000 元 (3) 2 000~5 000 元 (4) 5 000~8 000 元 (5) 8 000 元以上

6. 您在一年中出游的次数:

(1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3 次 (4) 4 次及以上

7. 您此次出游是通过:

(1) 旅行社 (2) 自驾车 (3) 单位组织 (4) 其他

8. 您认为该旅游区的生态环境:

(1) 非常好 (2) 好 (3) 一般 (4) 差 (5) 非常差

9. 您认为该旅游区的活动:

(1) 非常丰富 (2) 丰富 (3) 一般 (4) 少 (5) 非常少

10. 您在该旅游区范围内:

(1) 发现有人出售野生动物制品 (2) 没有发现出售野生动物制品

11. 您认为旅游区内的水:

(1) 非常清澈 (2) 清澈 (3) 一般 (4) 混浊 (5) 非常混浊

12. 您认为旅游区内的空气:

(1) 很清新 (2) 清新 (3) 一般 (4) 差 (5) 很差

13. 您认为旅游区内的噪声:

(1) 很小,几乎感受不到 (2) 有,但可以接受 (3) 有,无法忍受

14. 您认为旅游区的景观:

(1) 很美 (2) 美 (3) 一般 (4) 差 (5) 很差

15. 您认为旅游区内的道路交通标示:

(1) 很合理 (2) 基本合理 (3) 一般 (4) 不合理 (5) 很不合理

16. 您认为旅游区内的餐饮:

(1) 很好,很有特色 (2) 好,但特色不足 (3) 一般 (4) 差,基本没有特色 (5) 很差,毫无特色

17. 您认为旅游区内的住宿设施(如没有住宿请跳过此题):

(1) 很好,很有特色 (2) 好,但特色不足 (3) 一般 (4) 差,基本没有特色 (5) 很差,毫无特色

18. 您认为旅游区内的旅游商品:

(1) 很好,很有特色 (2) 好,但特色不足 (3) 一般 (4) 差,基本没有特色 (5) 很差,毫无特色

19. 您认为旅游区内的服务:

(1) 很好 (2) 好 (3) 一般 (4) 差 (5) 很差

20. 您认为在旅游区内当地人的态度:

(1) 非常友好 (2) 友好热情 (3) 一般 (4) 不太友好 (5) 很不友好,很冷漠

21. 您认为在旅游区内感觉:

(1) 很安全 (2) 安全 (3) 一般,没什么感受 (4) 不太安全 (5) 很不安全

22. 您认为在旅游区内寻找厕所:

(1) 很方便,随时可以找到 (2) 基本方便,稍加注意即可找到 (3) 不太好找 (4) 很不方便,很难找

23. 您认为旅游区内的导游服务(如没有聘用过导游,请直接跳到第25题):

(1) 讲解很好,服务到位 (2) 讲解较好,服务到位 (3) 讲解一般,服务一般 (4) 讲解较差,服务较差 (5) 讲解很差,服务很差

24. 您在旅游过程中,导游是否以适当的方式向您提出旅游过程中的环保节约理念:

(1) 是 (2) 否

25. 如果有提出,您:

(1) 非常乐意接受,也做到了 (2) 可以接受,基本做到 (3) 说不清楚 (4) 不愿接受,那样做太麻烦 (5) 非常不愿意接受,环保与我无关

26. 您是通过何种途径了解旅游区的信息的:

(1) 亲友、同事介绍 (2) 报纸杂志 (3) 电视广告 (4) 互联网 (5) 其他

27. 您认为旅游区的投诉处理(如没有请跳过此题):

(1) 处理及时,效果很好 (2) 处理及时,但效果不太好 (3) 处理不够及时,效果尚可 (4) 处理不够及时,效果也不好 (5) 投诉基本没有反馈

28. 您在旅游区旅游期间,是否深入体验了当地的文化:

GB/T 26362—2010

(1) 是 (2) 否

29. 如果没有,您认为原因在于:

(1) 没有时间和机会 (2) 不知道该如何了解和体验 (3) 当地人不愿意交流

30. 您对本旅游区的建议:

省文旅标技委