



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 095—2025

旅游服务质量大数据评价指标

Indicators for evaluation of tourism service quality based on big data

浙江省文旅标技委

2025-05-19 发布

2025-08-19 实施

目 次

前言III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义..... 1

4 指标设置原则 1

5 评价指标..... 1

参考文献 6

浙江省文旅标技委

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。

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：文化和旅游部旅游质量监督管理所、北京三快在线科技有限公司、中国标准化研究院、中国社会科学院、中电万维信息技术有限责任公司、江苏省数字文化和智慧旅游发展中心。

本文件主要起草人：刘建明、陶从瑞、刘燕翔、何潇、刘瑾、万福军、窦力群、孟武斌、李德春、杨超、朱亚梦、周幸窈、吴青、路梦西、梅頔、付强、张雨辰、刘娜、王巧慧、王蒙湘、侯非、吴芳、马国祖、蔡晓川、黄达。

浙江省文旅标技委

旅游服务质量大数据评价指标

1 范围

本文件确立了旅游服务质量大数据评价的指标设置原则、评价指标。

本文件适用于通过采集在线旅游平台的消费者评价大数据,对旅游景区、旅游饭店、旅行社和旅游民宿开展的服务质量评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游服务质量大数据评价 **evaluation of tourism service quality based on big data**

采集多个在线旅游平台的消费者评价大数据,采用统一指标,对旅游服务质量开展的综合分析评价。

4 指标设置原则

4.1 科学性

评价指标宜涵盖旅游服务质量的主要因素,符合客观事实,准确反映旅游服务质量的水平。

4.2 系统性

评价指标之间宜有机配合、结构合理并构成一个完整的体系,指标要素之间相互独立,不存在重复和交叉。

4.3 可操作性

评价指标宜具有实用性,信息可采集、量化,便于操作。

5 评价指标

5.1 概述

为适用于不同旅游服务主体,分为旅游景区、旅游饭店、旅行社和旅游民宿四类评价指标。

5.2 旅游景区服务质量大数据评价指标

本指标用于评价旅游景区服务质量。评价指标见表1。

表 1 旅游景区服务质量大数据评价指标

一级指标	二级指标	指标说明
安全	安全措施	旅游景区内消防设备、安保设备、项目保护措施的情况
	交通安全	旅游景区内道路交通标识、交通管制、交通引导情况和交通工具安全性
	设备设施安全	旅游景区内游玩设备和设施安全性
	旅游景区内治安	旅游景区内保安专业度、安全巡查、突发事件处置速度
	安全提醒	旅游景区内安全指示、安全标识牌、警示物、安全广播是否齐全
卫生	消杀防疫	旅游景区内消毒范围/频次、防疫防护措施、无接触服务、动物防疫
	水质卫生	旅游景区内水质干净程度、气味、杂质、清理频次
	环境卫生	旅游景区负责管理的道路卫生情况,垃圾箱布点是否合理,是否有垃圾/异味
	设施卫生	旅游景区内公共设施消毒、整洁度
	餐饮卫生	旅游景区内餐厅和档口工作人员卫生情况,食品加工过程、就餐环境卫生
服务	人文关怀	特定人群(老弱病残孕、儿童、母婴)配备特殊旅游工具、用品、服务
	工作人员服务	旅游景区内工作人员服务态度、员工着装、服务礼仪、语言表达专业性、在岗情况
	医护服务	旅游景区内医护设施、工作人员专业度、应急医护保障
	游览服务	旅游景区内游玩过程中内容介绍、指引、问答、接待
	其他服务	基础信息公示、门票预约服务、服务设施新旧度、导游讲解服务,电子导览服务等信息化咨询与服务
位置交通	大交通	抵达旅游景区的交通便捷程度、是否有直达交通或接驳车服务;停车场位置、面积、收费是否合理;自驾前往是否方便
	旅游景区内交通	旅游景区内摆渡车站点/线路是否合理、交通指示是否清晰
	位置	旅游景区距离市区远近、离高速路/快速路出入口距离
文化	主题特色	旅游景区是否具有鲜明文化特色、文化表演、历史传承
	文创产品	旅游景区文创产品新颖度、价格、质量
游览体验	游览项目	项目游玩体验整体感受、收费、时长、内容丰富度等
	景观景色	旅游景区内的面积、绿化、布局、整体效果
	演艺相关	旅游景区内演艺相关内容的精彩程度、时长合理性、场次安排合理性、收费标准、演员状态、整体表演内容
	拥挤程度	旅游景区整体、高峰时段的人流量、拥挤/排队程度
	整体满意度	旅游者在旅游景区游览过程中个人整体游览体验
	复游意愿	旅游者游览结束后是否表示重游、推荐他人
	性价比	旅游者在旅游景区游览过程消费对应的性价比满意度
票务	价格	各渠道购票价格差异性、门票价格合理性
	票种	旅游景区是否有优待、老年票、儿童票等
	购买渠道	旅游景区是否支持线上、线下的购买方式;购票难易程度、退票便捷度
	支付方式	旅游景区是否支持现金、扫码、刷卡、网上支付等支付方式
配套设施	餐饮	旅游景区内是否有餐厅/档口等就餐设施
	住宿	旅游景区内及周边是否有旅游饭店、民宿、营地等居住场所
	厕所	旅游景区内厕所是否符合相关标准要求,厕所的分布、数量、环境以及便捷程度
	其他	旅游景区内是否有电子屏、语音播报、游客服务中心
综合管理	投诉	旅游景区投诉量、处理速度、游客满意度
	智慧旅游景区	旅游景区智能入园、智慧导览等智慧化建设情况
	低碳环保	旅游景区是否使用环保材料,提供绿色出行方式
	文明旅游	是否开展文明旅游宣传引导,设置文明旅游提示标志,是否实行科学的垃圾分类、无害化处理
	游客权益保护	是否存在违法违规,损害游客合法权益的行为
	其他运营管理	其他营销活动运营、安保、环卫等

5.3 旅游饭店服务质量大数据评价指标

本指标用于评价旅游饭店服务质量。评价指标见表2。

表2 旅游饭店服务质量大数据评价指标

一级指标	二级指标	指标说明
位置	位置情况	旅游饭店位置的好坏、便利程度、繁华与否
	交通情况	旅游饭店公共交通是否方便、打车是否方便等
	周边环境	旅游饭店周边（不含旅游饭店内）听觉、视觉、嗅觉能感触到相关事物、气味的情况
设施	整体设施	旅游饭店设施的情况、是否残缺、有损、装修设计、新旧程度、使用体验等
	公共设施	旅游饭店招牌、楼道、庭院、停车场、电梯、大堂、休息室等公共设施的情况
	安保设施	旅游饭店安全设施、消防设施等安保设施情况
	客房设施	旅游饭店客房建材、家具、布草、客用品、电器、卫生间、厨房、酒吧、网络、环保等客房设施情况
	餐厅设施	各类餐厅、咖啡厅、BBQ设施、茶室、酒吧等设施设备的设施情况
	康乐/娱乐设施	健身房、游泳池、大堂吧、书吧等配备、维保状况
餐饮	整体餐饮	是否有餐饮、餐饮质量以及就餐环境、餐饮服务的情况
	餐厅种类	餐厅种类丰富度
	餐饮菜品	餐饮菜品种类、味道、质量等
	餐饮休闲	旅游饭店内部咖啡厅、酒吧、茶室、BBQ、大堂吧等休闲餐饮的供给情况
	餐饮文化	对当地特色餐饮美食文化的推广情况
服务	迎宾服务	安保服务、行李服务、叫车服务、接送服务、迎宾服务的质量、态度、专业度、效率等
	前台服务	办理入住/退房、叫醒服务、预订服务、换房服务、总机服务等前台服务质量、态度、专业度、效率，是否提醒消费者住宿时间结算方法等
	餐饮服务	旅游饭店内所有餐饮服务的服务规范、服务意识、服务效率等方面的评价
	客房服务	客房送物、开夜床、加床、客房清洁、洗衣、客房设施引导使用等客房服务的评价
	公共区域服务	旅游饭店招牌、楼道、庭院、停车场、电梯、大堂、休息室等公共区域服务的评价
	康乐服务	健身房、游泳池、大堂吧、书吧等康乐活动服务的评价
	商品服务	商品服务的评价
	特色服务	宠物服务、表演服务、文化体验服务等的评价
	文明旅游	是否开展文明住宿提醒，开展“光盘行动”、文明用餐宣传
	整体服务	整体服务质量、态度、专业度、效率的评价，投诉处理响应情况
	消费者权益保护	是否存在违法违规，损害消费者合法权益的行为
价格	整体价格	整体价格高低、性价比的评价
	餐饮价格	餐饮价格高低、性价比的评价
	停车场费用	停车场费用高低、性价比的评价
	休闲康乐设施价格	休闲康乐设施价格高低、性价比的评价
	接送服务费用	接送服务费用高低、性价比的评价
卫生	整体卫生	整体卫生质量的评价
	客房卫生	客房布草、电器、客用品、家具、卫生间、浴室、阳台、厨房、墙面卫生情况
	餐厅卫生	餐厅设施、菜品、餐具等卫生情况，餐饮厨房生产、菜品传送、上菜等操作卫生情况
	前台卫生	前台台面、背景墙、电器等卫生情况
	公共区域卫生	招牌、楼道、庭院、停车场、电梯、大堂、休息室等卫生情况
	康乐/娱乐设施卫生	健身房、游泳池、大堂吧、书吧等卫生情况
	会议室卫生	会议室茶杯、桌椅、墙面设施等卫生情况
	员工卫生	员工个人卫生情况以及员工使用的清洁用品、服饰卫生情况等

5.4 旅行社服务质量大数据评价指标

本指标用于评价旅行社服务质量。评价指标见表 3。

表 3 旅行社服务质量大数据评价指标

一级指标	二级指标	指标说明
信息咨询	旅游产品信息	旅行社相关旅游产品信息是否方便获取
	预订、咨询	是否支持多渠道咨询、预订
	服务人员	服务人员是否具备相应的产品知识,能为顾客提供快速、有效、热情的服务,服务人员的技能、礼貌状况
出行交通规划	航班(车次)	对旅行社所选航班(车次)的时间、价格、服务的满意度
	旅游车辆	旅行社所选旅游车辆是否安全可靠、干净整洁、设施良好
	驾驶员	驾驶员是否安全驾驶并熟悉线路
出行住宿安排	环境卫生	旅游饭店环境卫生是否干净整洁,相关卫生服务是否合规
	设施设备	旅游饭店设施设备是否齐全、可用
	旅游饭店选择	旅行社所选旅游饭店是否安排适当,提供的服务是否便利
出行餐饮安排	餐饮环境	餐饮环境是否干净卫生
	菜品	菜品是否足量、干净、可口
导游	讲解	是否有良好的解说能力、语言文明
	组织协调	是否有良好的沟通协调能力,是否有良好的带团技巧和较高的专业水平
	文明旅游	是否提醒顾客文明旅游、理性消费,及时有效制止旅游者不文明行为
产品	旅游线路	旅游线路、游览时间、自选活动安排是否合理
	购物/自费项目	购物/自费项目次数和停留时间安排是否适度
	价格与质量	产品、服务质量和价格是否相符
	游客权益保护	是否存在违法违规,损害游客合法权益的行为

5.5 旅游民宿服务质量大数据评价指标

本指标用于评价旅游民宿服务质量。评价指标见表 4。

表 4 旅游民宿服务质量大数据评价指标

一级指标	二级指标	指标说明
周边环境设施	周边环境	民宿所在区域是否有良好的生态环境
	整体设施	建筑内外功能性与协调性,是否设有民宿导向系统,标志牌位置合理、易于识别
	交通设施	应至少有一种交通方式,方便出入
	餐饮购物	是否有多处可供宾客选择的特色餐饮点和购物点
配套设施	公共设施	楼道、庭院/绿地、停车场、室内外休闲娱乐设施、商务服务设施等的情况
	客房设施	客房基础设施(如家具、床上用品、布草、杯具、衣柜/衣架、无线网络、热水淋浴、空调等)、品质设施(如洗衣机、咖啡机、锅具烤箱、投影、麻将等)的数量及综合情况
	安全设施	旅游民宿相关安全设施配备情况,相关安全提示、警示是否齐全

表 4 旅游民宿服务质量大数据评价指标（续）

一级指标	二级指标	指标说明
服务	信息服务	通过各种渠道（官方渠道、网络平台等）和多种方式（服务手册、入住指南、宣传视频等）提供房源信息、设施配套、周边环境、房价及服务等相关信息的及时性、全面性和准确性,是否具有投诉渠道并能及时响应
	预订服务	提供咨询服务的及时性和便捷性（如咨询回复时效等）、预订及后续变更处理相关信息和准确度
	餐饮服务	提供餐饮服务的情况
	特色服务	宠物接待、婴幼儿接待、文化特色活动、农事体验、团建拓展、亲子研学等活动和服务的情况
	消费者权益保护	是否存在违法违规,损害消费者合法权益的行为
卫生	客房卫生	客房内布草、客用品、卫生间、浴室、阳台、厨房等卫生情况
	餐厅卫生	餐厅设施、菜品、餐具等卫生情况
	公共区域卫生	楼道、庭院/绿地、停车场、室内外休闲娱乐设施、商务服务设施等的卫生情况

浙江省文旅标技委

参 考 文 献

- [1] GB 2894 安全标志及其使用导则
- [2] GB 3096 声环境质量标准
- [3] GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第 2 部分：旅游休闲符号
- [4] GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- [5] GB 15630 消防安全标志设置要求
- [6] GB/T 16766 旅游业基础术语
- [7] GB/T 17775 旅游景区质量等级划分
- [8] GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- [9] GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- [10] GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定
- [11] GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- [12] GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
- [13] LB/T 075 文明旅游示范单位要求与评价

浙江省文旅标技委