

辽文旅发〔2019〕51号

辽宁省文化和旅游厅 辽宁省市场监督管理局
关于印发《辽宁省旅游标准体系
建设指南》的通知

各市文化和旅游局、市场监督管理局，机关各处室：

现将《辽宁省旅游标准体系建设指南》印发给你们，请结合本地实际，抓好贯彻落实。

辽宁省文化和旅游厅 辽宁省市场监督管理局

2019年12月16日

（此件公开发布）

辽宁省旅游标准体系建设指南

为加快全省旅游标准体系建设，推动旅游供给侧改革和全域旅游发展，促进经济社会健康发展和人民群众生活水平普遍提高，制定本指南。

一、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立新发展理念，落实高质量发展要求，紧紧围绕统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，立足辽宁实际，以新兴旅游业态培育为突破口，依托地方旅游资源和气候条件，建立完善的具有辽宁特色的旅游标准体系，推动辽宁旅游品牌建设，促进旅游产业升级，激发辽宁旅游消费潜力。

（二）基本原则

1. 引导性原则。依据《全国旅游标准化发展规划（2016—2020）》战略需求，完善辽宁省旅游标准体系顶层设计，成套成体系地推进标准化工作，引导旅游行业发展。

2. 协调性原则。标准体系建设与国家、行业和地方已有的标准化工作基础相协调，与已有的标准体系配套衔接。充分利用政府、社会、市场等各方的优势作用，实现国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准的协同发展，形成政府引导、社会参与、市场驱动、协同推进的标准化格局。

3. 系统性原则。标准体系覆盖辽宁旅游全领域，系统考虑旅游产品标准、业态标准、行业管理、信息技术和安全等方面的资源及其综合利用。

4. 创新性原则。结合辽宁旅游产业特点和发展趋势，完成具有适应辽宁地方特色旅游标准体系建设目标，培育辽宁旅游品牌，推动地方旅游产业发展。

(三) 主要目标

1. 总体目标

根据全省目前旅游业发展现状，到 2022 年底前旅游标准体系建设总体目标是：依托国家标准、行业标准资源基础，加快制定辽宁旅游业基础性、通用性的缺失标准，促进旅游质量全面提升；修订、补齐避暑养生旅游、海洋旅游、冰雪温泉旅游、乡村旅游、自驾游、旅游演艺等辽宁主要旅游产品标准；深入开发省内新兴旅游区和辽宁旅游特色等相关标准，为培育辽宁旅游品牌提供基础保障性作用。

2. 具体目标

在修订完善已有旅游标准的同时，侧重全省旅游的重点领域和新兴领域，制定和发布一批旅游产品标准或管理标准，基本覆盖旅游全行业。到 2022 年底，全省旅游业地方标准达 25 项以上，激励探索研究一批引领行业发展方向、打造旅游新业态优势的地方标准，形成正向引导机制，培育和形成一批具有辽宁特色和区域影响力的企业标准，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。

(四) 重点领域

辽宁省旅游标准体系建设以市场需求为根本，主要以工业、农业、山地森林、江河海洋等自然资源为基础，涵盖度假休闲旅游、避暑旅游、冰雪旅游、海上/水上旅游、乡村旅游、传统文化旅游、自驾旅游等相关标准制修订。鼓励我省依托工业、农业、林业、避暑、冰雪等优势，重点推进避暑旅游、冰雪旅游、森林旅游、生态旅游、工业旅游、康养旅游、民俗旅游等相关标准的制修订。

二、构建依据

1. 《中华人民共和国旅游法》
2. 《全国旅游标准化发展规划（2016—2020）》
3. 《“十三五”旅游业发展规划（国发〔2016〕70号）》
4. 《辽宁省旅游业发展“十三五”规划》
5. 《辽宁省促进乡村旅游发展提质升级实施方案（2018年）》
6. 《标准体系构建原则和要求（GB/T 13016-2018）》
7. 《服务业组织标准化工作指南第1部分：基本要求（GB/T 24421.1-2009）》
8. 《服务业组织标准化工作指南第2部分：标准体系（GB/T 24421.2-2009）》

三、建设思路

按旅游涉及业态及产品，结合标准体系构建原则和要求（GB/T 13016-2018），从旅游因素、标准层级、管理类别三个

维度，确定旅游标准体系框架，并制成辽宁旅游标准体系构成维度图（见图1）。

第一个维度：按旅游要素分为吃、住、行、游、购、娱等过程标准。

第二个维度：按标准层级分国家标准、行业标准、地方标准、团体标准。

第三个维度：按管理类别分基础标准、产品和业态标准、安全标准。

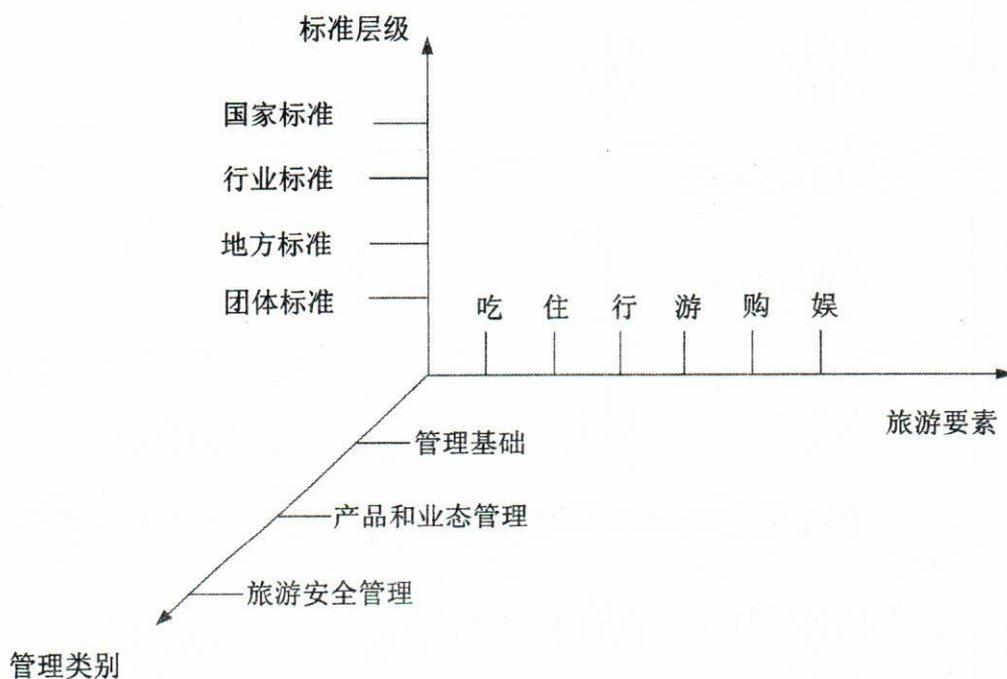


图1 辽宁省旅游标准体系构成维度图

四、标准体系框架

(一) 辽宁省旅游标准体系框架

参照《全国旅游业标准体系表》，确定辽宁省旅游标准体系框架（含编码），如图 2。

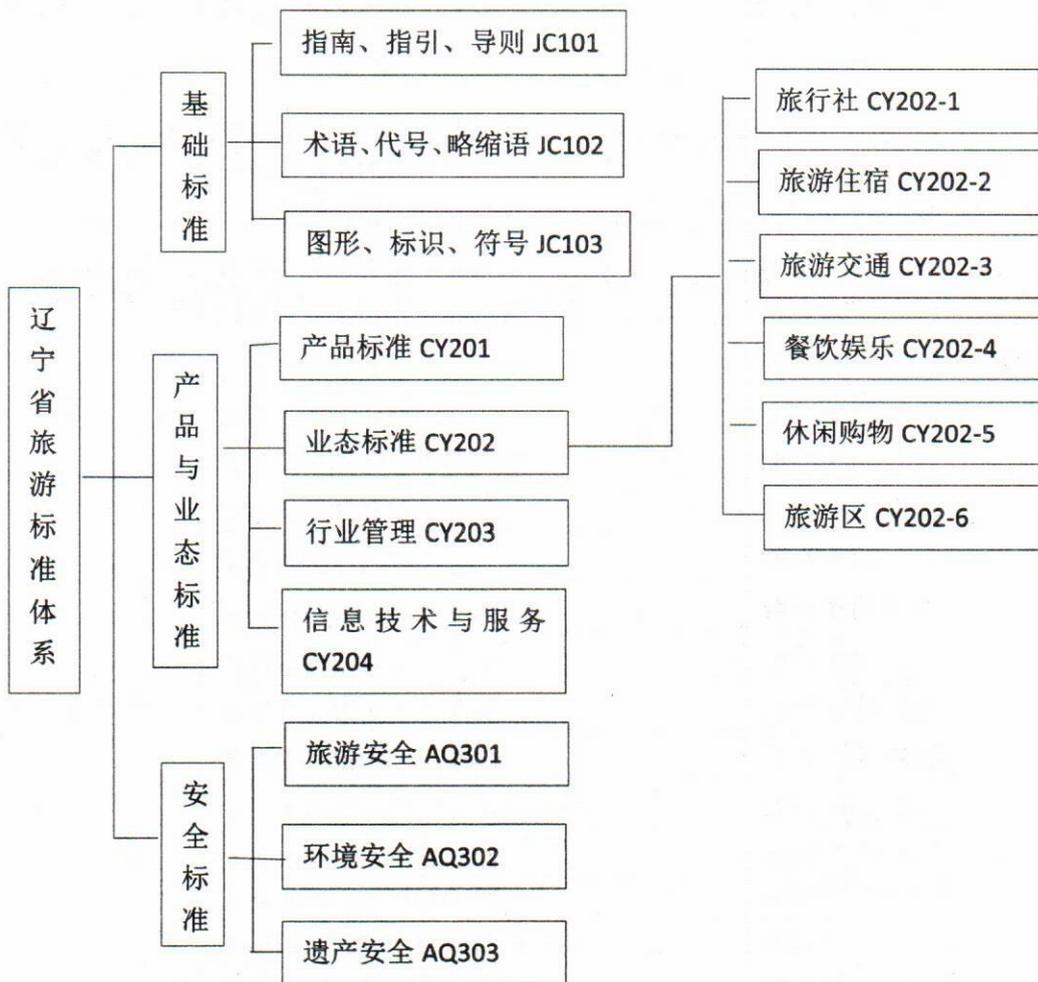


图 2 辽宁省旅游标准体系框架图

（二）辽宁省旅游标准体系具体内容

1. 基础标准方面

旅游业基础标准共 15 项，其中国家标准 9 项、行业标准 2 项，辽宁地方标准 1 项，2 项国家标准制定中，待制定 1 项。

详见表 1。

表 1 旅游业基础标准 JC

分体系	标准名称	标准号
指南、指引、 导则 JC101	旅游规划通则	GB/T 18971-2003
	公共场所双语英文译法	DB21/T 2414.3-2015
	旅游发展规划实施评估导则	LB/T 041-2015
	旅游标准化工作指南	待制定
	旅游业分类	国家标准，制定中
	旅游经济核算	国家标准，制定中
术语、代号、 略缩语 JC102	旅游业基础术语	GB/T 16766-2017
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

2. 产品标准方面

旅游产品与业态标准包括产品标准和业态标准，共 32 项，其中国家标准 4 项、行业标准 14 项，辽宁地方标准 9 项（待修订 2 项），2 项地方标准制定中，待制定 3 项。

详见表 2。

表 2 旅游产品标准 CY201

子体系	标准名称	标准号
产品标准 CY201	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
	海水浴场服务规范	GB/T 34420-2017
	温泉旅游企业星级划分与评定	LB/T016-2017
	风景旅游道路及其游憩服务设施要求	LB/T025-2013
	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
	国家温泉旅游名镇	LB/T042-2015
	高尔夫管理服务规范	LB/T 043-2015
	旅游演艺服务与管理规范	LB/T 045-2015
	温泉旅游服务质量规范	LB/T 046-2015
	旅游休闲示范城市	LB/T 047-2015
	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
	包价旅游产品说明书编制规范	LB/T 072-2019
	特色旅游乡镇评定标准	DB21/T 1439-2006 待修订
	乡村旅游示范村评定规范	DB21/T 2293-2014 待修订
	旅游露营地等级的划分与评定	DB21/T 2294-2014
	旅游滑雪场等级划分	DB21/T 2362-2014
	温泉旅游小镇评定规范	DB21/T 2458-2015
	生态旅游小镇评定规范	DB21/T 2459-2015
	农家乐等级的划分与评定	DB21/T 2766—2017
	旅游特色农庄评定规范	DB21/T 2767—2017
	海钓旅游服务导则	DB21/T 2898-2017
	旅游性漂流场所服务规范	地方标准, 制定中
	文化旅游空间服务质量要求 第 1 部分: 文化创意产业园区	地方标准, 制定中
	避暑旅游设施与服务规范	待制定
	康养旅游体验区服务质量规范	待制定
	山地运动旅游设施与服务规范	待制定

3. 旅游业态标准方面

旅游业态标准包括旅行社、旅游住宿、旅游交通、旅游餐饮娱乐、休闲购物、旅游区六方面，共 48 项。其中：

旅行社标准 14 项：国家标准 4 项、行业标准 7 项，辽宁地方标准 2 项，待制定 1 项；

旅游住宿标准 6 项：国家标准 1 项、行业标准 4 项，待制定 1 项；

旅游交通标准 10 项：国家标准 3 项、行业标准 6 项，待制定 1 项；

餐饮娱乐标准 4 项：国家标准 3 项，待制定 1 项；

休闲购物标准 2 项：国家标准 1 项、行业标准 1 项；

旅游区标准 12 项：国家标准 4 项、行业标准 5 项，辽宁地方标准 2 项，待制定 1 项。

详见表 3。

表 3 旅游业态标准 CY202

分体系	标准名称	标准号
旅行社 CY202-1	导游服务规范	GB/T 15971-2010
	旅行社等级的划分与评定	GB/T31380-2015
	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
	旅行社国内旅游服务规范	LB/T 004-2013
	旅行社入境旅游服务规范	LB/T009-2011
	旅行社服务网点服务要求	LB/T029-2014
	导游领队文明旅游引导规范	LB/T 039-2015
	旅行社行前说明服务规范	LB/T 040-2015
	旅行社老年旅游服务规范	LB/T 052-2016
	旅行社旅游产品质量优化要求	LB/T 073-2019
	旅行团品质等级划分和评定	DB21/T 2849-2017
	旅行社接待服务规范	DB21/T 3025-2018
	旅行社服务质量诚信等级评定与划分	待制定

旅游住宿 CY202-2	旅游饭店星级的划分与评定	GB/T14308-2010
	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 007-2015
	旅游民宿基本要求与评价	LB/T 065-2019
	自驾车房车营地建设标准	待制定
旅游交通 CY202-3	内河旅游船星级的划分与评定	GB/T15731-2015
	游览船服务质量要求	GB/T26365-2010
	旅游客车设施与服务规范	GB/T26359-2010
	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/T017-2011
	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
	自驾游管理与服务规范	LB/T 044-2015
	自驾车旅居车营地质量等级划分	LB/T 078-2019
	自驾游领队服务质量要求	待制定
餐饮娱乐 CY202-4	游乐园(场)服务质量	GB/T 16767-2010
	旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范	GB/T 26353-2010
	旅游餐馆设施与服务等级划分	GB/T 26361-2010
	旅游团队用餐规范	待制定
休闲购物 CY202-5	旅游购物场所服务质量要求	GB/T26356-2010
	旅游特色街区服务质量要求	LB/T 024-2013
旅游区 CY202-6	旅游景区质量等级的划分与评定	GB/T 17775-2003
	旅游资源分类、调查与评价	GB/T 18972-2003
	旅游厕所质量等级的划分与评定	GB/T 18973-2016
	旅游景区服务指南	GB/T26355-2010
	旅游景区讲解服务规范	LB/T014-2011
	绿色旅游景区	LB/T 015-2011
	可持续无下水道旅游厕所基本要求	LB/T 071-2019
	文明旅游示范区要求与评价	LB/T 074-2019
	文明旅游示范单位要求与评价	LB/T 075-2019
	旅游产业聚集区评定规范	DB21/T 2457-2015
	海钓旅游体验区管理规范	DB21/T 2899-2017
旅游休闲街区评定规范	待制定	

4. 行业管理方面

旅游业管理方面包括目的地管理、企业管理、人力资源管

理三方面，共 22 项。其中：

目的地管理标准 9 项：国家标准 1 项、行业标准 3 项，辽宁地方标准 1 项，待制定 4 项；

企业管理标准 6 项：行业标准 5 项，待制定 1 项；

人力资源管理标准 7 项：行业标准 3 项，地方标准 3 项，待制定 1 项。

详见表 4。

表 4 旅游业管理 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/T31381-2015
	城市旅游公共服务基本要求	LB/T 022-2013
	自驾游目的地基础设施和公共服务指南	LB/T 061-2017
	自驾游目的地等级划分	LB/T 077-2019
	沟域旅游示范区评定规范	DB21/T 2292-2014
	全域旅游示范区质量规范	待制定
	旅游统计规范	待制定
	游客满意度调查与评价	待制定
	旅游市场秩序综合水平评价	待制定
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/T026-2013
	旅游企业标准实施评价指南	LB/T027-2013
	旅游经营者投诉处理规范	LB/T 063-2017
	旅游规划设计单位等级划分与评定条件	LB/T 076-2019
	在线旅游企业分类及服务规范	待制定
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/T033-2014
	导游员诚信服务评价规范	DB21/T 2851—2017
	导游讲解服务规范	DB21/T 3013-2018
	辽宁导游词规范	DB21/T 3024-2018
	旅游行业岗位培训考核规范	待制定

5. 信息技术与服务方面

信息技术与服务方面包括信息技术和信息服务两方面标准，共 18 项。其中：

信息技术标准 9 项：国家标准 3 项、行业标准 6 项；

信息服务标准 9 项：国家标准 4 项、行业标准 1 项，辽宁地方标准 1 项，待制定 3 项。

详见表 5。

表 5 旅游信息技术与服务 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/T26357-2010
	旅游电子商务网站建设技术规范	GB/T26360-2010
	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/T020-2013
	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/T030-2014
	旅游电子商务企业基本信息规范	LB/T 056-2016
	旅游电子商务旅游电子产品和服务基本规范	LB/T 057-2016
	旅游电子商务电子合同基本信息规范	LB/T 058-2016
信息服务 CY204-2	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/T31384-2015
	旅游目的地信息分类与描述	LB/T019-2013
	旅游产业聚集区评定规范	DB21/T 2457-2015
	旅游信用记录与评价	待制定
	智慧旅游信息服务导则	待制定
	智慧景区建设规范	待制定

6. 安全方面

安全方面标准主要有旅游安全和环境安全两方面标准，共 6 项。其中：

旅游安全标准 4 项：行业标准 1 项，辽宁地方标准 1 项，1 项地方标准制定中，待制定 1 项；

环境安全标准 2 项：行业标准 2 项。

详见表 6。

表 6 旅游安全标准 AQ03

子体系	标准名称	标准号
旅游安全 AQ301	旅行社安全规范	LB/T 028-2013
	旅游景区安全管理规范	DB21/T 2850—2017
	旅游性漂流场所安全规范	地方标准，制定中
	旅游景区极端天气灾害防御规范	待制定
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

四、组织实施

(一) 加强统筹协调工作。统筹规划和协调指导旅游业标准制修订工作，协调处理标准制修订和应用实施工作中的重大问题，督促检查旅游业标准化工作的落实，有序推进体系建设。

(二) 加强标准实效评估。建立标准实施效果后评估制度，完善标准复审制度，对不适应需要的标准进行废止或修订，加快标准的更新速度，保证绿色制造标准的实用性和时效性。

(三) 加强协同推进发展。政府和市场优势互补，填空白、补短板、提水平，基础、行业管理、信息技术与服务类标准和安全类标准以国家标准、行业标准为主，产品、业态实现国家标准、行业标准、地方标准和企业标准协调发展。

(四) 加强国际国内交流。推进旅游标准国内、国际交流合作，积极参与国家标准、行业标准制修订工作，提升在相关的国家标准化组织的影响力，不断提高全省旅游行业的影响力。

(五) 加强标准宣贯应用。组织召开标准体系宣贯会，组织各标准化组织、社团、重点企业加强对重点标准的应用咨询和服务工作，开展标准试点应用，将标准作为贯彻国家政策的重要抓手。全面支撑旅游标准化示范项目创建，以点带面，强化标准实施力度。