



中华人民共和国国家标准

GB/T 41011—2021

旅游景区可持续发展指南

Guidelines for sustainable development of tourist attraction

2021-11-01 发布

2021-11-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

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 总体原则	2
5 资源与环境保护管理	2
5.1 自然资源保护	2
5.2 文化资源保护	2
5.3 资源节约与再利用	3
5.4 减少污染	3
5.5 风险评估与控制	3
6 经济与社会发展促进	4
6.1 维持景区经济效益	4
6.2 支持当地社区发展	4
6.3 增加当地居民就业机会	4
6.4 保障当地社区权益	5
6.5 促进公众参与	5
7 游览体验与接待服务	5
7.1 游览服务	5
7.2 解说体系建设	5
7.3 接待容量管控	6
7.4 旅游者服务引导	6
7.5 景观利用	6
7.6 公共环境	6
8 可持续的管理与运营	6
8.1 可持续发展战略	6
8.2 管理与运营组织	7
8.3 规划与建设管控	7
8.4 安全与健康保障	7
8.5 宣传教育与培训	8
8.6 综合监测与改进	8

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。

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：黄山风景区管理委员会[(中国)山岳旅游联盟秘书处]、安徽省文化和旅游厅、合肥斯坦德尔德标准化管理公司、清华大学国家公园研究院、南京大学地理与海洋科学学院、中山大学旅游学院、上海师范大学环境与地理科学学院、中国绿色碳汇基金会低碳旅游基金(北京兴博旅投规划设计院)。

本文件起草人：吴文达、张阳志、牟琳、于天厚、高峻、徐红罡、章锦河、牛亚菲、庄优波、衣凤鹏、贺冉冉、刘霞、谢丽波、程婧铭、徐龙威、张春梅、叶楚楚。

旅游景区可持续发展指南

1 范围

本文件提供了旅游景区可持续发展的总体原则、资源与环境保护管理、经济与社会发展促进、游览体验与接待服务、可持续的管理与运营等方面的指导。

本文件适用于自然景观类、人文景观类、乡村田园类、综合吸引类(核心吸引物包括了多个类型)旅游景区的可持续发展。现代娱乐类(核心吸引物以主题性的人造景观为主)、其他吸引类旅游景区的可持续发展可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB 3095—2012 环境空气质量标准
- GB 3096—2008 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 10001.4 公共信息图形符号 第4部分:运动健身符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
- GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- 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 36600—2018 土壤环境质量 建设用地土壤污染风险管控标准(试行)
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489(所有部分) 公共场所设计卫生规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 034 景区最大承载量核定导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 **tourist attraction**

为旅游者提供游览服务、有明确的管理界限的场所或区域。

3.2

旅游景区可持续发展 sustainable development of tourist attraction

遵循代际公平与代内公平原则,动态性平衡不同利益相关者合理诉求,实现旅游景区综合效益最大化、负面影响最小化的发展模式。

3.3

当地社区 local community

列入旅游景区总体规划范围的景区内或毗邻区的各级居民点。

4 总体原则

4.1 坚持目标导向。兼顾代际公平与代内公平,统筹协调资源环境与社会经济发展之间关系,在环境、社会、景区治理绩效等不同维度找到动态性平衡点。

4.2 坚持问题导向。既考虑自然资源保护与生态环境管理目标方面存在问题的解决,又重视文化冲突与社会变迁方面存在问题的应对,妥善调适不同利益相关者的诉求。

4.3 坚持效果导向。结合时代发展与实践要求,促进旅游业在可持续发展目标的关键领域发挥作用,共同推动全球旅游业可持续、包容性、高质量发展。

5 资源与环境保护管理

5.1 自然资源保护

5.1.1 景区将最优化利用环境与资源作为旅游发展的核心,是至关重要的,包括维系基本的生态过程、保护自然遗产以及生物多样性。

5.1.2 建立包括但不限于下列内容的自然资源保护体系:

- a) 景观资源保存;
- b) 生物多样性保育;
- c) 生态系统保持。

5.1.3 制定并实施包括但不限于下列专项保护计划:

- a) 地文景观;
- b) 水域景观;
- c) 生物景观;
- d) 天象与气候景观。

5.1.4 支持生物多样性保育,包括支持设立自然保护区或生物多样性价值高的其他自然保护地。

5.1.5 采取措施避免外来物种入侵,尽量使用本地原生物种进行绿化恢复与环境美化。

5.1.6 设置的与野生动物互动项目避免干预野生动物族群生存或对其生活习性造成不良影响。

5.1.7 不提供以野生生物为原料的餐饮和加工食品,不销售以野生生物为原料的土特产品和工艺品;对人工繁育种群为主的生物及其制品的利用,遵循法律法规要求。

5.1.8 尽可能减少对自然生态系统的干扰行为,通过管理措施对自然生态系统进行有益补偿。

5.1.9 自然类景区开展活动时,控制噪声和夜间照明,保持天空的自然黑暗,避免影响野生动物栖息生长。

5.2 文化资源保护

5.2.1 尊重当地的社会文化原真性,保护其构建的物质和非物质文化遗产及其传统价值,并促进文化间的理解与宽容,是景区可持续发展必不可少的。

- 5.2.2 统筹考虑文化遗产的保护与阐释功能,制定并实施文化景观专项保护计划。
- 5.2.3 对古遗址古墓葬等不可移动文物遵循不改变文物原状和最小干预原则,全面保存、延续文物的真实历史信息和价值。
- 5.2.4 对尚未核定为文物保护单位的不可移动文物,宜设立保护标志。
- 5.2.5 历史古镇、历史街区型景区避免破坏古镇和街区的肌理、空间格局和历史风貌,对历史古镇、历史街区的更新宜采取小规模、渐进式的方式进行有机更新。
- 5.2.6 尊重原有聚落服饰、语言、宗教、习俗、地方文艺等特色文化。对非物质文化遗产进行创新性利用,避免在旅游开发中对非物质文化遗产过度改造和粗制滥造,避免非物质文化遗产过度商业化。
- 5.2.7 避免开展可能影响物质文化遗产安全的旅游活动。

5.3 资源节约与再利用

- 5.3.1 采购建材、生产资料、食品、饮料以及消耗品时,优先考虑当地相应的生态环保产品。
- 5.3.2 宜使用可再生能源。对是否购买与使用一次性消耗品进行审慎衡量,并逐年减少使用该类产品。
- 5.3.3 重视资源再利用,完善可回收可利用可降解等系列措施。
- 5.3.4 重视水资源管理。使用符合可持续发展要求的水资源,建立不断减少用水量的相应机制和措施。建立雨水收集系统以及中水处理系统。
- 5.3.5 重视用电管理,使用照明智能控制系统。
- 5.3.6 根据实际情况,应用新能源,使用节能技术、设备设施以及绿色环保材料。
- 5.3.7 有条件的景区宜开展合同能源管理。

注:合同能源管理即节能服务公司与用能单位以契约形式约定节能项目的节能目标,节能服务公司为实现节能目标向用能单位提供必要服务,用能单位以节能效益、节能服务费或能源托管费支付节能服务公司的投入及其合理利润的节能服务机制。

5.4 减少污染

- 5.4.1 对可能排放温室气体的源头进行监控,实施减少排放量的程序以及补偿剩余排放量的鼓励机制。鼓励旅游者、景区员工和供应商减少与运输相关的温室气体排放量。
- 5.4.2 通过采用节水、循环用水等方式减少污水的排放量。对生活污水集中处理,确保污水进行有效处理后达标排放或再次利用,不对当地居民与景区环境造成不利影响。
- 5.4.3 实施固体废弃物减量管理,设置量化目标,将不能被再利用、再循环的废弃物减到最小程度。任何残余废弃物的处理均不对当地居民以及景区环境造成不利影响。
- 5.4.4 减少使用有害物质(农药、涂料、游泳池消毒剂与清洁材料等),加强对所有化学物品的存储、使用、处理处置的正确管理。
- 5.4.5 采取措施减少来自噪音、亮光、径流、侵蚀、消耗臭氧层化合物以及空气、水、土壤污染物造成的污染。
- 5.4.6 推广步行、骑行以及公共交通等对环境影响较小的交通方式。
- 5.4.7 引入碳汇项目,开展碳中和活动。

注:碳中和是指通过购买碳配额、碳信用的方式或通过新建林业项目产生碳汇量的方式,抵消旅游活动的温室气体排放量。

- 5.4.8 通过宣传、奖励等措施,鼓励旅游者参与景区环境保护行动。

5.5 风险评估与控制

5.5.1 风险评估

- 5.5.1.1 对面临的或潜在的环境风险进行识别与评估,建立相应机制来应对和处置这些风险。

5.5.1.2 对面临的或潜在的社会风险进行识别与评估,建立相应机制来应对和处置这些风险。

5.5.1.3 建立识别气候变化带来的风险与机遇的管理体系,该体系倡导景区在项目开发、选址、设计以及管理等各个方面综合考虑应对气候变化的措施。

5.5.2 指标控制

5.5.2.1 景区空气质量符合 GB 3095—2012 的一类区要求。

5.5.2.2 景区地表水主要指标符合 GB 3838 规定的相应水域功能指标要求。

5.5.2.3 景区声环境质量符合 GB 3096—2008 的环境噪声等效声级限值 0 类要求。

5.5.2.4 景区土壤指标符合 GB 36600—2018 第一类用地土壤污染风险管制值的要求。

5.5.2.5 景区生活饮用水符合 GB 5749 的要求。

5.5.2.6 景区环境卫生、容貌、行业卫生管理状况符合 GB 37489(所有部分)的要求,具体卫生指标及限值要求符合 GB 37488 的要求。

6 经济与社会发展促进

6.1 维持景区经济效益

6.1.1 确定长期的、可行的经济运营模式,从而保障经济与社会利益在所有利益相关者中公平分配,对于景区可持续发展是至关重要的。

6.1.2 宜采取淡季促销、开发受季节性波动影响较小的旅游产品等方式,增加非旺季旅游产品供给,降低旅游季节性波动。

6.1.3 宜根据游客需求与市场变化,创新产品类型、丰富产品供给。

6.1.4 宜挖掘本地资源价值,开发与推广有地方特色的、可持续的产品。

6.1.5 宜尽量满足不同人群的可进入条件,通过妥善的设计及其实施方案,解决无法直接进入的访问的景观景点及其设施存在的可进入性问题。

6.1.6 在条件允许情况下(随着生态环境容量、社区文化容量、游客心理容量、接待设施容量、管理调控容量等某个方面或系列组合的调整),扩大接待容量,尽可能开放更多的景观景点。

6.1.7 在符合资源保护与环境管理目标要求的情况下,宜适度考虑改善餐饮、购物和娱乐等旅游需求的供给条件。

6.2 支持当地社区发展

6.2.1 宜制定带动当地社区共同发展专项计划,并具有可操作性。

6.2.2 采取积极举措,支持当地社区基础设施建设以及当地社区教育和培训、健康和公共卫生等方面的发展。

6.2.3 倡导公平贸易原则,尽可能采用当地产品和服务,提高采购份额。

6.2.4 将当地社区小微企业视为重要利益相关者,促进其开发与销售基于该区域的自然、历史与文化的可持续产品(包括食品和饮料、手工艺术、展演艺术、农副产品等)。

6.2.5 通过多种形式加强与当地社区涉旅企业合作。

6.3 增加当地居民就业机会

6.3.1 制定并实施促进当地社区居民进入景区就业的培训计划,配备专门机构(或专职人员),健全制度、落实经费、强化效果。

6.3.2 对就业弱势群体开展教育和培训,拓宽女性就业渠道、提升女性就业能力。

6.3.3 同等条件下优先为当地社区居民提供工作机会,并提供可靠的职业安全保障与合理的薪酬。

6.3.4 制订并实施相关措施体现对弱势群体就业时的利益保护。

6.3.5 将其参与的扶贫济困等行动与提供就业机会相结合。

6.4 保障当地社区权益

6.4.1 合法地获得用地、用水以及产权时,不损害当地社区公共权益与居民权益。

6.4.2 经营活动不对当地社区的基础服务供给(食物、水、能源、健康和公共卫生等)产生负面影响。

6.4.3 旅游活动不对当地居民生产生活(陆地与水生资源利用、道路通行、交通运输、住房供给等)产生负面影响。

6.4.4 尊重当地居民进入景区内各景点并参观的权利,与其商定进入并参观的形式和条件。

6.5 促进公众参与

6.5.1 景区可持续发展需要所有利益相关者知情参与,从而确保广泛参与和达成共识。

6.5.2 制订发展规划和其他重大决策时,征询当地社区和居民意见。

6.5.3 宜采取多种形式(参与景区保护和旅游发展规划编制、项目听证、当地社区恳谈例会等)促进当地社区的积极参与。

6.5.4 确保当地社区意见表达渠道畅通,并有档案记录意见受理情况和处理结果。

6.5.5 开发与经营中涉及当地文化事务时,满足当地社区和居民的合理要求,并真实反映当地的文化价值观。

6.5.6 宜与所在县(区、市)域的学校开展教育合作,结合学校的自然与环境、历史与文化等课程,共同建设研学旅行基地。

6.5.7 宜与大专院校、科研机构合作,开展多学科研究,合作推广研究成果。

7 游览体验与接待服务

7.1 游览服务

7.1.1 保持较高的游客满意度是景区可持续发展必不可少的,包括确保旅游者享有高质量的游览体验以及提升他们对可持续性的认识和参与可持续旅游实践的知识。

7.1.2 交通设施建设以及交通工具配备符合 GB/T 17775 的要求。交通集散中心、汽车营地等根据需要设置加气站和新能源汽车充电桩。

7.1.3 游览服务设施符合 GB/T 17775 的要求。厕所建设和管理符合 GB/T 18973 的要求。

7.1.4 景区内餐饮、购物、娱乐等设施建设避开不可移动物质文化遗产、自然资源和生态环境敏感以及景观价值高的区域,建筑结构满足节能环保要求,宜以当地材料及绿色环保材料为主,建筑体量、外观、材质与周边环境相协调。

7.1.5 景区内确有需要建设的配套住宿设施,宜遵守体量小、密度低、生态型的规则,并满足 7.1.4 的要求。

7.1.6 经营管理服务符合 GB/T 17775 的要求。

7.1.7 质量管理和员工服务要求符合 GB/T 26355 的要求。

7.2 解说体系建设

7.2.1 及时更新自然与文化等旅游资源的资料,并供公众查询。旅游资源普查、分类与评价符合 GB/T 26355 的要求。

7.2.2 向旅游者提供科学、准确、有文化含量的解说信息,明确提示尊重当地信仰和禁忌。讲解服务宜符合 LB/T 014 的要求。

- 7.2.3 编撰解说信息时,考虑与当地社区合作,并以适宜的语言向不同旅游者进行有效传播。
- 7.2.4 设置安全、文明旅游提示的标识系统和宣传设施。
- 7.2.5 游客中心宜符合 GB/T 31383 的要求。
- 7.2.6 标识系统宜符合 GB/T 31384 的要求。
- 7.2.7 公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.9 的要求。

7.3 接待容量管控

- 7.3.1 最大承载量的核定原则、核定方法、核定步骤符合 LB/T 034 的规定。
- 7.3.2 接待容量调控符合 LB/T 034 的规定。
- 7.3.3 充分运用信息技术,全面实行实名预约、分时售票等制度。
- 7.3.4 核定的承载量等信息向公众公开。

7.4 旅游者服务引导

- 7.4.1 对旅游者行为管理遵循旅游者负面影响最小化、游览体验最佳化的原则。
- 7.4.2 发布并提供旅游者行为指南,对游览方式、游览路线、注意事项等提出相应指导。
- 7.4.3 发布旅游者管理制度,引导旅游者参访景区时遵循保存文化资源、保护自然资源以及提升游览品质、提高体验价值等相应行为准则。
- 7.4.4 针对生态与环境脆弱性强或文化与历史资源敏感度高的区域,采取有效措施减少旅游者在参访活动时的负面影响。有条件的景区,可建立实时监控系统。
- 7.4.5 倡导旅游者安全、文明游览。
- 7.4.6 重视特殊人群服务,对老幼病孕等旅游者群体给予合理关照。无障碍设施的设计符合 GB 50763 的要求。

7.5 景观利用

- 7.5.1 从经营收益中单列适宜的专项经费,予以支持区内自然和文化资料收集整理、生态环境和文化资源保护、科研科普以及可持续旅游宣传。
- 7.5.2 根据开发与开放的周期,制定并实施自然与文化景观景点的鉴定评价、恢复(或重建)、保育(或保存)计划。
- 7.5.3 整体性保护景区内的吸引物,包括自然与人文景观、乡村风光与城镇风情。
- 7.5.4 发展生态环保业态,满足景观与风貌展示要求。

7.6 公共环境

- 7.6.1 根据游客问卷调查以及投诉受理与处置等情况,开展相应治理行动,不断优化市场秩序。
- 7.6.2 重视文明礼仪服务,倡导当地社区和居民对旅游者保持友善态度,并乐于提供帮助。
- 7.6.3 保持社会秩序稳定、治安状况良好。
- 7.6.4 协助当地社区管理机构对毗邻景区出入口的集散地接待设施和宣传广告等进行管控;引导当地居民在划定的经营场地范围内从事经营活动。

8 可持续的管理与运营

8.1 可持续发展战略

- 8.1.1 制订与其规模适应的中长期发展战略,并向公众公开,接受公众监督。制订该战略时,有当地社区机构、居民以及其他社团组织的深度参与。

8.1.2 发展战略围绕可持续、包容性、高质量的发展原则,结合市场需求导向,综合考虑资源、环境、经济、社会、文化、质量、安全与健康、审美等重要因素。

8.1.3 建立和健全人才工作机制,有力支撑可持续发展战略实施。

8.1.4 注重运用智慧化、科技化手段来促进可持续发展战略的实现。

8.2 管理与运营组织

8.2.1 建立自身的可持续发展职能部门或工作组(或工作委员会),通过有效的组织体系、不同部门携手合作的方法与途径,促进旅游业可持续发展。

8.2.2 可持续发展组织体系与景区规模相适应,该体系对组织团队成员在环境、社会、经济等方面的管理职责、监管责任以及执行能力做出了明晰的界定。

8.2.3 广泛动员利益相关者参与各项可持续发展行动,在共同实现景区可持续发展目标方面达成更多共识。

8.2.4 倡导当地社区与景区共同建设志愿者组织,并吸引社会公众和旅游者参与公益服务。

8.2.5 支持建立当地社区利益共同体。

8.3 规划与建设管控

8.3.1 编制景区总体规划以及相关专项规划,坚持统筹部署各项要素。

8.3.2 专项规划包括旅游业发展、自然资源保护、文化景观保护、宣传教育和培训、应急管理、社区协调发展专项规划等。

8.3.3 各类规划遵循可持续发展原则,统筹科学保护与合理利用、景区发展与社区利益、旅游者体验与公众教育;坚持生态环境保护优先,将人类利用对景观资源、生物多样性、建筑与历史遗产的负面影响降到最低限度;尊重和支持当地文化价值,突出地方特色;注重区域协同。

8.3.4 规划编制采用先进方法和技术,进行多方案比较,广泛开展利益相关者和公众参与。

8.3.5 旅游业发展规划以国土空间规划以及保护地、遗产地等相关规定为依据,并与景区所在的各种自然保护地(国家公园、自然保护区、风景名胜区、自然公园等)以及各类历史文化保护地(国家文化公园、历史文化名城名镇名村、历史文化街区等)保护利用规划有机衔接。

8.3.6 建设项目遵循以下原则:

- a) 建设项目开发类型、规模与选址等符合总体规划;
- b) 对环境和资源负面影响最小化,包括遵循生态环境保护优先以及保护文化遗产、历史风貌及其区域环境;
- c) 建设项目避开自然资源和生态环境敏感以及景观价值高的区域、以及文物保护范围;
- d) 积极应用先进科技成果,推行绿色建筑标准和智能化管理;
- e) 通过项目优化进行生态和景观修复,采用本土材料或来自可持续生态系统的材料;
- f) 对当地社区和经济利益最大化,考虑项目运营后的经济活动给当地社区带来的长久福祉(包括就业、收入、教育等),并积极支持当地社区基础设施建设。

8.3.7 项目建设选址符合总体规划,进行项目建设可行性研究和环境、社会、经济影响评估,并提供针对性强的环境影响减缓对策以及补救性措施。各类新建、修复、拆除建筑物与基础设施等项目,均在补救性措施就绪之后进行。

8.4 安全与健康保障

8.4.1 综合安全保障体系

8.4.1.1 建立应对安全与健康危害等方面的管理体制与运营机制。

8.4.1.2 安全保障体系包括监测、预防、处置以及公开报告等规定及其程序设定。

8.4.1.3 安全管理内容包括但不限于游览安全、交通安全、治安安全、文物安全、消防安全以及森林防火、地质灾害防治、卫生防疫等。各项经营活动均以安全生产为前提条件。

8.4.1.4 健康管理包括公共健康、社区健康、食物安全、员工健康等内容。

8.4.1.5 建立综合性的安全监控系统。宜建立救援救助体系。

8.4.2 危机预防与应急管理

8.4.2.1 制定并实施适用于自身危机预防与紧急事件应对的计划,内容包括突发灾情、疫情、暴恐、食物中毒等危机应急处置预案,并根据外部环境、内部条件的变化及时调整更新。

8.4.2.2 预防与应急计划有明确的工作流程、实施步骤以及针对景区员工、旅游者、当地社区居民的教育培训计划及其相应的资源保障。

8.4.2.3 预防与应急计划中的重要内容宜与当地社区居民、旅游者以及相关单位进行有效沟通。

8.4.2.4 流行疾病与国际传播疾病处理的应急计划宜充分考虑对旅游的影响因素。

8.4.2.5 建立安全预警信息发布制度,及时对外发布相关信息。

8.5 宣传教育与培训

8.5.1 定期对所有员工进行环境、社会、文化、经济、质量、安全与健康等方面的教育培训,以指导其了解所承担的经营管理角色及其任务。

8.5.2 建立促进区内各单位(或各部门)提高可持续发展标准化水平的相应机制,鼓励其执行的可持续发展标准与国际接轨。

8.5.3 重视可持续旅游价值与景区形象宣传,通过不同途径,让公众知悉景区内获得可持续发展认证的单位名录。

8.5.4 秉持诚信原则与利益相关者进行资讯沟通,准确表达可持续发展的主张及其产品、服务等方面的营销推广。

8.5.5 制定并实施适合于当地社区的宣传、教育和培训计划,培养社区居民尤其是青少年对景区重要意义、资源重要价值的认知,增强对可持续发展重要性的理解。

8.6 综合监测与改进

8.6.1 景区可持续发展的实现是一个持续跟进的过程,需要长期的监测,并采取必要的预防措施或在必要时采取一定的纠正措施。

8.6.2 针对资源、环境、经济、社会、文化、旅游等事务建立监测、评价、预警、调控等综合体系。

8.6.3 对监测系统进行周期性复审与评估,并据此做出相应修改完善。

8.6.4 定期对饮用水、休闲疗养用水的水质进行达标监测,并及时采取相应处置措施;定期分析能源消耗与来源、水资源消耗与来源,并采取有效措施减少耗能总量和耗水总量;定期分析所有可能排放温室气体的源头,并采取有效措施减少温室气体排放量。

8.6.5 定期开展旅游经济的直接与间接贡献方面的监测,对不涉及商业机密的内容向公众公开。监测对象包括但不限于以下数据与资料:

- a) 游客消费支出;
- b) 不同门类收入;
- c) 旅游就业人数。

8.6.6 定期开展利益相关者访谈或问卷调查,内容包括但不限于下列内容:

- a) 当地社区与居民对景区管理与运营的期望值、关注度、满意度；
- b) 景区员工满意度及其意见建议；
- c) 旅游者满意度及其意见建议；
- d) 政府主管部门的评价。

8.6.7 根据不同利益相关者的满意度调查结果,持续采取妥善的改进措施。
