



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 074—2019

文明旅游示范区要求与评价

Requirements and evaluation for civilized tourism demonstration zones

2019-03-25 发布

2019-08-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：文化和旅游部市场管理司、安徽省文化和旅游厅、安徽省旅游规划设计研究院。

本标准主要起草人：程堂明、洪占东、张凯、吴良。

引 言

为了弘扬社会主义核心价值观,加强文明旅游工作的引导,发挥文明旅游示范区的示范带动作用,促进公民文明旅游素质提升,特制定本标准。

文明旅游示范区要求与评价

1 范围

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。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB 50442 城市公共设施规划规范

GB 50763 无障碍设计规范

LB/T 015 绿色旅游景区

LB/T 021 旅游企业信息化服务指南

LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文明旅游示范区 **civilized tourism demonstration zone**

在提供游览服务、文明引导、旅游安全、环境保护、服务质量等方面具有示范性,符合本标准要求和通过评定的文明旅游区域。

4 等级划分及依据

4.1 等级划分

文明旅游示范区划分为国家级文明旅游示范区和省级文明旅游示范区两个等级。

4.2 等级划分的依据

等级划分依据第5章规定的必备要求和第6章规定的基本要求进行。

5 必备要求

5.1 践行社会主义核心价值观。

- 5.2 近三年内未发生因旅游者不文明行为产生的重大旅游安全责任事故、扰乱市场秩序事件或造成严重不良社会影响的其他事件。
- 5.3 有文明旅游示范区创建工作机制。
- 5.4 广泛开展文明旅游相关活动,有浓厚的文明旅游氛围。
- 5.5 有文明旅游工作专项资金。
- 5.6 公共服务设施符合 GB 50442 的规定。

6 基本要求

6.1 组织管理

- 6.1.1 应有文明旅游示范区创建工作领导机构。
- 6.1.2 建立文明旅游工作联席会议制度,成员单位应包括外事、公安、交通、工商等相关部门。
- 6.1.3 应有文明旅游示范区创建工作实施方案,将文明旅游工作纳入政府考核体系。

6.2 资源保护

6.2.1 遗产保护

- 6.2.1.1 应有文化遗产保护工作方案,责任主体明确。
- 6.2.1.2 区域文化遗产保护应成效明显,旅游文化资源的完整度高。

6.2.2 环境保护

- 6.2.2.1 应有区域生态保护措施,环保部门应开展旅游生态环境保护工作。
- 6.2.2.2 地表水、大气、噪声指标应符合 GB 3838、GB 3095、GB 3096 的规定。
- 6.2.2.3 应宣传倡导资源保护型旅游开发、资源节约型旅游经营、环境友好型旅游消费。
- 6.2.2.4 应落实区域内旅游景区最大承载量核定与控制措施。
- 6.2.2.5 区域内实现绿色景区化管理和服务,应符合 LB/T 015 的规定。

6.3 氛围营造

6.3.1 社会宣传

- 6.3.1.1 应定期开展社会文明风尚宣传活动。
- 6.3.1.2 应有文明旅游公益广告,引导广大公民讲文明、树新风,形成良好的文明氛围。
- 6.3.1.3 应运用各种媒体开展专题宣传引导,提高居民和旅游者文明旅游素质。

6.3.2 教育培训

- 6.3.2.1 应定期开展理想信念教育和廉洁自律教育活动。
- 6.3.2.2 应有文明旅游培训计划,培训内容丰富,实现导游、领队、境外劳务人员、出国留学人员文明培训全覆盖。
- 6.3.2.3 应有面向地区旅游从业人员的文明旅游培训基地或固定的培训点。

6.3.3 旅游市场秩序

- 6.3.3.1 旅游投诉处理流程规范化,服务标准化。
- 6.3.3.2 宜设立旅游警察、旅游流动法庭岗位,负责区域旅游执法、旅游纠纷处理。
- 6.3.3.3 宜设立旅游工商部门,对区域旅游诚信经营监管,杜绝强买强卖、旅游欺诈情况发生。

6.3.3.4 旅游舆情应处理及时,应对得当。

6.3.4 社区参与

6.3.4.1 居民对文明旅游创建活动的认同和支持率较高,达到一定比例。

6.3.4.2 注册志愿者人数占旅游从业人数比例较高,达到一定比例,注册志愿者参加志愿服务活动的人数占注册志愿者总人数的比例达到70%及以上。

6.4 宣传引导

6.4.1 重点人群

6.4.1.1 旅游团队应有文明旅游督导员,将文明告知、文明提醒、文明规劝落实到位。

6.4.1.2 应组织文明旅游进校园、社区、企业等活动,引导学生、居民和企业员工文明出行、文明旅游。

6.4.1.3 组织旅游部门、社区、学校等积极开展文明旅游宣传,在全社会营造文明旅游宣传的良好氛围,全面提升公民文明旅游素养。

6.4.1.4 应有区域旅游从业者文明服务和旅游者文明旅游奖惩机制。

6.4.1.5 应对出境人员,特别是旅游者、劳务人员、留学人员和外派人员进行文明行为教育。

6.4.1.6 应有旅游志愿者年度工作计划、志愿者管理机构以及志愿者培训和管理工作机制,志愿者服务意识、服务能力强。开展志愿服务公益行动,提供文明引导、游览讲解、信息咨询和应急救援等服务,宜有旅游志愿服务品牌。

6.4.2 重要场所

6.4.2.1 应在汽车站、火车站、飞机场、旅游集散中心、出入境办证大厅及口岸等旅游者聚集场所,摆放文明旅游提示卡等宣传品,现场电子显示屏应播放文明旅游宣传片,营造公民文明旅游的良好氛围。

6.4.2.2 口岸、机场、码头、车站、地铁站、高铁站、高速服务区、核心商圈、社区服务中心等配置文明旅游志愿服务站,引导公众文明旅游。

6.4.3 重点环节

6.4.3.1 应在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等场所醒目位置,设置文明旅游提示语或标牌。

6.4.3.2 旅游从业人员应具备较高的文明服务素养。

6.4.3.3 旅游从业人员应引导旅游者在旅游过程中践行文明旅游,应符合LB/T 039的规定,避免发生不文明行为。

6.4.4 重点时段

6.4.4.1 应有节假日、暑期等旅游旺季高峰时段的应对措施。

6.4.4.2 重点时段文明旅游工作应有专项部署、专项督查。

6.5 旅游环境

6.5.1 无障碍设施

6.5.1.1 主要景点、繁华地段、酒店和饭店应提供老人、儿童、孕妇、残障人士等特定人群使用的无障碍设施。

6.5.1.2 无障碍设施应符合GB 50763的规定。无障碍设施符号应符合GB/T 10001.9的规定。

6.5.2 智慧服务

6.5.2.1 应设有运营稳定、可实时查询的旅游公共信息网站或手机 APP 客户端服务,提供集旅游公共信息查询、导游导览、旅游投诉与处理等功能于一体的在线服务。

6.5.2.2 主要旅游景点、旅游街区、游客服务中心、交通站场等旅游者集中区域应覆盖无线 WiFi,覆盖率达到 80%及以上。

6.5.2.3 主要景点应设有电子客票系统,实现旅游者流量监控。

6.5.2.4 旅游信息化服务应达到 LB/T 021 的规定。

6.5.3 旅游安全

6.5.3.1 应有区域旅游安全风险提示制度,通过互联网、移动通信等渠道发布旅游安全提示信息。

6.5.3.2 旅游安全风险防范应遵循 GB/T 17775 的规定。

6.5.3.3 应有区域旅游安全突发公共事件的应急预案,定期组织演练。

6.5.4 文明诚信

6.5.4.1 应有推进社会信用体系建设的措施和保障。

6.5.4.2 应有诚信激励机制和失信惩戒机制。

6.5.4.3 应定期开展诚信经营宣传活动。

6.5.4.4 旅游经营者应诚信经营,倡导文明经营。

6.5.4.5 设立旅游企业诚信榜和曝光台,定期对社会公布。

7 评价

文明旅游示范区评价按照附录 A 执行。

附录 A
(规范性附录)
文明旅游示范区评价规则

A.1 文明旅游示范区必备项目检查表见表 A.1。必备项是基础性强制指标,六项指标总评均应“达标”,任何次分项不达标则失去评价资格。

A.2 各考查项目的分值分配见表 A.2。总分 1 000 分,基本项目 900 分,附加项目 100 分。

A.3 国家级文明旅游示范区 950 分达标,其中:基本项目总分不低于 855 分,每项基本项目的得分率分别不低于 85%;省级文明旅游示范区 800 分达标,其中:基本项目总分不低于 720 分;每项基本项目的得分率分别不低于 75%。

表 A.1 文明旅游示范区必备项目检查表

序号	项目	是否达标
1	践行社会主义核心价值观	
2	近三年内未发生因旅游者不文明行为产生的重大旅游安全责任事故、扰乱市场秩序事件或造成严重不良社会影响的其他事件	
3	有文明旅游示范区创建工作机制	
4	广泛开展文明旅游相关活动,有浓厚的文明旅游氛围	
5	有文明旅游工作专项资金	
6	公共服务设施符合 GB 50442 的规定	
总体结论是否达标		

表 A.2 考查项目分值分配表

序号	考查项目		分数
1	基本项目	组织管理	100
		资源保护	100
		氛围营造	200
		宣传引导	300
		旅游环境	200
2	附加项目		100
总分			1 000

参 考 文 献

- [1] 关于进一步加强文明旅游工作的意见 中央精神文明建设指导委员会(文明委〔2014〕9号)
 - [2] 关于进一步加强旅游行业文明旅游工作的指导意见 国家旅游局(旅发〔2015〕42号)
 - [3] 国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法 国家旅游局(旅办发〔2016〕139号)
-

