

国家标准《旅游信息咨询服务规范》 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

2023年8月，国家标准化管理委员会下发了《关于下达2023年第二批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发〔2023〕37号），明确由浙大城市学院为牵头单位，将国家标准《旅游信息咨询中心设置与服务规范》（GB/T 26354-2010）修订为《旅游信息咨询服务规范》（计划号：20230915-T-357），同时承担该国家标准的外文版项目（计划编号：W20233305），研制周期12个月，计划于2024年8月完成。

（二）制定背景

1. 国家重大战略及政策有相关要求

2022年1月，国务院印发的《“十四五”旅游业发展规划》提出：要“推动旅游咨询中心等数字化、智能化改造升级”；文化和旅游部印发的《“十四五”文化和旅游发展规划》中更加明确：要“增强旅游集散中心、游客服务中心、咨询中心的公共服务功能”。同时，国家标准化管理委员会《2022年全国标准化工作要点》中也明确：“要加大文化旅游等服务消费领域标准研制力度”。因此，该标准的修订能更好地贯彻落实国家战略和政策要求。

2. 旅游信息咨询服务呈现新的发展趋势

长期以来，旅游信息咨询作为现代旅游公共服务体系的重要内容，在

提升旅游便捷性、体验感、舒适度等方面发挥了重要作用。但近年来，随着大众旅游的发展和数字科技的进步，旅游信息咨询的数量急剧增加，咨询渠道、咨询方式、咨询内容、咨询时间等均发生了颠覆性的变革，同时咨询服务的无障碍要求、可持续要求也越来越受到社会关注，旅游信息咨询服务体系呈现崭新的发展态势。为此，该标准的修订将更全面地回应旅游信息咨询服务的新发展。

3. 我国的入境旅游仍需进一步提振

据世界旅游联盟发布的数据显示，2023 年上半年我国的入境旅游总计 1800 万人次，仅恢复至 2019 年同期水平的 12%。而近年来线上旅游信息咨询服务的快速发展以及目的地营销功能的凸显，使得旅游信息咨询服务成为连接我国旅游市场和境外游客的重要渠道，需要通过标准化的手段适时总结工作经验，不仅助力我国入境旅游水平的提升，增强我国的旅游国际竞争力，同时也为全球旅游信息咨询服务的发展提供中国经验和案例。

（三）起草过程

1. 标准预研

2022 年 5 月，由浙大城市学院牵头组建了标准起草工作组，开展标准的预研工作。工作组详细分析了原国家标准的技术指标和实施绩效，并根据旅游信息咨询服务当前的发展趋势，提出了修订原国家标准的申请，并通过了全国旅游标准化技术委员会组织的专家评审。

2. 标准立项

2023 年 4 月，国家标准化管理委员会发布本标准修订项目拟立项通知，并向全国公开征求意见。2023 年 8 月，国家标准化管理委员会发文，本标

准修订项目正式立项。

3. 标准起草

2023 年 4 月至 9 月，工作组深入开展了标准相关的文献和案例研究，并实地调研了浙江、上海、北京、四川、广西、河南等地的旅游信息咨询服 务发展情况，召开了多次由利益相关方参与的标准研讨会和座谈会，基本明确了标准修订的方向和原则，初步确定了标准修订要增加、删除或调整的技术内容，形成了标准的征求意见稿。

4. 标准征求意见

2023 年 10 月，标准征求意见稿提交全国旅游标准化技术委员会向全国范围内公开征求意见，时间为两个月，预计于 2023 年 12 月底前完成。

5. 标准送审

2024 年 1 月至 2 月，工作组将根据公开征求意见情况对标准进行修改和完善，计划于 2024 年 2 月底前向全国旅游标准化技术委员会提交标准的送审稿。

二、标准编制及内容情况

（一）编制原则

本标准是对原国家标准 GB/T 26354-2010《旅游信息咨询中心设置与服务规范》的修订，严格按照 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。

标准编制遵循以下原则：一是适应性，根据我国线上旅游咨询服务的 发展成果和经验，增加标准对线上旅游咨询服务的规范要求；二是协调性，适当调整原有标准对线下旅游信息咨询中心的要求，使得线上线下服务一

体化发展；三是引领性，平衡国际水平和中国特色，力争新修订的标准能引领全球旅游咨询服务的发展。

(二) 主要内容

本标准规定了旅游信息咨询服务的服务内容、服务方式、服务人员、服务设施设备、服务质量控制等方面的基本要求。确定了旅游信息、旅游信息咨询服务、旅游信息咨询服务机构术语及其定义。

“服务内容”规定了信息提供的渠道、来源、要素和格式，商业活动的类型和告知事项，目的地推广的方法和程序。“服务方式”分别规定了线上服务和线下服务的形式、时间、语言、流程以及无障碍要求。“服务人员”规定了学历、技能、素养和经验的要求，以及线上和线下服务人员通过培训应当掌握的基本内容。“服务设施设备”规定了可达性、安全性要求，线上设施设备的类型、功能与可持续要求，以及线下设施设备的位置、建筑、空间、类型、功能与可持续要求。“服务质量控制”规定了数据来源、内容以及分析的要求和应用，投诉处理的流程和开展服务评价与改进的方法。具体内容框架如下图所示。

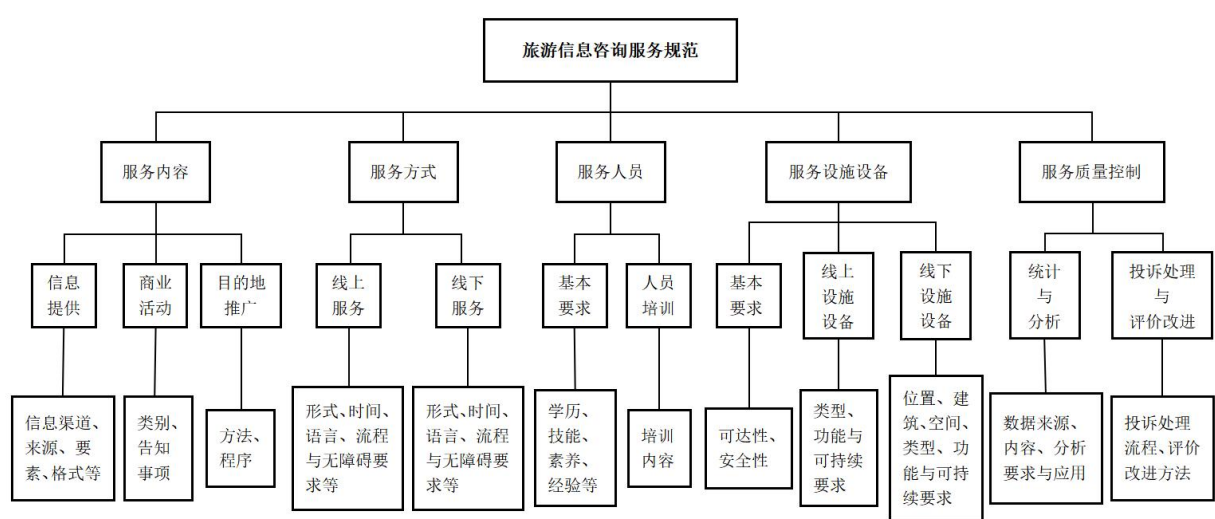


图 标准内容框架

（三）确定主要内容的依据

1. 相关规划和文件的要求

2022 年 1 月，国务院印发《“十四五”旅游业发展规划》，其中对“推动旅游咨询中心等数字化、智能化改造升级”提出了要求；2023 年 7 月，文化和旅游部公共服务司下发了《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见（征求意见稿）》，明确对“优化线下旅游咨询中心布局、加强线上旅游公共信息服务、加强旅游公共信息服务资源整合”等三方面的内容提出了更为具体的要求。标准修订过程中，很多技术内容都是根据相关规划和文件的要求确定的。

2. 国内外的最新发展趋势

近年来，旅游信息咨询服务快速发展，线上咨询已经成为游客获取旅游信息的主要渠道，内容分享平台、短视频平台、在线旅游平台成为重要的信息渠道；同时，技术的发展使得 AI 智能逐步替代了人工客服，解决了 80% 以上的咨询服务需求；还有，旅游咨询目的也从单一的提供公共服务扩展到尤其重视目的地旅游营销。因此，本标准修订是基于旅游信息咨询的发展趋势而进行的，技术内容的设置和调整均适应了这种转变。

3. 全国各省市的创新做法

基于旅游信息咨询服务的发展，上海、浙江、香港等旅游发达地区，都开始了新的探索，形成了具有良好效果的实践案例。如上海以打造市民游客公共空间为理念建设旅游咨询中心、杭州借助社会力量推动网点建设与数据库后台开发并重的旅游信息咨询服务模式、舟山集智慧服务、管理、营销为一体打造“普陀一码通”系统、香港基于游客咨询大数据分析实施

的营销推广策略等。因此，在标准修订中，也借鉴了国内许多城市的创新实践来设置技术内容。

（四）修订标准前后技术内容对比

一是改变了标准规范的对象，原标准规范的是“旅游信息咨询中心”的实体，修订后的标准规范的是“旅游信息咨询服务”的行为。

二是提出了“旅游信息咨询服务机构”的概念，定义为旅游信息咨询服务的提供者，包括了线上的平台和线下的中心（点）。

三是加强了市场性要素的导入，原标准要求旅游信息咨询服务的提供者具有政府性或公益性，修订后的标准删除了这一要求，允许市场主体提供旅游信息咨询服务，并增加了诸如商业活动的内容。

四是拓展了旅游信息咨询服务的方式，原标准主要是对提供线下服务的旅游信息咨询中心提出了要求，修订后的标准则大幅增加了对提供线上服务的旅游信息咨询平台的相关要求，包括线上服务的方式和流程、线上服务人员的要求以及线上服务设施设备的要求。

五是延伸了信息咨询服务的功能，原标准规范的服务功能主要是信息提供，修订后的标准不仅完善了信息提供的具体内容，还将旅游信息咨询服务的目的拓展至旅游目的地营销推广，并提出了具体要求。

六是完善了无障碍服务、可持续服务的要求，原标准仅关注线下服务中心的无障碍设施要求，未提出低碳、节能等可持续发展要求，修订后的标准完善了线上线下的无障碍服务要求，并提出了可持续服务要求。

七是增加了游客需求数据采集和统计分析的要求，原标准忽视了旅游信息咨询服务的长效性，修订后的标准基于目的地营销的理念，提出要通

过数据的采集和分析，建立旅游目的地与游客之间的长期互动关系。

三、标准分析综述

（一）试验验证的分析、综述报告

经浙江、上海、北京、江苏、四川、广西、香港等地的线下旅游信息咨询中心和相关网站、微博、微信公众号、APP、小程序等线上旅游信息咨询平台验证，标准主要技术内容合理，符合旅游信息咨询服务的现状。同时，还选取了英国、澳大利亚、日本、韩国等国外的旅游信息咨询网站进行验证，标准的技术内容能起到引领的作用。

（二）技术经济论证

标准关注到大数据、人工智能等最新科技的发展，对新科技在旅游信息咨询领域的场景运用提出了要求，尤其对线上服务提出了新的形式和要求，具有技术的先进性；同时，标准技术内容的设置也基本来源于实践经验，不少旅游发达城市甚至已建立起高于标准要求的服务体系，由此基于新时代旅游高质量发展的要求，按照标准对全国普遍的线上线下旅游咨询服务进行达标性改造是可能且必要的，也符合经济的可行性。

（三）预期的经济效益、社会效益和生态效益

1. 进一步完善旅游信息咨询服务体系

通过标准的修订与实施，旅游信息咨询服务体系将从规范发展阶段向创新发展阶段转型。遵循运作上的差异化、方法上的多元化、营销上的一体化、管理上的标准化等基本原则与指导思想，构建以线下旅游咨询中心（点）和线上旅游咨询平台组成的信息咨询服务体系，以高科技、数字化的手段为旅游者提供更全面的旅游咨询服务。

2. 进一步提升旅游公共服务水平

通过标准的修订与实施，技术的先进性和经济的可能性将获得有效平衡。充分利用旅游大数据、人工智能等信息技术在旅游公共服务领域的应用，强化对游客画像及旅游舆情的统计和分析，及时收集游客需求和意见，形成闭环的反馈机制，有效提升旅游目的地的公共服务水平，扩大旅游目的地的全球影响力和国际竞争力。

3. 进一步激发文化和旅游消费潜力

通过标准的修订与实施，旅游信息咨询将实现公共服务和营销推广的双轮驱动。借助线下旅游咨询中心、线上旅游信息服务平台等多种旅游宣传渠道，进行旅游目的地营销与推广，吸引更多游客数量，延长游客游览时间，提高单位时间的游占比，增加体验型旅游消费支出，推动文化和旅游大市场的形成，激发旅游消费市场内在潜力。

4. 进一步提高游客的获得感和满意度

通过标准的修订与实施，建立和保持旅游目的地与游客之间的良好关系将成为推动可持续发展的重要路径。通过有效多元的信息服务方式，关注服务提供者本身的绿色低碳发展以及特殊人群的无障碍服务保障，随时与国内外游客保持沟通与交流，依托信息需求与服务提供建立长期的互动关系，不断提升游客对旅游目的地的获得感和满意度。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

国际标准化组织（ISO）下设的旅游及其相关服务技术委员会（ISO/TC 228）于2014年4月发布了国际标准 ISO 14785: 2014《旅游信息中心—旅游信息和接待服务要求》。此后，英国、俄罗斯、巴西等国相继将该国际

标准转化为本国的国家标准。

该国际标准的技术内容主要规范的线下的旅游信息中心，针对线上服务仅涉及电话、邮件以及简单的网站浏览等内容，并未系统性的提出线上旅游信息服务的要求。本标准修订后，将与 ISO 14785 国际标准的技术内容形成较大差异，尤其是将提出线上服务完整的体系与要求，同时也将继续完善线下服务的要求，提出免费、无障碍、低碳节能等高于 ISO 14785 要求的若干技术内容。

五、与相关国际标准的关系

本标准非基于国际标准 ISO 14785《旅游信息中心—旅游信息和接待服务要求》进行起草，只是适当借鉴了该标准中有关线下服务的部分内容。未采用该国际标准的理由主要是 ISO 14785 发布于 2014 年，仅对线下旅游信息中心进行了规范，未有系统涉及线上服务的内容，而本国家标准的修订从技术内容来看，主要的改变就是增加了对线上服务的系统性要求，这些要求基本来源于我国旅游信息咨询服务发展的经验总结，并非来源于国际标准的技术内容。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

目前，与本标准相关的法律、行政法规与国家标准、行业标准主要有：《中华人民共和国旅游法》、GB/T 17775-2003《旅游景区质量等级的划分与评定》、GB/T 31381-2015《城市旅游集散中心等级划分与评定》、GB/T 31383-2015《旅游景区游客中心设置与服务规范》、LB/T 022-2013《城市旅游公共服务基本要求》、LB/T 060-2017《城市旅游服务中心规范》等。

本次国家标准修订严格遵守《旅游法》等相关法律法规的规定，与相

关标准中关于旅游公共服务、旅游信息咨询等的要求相协调，没有违背我国现行的法律法规，与现行国家强制性标准没有矛盾冲突。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

八、涉及专利的有关说明

无。

九、实施标准的要求和措施建议

（一）实施标准的要求

将标准的实施纳入旅游高质量发展工程，借助文化和旅游部《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》推动标准的宣贯实施；开展全国性的标准培训，指导各地按照标准建设旅游信息咨询服务中心（点）和平台，组织评选全国性或地方性的旅游信息咨询示范机构；标准实施两年后及时开展绩效评估，反馈标准实施的效果。

（二）组织措施、技术措施

新修订的标准发布后，建议由文化和旅游部公共服务司、全国旅游标准化技术委员会联合建立标准实施工作小组，制定标准实施方案和时间表，及时跟进和协调标准实施过程中出现的问题；加强标准发布后的宣贯和培训，由标准牵头起草单位通过线上线下多种形式对标准技术内容进行解读；推动该标准的实施情况纳入各级各类旅游标准化试点示范项目，鼓励各地将标准实施成果打造成旅游高质量发展经典案例；定期开展标准实施情况的监督检查，适时开展标准实施绩效评估。

（三）标准过渡期和实施日期的建议

新修订的标准预计于 2024 年 5 月完成报批，2024 年 7 月正式发布。为了使标准使用对象更好地熟悉标准内容，更好地完成标准实施前的准备工作，建议在标准发布后设置过渡期，于 2024 年 10 月 1 日正式实施。

（四）废止现行有关标准的建议

新修订的标准发布实施后，建议同步废止原国家标准 GB/T 26354-2010《旅游信息咨询中心设置与服务规范》。

十、其他应当说明的事项

无。