

全国旅游标准化发展规划(2016—2020)

国家旅游局

二〇一六年三月

目 录

序 言	1
一、现状基础与发展环境	1
(一) 现状基础	
(二) 发展环境	
二、指导方针与发展目标	6
(一) 指导思想	
(二) 工作方针	
(三) 发展目标	
三、主要任务与工作重点	10
(一) 主要任务	
(二) 工作重点	
四、组织实施与保障措施	28
(一) 加强组织领导	
(二) 加大扶持力度	
(三) 狠抓工作落实	
(四) 强化考核评估	
附件：全国旅游业标准体系表	30

序 言

为进一步推进旅游标准化工作，全面提升标准化水平，更好地服务于经济新常态下旅游业的改革创新、转型升级和提质增效，加快建设世界旅游强国进程，国家旅游局依据《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国标准化法》和《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发〔2014〕31号）、《深化标准化工作改革方案》（国发〔2015〕13号）、《质量发展纲要（2011-2020年）》（国发〔2012〕9号）、《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》（国办发〔2015〕65号）《国家标准化体系建设发展规划（2016-2020）》（国办发〔2015〕89号）、《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（国办发〔2016〕5号）等法律法规和相关文件，在实施《全国旅游标准化发展规划（2009—2015）》的基础上，借鉴国际先进经验，结合我国国情，制定《全国旅游标准化发展规划（2016—2020年）》。

一、现状基础与发展环境

(一) 现状基础

《全国旅游标准化发展规划(2009—2015)》实施以来,我国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,较好地发挥了对旅游发展的支撑和保障作用。一是通过推进旅游标准化工作,有效调动了各方面资源和力量,全行业乃至全社会支持和参与旅游标准化活动的氛围日渐浓厚,旅游标准化意识普遍增强。二是旅游标准化工作机制不断完善,“政府部门指导、行业协会运作、企业共同参与”的工作格局基本形成。三是旅游标准研究和制修订步伐明显加快,在旅游公共服务、旅游景区与度假区、旅游企业与旅游新业态、旅游绿色环保与节能减排、旅游信息服务等方面研制和发布了一批重要旅游标准。截至2015年12月,我国旅游业已有国家标准30项、行业标准41项、地方标准400多项、企业标准达2万多项,旅游标准体系基本形成。四是旅游标准化试点示范取得良好成效,共开展了三批旅游标准化试点工作,试点单位达到174家,已有119家试点单位完成验收,树立了一批旅游标准化示范标杆,产生了较大的辐射带动作用,形成了一整套推进旅游标准化工作的经验。五是旅游标准化国际合作与交流有效开展,随着我国与国际上多个国家标准互认协议的签订和标准化合作的加强,

我国参与国际旅游标准化活动能力和水平明显增强。六是标准化支持政策和管理措施得到加强，国家旅游局制定了《全国旅游标准化工作管理办法》，浙江、湖北、四川、甘肃、海口等多个省市地方政府把旅游标准化作为加强旅游业宏观管理、促进旅游产业升级的重要抓手，出台了一系列加强和支持旅游标准化工作的政策措施，有效推动了旅游标准化建设和旅游业发展。我国旅游标准化的实践表明，旅游标准化是旅游业发展的重要技术支撑，是提高旅游产品与服务质量的关键环节，是加强旅游行业治理和规范市场秩序的重要手段，是推动旅游创新和转型升级的重要力量，对提高游客满意度、提升旅游发展质效和促进社会经济发展具有十分重要的作用。

但是，我国现行的旅游标准化工作还不能适应日益增长的旅游发展需求，主要表现在：旅游标准整体质量有待提高，部分标准操作性不强或更新较慢，标准老化滞后现象客观存在，难以满足旅游业提质增效升级发展的需求；旅游标准体系结构不够合理，标准覆盖领域仍然不够宽广，标准之间存在一定的交叉重复矛盾，市场自主制定、快速反映需求的旅游标准不能有效供给，新兴旅游领域标准相对缺失，难以适应旅游市场经济的发展要求；旅游标准化实施推广机制不够完善，各地对旅游标准化认识水平和重视程度存在差异，参与主体不够广泛，推进协调机制不够健全，配套政策

措施相对不足，标准实施效益有待提高；旅游标准化创新能力需要增强，标准化专家队伍建设及相关理论与标准创新相对滞后，标准化技术组织体系需进一步拓展和优化，实质性参与国际旅游标准化活动的能力和水平亟待提高。

（二）发展环境

“十三五”时期是全面建成小康社会决胜阶段，也是旅游业转型升级、提质增效的关键时期。这一时期，旅游标准化对旅游业发展的作用和重要性将更加凸显。党中央、国务院高度重视标准化工作，党的十八届三中全会《关于全面深化改革若干重大问题的决定》、国务院《质量发展纲要》、《深化标准化工作改革方案》、《关于促进旅游业改革发展的若干意见》、《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》和《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》，均提出要加强标准化工作，加快完善标准体系，进一步提高标准水平，这为旅游标准化改革与发展指明了方向。

在新的历史时期，我国正在按照全面建成小康社会、全面深化改革、全面依法治国、全面从严治党的战略布局，齐心协力为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗。我国正在大力实施“一带一路”、“长江经济带”、“京津冀协同发展”等国家重大战略，正在协同推进新型工业化、城镇化、信息化、农业现代化和绿色化

发展。我国经济发展进入新常态，正从高速增长转为中高速增长，从规模速度型粗放增长转向质量效率型集约增长，从要素投资驱动转向创新驱动。经济体制改革将进一步处理好政府与市场的关系，用标准化管理代替行政许可将成为新的发展趋势。现代科技对旅游业产生深刻的影响，互联网成为我国旅游业创新发展的主要动力和重要支撑，在“互联网+旅游”成为产业创新发展新模式的同时，“旅游+”将成为相关产业和领域融合发展的新平台，全域旅游成为促进经济社会协调发展的一种新理念和新模式，并对社会经济和人民生活产生深刻影响。国家旅游局正在着力推进“515战略”，努力开辟新常态下中国旅游业发展的新天地，我国旅游业迎来了新的重大发展机遇，成为经济发展新常态下的新引擎，进入提质增效和转型升级发展的新阶段。同时，旅游业发展也面临旅游质量效益不高、国际旅游竞争加剧等新的挑战。

旅游业面临的新形势、新机遇、新挑战和旅游业自身发展新态势，均对旅游标准化提出了新的更高的要求。提高旅游标准化整体质量效益成为旅游业面临的重要任务，必须通过深化旅游改革，优化标准体系，完善标准管理，提升旅游标准化水平，进一步规范和引领旅游产业发展，为打造中国旅游“升级版”，建设旅游强国，促进我国经济社会发展做出更大的贡献。

二、指导方针与发展目标

（一）指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，主动适应和引领经济发展新常态，以支撑加快转变旅游发展方式为主线，以提高旅游发展质量和效益为中心，深入实施“515战略”和旅游标准化战略，深化旅游标准化工作改革，进一步完善旅游标准体系，创新标准化体制机制，拓展标准化工作领域，强化旅游标准管理，全面提升旅游标准化的整体质量、实施效果与国际化水平，充分发挥“旅游标准化+”效应，推动旅游供给侧改革和全域旅游发展，为促进经济提质增效升级、人民群众生活水平普遍提高做出新的更大贡献。

（二）工作方针

1. 依法兴旅与深化改革相结合。加强旅游标准化法治建设，推动旅游标准化工作与旅游法律法规的有机衔接；以旅游业发展现实需求和解决标准化方面存在的问题为导向，深化旅游标准化改革，完善旅游标准体系和旅游标准化体制

机制,更好地发挥标准化在推进旅游行业治理和促进旅游质量发展方面的基础性和战略性作用。

2. 重点突破与整体提升相结合。紧贴旅游发展战略任务和重大需求,突出旅游业提质增效升级主线,重点加强旅游公共服务、旅游行业急需和涉及新型业态的旅游产品与服务标准建设,合理统筹改革旅游标准优先领域、关键环节和实施步骤,完善旅游标准化工作支持系统和发展环境,促进旅游标准化发展质量效益的整体提升。

3. 系统管理与协同推进相结合。充分发挥国家和地方旅游主管部门的宏观指导、政策导向和综合协调作用,加强旅游标准化的组织领导和系统管理,强化旅游标准实施、评价和监管,提高旅游标准化管理水平和实施效果;统筹协调和充分调动各方力量,坚持企业主体,强化社会参与,加强政府部门、行业协会、相关企业、科研院所、中介机构的分工协作,共同推动旅游标准化发展。

4. 适合国情与国际接轨相结合。借鉴发达国家旅游标准化的先进经验和做法,结合我国实际,创新性地探索具有中国特色的旅游标准化发展之路。积极采用国际标准和国外先进标准,加强与国际有关标准化组织及相关国家与地区的交流与合作,加速与国际接轨和对外开放,不断提高我国旅游标准的国际化水平和国际影响力。

（三）发展目标

1. 总体目标

到 2020 年，旅游标准化工作改革有效深化，体制机制进一步完善；支撑产业发展的旅游标准体系更加健全，标准质量水平显著提升；旅游标准实施效果明显增强，整体质量效益及其对旅游业发展的贡献大幅提升；旅游标准化发展基础更加坚实，标准创新能力和参与国际旅游标准化活动能力明显增强，我国迈入世界旅游标准强国行列。

2. 具体目标

（1）旅游标准体系更加健全。在修订完善已有旅游标准的同时，制定和发布一批新的旅游标准，在重点和新兴领域形成一批重要标准，建立新的旅游标准体系表。到 2020 年旅游国家标准达到 45 项以上，行业标准达到 60 项以上，地方标准达到 300 项以上，培育和形成一批旅游团体标准和旅游企业标准，标准的适应性、有效性和质量水平显著提升，对旅游质量的“硬约束”进一步加强。旅游标准覆盖领域进一步拓宽，标准体系结构明显优化，标准之间协调性有效增强，适应和支撑现代旅游业发展的标准体系更加健全。

（2）旅游标准化实施效益明显增强。旅游标准实施进一步加强，工作领域不断拓展，新建 200 个以上全国旅游标

准化试点示范单位，示范辐射带动作用更加明显，标准实施监督与评价力度进一步加大，旅游标准化整体质量效益及其对旅游与经济社会发展的贡献大幅度提升。

（3）旅游标准化发展基础更加坚实。旅游标准化法治建设进一步完善；全社会、全行业支持和参与旅游标准化的良好氛围更加浓厚；旅游标准化技术组织体系不断优化；互联网与公共信息平台对旅游标准化支撑更加有力；标准化人才队伍发展壮大，能力素质进一步提高，旅游标准创新能力和市场主体参与旅游标准化活动的的能力明显增强；旅游标准化国际交流与合作持续深化，国际化水平进一步提高。

三、主要任务与工作重点

(一) 主要任务

1. 深化旅游标准化改革

进一步发挥市场在资源配置中的决定性作用及政府的作用，着力解决旅游标准体系不完善、管理体制不顺畅、与旅游业发展不适应问题，加强旅游标准体系和标准化管理体制改革，加快旅游标准化工作机制创新，形成科学合理的管理体制、多元化的投入机制和市场化的运作机制。坚持简政放权、放管结合，推动旅游标准供给侧改革，培育发展旅游团体标准，放开搞活旅游企业标准，激发旅游市场活力，保证旅游标准的基本供给，增强旅游业发展的创新驱动力和技术支撑力。

2. 完善旅游标准体系

服务于现代旅游业提质增效、转型升级和创新发展的需要，遵循系统性、协调性、完整性和开放性原则，加大旅游标准制修订力度，进一步拓展旅游标准覆盖领域，建立旅游业自愿性标准和技术法规标准覆盖全面、有机衔接，政府主导制订标准与市场自主制订标准协同发展、协调配套的新型旅游标准体系，为更好地适应、引领、规范和促进旅游业发展奠定坚实的基础。

3. 提高旅游标准质量

服务于旅游业创新驱动发展,发挥旅游标准对旅游创新体系建设和相关科技创新成果转化的桥梁和纽带作用,通过健全旅游标准化与科技结合互动机制,优化旅游标准立项、制修订、审核与发布流程,推动国家和地方旅游标准创新,提升旅游标准研发与实施主体的标准化能力,不断提高旅游标准的技术含量和质量水准。

4. 增强旅游标准实施效果

以提升旅游标准化工作的有效性为重点,加强旅游标准管理,提高管理的科学化、规范化水平。加大旅游标准宣贯和实施力度,完善旅游标准化运行机制和协调机制,进一步加强地方旅游标准化工作,发挥旅游企业在标准实施中的主体作用,提高旅游标准化试点示范水平,强化旅游标准监督、实施绩效评估和标准实施信息反馈工作,提高旅游标准的实施效果。

5. 夯实旅游标准化基础

加强旅游标准化基础能力建设,逐步完善旅游标准化相关政策法规和规章制度。健全各级旅游标准化工作机构,加强旅游标准化信息化建设,构建权威高效的旅游标准化信息公共服务平台,提升旅游标准化服务与管理水平。加强旅游

标准化理论研究，构建标准化科研支撑体系，加强标准化人才队伍建设，完善标准化人才教育培训体系，为旅游标准化提出有力的科技和人才支撑。

（二）工作重点

1. 旅游标准化改革创新工程

认真贯彻落实国务院《深化标准化工作改革方案》要求，着力推进旅游标准体系、标准化管理体制和标准化工作机制改革，不断增强旅游标准化对旅游业提质增效升级发展的推动力。

（1）创新旅游标准体系。改变由政府单一制订和供给旅游标准的格局，不再以生产要素作为旅游标准体系分类标准，而是以业态、产品（服务）供应商类型、功能类别作为分类依据，创新性地建立由政府主导制定的技术法规标准和市场自主制定的自愿性标准构成的新型旅游标准体系。

（2）改革旅游标准化管理体制。健全统一协调、运行高效、政府与市场共治的旅游标准化管理体制。对接国务院标准化协调推进机制，由国家旅游局建立高效权威的旅游标准化协调机制，统筹旅游标准化重大改革，研究旅游标准化重大政策，并加强与跨部门、跨领域、跨地区的旅游及相关标准的制定和实施协调。建立完善与新型标准体系配套的标

准化管理体制。一是在旅游安全、旅游生态环境保护 and 旅游文化遗产保护等领域，制订必要的技术法规标准，并加强标准实施监督检查和行政执法，增强旅游标准的“硬约束”力；二是进一步优化旅游推荐性国家标准、行业标准和地方标准的体系结构，及时开展标准复审和维护更新，避免旅游标准在立项、制定过程中的交叉重复矛盾，逐步增加政府职责范围内的公益类旅游标准，增强旅游标准供给的合理性和有效性；三是鼓励具备相应能力的旅游学会、旅游协会等社会组织和旅游产业联盟协调相关市场主体，共同制定满足市场和创新需要的旅游团体标准，且不设行政许可，由社会组织和产业联盟自主制定发布，供市场自愿选用并通过市场竞争优胜劣汰；四是放开搞活旅游企业标准，建立旅游企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度，逐步取消政府对旅游企业标准的备案管理。

（3）完善旅游标准化工作机制。充分调动和发挥各级政府与旅游主管部门、行业协会、中介组织和旅游企业等方面的积极性，大力推进旅游标准化工作，完善旅游标准化工作平台和运行机制，加强旅游标准化的宣传推广、分类实施和监督评估，形成政府引导、企业主体、社会参与、协同推进的旅游标准化工作格局，有效支撑旅游市场体系的建设。

专栏 1 旅游标准化改革创新工程	
01 目标	完善旅游标准化体制机制；提升旅游标准化创新与发展能力
02 任务	创新标准体系；健全管理体制；完善工作机制
03 措施	①建立由政府主导制定的技术法规标准和市场自主制定的自愿性标准构成的新型旅游标准体系，编制新的《全国旅游业标准体系表》，为旅游标准的立项和制修订提供依据；②建立由国家旅游局领导同志为召集人、国家有关部门和省级旅游主管部门负责同志组成的旅游标准化协调推进机制，统筹协调旅游标准的制定和实施工作；③在旅游安全、旅游生态环境保护 and 旅游文化遗产保护等领域制订旅游技术法规标准并监督实施；④在优化旅游推荐性标准体系结构和逐步增加公益类旅游标准的同时，鼓励具备相应能力的旅游学会、旅游协会等社会组织和旅游产业联盟制定一批旅游团体标准；⑤建立旅游企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度，逐步取消政府对旅游企业标准的备案管理；⑥完善旅游标准化工作平台和运行机制，建立政府引导、市场驱动、社会参与、协同推进的标准化工作机制，探索建立旅游标准化管理与旅游市场准入、退出相结合的制度

2. 旅游标准优化拓展工程

加大旅游标准制修订力度，推动旅游行业急需标准和优先发展领域标准的自主创新，缩短旅游标准制修订周期，扩大旅游标准覆盖范围，不断提升标准的先进性、有效性和适用性。

(1) 拓展旅游标准领域。实施“旅游标准+”策略，推动旅游标准与相关要素的融合和旅游标准领域的拓展。进一步完善旅游自愿性标准，包括完善旅游相关工作指南、基础术语、图形符号等旅游业基础标准；完善“文、商、养、学、闲、情、奇”等旅游业态标准；完善旅游公共服务、旅游综合体、全域旅游、旅游城市、旅游乡村、旅游目的地营销等

旅游目的地标准；完善智慧旅游、旅游电子商务、旅游信息中心、旅游行业统计等旅游信息技术标准。同时，要加强旅游技术法规标准的制订，围绕《中华人民共和国旅游法》等相关法律法规提出的旅游专业技术要求，通过增加司法解释和实施细则等补充手段，制订和引用相关旅游标准，形成旅游技术法规标准，并更好地配合法律法规的实施。需重点加强旅游安全、生态环境保护、旅游遗产保护等技术法规标准制订力度，争取使部分旅游标准或内容成为国家强制性标准或强制性内容。

(2) 优先发展重点标准。规划期内，旅游业优先研究制定和发展的标准领域主要有：①旅游新产品、新业态和旅游发展新要素、新模式标准；②旅游公共服务与旅游安全领域标准；③旅游业节能减排和旅游环境保护领域标准；④旅游市场秩序与旅游质量评价领域标准；⑤旅游与互联网融合发展、旅游信息科技与旅游人才培养领域标准。尤其要重点开展网络在线旅游、度假休闲旅游、生态旅游、中医药健康旅游等新业态标准研制，制修订旅行社、旅游住宿、旅游目的地和旅游安全、红色旅游、文明旅游、景区环境保护及旅游公共服务标准，提高旅游业服务水平。

(3) 优化标准制修订管理。加强旅游标准立项的组织协调和审核把关，确保重要标准及时立项。建立旅游标准创新基地与标准化创新服务平台，推动旅游科研与科技成果转

化为旅游标准。加强标准制修订过程管理，保证标准制修订公开透明和各方广泛参与，并进一步优化标准审批发布流程，建立和完善标准实施评估、信息反馈和动态优化机制。加强地方旅游标准化工作，完善地方旅游标准化管理体制和工作机制，加大旅游地方标准制修订力度，健全与国家标准、行业标准相协调的地方旅游标准体系。规范和引导旅游团体标准的制定，鼓励旅游企业制订和实施旅游产品和服务质量的企业标准。

(4) 提高标准国际化水平。加强旅游标准的国际交流与合作，积极参与国际旅游标准化活动，加大国际标准跟踪、评估和转化力度，推动国际旅游标准的采标转化和联合研制。加强中国旅游标准外文版翻译工作，推动与主要旅游贸易国之间的旅游标准互认，提高中国旅游标准品牌的国际影响力。大力对外宣传推广中国旅游标准，重点按照《标准联通“一带一路”行动计划（2015-2017）》的要求，深化与“一带一路”沿线国家旅游标准化双多边合作和互联互通，以中国旅游标准“走出去”带动我国旅游产品、技术、服务“走出去”，不断提高旅游标准的国际化水平。

专栏 2 旅游标准优化拓展工程	
01 目标	拓展标准覆盖领域；提升旅游标准水平
02 任务	加强旅游标准制修订并扩大覆盖范围；推动旅游标准创新并突出优先领域；提高旅游标准质量和国际化水平

03 措施	<p>①建立旅游标准创新基地,重点支持具备条件的地区或机构创建旅游标准创新基地,打造集技术旅游标准研究、应用与服务于一体的旅游标准化创新服务平台;②围绕旅游行业发展需要,确定优先发展的标准领域,突出旅游标准制修订重点并加快标准制修订工作;③围绕基础通用和技术法规标准要求,近期逐步制修订并发布实施旅游业基础术语、旅游业分类、旅游厕所质量等级的划分与评定、旅游紧急救援服务规范及旅游安全、旅游生态环境与旅游文化遗产保护等一批旅游国家标准;④围绕旅游行业的重要产品、业态、目的地和技术服务需要,近期逐步制修订并发布实施旅行社产品通用规范、旅行社服务网点服务要求、农业旅游区点服务、旅游资源分类调查与评价、旅游景区质量等级的划分与评定、自驾游领队服务质量要求、低空旅游运营、开放式社区型旅游景区和谐发展指南、度假租赁公寓基本要求、旅游经济核算、旅游休闲区等级评定、旅游规划通则等国家标准;制修订国家全域旅游示范区、自驾游领队服务质量要求、汽车露营地旅游服务星级评定、国家水利旅游示范区、国家海洋旅游示范岛、国家文化旅游示范区建设与运营规范、农家乐等级划分与评定、工业旅游示范区建设与运营规范、旅游休闲示范城市、旅游休闲示范村、旅游休闲示范区、旅游观光巴士服务规范、旅游城市游客中心规范、商务饭店设施与服务规范、旅游住宿服务质量等级划分、旅游产品和服务描述与基本信息规范、旅游服务交易电子凭证基本信息规范、旅游电子商务服务企业基本信息规范、穆斯林旅游服务接待、主题精品旅游饭店、旅游行程编写指引、旅游饭店第三方预订的经营和服务要求、旅行社网站经营与服务要求、旅行社职业经理人认证、旅游职业经理人职业规范、旅游团队领队职业规范、旅行社计调职业规范、旅游咨询员职业规范、休闲农业服务员职业规范、旅行社老年旅游服务规范、在线旅游企业分类及服务规范、酒店宴会服务规范、会议服务机构经营与服务规范、夏令营服务规范、乡村旅游公共服务基本要求、旅游景区自导式解说服务规范、旅游信息资源交换系统设计规范、旅游基础信息资源规范、休闲农庄星级划分与评定、漂流景区旅游服务规范、旅游类会展专业学生实习规范、旅游类烹饪专业学生实习规范、中小学生出境研学旅行服务、在线旅游产品交易信息完整性要求、旅游企业投诉处理规范、旅行社服务质量诚信等级评定与划分、旅行社文明旅</p>
-------	---

	<p>游工作指南、研学旅行与游览基地服务规范、旅行社优质旅游产品、红色旅游经典景区服务规范、旅游景区电子门票管理导则、旅游温泉水质特性分类、旅游景区质量等级提升、游客高峰时段旅游景区应对、旅游环保厕所指南、体育休闲旅游服务质量要求、自行车骑游领队服务质量要求、自驾游目的地城市旅游公共服务导则、出境游领队服务规范、旅游景区线上预订资源管控系统、海洋旅游安全规范、温泉企业服务质量等级划分与评定、沙漠旅游服务规范、智慧旅游城市、智慧旅游乡村、智慧旅游景区、智慧旅游企业、“旅游+互联网”示范企业等系列行业标准；⑤加强旅游标准立项的组织协调、审核把关和修订过程管理，优化旅游标准审批发布流程，建立和完善旅游标准实施评估、信息反馈和动态优化机制；⑥推动各地加快建立省级旅游标准化协调推进机制，加大旅游地方标准制修订力度，完善地方旅游标准备案管理制度；⑦制定旅游团体标准发展指导意见，对团体标准进行必要的规范、引导和监督，同时鼓励旅游企业制订和实施旅游产品和服务质量标准，鼓励标准化专业机构对企业公开的旅游标准开展比对和评价；⑧推动我国实质性参与国际旅游标准化活动，加强国际旅游标准跟踪、评估、转化和旅游标准的国际合作研制，加大中国旅游标准外文版翻译与对外推广力度，推动与主要旅游贸易国及“一带一路”相关国家之间旅游标准互认</p>
--	--

3. 旅游标准实施推广工程

以提高旅游标准的实施效果为核心，根据旅游业发展的需要和政府职能转变的要求，不断创新旅游标准化运行机制，转变旅游标准实施方式，提高旅游标准实施的效果。

(1) 整合力量协同推进。通过改革进一步完善旅游标准化管理体制和工作机制，明确政府部门、市场主体和第三方机构在旅游标准化工作中的作用和分工，在发挥政府引导

和企业主体作用的同时，有效整合社会资源和全行业力量，广泛吸引社会参与，加强组织协调，共同推进旅游标准化工作。

(2) 加大标准宣贯力度。建立重要旅游标准新闻发布制度，加强对社会关注、公众关心的旅游标准宣传和解读。充分发挥旅游标准化技术委员会、旅游行业协会的组织作用，逐步建立层次分明、权威高效的旅游标准宣贯体系。借助“世界标准日”、“质量月”、“3·15”等载体和电视、广播、报刊、互联网、微博、微信等各类媒体，广泛宣传普及旅游标准化相关知识，开展旅游标准化知识“进企业、进校园、进社区”等活动，重点强化对企业的旅游标准宣贯，提高全社会、全行业的旅游标准意识和认知水平，动员更多的社会力量支持旅游标准化工作，使更多旅游企事业单位主动参与旅游标准的研制和实施工作。

(3) 转变标准实施方式。进一步推进旅游标准实施方式的转变。推动政府在制定旅游政策和履行相关职能时，积极引用旅游标准和有效使用标准，运用行业准入条件、经营许可、合格评定等手段，促进旅游标准实施。采取分类实施方式提高旅游标准实施效果，对涉及全国性管理类标准及全行业重大基础类的标准在国家层面上加以实施；地方标准的实施则由各省级旅游主管部门，或各市旅游主管部门分别组

织实施；各旅游团体和旅游企事业单位可自愿自主制定旅游团体标准与旅游企业标准并组织实施，但旅游企业和社会组织如涉及旅游安全、旅游资源与环境保护必须严格执行相关强制性国家标准。转变旅游标准实施的认证主体和认证方式，进一步发挥社会组织机构在旅游标准化工作中的作用，逐步建立适应新形势、新需求的规范统一的旅游标准认证体系，尝试利用和发展社会第三方认证机构进行旅游标准的推广实施工作。

（4）强化企业主体作用。切实落实旅游企业主体责任，推动旅游企业完善旅游标准化相关制度，增强旅游企业的标准创新能力，鼓励旅游企业根据需要自主制定和实施高于国家标准、行业标准、地方标准的具有竞争力的旅游企业标准，完善旅游产品与服务质量标准和管理体系。建立旅游企业产品、服务标准信息公示平台，便于旅游企业向社会公开执行的产品、服务标准并接受社会和公众监督。建立面向旅游企业自我声明标准的自愿性第三方评价、标识制度，向社会和旅游消费者传递准确的产品质量信息，建立标准支撑旅游质量治理、促进质量提升的长效机制。进一步发挥优秀旅游企业引领作用，推动旅游骨干企业将标准化的成功经验和先进方法向全行业延伸推广。鼓励旅游企业参与国家标准、行业标准和地方标准的制修订，引领新产品开发和品牌创建，带动中小旅游企业实施科技成果转化、技术改造升级和管理服

务创新，增强企业核心竞争力，带动企业质量水平和经营效益的提升。

(5) 健全监督评估机制。健全旅游标准化监管机制，将旅游标准化水平纳入全国旅游质量监管体系，依托国家、省、市、县等各级旅游质量监督管理机构，加强对旅游标准贯彻实施情况的监督管理。建立旅游标准实施效果评价机制，研究建立旅游标准实施效果评价指标体系和评价模型，围绕提高旅游标准适用性和有效性，开展旅游标准实施效果评价，并将评价结果及时反馈到标准立项、起草、复审和管理等工作中，形成旅游标准化工作的良性循环。完善旅游标准实施反馈与信息反馈机制，在中国旅游网站开通旅游标准实施反馈与信息反馈专栏，畅通标准实施信息反馈渠道，加强与旅游标准实施相关部门的联络和协调联动，建立旅游标准实施信息反馈处置工作体系，并通过旅游标准化评估和信息发布，引导旅游企业更好地贯彻实施旅游标准和旅游市场进行消费选择。健全市场准入和市场退出机制，严格旅游标准准入条件，加强标准实施跟踪与长效管理。

专栏3 旅游标准实施推广工程	
01 目标	健全旅游标准推广体系；提升旅游标准实施效果
02 任务	整合力量协同推进；加大标准宣贯力度；转变标准实施方式；强化企业主体作用；健全监督评估机制
03 措施	①整合社会资源和全行业力量，建立协调互动、共同推进的旅游标准化推广机制；②建立重要旅游标准新闻发布制度，借助“世界标准日”

	<p>“质量月”等载体和各类媒体加大标准宣贯力度；③运用行业准入条件、经营许可、合格评定等手段和采取分类实施方式，提高旅游标准实施效果，逐步建立旅游标准认证体系并利用第三方认证机构进行旅游标准的推广实施；④落实旅游企业主体责任，鼓励旅游企业自主制定和实施旅游企业标准，建立旅游企业产品、服务标准信息公示平台，培育旅游标准化骨干企业并发挥其引领作用；⑤健全旅游标准化监管机制，依托国家、省、市、县等各级旅游质量监督管理机构加强对旅游标准贯彻实施情况的监督管理；⑥建立旅游标准实施效果评价机制与信息反馈机制，研究建立旅游标准实施效果评价指标体系和评价模型，开展旅游标准实施效果评价，并将评价结果通过在国家旅游网站开通的旅游标准化专栏等渠道及时进行反馈或信息发布；⑦健全准入退出机制，对不能满足准入条件、不能保证旅游质量和整改后仍然达不到标准的旅游经营单位，予以取消等级、强制退出或依法取缔</p>
--	--

4. 旅游标准化试点示范工程

进一步扩大旅游标准化试点范围，推动标准化试点示范工作创新升级，打造一批旅游标准化示范品牌，发挥旅游标准化示范效应，为旅游标准实施积累经验、探索路径和树立标杆。

(1) 扩大旅游标准化试点范围。遵循政府推动与企业为主相结合，重点突破与全面推进相结合，软件提升与硬件提高相结合，国家标准、行业标准和地方标准、团队标准、企业标准相结合的原则，围绕建立健全标准体系、组织标准实施、开展标准宣传培训、评价标准实施效果、制定持续改进措施、创建旅游行业品牌和培养旅游标准化人才等试点工作主要任务，选择符合试点基本条件的地区和企事业单位开展旅游标准化试点工作，进一步扩大旅游标准化试点范围，

逐步将旅游标准化试点向县域及新业态、旅游教育和旅游相关领域拓展，扩大旅游标准覆盖范围和影响力。

(2) 强化旅游标准化试点示范管理。加强旅游标准化试点示范工作的组织领导，完善统一指导、分级负责的工作机制，制订和完善旅游标准化试点示范实施方案，强化对试点示范工作的指导、监督和管理，着力提高旅游标准化试点示范质量，促进试点示范工作创新升级。进一步提高标准化试点示范工作规范化水平，加强标准化试点单位的考核评估和抽查验核，对通过评估获得命名的旅游标准化示范单位，应进行跟踪考核和定期复核，对不符合标准或发生重大责任事故的单位，须限期整改或取消其示范单位称号。

(3) 提高旅游标准化试点示范效果。充分运用标准化手段和发挥试点示范的辐射带动作用，促进旅游产业改造升级、提质增效和新兴业态发展，着力打造一批旅游标准化精品示范项目和行业品牌。各级旅游主管部门和试点示范单位应及时总结旅游标准化试点示范的成功经验和典型案例，采用多种形式加大旅游标准化试点示范成果的宣传和推广应用，不断增强行业标准化意识，扩大旅游标准化示范效应，带动和促进我国旅游标准化水平的提高和旅游产业的发展。

专栏4 旅游标准化试点示范工程	
01 目标	通过试点示范提高旅游标准实施效果，提升标准化水平和产业素质
02 任务	扩大标准化试点范围；优化试点示范管理；提高试点示范效果
03 措施	①扩大旅游标准化试点范围，逐步将旅游标准化试点拓展至县域及新业态、旅游教育和旅游相关领域，再建一批国家级和省级旅游标准化示范单位；②制订和完善旅游标准化试点示范实施方案，强化对试点示范工作的组织领导、工作指导和监督管理，推动旅游标准化试点示范与全域旅游示范区创建的有机结合；③开展标准化试点单位的考核评估和抽查验核，对旅游标准化示范单位进行跟踪考核和定期复核；④打造一批旅游标准化创新示范项目和行业品牌；⑤及时总结旅游标准化试点示范的成功经验和典型案例，采用多种形式进行宣传推广；⑥发挥旅游标准化示范作用和带动效应，促进旅游标准化水平的提高和旅游产业提质增效、转型升级和创新发展的提高和旅游产业提质增效、转型升级和创新发展的提高和旅游产业提质增效、转型升级和创新发展的提高

5. 旅游标准化基础优化工程

进一步夯实旅游标准化基础，为标准化事业持续健康发展提供有力保证。

(1) 完善旅游标准化法规制度。深入贯彻实施《中华人民共和国旅游法》和《中华人民共和国标准化法》等相关法律法规，加强旅游标准化法治建设，修订和发布《旅游标准化工作管理办法》部门规章，进一步完善政策法规。健全旅游标准立项、制定、审查、报批和工作报告等各项制度，建立旅游标准化统计和考核评估制度，为旅游标准化工作提供制度保障。加强旅游标准化发展顶层设计，推动各地实施旅游标准化战略，将旅游标准化纳入当地经济社会发展

或旅游发展规划。

(2) 加强旅游标准信息化建设。健全旅游标准信息化管理制度，构建旅游标准化信息公共服务平台，完善支撑行业和地方旅游标准化工作的信息资源收集、数据库建设及其管理系统，优化“中国旅游网”中“旅游标准化”专栏的网上信息功能，实时发布国内外旅游标准化最新动态信息，为各级旅游主管部门、旅游企业和消费者提供旅游标准化政策、法规、信息、管理、技术咨询和服务，支撑旅游标准化闭环管理，实现业务协同和信息共享，提升旅游标准化公共服务能力、工作效率与管理水平。积极应用大数据和信息技术，提高旅游标准制修订、宣贯和实施评估的质量和效率。实施“旅游+互联网”行动，搭建旅游标准化宣传、交流、推广、管理和旅游评定项目申报平台，形成各级政府部门、旅游行业组织、旅游企业及相关社会团体之间各具特色又有机联系的旅游标准化信息交流网络体系，增进旅游标准制定者和管理者与参与并关心旅游标准化的社会公众之间的交流互动。编制全国旅游标准化信息简报及全国旅游标准化发展年度报告，及时反映我国旅游标准化建设与发展动态与相关信息，为推动旅游标准化工作提供决策依据和咨询服务。

(3) 强化旅游标准化科研支撑。深化旅游标准化理论研究，加大对重要旅游标准研制的科研立项支持，鼓励旅游

科研机构和专业人员参与旅游标准化工作，围绕应急性、培育性和基础性需求，开展旅游标准化战略、系统方法、技术标准体系、旅游优先领域标准、跨领域关键共性与基础通用标准、旅游公益性标准研究，提升旅游标准化技术水平。整合和充分利用旅游标准化管理机构、技术组织、高等学校、科研院所和旅游企业等相关资源，建立政产学研用相结合的旅游标准化科研协作平台，通过交流合作和联合攻关，促进高质量的旅游标准化成果研发和人才培养。加强互联网、大数据技术以及高新技术服务业的标准化成果在旅游服务和产品上的应用。做好国际上相关技术法规和标准的追踪研究，以科研带动标准化水平的提升。建立旅游部门与标准化、科技及相关产业主管部门会商机制，开展多层次战略合作，推动旅游标准研制与旅游创新、产业发展的衔接配套。

（4）加强旅游标准化队伍建设。依托旅游院校、科研院所和旅游人才培养基地，加强旅游标准化人才培养，鼓励开设旅游标准化课程或专业，完善旅游标准化人才培养体系，培养具有旅游标准化技术特长的应用性人才。加强各级旅游主管部门工作人员的旅游标准化专业培训，提高旅游行政人员业务素质和管理水平。指导和帮助旅游企业加强标准化培训，提高旅游企业员工的旅游标准化意识、业务素质和行为能力。重视引进和培养从事旅游标准化工作的高层次人才，健全旅游标准化人才评价选用机制。实施旅游标准化国

际合作培训项目,加强参与国际标准化活动学术交流和实践锻炼,加快培养一支数量足、水平高、结构优的国际旅游标准化专家队伍。充实和完善旅游标准化专家库,发展壮大旅游标准化专家队伍,为旅游标准化提供强大的智力支撑。

专栏5 旅游标准化基础优化工程	
01 目标	增强旅游标准化基础能力; 优化旅游标准化发展环境
02 任务	完善旅游标准化法规制度; 加强旅游标准化信息化建设; 强化旅游标准化科研支撑; 加强旅游标准化队伍建设
03 措施	<p>①完善旅游标准化相关政策法规和规章制度,建立旅游标准化统计和考核评估制度; ②构建旅游标准化信息公共服务平台与管理信息系统,完善“中国旅游网”中“旅游标准化”专栏的网上信息功能,提供“一站式”咨询服务,实现业务协同和信息共享; ③搭建多样化的旅游标准化交流和推广平台,编制全国旅游标准化信息简报及全国旅游标准化发展年度报告; ④加大对旅游标准研制科研立项的支持,提升旅游标准研究水平与科技含量; ⑤整合和充分利用相关资源,建立旅游标准化科研协作平台,建立旅游部门与标准化、科技及相关产业主管部门会商机制,推动旅游标准研制与旅游创新、产业发展的衔接配套; ⑥依托旅游院校、科研院所和旅游人才培养基地,开设旅游标准化课程或专业,培养旅游标准化应用人才; ⑦对各级旅游主管部门和旅游企业进行旅游标准化专业培训,提高旅游行政人员和企业员工的业务素质; ⑧健全旅游标准化人才评价选用机制,实施旅游标准化国际合作培训,充实和完善旅游标准化专家库</p>

四、组织实施与保障措施

（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，形成“依托各方、各司其职、分工协作、统一管理、合力推进”的工作模式和协调机制。推动各省（市、自治区）全部建立省级旅游标准化技术委员会，地级市可根据需要和条件建立市级旅游标准化技术委员会，形成纵向贯通、横向互动的组织体系。继续深化国家旅游局和国家标准委的战略合作，健全旅游标准化协调机制，着力研究和解决旅游标准化的主要问题，及时沟通、协调和督促检查旅游标准贯彻实施情况，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《全国旅游标准化工作指导意见》，修订完善《全国旅游标准化工作管理办法》，科学指导各地开展旅游标准化工作。建立和完善旅游标准化奖励制度，将技术委员会、标准化试点示范和国际标准化工作纳入奖励范围。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、参与国际标准化活动、标准化试点示范、信息化建设、标准宣贯和人才培养。完善旅游标准化经费投入保障的政策措施，建立旅游标准化多元化多渠道投入机制，积极争取国家、行业和地方各类配套资金和专项资金支持，强化各级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。加强对国家标准制修订经费的管理，开展经费使用绩效跟踪评估，提高经费使用效益。

（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，将落实规划同解决本地实际问题相结合，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，推进旅游标准化重点工程，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的组织保障水平和实施效果。

（四）强化考核评估

各级旅游主管部门要建立落实本规划的工作责任制，将旅游标准化作为旅游质量发展的重要内容和有效手段，建立切实可行的旅游标准化动态管理机制和工作机制，对规划的实施情况进行有效监管，做好旅游标准实施情况的跟踪、评

估和反馈工作，确保旅游标准化各项工作目标的完成。国家旅游局将适时检查考核本规划的贯彻实施情况。

附件：

全国旅游业标准体系表

一、修订编制说明

（一）修订依据

《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》（国办发〔2015〕85号）

《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》（国办发〔2015〕62号）

《中国旅游业发展“十三五”规划》（国家旅游局，2015）；
《全国旅游标准化发展规划（2016-2020）》（国家旅游局，2015）；

《国家标准化体系建设发展规划（2016-2020年）》（国办发〔2015〕89号）

《关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发〔2014〕31号）；

《国民旅游休闲纲要（2013-2020）》（国办发〔2013〕10号）

（二）修订原则

标准体系作为标准的系统集成，应该具有布局合理、领

域完整、结构清晰、体系完善、功能协调的特征。本次修订主要考虑标准的系统性、协调性、完整性和开放性：

1. 系统性：旅游领域范围内的所有现行标准结构清晰、功能明确、布局合理、满足旅游领域对标准的总体配置需求。

2. 协调性：旅游领域范围内的所有现行标准各功能模块配合得当、各司其职，不存在交叉、重叠、矛盾、不协调不配套等现象。

3. 完整性：旅游领域范围内的所有现行标准当前需要的功能模块（或标准）都已齐备。

4. 开放性：旅游领域范围内的所有现行标准具有兼容性和扩容性，为未来留出发展空间和余地，不断吸收新业态、新技术，满足新需求。

（三）要点和内容

1. 区分自愿性标准与可能上升为技术法规的标准；

2. 区分基础性标准（如术语、图形符号等）与非基础性标准；

3. 不再以生产要素作为分类标准，而是以业态、产品（服务）供应商类型、功能类别作为分类依据；

4. 对于信息通信技术（ICT）在旅游业的应用和融合，如智慧旅游、旅游电子商务等标准单独分成一类；

5. 新版标准体系表中对于各旅游产品不再单独做标准，而是出现在旅游业基础术语中，以及旅游业态的标准中，鼓

励产品开发的市场主体创意创新。

6. 随着旅游业的发展带动了与此相关的旅游开发规划和咨询行业，成为一个新的旅游相关行业，由于旅游规划对于旅游发展的重要性，引导和规范旅游开发规划和咨询市场发展具有重要意义，因此新增旅游规划和咨询类别，主要面向各类旅游规划设计公司、旅游管理咨询公司的用户。

7. 新增旅游目的地这一类别是为了将不收门票的“景区（或旅游吸引物）”从收门票的“旅游景区”中独立出来，着眼于旅游公共服务和管理，主要用户和责任主体是当地旅游相关管理部门。

8. 考虑到信息通信技术的迅猛发展，以及与旅游业全方位的深度融合，单列“旅游信息技术标准”，其中“旅游统计、信息采集”是指在现行统计框架外，通过旅游信息技术得到的行业和市场数据，旨在引导和规范利用信息技术进行旅游统计和数据采集的方法。

9. 技术法规标准是指可以通过《旅游法》等相关的法律法规的赋权，成为强制执行的标准。

二、旅游业标准体系表

图 1：“十三五”期间旅游业标准体系表

图 2：“十三五”期间旅游业标准体系分类编码

附录 1：旅游业基础标准

附录 2：旅游产品与业态标准——产品标准

附录 3：旅游产品与业态标准——业态标准

附录 4：旅游产品与业态标准——行业管理

附录 5：旅游产品与业态标准——信息技术与服务

附录 6：旅游安全标准

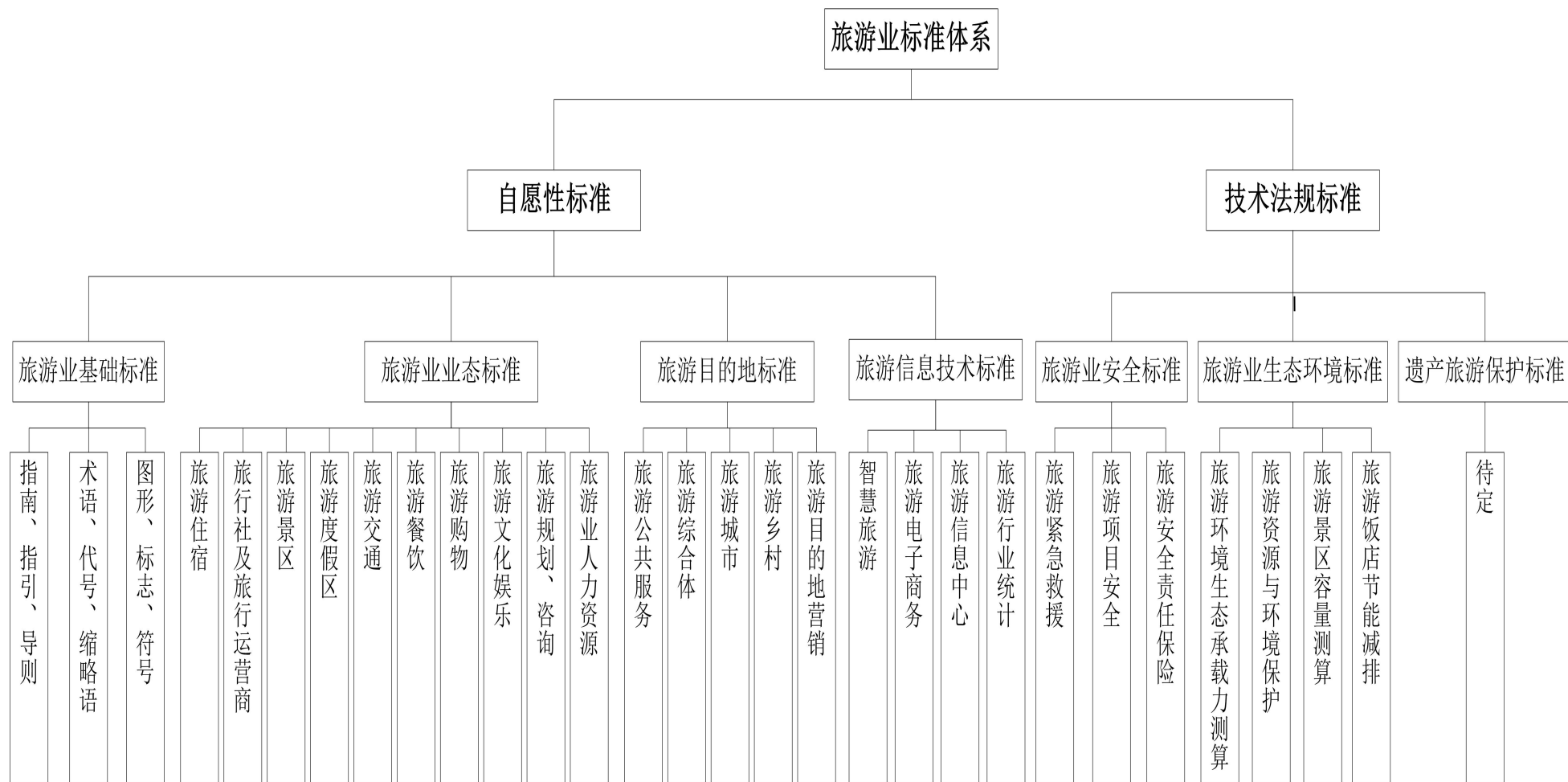


图1 “十三五”期间旅游业标准体系表

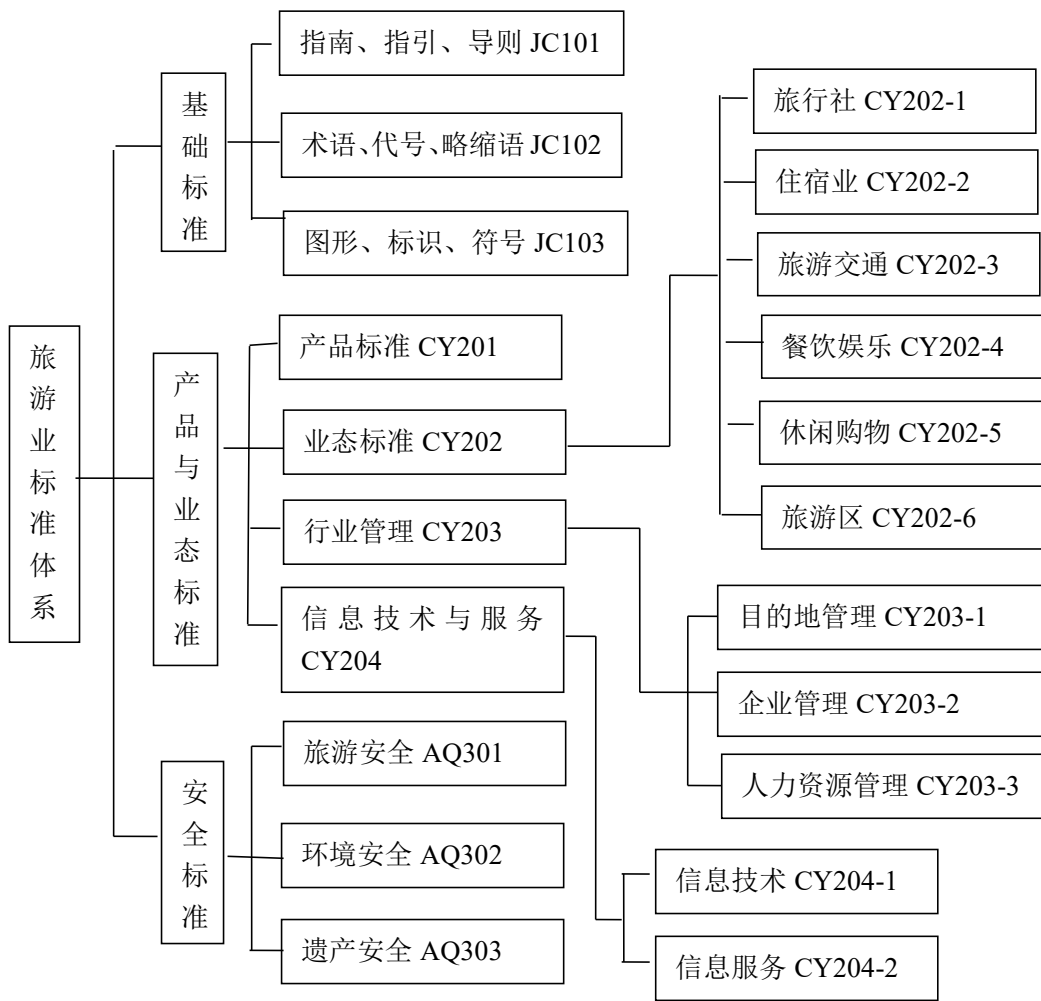


图2 “十三五”期间旅游业标准体系分类编码

附录 1 旅游业基础标准

分体系	标准名称	标准号
指南、指引、 导则 JC101	旅游标准化工作指南	国标, 5 年内完成
	旅游规划通则	GB/T 18971-2003
	旅游发展规划评估导则	行标, 已完成编制
	旅游业分类	国标, 3 年内完成
	旅游经济核算	国标, 3 年内完成
术语、代号、 略缩语 JC102	旅游业基础术语	GB/T 16766-2010
	旅行社术语	行标
	饭店术语	行标
	在线旅游术语	行标, 3 年内完成
图形、标识、 符号 JC103	标志用公共信息图形符号 第 1 部分: 通用符号	GB/T 10001.1-2012
	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
	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
	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
	标志用公共信息图形符号 第 5 部分: 购物符号	GB/T 10001.5-2006
	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
	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
	旅游饭店用公共信息图形符号	LB/T 001-1995
	自驾游目的地城市公共信息图形符号	国标, 3 年内完成

附录2 旅游产品与业态标准——产品标准 CY201

子体系	标准名称	标准号
产品标准 CY201	国家温泉旅游名镇	LB/T 042-2011
	旅行社产品通用规范	国标, 已立项
	温泉企业服务质量等级划分与评定	LB/T 016-2011
	风景旅游道路及其游憩服务设施要求	LB/T 025-2013
	高尔夫管理服务规范	LB/T 043-2015
	温泉旅游服务质量规范	LB/T 046-2015
	旅游演艺服务与管理规范	LB/T 045-2015
	穆斯林旅游服务接待规范	行标, 正在编制
	主题精品旅游饭店	行标, 正在编制
	会议服务机构经营与服务规范	行标, 正在编制
	夏令营服务规范	行标, 正在编制
	国家生态旅游示范区建设与运营规范	GB/T 26362-2010
	民族民俗文化旅游示范区认定	GB/T 26363-2010
	旅游度假区等级划分	GB/T 26358-2010
	旅游滑雪场质量等级划分	LB/T 037-2014
	国家商务旅游示范区建设与管理规范	LB/T 038-2014
	农业旅游区点服务	国标, 已立项
	汽车露营地旅游服务星级评定	行标, 已完成编制
	国家水利旅游示范区	行标, 正在编制
	国家海洋旅游示范岛	行标, 正在编制
	国家文化旅游示范区建设与运营规范	行标, 正在编制
	农家乐等级划分与评定	行标, 正在编制
	工业旅游示范区建设与运营规范	行标, 正在编制
	旅游休闲示范城市	LB/T 045-2015
	国家绿色旅游示范基地	LB/T 048-2016
	国家蓝色旅游示范基地	LB/T 049-2016
	国家人文旅游示范基地	LB/T 050-2016
	国家康养旅游示范基地	LB/T 051-2016
	休闲农庄星级划分与评定	行标
	中小學生出境研学旅行服务规范	行标
	旅游休闲区等级评定	国标
	研学旅行与游览基地服务规范	行标
旅游温泉水质特性分类	行标	
体育休闲旅游服务质量要求	行标	
旅游休闲示范乡村		

	旅游休闲示范区	
	旅游实景演出服务质量要求	
	商务旅游服务质量要求	
	养生旅游服务质量要求	
	研学旅行服务质量要求	
	休闲度假服务质量要求	
	邮轮旅游服务质量要求	
	水利旅游服务质量要求	
	海洋旅游服务质量要求	
	老年旅游服务质量要求	

附录3 旅游产品与业态标准——业态标准 CY202

分体系	标准名称	标准号
旅行社 CY202-1	旅行社等级的划分与评定	GB/T 31380-2015
	旅行社服务通则	GB/T 31385-2015
	旅行社出境旅游服务规范	GB/T 31386-2015
	导游服务规范	GB/T 15971-2010
	旅行社入境旅游服务规范	LB/T 009-2011
	旅行社行前说明服务规范	LB/T 040-2015
	旅行社服务网点服务要求	LB/T 029-2014、国 标，已立项
	旅行社国内旅游服务规范	LB/T 004-2013
	导游领队文明旅游引导规范	LB/T 039-2015
	旅行社老年旅游服务规范	LB/T 052-2016
	旅游行程编写指引	行标，正在编制
	旅行社服务质量诚信等级评定与划分	行标
	旅行社文明旅游工作指南	行标
	旅行社优质旅游产品规范	行标
	出境游领队服务规范	行标
住宿业 CY202-2	旅游饭店星级的划分与评定	GB/T 14308-2010
	星级饭店客房客用品质量与配备要求	LB/T 003-1996
	星级饭店访查规范	LB/T 006-2006
	绿色旅游饭店	LB/T 007-2016
	商务饭店设施与服务规范	行标，正在编制
	旅游住宿服务质量等级划分	行标，正在编制
	酒店宴会服务规范	行标，正在编制
	家庭旅馆服务规范	行标
	经济型酒店服务规范	行标
	汽车旅馆服务规范	行标
	主题酒店服务规范	行标
	度假酒店服务规范	行标
	度假租赁公寓基本要求	国标
	精品饭店服务规范	
	乡村饭店服务规范	
	沙漠旅游服务规范	
	内河旅游船星级的划分与评定	GB/T 15731-2008

旅游交通 CY202-3	旅游汽车公司资质等级划分	GB/T 26364-2010
	游览船服务质量要求	GB/T 26365-2010
	旅游客车设施与服务规范	GB/T 26359-2010
	旅游汽车服务质量	LB/T 002-1995
	国际邮轮口岸旅游服务规范	LB/T 017-2011
	旅游观光巴士服务规范	行标, 正在编制
	国际邮轮服务质量要求	
	绿道旅游设施与服务规范	LB/T 035-2014
	自行车骑行游服务规范	LB/T 036-2014
	自驾游领队服务质量要求	国标, 已立项
	自驾游管理与服务规范	LB/T 044-2015
	自驾游目的地城市旅游公共服务导则	行标
餐饮娱乐 CY202-4	旅游餐馆设施与服务等级划分	GB/T 26361-2010
	旅游饭店中英文菜名规范	行标
	旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范	GB/T 26353-2010
	游乐园(场)服务质量	GB/T 16767-2010
休闲购物 CY202-5	旅游购物场所服务质量要求	GB/T 26356-2010
	旅游特色街区服务质量要求	LB/T 024-2013
	特色纪念品专卖店服务质量要求	
旅游区 CY202-6	旅游厕所质量等级的划分与评定	GB/T 18973-2003
	旅游资源分类、调查与评价	GB/T 18972-2003
	旅游景区质量等级的划分与评定	GB/T 17775-2003
	旅游景区服务指南	GB/T 26355-2010
	旅游景区讲解服务规范	LB/T 014-2011
	绿色旅游景区	LB/T 015-2011
	旅游景区自导式解说服务规范	行标, 正在编制
	开放式社区型旅游景区和谐发展建设指南	国标
	低空旅游运营规范	国标
	漂流景区旅游服务规范	行标
	红色旅游经典景区服务规范	行标
	旅游景区电子门票管理导则	行标
	旅游景区质量等级提升规范	行标
	游客高峰时段旅游景区应对规范	行标

附录4 旅游产品与业态标准——行业管理 CY203

子体系	标准名称	标准号
目的地管理 CY203-1	城市旅游集散中心等级划分与评定	GB/T 31381-2015
	城市旅游公共服务基本要求	LB/T 022-2013
	旅游城市游客中心规范	行标, 正在编制
	乡村旅游公共服务基本要求	行标, 正在编制
	游客满意度调查与评价	行标, 2年内完成
	旅游环保厕所指南	
	自驾游目的地城市旅游公共服务导则	行标, 正在编制
	全域旅游示范区质量规范	行标, 2年内完成
	旅游统计规范	国标, 3年内完成
	旅游无障碍环境建设与服务规范	行标, 3年内完成
	国际特色旅游目的地建设与服务规范	行标, 2年内完成
	地方旅游业务工作评估	国标, 3年内完成
	旅游市场秩序综合水平评价	国标, 3年内完成
企业管理 CY203-2	旅游企业标准体系指南	LB/T 023-2013
	旅游企业标准化工作指南	LB/T 026-2013
	旅游企业标准实施评价指南	LB/T 027-2013
	在线旅游企业分类及服务规范	行标, 正在编制
	旅游企业投诉处理规范	行标
	“旅游+互联网”示范企业服务规范	
人力资源管理 CY203-3	旅游类专业学生饭店实习规范	LB/T 031-2014
	旅游类专业学生旅行社实习规范	LB/T 032-2014
	旅游类专业学生景区实习规范	LB/T 033-2014
	旅行社职业经理人认证	行标, 正在编制
	旅游行业岗位培训考核规范	行标
	旅游类会展专业学生实习规范	行标
	旅游类烹饪专业学生实习规范	行标
	饭店职业经理人认证	
	旅游职业经理人职业规范	
	旅游团队领队职业规范	
	旅行社计调职业规范	
	旅游咨询员职业规范	
	休闲农业服务员职业规范	

附录 5 旅游产品与业态标准——信息技术与服务 CY204

子体系	标准名称	标准号
信息技术 CY204-1	旅游饭店管理信息系统建设规范	GB/T 26357-2010
	旅游电子商务网站建设技术规范	GB/T 26360-2010
	旅游景区数字化应用规范	GB/T 30225-2013
	饭店智能化建设与服务指南	LB/T 020-2013
	旅游企业信息化服务指南	LB/T 021-2013
	旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求	LB/T 030-2014
	旅游服务交易电子凭证基本信息规范	行标, 正在编制
	旅游电子商务服务企业基本信息规范	行标, 正在编制
	旅游信息资源交换系统设计规范	行标
	旅游基础信息资源规范	行标
	在线旅游产品交易信息完整性要求	行标
	旅游景区线上预订资源管控系统规范	行标
信息服务 CY204-2	旅游景区游客中心设置与服务规范	GB/T 31383-2015
	旅游景区公共信息导向系统设置规范	GB/T 31384-2015
	旅游信息咨询中心设置与服务规范	GB/T 26354-2010
	城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求	GB/T 31382-2015
	旅游目的地信息分类与描述	LB/T 019-2013
	旅游产品和服务描述与基本信息标准规范	行标, 正在编制
	旅行社网站经营与服务要求	行标, 正在编制
	旅游饭店第三方预订的经营和服务要求	行标, 正在编制
	旅游产品第三方预订的经营与服务规范	行标, 2年内完成
	旅游信用记录与评价	行标, 2年内完成
	智慧旅游城市服务规范	
	智慧旅游乡村服务规范	
	智慧旅游景区服务规范	
	智慧旅游企业服务规范	

附录 6 旅游安全标准

子体系	标准名称	标准号
旅游安全 AQ301	旅游紧急救援服务规范	国标, 已立项
	旅行社安全规范	LB/T 028-2013
	漂流旅游安全规范	
	潜水旅游安全规范	
	水上娱乐安全规范	
	空中旅游安全规范	
	滑翔伞安全规范	
	海洋旅游安全规范	
环境安全 AQ302	旅游饭店节能减排指引	LB/T 018-2011
	景区最大承载量核定工作导则	LB/T 034-2014
	旅游景区节能减排指引	
遗产安全 AQ303	自然旅游遗产的保护	行标
	人文旅游遗产的保护	行标
	非物质文化遗产旅游遗产的保护	