**《山地旅游目的地城市旅游公共服务指南》**

**编制说明**

《山地旅游目的地城市旅游公共服务指南》编制组

2019年12月

目 录

[一、工作简况 1](#_Toc26372079)

[（一）任务来源 1](#_Toc26372080)

[（二）起草单位 1](#_Toc26372081)

[（三）主要起草人 1](#_Toc26372082)

[二、编制的必要性 1](#_Toc26372083)

[三、编制的目的与意义 2](#_Toc26372084)

[四、编制原则与依据 3](#_Toc26372085)

[（一）编制原则 3](#_Toc26372086)

[（二）编制依据 4](#_Toc26372087)

[五、编制成果 8](#_Toc26372088)

[六、编制内容结构 8](#_Toc26372089)

[七、主要条文说明 9](#_Toc26372090)

[（一）范围 9](#_Toc26372091)

[（二）规范性引用文件 10](#_Toc26372092)

[（三）术语和定义 10](#_Toc26372093)

[（四）指标 11](#_Toc26372094)

[八、编制程序与计划 11](#_Toc26372095)

[（一）编制程序 11](#_Toc26372096)

[（二）编制计划 12](#_Toc26372097)

[九、编制保障 12](#_Toc26372098)

[（一）项目组织保障 12](#_Toc26372099)

[（二）项目管理保障 13](#_Toc26372100)

[（三）项目技术保障 14](#_Toc26372101)

[（四）项目时间保障 14](#_Toc26372102)

[十、专利及涉及知识产权情况 15](#_Toc26372103)

[十一、重要分歧意见的处理经过 15](#_Toc26372104)

[十二、废止现行有关标准的建议 15](#_Toc26372105)

[十三、贯彻标准的要求和措施建议 15](#_Toc26372106)

# 一、工作简况

## （一）任务来源

2019年6月，由贵州省文化和旅游厅申请、由贵州省市场监管局批准的《山地旅游 术语》等51项山地文化旅游系列贵州省地方标准立项，批准《山地旅游目的地城市旅游公共服务指南》地方标准的制定。

## （二）起草单位

中国科学院地理科学与资源研究所

## （三）主要起草人

主要起草人：宁志中、崔明川、王婷、高淑香、胡新均、杨雪春、王延峰、张琦、吴书惠、孟国力

# 二、编制的必要性

贵州全省土地面积的92.5%是山地和丘陵，是我国典型的山地大省和山地旅游代表。近年来，贵州省持续开展了国际山地旅游目的地创建工作，山地旅游的发展规模、格局也已形成，国内国际影响力不断提升。制定相关建设标准，引导和促进全省城市公共服务协同山地旅游发展十分必要。

城市是山地旅游目的地建设的重要场所载体和依托。旅游业作为城市服务业的重要部门，是推动城市发展的重要动力之一。旅游城镇化的发展将会较大地影响城市景观、土地利用模式、产业体系的发展方向。长期以来，我国城市发展主要是围绕工业生产和居住职能开展，对于城市游憩功能的关注不够，公共服务设施和服务类型的设计主要是针对市民提供，对于城市休闲、游憩等需求的应对还不够。在旅游城镇化推动的情况下，需要积极地将旅游公共服务的需求融入到城市建设之中，这样才能通过城市公共服务水平的提升来促进山地旅游目的地的建设。旅游公共服务的功能建设重要体现在大型城市和东部地区的旅游专业职能城市，而贵州省山地旅游类型的城市目前建设大多是采用单纯的城市规划技术标准规范，对于作为山地旅游目的地的城市来说，在旅游公共服务方面的体现不足，从而在设施布局、公共服务设施供给、服务供给需求平衡等方面存在着尖锐问题，影响到山地旅游目的地城市的进一步提升发展。原国家旅游局发布了《旅游休闲示范城市》(LB/T 047-2015)及《自驾游目的地基础设施和公共服务指南》（LB/T 061-2017）行业标准等，这些标准、指南为目的地城市建设提供了有效的参考。

# 三、编制的目的与意义

编制《山地旅游目的地城市公共服务指南》需要处理好设施类型规模与布局、现有与新增设施的弹性利用、现代化智能化管理网络搭建等方面，是一个软硬结合的系统工程。其意义在于在识别贵州城市本身的功能、类型、特色及其旅游定位差异，在贵州建设山地公园省的背景下，思考山地资源开发和城市公共服务的关系，研究城市公共服务如何对接、融合山地旅游资源利用，将旅游公共服务需求和设施建设同城市建设相结合，有效指导不同地区山地旅游目的地城市的规范建设，提高公共服务供给水平，服务于贵州山地公园省的科学发展。

# 四、编制原则与依据

## （一）编制原则

1、科学性

标准的制定建立在对《全域旅游示范区创建工作导则》、《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试行）》、《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》、《旅游目的地信息分类与描述》、《旅游度假区等级划分》、《全球可持续旅游目的地标准》，以及《贵州山地旅游开发利用导则》等各种标准的充分研究上，结合贵州省山地旅游资源特色分析，编研能够反应贵州特色的标准，保证标准的科学性。

2、规范性

标准的制定将严格遵循科学化的技术路线开展工作，依照国家的有关标准和行业规范进行，保证《山地旅游目的地城市公共服务指南》编研工作的严肃性。

3、协调性

标准的制定将严格遵从现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别现行强制性标准的规定，保证《山地旅游目的地城市公共服务指南》的编研工作与现行强制性标准的协调性。

## （二）编制依据

标准在编制过程中，结合全国各地的建设经验，重点引用和参考相关法律、中央及国家各部委的政策文件、指南和发展规范等，包括：

1. 《决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利》（2017年10月18日第十九次全国代表大会报告）
2. 《国务院办公厅关于促进全域旅游发展的指导意见》（国办发〔2018〕15号）
3. 《全域旅游示范区创建工作导则》（旅发〔2017〕79号）
4. 《国家旅游局 国家体育总局关于印发“国家体育旅游示范基地”创建单位和“国家体育旅游精品赛事”名单的通知》（旅发〔2017〕108号）
5. 《关于促进交通运输与旅游融合发展的若干意见》（交规划发〔2017〕24号）
6. 《国家旅游局 国家体育总局关于大力发展体育旅游的指导意见》（旅发〔2016〕172号）
7. 《贵州省创建全国体育旅游示范区的意见》（黔府办发〔2019〕23号）
8. 《贵州省入境旅游奖励办法》和《贵州省入境旅游奖励申报细则》（黔文旅发〔2019〕1号）
9. 《贵州省旅游资源管理办法（试行）》的通知（黔府办发〔2018〕35号）
10. 《贵州省进一步扩大旅游文化体育健康养老教育培训等领域消费的实施方案》（黔府办发〔2017〕67号）
11. 《贵州省发展旅游业助推脱贫攻坚三年行动方案(2017—2019年)》（黔府办发〔2017〕44号）
12. 《贵州省加快推进山地特色新型城镇化建设实施方案》（黔府办发〔2017〕76号）
13. 《贵州省加快构建山地紧急医学救援体系的意见》（黔府发〔2017〕35号）
14. 《贵州省人民政府关于推进旅游业供给侧结构性改革的实施意见》（黔府发〔2016〕24号）
15. 《贵州省山地特色新型城镇化规划(2016—2020年)》（黔府发〔2016〕15号）
16. 《贵州省人民政府办公厅关于支持黔西南自治州加快山地旅游发展的意见》（黔府办发〔2015〕36号）
17. 《贵州省强化文旅融合系统提升旅游产品供给三年行动方案》（黔文旅办〔2019〕16号）
18. 《贵州省旅游发展和改革领导小组办公室关于大力发展乡村旅游的实施意见》（黔旅改办发〔2019〕9号）
19. 《贵州省实施旅游“1+5个100工程”管理办法》（黔旅发〔2018〕7号）
20. 《贵州省旅游厕所质量等级管理办法》（黔旅发〔2018〕13号）
21. 《贵州贵安新区山地特色新型城镇化体制机制创新和基础设施建设总体方案》（黔府办函〔2015〕118 号）
22. 中国旅游研究院著. 中国入境旅游发展报告2019[R].中国旅游教育出版社, 2019.
23. 《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试行）》
24. 《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》
25. GB 3095 环境空气质量标准
26. GB 3096 声环境质量标准
27. GB 3838 地面水环境质量标准
28. GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
29. GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
30. 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
31. GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
32. GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
33. GB/T 15971 导游服务规范；
34. GB/T 16766 旅游业基础术语；
35. GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定；
36. GB/T 18971 旅游规划通则；
37. GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
38. GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范；
39. GB/T 26355 旅游景区服务指南；
40. GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求；
41. GB/T 26358 旅游度假区等级划分；
42. GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范；
43. GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
44. GB/T 26364 旅游汽车公司资质等级划分
45. GB/T 36681 展览场馆服务管理规范
46. LB/T 010 城市旅游集散中心等级划分与评定
47. LB/T 012城市旅游导向系统设置原则与要求
48. LB/T 013旅游景区公共信息导向系统设置规范
49. LB/T 015 绿色旅游景区；
50. LB/T 019旅游目的地信息分类与描述
51. LB/T 021旅游企业信息化服务指南
52. LB/T 022 城市旅游公共服务基本要求
53. LB/T 024 旅游特色街区服务质量要求
54. LB/T 036 自行车骑行游服务规范
55. SB/T 10852 展览场馆运营服务规范

# 五、编制成果

地方标准《山地旅游目的地城市公共服务指南》

标准作用：结合贵州省实际情况，加快国际知名旅游目的地品牌建设，立足于生态集约发展，依托城市完善的服务设施，促进城市旅游发展的集约高效和融合共享, 基于城市本身的功能、类型、特色及其旅游定位差异，突出一般性、共性、体系性的内容，以保证不同城市旅游服务的基本质量的前提下，鼓励目的地城市旅游公共服务的创新性、特色性建设与发展。

标准内容： 明确山地旅游目的地城市公共服务的术语与定义、基本要求、城市环境、城市交通、商业服务设施、公共服务设施和旅游安全。

建议《山地旅游目的地城市公共服务指南》做为推荐性标准发布实施。

# 六、编制内容结构

城市是山地旅游目的地建设的重要场所载体和依托。旅游公共服务的功能建设重要体现在大型城市和东部地区的旅游专业职能城市，而贵州省山地旅游类型的城市目前建设大多是采用单纯的城市规划技术标准规范，对于作为山地旅游目的地的城市来说，在旅游公共服务方面的体现不足，导致在公共服务设施供给与布局、服务供给需求平衡等方面存在着尖锐问题，影响到山地旅游目的地城市的进一步提升发展。原国家旅游局发布了《全域旅游示范区创建工作导则》、《旅游休闲示范城市》(LB/T 047-2015)行业标准，文化和旅游部制定了《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试行）》、《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》等文件，为目的地城市旅游公共服务提供了有效的参考。

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 交通与旅游集散

5 城市旅游

6 旅游信息服务

7 旅游商业服务

8 旅游安全

附件A:本指南用词说明

# 七、主要条文说明

## （一）范围

本标准规定了山地旅游目的地城市旅游的交通与旅游集散、城市旅游、旅游信息服务、旅游商业服务以及旅游安全等方面的基本原则和要求。

本标准适用于将山地旅游目的地作为目标的城市旅游管理者。

## （二）规范性引用文件

本标准引用了引用了《公共信息图形符号 第1部分:通用符号》（GB/T 10001.1）、《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）和《城市旅游导向系统设置原则与要求》（LB/T 012）中关于各种符号标识、导向等条款；《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308）、《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T 18973）、《旅游餐馆设施与服务等级划分》（GB/T 26361）和《展览场馆服务管理规范》（GB/T 36681）中关于旅游饭店、旅游厕所、旅游餐馆、展览馆等设施和服务中的相关规定；引用了《城市旅游集散中心等级划分与评定》（LB/T 010）中关于交通、集散的相关规定；引用了《旅游景区公共信息导向系统设置规范》（LB/T 013）、《旅游目的地信息分类与描述》（LB/T 019）和《旅游企业信息化服务指南》（LB/T 021）中关于信息导向、信息分类和信息化服务等规定；引用了《旅游特色街区服务质量要求》（LB/T 024）中关于特色街区旅游服务质量的规定；以及《展览场馆运营服务规范》（SB/T 10852）中关于展览场馆运营服务的相关条款。

## （三）术语和定义

本标准定义了山地旅游目的地、山地旅游目的地城市、旅游集散中心、城市旅游、旅游咨询中心、智慧旅游和旅游公共服务的概念。

## （四）指标

本标准从对外交通、内部交通和静态交通三方面提出了山地旅游目的地城市旅游公共服务设施的交通与旅游集散要求；从城市景区景点、城市节事活动、城市夜游、特色街区和旅游厕所五个方面提出了城市旅游方面的要求；从游客咨询服务、智慧旅游服务和导引标识系统三方面细分旅游信息服务的要求；从特色住宿、特色餐饮、山地旅游商品、金融保险和旅行社五个方面细分了旅游商业服务的要求；从旅游安全体系、旅游安全防范和旅游安全应急处置三方面细分了旅游安全的要求。

# 八、编制程序与计划

## （一）编制程序

按照标准制定规范，在充分研究、广泛征求意见和实践论证的基础上，编研《山地旅游目的地城市公共服务指南》，工作程序见图1。

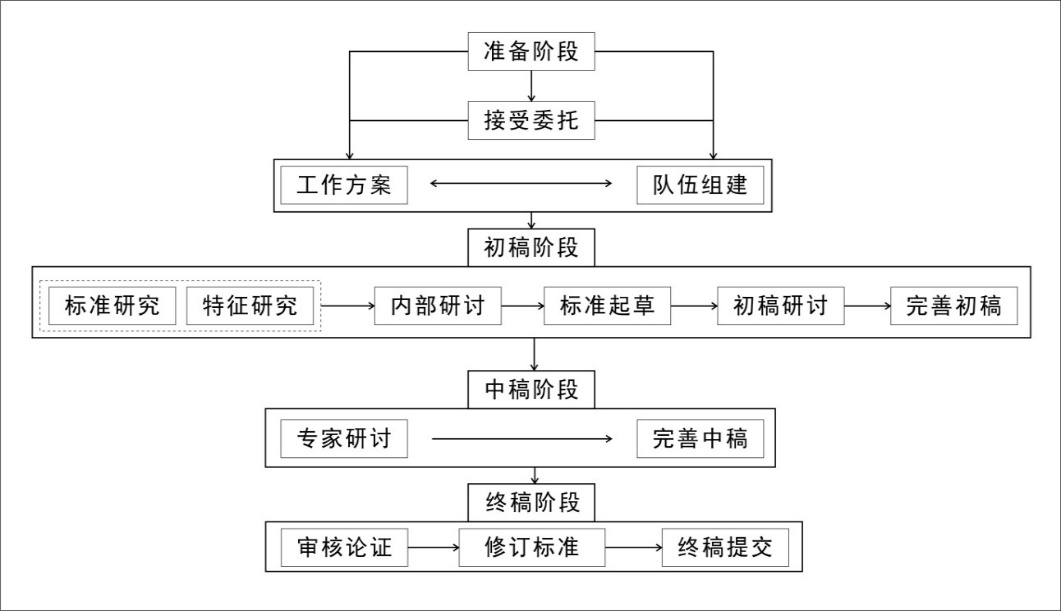


图1标准编研工作路线图

## （二）编制计划

项目计划工作时间为90个工作日，项目正式启动时间为2019年7月10日。

第一阶段：2019年8月31日前，完成项目调研，编写并提交《山地旅游目的地城市旅游公共服务指南》（初稿）；

第二阶段：2019年12月10日前，研讨并进行修编，形成并提交《山地旅游目的地城市旅游公共服务指南》（征求意见稿）；

第三阶段：2019年12月30日前，通过甲方评审，完成修改并提交《山地旅游目的地城市旅游公共服务指南》（报批稿）。

乙方严格按照上述进度计划完成工作，若因故需要变更进度，应书面向甲方说明原由，要求延期，在征得甲方书面同意后，修改工作计划。

# 九、编制保障

## （一）项目组织保障

项目实施由中国科学院地理科学与资源研究所承担，项目团队主要专家由中国科学院旅游规划与设计中心的旅游专家团队领衔。中国科学院地理科学与资源研究所是国家区域发展、资源利用、环境整治和生态文明建设重要的思想库、人才库，是国际地理科学、资源科学和生态建设领域的著名综合性研究机构。在标准化前沿理论和顶层政策设计以及应用研究方面，为政府部门、行业协会、企业以及其他机构提供整套服务标准化解决方案，形成了一大批研究成果，如国家旅游局委托政策项目《国家绿色旅游示范基地》、《国家蓝色旅游示范基地》、《国家人文旅游示范基地》等。2017年，地理资源所完成行业标准10项，共有30份咨询报告与建议得到党和国家领导人批示或被中办、国办刊物采用。 在贵州旅游方面，地理资源所曾编制了《贵州省生态旅游发展规划与景区标准研究》；另外，由地理资源所编制的《贵州省瓮安县江界河镇茶园村旅游扶贫规划》获得全国旅游规划扶贫示范成果奖。中科院地理所作为国标的起草单位，在国标的解释、实施、发展创新等方面具有权威性。

拟建立包括全时工作骨干成员10人，涵盖地理学、旅游学、生态学、城乡规划学、资源学等多学科领域，其中高级职称2位，中级职称3位，博士后2位，硕/博士生3位，另外聘请3-5位专家进行指导，形成一支结构合理、层次分明、素质较高的工作团队。

## （二）项目管理保障

本项目的组织实施坚持专项“科学决策、目标管理、重点突破”的原则，突出项目的系统性特点，建立标准制定项目管理和实施机制，为实现工作目标提供坚实的组织保障。

管理协调组。由项目总负责人和项目编研组负责人组成，负责日常项目管理工作，主要包括项目执行过程管理，资料整理汇总，依据合同要求对工作阶段、参与人员的工作进行检查和监督；接受甲方的管理和监督。

项目编研组。收集和分析资料，强化编研方案和研究内容的落实，依据合同时间要求，定期召开内部协调会和编研讨论会，及时沟通和修改，按时高质量进行编研工作。

顾问专家组。由国内资源学、城乡规划学、旅游学、生态学、地理学等领域的技术专家、经济专家和管理专家等知名专家组成，负责对重大技术进行咨询和指导，对工作方案和技术路线等方面进行把关。

## （三）项目技术保障

项目工作组织和各类成果严格按照国家全域旅游相关标准、城市旅游相关标准、度假区相关标准等官方文件为指导，严格遵循成果要求、当地实际情况、生态环境保护要求等方面的权威性，并聘请专家对成果内容进行审核，确保《山地旅游目的地城市公共服务指南》标准的落地实施。

## （四）项目时间保障

项目周期位90个工作日。共分为初稿阶段、征求意见稿阶段和终稿阶段，除此之外，为保障标准的顺利落地，乙方将在后期提供相应的培训和咨询服务。

初稿阶段（30个工作日）：成立编研工作小组，定任务、定分工、定要求，收集相关研究资料；初稿起草、内部讨论、修改完善、专家咨询、补充资料，修改完善；

征求意见稿阶段（30个工作日）：中期稿征求意见，回收、汇总、分析、处理征求意见；起草标准编制说明；召开征求意见稿审定会议、修改、审核、确认征求意见稿、标准编制说明和意见汇总处理表；修改形成报批稿；

终稿阶段（30个工作日）：审查论证会，根据意见修改报批稿，形成最终标准终稿，并提交；

后期配合阶段：为保证保准的落地实施，在标准提交后，根据甲方需求为甲方提供标准解读等相关培训和咨询服务。

# 十、专利及涉及知识产权情况

无。

# 十一、重要分歧意见的处理经过

本标准的编写过程无重大分歧意见产生。

# 十二、废止现行有关标准的建议

无。

# 十三、贯彻标准的要求和措施建议

建议本指南一经发布，在省文化和旅游厅的协调推进下，有针对性开展《山地旅游目的地城市旅游公共服务指南》的宣贯、解读和培训，使指南得到有效运用，为山地旅游目的地城市旅游公共服务的规范化起到积极作用。