

# 旅游业地方标准

(一)

*Lüyouye Difang Biaozhun*

国家旅游局  
质量规范与管理司 汇编

中国旅游出版社

# 旅游业地方标准（一）

国家旅游局 汇编  
质量规范与管理司

中国旅游出版社

责任编辑: 沈 奕 毛宏宇 高志建

装帧设计: 中文天地

责任印制: 冯冬青

---

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游业地方标准 (一) / 国家旅游局质量规范与管理司汇编. - 北京: 中国旅游出版社, 2008. 7  
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3512 - 2

I. 旅… II. 国… III. 旅游业 - 地方标准 - 汇编 - 中国  
IV. F592.6 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 112621 号

---

书 名: 旅游业地方标准 (一)

编 著: 国家旅游局质量规范与管理司

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cnta.gov.cn](mailto:cttp@cnta.gov.cn)

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

排 版: 北京中文天地文化艺术有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京新魏印刷厂

版 次: 2008 年 7 月第 1 版 2008 年 7 月第 1 次印刷

开 本: 720 毫米 × 920 毫米 1/16

印 张: 45.25

印 数: 1 - 3000 册

字 数: 410 千

定 价: 78.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3512 - 2

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

# 旅游业

## 地方标准(一)

### 目录

### CONTENTS

#### 北京市

- 2 北京市郊区民俗旅游村评定标准(试行)
- 5 北京市郊区民俗旅游接待户评定标准(试行)
- 7 旅行社等级划分与评定
- 20 旅游餐馆星级的划分及评定
- 38 住宿业服务质量标准与评定

#### 山西省

- 56 山西省乡村旅游客栈服务规范
- 63 山西省绵山风景名胜区旅游服务规范
- 77 山西省平遥古城民俗客栈服务质量划分
- 95 山西省平遥古城民俗客栈客房客用品质量与配备要求
- 117 山西省平遥古城沿街店铺服务质量规范

#### 辽宁省

- 124 星级饭店服务质量标准
- 171 旅游购物店优质服务标准
- 182 旅游餐馆优质服务标准
- 198 旅游区(点)服务质量标准
- 208 特色旅游乡镇(街道)评定标准
- 219 农家乐等级的划分与评定

## ● 黑龙江省

- 228 | 旅游滑雪场质量等级标准
- 250 | 旅游家庭旅馆质量等级评定标准
- 256 | 漂流旅游经营场所质量标准

## ● 上海市

- 262 | 旅馆服务质量要求
- 268 | 农家乐旅游服务质量等级划分
- 273 | 游览船服务质量要求

## ● 浙江省

- 280 | 餐馆星级的划分与评定
- 305 | 旅游商品购物点质量等级划分与评定
- 322 | 漂流旅游安全和服务规范
- 332 | 乡村旅游点服务质量等级划分与评定
- 351 | 生态旅游区建设与服务规范

## ● 安徽省

- 366 | 黄山市农家乐(乡村酒店)旅游服务质量等级的划分与评定
- 387 | 池州市农家乐服务质量通用要求

## ● 江西省

- 392 | 江西省农家旅馆星级的划分与评定

## ● 广东省

- 406 | 温泉旅游服务规范

## ● 重庆市

- 416 | 农家乐服务质量等级的划分与评定

## ● 四川省

- 436 | 四川省工业科技旅游（含工业旅游示范点）质量等级的划分与评定（试行）
- 470 | 四川省乡村旅游（含农业旅游示范点）质量等级的划分与评定（试行）
- 522 | 成都市农家乐旅游服务质量等级划分及其评定
- 538 | 成都市乡村酒店旅游服务质量等级划分及其评定
- 554 | 广元市农家乐旅游服务质量等级划分及其评定
- 579 | 广元市社会旅馆等级的划分与评定
- 595 | 剑门豆腐店等级划分与评定

## ● 贵州省

- 612 | 贵州省乡村旅舍等级评定与管理

## ● 青海省

- 636 | 互助土族故土园旅游服务
- 648 | 青海湖景区旅游服务
- 660 | 塔尔寺景区旅游服务
- 671 | 乡村旅游质量等级划分与评定

## ● 新疆维吾尔自治区

- 686 | 农家乐开业基本条件
- 690 | 农家乐旅游服务质量等级划分
- 708 | 旅游滑雪场质量等级标准

旅游业 地方标准 (一)

## 北京市旅游业 (计划) 标准

本标准规定了北京市旅游业的标准，适用于北京市旅游业。本标准由北京市旅游局提出，北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。

本标准由北京市旅游局提出，北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。

# 北京市

本标准规定了北京市旅游业的标准，适用于北京市旅游业。本标准由北京市旅游局提出，北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。

北京市旅游业

北京市旅游业

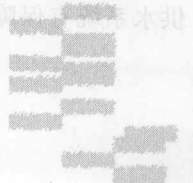
(本标准由北京市旅游局提出，北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。)

北京市旅游业

本标准规定了北京市旅游业的标准，适用于北京市旅游业。本标准由北京市旅游局提出，北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。

本标准由北京市旅游局提出，北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。

本标准由北京市旅游局提出，北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。本标准由北京市旅游局归口。



# 北京市郊区民俗旅游村 评定标准（试行）

为了促进北京市郊区民俗旅游的健康发展，加强民俗旅游村的规范管理，提高服务质量，确保旅游者安全，特制定本标准。

## 1. 范围

本标准适用于在北京市行政区域内，以从事郊区农业旅游观光、采摘、垂钓、烧烤、住宿接待等经营活动为主的村庄。

## 2. 评定程序

评定工作采取自愿接受评定方式。凡已经开展民俗旅游接待的村庄，欲申报评定民俗旅游村，需向所在乡（镇）政府申请，由乡（镇）政府统一报所在区县农村工作委员会和旅游局共同评定。评定合格的由北京市农村工作委员会和北京市旅游局共同颁发“北京市民俗旅游村”标识牌。

## 3. 民俗旅游村标准

### 3.1 从业人员标准

- 3.1.1 持有本市户口、健康证（外地人员需持有暂住证）。
- 3.1.2 以接待经营为主要职业，具备一定的旅游接待常识和服务技能。

### 3.2 基础设施标准

- 3.2.1 有统一的停车场，停车场面积要与接待容量相适应，要有专人管理。
- 3.2.2 村内道路硬化，便于机动车行驶。
- 3.2.3 供水系统有保障，水源清洁卫生，符合国家饮用水标准。

3.2.4 有统一的污水和垃圾处理系统或措施,符合国家环保质量要求。

3.2.5 有相应数量的公共厕所,配备专职管理人员,厕所规模、质量和服务要符合北京市规定的旅游厕所一星级以上标准。

3.2.6 有统一的接待场所,具备业务咨询、食宿安排、民俗活动安排、公共电话、投诉处理等功能。

3.2.7 村内从事旅游接待的农户达到总户数的30%以上。

3.2.8 村属旅游项目有合法的经营手续,有专人管理,内容和形式必须健康,有本地民俗特色。

### 3.3 组织机构

3.3.1 有统一的旅游接待机构和专职接待人员。

3.3.2 要做好民俗旅游村的整体发展规划和基本设施建设工作。

3.3.3 要负责全村旅游接待户和村属旅游项目的经营管理,制定相应的管理制度,规范民俗旅游接待户的经营行为。

3.3.4 负责全村旅游接待户和村属旅游项目的整体对外宣传工作,经营协调工作和旅游投诉处理工作。

### 3.4 服务管理

3.4.1 村内及周边环境优美,清洁卫生。

3.4.2 各种服务设施设备完好,功能齐全。

3.4.3 悬挂服务标准、工作制度和住宿须知,执行住宿登记制度。

3.4.4 合法经营,不得从事违法、违规活动。

3.4.5 服务人员要使用文明用语,做到对游客热情、礼貌。

3.4.6 接待户家庭成员与游客要分开居住,不得混住。

3.4.7 加强从业人员服务意识、服务技能的培训。

### 3.5 安全管理

3.5.1 村级领导有专人负责安全工作。

3.5.2 建立健全安全管理制度和安全责任制,制定特殊时段安全管理预案。

3.5.3 严格执行国家和北京市治安、消防、卫生的有关法规,制定相应的管理措施。

3.5.4 从业人员身体健康,无传染性疾病,持卫生部门统一颁发的健康证上岗。

3.5.5 加强从业人员安全、消防、卫生等方面的意识、知识、技能的培训,

使之掌握有关消防、卫生的基本知识和技能。

### 3.5.6 杜绝赌博、卖淫、贩毒等违法活动。

### 3.5.7 设立报警电话和村级医疗救护点。

### 3.5.8 建立重大事故上报制度。

本标准自 2003 年 7 月 1 日起执行。

# 北京市郊区民俗旅游接待户

## 评定标准（试行）

为了促进北京市郊区民俗旅游的健康发展，加强民俗旅游接待户质量管理，确保其服务质量与游客安全，特制定本标准。

### 1. 范围

本标准适用于在北京市行政区域内从事郊区农业观光、采摘、垂钓、烧烤、住宿接待等经营活动的民俗旅游接待户。

### 2. 评定程序

开展民俗旅游接待的农户，需到所在村委会签字盖章，上报到乡（镇）政府签字盖章，由乡（镇）政府将申报材料统一报区县旅游局。由各区县的旅游局对申报接待户进行评定，评定合格的颁发民俗旅游接待户标牌。

### 3. 民俗旅游接待户标准

#### 3.1 从业人员标准

3.1.1 必须年满 18 岁，具有一定的经营能力。

3.1.2 具备良好的职业道德。

3.1.3 身体健康，无传染性疾病，持卫生部门统一颁发的健康证上岗。

3.1.4 着装干净、整洁。

#### 3.2 基础设施标准

3.2.1 有专门用于营业的客房，室内配有必须的生活用品（如暖水瓶、茶杯、毛巾等）；防蚊蝇（如纱帘等）设施。客房必须清洁卫生、宽敞明亮，做简单装修并具有当地民俗、民情特色。

3.2.2 卫生间要男女分开,并设置醒目的标识,坑位、储池分离,使用封闭式或水冲式厕所,同时配备必要的照明设备。

3.2.3 有牢固的院墙、院门。

3.2.4 厨房布局合理,有足够的操作空间。灶具、洗刷池干净整洁,至少要有两个洗刷池。厨具、客用餐具摆放整齐,通风排烟良好,必须配备消毒设施。操作间符合卫生防疫部门标准,严格遵守卫生管理制度,保持环境卫生,餐具、刀具定期消毒,并配有盖布、盖帘。

3.2.5 有独立的洗浴间,配备电热水器或太阳能淋浴设施。要有挂钩、梳妆镜等附属配套设施,墙壁、地面平整光洁,喷淋排污通畅。

3.2.6 各户必须配备一台以上的电视机及直播电话。

### 3.3 服务标准

3.3.1 服务公约及管理制度健全,住宿须知上墙,坚持住宿登记制度。

3.3.2 合法经营,不得从事违法、违规活动。

3.3.3 服务人员注重文明用语,做到对游客热情、礼貌。

3.3.4 床单、被罩、枕巾必须做到一客一换,茶具、餐具和洗漱用品每日清洗消毒,每日定时清理房间,保持室内卫生,天花板、墙壁无蜘蛛网,地面干净无尘土,无卫生死角。

3.3.5 储藏、加工、制作食品做到生熟分开,禁止向游客兜售过期变质食品,餐具用后必须消毒。

3.3.6 接待户家庭成员与游客要分开居住,不得混住。

3.3.7 注意防火防盗,并配备灭火器材,保证游客的人身安全和财产安全。

本标准自2002年7月1日起执行。

# 旅行社等级划分与评定

## 前言

本标准由北京市旅游局提出并归口。

本标准起草单位：北京市旅游局、北京第二外国语学院。

本标准主要起草人：于长江、杜江、顾晓园、刘莉莉、王洪声、林亮、戴斌、李宏、乔花芳、马爱萍。

本标准于 2007 年 2 月 1 日起执行。

## 引言

为了全面贯彻落实科学发展观，切实维护和保障旅游者权益，促使旅行社提高经营管理水平和服务质量，优化旅行社产业结构，促进北京市旅游市场健康、持续和稳定发展，根据《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》和国家标准化管理的相关规定，制定本标准。

# 旅行社等级划分与评定

## 1. 范围

本标准规定了旅行社等级的等级标志、基本要求、等级的划分与评定依据、等级的划分条件和等级的评定。

本标准适用于开展旅游业务的旅行社的等级划分、评定与复核。

## 2. 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号(GB/T10001.1-2000, neg ISO7001:1990)

GB/T10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号(GB/T10001.2-2002, neg ISO7001:1990)

LB/T15971-1995 导游服务质量

LB/T004-1997 旅行社国内旅游服务质量要求

旅行社管理条例 国务院 2001年12月11日

导游人员管理条例 国家旅游局 1999年5月14日

旅行社出境旅游服务质量 国家旅游局 2002年7月27日

## 3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 旅游业务 (Travel Business)

指为旅游者代办出境、入境和签证手续,招徕、接待旅游者,为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。

### 3.2 旅行社 (Travel Service)

指依照国务院《旅行社管理条例》规定成立,有赢利目的,从事旅游业务的企业。

### 3.3 旅行社门市部 (Travel Service Outlet)

指旅行社在注册地的市、区、县行政区域以内设立的不具备独立法人资格,为设立社招徕旅游者并提供咨询、宣传等服务的收客网点。

### 3.4 导游人员 (Tour Guide)

指依照国务院《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

### 3.5 旅游产品 (Tourism Product)

指旅行社向旅游者提供的团队包价旅游线路、散客包价旅游线路和各种单项委托业务。

### 3.6 五险一金 (Insurance and Housing Fund)

指现行养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金。

## 4. 等级标志

等级以英文字母 A 为符号来表示,用三个 A 表示 AAA 级,四个 A 表示 AAAA 级,五个 A 表示 AAAAA 级。

## 5. 基本要求

5.1 参评企业必须是独立法人。分设在不同区域的旅行社经营部门和非独立法人实体不能单独参加等级评定。

5.2 旅行社的办公和营业场所、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、文化、环境保护等现行的国家法律、地方法规和标准。

## 6. 等级的划分与评定依据

6.1 旅行社等级分为 AAA、AAAA 和 AAAAA 三个等级, A 的数量越多等级越高。

6.2 等级的划分以旅行社的基本条件、经营业绩、营业条件、服务项目、管理机制、商业信用和社会声誉为依据。

6.3 等级的评定遵照本标准及附录 A、附录 B 和附录 C 的规定。

6.4 第七章“等级的划分条件”规定相应等级的所有条件必须具备,并遵照附录 A、附录 B 和附录 C 的规定,最后由旅行社等级评定委员会综合评定。

## 7. 等级的划分条件

### 7.1 AAA 级

7.1.1 基本条件

- a. 正式成立并营业两年以上;
- b. 近两年均参加并通过旅行社业务年检和工商年检;
- c. 近两年内未受到旅游行政管理部门的行政处罚;
- d. 是北京市旅游行业协会会员。

#### 7.1.2 经营业绩

- a. 近两年年平均组织和接待旅游者4万人次以上;
- b. 近两年年平均营业收入3000万元人民币以上。

#### 7.1.3 营业条件

AAA a. 有与旅行社规模和等级相适应的独立产权或两年以上租赁合同的营业场所,营业场所的使用面积总和不低于200平方米;

b. 营业场所提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、与本社业务有关的旅游目的地介绍和旅游交通图、主要交通工具时刻表以及由旅游行政管理部门指定发放的宣传品,以备顾客查阅;

c. 旅行社营业场所设有咨询与接待设施,相关装饰和标志有规范的中英文说明;

d. 接待人员统一着装,并佩戴企业标识或岗位标牌;

e. 接待人员在工作日和节假日每天以普通话提供咨询、接待、签订合同、付款等服务,且服务时间不少于八个小时;

f. 有电话、传真、互联网等通信工具,顾客可以通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品;

g. 旅行社应使用并与旅游者签订旅游合同;

h. 营业区域设有顾客休息场所。

#### 7.1.4 服务项目

a. 提供普通话、至少两种以上主要方言和/或两种以上外语的导游服务;

b. 提供两种以上旅游交通票务代理服务;

c. 提供餐饮、娱乐、购物、景区门票、机场接送等两种以上委托代办服务;

d. 提供常规旅游团队、散客的旅游线路预订或接待服务。

#### 7.1.5 管理机制

##### 7.1.5.1 人力资源管理

a. 应与导游人员签订劳动合同;

b. 应为与旅行社签订劳动合同的导游人员提供基本工资和“五险一金”,未拖

欠导游人员和领队工资，未要求导游人员和领队垫付团款，未向导游人员和领队收取“人头费”、“保证金”等与法律法规相违背的不合理费用；

- c. 负责旅行社运营的高级管理人员有三年以上旅行社管理经验；
- d. 管理人员中具有大学本科以上学历者所占比例不低于40%；
- e. 制定并执行业务培训制度以及管理培训制度，且有固定的培训经费预算保证，旅行社职员按照要求参加由旅游行政管理部门举办的培训活动，并通过考核。

#### 7.1.5.2 财务管理

a. 至少有两名具有初级以上级别职称的财务人员，其中至少一名具有中级以上级别职称；

b. 具有符合国家规定的财务制度。

#### 7.1.5.3 营销管理

- a. 拥有本企业独立的网站；
- b. 拥有完善的数字化办公系统；
- c. 拥有客户档案库；
- d. 拥有企业形象识别系统；
- e. 旅行社设立的从事旅游业务的非独立法人机构应与总部实行联网销售，并实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”。

#### 7.1.5.4 危机管理

- a. 制定危机事件处理预案，具备危机事件处理机制，并有培训记录；
- b. 具有重大事项报告制度。

#### 7.1.6 商业信用和社会声誉

- a. 制定并执行周期性的顾客意见反馈制度；
- b. 每半年对顾客满意度进行评价，近两年每年顾客抽样调查平均满意率不低于85%；

c. 近两年中，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过当年组织和接待人次的万分之二；

- d. 与旅游者签订旅游合同，且此种合同使用率达到100%；
- e. 与供应商和同业客户签订合同，并按约定的期限和付款条件履约。

### 7.2 AAAA级

#### 7.2.1 基本条件

- a. 正式成立并营业3年以上；