

乡村旅游服务质量基本规范

点击此处添加标准英文译名

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

联系单位：黑龙江智中标准化管理专业咨询有限责任公司

联系人：李桂芬

联系电话：18686833198

邮箱：1923402315@qq.com

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

黑龙江省市场监督管理 发 布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 2

4 总则 2

5 运营者和运营模式 2

 5.1 运营者 2

 5.2 运营模式 2

6 服务保障 3

 6.1 基本原则 3

 6.2 规划引领与区域布局 3

 6.3 基础设施与公共服务 4

 6.4 文化内涵与产品品质 4

 6.5 创建品牌与市场营销 5

 6.6 农民受益与脱贫致富 5

 6.7 资金资源与要素保障 5

7 服务内容及要求 6

 7.1 餐饮 6

 7.2 住宿 6

 7.3 交通 7

 7.4 游览 8

 7.5 购物 8

 7.6 娱乐 9

8 服务人员管理 9

 8.1 基本要求 9

 8.2 餐饮服务人员管理 9

 8.3 住宿服务人员管理 9

 8.4 交通服务人员管理 10

 8.5 游览场所接待人员管理 10

 8.6 购物场所服务人员管理 10

 8.7 娱乐场所服务人员管理 10

9 服务评价与改进 10

 9.1 内部评价 10

 9.2 外部评价 11

 9.3 对标改进 11

附录 A（资料性） 相关标准 12

参考文献..... 28

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

乡村旅游服务质量基本规范

1 范围

本文件规定了乡村旅游服务质量基本规范的术语和定义、运营者和运营模式、服务保障、服务内容及要求、服务人员管理及服务评价与改进。

本文件适用于规范乡村旅游服务质量。

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 5749 生活饮用水卫生标准
GB 5768(所有部分) 道路交通标志和标线 第1部分：总则
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 13391 餐饮企业的等级划分和评定
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具（发布稿）
GB/T 16766-2017 旅游业基础术语
GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 20501(所有部分) 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范
GB/T 27922 商品售后服务评价体系
GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
GB/T 33989 电子商务交易产品信息描述 旅游服务
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB/T 39634 宾馆节水管理规范
GB/T 40043 快递服务与电子商务信息交换规范
GB 50763 无障碍设计规范
GB/T 51224-2017 乡村道路工程技术规范（附条文说明）
LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
LB/T 019 旅游目的地信息分类与描述
LB/T 071 可持续无下水道旅游厕所基本要求
LY/T 2791 生态露营地建设与管理规范

QB/T 2603 木制宾馆家具
WS/T 688 病媒生物防制操作规程 宾馆饭店(发布稿)

3 术语和定义

GB/T 16766-2017、GB/T 51224-2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村旅游 rural tourism

以农村地区为主，农民为经营主体，依托乡村性的自然旅游资源，提供观光、休闲、度假和其他多种形式的旅游体验活动及相关业态。

3.2

乡村旅游服务 rural tourism tourism services

针对乡村旅游者提供的，以旅行、游览为核心内容的一系列活动。

4 总则

- 4.1 按照产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的总要求。
- 4.2 遵循生态优先、绿色发展，因地制宜、特色发展，以农为本、多元发展，丰富内涵、品质发展，共建共享、融合发展的基本原则。
- 4.3 明确乡村旅游建设需基于总体规划引领与专项规划区域布局、基础设施与公共服务、文化内涵与产品品质、创建品牌与市场营销、农民受益与脱贫致富、资金资源与要素保障。
- 4.4 满足旅游者对情感的重视和对品质生活的追求，在吃、住、行、游、购、娱方面，为旅游者设计多种可供选择的旅游方式，确保能提供安全、健康、舒适、称心的消费体验。

5 运营者和运营模式

5.1 运营者

运营主体需依法取得并明示相关执照和许可，实行最高领导负责制，保障各利益主体权利和义务，包括但不限于：

- 当地政府；
- 旅游企业；
- 村委会；
- 当地农民。

5.2 运营模式

根据参与程度和作用的不同，包括但不限于：

- 农户加农户的模式；
- 公司加农户的模式；
- 公司加社区加农户模式；
- 公司制模式；
- 股份制模式；

- 政府加公司加农村旅游协会加旅行社模式；
- 政府和公司加农户模式；
- 个体农庄模式。

6 服务保障

6.1 基本原则

6.1.1 生态优先与绿色发展

统筹考虑资源环境承载能力和发展潜力，通过充分调研、有序开发、合理布局加强对乡村生态环境和乡村特色风貌的保护。

6.1.2 因地制宜与特色发展

以市场为导向，科学规划，设计开发特色化、差异化、多样化的乡村旅游产品。

6.1.3 以农为本与多元发展

以农民为受益主体，以农业农村为基本依托，尊重农民意愿，保障农民权益，调动农民积极性与创造性，支持投融资资本合理有序进入。

6.1.4 丰富内涵与品质发展

依托乡村传统文化和乡俗风情，建立乡村文物保护利用和文化遗产保护传承管理制度，支持创造性转化、创新性发展。

6.1.5 共建共享与融合发展

整合资源，部门联动，统筹推进，支持乡村旅游与农业、教育、科技、体育、健康、养老、文化创意、文物保护等领域深度融合，培育乡村旅游新产品新业态新模式，推进农村一二三产业融合发展。

6.2 规划引领与区域布局

准确、清晰地把握建设的定位和发展的方向，总体规划引领与转向规划区域布局的内容包括但不限于：

- 优化乡村旅游区域整体布局：
 - 重点推进避暑冰雪、森林康养、民俗旅游等项目；
 - 专项规划乡村旅游边境跨境交流模式。
- 促进区域协同发展：
 - 建立旅游者和市场要素流动，形成互为客源、互为市场、互动发展的管理制度；
 - 统筹城乡基础设施、公共服务保障体系；
 - 建立人才支持、智力资源、信息沟通、资本流动、统筹规划、协同发展的制度保障措施；
 - 推进乡村旅游与传统旅游资源的融合发展，构建旅游新业态；
 - 建立名胜、名城、名镇、名村的发展模式，支持全域旅游的发展。
- 制定乡村旅游发展总体规划：
 - 尊重村民发展意愿，符合当地实际，强化乡土风情、乡村风貌和文化遗产；

- 遵守国土空间专项规划，建立规则意识，严格保护耕地；
- 宜开展乡村旅游资源普查和发展状况调查，编制旅游资源跨区域整合的区域性乡村旅游发展专项规划；
- 跨区域整合的旅游资源不受行政区域限制。

6.3 基础设施与公共服务

改善乡村旅游环境，促进乡村旅游便利化，建设的内容包括但不限于：

——保障基础设施建设：

- 实施乡村绿化、美化、亮化工程；
- 规划交通干道、重点旅游景区到乡村旅游地的道路交通建设；
- 宜开通乡村旅游公交专线、乡村旅游直通车，提高农村公路等级标准，形成农村公路网络布局；
- 宜建设游步道、登山步道、自行车道等慢行系统；
- 宜建设自驾车房车营地、交通驿站，并定期发布乡村旅游自驾游精品线路产品；
- 加强供水供电、垃圾污水处理以及停车、环卫、通讯等配套设施建设。

——完善公共服务体系：

- 建设、改造和设计厕所及配套设施，保证卫生实用，符合周边环境、整体布局、文化特色；
- 建设、改造和设计标识标牌、导览解说、信息咨询、安全救援等服务体系；
- 建立餐饮住宿、休闲娱乐、户外运动、商品购物、文化展演、民俗体验等配套服务；
- 建立乡村旅游咨询服务体系，在游客数量较大的乡村旅游区域，建设游客咨询服务中心；
- 建设乡村旅游信息平台，宜包含网上预订、支付、交流等功能；

6.4 文化内涵与产品品质

丰富乡村旅游产品类型，提高乡村旅游服务管理水平，主要内容包括但不限于：

——突出乡村旅游文化特色：

- 利用文物古迹、传统村落、民族村寨、传统建筑、农业遗迹、灌溉工程遗产、农业文化遗产、非物质文化遗产等开发乡村旅游产品；
- 适度发展服务业和休闲农业，推介文物领域研学旅行、体验旅游、休闲旅游项目和精品旅游线路；
- 传承、发展、创新农村地区特色文化产业，包括地域特色文化、民族民间文化、优秀农耕文化、传统手工艺、优秀戏曲、曲艺等内容；
- 可与专业艺术院团、创客基地合作；
- 宜开展红色旅游、研学旅游。

——丰富乡村旅游产品类型：

- 分析旅游者观光、休闲、度假、康养、科普、文化体验等多样化需求，设计开发新型乡村旅游产品；
- 建设符合现代农业规模的休闲农业精品园区、农业公园、农村产业融合发展示范园、田园综合体、农业庄园；
- 设计符合乡村山地资源、森林资源、水域资源、地热冰雪资源等自然条件的森林观光、山地度假、水域休闲、冰雪娱乐、温泉养生等旅游产品；
- 开展多样化、个性化、专业化的乡村民宿、康养旅游等项目；

- 设计具有地方特色的服饰、手工艺品、农副土特产品、旅游纪念品等旅游商品。

——提高乡村旅游服务管理水平：

- 制定完善乡村旅游各领域、各环节服务规范和标准，包括但不限于：经营者、管理者、当地居民技能培训；
- 宜在乡村旅游产品体验和服务管理中运用先进文化和科技手段；
- 宜开展专业志愿者支援乡村行动，专业人士参与乡村景观设计、乡村旅游策划等活动；
- 运用现代经营管理模式，包括但不限于连锁式、托管式、共享式、会员制、分时制、职业经理制等。

6.5 创建品牌与市场营销

培育构建乡村旅游品牌体系，创新乡村旅游市场营销模式，方式包括但不限于：

——培育构建乡村体系：

- 树立乡村旅游品牌意识，提升乡村旅游目的地的品牌形象、影响力和竞争力；
- 整合乡村旅游优质资源，构建全方位、多层次的旅游品牌体系，打造特色鲜明、优势突出的旅游品牌；
- 培育乡村旅游精品村、精品单位等乡村旅游精品工程。

——创新乡村旅游市场营销模式：

- 宜鼓励社会力量参与乡村旅游宣传推广和中介服务；
- 宜通过乡村旅游宣传活动，包括但不限于：电视、电台、报纸等传统媒体资源，旅游推介会、博览会、节事活动等平台，拓宽乡村旅游客源市场；
- 宜利用新媒体、自媒体、电商平台开展在线宣传推广和产品销售等。

6.6 农民受益与脱贫致富

探索推广发展模式，完善利益联结机制，方式包括但不限于：

——探索推广发展模式：

- 利用旅行社客源优势，通过联合营销等方式宣传旅游资源；
- 利用景区现有优势，通过景区带动周边乡村旅游发展；
- 鼓励投资旅游，支持有能力的返乡人员、规模企业、当地村民多方参与，完善经营或管理机制。

——完善利益联结机制：

- 建立健全多元的利益联结机制，深度扶持贫困地区旅游工作；
- 引导村集体和村民利用资金、技术、土地、林地、房屋以及农村集体资产等参与资源变资产、资金变股金、农民变股东的融资途径，调动农村和农民的积极性。

6.7 资金资源与要素保障

整合资金资源，强化要素保障，方式包括但不限于：

——完善财政投入机制：

- 加大对乡村旅游项目的资金支持力度；
- 统筹利用地方现有资金渠道，改善乡村旅游重点村道路、停车场、厕所、垃圾污水处理等基础服务设施。

——加强用地保障：

- 统筹安排乡村旅游项目建设用地，将国土空间专项规划和年度土地利用纳入计划；
- 利用农村闲置建设用地资源，优化建设用地结构和布局；
- 保护开发具有文物建筑价值的农民房屋及宅基地；
- 宜利用历史遗留工矿废弃地、荒滩等未利用土地开发乡村旅游。

——加强金融支持：

- 宜通过金融信贷支持、金融产品创新、简化贷款手续、旅游保险产品等方式扶持乡村旅游发展；
- 宜通过农村土地承包、农民住房财产权抵押权、旅游门票收益权质押等方式实现乡村旅游融资；

——加强人才队伍建设：

- 制定乡村振兴培训计划，开展专题培训、上门送教、结对帮扶等多层次、多渠道的方式；
- 制定旅游人才培育计划，包括但不限于：乡村旅游的管理人员、服务人员；
- 制定人才流动发展专项规划，包括但不限于：大学生、文化艺术人才、专业技术人员、青年创业团队等。

7 服务内容及要求

7.1 餐饮

7.1.1 依法取得营业执照、食品经营许可证，服务人员取得健康证方可上岗。

7.1.2 科学选址，合理布局，装修风格体现当地特色，与周围环境相协调，规模应能满足游客用餐需求。

7.1.3 结合当地饮食文化和特色食材，传承创新菜式菜品。

7.1.4 建立餐饮服务管理制度，并记录归档，包括但不限于：

- 公共场所卫生管理符合 GB 37487 的规定；
- 卫生指标及限值要求符合 GB 37488 的规定；
- 消毒餐（饮）具符合 GB 14934 的规定；
- 生活饮用水(包括自备水源和二次用水)符合 GB 5749 的规定；
- 按等级划分的餐饮企业符合 GB/T 13391 的规定。

7.1.5 建立原材料采购台账，并记录归档，包括但不限于：

- 建立原材料供应商管理制度；
- 对采购物品进行必要的检查，并留样保存；
- 食品原材料、食品加工制作过程应生熟分开；
- 设备保持清洁、卫生、安全。

7.2 住宿

7.2.1 依法取得营业执照、经营许可证，服务人员取得健康证方可上岗。

7.2.2 科学选址，布局合理，宜采用当地独有的生态材料进行设计，与周围环境相协调，规模应能满足游客住宿需求。

7.2.3 结合当地文化特色和民族特色，设计装修装饰，对长期住宿旅游者，宜提供农田、果园、菜地、花圃等有偿服务项目。

7.2.4 建立住宿服务管理制度，并记录归档，包括但不限于：

- 公共场所卫生管理符合 GB 37487 的规定；
- 卫生指标及限值要求符合 GB 37488 的规定；
- 消毒餐（饮）具符合 GB 14934 的规定；
- 生活饮用水(包括自备水源和二次用水)符合 GB 5749 的规定；
- 节水管理规范符合 GB/T 39634 的规定；
- 木制宾馆家具符合 QB/T 2603 的规定；
- 病媒生物防治操作规程，宾馆饭店的要求符合 WS/T 688 的规定。

7.2.5 建立旅游者住宿管理制度，并记录归档，包括但不限于：

- 建立信息登记管理制度；
- 保存旅游者信息，宜符合 GB/T 35273 的规定，去标识方法参考 GB/T 37964 的内容。

7.2.6 生态露营地建设与管理应符合 LY / T 2791 的规定。

7.3 交通

7.3.1 交通枢纽

与所依托城市(镇)的火车站、客运汽车站、机场、港口等交通枢纽有便捷的交通联系,沿线的引导标志标线符合 GB 5768 的规定。

7.3.2 乡村道路

7.3.2.1 乡村道路工程设计、施工、验收符合 GB/T 51224 的规定，制定应急预案，建立交通安全设施措施、定期维护保养制度，并记录归档，包括但不限于：

- 村口明显位置设置村牌、路标、限速标志牌，保持清晰可见；
- 在村口设立交通减速设施，采用减速带或特殊铺装等减速、防滑、融雪方式，制定交通安全应急管理预案；
- 在陡坡、急弯、临水沿江、傍山险路等危险路段，应在路侧设置限速、警示、警告标志和路侧护栏等安全设施，保持清晰可见；
- 在漫水桥、过水路面等路段应设置警示标志；
- 铁路与道路平面交叉的道口、应设置警告和禁令标志，并应设置安全防护设施；
- 对无人值守的铁路道口，应在距道口一定距离设置警告和禁令标志，警告标志到危险点的距离宜为 20cm~50cm；
- 在主要交叉路口、农贸市场、学校附近应设置人行横道线，并应根据实际需要设置必要的指示标志、减速带或限速标志；
- 在视距不良的急弯路段，应根据需要设置线形诱导、警告、限速或反光镜等标志；
- 内部交通游览路线采用骑行道、游步道、驿站、标识系统等组成的形式，宜使用绿色清洁能源，做到定期维护保养，并记录归档；
- 步道采用的标识系统，宜体现原生态的地文化特色及民族特色。

7.3.2.2 出、入口等公共信息导向标识、引导标识设计原则与要求符合 GB/T 20501 的规定，效果和方式包括但不限于：

- 位置标志能够明确目的地所在的位置；
- 导向标志能够指示通往目的地的路线；
- 平面示意图至少包括咨询投诉、紧急救援电话号码等信息；
- 安全标志和劝阻标志能够传达安全信息和提示游客，包括但不限于：

- 禁止标志；
- 警告标志；
- 消防安全标志；
- 疏散路线标志；
- 劝阻标志。

7.3.2.3 交通换乘系统应设置合理，宜实行统一管理、统一车型、统一标识、专线运营。

7.3.3 停车服务

7.3.3.1 停车场标识设计宜符合 GB/T 10001.1 的规定，并设有明显的停车线、回车线。

7.3.3.2 场地容量与游客承载量相符合，宜设有高峰期间的备用停车场，设置合理，方便游客上下车。

7.4 游览

7.4.1 信息服务

7.4.1.1 具备电子商务旅游信息服务管理能力的组织，对旅游产品的描述、展示、交换和管理符合 GB/T 33989 的规定。

7.4.1.2 旅游领域信息资源的组织与管理、旅游信息系统设计与开发，及其与相关领域的信息交换符合 LB/T 019 的规定。

7.4.1.3 保护旅游者信息，宜符合 GB/T 35273 的规定，建立管理制度，并记录归档。

7.4.2 接待场所

7.4.2.1 接待场所位置宜考虑平面布局需求，接待场所面积设置考虑接待规模和游客接待量。

7.4.2.2 接待场所总体宜符合 GB/T 31383 的规定，咨询处、临时休息处、展示宣传栏和信息查询设备、书籍和纪念品展示处宜体现当地文化和特色，与乡村景观环境相协调。

7.4.2.3 公共厕所设置和质量等级的划分与评定符合 GB/T 18973 的规定，无下水道旅游厕所基本要求符合 LB/T 071 的规定。

7.4.2.4 建立接待场所管理制度，收集旅游者信息，去标识方法参考 GB/T 37964 的内容，并记录归档。

7.4.3 游览路线

7.4.3.1 线路设计结合乡村特色风貌和自然生态，做到布局合理，通行顺畅，标识系统符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的相关规定。

7.4.3.2 宜提供旅游者具有安全感、舒适度、愉悦度、满意度和符合个性化需求的服务设计，包括但不限于：建立用户旅程图，识别用户需求，核定景区最大承载量。

7.4.3.3 宜通过观景台、休憩场所、遮阳避雨设施，增加旅行者的逗留时间，缓解由旅行的距离带来的旅途疲惫。

7.4.3.4 建立应急管理预案，定期演练，并记录归档。

7.5 购物

7.5.1 依法取得营业执照、经营许可证、商标使用权等。

7.5.2 科学选址，布局合理，宜分析游客购物旅途的需求。

7.5.3 结合当地旅游文化、乡村特色、农副特产，设计具有地域文化内涵的系列旅游产品。

7.5.4 旅游购物场所服务质量要求符合 GB/T 26356 的规定。

- 7.5.5 旅游电子商务网站建设技术规范符合 GB/T 26360 的规定。
- 7.5.6 建立健全旅游商品的退、换货管理机制，消费品售后服务方法与要求符合 GB/T 18760 的规定，商品售后服务评价符合 GB/T 27922-2011 的规定。
- 7.5.7 建立健全物流和邮寄等服务管理制度，快递服务与电子商务信息交换符合 GB/T 40043 的规定。

7.6 娱乐

- 7.6.1 依法取得营业执照、经营许可证、特种设备检验证明。
- 7.6.2 具有与开展项目相匹配的特种设备操作管理人员。
- 7.6.3 科学选址，合理布局，宜分析游客购物旅途的需求情况。
- 7.6.4 宜符合乡村文化保护，包含非物质文化遗产项目的，应有完备的非物质文化遗产保护工作制度和措施。
- 7.6.5 结合当地民间表演艺术、传统手工艺、民俗文化等乡村非物质文化，建立乡村独特文化、民风民俗文化。
- 7.6.6 旅游娱乐场所基础设施管理符合 GB/T 26353 的规定。

8 服务人员管理

8.1 基本要求

- 8.1.1 服务人员应做到着装整洁、举止文明、状态良好、语言清晰、文明礼貌。
- 8.1.2 使用普通话服务，根据地域特色及当地客源的实际情况，可提供当地方言的咨询服务。
- 8.1.3 宜培训全体服务人员了解当地主要交通、主要景点地理位置等信息。
- 8.1.4 宜动员当地村民参与讲解服务，并进行培训指导。
- 8.1.5 制定应急方案，了解疾病或遭受意外伤害的紧急求助方法，协助旅游者向公安、消防、医疗等机构求助。
- 8.1.6 配备资质、能力、数量与岗位相匹配的工作人员并进行培训，特殊专业岗位持有相关职业资格证书。
- 8.1.7 建立人员服务质量管理体系，对服务质量进行监测评估，定期开展服务满意度测评并分析。

8.2 餐饮服务人员管理

- 8.2.1 保证餐厅内外客用餐桌/椅等餐饮设施设备安全卫生。
- 8.2.2 严格执行餐饮服务规范 and 操作程序，出具服务凭证或相应税票。
- 8.2.3 迎接旅游者时，主动送上菜单、酒水单，并介绍菜品特点，提醒适量用餐，提供点菜打包服务。

8.3 住宿服务人员管理

- 8.3.1 保证住宿房间的设施设备安全、清洁、卫生，按时按需更换床品及日用品。
- 8.3.2 严格执行住宿服务规范 and 操作程序，出具服务凭证或相应税票。
- 8.3.3 记录电话、网络、现场预定的旅游者入住需求，旅游者办理入住时，采集有效信息，报送相关管理部门，包括但不限于身份证、电话。
- 8.3.4 尊重客人隐私，未经客人允许不得擅自进入客人房间，如需进入客人房间，应先敲门，经客人允许后方可进入。

8.4 交通服务人员管理

- 8.4.1 保证交通设施完好，定期检修巡查。
- 8.4.2 收费后应主动向司乘人员提供凭证。
- 8.4.3 科学合理调配各停车场停车量，主动服务，引导车辆正确进出停车场。
- 8.4.4 停车场达到最大容量后，应推荐车辆到指定地点停车。

8.5 游览场所接待人员管理

- 8.5.1.1 保证游览场所的安全，定时检修巡查。
- 8.5.1.2 严格执行游览服务规范 and 操作程序，出具服务凭证、门票或相应税票。
- 8.5.1.3 乡村展览馆、博物馆等场所应有相对固定的讲解员，提供特色讲解服务。
- 8.5.1.4 讲解员应熟知村庄历史文化、风土人情和主要旅游资源。
- 8.5.1.5 讲解人数及语种能够满足游客需要，宜根据游客不同需求提供相应的导游服务方案。
- 8.5.1.6 旅游景区讲解服务符合 LB/T 014-2011 的规定。

8.6 购物场所服务人员管理

- 8.6.1.1 保证购物场所的安全，定时检修巡查。
- 8.6.1.2 严格执行旅游购物服务规范 and 操作程序，出具服务凭证或相应税票。
- 8.6.1.3 旅游购物服务人员提供服务符合 GB/T 26356 的规定。
- 8.6.1.4 宜培训旅游购物服务人员直播营销技能。

8.7 娱乐场所服务人员管理

- 8.7.1 保证娱乐场所的安全，定时检修巡查。
- 8.7.2 严格执行娱乐场所服务规范 and 操作程序，出具服务凭证或相应税票。
- 8.7.3 旅游娱乐场所服务符合 GB/T 26353 的规定。

9 服务评价与改进

9.1 内部评价

通过对各项工作的开展，建立服务评价机制，做好检查记录，包括但不限于：

- 制定安全应急预案, 并适时更新。
- 建立突发事件处理应急机制, 并定期组织演练。
- 每年对从业人员进行消防安全教育培训。
- 建立安全巡查制度, 并能在适当时间进行安全巡查。
- 持续关注政策导向和资源环境承载能力，做好项目拓展前的调研工作。
- 建立旅游者和市场要素流动管理制度。
- 建立乡村文物保护利用和文化遗产保护传承管理制度。
- 建立基础设施和公共服务保障体系。
- 建立各项服务规范 and 操作程序。
- 建立服务人员监督检查制度，及时纠正违规违纪的不文明行为。
- 收集员工满意度及其意见建议。

9.2 外部评价

通过外部评价监督，做好检查记录，持续改进，包括但不限于：

- 建立服务质量投诉受理制度，并在显著位置公告服务监督电话。
- 接受行业部门监督与评价。
- 开展服务满意度调查。
- 自觉接受旅游者和社会各界的监督，及时处理投诉意见。

9.3 对标改进

通过对照相关标准，见附录 A.1，持续改进，包括但不限于：

- 自然和文化资源禀赋情况；
- 旅游发展基本情况；
- 乡村文化保护传承情况；
- 旅游产品开发情况；
- 乡村民宿建设情况；
- 生态环境保护情况；
- 基础设施和公共服务设施建设情况；
- 体制机制建设情况；
- 创业就业和经济社会发展带动情况；
- 可推广复制经验做法。

附录 A
(资料性)
相关标准

表 A.1 给出了相关标准信息。

表 A.1 相关标准

适用领域	标准号	标准名称	范围
自然和文化资源禀赋情况	GB/T 18972-2017	旅游资源分类、调查与评价	本标准规定了旅游资源分类、旅游资源调查、旅游资源评价和提交文(图)件。 本标准适用于旅游资源开发，其他行业 and 部门也可参考。
	HJ 130-2019	规划环境影响评价技术导则 总纲（发布稿）	本标准规定了开展规划环境影响评价的一般性原则、工作程序、内容、方法和要求。 本标准适用于国务院有关部门、设区的市级以上地方人民政府及其有关部门组织编制的土地利用的有关规划，区域、流域、海域的建设、开发利用规划，以及工业、农业、畜牧业、林业、能源、水利、交通、城市建设、旅游、自然资源开发的有关专项规划的环境影响评价。其他规划的环境影响评价可参照执行。各综合性规划、专项规划环境影响评价技术导则和技术规范等应根据本标准制（修）订。
	LB/T 079-2020	旅游基础信息资源规范	本标准界定了旅游基础信息资源的范畴，规定了旅游基础信息资源分类的依据、对象、编码和类目以及旅游基础信息资源描述的依据、对象、格式和要求。 本标准适用于旅游基础信息资源数据库的建设。
旅游发展基本情况	GB/T 17775-2003	旅游区（点）质量等级的划分与评定	本标准规定了旅游区（点）质量等级划分的依据、条件及评定的基本要求。 本标准适用于接待海内外旅游者的各种类型的旅游区（点），包括以自然景观及人文景观为主的旅游区（点）。
	GB/T 18971-2003	旅游规划通则	本标准规定了旅游规划(包括旅游发展规划和旅游区规划)编制的原则、程序和内容以及评审的方式，提出了旅游规划编制人员和评审人员的组成与素质要求。 本标准适用于编制各级旅游发展规则及各类旅游区规划。
	GB/T 26358-2010	旅游度假区等级划分	本标准规定了旅游度假区等级划分的依据和条件。 本标准适用于中国境内各种类型的旅游度假区。
	GB/T 27925-2011	商业企业品牌评价与企业文化建设指南	本标准规定了对商业企业品牌进行评价时应遵照的原则、指标和方法，并对企业文化建设提出了指南。 本标准适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对商业企业品牌的评价，适用于组织内部企业文化建设的指导。
	GB/T 41011-2021	旅游景区可持续发展指南	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。
LB/T 015-2011	绿色旅游景区		本标准规定了旅游景区实施绿色管理和服务的规范要求和技術指标。 本标准适用于中华人民共和国境内各类旅游景区的管理和服务。
LB/T 016-2017	温泉旅游企业星级划分与评定		本标准规定了温泉旅游企业的星级划分条件、服务质量和运营规范的要求。 本标准适用于正式营业的温泉旅游企业。
LB/T 019-2013	旅游目的地信息分类与描述		本标准界定了旅游目的地信息的范畴，明确了旅游目的地信息分类和信息描述的原则、方法，规定了旅游目的地信息的分类类目及其描述项目。 本标准适用于旅游领域信息资源的组织与管理、旅游信息系统设计与开发，及其与相关领域的信息交换。
LB/T 023-2013	旅游企业标准体系指南		本标准规定了旅游企业标准体系的术语和定义、结构，以及标准体系建立的过程。 本标准适用于各类旅游企业标准体系的建立与管理。
LB/T 026-2013	旅游企业标准化工作指南		本标准确立了旅游企业标准化工作的原则、任务和要求。本标准适用于旅游企业的标准化工作
LB/T 027-2013	旅游企业标准实施评价指南		本标准确立旅游企业标准实施评价的程序、方法、内容和要求。 本标准适用于旅游企业标准实施的评价。
LB/T 041-2015	旅游发展规划实施评估导则		本标准规定了旅游发展规划实施评估的主体、方式、程序、内容与标准及监督落实。 本标准适用于各级旅游发展规划的实施评估，旅游专项规划可参照此标准开展评估。
LB/T 047-2015	旅游休闲示范城市		本标准规定了旅游休闲示范城市共有要素的要求。 本标准适用于全国范围内的旅游休闲城市。
LB/T 048-2016	国家绿色旅游示范基地		本标准规定了国家绿色旅游示范基地建设与管理的基本要求。 本标准适用于全国范围内的国家绿色旅游示范基地的建设与管理。
LB/T 050-2016	国家人文旅游示范基地		本标准规定了国家人文旅游示范基地建设与管理的基本要求。 本标准适用于全国范围内的国家人文旅游示范基地的建设。
LB/T 055-2016	红色旅游经典景区服务规范		本标准规定了红色旅游经典景区服务的术语和定义、基本要求、设施服务、游览服务、配套服务、管理服务和持续发展等。 本标准适用于中华人民共和国境内红色旅游经典景区的管理和服务。
LB/T 074-2019	文明旅游示范区要求与评价（发布稿）		本标准规定了文明旅游示范区的等级划分及依据、必备要求、基本要求和评价。 本标准适用于全国范围内市级、县级行政区域创建文明旅游示范区。
LB/T 075-2019	文明旅游示范单位要求与评价（发布稿）		本标准规定了文明旅游示范单位的等级划分及依据、必备要求、基本要求和评价。 本标准适用于创建文明旅游示范单位的景区、旅游饭店、旅行社以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等相关服务的单位。

	LB/T 076-2019	旅游规划设计单位等级划分与评定条件	本标准规定了旅游规划设计单位的等级划分及基本条件和评定条件。 本标准适用于从事 GB/T 18971 所规定的相关旅游规划设计单位和负责旅游规划设计单位资质评定工作的相关单位。
	RB/T 312-2017	旅游自然景区服务认证要求	本标准规定了旅游自然景区服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。 本标准适用于认证机构实施旅游自然景区服务认证活动,也适用于旅游自然景区组织规范其服务活动,或寻求组织的相关方(如行业协会)对其符合性的确认。
乡村文化保护传承情况	GB/T 25601-2010	中国文化遗产标志	本标准规定了中国文化遗产标志的形式、内容、比例、文字书写格式、颜色和允许误差。 本标准适用于中国文化遗产标志的制作。
	GB/T 26363-2010	民族民俗文化旅游示范区认定	本标准规定了民族民俗文化旅游示范区认定的依据、条件及要求。 本标准适用于集中体现民族、民俗文化表征且具备旅游功能特定区域的认定。
	GB/T 28227.1-2011	文化服务质量管理体系实施指南 第1部分:总则	本部分为有下列需求的组织规定了质量管理体系要求: a) 需要证实其具有稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品的能力; b) 通过体系的有效应用,包括体系持续改进过程的有效应用,以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求,旨在增强顾客满意。
	GB/T 32000-2015	美丽乡村建设指南	本标准规定了美丽乡村的村庄规划和建设、生态环境、经济发展、公共服务、乡风文明、基层组织、长效管理等建设要求。 本标准适用于指导以村为单位的美丽乡村的建设。
	GB/T 37072-2018	美丽乡村建设评价	本标准规定了美丽乡村建设的评价原则、评价内容、评价程序、计算方法。 本标准适用于美丽乡村建设的综合评价。
	MZ/T 033-2012	地名文化遗产鉴定	本标准规定了地名文化遗产鉴定的基本原则和要求。 本标准适用于全国千年古城(都),千年古县,千年古镇,千年古村落,甲骨文、金文地名,少数民族语地名,著名山川,以及近现代重要地名文化遗产的鉴定。
旅游产品开发情况	GB/T 26356-2010	旅游购物场所服务质量要求	本标准规定了旅游购物场所服务质量要求以及旅游购物场所等级划分评定的依据和条件。 本标准适用于各类从事旅游商品购物经营的场所。
	LB/T 024-2013	旅游特色街区服务质量要求	本标准规定了旅游特色街区服务质量的基本要求。 本标准适用于中国境内的各类旅游特色街区。
	LB/T 037-2014	旅游滑雪场质量等级划分	本标准规定了旅游滑雪场的术语和定义、基本条件、等级及等级划分条件。 本标准适用于接待旅游者的室外旅游滑雪场的等级划分。
	LB/T 045-2015	旅游演艺服务与管理规范	本标准规定了旅游演艺的术语定义、基本原则、演艺要求、服务要求和管理要求等内容。 本标准适用于旅游景区内举办的各类演艺活动。
	LB/T 048-2016	国家绿色旅游示范基地	本标准规定了国家绿色旅游示范基地建设与管理的基本要求。 本标准适用于全国范围内的国家绿色旅游示范基地的建设与管理。
	LB/T	国家蓝色旅游示	本标准规定了国家蓝色旅游示范基地建设与管理的基本要求。

	049-2016	范基地	本标准适用于全国范围内的国家蓝色旅游示范基地的建设与管理。
	LB/T 051-2016	国家康养旅游示范基地	无
	LB/T 057-2016	旅游电子商务旅游产品和服务基本信息规范	本标准规定了旅游电子商务市场中旅游产品和服务的基本信息及其描述方法。 本标准适用于旅游电子商务中市场产品和服务信息的整理、建库、汇编、发布和查询。
	LB/T 066-2017	精品旅游饭店	本标准规定了精品旅游饭店（以下简称精品饭店）的定义、基本特征、必备要求、一般要求和评定要求。 本标准适用于要求创建精品饭店的住宿企业。
	LB/T 067-2017	国家工业旅游示范基地规范与评价	本标准规定了国家工业旅游示范基地的术语和定义、基本条件、基础设施及服务、配套设施及服务、旅游安全、旅游信息化、综合管理等内容。 本标准适用于国家工业旅游示范基地和国家工业遗产旅游基地建设。
	LB/T 072-2019	包价旅游产品说明书编制规范（发布稿）	本标准规定了编制包价旅游产品说明书的总体要求、具体要求以及改进和完善。 本标准适用于中华人民共和国境内旅行社设计、开发、售卖的包价旅游产品的说明书编制。包价旅游产品宣传资料、行程介绍等文件可参照执行。
	LB/T 073-2019	旅行社旅游产品质量优化要求（发布稿）	本标准规定了旅行社旅游产品的策划、设计、销售、执行、服务中的质量优化要求。 本标准适用于中华人民共和国境内旅行社针对中国公民境内、出境旅游所设计、销售的旅游产品。
	QX/T 500-2019	避暑旅游气候适宜度评价方法	本标准规定了避暑旅游气候适宜度的评价和等级划分方法。 本标准适用千中低海拔地区（海拔低千 2500 m)避暑旅游气候条件评价。
	SL 422-2008	水利旅游项目综合影响评价标准	无
乡村民宿建设情况	GB/T 12455-2010	宾馆、饭店合理用电	本标准规定了宾馆饭店的供配电系统、暖通空调、给排水系统、照明系统、能源管理信息化及楼宇自控（BA）系统、用电计量、分析及评价方法和要求。 本标准适用于既有的、正在运行中的一致五星级标准的旅游宾馆、饭店及其他宾馆、饭店、招待所，新设计的相应楼宇也可参照执行。
	GB/T 14308-2010	旅游饭店星级的划分与评定	无
	GB/T 22800-2009	星级旅游饭店用纺织品	本标准规定了星级旅游饭店卫浴巾系列、客房床上用品系列及餐饮系列纺织品的要求、抽样、试验方法、检验规则、包装和标志。 本标准适用于星级旅游饭店用纺织品，其他旅游饭店、公寓、游轮、列车等使用的纺织品可参照使用。
	GB/T 26357-2010	旅游饭店管理信息系统建设规范	本标准规定了旅游饭店管理信息系统建设的基本内容及规范。 本标准适用于国内正式营业的，为旅游者提供服务的旅游饭店。
	GB/T 26361-2010	旅游餐馆设施与服务等级划分	本标准规定了旅游餐馆设施和服务等级的划分与评定的具体要求。本标准适用于正式营业的旅游餐馆。

	GB/T 38547-2020	旅游度假租赁公寓 基本要求	本标准规定了旅游度假租赁公寓的术语和定义、总体、设施、服务、预订、支付、信息服务和安全等方面的要求。 本标准适用于各类旅游度假租赁公寓（以下简称“公寓”）的经营者。
	GB/T 39000-2020	乡村民宿服务质量规范	本标准规定了乡村民宿的术语和定义、基本要求、设施设备、安全管理、环境卫生、服务要求、持续改进。 本标准适用于乡村民宿的服务与管理。
	LB/T 007-2015	绿色旅游饭店	本标准规定了绿色旅游饭店的创建、实施、改进及评定要求。 本标准适用于任何要求创建绿色旅游饭店、实施和改进环境管理的饭店。
	LB/T 020-2013	饭店智能化建设与服务指南	本标准给出了饭店智能化建设与服务的指导及建议。 本标准适用于国内正式营业的，为旅游者提供服务的旅游饭店。
	LB/T 064-2017	文化主题旅游饭店基本要求与评价	本标准规定了文化主题旅游饭店的术语和定义、基本原则、等级与标识、等级评定基本条件及等级划分条件。 本标准适用于要求创建文化主题旅游饭店的住宿企业。
	LB/T 065-2019	旅游民宿基本要求与评价	本标准规定了旅游民宿的等级和标志、基本要求、等级划分条件、等级划分方法。 本标准适用于正式营业的小型旅游住宿设施，包括但不限于客栈、庄园、宅院、驿站、山庄等。
生态环境 保护情况	GB 3095-2012	环境空气质量标准	本标准规定了环境空气功能分类、标准分级、污染物项目、平均时间及浓度限值、监测方法、数据统计的有效性规定及实施与监督等内容。 本标准适用于环境空气质量评价与管理。
	GB 3096-2008	声环境质量标准	本标准规定了五类声环境功能区的环境噪声限值及测量方法。 本标准适用于声环境质量评价与管理。机场周围区域受飞机通过(起飞、降落、低空飞越)噪声的影响，不适用于本标准。
	GB 3838-2002	地表水环境质量标准	本标准按照地表水环境功能分类和保护目标，规定了水环境质量应控制的项目及限值，以及水质评价、水质项目的分析方法和标准的实施与监督。 本标准适用于中华人民共和国领域内江河、湖泊、运河、渠道、水库等具有使用功能的地表水水域。具有特定功能的水域，执行相应的专业用水水质标准。
	GB/T 20416-2006	自然保护区生态旅游规划技术规程	本标准规定了自然保护区生态旅游规划的基本准则，以及旅游资源调查与评价、环境容量测算、生态旅游区划与生态旅游基础设施建设等技术性指标和原则性要求。 本标准适用于中华人民共和国范围内除海洋类型外的自然保护区内开展的生态旅游规划。
	GB/T 26362-2010	国家生态旅游示范区建设与运营规范	本标准规定了国家生态旅游示范区的基本要求，主要内容包括生态旅游示范区的规划、保护、建设、管理、服务、安全、营销、教育等方面的规范和要求。 本标准适用于在中国境内开展旅游的各类以自然生态系统为主及与之共生的人文生态系统的区域。
	HJ 640-2012	环境噪声监测技术规范 城市声	本标准规定了城市声环境常规监测的监测内容、点位设置、监测频次、测量时间、评价方法及质量保证和质量控制等技术要求。

		环境常规监测	本标准适用于环境保护部门为监测与评价城市声环境质量状况所开展的城市声环境常规监测乡村地区声环境监测可参照执行。
	LB/T 018-2011	旅游饭店节能减排指引	本标准给出了旅游饭店节能减排工作的指南。 本标准适用于旅游饭店的节能减排管理。
	LY/T 1863-2009	自然保护区生态旅游评价指标	无
	LY/T 2010-2012	自然保护区生态旅游设施建设通则	本标准规定了自然保护区生态旅游设施建设的原则和基本要求等内容。 本标准适用于全国林业系统各级各类自然保护区,也适用于各级各类森林公园、湿地公园和风景名胜区等。
	LY/T 2089-2013	自然保护区生态旅游管理评价技术规范	本标准规定了自然保护区生态旅游管理评价的基本准则、评价指标体系和评价方法等技术性、原则性要求。 本标准适用于以林业保护为主的自然保护区生态旅游管理的评价。
	LY/T 2791-2017	生态露营地建设与管理规范	本标准对生态露营地的建设和管理提出了基本要求。 本标准适用于开展各类生态旅游露营地的建设和评定。
	LY/T 3181-2020	森林生态旅游低碳化管理导则	本标准规定了森林生态旅游低碳化管理导则的基本要求,主要规定了总则、森林生态旅游资源保护、森林生态环境管理、建筑、基础配套、服务配套、游客低碳行为、低碳宣传与教育、服务管理等要求。 本标准适用于全国自然保护地,及提供森林生态旅游的其他区域。
	LY/T 3182-2020	森林生态旅游地木(竹)材产品使用技术要求	本标准规定了森林生态旅游地使用木(竹)材产品的基本要求、特定要求、试验方法及合格判定。 本标准适用于森林生态旅游地木(竹)设施用的木(竹)材产品。
	LY/T 3246-2020	中国森林认证自然保护地生态旅游	本文件规定了自然保护地生态旅游认证的指标体系和要求,包括基本要求、生态旅游服务、设施、行为规范、安全保障、生态环境保护、社区发展和生态旅游满意度。 本文件适用于自然保护地生态旅游认证,其他生态旅游经营单位可参照执行。
	LY/T 3292-2021	自然保护地生态旅游规范	本文件规定了自然保护地生态旅游的基本要求、范围与分区、游憩活动、设施建设和管理等内容。 本文件适用于国家公园、自然保护区、自然公园等自然保护地的生态旅游规划设计、实施建设和监督管理。
	NY/T 3440-2019	生活污水净化沼气池质量验收规范	本标准规定了分散处理居民住宅、旅游景点、乡村学校、企业及其他公共设施生活污水净化沼气池工程质量验收的内容和要求。 本标准适用于新建、改建与扩建的生活污水净化沼气池工程,不适用于农村户用沼气池。
基础设施和公共服务设施建设情况	GB 5749-2006	生活饮用水卫生标准	本标准规定了生活饮用水水质卫生要求、生活饮用水水源水质卫生要求、集中式供水单位卫生要求、二次供水卫生要求、涉及生活饮用水卫生安全产品卫生要求、水质监测和水质检验方法。 本标准适用于城乡各类集中式供水的生活饮用水,也适用于分散式供水的生活饮用水。
	GB 5768-1999	道路交通标志和标线	本标准规定了交通标志和标线的分类,规定了交通标志和标线的设计、制造、设置、施工的要求。

			本标准适用于公路、城市道路，以及矿区、港区、林区、场(厂)区等道路上设置的标志和标线。
GB 5768.1-2009	道路交通标志和标线 第 1 部分：总则		GB 5768 的本部分规定了道路交通标志和标线的原则和一般规定。 本部分适用于公路、城市道路和虽在单位管辖范围但允许社会机动车通行的地方，包括广场、公共停车场等用于公众通行的场所等各类道路上设置的交通标志和标线。其他机动车通行的地方、停车场等设置的交通标志和标线可参照执行。
GB 5768.2-2022	道路交通标志和标线 第 2 部分：道路交通标志		无
GB 5768.3-2009	道路交通标志和标线 第 3 部分：道路交通标线		GB 5768 的本部分规定了道路交通标线的分类、颜色、形状、字符、图形、尺寸等一般要求，以及设计、设置的要求。 本部分适用于公路、城镇道路和虽在单位管辖范围但允许社会机动车通行的地方，包括广场、公共停车场等用于公众通行的场所等的交通标线的制作和设置。其他机动车通行的地方、停车场等设置的交通标线可参照执行。
GB 5768.4-2017	道路交通标志和标线 第 4 部分：作业区		本部分规定了道路作业区标志和标线设置的要求。 本部分适用于公路、城市道路和虽在单位管辖范围但允许社会机动车通行的场所、广场、公共停车场等各类道路上施工、养护等作业时交通标志和标线的设置。其他机动车通行的地方施工、养护等作业时交通标志和标线的设置可参照执行。
GB 5768.5-2017	道路交通标志和标线 第 5 部分：限制速度		本部分规定了道路上限制速度标志和标线的一般要求和使用。 本部分适用于公路、城市道路和虽在单位管辖范围但允许社会机动车通行的场所，广场、公共停车场等用于公众通行的场所等各类道路上限制速度标志和标线的设置。其他机动车通行的地方、停车场等设置的限制速度标志和标线可参照执行。
GB 5768.6-2017	道路交通标志和标线 第 6 部分：铁路道口		本部分规定了铁路道口附近路段的道路交通标志和标线的设置要求。 本部分适用于公路、城市道路和虽在单位管辖范围但允许社会机动车通行的各类道路上的铁路道口附近的道路交通标志和标线的设置。其他机动车通行的铁路道口附近的道路交通标志和标线的设置可参照执行。
GB 5768.7-2018	道路交通标志和标线 第 7 部分：非机动车和行人		本部分规定了非机动车和行人相关道路交通标志和标线一般要求和使用。 本部分适用于公路、城市道路和虽在单位管辖范围但允许社会机动车通行的场所，广场、公共停车场等用于公众通行的场所等各类道路上非机动车和行人相关交通标志和标线的设置。
GB 14934-2016	食品安全国家标准 消毒餐（饮）具（发布稿）		无
GB 18483-2001	饮食业油烟排放标准		本标准适用于城市建成区。 本标准适用于现有饮食业单位的油烟排放管理，以及新设立饮食业单位的设计、环境影响评价、环境保护设施竣工验收及其经营期间的油烟排

			放管理；排放油烟的食品加工单位和非经营性单位内部职工食堂，参照本标准执行。 本标准不适用于居民家庭油烟排放。
GB 24727-2009	非公路旅游观光车安全使用规范		无
GB 26529-2011	宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范		本标准规定了宗教活动场所和旅游场所燃香安全的基本要求、安全管理和培训与宣传。 本标准适用于有燃香活动的宗教活动场所和旅游场所的燃香安全管理。
GB 37487-2019	公共场所卫生管理规范		本标准规定了公共场所基本卫生要求、卫生管理和从业人员卫生等管理环节的基本要求和准则。 本标准适用于宾馆、旅店、招待所、公共浴室、理发店、美容店、影剧院、录像厅（室）、游艺厅（室）、舞厅、音乐厅、体育场（馆）、游泳场（馆）、展览馆、博物馆、美术馆、图书馆、商场（店）、书店、候诊室、候车（机、船）室与公共交通工具等公共场所，其他公共场所可参照使用。
GB 37488-2019	公共场所卫生指标及限值要求		本标准规定了公共场所物理因素、室内空气质量、生活饮用水、游泳池水、沐浴用水、集中空调通风系统和公共用品用具的卫生要求。 本标准适用于宾馆、旅店、招待所、公共浴室、理发店、美容店、影剧院、录像厅（室）、游艺厅（室）、舞厅、音乐厅、体育场（馆）、游泳场（馆）、展览馆、博物馆、美术馆、图书馆、商场（店）、书店、候诊室、候车（机、船）室与公共交通工具等公共场所，其他公共场所也可参照使用。
GB 50016-2014	建筑设计防火规范（附条文说明）（2018年版）		为了预防建筑火灾，减少火灾危害，保护人身和财产安全，制定本规范。 本规范适用于下列新建、扩建和改建的建筑： 1 厂房； 2 仓库； 3 民用建筑； 4 甲、乙、丙类液体储罐（区）； 5 可燃、助燃气体储罐（区）； 6 可燃材料堆场； 7 城市交通隧道。
GB 50135-2019	高耸结构设计标准（附条文说明）		其中，第 5.1.2、7.1.5 条为强制性条文，必须严格执行。本标准适用于钢及钢筋混凝土高耸结构，包括广播电视塔、旅游观光塔、通信塔、导航塔、输电高塔、石油化工塔、大气监测塔、烟囱、排气塔、水塔、矿井架、瞭望塔、风力发电塔等的设计。
GB 50201-2014	防洪标准（附条文说明）		本标准适用于防洪保护区、工矿企业、交通运输设施、电力设施、环境保护设施、通信设施、文物古迹和旅游设施、水利水电工程等防护对象，防御暴雨洪水、融雪洪水、雨雪混合洪水和海岸、河口地区防御潮水的规划、设计、施工和运行管理工作。
GB 50763-2012	无障碍设计规范		本规范适用于全国城市新建、改建和扩建的城市道路、城市广场、城市绿地、居住区、居住建筑、公共建筑及历史文物保护建筑等。 本规范未涉及的城市道路、城市广场、城市绿地、建筑类型或有无障碍需求的设计，宜按本规范中相似类型的要求执行。农村道路及公共服务设施宜按本规范执行。
GB/T 10001.2-2002	公共信息图形符号 第 2 部分：旅		本部分适用于宾馆、饭店、旅游景区等旅游休闲场所及相关设施，具体用于公共信息导向系统中的位置标志、导向标志、信息索引标志、平面

1	游休闲符号	示意图、街区导向图、便携印刷品及其他信息载体中的导向要素的设计。
GB/T 10001.9-2021	公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号	GB/T 10001 的本部分界定了供残疾人、老年人、伤病人及其他有特殊需求的人群使用的无障碍设施的公共信息图形符号(以下简称图形符号)，给出了图形符号的含义及说明，并规定了有关的应用要求。本部分适用于飞机场、火车站、汽车站、港口、城市轨道交通车站、运输工具、宾馆饭店、公园景点、旅游景区、各类运动场馆、健身娱乐中心、商场、购物中心、超市、医院、急救中心、卫生所、体检中心、办公楼、写字楼、学校等公共场所及相关设施，具体用于公共信息导向系统中的位置标志、导向标志、信息索引标志、平面示意图、街区导向图、便携印刷品及其他信息载体中的导向要素的设计。
GB/T 13391-2009	餐饮企业的等级划分和评定	无
GB/T 15566.9-2012	公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区	本标准适用于各类旅游景区的公共信息导向系统的规划和设置。
GB/T 15971-2010	导游服务规范	本标准规定了导游服务的要求和导游服务过程中若干问题的处理原则。本标准适用于中华人民共和国境内旅行社导游员在接待旅游团（旅游者）过程中提供的服务。出境旅游领队服务宜适用本标准。
GB/T 17217-2021	公共厕所卫生规范	本标准规定了公共厕所的规划、设计、建造、管理的卫生要求和卫生学评价指标与阈值。 本标准适用于城市、乡村、旅游区和高速公路服务区等新建、改建、扩建供社会公众使用的固定式公共厕所以及在公共场所内设置的公共卫生间的规划、设计、建造、管理和卫生学评价。现有公共厕所、学校公共厕所、单位内部人员使用的公共厕所可参照执行。
GB/T 18760-2002	消费品售后服务方法与要求	本标准规定了消费品售后服务的一般方法与基本要求。 本标准适用于耐用消费品售后服务的一般方法和基本要求。
GB/T 18973-2016	旅游厕所质量等级的划分与评定	本标准规定了旅游厕所质量等级划分的依据及评定的基本要求。 本标准适用于旅游景区、旅游线路沿线、交通集散点、乡村旅游点、旅游餐馆、旅游娱乐场所、旅游街区等旅游活动场所的主要为旅游者服务的公共厕所。
GB/T 20501.1-2013	公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则	本部分适用于民用机场、铁路旅客车站、公共交通枢纽和场站、购物场所、医疗场所、运动场所、宾馆饭店、旅游景区及街区等公共场所中公共信息导向系统的导向要素的设计。 本部分不适用于道路交通系统和应急疏散系统中导向要素的设计。
GB/T 20501.2-2013	公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第2部分：位置标志	本部分适用于民用机场、铁路旅客车站、公共交通枢纽和场站、购物场所、医疗场所、运动场所、宾馆饭店、旅游景区及街区等公共场所的公共信息导向系统中位置标志的设计。
GB/T 20501.	公共信息导向系	本部分规定了公共信息导向系统中导向要素平面示意图的设计原则及

3-2017	统 导向要素的设计原则与要求 第 3 部分：平面示意图	其组成部分，包括图名、主图、图例、概览图等的设计要求，并给出了对平面示意图的设计进行测试时可供选择的测试方法。 本部分适用于城市出入口（如民用机场、铁路旅客车站）、市内交通（如公共交通枢纽和场站）、市内公共服务和休闲设施（如购物场所、医疗场所、运动场所、娱乐场所、宾馆饭店、旅游景区、停车场）等公共场所中平面示意图的设计。工作场所中平面示意图的设计可参照使用。 本部分不适用于三维示意图的设计，也不适用于疏散平面图的设计。
GB/T 20501.4-2018	公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第 4 部分：街区导向图	GB/T 20501 的本部分界定了街区导向图的构成，确立了街区导向图的设计原则，规定了图名、主图、图例、概览图和索引等信息单元的设计要求。 本部分适用于道路两侧行人步道、交通设施行人出入口及其他行人较为集中、导向需求较高的公共场所，以及由若干街道构成的区域中的街区导向图的设计。
GB/T 20501.5-2006	公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第 5 部分：便携印刷品	GB/T 20501 的本部分规定了公共信息导向系统中便携印刷品(以下简称印刷品)的设计原则与要求。 本部分适用于旅游景点、宾馆饭店、商场、交通、医院、体育场（馆）等公共服务单位设计和制作的指南、手册等。
GB/T 20501.6-2013	公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第 6 部分：导向标志	本部分适用于民用机场、铁路旅客车站、公共交通枢纽和场站、购物场所、医疗场所、运动场所、宾馆饭店、旅游景区及街区等公共场所的公共信息导向系统中导向标志的设计。 本部分不适用于疏散路线标志的设计。
GB/T 20501.7-2014	公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第 7 部分：信息索引标志	本部分界定了信息索引标志的构成，规定了信息索引标志的设计原则、内容要求和布局要求。 本部分适用于城市入口（入民用机场、铁路旅客车站）市内交通（如公共交通枢纽和场站、街区）、市内公共服务和休闲设施（如购物场所、医疗场所、运动场所、娱乐场所、宾馆饭店、旅游景区、停车场)等公共场所中信息索引标志的设计。工作场所中信息索引标志的设计可参照使用。
GB/T 21268-2014	非公路用旅游观光车通用技术条件	本标准规定了非公路用旅游观光车（以下简称观光车）的适用范围、术语定义、型号、基本参数、要求、试验方法、检验规则、标志、随车文件及附件、运输、贮存、质量保证期等。 本标准适用于采用内燃机、电动机驱动或二者交替驱动的非公路用旅游观光车及观光列车（以下简称观光车）。其他同类型的车辆（如打猎车等）可参照执行。
GB/T 23863-2009	博物馆照明设计规范	本标准规定了博物馆照明的设计原则、照明数量和质量指标。 本标准适用于新建、改建、扩建或利用古建筑及旧建筑的博物馆照明设计。
GB/T 24914-2010	非公路旅游观光车用铅酸蓄电池	无

GB/T 26353-2010	旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范	本标准规定了旅游娱乐场所的设施、安全、信息、服务和应急等的管理要求。 本标准适用于接待旅游者的各类旅游娱乐场所。
GB/T 26354-2010	旅游信息咨询中心设置与服务规范	本标准规定了旅游信息咨询中心的设置要求及旅游信息咨询服务的內容、形式和管理办法。 本标准适用于为公众提供旅游信息与咨询服务的公益性机构。
GB/T 26355-2010	旅游景区服务指南	本标准规定了旅游景区服务的基本內容、构成要素和质量要求。 本标准适用于接待海内外旅游者的不同类型的旅游景区，包括以自然景观、人文景观和人造景观为主的旅游景区中与游客接触的服务岗位。
GB/T 26359-2010	旅游客车设施与服务规范	本标准规定了旅游客车的设施配置、服务规范、安全要求与质量评价等。 本标准适用于为满足旅游者需要而进行的客车的生产服务活动。
GB/T 26360-2010	旅游电子商务网站建设技术规范	本标准规定了旅游电子商务网站建设应遵循的基本原则、总体设计要求及安全和建设服务要求。 本标准适用于旅游管理部门、旅游企业等机构进行旅游电子商务网站的规划和建设。
GB/T 27922-2011	商品售后服务评价体系	本标准规定了构成商品售后服务评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的內容。 本标准适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对售后服务水平进行评价，以及为企业建立售后服务体系提供参考。
GB/T 28220-2011	公共图书馆服务规范	本标准规定了图书馆服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等內容。 本标准适用于县（市）级以上公共图书馆。街道、乡镇级公共图书馆以及社区、乡村和社会力量办的各类公共图书馆基层服务点参照执行。
GB/T 28709-2012	非公路旅游观光车 座椅安全带及其固定器	依据国家标准公告 2017 年第 7 号，该标准不再强制执行，标准代号由 GB 改为 GB/T，标准顺序号和年代号不变。 本标准规定了成年乘员用座椅安全带及其固定器的术语和定义、要求和试验方法。 本标准适用于非公路旅游观光车成年乘员用座椅安全带及其固定器。
GB/T 28710-2012	非公路旅游观光车 前照灯	依据国家标准公告 2017 年第 7 号，该标准不再强制执行，标准代号由 GB 改为 GB/T，标准顺序号和年代号不变。 本标准规定了非公路旅游观光车用前照灯的术语和定义、前照灯的不同型式、要求和试验方法。
GB/T 30225-2013	旅游景区数字化应用规范	本标准规定了景区数字化技术应用的术语和定义，数字化技术的基础数据平台、应用服务平台及相关体系的规范标准。 本标准适用于应用数字化技术的各类景区。
GB/T 30240.3-2017	公共服务领域英文译写规范 第 3 部分：旅游	GB/T 30240 的本部分规定了旅游服务领域英文翻译和书写的相关术语和定义、翻译方法和要求、书写要求等。 本部分适用于旅游景区景点及相关场所和机构名称、旅游服务信息的英文译写。
GB/T 30240.4-2017	公共服务领域英文译写规范 第 4 部分：文化娱乐	GB/T 30240 的本部分规定了文化娱乐服务领域英文翻译和书写的相关术语和定义、翻译方法和要求、书写要求等。 本部分适用于文化娱乐场所和机构名称、文化娱乐服务信息的英文译写。

	GB/T 31383-2015	旅游景区游客中心设置与服务规范	本标准规定了游客中心的设置要求、设施配备及服务的内容、形式和管理办法。 本标准适用于国内各类旅游景区中的游客中心。
	GB/T 31384-2015	旅游景区公共信息导向系统设置规范	本标准规定了旅游景区公共信息导向系统（以下简称导向系统）构成及各子系统的设置原则，并针对导向系统中各类导向要素给出了具体设计要求，明确了周边导入系统、游览导向系统、导出系统等三个子系统的关键节点及各关键节点处需设置的导向要素的类型、提供的信息及设置方式。 本标准适用于各类旅游景区导向系统的规划、设计和设置。
	GB/T 33989-2017	电子商务交易产品信息描述 旅游服务	本标准规定了电子商务交易中旅游服务类产品信息的描述属性、方法、模型、摘要描述以及扩展方法。 本标准适用于电子商务交易中旅游服务类产品信息的描述、展示、交换和管理等。
	GB/T 35273-2020	信息安全技术 个人信息安全规范	本标准规定了开展收集、存储、使用、共享、转让、公开披露、删除等个人信息处理活动的原则和安全要求。 本标准适用于规范各类组织的个人信息处理活动，也适用于主管监管部门、第三方评估机构等组织对个人信息处理活动进行监督、管理和评估。
	GB/T 35343-2017	农村综合服务社规范	本标准规定了农村综合服务社的基本原则、功能与项目构成、建设、管理和主要项目服务要求。 本标准适用于农村综合服务社的建设、管理和经营服务活动。农村综合服务中心、乡村综合服务社(中心)、农村综合服务站、为农服务社等可参照本标准执行。
	GB/T 37694-2019	面向景区游客旅游服务管理的物联网系统技术要求	本标准规定了面向景区游客旅游服务管理的物联网系统的架构和系统实现技术要求，包括目标对象、感知控制、网络传输、基础服务、业务服务、交换终端服务、系统实现及信息安全等的要求。 本标准适用于智慧景区旅游服务物联网系统的建设和运营。
	GB/T 37926-2019	美丽乡村气象防灾减灾指南	本标准提供了美丽乡村气象防灾减灾工作的总体原则，基础能力以及风险识别与防范、信息传播与反馈、应急处置、培训和科普等方面的建议。 本标准适用于以行政村为单位的美丽乡村气象防灾减灾建设。
	GB/T 38433-2019	非公路用旅游观光列车通用技术条件	本标准规定了非公路用旅游观光列车的术语和定义、型号表示方法、技术要求、试验方法、检验、标志、随机文件、运输、贮存和质量保证。 本标准适用于蓄电池观光列车和内燃观光列车。
	GB/T 38655-2020	公共信息导向系统 人类工效学设计与设置指南	本标准给出了公共信息导向系统的人类工效学设计与设置原则。本标准适用于民用机场、铁路旅客车站、城市轨道交通车站、城市公共汽电车车站、城市客运枢纽、购物场所、医疗场所、公园旅游景点、博物馆等公共场所信息导向系统的设计与设置。 本标准不适用于道路交通、应急导向系统的设计与设置。
	GB/T 39034-2020	非公路用旅游观光车辆风险评价方法	本标准规定了非公路用旅游观光车辆(以下简称“观光车辆”)风险评价的基本原则、程序及实施、风险降低、重新评价及风险评价文件等。 本标准适用于在用旅游观光车辆的风险评价，新制造观光车辆的风险评价可参照执行。

GB/T 39634-2020	宾馆节水管理规范	本标准规定了宾馆节水管理的基本要求、设备设施要求和定额管理要求。 本标准适用于各类宾馆的用水节水管理，民宿等可参照执行。
GB/T 40043-2021	快递服务与电子商务信息交换规范	本文件规定了快递服务组织与电子商务经营者之间的信息交换内容、信息交换流程、报文规范、数据通信与安全和信息交换时限的要求。 本文件适用于快递服务组织和电子商务经营者之间为完成电子商务交易和快递服务而开展的信息交换。
GB/T 51224-2017	乡村道路工程技术规范（附条文说明）	本规范适用于新建和改建乡村道路工程的设计、施工及验收。
GB/Z 41297-2022	基于 M2M 技术的旅游信息服务总体技术要求	无
CJ/T 426-2013	风景名胜区公共服务 自助游信息服务	本标准规定了风景名胜区数字旅游自助游信息服务（以下简称“自助游信息服务”）的基本内容和服务形式。 本标准适用于风景名胜区数字化建设，为自助游游客和风景名胜区管理部门提供信息服务。
JGJ 66-2015	博物馆建筑设计规范（附条文说明）	为使博物馆建筑设计符合适用、安全、卫生等方面的基本要求，制定本规范。 本规范适用于新建、扩建和改建的博物馆建筑设计。按博物馆的藏品和基本陈列内容分类，博物馆可划分为历史类博物馆、艺术类博物馆、科学与技术类博物馆、综合类博物馆等四种类型。
JGJ 156-2008	镇（乡）村文化中心建筑设计规范	无
JGJ/T 41-2014	文化馆建筑设计规范（附条文说明）	为保证文化馆建筑设计质量，满足使用功能需求，符合安全、卫生、经济、适用、美观、绿色等基本要求，制定本规范。 本规范适用于新建、扩建和改建的各级文化馆的建筑设计，文化站、工人文化宫、青少年宫、妇女儿童活动中心可按本规范执行。
JT/T 616-2016	乡村公路营运客车结构和性能通用要求	本标准规定了乡村公路营运客车技术性能参数、结构及配置和安全等要求。 本标准适用于乡村公路营运客车
JT/T 630-2017	道路旅客运输企业等级	本标准规定了道路旅客运输企业等级和等级条件。 本标准适用于从事营业性班车客运、包车客运、旅游客运且具备独立法人资格的道路旅客运输企业自评、申报企业等级，以及各级道路运输协会企业等级评审。
JT/T 917.1-2014	道路运输驾驶员技能和素质要求 第 1 部分：旅客运输驾驶员	JT/T 917 的本部分规定了道路旅客运输驾驶员的基本要求及应具备的专业知识和专业技能要求。 本部分适用于对班车客运、包车客运和旅游客运的驾驶员遴选、准入、管理及评价。
LB/T	旅游饭店用公共	无

001-1995	信息图形符号	
LB/T 002-1995	旅游汽车服务质量	无
LB/T 012-2011	城市旅游导向系统设置原则与要求	本标准界定了城市的旅游公共信息导向系统（以下简称导向系统）的构成，确定了各导向要素在导向系统中的总体设置原则与要求，规定了各子导向系统中导向要素的设置范围、设置位置、设置方法等。 本标准适用于城市的旅游导向系统的规划与设置。省、市、县、乡、镇等区域的旅游导向系统的规划与设置亦可参照使用。
LB/T 014-2011	旅游景区讲解服务规范	本标准规定了旅游景区讲解服务的质量要求，提出了在讲解服务过程中遇到的若干问题的处理原则。 本标准适用于各类旅游景区在接待游客过程中提供的讲解服务。
LB/T 021-2013	旅游企业信息化服务指南	本标准规定了旅游企业信息化服务的术语和定义、旅游企业信息化服务的通用要求和旅行社、星级饭店、旅游景区信息化服务要求。 本标准适用于全国各地的旅行社、星级饭店、旅游景区及相关旅游经营单位的信息化服务。
LB/T 025-2013	风景旅游道路及其游憩服务设施要求	本标准规定了风景旅游道路应具备的基本条件、沿途游憩服务设施的基本要求。 本标准供建设风景旅游道路的各地政府、相关管理部门，风景旅游道路规划设计、施工、路政管理和其他有关机构参考。
LB/T 034-2014	景区最大承载量核定导则	本标准规定了景区最大承载量的核定原则、方法和步骤。 本标准适用于中华人民共和国境内各类景区。
LB/T 035-2014	绿道旅游设施与服务规范	本标准规定了绿道旅游的基本要求、组成要素、设置要求、植物景观要求、设施设备要求、导向系统要求、代码要求及服务要求等。 本标准适用于从事绿道旅游服务的机构。
LB/T 039-2015	导游领队引导文明旅游规范	本规范规定了旅行社组织、接待旅游（团）者过程中，导游员、出境旅游领队引导旅游者文明旅游的基本要求、具体内容和相应规范。 本规范适用于旅行社组织、接待的旅游（团）者，包括中国公民境内旅游、出境旅游，以及境外国家或地区到中国境内旅游的旅游（团）者。
LB/T 044-2015	自驾游管理服务规范	本标准规定了自驾游组织机构、管理服务系统、路线与服务、合同与文件、人员、工作车及设施设备、安全与应急管理等的的基本要求。 本标准适用于各类从事自驾游业务的旅游社、俱乐部和其他自驾游机构。
LB/T 061-2017	自驾游目的地基础设施和公共服务指南	本标准规定了旅游电子商务中旅游服务电子合同的信息模型、信息的描述结构和构成要素，并给出了旅游服务电子合同的 XML Schema 及实例。 本标准用于旅游电子商务领域中参与方依法签订电子合同的场景。
LB/T 062-2017	旅游产品在线交易基本信息描述和要求	本标准规定了旅游产品在线交易双方信息、旅游产品属性和行程信息、交易流程信息、服务和评价信息的描述和要求。 本标准适用于开展旅游产品在线交易的旅游企业及其运营平台和系统。
LB/T 063-2017	旅游经营者处理投诉规范	本标准规定了旅游经营者处理投诉的基本要求，投诉处理机构设置、人员配置和制度建设要求，投诉受理的范围和方式以及投诉处理要求。

			本标准适用于旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者。
LB/T 071-2019	可持续无下水道 旅游厕所基本要 求		本标准规定了可持续无下水道旅游厕所的总体要求、先址要求、厕体要求和管理要求。 本标准适用于在无下水道区域的旅游活动场所，主要为旅游者服务的无下水道旅游厕所。
LB/T 077-2019	自驾游目的地等 级划分		本标准规定了自驾游目的地等级划分的依据和条件。 本标准适用于将自驾车旅游作为主要管理和服务对象的区域。
LB/T 078-2019	自驾车旅居车营 地质量等级划分		本标准规定了自驾车旅居车营地质量等级划分的依据和条件。 本标准适用于以自驾车露营、旅居车宿营为主要旅游和休闲度假活动的营地。
LB/T 080-2020	旅游信息资源交 换系统设计规范		本标准规定了旅游信息资源交换系统的技术架构、交换数据层、交换支撑层、交换服务层、流程与节点管理、系统管理和安全管理等系统功能的设计要求。 本标准适用于旅游信息资源交换系统的设计与开发。
LB/T 082-2021	旅游休闲街区等 级划分		本文件规定了旅游休闲街区等级划分的依据与条件。 本文件适用于中华人民共和国行政区划内的各类旅游休闲街区。
LY/T 2645-2016	乡村绿化技术规 程		本标准规定了乡村绿化的范围、功能和技术要求。 本标准适用于全国范围除城市建成区、建制镇以外的乡村绿化。
QB/T 2603-2013	木制宾馆家具		本标准规定了木制宾馆家具的术语和定义、产品分类、要求、试验方法、检验规则和标志、包装、运输、贮存。本标准适用于宾馆、酒店、旅馆和饭店等场所客房内使用的木制家具。
QX/T 264-2015	旅游景区雷电灾 害防御技术规范		本标准规定了旅游景区的雷电防护措施、雷电监测预警和防雷装置的检测与维护要求。 本标准适用于旅游景区的雷电灾害防御
QX/T 309-2017	防雷安全管理规 范		本标准规定了防雷安全管理的原则、要求和措施。 本标准适用于油库、气库、弹药库、化学品仓库、烟花爆竹、石化等易燃易爆建设工程和场所，雷电易发区内的矿区、旅游景点或者投入使用的建(构)筑物、设施等需要单独安装雷电防护装置的场所，以及雷电风险高但无防雷标准规范、需要进行特殊论证的大型项目等的防雷安全管理，其他防雷安全管理可 参照使用。
QX/T 400-2017	防雷安全检查规 程		本标准规定了防雷安全检查的基本规定、检查内容、检查程序、防雷安全隐患整改及处理等内容。本标准适用于油库、气库、弹药库、化学品仓库、烟花爆竹、石化等易燃易爆建设工程和场所，雷电易发区内的矿区、旅游景点或者投入使用的建(构)筑物、设施等需要单独安装雷电防护装置的场所，以及雷电风险高且没有防雷标准规范、需要进行特殊论证的大型项目的防雷安全检查，其他项目或者场所可参照执行。
SF/T 0099-2021	道路交通设施安 全技术状况鉴定 规范(发布稿)		本文件规定了道路交通设施安全技术状况鉴定的一般要求、鉴定方法和鉴定意见。 本文件适用于道路交通事故相关区域内交通设施的检验鉴定，包括公路、城市道路、林区道路、厂矿道路及乡村道路等。其他案件的鉴定和

			调查参照执行
	TSG N0001-2017	场(厂)内专用机动车辆安全技术监察规程	根据《特种设备目录》，场（厂）内专用机动车辆（以下简称场车），是指除道路交通、农用车辆以外仅在工厂厂区、旅游景区、游乐场所等特定区域使用的专用机动车辆，包括机动工业车辆和非公路用旅游观光车辆。
	WH/T 93-2021	演出票务系统服务及技术规范(发布稿)	本文件规定了演出票务管理系统、票务销售系统的技术要求、功能、服务器管理、通信、内容与授权文件接收等接口的通信协议和数据格式，对演出票务数据的采集数据接口提出了基本要求。 本文件适用于剧场、剧院、会堂、礼堂等艺术表演场所以及在广场、体育场馆、旅游景区等各类临时搭建演出场所的营业性演出的演出票务系统设计开发与使用，其他演出可参照使用。
	WS/T 688-2020	病媒生物防制操作规程 宾馆饭店(发布稿)	本标准规定了宾馆饭店病媒生物的防制原则和操作规程。 本标准适用于宾馆饭店鼠类、蜚蠊、蝇类、蚊虫的防制。
体制机制建设情况	LB/T 004-2013	旅行社国内旅游服务规范	本标准规定了旅行社组织国内旅游活动所应具备的服务质量的要求。 本标准适用于中华人民共和国境内旅行社提供的国内旅游业务。
	LB/T 009-2011	旅行社入境旅游服务规范	本标准确立了入境旅游业务在产品开发、外联销售和接待服务方面的业务流程和操作规程，规定了入境旅游服务过程中若干问题的处理原则。 本标准适用于中华人民共和国境内旅行社接待境外旅游团（者）过程中提供的服务。
	LB/T 056-2016	旅游电子商务企业基本信息规范	本标准规定了从事旅游电子商务市场活动的旅游经营者、第三方旅游电子商务企业等市场主体的基本信息及表示方法。 本标准适用于旅游电子商务中市场主体信息的整理、建库、汇编、发布，查询和监测。
	LB/T 058-2016	旅游电子商务电子合同基本信息规范	本标准规定了旅游电子商务中旅游服务电子合同的信息模型、信息的描述结构和构成要素，并给出了旅游服务电子合同的 XML Schema 及实例。 本标准用于旅游电子商务领域中参与方依法签订电子合同的场景。
	LB/T 069-2017	旅行社在线经营与服务规范	本标准规定了通过互联网在线经营和服务的旅行社的功能分类、经营基本要求、旅游信息在线展示要求、旅游产品在线交易要求和在线经营服务要求。 本标准适用于应用互联网经营旅游产品的旅行社。
创业就业和经济社会发展带动情况	GB/T 31284-2014	品牌价值评价旅游业	本标准规定了旅游行业品牌价值评价的测算模型、测算指标、测算过程等内容的相关要求。 本标准适用于旅游企业或企业集团（以下统称企业）品牌价值评价，也可作为行业组织和第三方对企业进行品牌价值评价的依据。
	GB/T 39869-2021	品牌评价 旅游目的地	本标准规定了旅游目的地品牌评价的术语和定义、品牌价值测算模型、品牌强度测算指标、品牌价值测算过程和报告。 本标准适用于旅游目的地品牌评价，也可作为行业组织和第三方对企业进行品牌评价的依据。

参 考 文 献

- [1] GB/T 37964-2019 信息安全技术 个人信息去标识化指南
- [2] GB/T 41011-2021 旅游景区可持续发展指南
- [3] LB/T 034 景区最大承载量核定导则
- [4] 《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》
- [5] 《中共中央 国务院关于全面推进乡村振兴加快农业农村现代化的意见》
- [6] 《中共中央 国务院关于贫困地区发展特色产业促进精准脱贫指导意见》
- [7] 《关于加大脱贫攻坚力度支持革命老区开发建设的指导意见》
- [8] 《全国旅游标准化发展规划(2016-2020)》
- [9] 《关于支持旅游业发展用地政策的意见》
- [10] 《关于金融助推脱贫攻坚的实施意见》