

浙江省旅游标准化发展规划

(2016—2020)

浙江省旅游局

2016年12月

目 录

序 言.....	2
一、现实基础.....	3
(一) 发展现状.....	3
(二) 机遇挑战.....	5
二、总体要求.....	7
(一) 指导思想.....	7
(二) 基本原则.....	7
(三) 发展目标.....	8
三、主要工作.....	10
(一) 主要任务.....	10
(二) 工作重点.....	13
四、保障措施.....	15
(一) 加强组织领导.....	15
(二) 加大扶持力度.....	15
(三) 狠抓工作落实.....	16
(四) 强化考核评估.....	16
附录：浙江省全域旅游标准体系.....	17

序 言

近年来，随着浙江旅游业的快速发展，旅游标准化已然成为提高旅游产品和服务质量、规范旅游市场秩序、强化行业监督管理、推动经济新常态下旅游业改革创新和转型升级的重要技术支撑。

为进一步贯彻落实省委、省政府关于把旅游业培育成为我省战略性支柱产业和万亿大产业的总体要求，以及国家旅游局推进全域旅游战略、“旅游+”战略、“515”战略的相关部署，提升旅游业整体素质和国际竞争力，实现旅游产业与旅游事业的协同发展，省旅游局依据《中华人民共和国旅游法》、《浙江省旅游条例》、《国务院关于印发深化标准化工作改革方案的通知》（国发〔2015〕13号）、《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发〔2014〕31号）、《浙江省人民政府关于加快培育旅游业成为万亿产业的实施意见》（浙政发〔2014〕42号）、《国家标准化体系建设发展规划（2016-2020）》、《全国旅游标准化发展规划（2016-2020）》、《浙江省旅游业发展“十三五”规划》、《浙江省“标准化+”行动计划》等法律、法规和文件内容，结合浙江发展实际，借鉴国内外先进经验，制定《浙江省旅游标准化发展规划（2016-2020）》。

一、现实基础

（一）发展现状

浙江是全国较早开展旅游标准化工作的省份。进入本世纪以来，在省委、省政府的领导和质监部门的大力支持下，我省旅游标准化事业快速发展，基础性、规范性和引领性地位显著增强，在提升旅游发展质效、提高游客满意度和促进经济社会可持续发展等方面发挥了重要作用。

一是旅游标准化工作机制初步建立。省旅游局统筹负责全省的旅游标准化工作，省旅游标准化技术委员会和杭州、宁波、湖州等地市级旅游标准化技术委员会负责全省及相应地区旅游标准的归口管理，省旅游标准化研究会、中国旅游研究院旅游标准化研究基地等负责旅游标准化的理论研究，西溪湿地景区、开元酒店集团等旅游企业积极开展标准化建设工程，一个由“政府部门指导、社会组织运作、企业共同参与”的旅游标准化工作机制开始建立起来。

二是旅游标准体系基本形成。根据国家旅游标准体系建设的总体要求，结合浙江实际和发展趋势，制定并逐步完善浙江旅游标准体系，主要内容基本涵盖吃、住、行、游、购、娱等全域、全要素和全过程。其中，目前仍在有效实施的旅游地方标准有 14 项，各类旅游地方标准规范上百项，由我省相关单位主导制定或参与完成的旅游国家标准 6 项、旅游

行业标准 11 项。

三是旅游标准实施和评价有序开展。通过质量等级评定和认定等方式，优先推进部分社会认可度高、带动作用强的旅游标准的宣贯实施，并主动开展绩效评估，为推进全域旅游背景下的旅游标准化工作奠定了扎实的基础。截止 2015 年底，全省共有 A 级旅游景区 495 家、星级旅游饭店 768 家、品质旅行社 475 家、星级旅游商品购物点 11 家、星级乡村旅游点 58 家、果蔬采摘旅游示范基地 67 家等。

四是旅游标准化试点示范效应不断扩大。为了树立标杆，发挥榜样的示范作用，我省积极开展旅游标准化试点活动。截止目前，全省共开展了三批全国旅游标准化示范单位的创建工作，绍兴市、遂昌县、淳安县、安吉县等 4 县市和仙居神仙居景区等 6 家旅游企事业单位通过了国家旅游局的验收，还有一批旅游企业成为省级旅游标准化试点示范单位，多家旅游企业开展了国家级、省级服务业标准化试点项目。

五是旅游标准化区域合作稳步推进。为了推进长三角旅游标准一体化进程，我省联合上海、江苏、安徽等省市建立了长三角旅游标准化协作会议制度和联合工作制度。截止目前，四省市通过分别立项、共同制定、统一发布、分工实施的合作模式，联合制定出台了 2 项长三角通用的旅游地方标准，设置了统一完善的道路交通指引标志，评选了首批自驾

车房车营地，开展了独具开创性的、推动区域旅游标准一体化的有益尝试。

虽然，经过一段时期的努力，我省的旅游标准化工作取得了一些成绩，但是总体来看，面对旅游业的快速发展和游客日益增长的需求，旅游标准化还存在不少问题，主要表现在：旅游标准化工作的部门协调机制和实施推广机制尚不健全，标准的制定和实施存在交叉重复现象；各地政府对旅游标准化的认识水平和重视程度还有待提高，配套措施和扶持政策相对不足；部分旅游标准的科学性、操作性和时效性都有所欠缺，覆盖面不够广泛，尤其是新业态、新领域标准相对缺失；市场多元主体参与不够积极，旅游标准化的宣贯培训、理论研究和人才培养还需要进一步加强。

（二）机遇挑战

今后五年，是全面建成小康社会的决胜时期，在经济发展新常态背景下，旅游业对稳增长、调结构、转方式、惠民生的重要性将越来越明显。面对旅游业自身发展的新态势，旅游标准化工作也将迎来全新的机遇和挑战。

首先，旅游业发展方式正在由“景区开发”向“全域旅游”转变。目前，依靠“旅游+”融合带动其他产业发展，已成为各地提升区域发展质量水平的战略选择，因此开展旅游标准化工作必须要从全域旅游的角度出发，破除就旅游而

旅游的封闭思维，做好点、线、面之间的协调，科学有效地覆盖旅游发展的全空间、全产业和全过程。

其次，旅游消费方式正在由“团队游”为主向“自助游”比重不断增加转变。由于互联网等技术的发展，旅游者的出行方式正在发生剧变，直接推动了旅游设施的完善和旅游服务、旅游管理水平的大幅度提升，由此旅游标准化工作必须很好地应对散客化和自助游发展的趋势，充分发挥旅游标准在供给侧改革中的引导作用，实现游客满意度的提高。

再次，旅游监管方式由“政府管理”向“公共治理”转变。随着政府职能改革的不断深入，仅仅依靠行政许可等旅游行业监管手段已无法满足旅游发展的需要，需要借助更多市场化的手段，而旅游标准化发挥“软法治理”的作用就成为恰如其分，用标准化引导社会多元主体平等协商，最终实现行业自治，共推旅游发展。

综上，我省的旅游标准化工作正在迎来一个转型升级的黄金机遇期，同时也面临着亟需破解诸多深层次矛盾的重大挑战。为此，我们必须紧抓机遇、迎难而上，创新标准管理、完善标准体系，加强标准实施，优化标准绩效，以标准化进一步规范和引领旅游产业发展，努力提高游客满意度，把我省建设成为“宜居宜游、主客共享”的全域旅游目的地。

二、总体要求

（一）指导思想

以中国特色社会主义理论为指导，全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，在科学旅游观和“八八战略”的统领下，树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，紧抓全域旅游大发展和旅游供给侧改革的契机，创新旅游标准化工作方式，拓展旅游标准化工作内容，提升旅游标准化工作质效，为建成旅游经济强省和国际知名的旅游目的地，发挥基础性和战略性作用。

（二）基本原则

1. 加强政府统筹与引导多方参与相结合。健全旅游标准化推进体系和工作机制，积极发挥各级旅游部门的宏观指导和统筹协调作用，深化旅游标准化技术委员会的归口管理职能，坚持市场主体，激发和调动企业、行业协会、科研院所、中介机构等各方力量，形成统一管理、分工协作、上下联动、多方参与的旅游标准化工作格局。

2. 确保重点突破与实现整体提升相结合。围绕我省旅游业发展的核心战略要求，重点探索建立全域旅游标准体系，加强旅游行业急需和涉及旅游公共服务、旅游新业态的标准建设，优化旅游标准化工作的支持系统和发展环境，鼓励紧

扣市场脉搏，制定个性化的旅游企业标准和团体标准，推动旅游标准化工作整体提升和全面发展。

3. 坚持务实推进与突出融合创新相结合。积极融入互联网技术创新和旅游市场要素创新，强化旅游标准供给，发挥标准化对旅游新产品、新业态、新技术和新模式的催化作用，坚持务实的工作作风，以问题导向狠抓旅游标准实施效果，建立一套科学有效的标准宣贯实施和评估改进工作机制，及时补齐一些旅游标准实施不到位的短板。

4. 借鉴省外经验与彰显地域特色相结合。主动加强与省外旅游标准化组织的交流与合作，借鉴先进经验和做法，充分结合我省旅游产业发展趋势和特点，加快旅游标准化领域的对外开放，研究国际标准和国外先进标准在浙江的适用性问题，探索具有浙江特色的旅游标准化发展之路，不断提高我省旅游标准化的知名度和影响力。

（三）发展目标

到 2020 年，推进旅游标准化改革创新取得实效，确保旅游标准化对旅游业整体发展的基础保障作用和支撑提升作用明显增强，把浙江建设成为旅游标准化的示范区、全域旅游的先行区、旅游服务质量的样板区和游客最满意的国际知名旅游目的地。

1. 旅游标准化工作机制更加健全。到 2020 年，全省各

级旅游标准化工作机制基本成熟，进一步完善旅游标准化工作机制，探索建立旅游标准化认证机制、培训机制和奖励机制，加强省旅游局对旅游标准化的统筹协调，明确政府职能部门、企事业单位、社会组织的工作任务。

2. 旅游标准体系更加完善。到 2020 年，全省旅游标准体系基本涵盖旅游各要素和重点、新兴领域，新制定或修订旅游业国家标准、行业标准和地方标准 15 项以上，基本解决地方标准与国家标准、行业标准交叉重复的问题，培育和形成一批具有市场影响力的旅游企业标准和团体标准，标准质量和实用性明显提升。

3. 旅游标准实施成效更加显著。到 2020 年，新增 5 家以上旅游类国家级标准化试点示范单位，培育 100 家旅游标准化示范企业，高等级的旅游景区、高星级的旅游饭店和高品质的旅行社数量稳步增加，乡村旅游、生态旅游、购物旅游、房车旅游等新业态实现标准化的管理，力争游客总体满意率达到 90% 以上。

4. 旅游标准化发展环境更加优化。到 2020 年，全社会、全行业对旅游标准化的重视度和参与度不断提高，旅游标准化公共信息平台进一步发挥作用，培育 5 个以上旅游标准化研究基地，培养 100 名旅游标准化专家级人才，鼓励旅游企业开展标准化创新活动，深化长三角和国际交流合作。

三、主要工作

（一）主要任务

1. 创新旅游标准化工作机制

认真贯彻落实国务院《深化标准化工作改革方案》要求，争取出台“浙江省旅游标准化工作管理办法”，健全各级旅游主管部门的标准化工作机构，安排专项经费和人员编制，建立旅游标准实施监督与绩效评估机制，优化标准申报、立项和审核流程；发挥浙江省旅游标准化技术委员会的组织协调和技术指导作用，鼓励各市成立旅游标准化技术组织，充分调动社会力量开展旅游标准化工作。

2. 加大旅游标准制修订力度

根据《全国旅游标准化发展规划（2016-2020）》的总体要求，完善旅游标准体系，以全域性、基础性、生态性的视角复审修订现有地方标准，重点推进乡村旅游、海洋旅游、文化旅游、体育旅游、工业旅游、研学旅游、森林旅游、水利旅游、商务会展旅游、养生养老旅游以及旅游信息技术、公共服务、安全管理等地方标准的制定；解决好地方标准与国家标准、行业标准之间的配套与衔接问题。

3. 强化旅游标准实施与评估

采取分类实施的方式，由旅游主管部门负责组织实施基

础性的国家标准、行业标准和地方标准，推动建立旅游产品和服务标准的公开制度，鼓励旅游企业和社会团体通过自愿承诺的方式实施企业标准和团体标准；发展第三方认证机构，积极运用行业准入条件、质量等级评定、市场监管等手段，促进旅游标准的实施；重视旅游标准实施的成效性问题，设计科学合理的指标体系，定期对标准绩效进行评估。

4. 扩大旅游标准化示范效应

依照《浙江省“标准化+”行动计划》的具体要求，继续扩大旅游标准化试点范围，鼓励旅游标准化综合实力较强的地区和企业积极开展各级各类旅游标准化试点工作；通过创建活动增强行业标准化意识，提升行业标准化程度，培育一批旅游标准化示范企业，推出一批旅游标准化精品示范项目，塑造一批行业知名品牌；及时总结示范企业或项目的旅游标准化工作做法和经验，有效发挥辐射带动作用。

5. 加强旅游标准化宣传推广

建立重要旅游标准新闻发布制度，发挥各级旅游部门的宣传主导作用，充分利用行业协会、社会团体、科研院所等机构的优势，结合“519 中国旅游日”、“315 消费者权益保护日”和“1014 世界标准日”等活动，通过电视、广播、报刊、互联网、微博、微信等载体和途径，宣传标准化知识、解读标准文本内容、强化标准实施的舆论沟通，营造全社会广泛关注、积极参与的旅游标准化氛围。

6. 完善旅游标准化信息服务

改版“浙江旅游标准化”门户网站，配合国家旅游局完善“全面推进旅游标准化试点信息交流平台”，发挥新闻发布、认证公示、标准下载、资讯收集、工作交流等在线功能，形成集公共服务和行业监管为一体的综合性旅游标准化信息平台群；大力支持各级旅游部门、社会组织和企业建立旅游标准化信息平台，及时采集并发布地方旅游标准化工作信息，增强旅游标准化信息传播的及时性、准确性和有效性。

7. 夯实旅游标准化人才基础

充分利用旅游院校、旅游科研院所、旅游智库的学科优势，建立多个旅游标准化人才培养基地，完善旅游标准化人才教育培训体系；通过开设相关专业或课程的方式，培养既精通旅游业务，又熟悉标准化工作的应用型人才，通过组建旅游标准化智库，加强旅游标准化高层次人才队伍建设，鼓励和支持开展旅游标准化基础理论研究，培养一支适应国内外旅游标准化组织需要的专家队伍。

8. 推进旅游标准化区域合作

加强浙、沪、苏、皖四地旅游和标准化主管部门的合作，重点推进长三角旅游标准一体化进程，建立跨区域的协调机制，深化长三角旅游标准化协作会议制度和联合工作制度，继续共同制定、统一发布长三角通用的区域标准，推动成立长三角旅游标准化联盟，实现长三角地区旅游标准化技术委

员会委员和专家的互认，探索旅游标准化项目的交叉评估和旅游服务质量等级的交叉评定。

(二) 工作重点

1. 旅游标准改革创新工程

主要任务	重点措施	完成时间
创新旅游 标准化工 作机制	①制定出台《浙江省旅游标准化工作管理办法》	2017.12
	②指导各地旅游主管部门建立旅游标准化领导机构	2017.12
	③指导各市成立旅游标准化技术委员会	2020.12
推进旅游 标准化区 域合作	①推动建立长三角旅游主管部门和标准化主管部门的综合协调机制	2018.12
	②探索长三角旅游标准化专家互认和旅游服务质量等级互评等制度	2018.12
	③推动成立长三角旅游标准化联盟	2020.12

2. 旅游标准制定实施工程

主要任务	重点措施	完成时间
加大旅游 标准制修 订力度	①构建浙江省全域旅游标准体系	2017.12
	②完成《旅游民宿等级划分与评定》《旅行社用车安全规范》《中医药养生旅游服务规范》《工业旅游服务规范》《体育旅游服务规范》《海岛旅游服务规范》《乡村旅游点服务质量等级划分与评定》《果蔬采摘基地旅游服务规范》《旅行社品质等级划分与评定》《餐馆星级的划分与评定》《生态旅游区建设与服务规范》等地方标准的制修订	2020.12
	③鼓励旅游企业、社会团体和其他组织结合自身实际制定企业标准和团体标准并积极参与国家标准、行业标准、地方标准的制修订	2020.12

强化旅游标准实施与评估	①推进《公共信息图形符号》《公共信息导向系统》《旅游景区质量等级的划分与评定》《旅游饭店星级的划分与评定》《旅游厕所质量等级的划分与评定》《城市旅游集散中心等级划分与评定》《旅游民宿等级划分与评定》《购物场所旅游服务规范》《果蔬采摘基地旅游服务规范》等国家标准、行业标准和地方标准的实施	2020.12
	②开展对《旅游饭店星级的划分与评定》《乡村旅游点服务质量等级划分与评定》等国家标准、行业标准和地方标准的绩效评估	2019.12
	③推动旅游企业、社会团体和其他组织建立标准自我声明公开制度	2020.12

3. 旅游标准示范推广工程

主要任务	重点措施	完成时间
扩大旅游标准化示范效应	①组织县市和企业参与全国旅游标准化试点示范创建	2019.12
	②在全省培育100家旅游标准化示范企业	2019.12
	③组织旅游企业积极参与国家级和省级服务业标准化试点项目	2020.12
加强旅游标准化宣传推广	①建立重要旅游标准新闻发布制度	2018.12
	②制作旅游标准化知识普及手册	2018.12
	③与各类媒体长效合作开展旅游标准化宣传	2019.12

4. 旅游标准基础保障工程

主要任务	重点措施	完成时间
完善旅游标准化信息服务	①升级改版“浙江旅游标准化”门户网站	2018.12
	②配合推进“全面推进旅游标准化信息平台”建设	2019.12
	③指导各级政府、社会组织和旅游企业建立各自的旅游标准化信息平台	2020.12
夯实旅游标准化人才基础	①培育旅游标准化研究基地	2019.12
	②组建旅游标准化专家库	2018.12
	③省级旅游科研项目扶持旅游标准化基础研究	2020.12

四、保障措施

（一）加强组织领导

各级旅游主管部门要切实加强对旅游标准化工作的统筹协调和组织领导，健全各级旅游标准化机构和工作制度，确保将旅游标准化纳入旅游业发展规划的总体布局中和旅游业政策扶持的具体措施中，形成纵向贯通、横向互动的组织体系。继续深化省级旅游主管部门和省级标准化主管部门的战略合作，推动与其他涉旅政府部门之间的旅游标准化协作机制，着力研究和解决旅游标准化的全局性、基础性问题，切实提高旅游标准化工作的组织保障水平。

（二）加大扶持力度

加大旅游标准化政策扶持力度，出台《深化旅游标准化改革创新实施意见》，科学有效地指导各地开展旅游标准化工作。建立持续稳定的旅游标准化经费保障机制，加大财政投入，重点支持重要旅游标准的研制、参与国家旅游标准化和国际旅游标准化活动、旅游标准化试点示范、宣传推广和人才培养等，积极争取各级各类配套资金和专项资金支持，强化旅游标准化技术委员会工作经费的投入保障，引导和鼓励企业、社会加大对旅游标准化的投入。

（三）狠抓工作落实

各级旅游主管部门要联合相关部门充分发挥职能优势，将落实发展规划同解决实际问题相结合，制订旅游标准化行动计划或实施方案，明确目标责任，加大旅游标准的宣传贯彻和实施力度，层层分解和落实规划确定的旅游标准化发展目标和重点任务，定期组织召开旅游标准化工作会议，研究部署旅游标准化工作，切实提高旅游标准化实施效果。

（四）强化考核评估

各级旅游主管部门要因地制宜，建立落实发展规划的工作责任制，将旅游标准化作为旅游质量提升的重要内容和有效手段，探索形成具有较强可操作性的旅游标准化动态管理机制和工作机制，做好旅游标准实施情况的跟踪、检查、评估和反馈，定期对发展规划的落实情况进行有效监督与考核，确保旅游标准化各项工作目标的顺利完成。

附录：浙江省全域旅游标准体系

表 1 浙江省全域旅游标准体系表

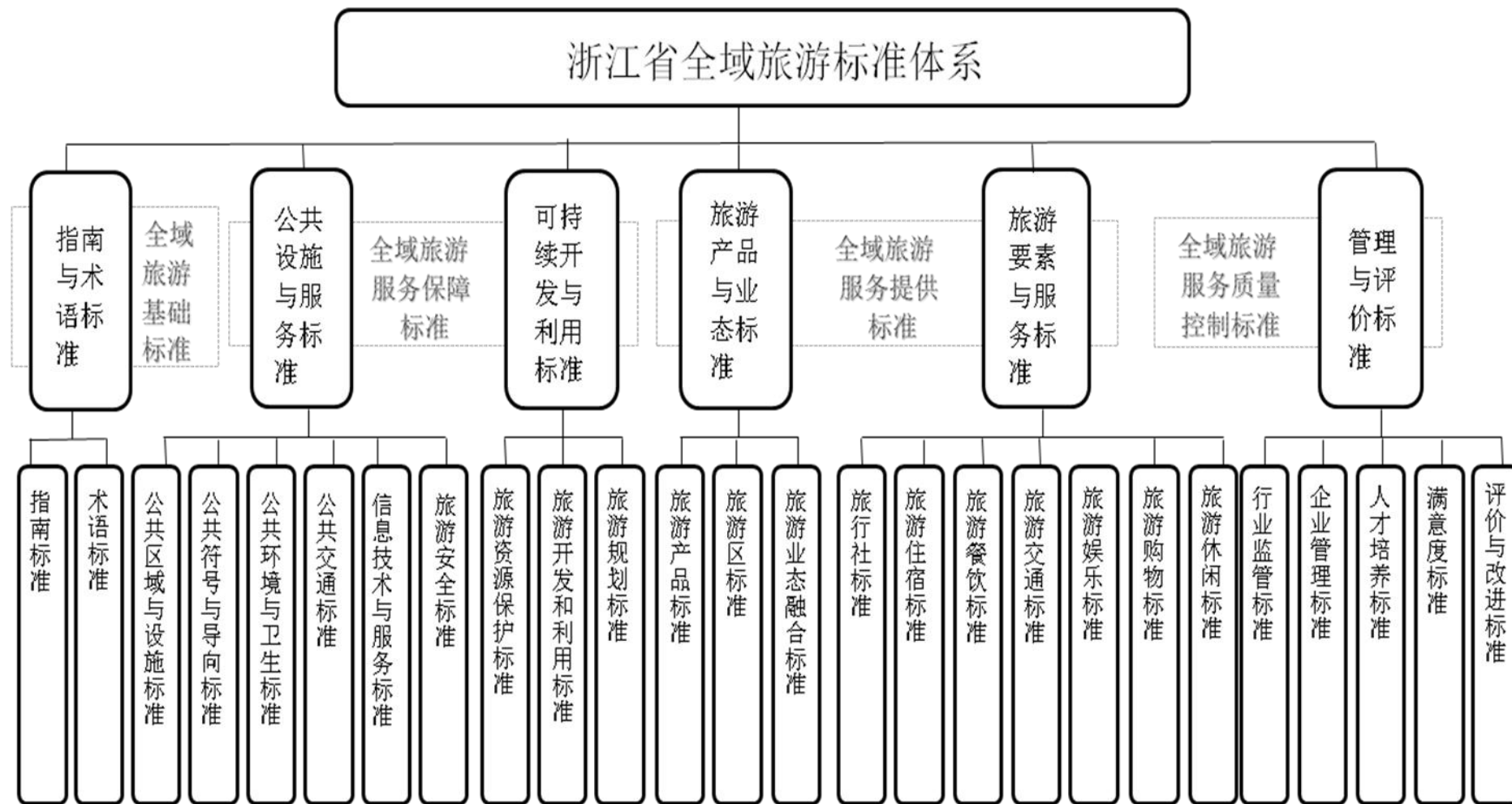


表 2 浙江省全域旅游标准体系明细表

序号	标准体系		标准名称	标准号	标准类别	标准状态	备注	
	分体系	子体系						
1	全域旅游基础标准	指南与术语标准	指南	旅游标准化工作指南		国家标准	待制定	5年内完成
2				旅游业分类		国家标准	待制定	3年内完成
3				旅游统计规范		国家标准	待制定	3年内完成
4				旅游经济核算		国家标准	待制定	3年内完成
5		术语	旅游业基础术语	GB/T 16766-2010	国家标准	已发布		
6			旅行社术语		行业标准	待制定		
7			饭店术语		行业标准	待制定		
8			在线旅游术语		行业标准	待制定	3年内完成	
9			城市公共休闲服务与管理 基础术语	GB/T 28101-2011	国家标准	已发布		
10			图形符号 术语 第2部分：标志及导向系统	GB/T 15565.2-2008	国家标准	已发布		
11	全域旅游服务保障标准	公共设施与服务标准	公共区域与设施	全域旅游示范区质量规范		行业标准	待制定	2年内完成
12				旅游休闲示范城市	LB/T 047-2015	行业标准	已发布	
13				城市旅游公共服务基本要求	LB/T 022-2013	行业标准	已发布	
14				自驾游目的地城市旅游公共服务导则		行业标准	待制定	
15				城市公共休闲服务与管理导则	GB/T 28102-2011	国家标准	已发布	
16				公共服务领域英文译写规范	GB/T 30240.1	国家标准	已发布	
17				城市旅游集散中心等级划分与评定	GB/T 31381-2015	国家标准	已发布	
18				旅游城市游客中心规范		行业标准	待制定	正在编制
19				乡村旅游公共服务基本要求		行业标准	待制定	正在编制
20				公共符号与导向	公共信息图形符号 第1部分：通用符号	GB/T 10001.1-2012	国家标准	已发布
21		标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号	GB/T 10001.2-2006		国家标准	已发布		
22		标志用公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号	GB/T 10001.3-2011		国家标准	已发布		
23		标志用公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号	GB/T 10001.4-2009		国家标准	已发布		
24		标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号	GB/T 10001.5-2006		国家标准	已发布		

25			标志用公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号	GB/T 10001.6-2006	国家标准	已发布	
26			标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号	GB/T 10001.9-2008	国家标准	已发布	
27			公共信息图形符号 第10部分：通用符号要素	GB/T 10001.10-2014	国家标准	已发布	
28			安全标志及其使用导则	GB 2894-2008	国家标准	已发布	
29			旅游饭店用公共信息图形符号	LB/T 001-1995	行业标准	已发布	
30			自驾游目的地城市公共信息图形符号		国家标准	待制定	3年内完成
31			公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则	GB/T 15566.1-2007	国家标准	已发布	
32			公共信息导向系统 设置原则与要求 第2部分：民用机场	GB/T 15566.2-2007	国家标准	已发布	
33			公共信息导向系统 设置原则与要求 第3部分：铁路旅游车站	GB/T 15566.3-2007	国家标准	已发布	
34			公共信息导向系统 设置原则与要求 第4部分：公共交通车站	GB/T 15566.4-2007	国家标准	已发布	
35			公共信息导向系统 设置原则与要求 第5部分：购物场所	GB/T 15566.5-2007	国家标准	已发布	
36			公共信息导向系统 设置原则与要求 第6部分：医疗场所	GB/T 15566.6-2007	国家标准	已发布	
37			公共信息导向系统 设置原则与要求 第7部分：运动场所	GB/T 15566.7-2007	国家标准	已发布	
38			公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店	GB/T 15566.8-2007	国家标准	已发布	
39			公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区	GB/T 15566.9-2012	国家标准	已发布	
40			公共信息导向系统 设置原则与要求 第10部分：街区	GB/T 15566.10-2009	国家标准	已发布	
41			公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场	GB/T 15566.11-2012	国家标准	已发布	
42			旅游城市公共信息导向系统设置原则与要求	GB/T 31382-2015	国家标准	已发布	
43			旅游景区公共信息导向系统设置规范	GB/T 31384-2015	国家标准	已发布	
44			旅游景区（点）道路交通指引标志设置规范	DB33/T 657-2007	地方标准	已发布	
45			旅游厕所质量等级的划分与评定	GB/T 18973-2016	国家标准	已发布	
46			旅游环保厕所指南				建议立项
47			旅游饭店节能减排指引	LB/T 018-2011	行业标准	已发布	
48			旅游景区节能减排指引				建议立项
49		公共环境 与卫生	旅游无障碍环境建设与服务规范		行业标准	待制定	3年内完成
50			图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准	GB 9669-1996	国家标准	已发布	
51			旅店业卫生标准	GB 9663-1996	国家标准	已发布	
52			文化娱乐场所卫生标准	GB 9664-1996	国家标准	已发布	
53			商场（店）、书店卫生标准	GB 9670-1996	国家标准	已发布	
54			饭馆（餐厅）卫生标准	GB 16153-1996	国家标准	已发布	

55			营运客车类型划分及等级评定	JT/T 325-2013	行业标准	已发布	
56			旅游汽车公司资质等级划分	GB/T 26364-2010	国家标准	已发布	
57		公共交通	旅游客车设施与服务规范	GB/T 26359-2010	国家标准	已发布	
58			旅游汽车服务质量	LB/T 002-1995	行业标准	已发布	
59			自驾游领队服务质量要求		国家标准	待制定	已经立项
60			自驾游管理与服务规范	LB/T 044-2015	行业标准	已发布	
61			旅游目的地信息分类与描述	LB/T 019-2013	行业标准	已发布	
62			旅游企业信息化服务指南	LB/T 021-2013	行业标准	已发布	
63			旅游电子商务网站建设技术规范	GB/T 26360-2010	国家标准	已发布	
64			旅游服务交易电子凭证基本信息规范		行业标准	待制定	正在编制
65			旅游电子商务服务企业基本信息规范		行业标准	待制定	正在编制
66			旅游产品和服务描述与基本信息标准规范		行业标准	待制定	正在编制
67			旅游产品第三方预订的经营与服务规范		行业标准	待制定	2年内完成
68			旅游信息资源交换系统设计规范		行业标准	待制定	
69		信息技术与服务	旅游基础信息资源规范		行业标准	待制定	
70			在线旅游产品交易信息完整性要求		行业标准	待制定	
71			旅游景区数字化应用规范	GB/T 30225-2013	国家标准	已发布	
72			旅游景区线上预订资源管控系统规范		行业标准	待制定	
73			旅游饭店管理信息系统建设规范	GB/T 26357-2010	国家标准	已发布	
74			饭店智能化建设与服务指南	LB/T 020-2013	行业标准	已发布	
75			智慧旅游城市服务规范				建议立项
76			智慧旅游乡村服务规范				建议立项
77			智慧旅游企业服务规范				建议立项
78			旅游紧急救援服务规范		国家标准	待制定	已经立项
79			游乐设施安全规范	GB 8408-2008	国家标准	已发布	
80			客运索道安全服务质量	GB/T 24728-2009	国家标准	已发布	
81		旅游安全	宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范	GB 26529-2011	国家标准	已发布	
82			非公路旅游观光车安全使用规范	GB 24727-2009	国家标准	已发布	
83			商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施	GB 19085-2003	国家标准	已发布	
84			旅行社安全规范	LB/T 028-2013	行业标准	已发布	

85			漂流旅游安全规范				建议立项
86			潜水旅游安全规范				建议立项
87			水上娱乐安全规范				建议立项
88			空中旅游安全规范				建议立项
89			海洋旅游安全规范				建议立项
90		旅游资源 保护	自然旅游遗产的保护		行业标准	待制定	
91			人文旅游遗产的保护		行业标准	待制定	
92			非物质文化遗产遗产的保护				建议立项
93		旅游开发 和利用	旅游资源分类、调查与评价	GB/T 18972-2003	国家标准	已发布	
94			国际特色旅游目的地建设与服务规范		行业标准	待制定	2年内完成
95			开放式社区型旅游景区和谐发展建设指南		国家标准	待制定	
96			美丽乡村建设指南	GB/T 32000-2015	国家标准	已发布	
97			美丽乡村建设规范	DB/T 912-2014	地方标准	已发布	
98		旅游规划	旅游规划通则	GB/T 18971-2003	国家标准	已发布	
99	旅游发展规划评估导则		LB/T 041-2015	行业标准	已发布		
100	全域旅游 服务提供标准	旅游产品 与业态标准	旅游景区质量等级的划分与评定	GB/T 17775-2003	国家标准	已发布	
101			旅游景区服务指南	GB/T 26355-2010	国家标准	已发布	
102			旅游景区讲解服务规范	LB/T 014-2011	行业标准	已发布	
103			旅游景区游客中心设置与服务规范	GB/T 31383-2015	国家标准	已发布	
104			绿色旅游景区管理与服务规范	LB/T 015-2011	行业标准	已发布	
105			旅游景区自导式解说服务规范		行业标准	待制定	正在编制
106			旅游景区电子门票管理导则		行业标准	待制定	
107			旅游景区质量等级提升规范		行业标准	待制定	
108			游客高峰时段旅游景区应对规范		行业标准	待制定	
109			景区最大承载力核定工作导则	LB/T 034-2014	行业标准	已发布	
110			旅游度假区等级划分	GB/T 26358-2010	国家标准	已发布	
111			国家生态旅游示范区建设与运营规范	GB/T 26362-2010	国家标准	已发布	
112			生态旅游区建设与服务规范	DB33/T 634-2007	地方标准	已发布	
113			国家商务旅游示范区建设与管理规范	LB/T 038-2014	行业标准	已发布	
114	国家温泉旅游名镇	LB/T 042-2015	行业标准	已发布			

115		民族民俗文化旅游示范区认定	GB/T 26363-2010	国家标准	已发布	
116		国家水利旅游示范区		行业标准	待制定	正在编制
117		国家海洋旅游示范岛		行业标准	待制定	正在编制
118		国家文化旅游示范区建设与运营规范		行业标准	待制定	正在编制
119		工业旅游示范区建设与运营规范		行业标准	待制定	正在编制
120		国家绿色旅游示范基地	LB/T 048-2016	行业标准	已发布	
121		国家蓝色旅游示范基地	LB/T 049-2016	行业标准	已发布	
122		国家人文旅游示范基地	LB/T 050-2016	行业标准	已发布	
123		国家康养旅游示范基地	LB/T 051-2016	行业标准	已发布	
124		漂流景区旅游服务规范		行业标准	待制定	
125		红色旅游经典景区服务规范		行业标准	待制定	
126		温泉旅游服务质量规范	LB/T 046-2015	行业标准	已发布	
127		温泉企业服务质量等级划分与评定	LB/T 016-2011	行业标准	已发布	
128		高尔夫旅游服务规范	LB/T 043-2015	行业标准	已发布	
129		乡村旅游点服务质量等级划分与评定	DB33/T 589-2005	地方标准	已发布	
130		果蔬采摘基地旅游服务规范	DB33/T 915-2014	地方标准	已发布	
131		农家乐经营户（点）旅游服务质量星级划分与评定	DB33/T 669-2007	地方标准	已发布	
132		农家乐等级划分与评定		行业标准	待制定	正在编制
133		研学旅行与游览基地服务规范		行业标准	待制定	
134		中小学生出境研学旅行服务规范		行业标准	待制定	
135		低空旅游运营规范		国家标准	待制定	
136		绿道旅游设施与服务规范	LB/T 035-2014	行业标准	已发布	
137		自行车骑行游服务规范	LB/T 036-2014	行业标准	已发布	
138		旅游滑雪场质量等级划分	LB/T 037-2014	行业标准	已发布	
139		港澳青少年内地游学接待服务规范	LB/T 053-2016	行业标准	已发布	
140		穆斯林旅游服务接待规范		行业标准	待制定	正在编制
141		会议服务机构经营与服务规范		行业标准	待制定	正在编制
142		夏令营服务规范		行业标准	待制定	正在编制
143		老年旅游服务规范				建议立项
144	旅游业态	体育场所开放条件与技术要求 第1部分 游泳场所	GB 19079.1-2013	国家标准	已发布	

145		融合	体育场所开放条件与技术要求 第3部分 蹦极场所	GB 19079.3-2005	国家标准	已发布			
146			体育场所开放条件与技术要求 第4部分 攀岩场所	GB 19079.4-2014	国家标准	已发布			
147			体育场所开放条件与技术要求 第6部分 滑雪场所	GB 19079.6-2013	国家标准	已发布			
148			体育场所开放条件与技术要求 第7部分 花样滑冰场所	GB 19079.7-2013	国家标准	已发布			
149			体育场所开放条件与技术要求 第8部分 射击场所	GB 19079.8-2013	国家标准	已发布			
150			体育场所开放条件与技术要求 第9部分 射箭场所	GB 19079.9-2013	国家标准	已发布			
151			体育场所开放条件与技术要求 第10部分 潜水场所	GB 19079.10-2013	国家标准	已发布			
152			体育场所开放条件与技术要求 第11部分 漂流场所	GB 19079.11-2005	国家标准	已发布			
153			体育场所开放条件与技术要求 第12部分 伞翼滑翔场所	GB 19079.12-2013	国家标准	已发布			
154			体育场所开放条件与技术要求 第13部分 气球与飞艇场所	GB 19079.13-2013	国家标准	已发布			
155			体育场所开放条件与技术要求 第14部分 动力滑翔伞场所	GB 19079.14-2005	国家标准	已发布			
156			体育场所开放条件与技术要求 第24部分 动力飞机场所	GB 19079.24-2013	国家标准	已发布			
157			体育场所开放条件与技术要求 第25部分 跳伞场所	GB 19079.25-2013	国家标准	已发布			
158			体育场所开放条件与技术要求 第30部分 山地户外场所	GB 19079.30-2013	国家标准	已发布			
159			体育场所开放条件与技术要求 第31部分 高山探险场所	GB 19079.31-2013	国家标准	已发布			
160			商务旅游服务质量要求					建议立项	
161			养生旅游服务质量要求					建议立项	
162			文化旅游服务质量要求					建议立项	
163			研学旅游服务质量要求					建议立项	
164			工业旅游服务质量要求					建议立项	
165			农业旅游服务质量要求					建议立项	
166			水利旅游服务质量要求					建议立项	
167			海洋旅游服务质量要求					建议立项	
168			沙漠旅游服务质量要求					建议立项	
169			森林旅游服务质量要求					建议立项	
170			标准	旅行社	旅行社服务通则	GB/T 31385-2015	国家标准	已发布	
171					旅行社产品通用规范		国家标准	待制定	已经立项
172					旅行社国内旅游服务规范	LB/T 004-2013	行业标准	已发布	
173					旅行社入境旅游服务规范	LB/T 009-2011	行业标准	已发布	
174					旅行社出境旅游服务规范	GB/T 31386-2015	国家标准	已发布	

175			旅行社等级的划分与评定	GB/T 31380-2015	国家标准	已发布	
176			旅行社品质等级划分与评定	DB33/T 719-2008	地方标准	已发布	
177			导游服务质量	GB/T 15971-2010	国家标准	已发布	
178			旅行社行前说明服务规范	LB/T 040-2015	行业标准	已发布	
179			导游领队文明旅游引导规范	LB/T 039-2015	行业标准	已发布	
180			旅行社老年旅游服务规范	LB/T 052-2016	行业标准	已发布	
181			旅行社服务网点服务要求	LB/T 029-2014	行业标准	已发布	国家标准立项
182			旅行社网站经营与服务要		行业标准	待制定	正在编制
183			旅行社产品第三方网络交易平台经营与服务要求	LB/T 030-2014	行业标准	已发布	
184			旅游行程编写指引		行业标准	待制定	正在编制
185			旅行社服务质量诚信等级评定与划分		行业标准	待制定	
186			旅行社文明旅游工作指南		行业标准	待制定	
187			旅行社优质旅游产品规范		行业标准	待制定	
188			出境游领队服务规范		行业标准	待制定	
189			旅游饭店星级的划分与评定	GB/T 14308-2010	国家标准	已发布	
190			旅游民宿等级划分与评定		地方标准	待制定	正在编制
191			星级旅游饭店用纺织品	GB/T 22800-2009	国家标准	已发布	
192			星级饭店客房客用品质量与配备要求	LB/T 003-1996	行业标准	已发布	
193			商务饭店设施与服务规范		行业标准	待制定	正在编制
194			旅游住宿服务质量等级划分		行业标准	待制定	正在编制
195			家庭旅馆服务规范		行业标准	待制定	
196			经济型酒店服务规范		行业标准	待制定	
197			汽车旅馆服务规范		行业标准	待制定	
198			主题酒店服务规范		行业标准	待制定	
199			度假酒店服务规范		行业标准	待制定	
200			度假租赁公寓基本要求		国家标准	待制定	
201			精品饭店服务规范				建议立项
202			乡村饭店服务规范				建议立项
203			主题精品旅游饭店		行业标准	待制定	正在编制
204			特色文化主题饭店基本要求与评定	DB33/T 871-2012	地方标准	已发布	

205			酒店（饭店）服务规范	SB/T 10001-1993	行业标准	已发布	
206			饭店服务礼仪规范	SB/T 10476-2008	行业标准	已发布	
207			公寓（别墅）星级划分		国家标准	待制定	
208			旅居车辆旅居挂车居住要求	GB/T 22551-2008	国家标准	已发布	
209			房车旅游服务区基本要求	DB33/T 911-2014	地方标准	已发布	
210			汽车露营地旅游服务星级评定		行业标准	待制定	已完成编制
211		旅游交通	内河旅游船星级的划分与评定	GB/T 15731-2015	国家标准	已发布	
212			游览船服务质量要求	GB/T 26365-2010	国家标准	已发布	
213			非公路用旅游观光车通用技术条件	GB/T 21268-2014	国家标准	已发布	
214			风景旅游道路及其游憩服务设施要求	LB/T 025-2013	行业标准	已发布	
215			旅游观光巴士服务规范		行业标准	待制定	正在编制
216			国际邮轮口岸旅游服务规范	LB/T 017-2011	行业标准	已发布	
217			国际邮轮服务质量要求				建议立项
218		旅游餐饮	旅游餐馆设施与服务等级划分	GB/T 26361-2010	国家标准	已发布	
219			旅游饭店中英文菜名规范		行业标准	待制定	
220			酒店宴会服务规范		行业标准	待制定	正在编制
221		旅游购物	旅游购物场所服务质量要求	GB/T 26356-2010	国家标准	已发布	
222			购物场所旅游服务规范	DB 33/T 527-2016	地方标准	已发布	
223			特色纪念品专卖店服务质量要求				建立立项
224		旅游娱乐	游乐园（场）安全和服务质量	GB/T 16767-2010	国家标准	已发布	
225			旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范	GB/T 26353-2010	国家标准	已发布	
226			电影院星级的划分与评定	GB/T 21048-2007	国家标准	已发布	
227			旅游演艺服务与管理规范	LB/T 045-2015	行业标准	已发布	
228			旅游实景演出服务质量要求				建议立项
229		旅游休闲	城市中央休闲区服务质量规范	GB/T 28003-2011	国家标准	已发布	
230			旅游特色街区服务质量要求	LB/T 024-2013	行业标准	已发布	
231			旅游休闲区等级评定		国家标准	待制定	
232			休闲农庄服务质量规范	GB/T 28929-2012	国家标准	已发布	
233			休闲农庄星级划分与评定		行业标准	待制定	
234			体育休闲旅游服务质量要求		行业标准	待制定	

235	全域旅游服务质量控制标准	管理与评价标准	行业监管	星级饭店访查规范	LB/T 006-2006	行业标准	已发布	
236				A 级景区访查规范				建立立项
237				旅游信用记录与评价		行业标准	待制定	2 年内完成
238				旅游企业投诉处理规范		行业标准	待制定	正在编制
239			企业管理	旅游企业标准体系指南	LB/T 023-2013	行业标准	已发布	
240				旅游企业标准化工作指南	LB/T 026-2013	行业标准	已发布	
241				旅游企业标准实施评价指南	LB/T 027-2013	行业标准	已发布	
242				在线旅游企业分类及服务规范		行业标准	待制定	正在编制
243				旅游职业经理人职业规范				建议立项
244			人才培养	旅行社职业经理人认证		行业标准	待制定	正在编制
245				饭店职业经理人认证				建议立项
246				旅游类专业学生饭店实习规范	LB/T 031-2014	行业标准	已发布	
247				旅游类专业学生旅行社实习规范	LB/T 032-2014	行业标准	已发布	
248				旅游类专业学生景区实习规范	LB/T 033-2014	行业标准	已发布	
249				旅游行业岗位培训考核规范		行业标准	待制定	
250				旅游类会展专业学生实习规范		行业标准	待制定	
251				旅游类烹饪专业学生实习规范		行业标准	待制定	
252			满意度	游客满意度调查与评价		行业标准	待制定	2 年内完成
253				商业服务业顾客满意度测评规范	SB/T 10409-2007	行业标准	已发布	
254				居民满意度调查与评价				建议立项
255	评价与改进	地方旅游业务工作评估		国家标准	待制定	3 年内完成		
256		旅游市场秩序综合水平评价		国家标准	待制定	3 年内完成		

注：

1. “标准状态”和“备注”参照《全国旅游业标准体系表》；
2. 相关数据资料截止到 2016 年 10 月。