

# 附录二：旅游景区质量等级管理办法

## 第一章 总则

第一条 为了加强旅游景区质量等级的评定和管理，提升旅游景区服务质量和管理水平，树立旅游景区行业良好形象，促进旅游业可持续发展，依据国家有关法律、法规和中华人民共和国国家标准《旅游景区质量等级的划分与评定》及相关评定细则，特制定本办法。

第二条 本办法所称的旅游景区，是指可接待旅游者，具有观赏游憩、文化娱乐等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务，且具有相对完整管理系统的游览区。旅游景区质量等级的申请、评定、管理和责任处理适用本办法。

第三条 凡在中华人民共和国境内正式开业一年以上的旅游景区，均可申请质量等级。旅游景区质量等级划分为5个等级，从低到高依次为1A、2A、3A、4A、5A。

第四条 旅游景区质量等级管理工作，遵循自愿申报、分级评定、动态管理、以人为本、持续发展的原则。

第五条 国务院旅游行政主管部门负责旅游景区质量等级评定标准、评定细则等的编制和修订工作，负责对全国旅游景区质量等级评定标准的实施进行管理和监督。

各省、自治区、直辖市人民政府旅游行政主管部门负责对本行政区域内旅游景区质量等级评定标准的实施进行管理和监督。

## 第二章 评定机构与证书标牌

第六条 国务院旅游行政主管部门组织设立全国旅游景区质量等级评定委员会，负责全国旅游景区质量等级评定工作的组织和实施，授权并督导省级及以下旅游景区质量等级评定机构开展评定工作。

各省、自治区、直辖市人民政府旅游行政主管部门组织设立本地区旅游景区质量等级评定委员会，按照全国旅游景区质量等级评定委员会授权，负责本行政区域内旅游景区质量等级评定工作的组织和实施。

第七条 省级旅游景区质量等级评定委员会及时向全国旅游景区质量等级评定委员会报备各级评定委员会及其办公室成员组成与变动。

第八条 省级旅游景区质量等级评定委员会须全面掌握本地区各级旅游景区新增及

变动情况，实现动态管理，每年分别于6月底和12月底将本地区各级旅游景区名称和数量报全国旅游景区质量等级评定委员会备案。

第九条 省级及以下旅游景区质量等级评定委员会出现玩忽职守，未按要求开展工作的，上级评定机构可以撤销其已获得的评定权限。

第十条 旅游景区质量等级的标牌、证书由全国旅游景区质量等级评定委员会统一制作，由相应评定机构颁发。旅游景区在对外宣传资料中应正确标明其等级。旅游景区质量等级标牌，须置于旅游景区主要入口显著位置。

第十一条 旅游景区可根据需要自行制作庄重醒目、简洁大方的质量等级标志，标志在外形、材质、颜色等方面要与景区特点相一致。

### 第三章 申请与评定

第十二条 3A级及以下等级旅游景区由全国旅游景区质量等级评定委员会授权各省级旅游景区质量等级评定委员会负责评定，省级旅游景区评定委员会可向条件成熟的地市级旅游景区评定委员会再行授权。

4A级旅游景区由省级旅游景区质量等级评定委员会推荐，全国旅游景区质量等级评定委员会组织评定。

5A级旅游景区从4A级旅游景区中产生。被公告为4A级三年以上的旅游景区可申报5A级旅游景区。5A级旅游景区由省级旅游景区质量等级评定委员会推荐，全国旅游景区质量等级评定委员会组织评定。

第十三条 申报3A级及以下等级的旅游景区，由所在地旅游景区评定机构逐级提交评定申请报告、《旅游景区质量等级评定报告书》和创建资料，创建资料包括景区创建工作汇报、服务质量和环境质量具体达标说明和图片、景区资源价值和市场价值具体达标说明和图片。省级或经授权的地市级旅游景区评定机构组织评定，对达标景区直接对外公告，颁发证书和标牌，并报全国旅游景区质量等级评定委员会备案。

第十四条 申报4A级的旅游景区，由所在地旅游景区评定机构逐级提交申请报告、《旅游景区质量等级评定报告书》和创建资料，省级旅游景区评定机构组织初评。初评合格的景区，由省级旅游景区评定机构向全国旅游景区质量等级评定委员会提交推荐意见，全国旅游景区质量等级评定委员会通过明查、暗访等方式进行检查，对达标景区对外公告，颁发证书和标牌。

第十五条 申报5A级的旅游景区，由所在地旅游景区评定机构逐级提交申请报告、《旅游景区质量等级评定报告书》和创建资料（含电子版），省级旅游景区评定机构组织初评。初评合格的景区，由省级旅游景区评定机构向全国旅游景区质量等级评定委员会提交推荐意见。

第十六条 全国旅游景区质量等级评定委员会对申报 5A 级旅游景区的评定程序如下：

（一）资料审核。全国旅游景区质量等级评定委员会依据景区评定标准和细则规定，对景区申报资料进行全面审核，审核内容包括景区名称、范围、管理机构、规章制度及发展状况等。通过审核的景区，进入景观价值评估程序，未通过审核的景区，一年后方可再次申请重审。

（二）景观价值评价。全国旅游景区质量等级评定委员会组建由相关方面专家组成的评议组，听取申报景区的陈述，采取差额投票方式，对景区资源吸引力和市场影响力进行评价，评价内容包括景区观赏游憩价值、历史文化科学价值、知名度、美誉度与市场辐射力等。通过景观评价的景区，进入现场检查环节，未通过景观评价的景区，两年后方可再次申请重审。

（三）现场检查。全国旅游景区质量等级评定委员会组织国家级检查员成立评定小组，采取暗访方式对景区服务质量与环境质量进行现场检查，检查内容包括景区交通等基础服务设施，安全、卫生等公共服务设施，导游导览、购物等游览服务设施，电子商务等网络服务体系，对历史文化、自然环境保护状况，引导游客文明旅游等方面。现场检查达标的景区，进入社会公示程序，未达标的景区，一年后方可再次申请现场检查。

（四）社会公示。全国旅游景区质量等级评定委员会对达到标准的申报景区，在中国旅游网上进行七个工作日的社会公示。公示阶段无重大异议或重大投诉的旅游景区通过公示，若出现重大异议或重大投诉的情况，将由全国旅游景区质量等级评定委员会进行核实和调查，做出相应决定。

（五）发布公告。经公示无重大异议或重大投诉的景区，由全国旅游景区质量等级评定委员会发布质量等级认定公告，颁发证书和标牌。

第十七条 各质量等级旅游景区必须按照国家统计部门和旅游行政主管部门要求，履行《旅游统计调查制度》，按时报送旅游景区各项相关统计数据和信息，确保数据的真实性和准确性。

## 第四章 检查员

第十八条 旅游景区质量等级评定现场工作由具有相应资格的检查员担负。旅游景区质量等级评定检查员分为国家级检查员和地方级检查员。

第十九条 旅游景区质量等级评定检查员需熟练掌握国家标准及相关细则要求，熟悉景区建设管理知识，业务水平高，实践经验丰富，严格遵守评定工作规范（见附录），工作责任心强。

第二十条 旅游景区质量等级评定检查员由旅游景区研究、管理的专业人员，旅游

景区协会成员单位的有关人员，景区评定机构的相关人员组成。

第二十一条 旅游景区质量等级评定检查员采取分级培训聘任的方式。国家级检查员由全国旅游景区质量等级评定委员会培训，经国务院旅游行政主管部门批准后聘任并颁发证书，地方级检查员由省级旅游景区质量等级评定委员会聘任并颁发证书。

第二十二条 旅游景区质量等级评定国家级与地方级检查员每三年进行一次审核。对于出现重大工作失误、未按工作规范开展工作、未承担相应工作职责以及由于各种原因不再适宜担负旅游景区评定工作的检查员，不予通过审核，并取消旅游景区检查员资格。

## 第五章 管理与监督

第二十三条 各级旅游景区质量等级评定机构对所评旅游景区要进行监督检查和复核。监督检查采取重点抽查、定期明查和不定期暗访以及社会调查、听取游客意见反馈等方式进行。

第二十四条 全国旅游景区质量等级评定委员会负责建立全国旅游景区动态监测与游客评价系统和景区信息管理系统，系统收集信息和游客评价意见，作为对旅游景区监督检查和复核依据之一。

第二十五条 对游客好评率较低、社会反响较差、发生重大安全事故、被游客进行重大投诉经调查情况属实及未按时报送数据信息或填报虚假信息的景区，视情节给予相应处理。

第二十六条 4A级及以下等级景区复核工作主要由省级质量等级评定委员会组织和实施，复核分为年度复核与五年期满的评定性复核，年度复核采取抽查的方式，复核比例不低于10%。5A级旅游景区复核工作由全国旅游景区质量等级评定委员会负责，每年复核比例不低于10%。经复核达不到要求的，视情节给予相应处理。

第二十七条 对景区处理方式包括签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级。

旅游景区接到警告通知书、通报批评、降低或取消等级的通知后，须认真整改，并在规定期限内将整改情况上报相应的等级评定机构。

第二十八条 旅游景区被处以签发警告通知书和通报批评处理后，整改期满仍未达标的，将给予降低或取消等级处理。凡被降低、取消质量等级的旅游景区，自降低或取消等级之日起一年内不得重新申请等级。

第二十九条 旅游景区质量等级评定委员会签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级的处理权限如下：

1、省、自治区、直辖市旅游景区质量等级评定委员会有权对达不到标准规定的3A级及以下等级旅游景区签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级，并报全国旅游景

区质量等级评定委员会备案。

2、省、自治区、直辖市旅游景区质量等级评定委员会有权对达不到标准规定的 4A 级旅游景区签发警告通知书、通报批评，并报全国旅游景区质量等级评定委员会备案。如需对 4A 级旅游景区作出降低或取消等级的处理，须报全国旅游景区质量等级评定委员会审批，由全国旅游景区质量等级评定委员会对外公告。

3、全国旅游景区质量等级评定委员会对达不到标准规定的 5A 级旅游景区作出相应处理。

4、全国旅游景区质量等级评定委员会有权对达不到标准规定的各级旅游景区，作出签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级通知的处理。

## 第六章 附则

第三十条 本办法由国家旅游局负责解释。

第三十一条 本办法自二〇一二年五月一日起施行。

# 附录三：国家 A 级旅游景区现场检查（明查）工作规范

## 一、检查依据

《旅游景区质量等级划分与评定》国家标准及相关细则，《旅游景区质量等级管理办法》。

## 二、检查方式

检查组根据标准、细则的具体要求，在旅游景区质量等级评定机构的统一安排和被检查景区的配合下，做好现场检查工作。

## 三、检查时间

每家景区的现场检查根据景区规模在 1 至 2 天内完成。

## 四、检查流程

### 1、组成检查组

旅游景区质量等级评定机构根据工作需要，组织成立检查组。检查组织由旅游景区检查员组成，每家景区现场检查员人数 3—5 人，可设组长 1 人，负责统筹协调，完成检查报告，提交相关材料，检查员应认真提出意见，配合组长完成相关工作。

### 2、资料审核

查阅文件、相关资料和记录是检查组在现场检查中必须采用的方法。在审核中要查阅的资料包括：申报景区按照《服务质量与环境质量评分细则》的八方面和《景观质量评分细则》的各个打分点所做的说明材料及相关图片。

### 3、召开首次会议（首次会议根据实际情况可与末次会议合并召开）

参会人员应包括现场检查组成员、被检查景区高级管理人员和相关部门负责人。会议议程包括向被检查景区介绍检查组成员、确认检查范围、目的和工作计划，介绍所采

用的检查方法和程序（包括现场检查、资料审核、抽样调查的原则方式等），确认检查组所需的相关材料。

#### 4、现场检查

##### 第一、提问和交谈

提问和交谈是现场检查中用得最普遍的方法。与各部门管理人员的交谈可以判断他们对各项规章、制度及工作情况的了解程度和执行情况，从而判断其质量管理体系的实施情况。

##### 第二、现场观察

做好现场观察需要检查员事先熟悉标准文本以及三项评分细则中对现场检查部分各项项目的要求。

现场观察员在现场观察中，一定要做好记录。尤其对所申报材料中把握不准的部分，在检查中更要做较详细的记录。对于可能与推荐报告不一致的内容更应该在现场把问题了解清楚。

#### 5、抽样调查

抽样调查是指检查组现场检查时，对旅客即时发放调查表（详见《旅客意见评分细则》）。在发放调查表时一般要注意以下两点：

第一，要做到随机抽样；

第二，样本要合理策划，分布均匀，尽量选择不同的团队、不同年龄结构等。

#### 6、召开现场检查反馈会（末次会议）

会议议程包括被检查景区代表介绍景区创建工作；检查组提出整改意见；被检查景区就整改意见表明态度。现场检查不形成最终结论，由检查组将检查结果报相应的旅游景区质量等级评定机构审批。现场检查反馈会谢绝新闻媒体参加。

#### 7、拟定检查报告

现场检查后，检查组成员需及时召开内部会议，根据各组员的检查情况，在讨论汇报基础上对三个细则进行打分，并形成检查报告，报告内容包括总体印象、主要问题、整改建议、三个细则打分表、扣分说明及图片。检查组需要在检查之前或之后进行虚拟游览、电子商务等网上项目检查，对于失分项目一并计入打分表。

#### 8、提交检查材料

现场检查结束2个工作日内，检查组必须向相关旅游景区质量等级评定机构办公室提交以下材料：

（1）检查报告（需报告起草人亲笔签字）。

（2）《服务质量与环境质量评分细则》，《景观质量评分细则》，《游客意见评分细则》

打分情况、打分说明及附加图片。

(3) 根据旅游景区质量等级评定机构的要求所准备的其他材料。

## 五、工作守则

1、检查组要以良好的精神面貌、踏实的工作态度，投入到检查工作中。始终贯彻为基层服务、为旅游景区服务的思想，认真处理好严格评定与热情指导的关系，努力实现旅游景区质量等级评定工作要积极推动旅游景区持续发展的根本宗旨。

2、检查组要充分发扬实事求是的工作作风，切实注重调查研究，坚决反对形式主义和主观主义；要充分发扬民主集中制，检查结果以检查组的集体意见为准。

3、检查组要按照分工，统一行动，各项工作准时到场，不得擅自改变工作计划和私自行动。晚间以研究工作为主，不得私自外出。

4、检查组人员要认真，详细做好检查的原始记录，不得擅自更改，并按检查程序使用检查结果，不得私自向外（包括被检查景区、新闻媒体等）透露检查情况。检查组要严守被检查单位秘密，未经允许，不得泄露。

5、检查组全体人员不得收受被检查单位以任何名义赠送的礼品、礼券或礼金，不得接受宴请。被检查单位不得以任何名义向检查组人员赠送礼品、礼券或礼金，不得搞宴请。

6、旅游景区及所有相关单位不得张贴、悬挂、设置“欢迎”一类的标语和标牌。检查组到达和离开以及所到之处不搞专门欢送活动。

7、检查工作应不扰民、不扰政，除必要情况通报可请当地政府有关领导参加外，其他所有检查活动均不得耽误地方领导办公时间；不得因为检查工作给游客正常的旅游秩序带来不便。

8、检查组的住宿不得安排在 5 星级酒店，被检查单位不得为检查组安排专场演出和娱乐活动。

9、如有违反守则的情况发生，将取消被检查景区的任何评定资格，同时取消责任人旅游景区检查员资格。

# 附录四：国家 A 级旅游景区现场检查（暗访）工作规范

## 一、检查依据

《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准及相关细则，《旅游景区质量等级管理办法》。

## 二、检查方式

检查组根据标准、细则的具体要求，在旅游景区质量等级评定机构的统一安排下，自行确定检查景区的行程路线。

## 三、检查时间

每家景区的现场检查根据景区规模在 1 至 2 天内完成。

## 四、检查费用

现场检查期间发生的费用由相应的旅游质量等级评定机构承担，费用包括交通费、景区门票、住宿费、餐饮费及旅游活动所发生的费用，按照实际情况实报实销。其中，住宿可安排在不超过 4 星的星级酒店或景区的酒店及度假村。

## 五、检查流程

### 1、组成检查组

旅游景区质量等级评定机构根据工作需要，组织成立暗访检查组。检查组由旅游景区检查员组成，每家景区现场检查员人数为 3—5 人，可设组长 1 人，负责统筹协调，完成检查报告，提交相关材料，检查员应认真提出检查意见，配合组长完成相关工作。

### 2、现场检查

检查组对景区的基础设施、服务设施、管理及服务水平、环境质量、景观价值等方面进行实地检查（检查组成员可在景区内根据实际需要进行集体或分组检查）。检查组

需认真查找扣分项，填写扣分表（即将发现的所有问题计入扣分表），扣分项必须经得起推敲，并进行原始的文字和图片记录。

### 3、拟定检查报告

现场检查后，检查组需及时召开内部会议，根据各组员的扣分情况，讨论汇总形成扣分总表，并形成检查报告，报告内容包括总体印象、主要问题、整改建议、扣分表、扣分说明及图片。暗访组需要在暗访检查之前或之后审查申报材料中的规章制度等现场无法检查的项目以及进行虚拟游览、电子商务等网上项目检查，对于失分项目一并扣分表。

### 4、提交检查材料

现场检查结束2个工作日内，检查组必须向相关旅游景区质量等级评定机构办公室提交以下材料：

（1）检查报告（需报告起草人亲笔签字）。

（2）检查组《服务质量与环境质量评分细则》扣分总表，《景观质量评分细则》打分表，同时标注扣分说明及附加图片。

（3）根据旅游景区质量等级评定机构的要求所准备的其他材料。

## 六、工作守则

1、检查组要以良好的精神面貌、踏实的工作作风和高度负责的工作态度，投入到暗访检查工作中。

2、检查组要充分发扬民主集中制，检查结果以检查组的集体意见为准。

3、检查组要按照分工，统一行动，各项工作准时到场，不得擅自改变工作计划和私自行动。晚间以研究工作为主，不得私自外出。

4、检查组不得以任何名义与被检查方（包括各级旅游部门和被检查景区）会面；不得收受被检查方以任何名义赠送的礼品、礼券或礼金；不得接受被检查方的宴请。如有违反，将取消被检查景区的任何评定资格，同时取消负责人旅游景区检查员资格。

5、检查组需严守工作纪律，不得私自向外（包括各级旅游部门、被检查景区、新闻媒体等）透露暗访检查的相关信息和检查情况。

6、检查组人员要认真、详细做好检查的原始记录，不得擅自更改，按时提交检查报告相关材料。