

# 山西省文化和旅游厅 山西省市场监督管理局

## 文件

晋文旅发〔2024〕18号

### 山西省文化和旅游厅 山西省市场监督管理局 关于印发《“旅游满意在山西”建设 标准体系》的通知

各市文化和旅游局、市场监督管理局：

为充分发挥标准体系作用，提升我省旅游标准水平，提高游客满意度，引导我省旅游业高质量发展，打响“旅游满意在山西”品牌，山西省文化和旅游厅、山西省市场监督管理局共同组织制定了《“旅游满意在山西”建设标准体系》，现予以发布，请有关单位认真组织实施。

山西省文化和旅游厅

山西省市场监督管理局

2024年6月27日

（此件主动公开）

# “旅游满意在山西”建设标准体系

构建“旅游满意在山西”建设标准体系是山西旅游领域贯彻落实习近平总书记关于旅游工作的重要指示精神，特别是贯彻落实“着力完善现代旅游业体系”工作要求的重要举措。本标准体系是推动全省旅游资源开发管理、产品业态、服务设施、旅游品质等系统性、多维度完善提升的重要基础工作，能够有力推进“人人善待游客、全社会服务游客”的旅游友好型环境建设，对于加快实现旅游业高质量发展具有重要实践价值。

## 一、总体要求

### （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习贯彻习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述精神，深入贯彻习近平总书记对山西工作的重要讲话重要指示精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念。认真贯彻落实省委、省政府关于文化和旅游工作的部署要求，以旅游满意为目标，以游客需求为导向，以要素提升为抓手，构建“旅游满意在山西”建设标准体系，扎实推进新时代文化强省、国际知名文化旅游目的地建设。

### （二）基本原则

坚持需求导向，强化顶层设计。旅游市场进入新的发展阶段，高质量、低密度、生活化、旅居式成为新需求，沉浸、互

动、体验式消费成为新状态，高品质的服务保障与产品供给成为新趋势，助力循环、扩大消费成为新格局，要以“旅游满意”、“游客需求”为导向，强化“旅游满意在山西”标准体系建设系统性思维、战略性谋划，推动旅游行业完善要素配套，创新产品服务，超前适配供给，实现供需平衡。

**坚持协调统一，强化科学规范。**狠抓旅游业国家标准、行业标准及地方标准的贯彻实施，注重涉旅游服务部门、企事业单位、社会组织等横向联动、纵向协同，健全制修订全过程沟通协作机制，强化制修订流程中的信息共享、行业监督，确保符合旅游标准制定规范和要求，有效避免各类各项标准在制修订过程中的交叉重复矛盾，提升标准可操作性、可执行性，切实有助于推动和促进旅游业高质量发展。

**坚持重点推进，强化动态优化。**紧密结合国际国内旅游市场新形势，找准山西紧迫性、必要性、现实性旅游标准短板，及时开展制修订工作，把握前瞻性、引领性、长期性标准化建设，推动“旅游满意在山西”建设标准体系重点实施、动态调整、持续优化。

**坚持创新发展，强化品牌塑造。**积极借鉴各地旅游标准化建设先进经验，创新标准宣传及实施，通过线上、线下各类媒体对标准体系开展全方位、立体化宣传；充分发挥各类主体在标准贯彻实施中的重要作用，特别要鼓励行业协会、市场主体主动参与标准的贯彻实施；坚持“创新—普及—创新”模式，优化标准管理机制，推动旅游标准化发展由数量规模型向质量

效益型转变、实施成果向品牌效应转变，塑造“旅游满意在山西”品牌。

## **二、编制依据**

### **（一）法律法规及规章**

1. 中华人民共和国标准化法
2. 中华人民共和国旅游法
3. 中华人民共和国公共文化服务保障法
4. 中华人民共和国非物质文化遗产法
5. 中华人民共和国公共图书馆法
6. 山西省标准化条例
7. 山西省旅游条例

### **（二）国家政策文件及规划**

1. 国家标准化发展纲要
2. “十四五”旅游业发展规划（国发〔2021〕32号）
3. 关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施（国办发〔2023〕36号）
4. 关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见（文旅市场发〔2019〕12号）
5. 关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见（文旅资源发〔2020〕81号）
6. “十四五”文化和旅游发展规划（文旅政法发〔2021〕40号）
7. “十四五”公共文化服务体系建设规划（文旅公共发

〔2021〕64号)

8. 关于推动在线旅游市场高质量发展的意见 (文旅市场发〔2023〕41号)

### **(三) 山西省政策文件及规划**

1. 关于贯彻落实《国家标准化发展纲要》的实施意见 (晋发〔2022〕29号)

2. 关于推动文旅产业高质量发展的实施意见 (晋政发〔2024〕2号)

3. 关于深化文化和旅游融合发展的实施意见 (晋政办发〔2021〕13号)

4. 旅游景区服务质量提升行动方案 (晋文旅发〔2023〕9号)

5. 山西省乡村民宿业发展规划 (2022—2030) (晋文旅发〔2023〕17号)

### **(四) 相关标准**

1. GB/T 13016 标准体系构建原则和要求

2. GB/T 15624 服务标准化工作指南

3. GB/T 30226 服务业标准体系编写指南

4. GB/T 24421 (所有部分) 服务业组织标准化工作指南

## **三、构建思路**

在深入调研分析全国旅游行业标准化工作发展趋势的基础上, 结合山西省旅游发展现状及趋势, 按照标准领域、标准层级、标准类别三个维度, 形成“旅游满意在山西”建设标准体

系构成因素图（见图 1）。

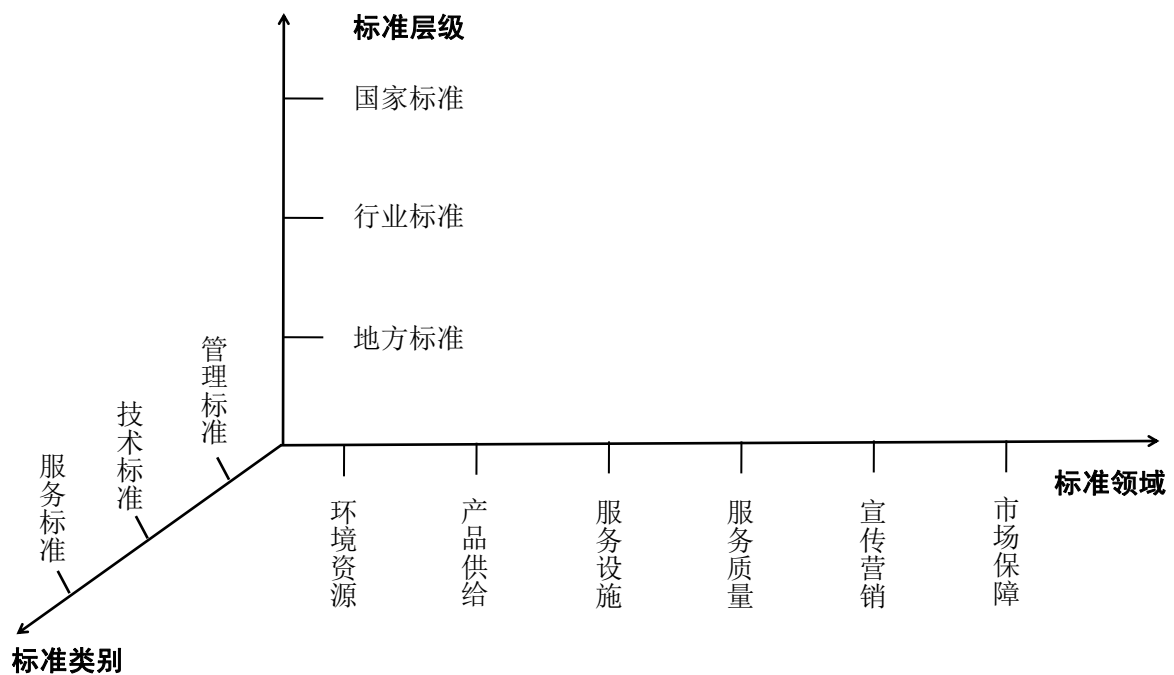


图 1 “旅游满意在山西”建设标准体系构成因素图

第一维度：标准领域。包括环境资源标准、产品供给标准、服务设施标准、服务质量标准、宣传营销标准、市场保障标准。

第二维度：标准层级。包括国家标准、行业标准、地方标准。

第三维度：标准类别。包括管理标准、技术标准和服务标准。

#### 四、标准体系框架

##### （一）总体结构

按照 GB/T 13016《标准体系构建原则和要求》的规定，结合“旅游满意在山西”建设标准体系构成因素，以现有标准为基础，充分考虑未来发展趋势，将“旅游满意在山西”建设标准体系划分为通用基础标准、环境资源标准、产品供给标准、服务设施标准、服务质量标准、宣传营销标准、市场保障标准 7 个子体系。“旅游满意在山西”建设标准体系总体结构见图 2。

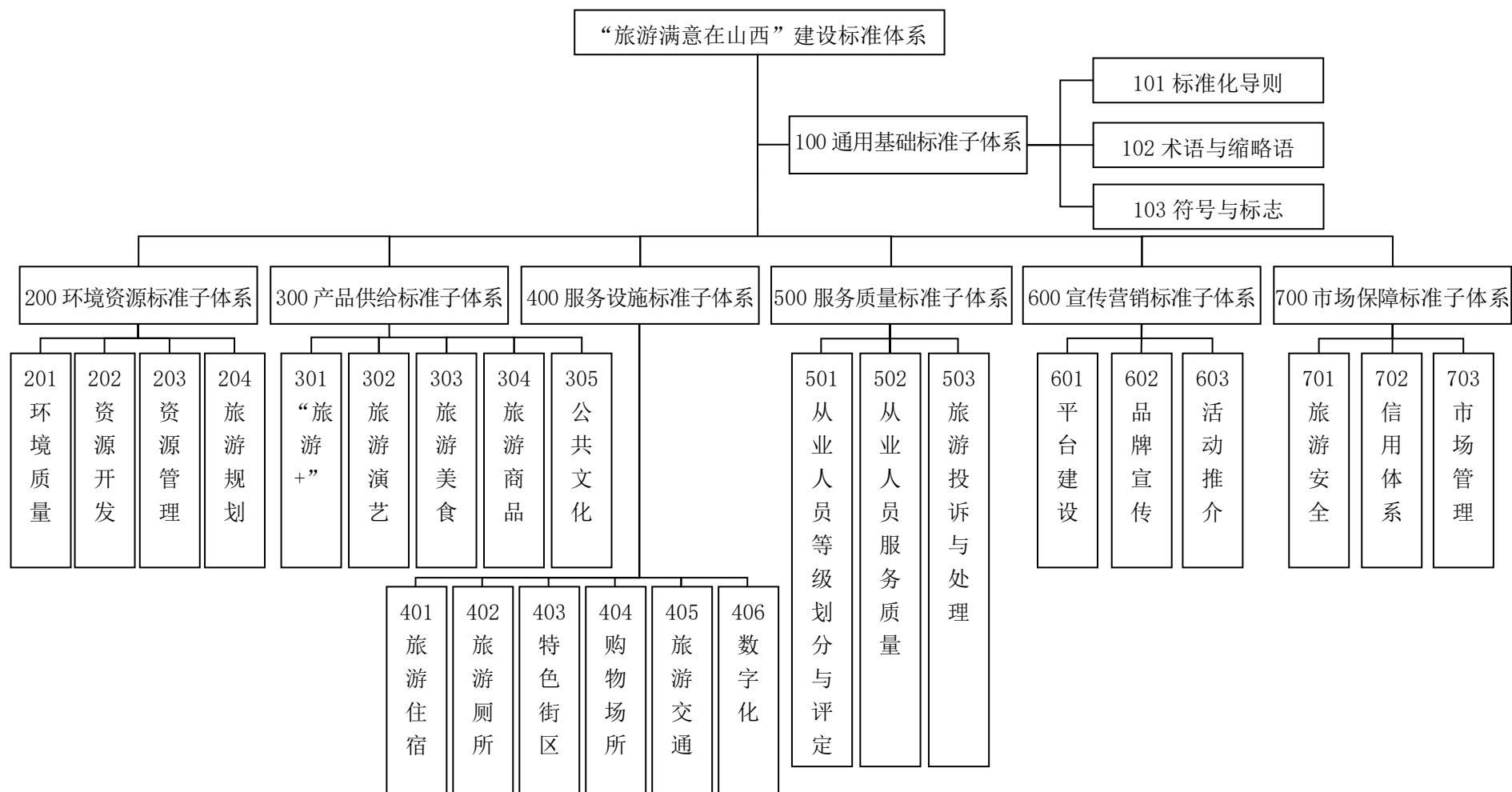


图2 “旅游满意在山西”建设标准体系总体结构图

## （二）通用基础标准子体系

通用基础标准子体系是指与“旅游满意在山西”建设标准体系紧密相关、普遍适用的标准。通用基础标准是此标准体系重要的组成部分，对标准体系的建立和实施起着技术上的保障与支撑作用。通用基础标准子体系划分为标准化导则、术语与缩略语、符号与标志 3 个类别。通用基础标准子体系结构见图 3。

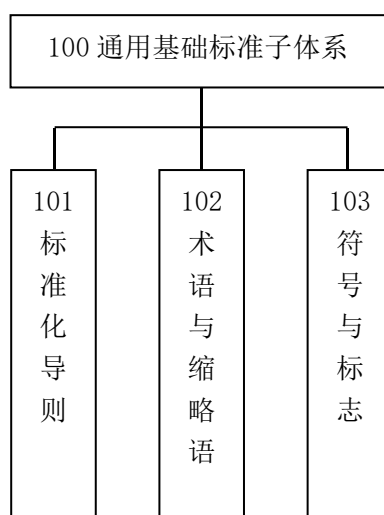


图 3 通用基础标准子体系结构图

## （三）环境资源标准子体系

环境资源标准子体系是指为给游客营造舒适的旅游环境，规范文化和旅游业发展过程中的与环境资源相关的各级各类标准的集合。划分为环境质量标准、资源开发标准、资源管理标准、旅游规划标准 4 个类别。环境资源标准子体系结构见图 4。



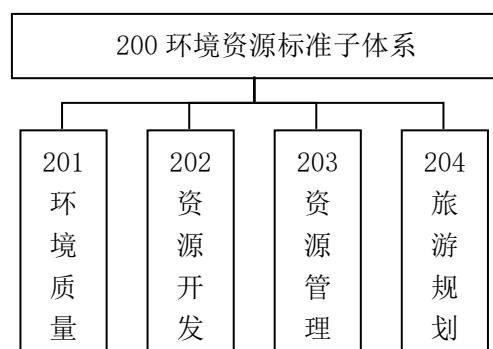


图 4 环境资源标准子体系结构图

#### （四）产品供给标准子体系

产品供给标准子体系是指为满足游客多样化产品需求、营造良好的旅游体验，规范文化和旅游业发展过程中与旅游产品等相关的各级各类标准的集合，划分为“旅游+”标准、旅游演艺标准、旅游美食标准、旅游商品标准、公共文化标准 5 个类别。产品供给标准子体系结构见图 5。



图 5 产品供给标准子体系结构图

#### （五）服务设施标准子体系

服务设施标准子体系是指为保障旅游活动顺利进行，规范游客旅游过程中与服务设施相关的的各级各类标准的集合，划分为旅游住宿标准、旅游厕所标准、特色街区标准、购物场所标准、旅游交通标准、数字化标准 6 个类别。服务设施标准子体系结构见图 6。



图 6 服务设施标准子体系结构图

### （六）服务质量标准子体系

服务质量标准子体系是指为规范行业经营管理、评估与改进服务质量，规范旅游过程中与服务质量相关的各级各类标准的集合，划分为从业人员等级划分与评定标准、从业人员服务质量标准、旅游投诉与处理标准 3 个类别。服务质量标准子体系结构见图 7。

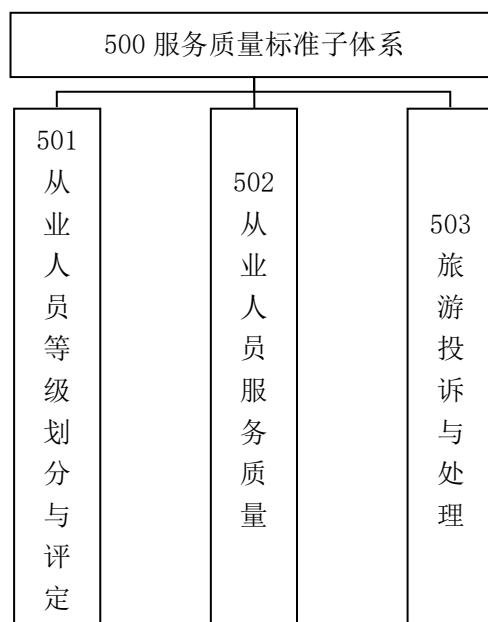


图 7 服务质量标准子体系结构图

### （七）宣传营销标准子体系

宣传营销标准子体系是指为提高山西省文化和旅游业品牌知名度，规范文化和旅游业发展过程中发生的与宣传营销相关的各级各类标准的集合，划分为平台建设标准、品牌宣传标准、活动推介标准 3 个类别。宣传营销标准子体系结构见图 8。



图 8 宣传营销标准子体系结构图

### （八）市场保障标准子体系

市场保障标准子体系是指为保障文化和旅游市场安全、健康、快速发展，规范文化和旅游业发展过程中发生的与市场保障相关的各级各类标准的集合，划分为旅游安全标准、信用体系标准、市场管理标准 3 个类别。市场保障标准子体系结构见图 9。

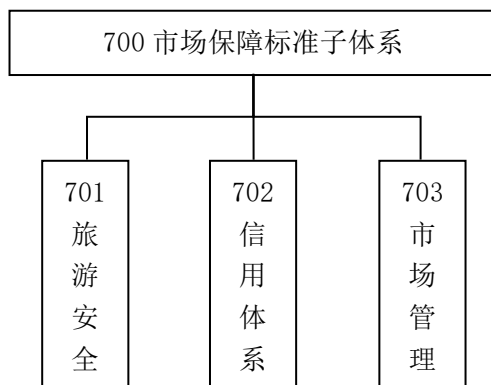


图 9 市场保障标准子体系结构图

## 五、标准体系明细表

围绕“旅游满意在山西”建设标准体系结构对文化和旅游领域现行、已立项、拟制定的国家标准、行业标准、省级地方标准进行分类，形成标准明细表（见表1）。

表 1 标准明细表

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
1	100 通用 基础 标准 子体 系	101 标准化 导则	101.001	标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则	GB/T 1.1-2020	国家标准	现行
2			101.002	标准体系构建原则和要求	GB/T 13016-2018	国家标准	现行
3			101.003	企业标准体系表编制指南	GB/T 13017-2018	国家标准	现行
4			101.004	服务业标准体系编写指南	GB/T 30226-2013	国家标准	现行
5			101.005	服务标准化工作指南	GB/T 15624-2011	国家标准	现行
6			101.006	服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建	GB/T 24421.2-2023	国家标准	现行
7			101.007	城乡休闲服务一体化导则	GB/T 31172-2014	国家标准	现行
8			101.008	质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南	GB/T 19012-2019	国家标准	现行
9			101.009	旅游景区可持续发展指南	GB/T 41011-2021	国家标准	现行
10			101.010	旅游企业标准体系指南	LB/T 023-2013	行业标准	现行
11			101.011	旅游企业标准化工作指南	LB/T 026-2013	行业标准	现行
12			101.012	旅游企业标准实施评价指南	LB/T 027-2013	行业标准	现行
13			101.013	景区最大承载量核定工作导则	LB/T 034-2014	行业标准	现行
14			101.014	旅游发展规划实施评估导则	LB/T 041-2015	行业标准	现行
15		102 术语与 缩略语	102.001	城市公共休闲服务与管理 基础术语	GB/T 28101-2011	国家标准	现行
16			102.002	旅游业基础术语	GB/T 16766-2017	国家标准	现行
17			102.003	休闲基础术语	GB/T 31175-2014	国家标准	现行
18			102.004	演出场馆设备技术术语 剧场	WH/T 59-2013	行业标准	现行
19			102.005	世界文化遗产地风险管理 术语	WW/T 0090-2018	行业标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
20	100 通用基础标准子体系	103 符号与标志	103.001	公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号	GB/T 10001.2-2021	国家标准	现行
21			103.002	公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店	GB/T 15566.8-2007	国家标准	现行
22			103.003	公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区	GB/T 15566.9-2012	国家标准	现行
23			103.004	文物保护单位标志	GB/T 22527-2008	国家标准	现行
24			103.005	中国文化遗产标志	GB/T 25601-2010	国家标准	现行
25			103.006	城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求	GB/T 31382-2015	国家标准	现行
26			103.007	旅游景区公共信息导向系统设置规范	GB/T 31384-2024	国家标准	现行
27			103.008	旅游饭店用公共信息图形符号	LB/T 001-1995	行业标准	现行
28			103.009	城市旅游导向系统设置原则与要求	LB/T 012-2011	行业标准	现行
29			103.010	旅游景区公共信息导向系统设置规范	LB/T 013-2011	行业标准	现行
30	200 环境资源标准子体系	201 环境质量标准	201.001	环境空气质量标准	GB/T 3095-2012	国家标准	现行
31			201.002	声环境质量标准	GB/T 3096-2008	国家标准	现行
32			201.003	地表水环境质量标准	GB/T 3838-2002	国家标准	现行
33			201.004	旅游气候舒适度等级划分与评价方法	DB14/T 2644-2023	地方标准	现行
34		202 资源开发标准	202.001	旅游资源分类、调查与评价	GB/T 18972-2017	国家标准	现行
35			202.002	公共文化资源分类	GB/T 36309-2018	国家标准	现行
36			202.003	旅游度假区等级划分	GB/T 26358-2022	国家标准	现行
37			202.004	国家生态旅游示范区建设与运营规范	GB/T 26362-2010	国家标准	现行
38			202.005	风景名胜区分类	CJJ/T 121-2008	行业标准	现行
39			202.006	旅游滑雪场质量等级划分	LB/T 037-2014	行业标准	现行
40			202.007	旅游目的地信息分类与描述	LB/T 019-2013	行业标准	现行
41			202.008	国家绿色旅游示范基地	LB/T 048-2016	行业标准	现行
42			202.009	国家康养旅游示范基地	LB/T 051-2016	行业标准	现行
43			202.010	国家人文旅游示范基地	LB/T 050-2016	行业标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
44	200 环境 资源 标准 子体 系	202 资源开 发标准	202.011	文物保护利用规范 名人故居	WW/T 0076-2017	行业标准	现行
45			202.012	文物保护利用规范 工业遗产	WW/T 0091-2018	行业标准	现行
46			202.013	康养旅游基地指南	DB14/T 2503-2022	地方标准	现行
47			202.014	旅游资源分类与评价	DB14/T 2223-2020	地方标准	现行
48			202.015	文旅康养示范区评定规范	DB14/T 2480-2022	地方标准	现行
49			202.016	旅游服务标准化试点建设指南	2023-06184	地方标准	已立项
50		203 资源管 理标准	203.001	风景名胜区管理通用标准	GB/T 34335-2017	国家标准	现行
51			203.002	旅游景区绿化管理基本要求	DB14/T 1813-2019	地方标准	现行
52			203.003	旅游景区经营场所管理要求	DB14/T 1812-2019	地方标准	现行
53			203.004	旅游景区节能减排指引	DB14/T 2224-2020	地方标准	现行
54		204 旅游规 划标准	204.001	旅游规划通则	GB/T 18971-2003	国家标准	现行
55			204.002	风景名胜区总体规划	GB/T 50298-2018	国家标准	现行
56			204.003	水利风景区规划编制导则	SL 471-2010	行业标准	现行
57			204.004	旅游规划导则	DB14/T 1809-2019	地方标准	现行
58	300 产品 供给 标准 子体 系	301 “旅游 +”标准	301.001	国民休闲教育导引	GB/T 31173-2014	国家标准	现行
59			301.002	休闲露营地建设与服务规范 第1部分：导则	GB/T 31710.1-2015	国家标准	现行
60			301.003	休闲露营地建设与服务规范 第2部分：自驾车露营地	GB/T 31710.2-2015	国家标准	现行
61			301.004	休闲露营地建设与服务规范 第3部分：帐篷露营地	GB/T 31710.3-2015	国家标准	现行
62			301.005	休闲露营地建设与服务规范 第4部分：青少年营地	GB/T 31710.4-2015	国家标准	现行
63			301.006	休闲露营地建设与服务规范 第5部分：露营公园	GB/T 31710.5-2022	国家标准	现行
64			301.007	生态休闲养生(养老)基地建设和运营服务规范	GB/T 36732-2018	国家标准	现行
65			301.008	游乐设施虚拟体验系统通用技术条件	GB/T 39080-2020	国家标准	现行
66			301.009	大型游乐设施 检查、维护保养与修理 第6部分：虚拟体验类	GB/T 41106.6-2021	国家标准	现行
67			301.010	自驾游目的地基础设施与公共服务指南	LB/T 061-2017	行业标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
68	300 产品供给 标准子体系	301 “旅游+”标准	301.011	自驾车旅居车营地质量等级划分	LB/T 078-2019	行业标准	现行
69			301.012	旅游休闲示范城市	LB/T 047-2015	行业标准	现行
70			301.013	国家工业旅游示范基地规范与评价	LB/T 067-2017	行业标准	现行
71			301.014	滑雪旅游度假地等级划分	LB/T 083-2021	行业标准	现行
72			301.015	温泉旅游水质卫生要求及管理规范	LB/T 081-2020	行业标准	现行
73			301.016	城市旅游服务中心规范	LB/T 060-2017	行业标准	现行
74			301.017	研学旅行服务评价	DB14/T 2044-2020	地方标准	现行
75			301.018	中小學生红色文化研学基地建设规范	DB14/T 2167-2020	地方标准	现行
76			301.019	汽车旅游露营地建设与服务规范	DB14/T 1106-2017	地方标准	现行
77			301.020	非物质文化遗产旅游体验基地建设基本要求	DB14/T 2523-2022	地方标准	现行
78			301.021	主题旅游线路设计指南	DB14/T 2513-2022	地方标准	现行
79			301.022	黄河 长城 太行旅游线路设计要求	DB14/T 2501-2022	地方标准	现行
80			301.023	工业旅游景区(点)服务质量要求	DB14/T 2911-2023	地方标准	现行
81			301.024	工业旅游示范点服务规范	DB14/T 2925-2023	地方标准	现行
82			301.025	工业遗产旅游服务规范	2023-06180	地方标准	已立项
83			301.026	工业旅游基地（点）建设要求	2023-04068	地方标准	已立项
84			301.027	文旅康养线路设计指南	2024-01056	地方标准	已立项
85			301.028	乡村旅游民俗服务规范		地方标准	拟制定
86			301.029	红色旅游基地服务规范		地方标准	拟制定
87			301.030	自驾游驿站服务规范		地方标准	拟制定
88		302 旅游演艺标准	302.001	主题公园演艺服务规范	GB/T 36734-2018	国家标准	现行
89			302.002	实景演出服务规范 第3部分:服务质量	GB/T 32941.3-2016	国家标准	现行
90			302.003	实景演出服务规范 第2部分:演出管理	GB/T 32941.2-2016	国家标准	现行
91			302.004	实景演出服务规范 第1部分:导则	GB/T 32941.1-2016	国家标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
92	300 产品供给 标准子体系	302 旅游演艺标准	302.005	歌舞娱乐场所服务规范	GB/T 36739-2018	国家标准	现行
93			302.006	旅游演艺服务与管理规范	LB/T 045-2015	行业标准	现行
94			302.007	演唱会售票系统数据采集规范		地方标准	拟制定
95			302.008	剧院管理与服务规范		地方标准	拟制定
96		303 旅游美食标准	303.001	餐饮企业质量管理规范	GB/T 33497-2023	国家标准	现行
97			303.002	旅游餐馆设施与服务等级划分	GB/T 26361-2010	国家标准	现行
98			303.003	绿色餐饮经营与管理	GB/T 40042-2021	国家标准	现行
99			303.004	餐饮分餐制服务指南	GB/T 39002-2020	国家标准	现行
100			303.005	餐饮食品打包服务管理要求	SB/T 11070-2022	行业标准	现行
101			303.006	餐饮点餐服务规范	SB/T 11167-2016	行业标准	现行
102			303.007	旅游餐饮厉行节约指南	DB14/T 2518-2022	地方标准	现行
103		304 旅游商品标准	304.001	景区文创产品开发设计指南	DB14/T 2517-2022	地方标准	现行
104			304.002	景区文创产品创意设计指南		地方标准	拟制定
105		305 公共文化标准	305.001	展览场馆服务管理规范	GB/T 36681-2018	国家标准	现行
106			305.002	文化馆服务标准	GB/T 32939-2016	国家标准	现行
107			305.003	乡镇综合文化站服务标准	GB/T 32940-2016	国家标准	现行
108			305.004	公共图书馆服务规范	GB/T 28220-2023	国家标准	现行
109			305.005	公共图书馆听障人士服务规范	GB/T 40952-2021	国家标准	现行
110			305.006	公共图书馆读写障碍人士服务规范	GB/T 39658-2020	国家标准	现行
111			305.007	图书馆视障人士服务规范	GB/T 36719-2018	国家标准	现行
112			305.008	公共图书馆少年儿童服务规范	GB/T 36720-2018	国家标准	现行
113			305.009	公共图书馆业务规范	GB/T 40987-2021	国家标准	现行
114			305.010	公共美术馆服务规范	WH/T 98-2022	行业标准	现行
115			305.011	美术馆光环境评价方法	WH/T 94-2021	行业标准	现行



序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
116	300 产品供给标准子体系	305 公共文化标准	305.012	美术馆藏品登记著录规范	WH/T 80-2019	行业标准	现行
117			305.013	城市旅游公共服务基本要求	LB/T 022-2013	行业标准	现行
118			305.014	社区图书馆服务规范	WH/T 73-2016	行业标准	现行
119			305.015	公共图书馆评估指标	WH/T 70-2020	行业标准	现行
120			305.016	图书馆参考咨询服务规范	WH/T 71-2015	行业标准	现行
121			305.017	公共图书馆总分馆服务规范	2024-01010	地方标准	已立项
122			305.018	艺术档案收集与整理规范	2024-01011	地方标准	已立项
123			305.019	公共图书馆阅读推广服务指南		地方标准	拟制定
124	400 服务设施标准子体系	401 旅游住宿标准	401.001	旅游度假租赁公寓 基本要求	GB/T 38547-2020	国家标准	现行
125			401.002	旅游饭店用纺织品	GB/T 22800-2023	国家标准	现行
126			401.003	旅游民宿基本要求与等级划分	GB/T 41648-2022	国家标准	现行
127			401.004	乡村民宿服务质量规范	GB/T 39000-2020	国家标准	现行
128			401.005	文化主题旅游饭店基本要求与评价	LB/T 064-2017	行业标准	现行
129			401.006	旅游民宿基本要求与评价	LB/T 065-2019	行业标准	现行
130			401.007	星级饭店客房客用品质量与配备要求	LB/T 003-1996	行业标准	现行
131			401.008	旅游饭店节能减排指引	LB/T 018-2011	行业标准	现行
132			401.009	绿色旅游饭店	LB/T 007-2015	行业标准	现行
133			401.010	精品旅游饭店	LB/T 066-2017	行业标准	现行
134			401.011	乡村旅游客栈服务规范	DB14/T 1820-2019	地方标准	现行
135			401.012	黄河人家 长城人家 太行人家旅游服务规范	DB14/T 2156-2020	地方标准	现行
136			401.013	黄河人家 长城人家 太行人家基本要求与评价	DB14/T 1821-2019	地方标准	现行
137			401.014	旅游民宿客房用品与设施设备配备指南	2023-06181	地方标准	已立项
138		402 旅游厕所标准	402.001	旅游厕所质量要求与评定	GB/T 18973-2022	国家标准	现行
139			402.002	可持续无下水道旅游厕所基本要求	LB/T 071-2019	行业标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
140	400 服务设施 标准子体系	402 旅游厕所标准	402.003	旅游景区厕所清洁服务规范	DB14/T 1815-2019	地方标准	现行
141			402.004	乡村旅游厕所服务要求	DB14/T 1816-2019	地方标准	现行
142		403 特色街区标准	403.001	旅游休闲街区等级划分	LB/T 082-2021	行业标准	现行
143			403.002	旅游特色街区服务质量要求	LB/T 024-2013	行业标准	现行
144			403.003	特色旅游街区建设指南	DB14/T 2509-2022	地方标准	现行
145			403.004	夜间文化和旅游消费集聚区服务质量要求	DB14/T 2927-2023	地方标准	现行
146			403.005	非物质文化遗产体验街区建设指南	2023-09379	地方标准	已立项
147		404 购物场所标准	404.001	超市购物环境	GB/T 23650-2009	国家标准	现行
148			404.002	商店购物环境与营销设施的要求	GB/T 17110-2008	国家标准	现行
149			404.003	旅游购物场所服务质量要求	GB/T 26356-2010	国家标准	现行
150		405 旅游交通标准	405.001	旅游客车设施与服务规范	GB/T 26359-2010	国家标准	现行
151			405.002	汽车租赁服务规范	GB/T 29911-2013	国家标准	现行
152			405.003	城市轨道交通客运服务规范	GB/T 22486-2022	国家标准	现行
153			405.004	城市公共汽电车客运服务规范	GB/T 22484-2016	国家标准	现行
154			405.005	铁路旅客运输服务质量 第2部分：服务过程	GB/T 25341.2-2019	国家标准	现行
155			405.006	旅游汽车服务质量	LB/T 002-1995	行业标准	现行
156			405.007	绿道旅游设施与服务规范	LB/T 035-2014	行业标准	现行
157			405.008	风景旅游道路及其游憩服务设施要求	LB/T 025-2013	行业标准	现行
158			405.009	旅游外语标识设置指南		地方标准	拟制定
159		406 数字化标准	406.001	旅游景区数字化应用规范	GB/T 30225-2013	国家标准	现行
160			406.002	旅游饭店管理信息系统建设规范	GB/T 26357-2010	国家标准	现行
161			406.003	面向景区游客旅游服务管理的物联网系统技术要求	GB/T 37694-2019	国家标准	现行
162			406.004	数字城市景区旅游一卡通 应用技术要求	GB/T 41396-2022	国家标准	现行
163			406.005	基于 M2M 技术的旅游信息服务总体技术要求	YD/T 3197-2016	行业标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
164	400 服务设施 标准子体系	406 数字化 标准	406.006	旅游信息资源交换系统设计规范	LB/T 080-2020	行业标准	现行
165			406.007	旅游基础信息资源规范	LB/T 079-2020	行业标准	现行
166			406.008	旅游企业信息化服务指南	LB/T 021-2013	行业标准	现行
167			406.009	IPTV 虚拟现实（VR）全景多媒体业务服务技术要求	YD/T 4381-2023	行业标准	现行
168			406.010	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第1部分：总则	WH/T 99.1-2023	行业标准	现行
169			406.011	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第2部分：民间文学	WH/T 99.2-2023	行业标准	现行
170			406.012	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第3部分：传统音乐	WH/T 99.3-2023	行业标准	现行
171			406.013	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第4部分：传统舞蹈	WH/T 99.4-2023	行业标准	现行
172			406.014	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第5部分：传统戏剧	WH/T 99.5-2023	行业标准	现行
173			406.015	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第6部分：曲艺	WH/T 99.6-2023	行业标准	现行
174			406.016	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第7部分：传统体育、	WH/T 99.7-2023	行业标准	现行
175			406.017	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第8部分：传统美术	WH/T 99.8-2023	行业标准	现行
176			406.018	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第9部分：传统技艺	WH/T 99.9-2023	行业标准	现行
177			406.019	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第10部分：传统医药	WH/T 99.10-2023	行业标准	现行
178			406.020	非物质文化遗产数字化保护 数字资源采集和著录 第11部分：民俗	WH/T 99.11-2023	行业标准	现行
179			406.021	数字文化街区建设指南	DB14/T 2932-2023	地方标准	现行
180			406.022	数字文化旅游企业建设指南	DB14/T 2931-2023	地方标准	现行
181			406.023	智慧景区建设指南	DB14/T 2512-2022	地方标准	现行
182			406.024	智慧景区旅游服务规范	DB14/T 2520-2022	地方标准	现行
183			406.025	数字文旅 虚拟内容生产质量指南	2023-06188	地方标准	已立项
184	500 服务质量 标准子体系	501 从业人员等级划分与评定标准	501.001	导游等级划分与评定	GB/T 34313-2017	国家标准	现行
185			501.002	饭店业职业经理人职业资格条件	GB/T 19481-2004	国家标准	现行
186			501.003	博物馆讲解员资质划分	GB/T 26354-2010	国家标准	现行
187			501.004	旅游咨询员国家职业标准（2024年版）	GZB 4-07-04-04	行业标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
188	500 服务质量 标准子体系	501 从业人员等级划分与评定标准	501.005	民宿管家国家职业标准（2024 年版）	GZB 4-14-06-02	行业标准	现行
189			501.006	旅店服务员国家职业标准（2024 年版）	GZB 4-03-01-03	行业标准	现行
190			501.007	餐饮业职业经理人条件	SB/T 10478-2008	行业标准	现行
191			501.008	饭店业星级服务人员资格条件	SB/T 10420-2007	行业标准	现行
192			501.009	饭店业星级侍酒师条件	SB/T 10479-2008	行业标准	现行
193			501.010	虚拟现实从业人员能力要求	SJ/T 11914—2023	行业标准	现行
194		502 从业人员服务质量标准	502.001	城市中央休闲区服务质量规范	GB/T 28003-2011	国家标准	现行
195			502.002	度假社区服务质量规范	GB/T 28927-2012	国家标准	现行
196			502.003	休闲农庄服务质量规范	GB/T 28929-2012	国家标准	现行
197			502.004	社区休闲服务质量导则	GB/T 28928-2012	国家标准	现行
198			502.005	休闲咨询服务规范	GB/T 31176-2014	国家标准	现行
199			502.006	商贸休闲区服务规范	GB/T 36740-2018	国家标准	现行
200			502.007	休闲主体功能区服务质量规范	GB/T 34409-2012	国家标准	现行
201			502.008	花卉休闲区建设与服务规范	GB/T 36736-2018	国家标准	现行
202			502.009	工业旅游景区服务指南	GB/T 36738-2018	国家标准	现行
203			502.010	山岳型旅游景区清洁服务规范	GB/T 31706-2015	国家标准	现行
204			502.011	旅游景区服务指南	GB/T 26355-2010	国家标准	现行
205			502.012	老年旅游服务规范 景区	GB/T 35560-2017	国家标准	现行
206			502.013	旅游景区游客中心设置与服务规范	GB/T 31383-2015	国家标准	现行
207			502.014	导游服务规范	GB/T 15971-2023	国家标准	现行
208			502.015	旅行社国内旅游服务规范	LB/T 004-2013	行业标准	现行
209			502.016	旅行社老年旅游服务规范	LB/T 052-2016	行业标准	现行
210			502.017	旅游景区讲解服务规范	LB/T 014-2011	行业标准	现行
211			502.018	出境旅游领队服务规范	LB/T 084-2022	行业标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
212	500 服务质量 标准子体系	502 从业人员服务 质量标准	502.019	风景名胜区游览解说系统标准	CJJ/T 173-2012	行业标准	现行
213			502.020	自驾游管理服务规范	LB/T 044-2015	行业标准	现行
214			502.021	港澳青少年内地游学接待服务规范	LB/T 053-2016	行业标准	现行
215			502.022	研学旅行服务规范	LB/T 054-2016	行业标准	现行
216			502.023	红色旅游经典景区服务规范	LB/T 055-2017	行业标准	现行
217			502.024	自行车骑行游服务规范	LB/T 036-2014	行业标准	现行
218			502.025	高尔夫管理服务规范	LB/T 043-2015	行业标准	现行
219			502.026	导游领队引导文明旅游规范	LB/T 039-2015	行业标准	现行
220			502.027	旅游类专业学生旅行社实习规范	LB/T 032-2014	行业标准	现行
221			502.028	旅游类专业学生景区实习规范	LB/T 033-2014	行业标准	现行
222			502.029	旅游类专业学生饭店实习规范	LB/T 031-2014	行业标准	现行
223			502.030	旅游类专业学生实习规范 第4部分：旅游类专业学生会展实习规范	LB/T 085.4-2023	行业标准	现行
224			502.031	旅游类专业学生实习规范 第5部分：旅游类专业学生烹饪实习规范	LB/T 085.5-2023	行业标准	现行
225			502.032	冰雪旅游服务规范	DB14/T 2926-2023	地方标准	现行
226			502.033	研学旅行讲解服务要求	DB14/T 1810-2019	地方标准	现行
227			502.034	研学旅行基地服务规范	DB14/T 2511-2022	地方标准	现行
228			502.035	研学旅游服务规范	DB14/T 2928-2023	地方标准	现行
229			502.036	自驾车旅居车露营地康养服务指南	DB14/T 2802—2023	地方标准	现行
230			502.037	工业旅游景区（点）服务质量要求	DB14/T 2911-2023	地方标准	现行
231			502.038	乡村生态旅游服务规范	DB14/T 2510-2022	地方标准	现行
232			502.039	自驾车旅居车营地旅游服务指南	DB14/T 2514-2022	地方标准	现行
233			502.040	乡村旅游 康养服务指南	DB14/T 2519-2022	地方标准	现行
234			502.041	乡村旅游景区服务规范	DB14/T 1819-2019	地方标准	现行
235			502.042	乡村旅游目的地智慧旅游服务指南	DB14/T 2986-2024	地方标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
236	500 服务质量 标准子体 系	502 从业人 员服务 质量标 准	502.043	5A 级景区服务规范	DB14/T 2158-2020	地方标准	现行
237			502.044	A 级旅游景区服务质量要求	DB14/T 2500-2022	地方标准	现行
238			502.045	旅游景区志愿服务管理规范	DB14/T 2929-2023	地方标准	现行
239			502.046	长城国家文化公园（山西段）旅游服务规范	DB14 /T 2985-2024	地方标准	现行
240			502.047	研学旅行导师专业要求	DB14/T 2068-2020	地方标准	现行
241			502.048	导游服务质量要求	2023-06183	地方标准	已立项
242			502.049	景区文明旅游行为引导服务规范	2024-01009	地方标准	已立项
243			502.050	景区讲解员服务规范		地方标准	拟制定
244			502.051	景区智慧导览讲解要求		地方标准	拟制定
245		503 旅游投 诉与处 理标准	503.001	投诉处理指南	GB/T 17242-1998	国家标准	现行
246			503.002	旅游经营者处理投诉规范	LB/T 063-2017	行业标准	现行
247			503.003	旅游经营者处理投诉规范	DB14/T 2508-2022	地方标准	现行
248			503.004	旅游市场投诉举报处理规范	DB14/T 2930-2023	地方标准	现行
249	600 宣传营 销标准 子体系	601 平台建 设标准	601.001	旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求	LB/T 030-2014	行业标准	现行
250			601.002	旅游产品在线交易基本信息描述和要求	LB/T 062-2017	行业标准	现行
251			601.003	旅行社在线经营与服务规范	DB14/T 2502-2022	地方标准	现行
252			601.004	文旅政务新媒体规范化建设与管理指南		地方标准	拟制定
253			601.005	文旅融媒体“中央厨房”建设管理与服务规范		地方标准	拟制定
254			601.006	文旅新媒体账号影响力评价指数		地方标准	拟制定
255		602 品牌宣 传标准	602.001	城市户外广告设施巡检监管信息系统	CJ/T 532-2018	行业标准	现行
256			602.002	文旅网络视听宣传营销发布规范		地方标准	拟制定
257			602.003	古城文化展览活动服务规范		地方标准	拟制定
258			602.004	文化艺术品陈列管理规范		地方标准	拟制定
259			602.005	非遗展览展示设计指南		地方标准	拟制定

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
260	600 宣传 营销 标准 子体 系	602 品牌宣 传标准	602.006	文旅 IP 品牌营销指南		地方标准	拟制定
261			602.007	公共文化展览活动服务规范		地方标准	拟制定
262		603 活动推 介标准	603.001	展览场馆服务规范	GB/T 36681-2018	国家标准	现行
263			603.002	大型公共活动（会展、赛事）电子票务系统应用规范	SJ/T 11656-2016	行业标准	现行
264			603.003	文旅康养会展运营导则		地方标准	拟制定
265	700 市场 保障 标准 子体 系	701 旅游安 全标准	701.001	公共安全 应急管理 突发事件响应要求	GB/T 37228-2018	国家标准	现行
266			701.002	公共安全 大规模疏散 规划指南	GB/T 35047-2018	国家标准	现行
267			701.003	宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范	GB 26529-2011	国家标准	现行
268			701.004	雷电灾害应急处置规范	GB/T 34312-2017	国家标准	现行
269			701.005	大型游乐设施安全规范	GB 8408-2018	国家标准	现行
270			701.006	大型游乐设施健康管理	GB/T 39417-2020	国家标准	现行
271			701.007	非公路旅游观光车安全使用规范	GB 24727-2009	国家标准	现行
272			701.008	客运索道安全服务质量	GB/T 24728-2009	国家标准	现行
273			701.009	游乐设施安全使用管理	GB/T 30220-2013	国家标准	现行
274			701.010	小型游乐设施安全规范	GB/T 34272-2017	国家标准	现行
275			701.011	游乐设施风险评价 总则	GB/T 34371-2017	国家标准	现行
276			701.012	游乐设施状态监测与故障诊断 第1部分：总则	GB/T 36668.1-2018	国家标准	现行
277			701.013	充气式游乐设施安全规范	GB/T 37219-2018	国家标准	现行
278			701.014	非公路用旅游观光车辆使用管理	GB/T 41097-2021	国家标准	现行
279			701.015	剧院演出安全等级分类	GB/T 36728-2018	国家标准	现行
280			701.016	演出安全	GB/T 36729-2018	国家标准	现行
281			701.017	临时搭建演出场所舞台、看台安全	GB/T 36731-2018	国家标准	现行
282			701.018	临时搭建演出场所舞台、看台安全监督检验规范	WH/T 92-2021	行业标准	现行
283			701.019	演出场所安全技术要求 第2部分：临时搭建演出场所、看台安全技术要	WH/T 42-2011	行业标准	现行

序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
284	700 市场保障 标准子体系	701 旅游安全标准	701.020	演出安全 第1部分：演出安全技术通则	WH/T 78.1-2017	行业标准	现行
285			701.021	演出安全 第3部分：舞台灯光安全	WH/T 78.3-2018	行业标准	现行
286			701.022	演出安全 第4部分：舞台音响安全	WH/T 78.4-2022	行业标准	现行
287			701.023	演出安全 第5部分：舞台视频安全	WH/T 78.5-2022	行业标准	现行
288			701.024	演出安全 第6部分：舞美装置安全	WH/T 78.6-2017	行业标准	现行
289			701.025	演出安全 第7部分：舞台威亚安全	WH/T 78.7-2021	行业标准	现行
290			701.026	演出安全 第8部分：舞台监督及通讯安全	WH/T 78.8-2019	行业标准	现行
291			701.027	演出安全 第9部分：舞台幕布安全	WH/T 78.9-2017	行业标准	现行
292			701.028	演出安全 第10部分：剧场工艺安全	WH/T 78.10-2017	行业标准	现行
293			701.029	旅行社安全规范	LB/T 028-2013	行业标准	现行
294			701.030	避暑旅游气候适宜度评价方法	QX/T 500-2019	行业标准	现行
295			701.031	景区游客高峰时段应对规范	LB/T 068-2017	行业标准	现行
296			701.032	旅游景区雷电灾害防御技术规范	QX/T 264-2015	行业标准	现行
297			701.033	雷电灾害应急处置规范	QX/T 245-2014	行业标准	现行
298			701.034	突发中毒事件卫生应急处置人员防护导则	WS/T 680-2020	行业标准	现行
299			701.035	突发中毒事件卫生应急处置技术规范 总则	WS/T 679-2020	行业标准	现行
300			701.036	餐饮服务突发事件应急处置规范	SB/T 11047-2013	行业标准	现行
301			701.037	城乡道路客运应急处置规范 第1部分：驾驶员	JT/T 1119.1-2017	行业标准	现行
302			701.038	导游应急处置服务规范		地方标准	拟制定
303	702 信用体系标准		702.001	饭店业信用等级评价规范	GB/Z 42510-2023	国家标准	现行
304			702.002	职业经理人信用评价指标	GB/T 31864-2016	国家标准	现行
305			702.003	餐饮企业信用等级评价规范	SB/T 10858-2012	行业标准	现行
306			702.004	旅游企业信用评价规范	DB14/T 2098-2020	地方标准	现行
307			702.005	旅游企业信用管理规范	DB14/T 2097-2020	地方标准	现行



序号	一级分类	二级分类	标准体系编号	标准名称	标准号/计划号	标准层级	标准状态
308	700 市场保障 标准子体系	703 市场管理标准	703.001	国民休闲满意度调查与评价	GB/T 31174-2014	国家标准	现行
309			703.002	星级饭店访查规范	LB/T 006-2006	行业标准	现行
310			703.003	旅游电子合同管理与服务规范	LB/T 086-2023	行业标准	现行
311			703.004	旅游基础信息采集要求	DB14/T 2516-2022	地方标准	现行
312			703.005	旅游景区游客满意度调查工作规范	2024-01008	地方标准	已立项
313			703.006	旅行社产品设计与开发指南		地方标准	拟制定
314			703.007	旅行社定制旅游产品设计指南		地方标准	拟制定
315			703.008	星级饭店客房服务规范		地方标准	拟制定
316			703.009	星级饭店前厅服务规范		地方标准	拟制定

## 六、标准统计表

表 2 标准统计表

统计项	国家标准（个）	行业标准（个）	地方标准（个）		总计（个）
			应有	现有	
通用基础标准	19	10	0	0	29
环境资源标准	10	9	9	8	28
产品供给标准	27	17	22	10	66
服务设施标准	17	28	15	11	60
服务质量标准	18	25	22	18	65
宣传营销标准	1	4	11	1	16
市场保障标准	20	23	9	3	52
总计	112	116	88	51	316

## 七、拟制定标准

紧密围绕我省旅游发展的现实情况和需求，聚焦“满意”目标，打造开放创新、动态更新的“旅游满意在山西”建设标准体系。从开发环境资源、丰富产品供给、完善服务设施、提升服务质量、加大宣传营销、强化市场保障方面优先制（修）订标准，近期待制定标准包括但不限于以下明细，见表 3。

**表 3** 拟制定标准明细表

序号	子体系名称	标准体系编号	标准名称	标准层级	备注
1	产品供给标准 子体系	301.028	乡村旅游民俗服务规范	地方标准	拟制定
2		301.029	红色旅游基地服务规范	地方标准	拟制定
3		301.030	自驾游驿站服务规范	地方标准	拟制定
4		302.007	演唱会售票系统数据采集规范	地方标准	拟制定
5		302.008	剧院管理与服务规范	地方标准	拟制定
6		304.002	景区文创产品创意设计指南	地方标准	拟制定
7		305.019	公共图书馆阅读推广服务指南	地方标准	拟制定
8	服务设施标准 子体系	405.009	旅游外语标识设置指南	地方标准	拟制定
9	服务质量标准 子体系	502.051	景区讲解员服务规范	地方标准	拟制定
10		502.052	景区智慧导览讲解要求	地方标准	拟制定
11	宣传营销标准 子体系	601.004	文旅政务新媒体规范化建设与管理指南	地方标准	拟制定
12		601.005	文旅融媒体“中央厨房”建设管理与服务规范	地方标准	拟制定
13		601.006	文旅新媒体账号影响力评价指数	地方标准	拟制定
14		602.002	文旅网络视听宣传营销发布规范	地方标准	拟制定
15		602.003	古城文化展览活动服务规范	地方标准	拟制定

序号	子体系名称	标准体系编号	标准名称	标准层级	备注
16	宣传营销标准 子体系	602.004	文化艺术品陈列管理规范	地方标准	拟制定
17		602.005	非遗展览展示设计指南	地方标准	拟制定
18		602.006	文旅 IP 品牌营销指南	地方标准	拟制定
19		602.007	公共文化展览活动服务规范	地方标准	拟制定
20		603.003	文旅康养会展运营导则	地方标准	拟制定
21	市场保障标准 子体系	701.038	导游应急处置服务规范	地方标准	拟制定
22		703.006	旅行社产品设计与开发指南	地方标准	拟制定
23		703.007	旅行社定制旅游产品设计指南	地方标准	拟制定
24		703.008	星级饭店客房服务规范	地方标准	拟制定
25		703.009	星级饭店前厅服务规范	地方标准	拟制定

