



中华人民共和国国家标准

GB/T 26358—2010

旅游度假区等级划分

Resort rating

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前 言

本标准的附录 A 为资料性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：国家旅游局规划发展与财务司、清华大学建筑学院、大连金石滩国家旅游度假区、宁波东钱湖旅游度假区、昆明滇池国家旅游度假区。

本标准主要起草人：吴文学、杨锐、范立义、宋晓波、朱至珍、张树民、邬东璠。

引 言

随着经济的发展和旅游市场的细分,度假旅游已成为当前旅游业发展的一个重要趋势。本标准旨在制定旅游度假区等级划分的依据,以利于引导旅游度假区加强管理,提高服务质量,促进旅游度假区依法经营,维护旅游者的合法权益,促进我国度假旅游资源的开发和保护。

旅游度假区等级划分

1 范围

本标准规定了旅游度假区等级划分的依据和条件。

本标准适用于中国境内各种类型的旅游度假区。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- 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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768 道路交通标志和标线
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- 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
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 15618 土壤环境质量标准
- GB/T 16767 游乐园(场)安全和服务质量
- GB/T 17695 印刷品用公共信息图形标志
- GB/T 18920 城市污水再生利用 城市杂用水水质
- GB/T 18921 城市污水再生利用 景观环境用水水质
- GB/T 18971 旅游规划通则
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游度假区 resort

具有良好的资源与环境条件,能够满足游客休憩、康体、运动、益智、娱乐等休闲需求的,相对完整的度假设施聚集区。

3.2

旅游度假区的环境 environment of the resort

旅游度假区整体的自然与人文环境。

3.3

旅游度假区的资源 resource of the resort

能够提供游客主体休闲度假产品的关键吸引物,包括自然资源与人文资源 2 大类。

注:自然资源包括海洋、内湖、山地、滑雪地、森林、温泉、草原等 7 小类;人文资源包括乡村田园、传统聚落、主题运

动(指人工环境下的主题运动,如高尔夫等)、主题娱乐(如赛马、影视城、主题乐园等)、人文活动(指以人为媒介的传统习俗、非物质文化遗产等)等 5 小类。

3.4

非星级住宿接待设施 non-rating accommodation

未经 GB/T 14308 星级评定但具有一定接待能力和特色的宾馆、酒店等住宿接待设施,包括但不限于家庭旅馆、度假村、托管公寓、单栋度假单元、汽车旅馆、自助宾馆、青年旅馆、帐篷营地、拖车营地等类型。

3.5

生态停车场 ecological parking lot

种植树阵并采用可渗透地表铺装材料,与周边自然人文景观协调的停车场。

4 等级划分和依据

4.1 等级划分

旅游度假区划分为 2 个等级,从高到低依次为国家级旅游度假区、省级旅游度假区。

4.2 等级划分的依据

等级的划分以本标准的第 5 章、第 6 章为依据,包括基本条件和一般条件 2 类。基本条件规定了旅游度假区的门槛条件。

5 等级划分的基本条件

5.1 应具备不少于 1 项的资源条件,且无多发性不可规避自然灾害。

5.2 应具有明确的空间边界。国家级旅游度假区面积应不小于 8 km²;省级旅游度假区面积应不小于 5 km²。

5.3 应具有统一有效的管理机构。

5.4 应制定有统一的总体规划。

5.5 以接待过夜游客为主,国家级旅游度假区过夜游客平均停留天数应不低于 2.5 天,省级旅游度假区过夜游客平均停留天数应不低于 2 天。

5.6 国家级旅游度假区住宿接待设施总床位数应不小于 2 000 张,省级旅游度假区住宿接待设施总床位数应不小于 1 000 张。

5.7 旅游度假区内用于出售的房地产项目总建筑面积与旅游接待设施总建筑面积的比例应不大于 1:2。

5.8 环境质量达到相应国家标准,其中空气质量应达到 GB 3095 的二级标准,噪声质量应达到 GB 3096 的 1 类标准,地表水质量应达到 GB 3838 的 III 类标准,土壤质量应达到 GB 15618 的 II 类标准。

5.9 各种设施的卫生与安全应符合相应的国家标准。

6 等级划分的一般条件

6.1 资源

6.1.1 应具有优质的、可供度假利用的自然人文资源。

6.1.2 度假资源宜具有较高的旅游承载力和一定的独特性。

6.1.3 应在不影响可持续发展的前提下对资源进行合理开发,利用资源形成品牌性的度假产品。

6.2 区位

6.2.1 旅游度假区所在区域宜具有较强的度假氛围,市场吸引力强。

6.2.2 宜具有便捷的交通条件和良好的可达性,交通方式宜多样化。

6.2.3 宜与相近的交通枢纽(机场、港口、车站)或高速公路有便捷的联系。

6.2.4 宜与相近旅游区(点)具有良好联通性。

6.3 市场

6.3.1 以接待过夜游客为主,国家级旅游度假区年过夜游客的人天数指标与年游客总人数的比例不宜低于 50%;省级旅游度假区年过夜游客的人天数指标与年游客总人数的比例不宜低于 40%。

6.3.2 在国家级旅游度假区的过夜游客中,省外游客人数的比例不宜低于 50%。

6.3.3 国家级旅游度假区年境外游客人数不宜低于年游客总人数的 3%。

6.3.4 国家级旅游度假区年游客规模不宜低于 50 万人天;省级旅游度假区年游客规模不宜低于 25 万人天。

6.3.5 宜具有竞争力强且特色鲜明的市场品牌及形象,包括有影响力的品牌、独特的产品形象、良好的质量形象和文明的员工形象等。

6.3.6 宜具有较强市场吸引力。国家级旅游度假区宜在国家范围内具有高知名度,并具有一定的国际影响力;省级旅游度假区宜在省内具有高知名度,并具有一定的国内影响力。

6.3.7 宜具有较高游客综合满意度和市场美誉度。

6.4 空间环境

6.4.1 自然环境

6.4.1.1 宜具有每年不低于 3 个月的适宜度假的气候。

6.4.1.2 宜具有优美的自然风光。

6.4.1.3 宜具有较高的空气质量、较好的地表水及土壤环境。

6.4.2 规划和实施

6.4.2.1 空间边界标识宜清晰可辨。

6.4.2.2 规划建设应符合国家批准的区域规划或城市总体规划,应制定有相应级别的人民政府或管理部门批准的旅游总体规划和详细规划。

6.4.2.3 规划应选址适当,结构清晰,功能布局合理,主题鲜明,特色突出。

6.4.2.4 规划中宜测算环境容量并进行环境影响评价,对于潜在的自然灾害应提供行之有效的防灾避险规划。

6.4.2.5 规划中宜对建筑基地的诸项指标,如容积率、建筑密度、绿地率等提出合理的控制要求,既能够与环境相融合,又能够体现集约用地的思想。

6.4.2.6 规划应得以有效实施。

6.4.2.7 建筑应布局合理,不宜破坏原有环境的地形地貌及生态系统。

6.4.2.8 建筑、牌示等人工设施的尺度、材质、造型、色彩等宜与所在地域的自然和文化环境相协调。

6.4.2.9 绿地系统应结构合理,宜采用乡土植物,具乡土特色且生态效益高。

6.4.2.10 建筑室内环境和建筑周边景观宜采用人性化设计,整体舒适度较高。

6.5 设施与服务

6.5.1 休闲活动

6.5.1.1 应提供质量高、类型丰富的户外及室内休闲活动设施和服务,环境舒适,户外与室内设施宜互为补充,满足四季、昼夜及不同人群的多方面休闲需求,总体规模宜与需求相匹配。

6.5.1.2 户外休闲度假设施的类型宜达到 4 类以上,且设施日容量宜达到旅游度假区日游客容量的 1/2 以上。(户外休闲度假设施的种类参见附录 A 中的表 A.2)

6.5.1.3 休闲活动设施及产品的设置应与资源密切结合,充分发挥资源优势,并宜与周边区域的旅游资源相衔接。

6.5.1.4 宜定期或非定期组织无固定设施的休闲活动,丰富游客的度假生活。

6.5.1.5 各种活动设施均宜配备具有专业技能的救援及教练人员,人数及支持语种能满足游客需要。

6.5.1.6 服务人员应具备良好素质和形象,服务热情周到。

6.5.2 住宿接待

6.5.2.1 住宿设施应具有较高舒适度,隔音良好,设计应符合度假行为需求。

6.5.2.2 主体及其附属设施齐备,各种类型的住宿接待设施级配合理,达到 GB/T 14308 三星级(含)以上标准的住宿接待设施宜占住宿接待设施总量的 50%以上,并宜具有一定数量的富有特色的非星级住宿接待设施,满足不同度假市场的需求。

6.5.2.3 住宿设施应结合资源特征,突出地方特色。

6.5.2.4 住宿服务应热情周到,服务人员应训练有素,着装和服务方式宜具有地方特色。

6.5.3 餐饮

6.5.3.1 餐饮设施的布局合理,可达性好,舒适性好,总体规模应与旅游度假区接待能力相匹配。

6.5.3.2 菜系品种多样,在保障食品安全的前提下,宜提供多种国内外主要菜系,满足游客的民族及口味需求。

6.5.3.3 宜提供富于地方特色、品质优良的个性化菜品菜系。

6.5.3.4 餐饮档次设置宜满足不同消费水平的市场需求。

6.5.3.5 服务应热情周到,服饰及服务方式宜富于地方特色。

6.5.3.6 区内宜提供 7 d×24 h 餐饮服务,满足游客需求。

6.5.4 旅游购物

6.5.4.1 购物设施的种类、数量及分布应与接待能力相匹配,应能够满足游客的旅游购物和日常购物需求。

6.5.4.2 购物设施宜具有较高便利度,购物环境舒适。

6.5.4.3 旅游商品应富于地方特色,且商品宜种类丰富、档次多样。

6.5.4.4 购物场所应管理规范,秩序良好,无围追兜售现象。

6.5.4.5 服务应主动热情,宜富于地方特色。

6.5.5 区内交通

6.5.5.1 区内交通设施应便捷完善。

6.5.5.2 交通安全标志标线应符合 GB 5768 的要求。

6.5.5.3 停车场应选址合理,规模适中,并与周边环境相协调,宜采用生态停车场设计,其容量宜满足游客接待需求。

6.5.5.4 交通组织与停车管理应秩序井然。

6.5.5.5 区内道路及公共交通网络应布局合理,建筑集中区内宜设置专用自行车道路和步行道路系统。

6.5.5.6 区内宜提供便利的公共交通,并宜为游客自助出行提供多种条件。

6.5.6 其他配套设施与服务

6.5.6.1 宜提供托儿等服务,并应满足相关规范要求。

6.5.6.2 宜提供多国语言支持,国家级旅游度假区宜支持 2 种以上常用外语,省级旅游度假区宜支持 1 种以上常用外语。

6.5.6.3 宜为老年人、儿童、残障人等特殊人群提供相应的度假设施及服务,配备旅游工具、食品,提供其他相关服务。

6.5.6.4 宜配备康体、健身、膳食、游览等专业辅导人员,人数及支持语种能满足游客需求。

6.5.6.5 宜建设专门的旅游度假区网站及电话咨询台,提供全面的信息服务及预约预定服务。

6.5.6.6 宜设置至少 1 处综合服务中心和若干服务点,可与其他设施(如住宿接待设施和餐饮购物设施等)结合设置,数量与布局宜与接待能力相匹配。服务中心宜提供与度假相关的咨询辅导、预约预定、展示、医疗等综合性服务职能,服务点宜至少提供咨询服务。服务中心与服务点之间宜具有统一的服务信息平台。

- 6.5.6.7 应尽量采用节能减排手段,宜采用清洁能源,游船不宜采用柴油等可能污染水域的燃料。
- 6.5.6.8 宜提供充足供水,能够满足度假产品需求。生活饮用水的水质应符合 GB 5749 的要求。
- 6.5.6.9 宜实行雨污分流,排水与污水处理设施完备,具有与接待规模相适宜的处理能力。宜建设污水处理系统,污水排放应符合 GB 8978 的要求;宜建设中水处理设施,处理后水质应符合 GB/T 18920 和 GB/T 18921 的要求。
- 6.5.6.10 宜提供充足供电,重要设施宜采用双回路供电,保证供电不间断。
- 6.5.6.11 通讯设施与接待规模宜相匹配,国际、国内直拨电话和互联网服务方便畅通。在出入口及游人集中场所宜设置具备国际、国内直拨功能的公用电话。公用电话亭宜与周边环境相协调,标志美观醒目。手提电话宜具有较高信号质量。
- 6.5.6.12 应具有防灾救灾、急救医疗、卫生、公安等配套设施,宜提供 7 d×24 h 医疗服务,并具有处理和诊治一般性伤病人员及处理和转移突发性伤病人员的能力。
- 6.5.6.13 邮政、银行、商务中心等商务设施应能够满足需求。
- 6.5.6.14 公共厕所的数量应与接待能力相匹配,布局合理。全部厕所设施设备应达到 GB/T 18973 规定的三星级以上标准,外观及内部装饰宜富于特色,有文化气息。
- 6.5.6.15 应具有完善的标识引导系统,标识位置合理,内容清晰,造型宜富有地方特色,并与周围环境相协调。公共信息图形符号的设置应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
- 6.5.6.16 公众信息资料宜内容丰富,类型齐全,文字流畅,制作精美,适时更新,并宜提供丰富的免费资料。印刷品用公共信息图形符号应符合 GB/T 17695 的要求。

6.6 管理

6.6.1 资源与环境保护

- 6.6.1.1 对自然与文化资源应采取保护性利用方式,措施科学先进,并应设相应的监测机制,能有效预防自然破坏和人为的开发性破坏,保持自然和文化资源的最佳状态。
- 6.6.1.2 区内各项设施设备应符合国家关于环境保护的要求,应无环境污染或其他公害,对旅游资源和气氛无损害。
- 6.6.1.3 应具有完善的环境保护、监测手段及机制。
- 6.6.1.4 应具有整洁的室内外环境,垃圾清扫及时,日产日清。

6.6.2 游客管理

- 6.6.2.1 应具有科学的游客管理体系,游客量不超出环境承载力。游客容量的测算按照 GB/T 18971。
- 6.6.2.2 应建立完善的游客统计系统,并应建立游客调查机制,宜提供网络、电话回访、现场问卷等多种游客评价渠道。

6.6.3 社区协调

- 6.6.3.1 宜为当地社区提供适当的公共服务,并宜提供相当数量的就业机会。
- 6.6.3.2 从资源保护、规划建设到开发经营,均宜与社区居民建立畅通的沟通渠道,全面听取社区群众意见,定期宣传解释旅游度假区发展的规划设想与行为规范,建立良好的社区发展环境。

6.6.4 组织经营

- 6.6.4.1 管理机构应在规划与社区管理等方面与相关政府建立有畅通的协调渠道。
- 6.6.4.2 应具有健全的管理体制和有效的经营机制。旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度应健全,贯彻措施得力,定期监督检查,有完整的书面记录和总结,有完善的档案制度。投诉制度应健全,人员落实、设备专用,投诉处理及时、妥善。
- 6.6.4.3 管理网络宜信息化。
- 6.6.4.4 应具有多种宣传渠道,符合现代营销的要求。
- 6.6.4.5 管理机构应健全,管理人员应配备合理。宜具备明确的培训机构和制度,人员、经费落实,业务培训全面,效果良好,上岗人员培训合格率应达 100%。

6.6.5 安全管理

- 6.6.5.1 各项安全保卫制度应完整有效,各经营场所治安应状况良好,认真执行相关部门颁布的安全法规。
- 6.6.5.2 各类设施设备应运行正常,消防通道和安全疏散通道应设置合理,无安全隐患。
- 6.6.5.3 消防、防盗、救护设备应齐全,完好有效。
- 6.6.5.4 危险地段应标志明显,防护设施应齐备有效,特殊地段应设专人看守。
- 6.6.5.5 如设有游乐园,其安全和服务应符合 GB/T 16767 的要求。
- 6.6.5.6 应具有紧急救援机制,应提供 7 d×24 h 安全救助。应具有突发事件处理预案和灾害预警机制,应急处理能力强。

附录 A

(资料性附录)

室内、户外休闲活动设施类型

A.1 室内休闲活动设施可包括(但不限于)表 A.1 所示类型。

A.2 户外休闲活动设施可包括(但不限于)表 A.2 所示类型。

表 A.1 室内休闲活动设施类型统计表

序号	大 类	小 类
1	歌舞休闲类	夜总会类、歌舞观赏类、卡拉 OK 类
2	文化休闲类	博物展陈类、图书类(如阅览室、书店等)、手工艺制作类、影剧音乐类、茶酒吧类
3	疗养康体类	温泉类、SPA 类、按摩康体类、疗养类(如中药保健等)
4	游戏休闲类	棋牌类、游艺类、互联网类
5	运动健身类	游泳嬉水类、保龄球类、网羽乒乓球类、篮排球类、台球类、壁球类、攀岩类、射击类(包括射击、射箭、飞镖等)、冰嬉类

表 A.2 户外休闲活动设施类型统计表

序号	大 类	小 类
1	休闲放松类	温泉类、垂钓类、农业参与类
2	主题游戏类	主题游乐园、军事游戏类、探险游戏类、狩猎游戏类
3	运动健身类	游泳嬉水类、船艇运动类、潜水类、滑水类、漂流类、高尔夫球类、棒球类、手足篮排球类、网球类、门球类、登山攀岩类、骑行类(如骑马、山地车等)、冰嬉类、滑雪类、嬉雪类、旱冰类、跳伞滑翔类、走跑类(需设有步行慢跑专用道)

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
旅 游 度 假 区 等 级 划 分
GB/T 26358—2010

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 15 千字

2011年4月第一版 2011年4月第一次印刷

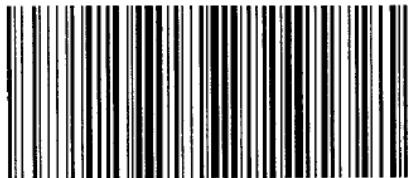
*

书号: 155066·1-42313 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533



GB/T 26358—2010