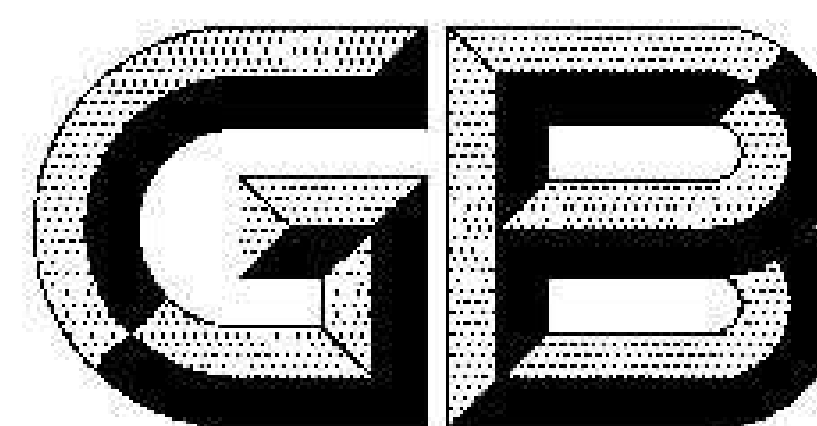




中华人民共和国国家标准

GB/T 26358—2022

代替 GB/T 26358—2010

旅游度假区等级划分

Tourist resort rating

2022-07-11 发布

2023-02-01 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 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 等级划分和依据 2

 4.1 等级划分 2

 4.2 划分依据 2

5 总则 2

6 基本条件 2

7 省级旅游度假区条件 3

 7.1 度假资源与环境 3

 7.2 度假产品 3

 7.3 度假公共服务 5

 7.4 管理与运营 6

 7.5 市场结构与影响力 7

 7.6 生态文明与社会效益 7

8 国家级旅游度假区条件 7

 8.1 度假资源与环境 7

 8.2 度假产品 8

 8.3 度假公共服务 10

 8.4 管理与运营 11

 8.5 市场结构与影响力 11

 8.6 生态文明与社会效益 12

附录 A（资料性） 旅游度假区等级划分条件对照 13

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。

本文件代替 GB/T 26358—2010《旅游度假区等级划分》，与 GB/T 26358—2010 相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 在“术语和定义”中更改了“旅游度假区”“旅游度假区的资源”的表述(见 3.1、3.2, 2010 年版的 3.1、3.3), 删去了“旅游度假区的环境”“非星级住宿接待设施”“生态停车场”(见 2010 年版的 3.2、3.4、3.5), 增加了“度假产品”“核心度假产品”“度假住宿设施”(见 3.3、3.4、3.5);
- 增加“总则”一章(见第 5 章), 并更改了部分基本条件要求(见第 6 章, 2010 年版的第 5 章);
- 将“等级划分的一般条件”(见 2010 年版的第 6 章)拆分为“省级旅游度假区条件”(见第 7 章、附录 A)和“国家级旅游度假区条件”(见第 8 章、附录 A);
- 将“资源”“区位”“空间环境”(见 2010 年版的 6.1、6.2、6.4)整合归并为“度假资源与环境”(见 7.1、8.1);
- 将“设施与服务”(见 2010 年版的 6.5)拆分为“度假产品”(见 7.2、8.2)和“度假公共服务”(见 7.3、8.3), 增加了“度假产品”的“通则”(见 7.2.1、8.2.1), 更改了“住宿接待”(见 7.2.2、8.2.2, 2010 年版的 6.5.2)、“休闲活动”(见 7.2.3、8.2.3, 2010 年版的 6.5.1)、“餐饮”(见 7.2.4、8.2.4, 2010 年版的 6.5.3)、“旅游购物”(见 7.2.5、8.2.5, 2010 年版的 6.5.4)的要求, 将“区内交通”“其他配套设施与服务”(见 2010 年版的 6.5.5、6.5.6)归并调整为“旅游交通服务”(见 7.3.1、8.3.1)、“旅游信息服务”(见 7.3.2、8.3.2)、“旅游设施服务”(见 7.3.3、8.3.3)、“其他保障服务”(见 7.3.4、8.3.4);
- 将“管理”(见 2010 年版的 6.6)更改为“管理与运营”(见 7.4、8.4), 将“游客管理”(见 2010 年版的 6.6.2)与“安全管理”(见 2010 年版的 6.6.5)整合归并为“旅游管理与安全生产”(见 7.4.2、8.4.2), 调整基本条件中的面积要求(见 2010 年版的 5.2)并移到“规划与运营”中(见 7.4.3.1、8.4.3.1), 更新了“组织经营”(见 2010 年版的 6.6.4)的部分内容并调整为“管理机制”(见 7.4.1、8.4.1)和“人力资源”(见 7.4.4、8.4.4), 新增“智慧化”(见 7.4.5、8.4.5);
- 将“市场”(见 2010 年版的 6.3)更改为“市场结构与影响力”(见 7.5、8.5), 调整了年游客规模(见 7.5.1.1、8.5.1.1)、过夜游客规模(见 7.5.1.2、8.5.1.2)、客源结构(见 7.5.1.3、8.5.1.3)、“品牌影响力”(见 7.5.2、8.5.2)的具体要求;
- 将“管理”(见 2010 年版的 6.6)中的“资源与环境保护”(见 2010 年版的 6.6.1)、“社区协调”(见 2010 年版的 6.6.3)整合归并为“生态文明与社会效益”(见 7.6、8.6)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件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：中华人民共和国文化和旅游部、清华大学建筑学院、浙江省东钱湖旅游度假区、广东省东部华侨城旅游度假区。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2010 年首次发布为 GB/T 26358—2010;
- 本次为第一次修订。

旅游度假区等级划分

1 范围

本文件规定了旅游度假区的等级划分和依据、总则、基本条件、省级和国家级旅游度假区条件。
本文件适用于旅游度假区的等级认定与复核依据。

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—2002 地表水环境质量标准
GB 5768(所有部分) 道路交通标志和标线
GB/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号
GB/T 14308—2010 旅游饭店星级的划分与评定
GB 15618 土壤环境质量 农用地土壤污染风险管控标准(试行)
GB/T 17695 印刷品用公共信息图形标志
GB/T 18972 旅游资源分类、调查与评价
GB/T 18973—2022 旅游厕所质量要求与评定
GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
GB/T 26354 旅游信息咨询中心设置与服务规范
GB/T 26355 旅游景区服务指南
GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
GB/T 30240(所有部分) 公共服务领域英文译写规范
GB/T 36309 公共文化资源分类
GB 36600 土壤环境质量 建设用地土壤污染风险管控标准(试行)
LB/T 065—2019 旅游民宿基本要求与评价
ISO 14785 旅游信息中心 游客咨询与接待服务 规范要求 (Tourist information offices—Tourist information and reception services—Requirements)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游度假区 **tourist resort**

以提供住宿、餐饮、购物、康养、休闲、娱乐等度假旅游服务为主要功能，有明确空间边界和独立管理运营机构的集聚区。

3.2

度假资源 resort's resource

可转化为度假产品(3.3)的文化资源和旅游资源。

注：常见的度假资源如海滨(海岛)、温泉、冰雪、山地、森林、河湖、乡村田园、古城、古镇、特色村镇、文物与文化遗产、创意设计、节赛演艺、主题活动、气候物产等。

3.3

度假产品 resort's product

供度假旅游者体验和消费的多样化设施设备、物品、项目和服务的总称。

3.4

核心度假产品 resort's core product

旅游度假区内最具吸引力、主题突出、特色鲜明的高质量度假产品。

3.5

度假住宿设施 resort's accommodation

为满足旅游者度假需求,以提供住宿服务为主,并能与其他多样化度假产品(3.3)配套兼容的设施。

注：常见的度假住宿设施包括但不限于星级饭店、旅游民宿、文化主题旅游饭店、精品旅游饭店、休闲露营地等。

4 等级划分和依据

4.1 等级划分

将旅游度假区等级从低到高分为省级旅游度假区、国家级旅游度假区 2 个等级。

4.2 划分依据

在符合第 5 章和第 6 章基础上,以旅游度假区的度假资源与环境、度假产品、度假公共服务、管理与运营、市场结构与影响力、生态文明与社会效益为等级划分依据。等级划分条件对照见附录 A。

5 总则

5.1 培育和践行社会主义核心价值观。

5.2 遵循新时代生态文明思想和可持续发展理念,建设和运营符合低碳要求。

5.3 宣传引导旅游者文明旅游、厉行节约和绿色消费。

5.4 土地利用和项目建设无违法违规行为,设施设备和管理运营符合安全、消防、食品、卫生、环境保护、劳动合同等法律法规要求。

5.5 安保应急制度健全,具备公共卫生防疫能力。

6 基本条件

6.1 应具备良好的度假资源条件,且无多发性不可规避的自然灾害。度假资源类型按照 GB/T 36309 和 GB/T 18972。

6.2 度假环境质量应符合相关国家标准的要求:全年环境空气污染物基本项目浓度符合 GB 3095—2012 的二类区标准;住宿客房声环境质量达到 GB 3096—2008 的 1 类标准;与人体接触的地表水质量达到 GB 3838—2002 的Ⅲ类标准;土壤质量符合 GB 15618 和 GB 36600 的要求。

6.3 面积范围应合理、空间边界应明确。

6.4 应具有统一独立有效的运营管理机构。

- 6.5 应具有经过环境影响评价和批复的总体规划,与国土空间规划相衔接,符合相应管控要求。
- 6.6 度假住宿设施应品质优良,规模和种类应满足旅游接待需求。
- 6.7 旅游度假区内用于产权出售的房地产项目总建筑面积与旅游接待设施总建筑面积的比例应不大于1:2。
- 6.8 应满足老幼、母婴、残障等旅游者的需求,配置相应的专用设施和服务。
- 6.9 应品牌影响力强,市场知名度、品牌美誉度和游客满意度高。
- 6.10 近3年应未发生重大环保事故、重大旅游安全责任事故和重大负面舆情。

7 省级旅游度假区条件

7.1 度假资源与环境

7.1.1 度假资源

- 7.1.1.1 应具有在本省(自治区、直辖市)范围内品质优良的度假资源。
- 7.1.1.2 主要的度假资源宜在本省(自治区、直辖市)范围内具有一定独特性。
- 7.1.1.3 度假资源丰富,在可持续发展的前提下,度假资源总体规模能满足度假产品转化利用的需要。

7.1.2 度假环境

- 7.1.2.1 整体自然环境应适合开展相应的度假活动。每年适宜度假的时长应不低于3个月。
- 7.1.2.2 宜通过非遗体验、文创商品、节会展演等多种形式体现人文特色。
- 7.1.2.3 建成环境应与当地自然和人文环境相协调。设施建设应选址得当、布局合理,不破坏地形地貌及生态系统。
- 7.1.2.4 规划中宜对建设用地的诸项指标,如容积率、建筑密度、建筑高度、绿地率等,提出合理的控制要求,既能够与环境相融合,又能够体现集约用地理念。
- 7.1.2.5 人工绿化宜采用乡土植物,具乡土特色且生态效益高。
- 7.1.2.6 所在地级市宜有良好的旅游发展基础和相应的旅游接待能力。
- 7.1.2.7 应营造闲适宜人、独具特色的度假氛围。主要道路、主要出入口、集散广场等重要空间应设置旅游度假区标识形象。

7.2 度假产品

7.2.1 通则

- 7.2.1.1 度假产品应类型丰富,除住宿、餐饮、购物外,所提供的度假产品不少于3种类型,总体规模与需求相匹配。

注:常见的度假产品类型包括但不限于住宿类、餐饮类、购物类、运动类、康养类、文化类、观光游览类、主题娱乐类、儿童亲子类、夜游类、演艺类、会展节事类、科普研学类、蜜月婚庆类、交通融合类、产业融合类等。

- 7.2.1.2 应提供不少于3项在本省(自治区、直辖市)范围内品质优良的度假产品。
- 7.2.1.3 度假产品宜与度假资源结合,特色鲜明,主题突出,具有较强的体验性和参与性,与周边区域的度假资源相衔接。
- 7.2.1.4 应注重文化和旅游融合,充分挖掘文化内涵,突出文化特色,提供不少于2项文化和旅游融合的度假产品。

注:常见的文化和旅游融合的度假产品包括但不限于旅游演艺、文化遗产体验、主题公园、文化主题酒店、特色节庆展会、文化和旅游综合体、文化旅游休闲街区、研学旅游、红色旅游、文化主题线路、文创商品,以及其他具有文化特色的各类度假产品。

7.2.1.5 在保护中华优秀传统文化的基础上,宜通过展示、体验、传习、文创等多种形式,推动中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展。

7.2.1.6 度假产品的整体服务质量应在本省(自治区、直辖市)范围内领先。

7.2.1.7 度假产品的服务人员应数量充足,仪容仪表整洁大方,服务过程亲切自然,具备本岗位相关的业务能力,熟悉和掌握应急安全处理方法。

7.2.1.8 核心度假产品宜与主要度假资源的开发利用相匹配,形成常态化、可持续的体验,且具有较高接待能力,其日游客容量宜达到旅游度假区日游客容量的 1/5 以上。

7.2.2 住宿

7.2.2.1 旅游度假区内各类度假住宿设施的总客房数合计应不低于 500 间(套)。

7.2.2.2 度假住宿设施类型丰富,宜提供不少于 2 类度假住宿设施且配备合理。

注:常见的度假住宿设施类型见 3.5 的注。

7.2.2.3 度假住宿设施满足基本住宿需求,客房设施宜不低于 GB/T 14308—2010 附录 A 中一星级的客房设施内容或 LB/T 065—2019 中丙级的客房设施内容。

7.2.2.4 度假住宿设施舒适度较高,旅游度假区内宜有 50% 以上的客房设施不低于 GB/T 14308—2010 附录 A 中三星级的客房设施内容或 LB/T 065—2019 中乙级的客房设施内容。

7.2.2.5 度假住宿设施满足度假行为需求,家庭房、亲子房、景观房、主题房等度假型客房宜达到旅游度假区内客房总量的 25% 以上。

7.2.2.6 度假住宿服务应符合 GB/T 14308—2010 中第 7 章的要求。

7.2.2.7 应提供高质量度假住宿设施,包括国际品牌度假酒店、国内知名品牌度假酒店、符合 GB/T 14308—2010 中四星级(含)以上标准的旅游饭店、符合 LB/T 065—2019 中甲级标准的旅游民宿、优秀的地方品牌特色住宿设施等。数量应同时满足以下条件:

a) 高质量度假住宿设施的数量合计不少于 3 处;

b) 各处高质量度假住宿设施的总客房数合计不少于 150 间(套)。

7.2.2.8 高质量度假住宿设施宜与文化深度融合,富于艺术性、主题性或地域性,通过户外环境、室内装饰、公共空间、家具用品、配套活动等多种途径营造浓郁的文化氛围。

7.2.2.9 高质量度假住宿设施宜注重生态环保与绿色低碳,结合度假资源特征,塑造优美的度假住宿环境。

7.2.2.10 高质量度假住宿设施宜提供精细化、特色化服务,宜提供度假配套活动与设施。

7.2.3 休闲娱乐活动

7.2.3.1 应类型丰富,提供不少于 6 项与核心度假产品相关的休闲娱乐活动。

7.2.3.2 宜提供不少于 4 项户外休闲娱乐活动,其日游客容量总计达到旅游度假区日游客容量的 1/2 以上。

7.2.3.3 宜提供不少于 2 项常态化的文化休闲娱乐活动。

7.2.3.4 宜提供不少于 1 项夜间休闲娱乐活动。

7.2.3.5 宜与工业、农业、体育、健康等其他产业融合,并积极运用新科技手段。

7.2.3.6 应提供与活动内容匹配的现场服务,并符合相关服务要求。旅游景区服务按照 GB/T 26355,旅游娱乐场所服务按照 GB/T 26353。收费的活动应明码标价,活动规则、设施状况、注意事项、活动风险等应明确告知。

7.2.3.7 应为运动、康养、赛事、文化体验等专业性强的活动配备具有专业技能的组织、救援、教练、辅导、解说等人员。

7.2.4 餐饮

7.2.4.1 餐饮设施应布局合理,品质优良,类型丰富。

7.2.4.2 宜提供休闲餐饮设施,并与旅游休闲街区等多种度假产品相结合。宜提供全时段餐饮设施或服务。

注:常见的休闲餐饮设施包括但不限于茶馆、咖啡厅、酒吧、小吃店、甜品店等。

7.2.4.3 应提供具有地方特色的菜品菜系。

7.2.4.4 宜提供具有文化或主题特色的餐饮设施和服务。

7.2.4.5 餐饮设施和服务应规范,符合卫生要求和食品安全要求,菜单明码标价。

7.2.4.6 倡导餐饮节约,宜科学设计菜单,合理调整菜品数量及分量,采取灵活多样的供餐方式,推行简餐、分餐制,提供半份菜、小份菜,主动提供打包服务。

7.2.4.7 应引导旅游者合理点餐、文明用餐,制止餐饮浪费行为。

7.2.5 购物

7.2.5.1 宜开发类型丰富的系列文创商品,体现文化或主题特色。

7.2.5.2 宜结合农业、林业、手工业、制造业等当地优势产业开发特色旅游商品。

7.2.5.3 旅游商品应质量良好,价格合理,明码标价。

7.2.5.4 旅游购物场所应布局合理,服务应符合 GB/T 26356 中的基本要求,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。

7.2.5.5 旅游购物场所的室内外设计和服务宜体现文化或主题特色。

7.2.5.6 旅游购物场所应提供售后保障服务。

7.3 度假公共服务

7.3.1 旅游交通服务

7.3.1.1 应可达性好,与机场、火车站、汽车站或高速公路有便捷的连接。

7.3.1.2 区内道路宜通畅便捷,自成体系。

7.3.1.3 宜设置游步道和自行车专用道,线路完整连续,沿线环境宜人,交通路面状况良好,合理设置休息点。

7.3.1.4 停车场应布局合理、管理规范,容量与需求相适应,风貌与周围环境相协调。

7.3.1.5 道路交通应秩序良好,道路交通标志和标线应符合 GB 5768(所有部分)的要求。

7.3.1.6 宜提供公共交通服务和租车服务。

7.3.2 旅游信息服务

7.3.2.1 应设置至少 1 处咨询服务中心并提供综合性公共信息服务。咨询服务中心的设置及服务规范按照 GB/T 26354 及 ISO 14785。

7.3.2.2 应依托机场、火车站、汽车站、港口等交通枢纽提供信息服务,在交通枢纽与旅游度假区之间设置清晰醒目的交通引导标志。

7.3.2.3 应具有完善的公共信息导向系统,导向要素齐全,位置标志、导向标志、平面示意图、信息索引标志、街区导向图等导向要素中的图形符号应符合 GB/T 10001(所有部分)的要求。

7.3.2.4 宜提供导向用便携印刷品,如导游图、导览手册等。便携印刷品中的图形标志按照 GB/T 17695 的要求。

7.3.2.5 导向要素的中文应使用简体汉字,景区或景点名称以外的中文字体应使用黑体。导向要素的

英文应符合 GB/T 30240(所有部分)的要求,并使用无衬线字体(如 Arial 字体)。

7.3.2.6 宜设置旅游解说系统,采用多种方式对度假产品和度假资源进行科学解说。

7.3.3 旅游设施服务

7.3.3.1 公共厕所应布局合理,数量与接待能力相匹配,符合 GB/T 18973—2022 中的“管理与服务”要求。

7.3.3.2 应合理设置充足的分类垃圾箱,垃圾清理、转运及时,环境保持干净卫生。

7.3.4 其他保障服务

7.3.4.1 宜配备医疗保健服务、医疗急救和转运服务,建立紧急医疗救助中心(所)。

7.3.4.2 旅游度假区内或邻近城镇能提供生活配套服务和公共文化服务,满足长期度假旅游者的生活需求。

7.4 管理与运营

7.4.1 管理机制

7.4.1.1 管理机制应健全高效,应有效管理辖区内的经营主体并为其提供良好的服务。

7.4.1.2 应健全投诉制度,档案记录完整,机构设置、人员配置、渠道建设应落实到位。投诉应及时受理并全部妥善处理。

7.4.2 旅游管理与安全生产

7.4.2.1 旅游度假区运行情况监测工作应准确和规范,相关基础工作完善。

7.4.2.2 应制定健全的安保应急制度和旅游突发事件应急预案,与所在地县级以上地方人民政府及其相关部门的应急预案相衔接,定期组织演练。安全预警救援设施与服务应齐备有效,安全监控全面有效,安全设施配置齐备并检测及时,各经营场所治安状况良好。

7.4.2.3 主要设施、服务和休闲活动等宜进行实名预订管理,高峰期宜按游客容量控制流量。

7.4.3 规划与运营

7.4.3.1 省级旅游度假区面积应不小于 3 km²。

7.4.3.2 总体规划应有效落实,主要度假产品和服务设施应符合总体规划。

7.4.3.3 整体运营良好,主要度假产品和服务设施应无长期停业或长期空置现象。

7.4.3.4 旅游投资应规模适度、结构合理、机制良好。

7.4.4 人力资源

7.4.4.1 应具有完善的人力资源培训制度并有效落实,员工上岗前应经过培训,培训合格率应达到 100%。

7.4.4.2 涉及国家实行就业准入制度的工种或职业,员工应持证上岗。

7.4.4.3 应有人才引进制度,明确引进的标准、待遇和流程。

7.4.5 智慧化

7.4.5.1 主要活动区域应覆盖高速无线网络。

7.4.5.2 应配置线上平台和线下智能终端,提供及时准确的信息服务。

7.4.5.3 应提供在线预订及支付等电子商务支持。

7.4.5.4 应运用信息化、数字化技术支持旅游管理、统计和调查。

7.4.5.5 宜采用网站、公众号等数字化营销方式。

7.5 市场结构与影响力

7.5.1 规模与结构

7.5.1.1 有一定的市场规模,年游客规模宜不低于 25 万人天。

7.5.1.2 以接待过夜游客为主,年过夜游客规模应不低于 10 万人天,过夜游客平均停留天数应不低于 2 天。

7.5.1.3 市场结构合理,客源宜覆盖本省(自治区、直辖市)范围内大部分地级市。

7.5.2 品牌影响力

7.5.2.1 应积极扩大市场知名度,宣传营销形式多样。

7.5.2.2 应注重提升品牌美誉度,应在本省(自治区、直辖市)范围内具有鲜明的品牌形象、良好的质量形象和文明的员工形象。

7.5.2.3 应重视游客满意度评价,关注并满足旅游者的多元需求。

7.6 生态文明与社会效益

7.6.1 生态文明与环境保护

7.6.1.1 宜具有完善的生态环境保护与监测机制。

7.6.1.2 旅游者及旅游活动对环境的影响应不超出环境承载力。

7.6.1.3 环境保护意识强,应采取限塑、节水节能和循环利用等环保低碳的措施。

7.6.2 社会效益

7.6.2.1 度假活动、项目及其相关解说内容应健康向上,避免庸俗、低俗、媚俗。

7.6.2.2 文物和文化资源能得到有效保护、活化传承、合理利用。

7.6.2.3 应具有产业带动作用 and 旅游富民效果,旅游与社区共建共融共享成果良好。

8 国家级旅游度假区条件

8.1 度假资源与环境

8.1.1 度假资源

8.1.1.1 应具有在全国范围内品质优良的度假资源。

8.1.1.2 主要的度假资源宜规模大,且在国内具有一定独特性,具有较高资源要素价值。

8.1.1.3 度假资源丰富,在可持续发展的前提下,度假资源总体规模能满足度假产品转化利用的需要。

8.1.2 度假环境

8.1.2.1 整体自然环境应适合开展相应的度假活动。每年适宜度假的时长应不低于 4 个月。

8.1.2.2 应通过环境设计、艺术创意塑造人文环境,应通过非遗体验、文创商品、节会展演等多种形式体现人文特色。

8.1.2.3 建成环境应与当地自然和人文环境相协调。设施建设应选址得当、布局合理,不破坏地形地貌及生态系统。

8.1.2.4 规划中应对建设用地的诸项指标,如容积率、建筑密度、建筑高度、绿地率等,提出合理的控制要求,既能够与环境相融合,又能够体现集约用地理念。

8.1.2.5 人工绿化应采用乡土植物,具乡土特色且生态效益高。

8.1.2.6 所在地级市应有良好的旅游发展基础和相应的旅游接待能力。

8.1.2.7 应营造闲适宜人、独具特色的度假氛围。主要道路、主要出入口、集散广场等重要空间应设置鲜明美观、与周边环境相协调的旅游度假区标识形象。

8.2 度假产品

8.2.1 通则

8.2.1.1 应形成类型丰富、相互关联的度假产品体系,除住宿、餐饮、购物外,所提供的度假产品应不少于 5 种类型,总体规模与需求相匹配。

注:常见的度假产品类型见 7.2.1.1 的注。

8.2.1.2 应提供不少于 3 项在全国范围内品质优良的度假产品。

8.2.1.3 度假产品应与度假资源结合,特色鲜明,主题突出,具有较强的体验性和参与性,与周边区域的度假资源相衔接。

8.2.1.4 应注重文化和旅游融合,充分挖掘文化内涵,突出文化特色,提供不少于 3 项文化和旅游深度融合的度假产品。

注:常见的文化和旅游融合的度假产品见 7.2.1.4 的注。

8.2.1.5 在保护中华优秀传统文化的基础上,应通过展示、体验、传习、文创等多种形式,推动中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展。应提供不少于 1 项非物质文化遗产转化的度假产品。

8.2.1.6 宜充分结合公共文化设施、公共文化服务、群众文化活动、文化产业园区、文艺团体等提供度假产品。

8.2.1.7 度假产品的整体服务质量应在全国范围内领先。

8.2.1.8 度假产品的服务人员应数量充足,仪容仪表整洁大方,服务过程亲切自然,具备本岗位相关的业务能力,熟悉和掌握应急安全处理方法。

8.2.1.9 宜提供度假管家或度假助理等专业、全面、定制化的度假服务。

8.2.1.10 核心度假产品应与主要度假资源的开发利用相匹配,形成常态化、可持续的体验,且具有较高接待能力,其日游客容量应达到旅游度假区日游客容量的 1/4 以上。

8.2.1.11 宜围绕主要度假住宿设施提供丰富的度假产品,组成相对集聚的度假功能组团,且不同组团之间有便捷的交通连接。

8.2.2 住宿

8.2.2.1 旅游度假区内各类度假住宿设施的总客房数合计应不低于 1 000 间(套)。

8.2.2.2 度假住宿设施类型丰富,应提供不少于 2 类度假住宿设施且配备合理。

注:常见的度假住宿设施类型见 3.5 的注。

8.2.2.3 度假住宿设施满足基本住宿需求,客房设施应不低于 GB/T 14308—2010 附录 A 中一星级的客房设施内容或 LB/T 065—2019 中丙级的客房设施内容。

8.2.2.4 度假住宿设施舒适度较高,旅游度假区内宜有 60% 以上的客房设施不低于 GB/T 14308—2010 附录 A 中三星级的客房设施内容或 LB/T 065—2019 中乙级的客房设施内容。

8.2.2.5 度假住宿设施满足度假行为需求,家庭房、亲子房、景观房、主题房等度假型客房应达到旅游度假区内客房总量的 25% 以上。

8.2.2.6 度假住宿服务应符合 GB/T 14308—2010 中第 7 章的要求。

8.2.2.7 应提供高质量度假住宿设施,包括国际品牌度假酒店、国内知名品牌度假酒店、符合 GB/T 14308—2010 中四星级(含)以上标准的旅游饭店、符合 LB/T 065—2019 中甲级标准的旅游民宿、优秀的地方品牌特色住宿设施等。数量应同时满足以下条件:

- a) 高质量度假住宿设施的数量合计不少于 3 处;
- b) 各处高质量度假住宿设施的总客房数合计不少于 300 间(套)。

8.2.2.8 高质量度假住宿设施应与文化深度融合,富于艺术性、主题性或地域性,通过户外环境、室内装饰、公共空间、家具用品、配套活动等多种途径营造浓郁的文化氛围。

8.2.2.9 高质量度假住宿设施应注重生态环保与绿色低碳,结合度假资源特征,塑造优美的度假住宿环境。

8.2.2.10 高质量度假住宿设施应提供精细化、特色化服务,应提供度假配套活动与设施。

8.2.3 休闲娱乐活动

8.2.3.1 应类型丰富,提供不少于 8 项与核心度假产品相关的休闲娱乐活动。

8.2.3.2 宜提供不少于 5 项户外休闲娱乐活动,其日游客容量总计达到旅游度假区日游客容量的 1/2 以上。

8.2.3.3 应提供不少于 3 项常态化的文化休闲娱乐活动。

8.2.3.4 应提供不少于 2 项夜间休闲娱乐活动。

8.2.3.5 应与工业、农业、体育、健康等其他产业融合,应积极运用新科技手段。

8.2.3.6 宜根据市场变化迭代更新。

8.2.3.7 应提供与活动内容匹配的现场服务,并符合相关服务要求。旅游景区服务按照 GB/T 26355,旅游娱乐场所服务按照 GB/T 26353。收费的活动应明码标价,活动规则、设施状况、注意事项、活动风险等应明确告知。

8.2.3.8 应为运动、康养、赛事、文化体验等专业性强的活动配备具有专业技能的组织、救援、教练、辅导、解说等人员。

8.2.4 餐饮

8.2.4.1 餐饮设施应布局合理,品质优良,类型丰富。

8.2.4.2 应提供休闲餐饮设施,并与旅游休闲街区等多种度假产品相结合。应提供全时段餐饮设施或服务。

注:常见的休闲餐饮设施见 7.2.4.2 的注。

8.2.4.3 应提供具有地方特色、文化特色或创意特色的菜品菜系,兼顾多样化和国际化。

8.2.4.4 应提供具有文化或主题特色的餐饮设施和服务。

8.2.4.5 餐饮设施和服务应规范,符合卫生要求和食品安全要求,菜单明码标价。

8.2.4.6 倡导餐饮节约,宜科学设计菜单,合理调整菜品数量及分量,采取灵活多样的供餐方式,推行简餐、分餐制,提供半份菜、小份菜,主动提供打包服务。

8.2.4.7 应引导旅游者合理点餐、文明用餐,制止餐饮浪费行为。

8.2.5 购物

8.2.5.1 应开发类型丰富的系列文创商品,体现文化或主题特色。

8.2.5.2 宜结合农业、林业、手工业、制造业等当地优势产业开发特色旅游商品。

8.2.5.3 旅游商品应质量良好,价格合理,明码标价。

8.2.5.4 旅游购物场所应布局合理,服务应符合 GB/T 26356 中的基本要求,秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。

8.2.5.5 旅游购物场所的室内外设计和服务应体现文化或主题特色。

8.2.5.6 旅游购物场所应提供售后保障服务。

8.2.5.7 旅游购物场所宜提供代邮寄、刷卡结算、电子支付、环保包装等服务。

8.3 度假公共服务

8.3.1 旅游交通服务

8.3.1.1 应可达性好,具有完整的旅游交通集散系统,与机场或高铁站有便捷的连接,与高速路出口有高等级道路连接,与相近旅游区(点)具有良好的通达性。

8.3.1.2 区内道路应通畅便捷,自成体系。

8.3.1.3 应设置游步道和自行车专用道,线路完整连续,沿线环境宜人,交通路面状况良好,合理设置休息点。

8.3.1.4 停车场应布局合理、管理规范,容量与需求相适应,风貌与周围环境相协调,应配备一定比例的无障碍停车位和电动车公共充电设施。

8.3.1.5 道路交通应秩序良好,道路交通标志和标线应符合 GB 5768(所有部分)的要求。

8.3.1.6 应提供公共交通服务和租车服务,且具有一定特色。

8.3.2 旅游信息服务

8.3.2.1 应设置至少 1 处咨询服务中心和若干服务点,并提供综合性公共信息服务。咨询服务中心的设置及服务规范按照 GB/T 26354 及 ISO 14785。

8.3.2.2 应依托机场、火车站、汽车站、港口等交通枢纽提供信息服务,在交通枢纽与旅游度假区之间设置清晰醒目的交通引导标志。

8.3.2.3 应具有完善的公共信息导向系统,导向要素齐全,位置标志、导向标志、平面示意图、信息索引标志、街区导向图等导向要素中的图形符号应符合 GB/T 10001(所有部分)的要求。

8.3.2.4 应提供导向用便携印刷品,如导游图、导览手册等。便携印刷品中的图形标志按照 GB/T 17695 的要求。

8.3.2.5 导向要素中应同时使用中英文。中文应使用简体汉字,景区或景点名称以外的中文字体应使用黑体。英文应符合 GB/T 30240(所有部分)的要求,并使用无衬线字体(如 Arial 字体)。

8.3.2.6 应设置旅游解说系统,采用多种方式对度假产品和度假资源进行科学解说,解说内容细致完善,兼顾科学性、教育性、宣传性和趣味性。

8.3.3 旅游设施服务

8.3.3.1 水、电、排污处理等基础设施应配套完备、管理规范。

8.3.3.2 公共厕所应布局合理,数量与接待能力相匹配,符合 GB/T 18973—2022 中的“管理与服务”要求。

8.3.3.3 应合理设置充足的分类垃圾箱,垃圾清理、转运及时,环境保持干净卫生。

8.3.4 其他保障服务

8.3.4.1 应配备医疗保健服务、医疗急救和转运服务,建立紧急医疗救助中心(所)。

8.3.4.2 度假设施集中分布的区域内能提供良好的生活配套服务和公共文化服务,满足长期度假旅游者多样化的生活需求。

8.4 管理与运营

8.4.1 管理机制

8.4.1.1 管理机制应健全高效,综合治理能力强,应有效管理辖区内的经营主体并为其提供良好的服务。

8.4.1.2 应健全投诉制度、档案记录完整,机构设置、人员配置、渠道建设应落实到位。投诉应及时受理,采取首接负责制,并应在 12 h 内作出处理决定,特殊情况下不应超过 24 h,全部投诉均应得到妥善处理。

8.4.2 旅游管理与安全生产

8.4.2.1 旅游度假区运行情况监测工作应及时、准确、全面、规范,相关基础工作完善。

8.4.2.2 应制定健全的安保应急制度和旅游突发事件应急预案,与所在地县级以上地方人民政府及其相关部门的应急预案相衔接,定期组织演练。安全预警救援设施与服务应齐备有效,安全监控全面有效,安全设施配置齐备并检测及时,各经营场所治安状况良好。

8.4.2.3 主要设施、服务和休闲活动等能进行实名预订管理,高峰期能按游客容量控制流量。

8.4.3 规划与运营

8.4.3.1 国家级旅游度假区面积应不小于 5 km²。

8.4.3.2 总体规划应有效落实,主要度假产品和服务设施应依据总体规划基本建成。

8.4.3.3 整体运营良好,主要度假产品和服务设施应无长期停业或长期空置现象。

8.4.3.4 旅游投资应规模适度、结构合理、机制良好。

8.4.4 人力资源

8.4.4.1 应具有完善的人力资源培训制度并有效落实,员工上岗前应经过培训,培训合格率应达到 100%。

8.4.4.2 涉及国家实行就业准入制度的工种或职业,员工应持证上岗。

8.4.4.3 应注重人才引进,具有完善的引进制度,明确引进的标准、待遇和流程,制度应落实良好。

8.4.5 智慧化

8.4.5.1 主要活动区域应覆盖高速无线网络。

8.4.5.2 应配置线上平台和线下智能终端,提供及时准确的信息服务和电子导览等特色服务。

8.4.5.3 应提供在线预订、支付等电子商务支持以及智慧票务、智慧停车等特色智能服务。

8.4.5.4 应运用信息化、数字化技术支持旅游管理、统计和调查。

8.4.5.5 宜采用网站、公众号等数字化营销方式。宜运用大数据、人工智能等新技术进行智慧化精准营销和舆情监测。

8.5 市场结构与影响力

8.5.1 规模与结构

8.5.1.1 有一定的市场规模,年游客规模宜不低于 50 万人天。

8.5.1.2 以接待过夜游客为主,年过夜游客规模应不低于 25 万人天,过夜游客平均停留天数应不低于 2.5 天。

8.5.1.3 市场结构合理,过夜游客中省外游客的比例宜不低于 20%。

8.5.2 品牌影响力

8.5.2.1 应积极扩大市场知名度,宣传营销形式多样、力度大、市场覆盖面广,内容多元、制作精良,运营专业、效果显著。

8.5.2.2 应注重提升品牌美誉度,应在全国范围内具有鲜明的品牌形象、良好的质量形象和文明的员工形象。

8.5.2.3 应重视游客满意度评价和重游意愿调查,关注并满足旅游者的多元需求。

8.6 生态文明与社会效益

8.6.1 生态文明与环境保护

8.6.1.1 应具有完善的生态环境保护与监测机制。

8.6.1.2 旅游者及旅游活动对环境的影响应不超出环境承载力。

8.6.1.3 环境保护意识强,应采取限塑、节水节能和循环利用等环保低碳的措施,起到环境保护的示范作用。

8.6.2 社会效益

8.6.2.1 度假活动、项目及其相关解说内容应健康向上,避免庸俗、低俗、媚俗。

8.6.2.2 文物和文化资源能得到有效保护、活化传承、合理利用。

8.6.2.3 应具有显著的产业带动作用 and 旅游富民效果,旅游与社区共建共融共享成果良好。

附 录 A
(资料性)
旅游度假区等级划分条件对照

表 A.1 给出了省级旅游度假区与国家级旅游度假区等级划分条件的对照,其中“要求”指必要条件,“建议”“能够”指可选条件。

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表

条文编号	条文内容	省级旅游度假区条件	国家级旅游度假区条件
6	基本条件		
6.1	具备良好的度假资源条件,且无多发性不可规避的自然灾害	要求	要求
6.2	度假环境质量符合相关国家标准的要求:全年环境空气污染物基本项目浓度符合 GB 3095—2012 的二类区标准;住宿客房声环境质量达到 GB 3096—2008 的 1 类标准;与人体接触的地表水质量达到 GB 3838—2002 的Ⅲ类标准;土壤质量符合 GB 15618 和GB 36600 的要求	要求	要求
6.3	面积范围合理、空间边界明确	要求	要求
6.4	具有统一独立有效的运营管理机构	要求	要求
6.5	具有经过环境影响评价和批复的总体规划,与国土空间规划相衔接,符合相应管控要求	要求	要求
6.6	度假住宿设施品质优良,规模和种类满足旅游接待需求	要求	要求
6.7	旅游度假区内用于产权出售的房地产项目总建筑面积与旅游接待设施总建筑面积的比例不大于 1:2	要求	要求
6.8	满足老幼、母婴、残障等旅游者的需求,配置相应的专用设施和服务	要求	要求
6.9	品牌影响力强,市场知名度、品牌美誉度和游客满意度高	要求	要求
6.10	近 3 年未发生重大环保事故、重大旅游安全责任事故和重大负面舆情	要求	要求
7.1/8.1	度假资源与环境		
7.1.1/8.1.1	度假资源		
7.1.1.1/8.1.1.1	具有品质优良的度假资源	要求在本省(自治区、直辖市)范围内品质优良	要求在全国范围内品质优良

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游 度假区条件	国家级旅游 度假区条件
7.1.1.2/8.1.1.2	主要的度假资源规模大,具有较高资源要素价值	—	建议
	主要的度假资源具有一定独特性	建议在本省(自治区、直辖市)范围内具有一定独特性	建议在全国范围内具有一定独特性
7.1.1.3/8.1.1.3	度假资源丰富,在可持续发展的前提下,度假资源总体规模满足度假产品转化利用的需要	能够	能够
7.1.2/8.1.2	度假环境		
7.1.2.1/8.1.2.1	整体自然环境适合开展相应的度假活动	要求	要求
	每年适宜度假的时长	要求不低于3个月	要求不低于4个月
7.1.2.2/8.1.2.2	通过环境设计、艺术创意塑造人文环境	—	要求
	通过非遗体验、文创商品、节会展演等多种形式体现人文特色	建议	要求
7.1.2.3/8.1.2.3	建成环境与当地自然和人文环境相协调。设施建设选址得当、布局合理,不破坏地形地貌及生态系统	要求	要求
7.1.2.4/8.1.2.4	规划中对建设用地的诸项指标,如容积率、建筑密度、建筑高度、绿地率等,提出合理的控制要求,既能够与环境相融合,又能够体现集约用地理念	建议	要求
7.1.2.5/8.1.2.5	人工绿化采用乡土植物,具乡土特色且生态效益高	建议	要求
7.1.2.6/8.1.2.6	所在地级市有良好的旅游发展基础和相应的旅游接待能力	建议	要求
7.1.2.7/8.1.2.7	营造闲适宜人、独具特色的度假氛围	要求	要求
	主要道路、主要出入口、集散广场等重要空间设置旅游度假区标识形象	要求	要求
	标识形象设置鲜明美观、与周边环境相协调	—	要求
7.2/8.2	度假产品		
7.2.1/8.2.1	通则		
7.2.1.1/8.2.1.1	度假产品类型丰富,除住宿、餐饮、购物外,所提供的度假产品类型	要求不少于3种	要求不少于5种
	度假产品总体规模与需求相匹配	要求	要求
	形成类型丰富、相互关联的度假产品体系	—	要求
7.2.1.2/8.2.1.2	提供不少于3项品质优良的度假产品	要求在本省(自治区、直辖市)范围品质优良	要求在全国范围内品质优良

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游度假区条件	国家级旅游度假区条件
7.2.1.3/8.2.1.3	度假产品与度假资源结合,特色鲜明,主题突出,具有较强的体验性和参与性	建议	要求
	度假产品与周边区域的度假资源相衔接	建议	要求
7.2.1.4/8.2.1.4	注重文化和旅游融合,充分挖掘文化内涵,突出文化特色	要求	要求
	提供文化和旅游融合的度假产品数量	要求不少于2项	要求不少于3项且文化和旅游深度融合
7.2.1.5/8.2.1.5	通过展示、体验、传习、文创等多种形式,推动中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展	建议	要求
	提供不少于1项非物质文化遗产转化的度假产品	—	要求
8.2.1.6	充分结合公共文化设施、公共文化服务、群众文化活动、文化产业园区、文艺团体等提供度假产品	—	建议
7.2.1.6/8.2.1.7	度假产品的整体服务质量领先	要求在本省(自治区、直辖市)范围内领先	要求在全国范围内领先
7.2.1.7/8.2.1.8	度假产品的服务人员数量充足,仪容仪表整洁大方,服务过程亲切自然,具备本岗位相关的业务能力,熟悉和掌握应急安全处理方法	要求	要求
8.2.1.9	提供度假管家或度假助理等专业、全面、定制化的度假服务	—	建议
7.2.1.8/8.2.1.10	核心度假产品与主要度假资源的开发利用相匹配	建议	要求
	形成常态化、可持续的体验,且具有较高接待能力,日游客容量达到旅游度假区日游客容量的比例	建议达到1/5以上	要求达到1/4以上
8.2.1.11	围绕主要度假住宿设施提供丰富的度假产品,组成相对集聚的度假功能组团,且不同组团之间有便捷的交通连接	—	建议
7.2.2/8.2.2	住宿		
7.2.2.1/8.2.2.1	旅游度假区内各类度假住宿设施的总客房数合计	要求不低于500间(套)	要求不低于1000间(套)
7.2.2.2/8.2.2.2	度假住宿设施类型丰富、配备合理,提供度假住宿设施的种类	建议不少于2类	要求不少于2类
7.2.2.3/8.2.2.3	度假住宿设施满足住宿基本需求,客房设施不低于GB/T 14308—2010附录A中一星级的客房设施内容或LB/T 065—2019中丙级的客房设施内容	建议	要求

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游 度假区条件	国家级旅游 度假区条件
7.2.2.4/8.2.2.4	度假住宿设施舒适度较高,旅游度假区内一定比例的客房设施不低于 GB/T 14308—2010 附录 A 中三星级的客房设施内容或 LB/T 065—2019 中乙级的客房设施内容	建议 50%以上	建议 60%以上
7.2.2.5/8.2.2.5	度假住宿设施满足度假行为需求,家庭房、亲子房、景观房、主题房等度假型客房达到旅游度假区内客房总量的 25%以上	建议	要求
7.2.2.6/8.2.2.6	度假住宿服务符合 GB/T 14308—2010 中第 7 章的要求	要求	要求
7.2.2.7/8.2.2.7	提供高质量度假住宿设施,包括国际品牌度假酒店、国内知名品牌度假酒店、符合 GB/T 14308—2010 中四星级(含)以上标准的旅游饭店、符合 LB/T 065—2019 中甲级标准的旅游民宿、优秀的地方品牌特色住宿设施等	要求	要求
	高质量度假住宿设施的数量合计不少于 3 处	要求	要求
	各处高质量度假住宿设施的总客房数合计	要求不少于 150 间(套)	要求不少于 300 间(套)
7.2.2.8/8.2.2.8	高质量度假住宿设施与文化深度融合,富于艺术性、主题性或地域性,通过户外环境、室内装饰、公共空间、家具用品、配套活动等多种途径营造浓郁的文化氛围	建议	要求
7.2.2.9/8.2.2.9	高质量度假住宿设施注重生态环保与绿色低碳,结合度假资源特征,塑造优美的度假住宿环境	建议	要求
7.2.2.10/8.2.2.10	高质量度假住宿设施提供精细化、特色化服务	建议	要求
	高质量度假住宿设施提供度假配套活动与设施	建议	要求
7.2.3/8.2.3	休闲娱乐活动		
7.2.3.1/8.2.3.1	类型丰富,与核心度假产品相关的休闲娱乐活动数量	要求不少于 6 项	要求不少于 8 项
7.2.3.2/8.2.3.2	户外休闲娱乐活动的数量	建议不少于 4 项	建议不少于 5 项
	其日游客容量总计达到旅游度假区日游客容量的 1/2 以上	建议	建议
7.2.3.3/8.2.3.3	常态化文化休闲娱乐活动的数量	建议不少于 2 项	要求不少于 3 项
7.2.3.4/8.2.3.4	夜间休闲娱乐活动数量	建议不少于 1 项	要求不少于 2 项

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游度假区条件	国家级旅游度假区条件
7.2.3.5/8.2.3.5	与工业、农业、体育、健康等其他产业融合，并积极运用新科技手段	建议	要求
8.2.3.6	根据市场变化迭代更新	—	建议
7.2.3.6/8.2.3.7	提供与活动内容匹配的现场服务，并符合相关服务要求。收费的活动明码标价，活动规则、设施状况、注意事项、活动风险等明确告知	要求	要求
7.2.3.7/8.2.3.8	为运动、康养、赛事、文化体验等专业性强的活动配备具有专业技能的组织、救援、教练、辅导、解说等人员	要求	要求
7.2.4/8.2.4	餐饮		
7.2.4.1/8.2.4.1	餐饮设施布局合理，品质优良，类型丰富	要求	要求
7.2.4.2/8.2.4.2	提供休闲餐饮设施	建议	要求
	休闲餐饮设施与旅游休闲街区等多种度假产品相结合	建议	要求
	提供全时段餐饮设施或服务	建议	要求
7.2.4.3/8.2.4.3	提供具有地方特色的菜品菜系	要求	要求
	提供具有文化特色或创意特色的菜品菜系，兼顾多样化和国际化	—	要求
7.2.4.4/8.2.4.4	提供具有文化或主题特色的餐饮设施和服务	建议	要求
7.2.4.5/8.2.4.5	餐饮设施和服务规范，符合卫生要求和食品安全要求，菜单明码标价	要求	要求
7.2.4.6/8.2.4.6	科学设计菜单，合理调整菜品数量及分量，采取灵活多样的供餐方式，推行简餐、分餐制，提供半份菜、小份菜，主动提供打包服务	建议	建议
7.2.4.7/8.2.4.7	引导旅游者合理点餐、文明用餐，制止餐饮浪费行为	要求	要求
7.2.5/8.2.5	购物		
7.2.5.1/8.2.5.1	开发类型丰富的系列文创商品，体现文化或主题特色	建议	要求
7.2.5.2/8.2.5.2	结合农业、林业、手工业、制造业等当地优势产业开发特色旅游商品	建议	建议
7.2.5.3/8.2.5.3	旅游商品质量良好，价格合理，明码标价	要求	要求
7.2.5.4/8.2.5.4	旅游购物场所布局合理，服务符合 GB/T 26356 中的基本要求，秩序良好，无围追兜售、强买强卖现象	要求	要求
7.2.5.5/8.2.5.5	旅游购物场所的室内外设计和服务体现文化或主题特色	建议	要求

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游 度假区条件	国家级旅游 度假区条件
7.2.5.6/8.2.5.6	旅游购物场所提供售后保障服务	要求	要求
8.2.5.7	提供代邮寄、刷卡结算、电子支付、环保包装等服务	—	建议
7.3/8.3	度假公共服务		
7.3.1/8.3.1	旅游交通服务		
7.3.1.1/8.3.1.1	可达性好,与机场、火车站、汽车站或高速公路有便捷的连接	要求	—
	可达性好,具有完整的旅游交通集散系统,与机场或高铁站有便捷的连接,与高速路出口有高等级道路连接,与相近旅游区(点)具有良好的通达性	—	要求
7.3.1.2/8.3.1.2	区内道路通畅便捷	建议	要求
	区内道路自成体系	建议	要求
7.3.1.3/8.3.1.3	设置游步道和自行车专用道,线路完整连续,沿线环境宜人,交通路面状况良好,合理设置休息点	建议	要求
7.3.1.4/8.3.1.4	停车场布局合理、管理规范,容量与需求相适应,风貌与周围环境相协调	要求	要求
	配备一定比例的无障碍停车位和电动车公共充电设施	—	要求
7.3.1.5/8.3.1.5	道路交通秩序良好,道路交通标志和标线符合 GB 5768(所有部分)的要求	要求	要求
7.3.1.6/8.3.1.6	提供公共交通服务和租车服务	建议	要求
	公共交通服务和租车服务具有一定特色	—	要求
7.3.2/8.3.2	旅游信息服务		
7.3.2.1/8.3.2.1	设置至少 1 处咨询服务中心并提供综合性公共信息服务	要求	要求
	设置若干服务点	—	要求
7.3.2.2/8.3.2.2	依托机场、火车站、汽车站、港口等交通枢纽提供信息服务,在交通枢纽与旅游度假区之间设置清晰醒目的交通引导标志	要求	要求
7.3.2.3/8.3.2.3	具有完善的公共信息导向系统,导向要素齐全,位置标志、导向标志、平面示意图、信息索引标志、街区导向图等导向要素中的图形符号符合 GB/T 10001(所有部分)的要求	要求	要求
7.3.2.4/8.3.2.4	提供导向用便携印刷品,如导游图、导游手册等	建议	要求
7.3.2.5/8.3.2.5	导向要素中同时使用中英文	—	要求
	中文使用简体汉字,景区或景点名称以外的中文字体使用黑体。英文符合 GB/T 30240(所有部分)的要求,并使用无衬线字体(如 Arial 字体)	要求	要求

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游度假区条件	国家级旅游度假区条件
7.3.2.6/8.3.2.6	设置旅游解说系统,采用多种方式对度假产品和度假资源进行科学解说	建议	要求
	解说内容细致完善,兼顾科学性、教育性、宣传性和趣味性	—	要求
7.3.3/8.3.3	旅游设施服务		
8.3.3.1	水、电、排污处理等基础设施配套完备、管理规范	—	要求
7.3.3.1/8.3.3.2	公共厕所布局合理,数量与接待能力相匹配,符合 GB/T 18973—2022 中的“管理与服务”要求	要求	要求
7.3.3.2/8.3.3.3	合理设置充足的分类垃圾箱,垃圾清理、转运及时,环境保持干净卫生	要求	要求
7.3.4/8.3.4	其他保障服务		
7.3.4.1/8.3.4.1	配备医疗保健服务、医疗急救和转运服务,建立紧急医疗救助中心(所)	建议	要求
7.3.4.2/8.3.4.2	提供生活配套服务和公共文化服务	在旅游度假区内或邻近城镇能够	在度假设施集中分布的区域内能够
	满足长期度假旅游者的生活需求	能够	能够满足多样化需求
7.4/8.4	管理与运营		
7.4.1/8.4.1	管理机制		
7.4.1.1/8.4.1.1	管理机制健全高效	要求	要求
	综合治理能力强	—	要求
	有效管理辖区内的经营主体并为其提供良好的服务	要求	要求
7.4.1.2/8.4.1.2	健全投诉制度、档案记录完整,机构设置、人员配置、渠道建设落实到位。投诉及时受理并全部妥善处理	要求	要求
	采取首接负责制,投诉在 12 h 内作出处理决定,特殊情况下不超过 24 h	—	要求
7.4.2/8.4.2	旅游管理与安全生产		
7.4.2.1/8.4.2.1	旅游度假区运行情况监测工作准确、规范,相关基础工作完善	要求	要求
	旅游度假区运行情况监测工作及时、全面	—	要求

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游度假区条件	国家级旅游度假区条件
7.4.2.2/8.4.2.2	制定健全的安保应急制度和旅游突发事件应急预案,与所在地县级以上地方人民政府及其相关部门的应急预案相衔接,定期组织演练。安全预警救援设施与服务齐备有效,安全监控全面有效,安全设施配置齐备并检测及时,各经营场所治安状况良好	要求	要求
7.4.2.3/8.4.2.3	主要设施、服务和休闲活动等进行实名预订管理	建议	能够
	高峰期按游客容量控制流量	建议	能够
7.4.3/8.4.3	规划与运营		
7.4.3.1/8.4.3.1	旅游度假区面积	要求不小于 3 km ²	要求不小于 5 km ²
7.4.3.2/8.4.3.2	总体规划有效落实	要求	要求
	主要度假产品和服务设施符合总体规划	要求	—
	主要度假产品和服务设施依据总体规划基本建成	—	要求
7.4.3.3/8.4.3.3	整体运营良好,主要度假产品和服务设施无长期停业或长期空置现象	要求	要求
7.4.3.4/8.4.3.4	旅游投资规模适度、结构合理、机制良好	要求	要求
7.4.4/8.4.4	人力资源		
7.4.4.1/8.4.4.1	具有完善的人力资源培训制度并有效落实	要求	要求
	员工上岗前经过培训,培训合格率达到 100%	要求	要求
7.4.4.2/8.4.4.2	涉及国家实行就业准入制度的工种或职业,员工持证上岗	要求	要求
7.4.4.3/8.4.4.3	有人才引进制度,明确引进的标准、待遇和流程	要求	要求
	注重人才引进,引进制度完善且落实良好	—	要求
7.4.5/8.4.5	智慧化		
7.4.5.1/8.4.5.1	主要活动区域覆盖高速无线网络	要求	要求
7.4.5.2/8.4.5.2	配置线上平台和线下智能终端,提供及时准确的信息服务	要求	要求
	提供电子导览等特色服务	—	要求
7.4.5.3/8.4.5.3	提供在线预订及支付等电子商务支持	要求	要求
	提供智慧票务、智慧停车等特色智能服务	—	要求
7.4.5.4/8.4.5.4	运用信息化、数字化技术支持旅游管理、统计和调查	要求	要求
7.4.5.5/8.4.5.5	采用网站、公众号等数字化营销方式	建议	建议
	运用大数据、人工智能等新技术进行智慧化精准营销和舆情监测	—	建议

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游度假区条件	国家级旅游度假区条件
7.5/8.5	市场结构与影响力		
7.5.1/8.5.1	规模与结构		
7.5.1.1/8.5.1.1	年游客规模	建议不低于25万人天	建议不低于50万人天
7.5.1.2/8.5.1.2	以接待过夜游客为主,年过夜游客规模	要求不低于10万人天	要求不低于25万人天
	过夜游客平均停留天数	要求不低于2天	要求不低于2.5天
7.5.1.3/8.5.1.3	市场结构合理,客源覆盖本省(自治区、直辖市)范围内大部分地级市	建议	—
	市场结构合理,过夜游客中省外游客的比例不低于20%	—	建议
7.5.2/8.5.2	品牌影响力		
7.5.2.1/8.5.2.1	积极扩大市场知名度,宣传营销形式多样	要求	要求
	宣传营销力度大、市场覆盖面广,内容多元、制作精良,运营专业、效果显著	—	要求
7.5.2.2/8.5.2.2	注重提升品牌美誉度	要求	要求
	具有鲜明的产品形象、良好的质量形象和文明的员工形象	要求在本省(自治区、直辖市)范围内比较	要求在全国范围内比较
7.5.2.3/8.5.2.3	重视游客满意度评价,关注并满足旅游者的多元需求	要求	要求
	重视重游意愿调查	—	要求
7.6/8.6	生态文明与社会效益		
7.6.1/8.6.1	生态文明与环境保护		
7.6.1.1/8.6.1.1	具有完善的生态环境保护与监测机制	建议	要求
7.6.1.2/8.6.1.2	旅游者及旅游活动对环境的影响不超出环境承载力	要求	要求
7.6.1.3/8.6.1.3	环境保护意识强,采取限塑、节水节能和循环利用等环保低碳的措施	要求	要求
	起到环境保护的示范作用	—	要求
7.6.2/8.6.2	社会效益		
7.6.2.1/8.6.2.1	度假活动、项目及其相关解说内容健康向上,避免庸俗、低俗、媚俗	要求	要求

表 A.1 旅游度假区等级划分条件对照一览表（续）

条文编号	条文内容	省级旅游 度假区条件	国家级旅游 度假区条件
7.6.2.2/8.6.2.2	文物和文化资源得到有效保护、活化传承、合理利用	能够	能够
7.6.2.3/8.6.2.3	具有产业带动作用 and 旅游富民效果，旅游与社区共建共融 共享成果良好	要求	要求
	产业带动作用 and 旅游富民效果显著	—	要求