

文化和旅游部办公厅文件

办资源发〔2020〕30号

文化和旅游部办公厅关于修订印发 《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法 （试行）》和《国家全域旅游示范区验收标准 （试行）》的通知

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于全域旅游工作的部署，进一步规范国家全域旅游示范区验收、认定和管理工作的，文化和旅游部对2019年印发的《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试行）》和《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》进行了修订。

一是将《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试

行)》第十五条第4点“供给体系”中“具有不少于1个国家5A级旅游景区,或国家级旅游度假区,或国家级生态旅游示范区;或具有2个以上国家4A级旅游景区”修订为“具有不少于1个国家5A级旅游景区,或国家级旅游度假区,或国家级生态旅游示范区;或具有2个以上国家4A级旅游景区;或具有2个以上省级旅游度假区;或具有1个国家4A级旅游景区和1个省级旅游度假区”。

二是将《国家全域旅游示范区验收标准(试行)》“公共服务”中的“游客服务中心”项分值由25分修订为20分,“智慧旅游”项分值由30分修订为35分。将“扣分事项”中的“一票否决项”修订为“不予审核项”。

现将修订后的《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法(试行)》和《国家全域旅游示范区验收标准(试行)》印发给你们,请遵照执行。

特此通知。



国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法

(试行)

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻党的十九大精神,统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局,牢固树立和贯彻落实新发展理念,认真落实党中央、国务院关于全域旅游的部署安排,不断深化旅游供给侧结构性改革,加快推进旅游业转型升级,大力促进旅游优质发展,切实加强对国家全域旅游示范区(以下简称示范区)工作的管理,依据《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)、《全域旅游示范区创建工作导则》等有关文件要求,制定本办法。

第二条 本办法所指的示范区是指将一定行政区划作为完整旅游目的地,以旅游业为优势产业,统一规划布局,创新体制机制,优化公共服务,推进融合发展,提升服务品质,实施整体营销,具有较强示范作用,发展经验具备复制推广价值,且经文化和旅游部认定的区域。

第三条 示范区聚焦旅游业发展不平衡不充分矛盾,以旅游发展全域化、旅游供给品质化、旅游治理规范化和旅游效益最大化为目标,坚持改革创新,强化统筹推进,突出创建特色,充分发挥旅游关联度高、带动性强的独特优势,不断提高旅游对促进经济社会发展的重要作用。

第四条 示范区验收、认定和管理工作的,遵循“注重实效、

突出示范，严格标准、统一认定，有进有出、动态管理”的原则，坚持公开、公平、公正，通过竞争性选拔择优认定。

第二章 职责及分工

第五条 文化和旅游部统筹国家全域旅游示范区创建单位（以下简称创建单位）的验收、审核、认定、复核和监督管理等工作。

第六条 省级文化和旅游行政部门牵头负责本地区县级和地级创建单位的验收和监督管理等工作。

第七条 各级创建单位的人民政府负责组织开展创建、申请验收，及时做好总结、整改等相关工作。

第三章 验收

第八条 文化和旅游部制定《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》（以下简称《标准》）。《标准》基本项目总分1000分，创新项目加分200分，共计1200分。通过省级文化和旅游行政部门初审验收的最低得分为1000分。

第九条 文化和旅游部根据各地创建工作开展情况，启动创建单位验收工作。省级文化和旅游行政部门制定本辖区验收实施方案，报文化和旅游部备案后组织开展验收工作。验收以县级创建单位为基本单位。

第十条 县级创建单位开展创建满一年后方可向省级文化和旅游行政部门提出验收申请。地级创建单位，其辖区内70%以上的县级创建单位通过验收后，方可向省级文化和旅游行政部门

提出验收申请。省级创建单位，其辖区内70%以上的地级创建单位通过验收后，省级人民政府可以向文化和旅游部提出认定申请。

第十一条 省级文化和旅游行政部门依据《标准》，对县级、地级创建单位组织初审验收，根据得分结果确定申请认定的单位，并形成初审验收报告。

第十二条 验收包括暗访、明查、会议审核三种方式。暗访由验收组自行安排检查行程和路线，重点对创建单位的产业融合、产品体系、公共服务体系、旅游环境等《标准》要求的内容进行检查。明查和会议审核由验收组通过听取汇报、查阅资料、现场观察、提问交谈等方式，重点对创建单位的体制机制、政策措施、旅游规划等《标准》要求的内容进行检查。

第四章 认 定

第十三条 示范区认定工作注重中央统筹与地方主导相结合，示范优先与兼顾公平相结合，充分考虑不同地域经济发展水平差异，调动各地开展示范区创建的积极性。

第十四条 省级文化和旅游行政部门负责向文化和旅游部提交县级、地级创建单位的认定申请、初审验收报告、验收打分及检查项目说明材料、创建单位专题汇报文字材料及全域旅游产业运行情况、创建工作视频。

第十五条 文化和旅游部以省级文化和旅游行政部门上报的县级、地级创建单位的初审验收报告等材料为认定参考依据，组织召开专家评审会对照以下8个方面进行会议评审。

1. 体制机制。建立党政统筹、部门联动的全域旅游领导协调机制，旅游综合管理体制改革成效显著，运行有效。旅游治理体系和治理能力现代化水平高，具有良好的旅游业持续健康发展的法制环境。

2. 政策保障。旅游业作为地方经济社会发展战略性支柱产业定位明确，在经济社会发展规划和城乡建设、土地利用、基础设施建设、生态环境保护等相关规划，以及综合性支持政策、重大项目建设等方面得到具体体现并取得实效。

3. 公共服务。旅游公共服务体系健全，厕所、停车场、旅游集散中心、咨询服务中心、智慧旅游平台、安全救援、自驾游、自助游等设施完善，运行有效。

4. 供给体系。旅游供给要素齐全，布局合理，结构良好，假日高峰弹性供给组织调控有效。旅游业带动性强，与文化等相关产业深度融合发展，业态丰富，形成观光、休闲、度假业态协调发展的产业结构，综合效益显著。具有不少于1个国家5A级旅游景区，或国家级旅游度假区，或国家级生态旅游示范区；或具有2个以上国家4A级旅游景区；或具有2个以上省级旅游度假区；或具有1个国家4A级旅游景区和1个省级旅游度假区。

5. 秩序与安全。旅游综合监管制度体系完善，市场监管能力强，投诉处理机制健全，建立旅游领域社会信用体系，市场秩序良好，游客满意度高，近三年没有发生重大旅游安全生产责任事故或重大旅游投诉、旅游负面舆情、旅游市场失信等市场秩序问题。

6. 资源与环境。旅游资源环境保护机制完善，实施效果良好，

近三年未发生重大生态环境破坏事件。旅游创业就业和旅游扶贫富民取得积极成效。

7. 品牌影响。旅游目的地品牌体系完整，特色鲜明，识别度、知名度高，市场感召力强。

8. 创新示范。大力推进改革创新，积极破除全域旅游发展的瓶颈和障碍，具有解决地方旅游业长期发展问题的突破性、实质性措施，或在全国产生重要影响的发展全域旅游的示范性创新举措。

第十六条 文化和旅游部对通过会议评审的县级、地级创建单位，根据工作需要委托第三方机构进行现场检查，综合会议评审和现场检查结果确定公示名单，进行不少于5个工作日的公示。公示阶段无重大异议或重大投诉的通过公示；若出现重大异议或重大投诉等情况，文化和旅游部调查核实后做出相应处理。

第十七条 文化和旅游部对提出认定申请的省级创建单位组织召开专家评审会，对照体制机制、政策保障、公共服务、供给体系、秩序与安全、资源与环境、品牌影响、创新示范等8个方面进行会议评审。对通过会议评审的省级创建单位进行不少于5个工作日的公示。公示阶段无重大异议或重大投诉的通过公示；若出现重大异议或重大投诉等情况，文化和旅游部调查核实后做出相应处理。

第十八条 对通过公示的创建单位，文化和旅游部认定为“国家全域旅游示范区”。

第十九条 被认定为示范区的单位要按照高质量发展要求，不断深化改革，加快创新驱动，持续推进全域旅游向纵深发展。

第二十条 未通过认定的创建单位要根据文化和旅游部反馈的意见制定整改方案，落实整改措施。

第五章 监督管理

第二十一条 文化和旅游部建立国家全域旅游产业运行监测平台，对示范区和创建单位旅游产业运行情况进行动态监管。示范区和创建单位应按要求报送本地区旅游接待人次、过夜接待人次、旅游收入、投诉处理等数据，以及重大旅游基础设施、公共服务设施、旅游经营项目等信息。

第二十二条 文化和旅游部建立“有进有出”的管理机制，统筹示范区的复核工作，原则上每3至5年完成对示范区的复核工作。省级文化和旅游行政部门对所辖区内已命名的示范区要进行日常检查，并参与复核工作。

第二十三条 文化和旅游部对于复核不达标或发生重大旅游违法案件、重大旅游安全责任事故、严重损害消费者权益事件、严重破坏生态环境行为和严重负面舆论事件的国家全域旅游示范区，视问题的严重程度，予以警告、严重警告或撤销命名处理。

第六章 附 则

第二十四条 本办法由文化和旅游部负责解释。各省、自治区、直辖市，新疆生产建设兵团可参照此办法，制定符合本地实际的全域旅游示范区工作管理相关规定。

第二十五条 本办法自发布之日起施行。

国家全域旅游示范区验收标准（试行）

序号	验收指标及分值 (总分 1200 分。 其中, 基本项 1000 分, 创新项 加分 200 分)	总体要求	评分标准
1	体制机制 (90 分)	建立适应全域旅游发展的统筹协调、综合管理、行业自律等体制机制, 现代旅游治理能力显著提升。	<p>1. 领导体制: 建立全域旅游组织领导机制, 把旅游工作纳入政府年度考核指标体系。(20 分)</p> <p>2. 协调机制: 建立部门联动、共同参与的旅游综合协调机制, 形成工作合力。(25 分)</p> <p>3. 综合管理机制: 建立旅游综合管理机构, 健全社会综合治理体系。(20 分)</p> <p>4. 统计制度: 健全现代旅游统计制度与统计体系, 渠道畅通, 数据完整, 报送及时。(15 分)</p> <p>5. 行业自律机制: 建立各类旅游行业协会, 会员覆盖率高, 自律规章制度健全, 行业自律效果良好。(10 分)</p>

2	政策保障 (140分)	旅游业在地方经济社会发展中具有重要地位，旅游规划与相关规划衔接，全域旅游发展支持政策齐全。	<p>1. 产业定位：旅游业被确立为主导产业，地方党委或政府出台促进全域旅游发展的综合性政策文件和实施方案，相关部门出台专项支持政策文件。(20分)</p> <p>2. 规划编制：由所在地人民政府编制全域旅游规划和相应专项规划，制定工作实施方案等配套文件，建立规划督查、评估机制。(20分)</p> <p>3. 多规融合：旅游规划与相关规划深度融合，国土空间等规划满足旅游发展需求。(20分)</p> <p>4. 财政金融支持政策：设立旅游发展专项资金，统筹各部门资金支持全域旅游发展，出台贷款贴息政策，实施旅游发展奖励补助政策，制定开发性金融融资方案或政策。(30分)</p> <p>5. 土地保障政策：保障旅游发展用地新增建设用地指标，在年度用地计划中优先支持旅游项目用地。有效运用城乡建设用地增减挂钩政策，促进土地要素有序流动和合理配置，构建旅游用地保障新渠道。(30分)</p> <p>6. 人才政策：设立旅游专家智库，建立多层次的人才引进和旅游培训机制，实施旅游人才奖励政策。(20分)</p>
---	----------------	---	--

3	<p>公共服务 (230分)</p> <p>旅游公共服务体系健全，各类设施运行有效。</p>	<p>1.外部交通：可进入性强，交通方式快捷多样，外部综合交通网络体系完善。(20分)</p> <p>2.公路服务区：功能齐全，规模适中，服务规范，风格协调。(15分)</p> <p>3.旅游集散中心：位置合理，规模适中，功能完善，形成多层次旅游集散网络。(20分)</p> <p>4.内部交通：内部交通体系健全，各类道路符合相应等级公路标准，城市和乡村旅游交通配套体系完善。(30分)</p> <p>5.停车场：与生态环境协调，与游客流量基本平衡，配套设施完善。(15分)</p> <p>6.旅游交通服务：城市观光交通、旅游专线公交、旅游客运班车等交通工具形式多样，运力充足，弹性供给能力强。(20分)</p> <p>7.旅游标识系统：旅游引导标识系统等完善，设置合理科学，符合相关标准。(25分)</p> <p>8.游客服务中心：游客服务中心和游客服务点设置科学合理，运行有效，服务质量好。(20分)</p> <p>9.旅游厕所：“厕所革命”覆盖城乡全域，厕所分布合理，管理规范，比例适当，免费开放。(30分)</p> <p>10.智慧旅游：智慧旅游设施体系完善、功能齐全、覆盖范围大、服务到位。(35分)</p>
---	--	---

4	<p>供给体系 (240分)</p>	<p>旅游供给要素齐全，旅游产品结构合理，旅游产品丰富，旅游科学。</p>	<p>1. 旅游吸引物：具有品牌突出、数量充足的旅游吸引物。城乡建有功能完善、业态丰富、设施配套的旅游功能区。(50分)</p> <p>2. 旅游餐饮：餐饮服务便捷多样，有特色餐饮街区、快餐和特色小吃等业态，地方餐饮(店)品牌突出，管理规范。(35分)</p> <p>3. 旅游住宿：星级饭店、文化主题旅游饭店、民宿等各类住宿设施齐全，管理规范。(35分)</p> <p>4. 旅游娱乐：举办富有地方文化特色的旅游演艺、休闲娱乐和节事节庆活动。(35分)</p> <p>5. 旅游购物：地方旅游商品特色鲜明、知名度高，旅游购物场所经营规范。(35分)</p> <p>6. 融合产业：大力实施“旅游+”战略，实现多业态融合发展。(50分)</p>
5	<p>秩序与安全 (140分)</p>	<p>旅游综合监管体系完善，市场秩序良好，游客满意度高。</p>	<p>1. 服务质量：实施旅游服务质量提升计划，宣传、贯彻和实施各类旅游服务标准。(20分)</p> <p>2. 市场监管：完善旅游市场综合监管机制，整合组建承担旅游行政执法职责的文化市场综合执法队伍，建立旅游领域社会信用体系，制定信用惩戒机制，市场秩序良好。(25分)</p> <p>3. 投诉处理：旅游投诉举报渠道健全畅通有效，投诉处理制度健全，处理规范公正，反馈及时有效。(20分)</p>

			<p>4. 文明旅游: 定期开展旅游文明宣传和警示教育活动和, 推行旅游文明公约, 树立文明旅游典型, 妥善处置、及时上报旅游不文明行为事件。(20分)</p> <p>5. 旅游志愿者服务: 完善旅游志愿服务体系, 设立志愿服务工作站点, 开展旅游志愿者公益行动。(15分)</p> <p>6. 安全制度: 建立旅游安全联合监管机制, 制定旅游安全应急预案, 定期开展安全演练。(12分)</p> <p>7. 风险管控: 有各类安全风险提示、安全生产监督管控措施。(18分)</p> <p>8. 旅游救援: 救援系统运行有效, 旅游保险制度健全。(10分)</p>
6	<p>资源与环境 (100分)</p>	<p>旅游资源环境保护机制完善, 旅游设施效果良好。旅游创业就业和旅游扶贫富民取得一定成效, 具有发展旅游的良好社会环境。</p>	<p>1. 资源环境质量: 制定自然资源、文化资源保护措施和方案。(24分)</p> <p>2. 城乡建设水平: 整体风貌具有鲜明的地方特色, 城乡建设保护措施完善。(16分)</p> <p>3. 全域环境整治: 旅游区、旅游廊道、旅游村镇周边洁净化美化, “三改一整”等工程推进有力, 污水和垃圾处理成效显著。(20分)</p> <p>4. 社会环境优化: 广泛开展全域旅游宣传教育, 实施旅游惠民政策, 旅游扶贫富民方式多样, 主客共享的社会氛围良好。(40分)</p>

7	品牌影响 (60分)	实施全域旅游整体营销，品牌体系完整、特色鲜明。	<p>1. 营销保障：设立旅游营销专项资金，制定旅游市场开发奖励办法。(15分)</p> <p>2. 品牌战略：实施品牌营销战略，品牌体系完整，形象清晰，知名度和美誉度高。(15分)</p> <p>3. 营销机制：建立多主体、多部门参与的宣传营销联动机制，形成全域旅游营销新格局。(10分)</p> <p>4. 营销方式：采取多种方式开展品牌营销，创新全域旅游营销方式。(10分)</p> <p>5. 营销成效：市场规模持续扩大，游客数量稳定增长。(10分)</p>
8	创新示范 (200分)	改革创新力度大，有效解决制约旅游业发展瓶颈，形成较强的示范带动作用。	<p>1. 体制机制创新：具有示范意义的旅游领导机制创新(6分)、协调机制创新(6分)、市场机制创新(6分)、旅游配套机制创新(6分)；旅游综合管理体制改革创新(6分)；旅游治理能力创新(6分)；旅游引领多规融合创新(8分)；规划实施与管理创新(6分)。(小计50分)</p> <p>2. 政策措施创新：全域旅游政策举措创新(6分)；财政金融支持政策创新(6分)；旅游投融资举措创新(6分)；旅游土地供给举措创新(6分)；人才政策举措创新(6分)。(小计30分)</p> <p>3. 业态融合创新：旅游发展模式创新(10分)；产业融合业态创新(10分)；旅游经营模式创新(10分)。(小计30分)</p> <p>4. 公共服务创新：旅游交通建设创新(8分)；旅游交通服务方式创新(8分)；旅游咨询服务创新(8分)；“厕所革命”创新(8分)；环境卫生整治创新(8分)。(小计40分)</p>



		<p>5. 科技与服务创新：智慧服务创新（10分）；非标准化旅游服务创新（10分）。（小计20分）</p> <p>6. 环境保护创新：旅游环境保护创新（8分）。</p> <p>7. 扶贫富民创新：旅游扶贫富民方式创新（8分）；旅游创业就业方式创新（4分）。（小计12分）</p> <p>8. 营销推广创新：营销方式创新（10分）。</p>
	<p>不予审核项</p>	<p>1. 重大安全事故：近三年发生重大旅游安全生产责任事故的。</p> <p>2. 重大市场秩序问题：近三年发生重大旅游投诉、旅游负面舆情、旅游市场失信等市场秩序问题的。</p> <p>3. 重大生态环境破坏：近三年发生重大生态环境破坏事件的。</p> <p>4. 旅游厕所：“厕所革命”不达标。</p>
<p>9</p> <p>扣分事项</p>	<p>主要扣分项</p>	<p>1. 安全生产事故：近三年发生旅游安全生产责任事故，处理不及时，造成不良影响的，扣35分。</p> <p>2. 市场秩序问题：近三年发生旅游投诉、旅游负面舆情、旅游市场失信等市场秩序问题，处理不及时，造成不良影响的，扣30分。</p> <p>3. 生态环境破坏：近三年发生生态环境破坏事件，处理不及时，造成不良影响的，扣35分。</p>

文化和旅游部办公厅

2020年4月29日印发

初校：张南菲 终校：张 芑