

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 5034—2019

全域旅游公共服务体系建设指南

2019 - 07 - 04 发布

2019 - 08 - 01 实施

河北省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	2
5 旅游交通服务.....	2
6 旅游信息服务.....	5
7 旅游环境服务.....	6
8 旅游安全服务.....	8
9 旅游行政服务.....	10
10 智慧旅游.....	11
11 旅游公共服务管理.....	12

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：河北省文化和旅游厅、北京华汉旅规划设计研究院有限公司。

本标准主要起草人：任海峰、解红社、张新超、代改珍、曾博伟、张燕渤、夏云山、尹海红、李亚丽、汪金亮、贾宝林、任书豪、柯爱林、韩超男、王丽娜。

引 言

为科学构建全域旅游公共服务体系，提升河北省旅游公共服务品质，特制定本标准。

全域旅游公共服务体系建设指南

1 范围

本标准规定了全域旅游公共服务中交通、信息、环境、安全、行政等服务，智慧旅游、旅游公共服务管理等基本要求。

本标准适用于全域旅游公共服务体系建设。

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 5768 道路交通标志标线
GB/T 10001 标志用公共信息图形符号
GB/T 15971 导游服务规范
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 26354 旅游信息咨询中心设置与服务规范
GB/T 31381 城市旅游集散中心等级划分与评定
GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置原则与要求
GB/T 31710 休闲露营地建设与服务规范
GB 50763 无障碍设计规范
LB/T 035 绿道旅游设施及服务规范
LB/T 068 景区游客高峰时段应对规范
JTG B01 公路工程技术标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

全域旅游 holistic tourism

将一定区域作为完整的旅游目的地，以旅游业为优势产业，进行统一规划布局，公共服务优化、综合运筹管理、整体营销推广。

3.2

旅游公共服务 public service for tourist

由政府职能部门和其他社会、经济组织为国内外游客提供的基础性、非营利性的旅游公共设施、产品与服务。

注：旅游公共服务主要包括旅游信息、旅游交通、旅游环境、旅游安全、旅游行政等服务内容。

3.3

旅游风景道 scenic road

视域范围内，拥有审美、游憩、文化、历史等价值的自然、人文景观道路，兼具交通、游憩、生态、保护等复合功能，能够为自驾车游客提供移动性体验、距离较长、配套服务完善的线型旅游目的地。

4 总体要求

- 4.1 应打破行政区划边界，为游客提供全域、全时、全过程优质的旅游公共服务。
- 4.2 宜打破行业和产业界限，建立与社会公共服务体系融为一体旅游公共服务体系。
- 4.3 应与文化公共服务体系融合，布局文化服务设施的旅游功能，提高旅游公共服务水平。
- 4.4 应构建政府投入为主，市场和社会组织多元参与的“一主多元”的供给模式。
- 4.5 宜提供均等化、普惠化、便捷化、共享化、智慧化的旅游基本公共服务。

5 旅游交通服务

5.1 基本要求

- 5.1.1 旅游交通网络、旅游交通配套及旅游交通运行应完善。
- 5.1.2 宜建立航空、海运、铁路、公路立体化交通网络，衔接周边地区交通体系，可进入性良好。
- 5.1.3 全域各设区市、县内部交通应有效衔接，建成网络化、标准化、智能化的综合交通系统。

5.2 旅游交通网络

- 5.2.1 各设区市宜完善机场、火车站、港口、客运站等客运枢纽及配套服务设施。
- 5.2.2 应贯通未建设机场的设区市至周边机场的道路，道路等级达到一级以上，宜开通旅游专线。
- 5.2.3 应贯通全域旅游示范区创建单位及旅游重点县至周边机场与高铁站的道路，道路等级达到一级以上，宜开通旅游专线。
- 5.2.4 宜贯通沿海县（市、区）至周边旅游港口的道路，道路等级达到二级以上，宜开通旅游专线。
- 5.2.5 宜在中心城镇、交通枢纽等游客集散地提供汽车、自行车或其他专项交通租赁服务。
- 5.2.6 应贯通交通枢纽到景区、中心城市到景区、高速公路出口、主干公路到景区、相邻景区之间的道路，道路等级达到二级以上。
- 5.2.7 应贯通 5A 级景区或国家级旅游度假区至周边火车站或机场的道路，道路等级达到一级以上。
- 5.2.8 中心城镇、主干公路抵达 5A 级景区或国家级旅游度假区的道路应达到一级以上。
- 5.2.9 中心城镇、主干公路抵达 4A 级景区和省级旅游度假区、旅游特色小镇的道路应达到二级以上。

- 5.2.10 中心城镇、主干公路抵达 3A 级景区的道路应达到三级以上。
- 5.2.11 中心城镇抵达乡村旅游点、乡村旅游扶贫重点村道路宜达到三级以上。
- 5.2.12 所有公路等级应符合 JTG B01 的要求。

5.3 旅游景观道

5.3.1 旅游风景道

- 5.3.1.1 宜在视域内可提供欣赏、游憩自然风景的连续线性空间区域建设旅游风景道。
- 5.3.1.1 宜对具有串联多个景观或者文化价值的道路打造旅游风景道。
- 5.3.1.2 宜提供游憩、体验、运动、健身、文化、教育等功能。
- 5.3.1.3 年游客接待量超过 5000 万人次的设区市至少建成 3 条旅游风景道,总长度宜不少于 100 km。
- 5.3.1.4 年游客接待量超过 500 万人次的县宜建设总长度不少于 30 km 的旅游风景道。
- 5.3.1.5 国家全域旅游示范区创建单位宜建设总长度不少于 30 km 的旅游风景道。
- 5.3.1.6 旅游风景道路侧应设置观景平台、旅游服务驿站等游憩设施。

5.3.2 城市绿道

- 5.3.2.1 宜依托城市中水系、林荫道路、城市公园、大型遗址区域等生态环境较好的开敞空间建设城市绿道。
- 5.3.2.2 宜提供人行道和骑行道等游憩线路。
- 5.3.2.3 应避开易发生滑坡、塌方、泥石流等地质灾害的危险区域。
- 5.3.2.4 宜与城乡交通体系有效衔接。
- 5.3.2.5 设区市宜至少建成 3 条城市绿道,总长度不低于 10 km。
- 5.3.2.6 全域旅游示范区创建单位宜建成总长度不少于 3 km 的城市绿道。
- 5.3.2.7 年游客接待量在 500 万人次以上,城区人口规模超过 20 万的县宜建设总长度不少于 3 km 的城市绿道。
- 5.3.2.8 绿道沿线配套驿站、厕所、停车港湾等服务设施。绿道设计应符合 LB/T 035 的要求。

5.3.3 乡村绿道

- 5.3.3.1 宜在乡村自然风景优美或乡村文化浓郁、特色产业集中等区域建设乡村绿道。
- 5.3.3.2 乡村绿道宜提供生态功能、游憩功能、文化功能、产业功能等。
- 5.3.3.3 乡村旅游重点区域宜建设总长度不少于 1 km 休闲步道。

5.4 旅游交通配套

5.4.1 旅游集散中心

5.4.1.1 宜依托区域内机场、火车站、客运站等客运枢纽布局旅游服务功能，建立旅游集散中心。旅游集散中心建设应符合 GB/T 31381 的要求。

5.4.1.2 应提供旅游线路、旅游集散、信息咨询、宣传展示、旅游预订、旅游投诉、金融服务、旅游租车等服务。

5.4.1.3 宜提供现场咨询、电话咨询、网上咨询、自助旅游信息查询等服务方式。

5.4.2 公路服务区

5.4.2.1 宜在高速公路服务区增设休憩娱乐、票务、旅游信息等旅游服务功能。

5.4.2.2 宜在国省干线公路服务区路侧空间富裕路段设置驿站、简易自驾车房车营地、观景台、厕所等设施。

5.4.3 旅游码头

5.4.3.1 宜在河、海、湖、泊水上旅游区域建设游轮、游船、游艇等所需的码头与相关设施。

5.4.3.2 应避免破坏周边环境。

5.4.3.3 应布局合理、配套设施完善，规模与游客容量相适。

5.4.4 自驾车旅居车营地

5.4.4.1 宜在主要旅游交通干道、旅游风景道、旅游景区、旅游度假区等自驾游客集中、环境优美、远离自然灾害区域建设自驾车旅居车营地。

5.4.4.2 空间布局应合理，距离城镇车程宜在 3 h 以内。

5.4.4.3 进出自驾车旅居车营地道路状况良好，与所在地交通干道连接。营地距离加油站宜 50 km 以内。

5.4.4.4 年游客接待量超过 5000 万人次的设区市宜至少建设 5 个自驾车旅居车营地。

5.4.4.5 年游客接待量在 3000 万至 5000 万之间的设区市宜建设至少 3 个自驾车旅居车营地。

5.4.4.6 年游客接待量超过 500 万人次的县（市、区）宜建设自驾车旅居车营地。

5.4.4.7 全域旅游示范区创建单位宜至少建设 1 个自驾车旅居车营地。

5.4.4.8 宜提供游客服务中心、停车场、自驾车露营区、自驾车宿营区、服务保障区等功能配套，功能区设置应符合 GB/T 31710 要求。

5.4.4.9 宜提供自驾游紧急救援服务。

5.4.4.10 标识应符合 GB 5768 要求。

5.4.5 驿站

5.4.5.1 驿站宜设立在自驾游线路或旅游景观道沿线。

5.4.5.2 宜在步行 30 min 或者车行 60 min 以内设置驿站。

5.4.5.3 驿站宜提供休闲游憩、餐饮、购物、汽车救援等服务。

5.4.6 配套停车场

- 5.4.6.1 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集的地方，应设置自驾车及旅游专线等所需停车场与相关设施。
- 5.4.6.2 应在乡村旅游扶贫重点村建设停车场。
- 5.4.6.3 宜在交通干线和旅游景区之间增设停车场并实现景区接驳服务。
- 5.4.6.4 旅游配套停车场应布局合理、配套设施完善，规模满足城市接待容量需求。
- 5.4.6.5 旅游配套停车场建设应生态、环保、卫生。

5.5 旅游交通运行

- 5.5.1 在具有优美景观的城镇应开通旅游观光巴士。
- 5.5.2 开通观光巴士的区域宜设计闭环式观光线路。
- 5.5.3 年游客接待量超过 5000 万人次的设区市应开通至少 3 条旅游观光线路。
- 5.5.4 宜结合资源特色开通低空飞行、游艇游船、小火车等多种旅游观光交通。
- 5.5.5 应在中心城区、交通枢纽等游客集散地开通旅游专线。
- 5.5.6 宜在距离 5A 级景区最近的火车站或机场开通旅游专线。
- 5.5.7 宜开通串联核心景区的旅游专线。
- 5.5.8 可结合铁路遗存开通旅游专列。
- 5.5.9 旅游高峰期可开通中心城区到乡村旅游重点区域的旅游客运班车。

6 旅游信息服务

6.1 基本要求

- 6.1.1 宜建立传播渠道多元、服务结构多层、功能多样、覆盖面广泛的旅游公共信息服务体系。
- 6.1.2 搭建旅游公共信息服务平台，全面、及时、精确的为游客提供旅游交通、景区、酒店、餐饮、购物、娱乐、公共设施等方面的信息。
- 6.1.3 构建游客服务中心——旅游信息服务站——旅游信息服务点的咨询服务体系。

6.2 旅游标识

- 6.2.1 应在通往旅游景区的高速公路、国道、省道、旅游景观道等主要公路沿线适当设置旅游交通标识。交通标识应符合 GB 5768 要求。
- 6.2.2 在旅游集散中心、重要通景旅游公路入口等公共空间应配套设置全域旅游全景图。
- 6.2.3 全域旅游全景图应含旅游集散中心、旅游主题线路、旅游风景道、旅游景点、旅游厕所、高速公路出入口、停车场等信息。

- 6.2.4 全域旅游全景图上应明示咨询、投诉、救援电话等。
- 6.2.5 在旅游景区入口位置应设置导游全景图。导游全景图应符合 GB/T 31384 要求。
- 6.2.6 在旅游景区内重要景点景物处应设置景物介绍牌。介绍牌应符合 GB/T 31384 要求。
- 6.2.7 旅游标识系统设计应突出当地特色，与环境协调一致。
- 6.2.8 应在公共停车场、出入口、售票处、购物场所、医疗点、厕所、餐饮设施等场所设置公共信息图形符号。标识内容、位置与范围应符合 GB/T 10001 的要求。
- 6.2.9 宜在重要客运枢纽、5A 级景区、国家级旅游度假区等区域设置智慧化标识系统。
- 6.2.10 可设置覆盖全域道路交通、景区景点、公共设施等二维码标签的智慧标识。
- 6.3 旅游咨询服务
 - 6.3.1 宜建设旅游信息服务平台，旅游数据信息接入大型旅游互联网运营商，实现数据共享。
 - 6.3.2 旅游信息服务平台宜提供旅游信息咨询、旅游景点介绍、线路推荐、旅游攻略、虚拟旅游、在线订票、租车服务、酒店预订、美食推荐等服务。
 - 6.3.3 在城市商业街区、中心广场、3A 级以上景区、旅游度假区、旅游特色小镇、乡村旅游重点区域等游客集中场所宜建设游客服务中心。
 - 6.3.4 年游客接待量超过 60 万人次的旅游区域宜建设大型游客中心。游客中心建设应符合 GB/T 31383 要求。
 - 6.3.5 年游客接待量在 30 万至 60 万人次之间的旅游区域宜建设中型游客中心。游客中心建设应符合 GB/T 31383 要求。
 - 6.3.6 年游客接待量不足 30 万人次的旅游区域宜建设小型游客中心。游客中心建设应符合 GB/T 31383 要求。
 - 6.3.7 游客服务中心应提供信息咨询、旅游集散、宣传展示、旅游投诉、旅游预订等服务。
 - 6.3.8 游客服务中心应设置特殊人群服务设施。
 - 6.3.9 在国家 2A 级以下景区、城市商业街区、中心广场、城市公共文化活动场所宜设置旅游信息服务站。
 - 6.3.10 在乡村旅游点、星级酒店等游客集中场所宜设置旅游信息服务点。信息服务点建设应符合 GB/T 26354 的要求。
 - 6.3.11 旅游信息服务点宜根据人流情况确定是否配置专人值守。
 - 6.3.12 无人值守旅游信息服务点除传统旅游信息媒介外，宜提供自助旅游信息查询服务。
 - 6.3.13 旅游信息咨询服务点标识应明确醒目。

7 旅游环境服务

7.1 基本要求

7.1.1 全域旅游环境干净整洁，城市保洁效果良好。

7.1.2 旅游市场规范有序，全民文明友好，旅游环境氛围良好。

7.1.3 全域整体风貌协调，生态环境保护优美。

7.2 环境美化

7.2.1 旅游景区、旅游村镇应实现污水处理全覆盖。

7.2.2 旅游景区、旅游村镇应实现垃圾分类回收、转运和无害化处理全覆盖。

7.2.3 旅游景区、旅游廊道、旅游村镇周边应实现洁化、绿化、美化。

7.2.4 全域旅游环卫设施设备全覆盖及完好率应大于 98 %。

7.2.5 乡村旅游扶贫重点村应全面实现“改厨、改厕、改客房、整理院落”，建设美丽乡村。

7.3 文旅融合

7.3.1 在城市公共文化场馆设施中应融入旅游功能，为游客提供文化旅游产品体验，在旅游公共服务设施中应突出文化内涵，促进文旅融合。

7.3.2 应制定地方历史文化、民族文化等针对性保护措施和方案。

7.4 居民宣传教育

7.4.1 应向居民一年开展一次全域旅游相关的宣传教育活动。

7.4.2 宜提升居民的旅游参与意识、旅游形象意识、旅游责任意识、旅游安全意识。

7.5 从业人员培训

7.5.1 应对所有旅游从业人员制定培训计划，每年定期开展培训。

7.5.2 应制定所有旅游从业人员服务规范、服务标准及服务程序。

7.5.3 宜制定旅游服务质量控制方法。

7.6 便民惠民服务

7.6.1 休闲空间

7.6.1.1 应建设城市休闲公园、休闲街区、城市绿道、骑行公园、环城游憩带等国民休闲设施。

7.6.1.2 应向居民和游客免费开放公共博物馆、文化馆、图书馆、科技馆、纪念馆、城市休闲公园、红色旅游景区、爱国主义基地等公益性场所。

7.6.1.3 设区市宜设立公共图书馆、文化馆，县乡镇（街道）设置综合文化站，按照国家颁布的建设标准等进行规划建设。

7.6.1.4 公共图书馆、文化馆和村（社区）综合文化服务中心等宜配备图书、报刊和电子书刊，并免费提供借阅服务。

7.6.1.5 宜发行旅游一卡通、旅游年卡等为游客和居民提供游览便利化服务。

7.6.1.6 旅游接待场所应对老人、军人、学生、残疾人等特定人群实施价格优惠。

7.6.1.7 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对集中的地方，应提供残障人、老年人、儿童使用的无障碍设施设备。无障碍设施设计应符合 GB 50763 的要求。

7.6.2 旅游厕所

7.6.2.1 空间布局

7.6.2.1.1 在旅游集散中心、旅游风景道、旅游景区、乡村旅游重点区域、城市游憩街区、城市公共文化活动场所等主要游客集中场所应设置旅游厕所。

7.6.2.1.2 宜在步行 10 min，或旅游公路沿线车程 30 min 内设置旅游厕所。旅游厕所数量应充足合理，满足区域游客接待量。

7.6.2.1.3 乡村旅游扶贫重点村至少建设一个旅游厕所。

7.6.2.2 建设要求

7.6.2.2.1 主要游客集中场所拟建的 A 级以上旅游厕所男女厕位至少有 8 个以上，比例宜达到 1:2 或 2:3。

7.6.2.2.2 以老人、孩子为服务对象的旅游目的地，厕所服务区域最大距离不宜超过 500 m，时间宜不超过 5 min。

7.6.2.2.3 国家 3A 级以上景区、旅游度假区、旅游景观道、旅游步行街区、乡村旅游重点区域等游客集中区域旅游厕所全部宜达到 A 级标准。旅游厕所应符合 GB/T 18973 要求。

7.6.2.2.4 在停车场、国家 4A 级以上景区、旅游度假区等瞬时人流负荷较大的区域宜设临时卫生间。

7.6.2.2.5 在客运枢纽、停车场、国家 4A 级以上景区、旅游度假区等人流密集区及特殊人群集中区域应设第三卫生间。

7.6.2.2.6 国家 4A 级以上景区及国家旅游度假区应建设生态化厕所。

7.6.2.2.7 在缺水缺电高寒等地区厕所建设宜利用无水冲、泡沫节水、微生物降解等技术。

7.6.2.3 规范管理

7.6.2.3.1 宜制定厕所革命推进方案。

7.6.2.3.2 可开发旅游厕所服务地图。

7.6.2.3.3 宜建设旅游厕所管理服务平台。

7.6.2.3.4 旅游厕所应配备专门的管理人员，负责旅游厕所的运营、维护和保洁等管理工作。

7.6.2.3.5 旅游厕所应制定明确管理制度。

7.6.2.3.6 定期进行设备维护。主要游客集中场所的厕所设备应无损毁、无污垢、无堵塞；厕所无异味、无秽物。

7.6.2.3.7 应在厕所公共区域醒目位置安装文明用厕宣传牌或显示屏，宣传内容通俗易懂。

8 旅游安全服务

8.1 基本要求

8.1.1 应建立旅游安全管理机制，完善旅游应急预案及救援体系，为游客提供安全、放心的旅游环境。

8.1.2 应开展旅游安全宣传教育，从业人员培训与演练，提高游客公民安全意识及救援效率。

8.2 安全制度

8.2.1 机制体制

8.2.1.1 应建立省、市、县、乡（镇）四级联动，明确职责的旅游安全机制体制。

8.2.1.2 宜建立政府相关部门参加的旅游安全联合监管机制。

8.2.1.3 政府相关部门及旅游企业应健全事故应急响应机制。

8.2.2 应急预案

8.2.2.1 政府相关部门及旅游企业应制定旅游安全风险提示和预警制度。

8.2.2.2 政府相关部门及旅游企业应出台游客高峰时段应急措施，措施应符合 LB/T 068 的要求。

8.2.2.3 政府相关部门及旅游企业应制定旅游突发公共事件的应急处理预案。

8.2.2.4 政府相关部门及旅游企业宜制定应急管理培训实施计划。

8.3 风险管控

8.3.1 风险提示

8.3.1.1 应有广播、手机短信、新媒体等多种信息预警发布渠道。

8.3.1.2 政府相关部门应建立旅游安全风险监测评估体系。

8.3.2 安全监管

8.3.2.1 政府相关部门应出台旅游安全风险分级管控措施。

8.3.2.2 政府相关部门应制定旅游安全定期检查制度。

8.3.2.3 政府相关部门及旅游企业应针对特种旅游设施设备、高风险旅游项目、旅游节庆活动等制定完善的安全监管措施。

8.3.2.4 旅游企业应具有健全的安全管理办法。

8.4 旅游救援

8.4.1 政府相关部门宜建立旅游安全救援指挥中心。

8.4.2 宜构建省级旅游安全救援指挥调度中心、市县级救援工作站、景区景点救援点组成的三级旅游安全救援体系。

8.4.3 政府相关部门应制定旅游安全服务规范。

8.4.4 应与本地 110、119、120、122 等建立合作救援机制。

8.4.5 政府相关部门及重点旅游企业应设置紧急救援机构，公布紧急救援电话号码。

8.4.6 在客运枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方，应配置数量充足的专职安全保卫人员，保护旅游者人身及财产安全。

8.5 旅游保险

8.5.1 应为游客提供可选择的旅游保险产品及相关服务。

8.5.2 宜为游客提供人身及财产等多方面旅游保险。

8.6 宣传教育

8.6.1 应对游客及居民不定期的开展安全知识宣传教育，提高游客安全防范意识。

8.6.2 应提供多种渠道、多种形式、多方面的旅游安全宣传教育知识。

8.6.3 应对从业人员定期开展安全培训及应急救援演练，提升安全意识及应急能力。

9 旅游行政服务

9.1 基本要求

9.1.1 宜构建功能齐全、部门协作、地区协同的旅游行政服务体系。

9.1.2 应健全旅游投诉处理和服务质量监督制度，提高游客满意度。

9.1.3 宜加强旅游市场管理、开展文明旅游宣传、提供旅游志愿者服务等方面增强旅游公共服务能力，建设服务型政府。

9.2 旅游投诉

9.2.1 投诉渠道

9.2.1.1 应具有 12301 智慧旅游服务平台、12345 政府服务热线以及手机 APP、微信公众号、热线电话等线上投诉举报手段。

9.2.1.2 在交通枢纽、城市公共活动场所、旅游景区、旅游度假区、旅游特色小镇、乡村旅游点等游客集中区均应设有旅游投诉点，线下投诉渠道畅通。

9.2.2 投诉处理与反馈

9.2.2.1 宜建立旅游主管部门会同相关部门共同参与的旅游投诉联合处理机制。

9.2.2.2 宜建立省、市、县（区）、景区（点）四级旅游投诉处理网络，实现信息共享。

9.2.2.3 旅游部门应制定游客投诉处理制度及投诉处理流程。

9.2.2.4 宜制定突发或重大旅游纠纷处理办法，为游客提供仲裁、诉讼解决途径。

9.2.2.5 宜建立异地投诉、异地处理机制。

9.2.2.6 应按照规章制度规范公正处理投诉。

9.2.2.7 处理意见应通过多种渠道及时反馈给游客。

9.2.2.8 宜建立“反馈——是否满意——再处理——再反馈——投诉回访”循环反馈机制。

9.2.2.9 宜明确规定反馈时间。

9.3 市场管理

9.3.1 宜建立旅游会同相关部门协调配合的市场治理联动机制。

9.3.2 旅游市场应规范有序，旅游企业应诚信待客、服务规范、依法经营。

9.3.3 导游等旅游从业人员应持证上岗、规范服务，导游服务规范应符合 GB/T 15971 的要求。

9.3.4 应为游客提供安全便捷、优质优惠的支付环境。

9.3.5 应制定旅游企业诚信体系制度。

9.3.6 应建立旅游企业信用联合惩戒制度。

9.3.7 应建立方便游客获取的全省优质旅游服务商目录。

9.4 文明旅游

9.4.1 应编制文明旅游手册，开展旅游文明公约和出境旅游文明指南宣传教育活动。

9.4.2 宜开展文明旅游·最美游客推选征集活动。

9.4.3 宜通过多媒体进行文明礼仪知识宣传与推广。

9.4.4 宜每年开展文明旅游形象大使、文明导游等活动，树立文明典型。

9.5 旅游志愿者服务

9.5.1 在游客集中场所宜设立志愿者服务工作站。

9.5.2 应有常态化旅游志愿服务公益活动。

9.5.3 应制定志愿者培训计划，一年开展一次旅游志愿者培训活动。

10 智慧旅游

10.1 基本要求

10.1.1 宜采用政府引导与市场主体相结合的方式建设智慧旅游公共服务体系。

10.1.2 宜采取统筹协调与上下联动相结合的方式加强信息互联互通。

10.1.3 宜搭建全域旅游大数据平台，加强数据应用，为政府、企业、游客提供智慧化服务。

10.1.4 宜加强信息化、互联网、人工智能等新技术在全域旅游公共服务领域的应用。

10.1.5 宜充分利用智慧化手段提升全域旅游公共服务能力。

10.2 基础设施

10.2.1 宜实现全域旅游 4G 基站信号全覆盖。

10.2.2 应在 3A 级以上景区、旅游度假区、旅游特色小镇等游客集中区域实现 4G/5G 网络全覆盖。

10.2.3 应在旅游交通枢纽、旅游景区等游客集中场所安装视频监控系统。

10.2.4 宜在游客集中区、环境敏感区、旅游风险易发等区域设立信息自动感知采集设备。

10.2.5 宜在交通枢纽、中心广场、旅游景区、乡村旅游重点区域等游客集中区域安装多媒体显示屏。

10.3 平台体系

10.3.1 宜搭建全域旅游大数据平台，数据格式统一，实现省、市、县互联互通。

10.3.2 平台应具有行业监管、产业数据统计分析、应急指挥执法、舆情监测、视频监控、旅游项目管理和营销系统等功能。

10.4 数据体系

10.4.1 全域旅游示范区创建单位宜建立大数据中心，大数据中心接口应预留与上一级数据中心接口，实现数据协同。

10.4.2 大数据中心应具有交通、气象、治安、客流信息等全数据信息采集功能。

10.4.3 全域旅游示范区创建单位宜建立全域旅游监测智慧平台和展示中心。

10.4.4 各设区市及重点旅游县（市、区）应构建数据存储体系、数据交换体系、数据目录体系。

10.5 应用体系

10.5.1 政府宜在行业监管、舆情监测、旅游交通精准信息及景区集疏监测预警等方面建立应用系统。

10.5.2 企业宜在产业客流量统计分析、应急指挥平台等方面建立应用系统。

10.5.3 宜建立旅游资讯网、移动 APP 等应用系统。

10.6 服务体系

10.6.1 宜发布旅游大数据分析处理报告，为全域旅游品牌的提升、营销推广和舆情监测等提供可视化的数据服务。

10.6.2 国家 4A 级以上旅游景区、旅游度假区等应提供咨询、智能导游导览、导航、分享评价、在线预订、在线支付、实时信息推送、投诉处理等智能化旅游服务。

10.6.3 国家 3A 级以上旅游景区、旅游度假区等应在电子导航软件开通自驾车电子导航服务。

10.6.4 乡村旅游重点区域及民宿宜提供在线预订、网上支付等服务。

11 旅游公共服务管理

11.1 基本要求

11.1.1 宜构建省、市、县（区）三级联动服务管理机制。

11.1.2 应明确政府相关部门责任，制定旅游公共服务建设推进方案。

11.1.3 宜出台旅游公共服务体系管理办法，实现旅游公共服务体系有效运转。

11.2 管理职能

11.2.1 宜落实旅游业公共服务发展政策、意见、规划、标准，开展推进全域旅游公共服务一体化工作。

11.2.2 宜制定旅游公共服务体系建设实施计划，组织协调推进全域旅游公共服务设施的建设、改造和管理。

11.2.3 宜开展旅游公共信息服务体系建设，负责旅游监测与旅游公共服务信息平台运营、维护和管理，发布相关旅游公共服务信息。

11.2.4 宜开展旅游便民服务体系建设，建立与市场对接的服务平台与信息机制，加强旅游公益性服务。

11.2.5 宜会同相关部门开展旅游安全保障体系建设，协助做好旅游安全和旅游突发事件处置的相关工作。

11.2.6 宜制定全域旅游公共服务评价指标体系及监测制度，进行定期监督测评。

11.2.7 宜制定全域旅游公共服务体系管理绩效评价及工作考核制度。

11.2.8 宜出台全域旅游公共服务设施管理办法，进行旅游公共服务设施建设和日常维护。
