

# 登封市人民政府文件

登政〔2012〕35号

---

登封市人民政府

## 关于印发登封市创建省级旅游标准化示范城市 工作实施方案的通知

各乡（镇）人民政府、区管委会、街道办事处，市人民政府各部门，各有关单位：

现将《登封市创建省级旅游标准化示范城市工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真遵照执行。

二〇一二年九月十七日

# 登封市创建省级旅游标准化示范城市工作 实施方案

登封市是河南省旅游局确定的首批全省旅游标准化五个试点县（市）之一。为深入贯彻落实《河南省全面推进旅游标准化试点工作实施办法》，根据河南省、郑州市旅游工作部署，决定在我市开展创建省级旅游标准化示范城市工作。结合我市实际，特制订本方案。

## 一、指导思想

以科学发展观为指导，围绕把登封建设成为“国际文化旅游名城”的目标，加大国家标准和行业标准的实施力度，加快旅游服务设施升级，全面提升城市旅游服务功能和产业素质，推进旅游产业转型升级，建立具有登封特色、满足现代旅游服务业发展需要的旅游标准化体系。

## 二、总体目标

通过旅游标准化试点工作，引导全市旅游业向标准化、品牌化发展，促进旅游服务设施升级和完善，培育更多旅游服务品牌，游客满意度进一步提高，旅游产业竞争力进一步提升，圆满完成创建省级旅游标准化示范城市的目标，努力把登封建设成为河南省旅游集散地、华夏文明重要传承区和旅游目的城市。

### 三、基本原则

(一) 政府主导，社会参与。充分发挥政府在推进旅游标准化工作中的宏观指导和政策导向作用，激发旅游企业和社会组织的积极性和创造性，形成社会各方共推旅游标准化建设的工作局面。

(二) 重点突破，全面推进。树立典型、带动全面，整体推进全市旅游标准化建设。

(三) 软件提升，硬件提高。通过对旅游标准的贯彻、实施，进一步规范旅游服务行为，促进旅游服务设施的升级和完善，提高旅游管理水平和旅游产品质量。

### 四、主要任务

按照《全国旅游标准化试点工作指南》及《河南省旅游标准化试点地区评估表》的要求，在旅游标准化推进工作中做到“旅游行业（景区、旅行社、星级饭店等）实现全覆盖；相关产业（工、农业旅游、乡村旅游、交通、客运、餐饮、商业、城市功能等）突出亮点；个性化（少林武术段位及表演、休闲体育等）着重培养”。重点做好以下几项工作：

(一) 建立健全旅游标准体系。根据我市旅游业发展要求，制定登封旅游标准化发展规划和标准化工作管理办法，按照旅游业标准目录，构建以旅游业国家标准和行业标准为主体，地方标准为补充的标准化管理体系，形成覆盖“食、住、行、游、购、娱”等要素及城市服务功能的标准体系和服务规范。

(二) 完善城市旅游服务功能。优化资源配置，加大投入，加快旅游服务设施的升级和完善，重点加强旅游交通、商业网点、旅游信息等综合服务体系的建设，全面提升旅游服务水平和产业竞争力。

(三) 实施推广旅游服务标准。加大对旅游业国家标准、行业标准和地方标准的宣传贯彻力度。开展旅游标准化示范单位创建活动，遴选旅游标准化工作基础条件较好的旅游企业做试点，通过标准化的试点、示范工作，树立标杆，以点带面，规范服务行为，提升服务水平。

(四) 积极创建旅游行业品牌。重点开展自主品牌建设，培养一批影响力大、竞争力强、知名度高的先进企业，形成一批知名品牌。

(五) 开展旅游标准实施评价。加强对旅游标准实施工作的督导检查，开展标准化服务评比工作，将制定标准和效果评定结合起来，促进标准实施、服务质量提高和经济效益增长。

## 五、责任分工

市旅游局：负责全市旅游标准化工作的规划、计划和组织协调工作，具体负责旅行社、星级饭店、A级旅游景区等旅游企业的标准化创建工作。

市质监局：负责全市旅游标准化工作的指导、协调工作，批准发布旅游地方标准，监督各项标准的贯彻实施。

市发改委：结合标准化创建，负责全市加快发展旅游产业有

关政策措施的协调推进工作。

市科工信委：负责做好移动互联网旅游服务工程建设工作，提升旅游业的信息化程度。

市宗教局：负责全市被列入旅游景区（点）的宗教活动场所的标准化创建工作。

市公安局：做好全市主要干道交通和旅游交通标识系统的建设与规范。

市财政局：负责标准化创建工作的专项经费预算和保障。

市住建局：负责城市道路建设、公园、街区提升及标准化创建工作。

市交运局：负责出租车、旅游客运、汽车站等业态的标准化创建工作。

市农工委：负责农业观光及乡村旅游业态的标准化创建工作。

市商务局、供销社：负责指导市、区购物商场的标准化创建工作。

市文广新局：负责文化娱乐业态的标准化创建工作。

市武管中心：负责少林武术及馆校旅游业态的标准化创建工作。

市统计局：负责为标准化创建工作提供有关数据。

市文物局：负责全市文物景点的标准化创建工作。

市工商局：负责对涉及旅游商业的企业进行规范检查。

嵩管委、港中旅（登封）嵩山少林文化旅游有限公司：负责嵩山景区范围内的标准化创建及城市游客集散中心建设工作。

各相关乡镇区办：负责本辖区内的标准化推进工作。

市标准化领导小组其他成员单位：按照各自职能和工作任务积极做好工作。

## 六、工作步骤

### （一）启动阶段（2012年7月-9月）

1. 组织学习调研。结合我市旅游实际和省旅游标准化试点工作要求开展学习调研，进一步细化《旅游标准化试点申请表》和《旅游标准化试点任务书》。

2. 制定实施方案。研究制定《登封市创建省级旅游标准化示范城市工作实施方案》和相关配套政策。

3. 召开动员大会。通过召开全市动员大会，部署标准化试点工作，明确试点工作的重要意义和具体要求。

### （二）实施阶段（2012年10月-2013年5月）

1. 研究制定《登封市旅游标准化发展规划》，建立健全旅游标准化工作管理办法并组织实施。

2. 构建旅游业标准体系总体框架。依据旅游标准化发展规划、总体安排和旅游新业态的发展，构建具有登封特色的旅游业标准体系框架，组织制定符合我市实际和旅游发展特点的地方标准和服务规范。

3. 组织贯彻实施相关标准。各相关单位制定工作方案，明

确目标和任务，责任到人落实各项措施，对照试点评分标准开展创建、自检工作，并做好建章立制及档案管理工作。

4. 做好旅游标准化宣传工作。通过网络、电视、报纸、广播等媒体，加大标准化试点工作的宣传力度；在城市主干道及旅游景区等场所设置公益宣传栏；编印《登封市旅游试点工作简报》，形成创建旅游标准化示范城市的浓厚氛围。

### （三）自查阶段（2013年6月-8月）

1. 组织自查活动。按照相关评估计分标准，采取企事业单位自查和领导小组抽查等方式进行检查，对存在问题提出整改意见。

2. 提出评估申请。领导小组检查合格后，以书面形式向河南省旅游局提出评估申请。

3. 形成试点经验。及时总结试点工作取得的成果，推广旅游标准体系建设及标准实施等方面的经验做法。

### （四）评估阶段（2013年9月-12月）

1. 动员各部门积极迎检。组织召开专题会议，提出迎检要求，形成全社会关注迎检工作的良好氛围。

2. 配合省验收组做好评估验收。认真做好评估验收工作，提供台账及各项资料，保证顺利通过“河南省旅游标准化试点县（市）评定工作。”

## 七、保障措施

（一）加强组织领导，明确责任分工。成立登封市创建省级

旅游标准化示范城市工作领导小组，下设办公室，统一部署，统一组织，统一协调。各成员单位要高度重视，实行一把手负责制，成立专门机构，制定本行业、本部门工作方案，落实责任、分解任务、建章立制，扎扎实实开展标准化工作。

（二）加大政策扶持，推进标准化建设。研究制定登封市旅游标准化工作支持政策，设立专项财政资金用于旅游标准化工作的调研、学习、宣传、培训、规划、编制、创建以及对开展旅游标准化工作中取得显著成绩的单位和个人进行表彰奖励。各单位要按照创建工作目标责任分工，积极给予政策支持，优先安排资金，保证创建工作顺利进行。

（三）加强媒体宣传，推广成功经验。充分利用各种媒体，大力宣传旅游标准化建设的意义，重点宣传普及旅游标准化知识，增强企业和广大消费者的标准化意识。以基础条件好、增长潜力大、带动作用强的旅游企业为突破口，示范先行，树立品牌，积极推广成功经验，将旅游标准化工作逐步覆盖全市旅游行业。

（四）强化督导检查，保障试点效果。建立考核监督机制，领导小组和市委、市政府督查考核办公室将各单位工作任务和工作情况纳入绩效考核体系，对标准化试点的重点工作进行跟踪督查，评优评查，确保标准化试点工作取得实实在在的效果。

附件：1. 登封市创建省级旅游标准化示范城市工作具体责任分工



2. 旅游服务行业执行国标、行标、地标一览表

3. 部分市直委局贯彻标准参考表

附件1

## 登封市创建省级旅游标准化示范城市工作具体责任分工

责任单位	工作内容	完成时间	责任人
政府办	1、召开动员大会。	2012年9月20日前	杨洪军
	2、出台相关文件，对试点单位给予奖励及政策扶持、对制定旅游地方标准给予扶持奖励、对优秀的企业标准化工作给予扶持奖励。	2013年3月20号前	
	3、旅游标准化工作列入年度工作报告并有考核。	2013年3月20日前	
	4、批准旅游标准化规划。	2013年6月30日前	
	5、制定批准旅游标准化工作管理办法。	2012年10月20日前	
	6、出台文件,明确旅游行政管理部门对社会住宿业有行政管理职能。	2012年9月30日前	
	7、设立旅游标准化工作的专项资金。	2012年10月20日前	
	8、制定并下发旅游标准化试点实施方案。	2012年9月20日前	
创建办	1、召开专门会议和实地督查指导试点工作7次以上。	2013年9月30日前	钱桂玲 景松霞
	2、落实专门的办公地点和办公设施，配置专门的工作人员，并制定相关工作制度。	2012年9月20日前	
	3、实地督导各试点单位标准化工作的宣传发动，营造标准化试点创建氛围。	2013年8月20日前	
	4、对旅游及相关部门行政管理人员、主要企业进行标准化培训。	2012年9月30日前	

	5、即时编写并上报旅游标准化工作的简报或信息。	2012年9月30日前	
	6、对试点企业进行旅游业国家标准、行业标准和地方标准宣传贯彻培训。	2013年8月30日前	
宣传部	1、营造浓厚的旅游标准化试点创建工作氛围，在我市主流媒体开辟定期专栏，进行持续宣传报道。	2012年7月1日-2013年12月30日	钟清敏
少林办	1、创建6家旅游餐馆，其中1家金盘级旅游餐馆，1家银盘级旅游餐馆，2家铜盘级旅游餐馆。	2013年3月15日前	孙利峰
	2、督促现有乡村旅游经营单位严格执行相关旅游标准。	2013年3月15日前	
	3、辖区内上规模的社会旅馆、购物场所执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2012年12月15日前	
嵩阳办	1、创建16家旅游餐馆，其中5家金盘级旅游餐馆，5家银盘级旅游餐馆，6家铜盘级旅游餐馆。	2013年3月15日前	刘现伟
	2、督促现在乡村旅游经营单位执行相关旅游标准。	2013年3月15日前	
	3、辖区内上规模的社会旅馆、购物场所等单位执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2012年12月15日前	
中岳办	1、完成1家金牌级旅游餐馆，1家银牌级旅游餐馆，2家旅游餐馆的创建。	2013年3月15日前	朱振信
	2、恒泰山庄申报评定成为“4星级乡村旅游经营单位”。	2013年3月15日前	
	3、督导凤凰岭生态园执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2013年8月15日前	

	4、辖区内上规模的社会旅馆、购物场所等单位执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2013年3月15日前	
告城镇	1、创建2家旅游餐馆，其中1家银牌级旅游餐馆，1家铜牌级旅游餐馆。	2013年3月15日前	何聪道
告成镇	2、观星台游客中心周围上规模的社会旅馆、购物场所执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2012年12月15日前	何聪道
	3、在观星台景区设置旅游信息咨询中心。	2013年3月15日前	
宣化镇	白沙湖——文惠山庄创建国家3A级旅游景区	2013年8月31日前	薛少龙
徐庄镇	负责大熊山景区旅游标准化创建。	2013年3月30日前	董剑飞
大金店镇	督导辖区内乡村旅游经营单位申报评定星级，并执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2013年3月15日前	郭建刚
君召乡	1、创建小苍娃系列绿色农产品生产、质量标准		段世民
	2、小苍娃绿色农业园区执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2013年8月30日前	
市交运局	1、河南万里集团登封市通达运输有限公司、登封市平安汽车租赁有限公司、登封市嵩山旅游出租租赁有限公司执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2013年8月15日前	甄少杰
	2、负责《出租车服务规范》地方标准创建。	2012年12月15日前	

	3、道路公共信息标识系统、公共交通、站点设置标准化创建。	2013年8月31日前	
	4、按照《旅游厕所质量等级的划分与评定》的要求，对所属东、西客运总站、城乡客运站的厕所进行星级创建，至少达到二星以上。	2013年5月30日前	
市交运局	5、在郑一少一洛高速东、西下站口处分别设置旅游信息咨询中心	2012年12月15日前	甄少杰
	6、对通达公司按照《旅游汽车公司资质等级划分》创建四星级旅游汽车公司且执行《旅游客车设施与服务规范》。	2013年8月20日前	
	7、对所属企业宣贯培训相关国家标准、行业标准和地方标准	2012年12月15日前	
市商务局	1、千惠超市、万佳超市、张杰生活广场、康佳超市执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2013年7月15日前	赵应杰
	2、对所属企业进行相关国家标准、行业标准和地方标准宣贯培训。	2012年12月15日前	
市文广新局	1、在电台、台视台等主流媒体开辟专栏，持续进行有关旅游标准化工作的宣传报道。	2013年11月30日前	王彩红
	2、丰源娱乐会所、金门KTV、缤纷年代、雅典娜、银座、酒吧、8号公馆等执行相关国家标准、行业标准和地方标准。	2013年8月31日前	
	3、对所属企业进行相关国家标准、行业标准和地方标准宣贯培训。	2012年12月30日前	
市科工信委	负责创建1家旅游电子商务网站。	2012年12月15日前	任永立

市农委	负责创建1家省级标准化农业旅游生态观光园区。	2013年8月30日前	马宗仁
市公安局	1、完成市区主要干道交通和旅游交通标识系统的建设与规范。	2013年3月30日前	张遂旺
	2、社会住宿、旅馆业纳入旅游标准化管理体系。	2013年8月31日前	
市宗教局	1、负责市区、旅游景区(点) 宗教活动场所的标准化创建	2013年8月31日前	白金永
市宗教局	2、对所属宗教活动场所的厕所，按照《旅游厕所质量等级划分与评定》的标准创建，至少达到二星级以上。	2013年5月31日前	白金永
	3、中岳庙景区增加一座四星级旅游厕所。	2013年5月31日前	
市武管中心	1、塔沟武校表演厅、鹅坡武校演艺厅、小龙武校演艺厅。	2013年3月30日前	王松伟
	2、指导全市所有武术学校及其相关运动项目的标准化创建。	2012年12月31日前	
	3、制定《少林武术段位制评定标准》、《少林寺武术演艺行为规范》等地方标准。	2013年3月30日前	
市统计局	1、负责为标准化创建工作提供有关数据。	2012年9月20日-2013年11月30日	张 健
市旅游局	1、制定旅游标准化实施方案，负责编制全市旅游标准化发展规划，建立旅游标准化体系，制定旅游标准化工作的管理办法，指导标准化工作。	2012年12月30日前	钱桂玲
	2、在登封旅游政务网站设有专栏，信息资料完备，及时更新。	2013年9月30	

	3、试点单位（19家）：少林国际大酒店、禅武大酒店、天中大酒店、丰源大酒店、武都大酒店、锦鹏大酒店、新世纪大酒店、大鸭梨酒店。登封国旅、少林旅行社、光大旅行社、嵩岳旅行社，天地之中国际旅行社登封分社、君安旅行社、恒泰山庄、御寨山庄、清香园、少室山寨、少林禅宗音乐大典。	2013年9月15日前	
	4、负责全市星级饭店、A级景区、旅行社、农家乐的标准化创建。	2013年3月15日前	
市旅游局	5、负责与国家旅游局、省市旅游局沟通协调工作，定期邀请上级旅游行政管理部门指导。	2012年7月1日-2013年12月30日	钱桂玲
	6、负责本行业旅游标准化工作的培训和宣贯工作。	2012年12月31日前	
	7、全市所有旅行社根据业务范围，严格执行《旅行社服务通则》、《旅行社入境旅游服务规范》、《旅行社出境旅游服务规范》、《导游服务规范》、标准覆盖率达到85%以上。	2013年8月30日前	
	8、全市所有星级旅游饭店严格遵守《旅游饭店管理信息系统建设规范》，三星级以上饭店达标率要在90%以上。	2013年8月31日前	
	9、指导星级旅游饭店参创《绿色旅游饭店》工作，要求三星级旅游饭店中绿色饭店占有率在50%以上。	2013年8月31日前	
	10、宣传贯彻执行《旅游景区质量等级的划分与评定》，指导旅游景区（点）的创A工作。	2013年8月31日前	
	11、负责锦鹏大酒店温泉洗浴执行《温泉旅游设施与服务规范》。	2013年5月31日前	

	12、按照《河南省旅行社星级评定与管理》，巩固提升原有成果并负责其余所有旅行社参加评定。	2013年8月31日前	
	13、根据《旅游餐馆设施与服务等级划分》标准，评定30家以上旅游餐馆。	2013年8月31日前	
	14、宣传贯彻《河南省农家宾馆星级的划分与评定》，力争在全省县级市星级农家宾馆数量排前三名。	2013年8月31日前	
市旅游局	15、在全市旅游餐馆中推行《河南省旅游餐馆星级规范》，力争在全省县级市星级旅游餐馆数量排前三名。	2013年8月31日前	钱桂玲
	16、在全市乡村旅游经营单位中推行《河南省乡村旅游经营单位等级评定与管理规范》，力争在全省县级市乡村旅游经营单位数量排前三名。	2013年8月31日前	
	17、根据相关标准对社会住宿施行标准化管理。	2013年8月31日前	
	18、对所属企业进行旅游业国家标准、行业标准和地方标准宣贯培训。	2012年12月20日前	
市文物局	1、负责全市文物局所属景区（点）的标准化创建。	2013年8月30日前	吕伟
	2、试点单位（1家）：登封市博物馆	2013年5月30日前	
	3、按照《旅游厕所质量等级的划分与评定》的要求，对所属景区（点）的厕所进行A级创建，必须达到二星以上。	2013年5月31日前	
市工商局	1、负责全市涉旅商业广告内容规范。	2012年12月15日前	耿伟灿



	2、负责景区周边商户依法经营。	2012年8月20日-2013年11月30日	
	3、试点单位（4家）武术馆宝剑营业部、少林宝剑营业部、小仓娃杂粮经销、少林禅果店。	2013年5月31日前	
	4、对企业进行旅游业相关国家标准、行业标准和地方标准宣贯培训。	2012年12月31日前	
市质监局	1、负责地方标准立项、发布并监督各项类标准的贯彻实施。	2013年3月30日前	景松霞
	2、负责与国家质监总局、省市质监局的沟通协调。	2012年8月20日-2013年11月30日	
	3、对全市标准化试点单位进行行业相关国家标准、行业标准和地方标准的宣贯培训。	2012年12月31日前	
市财政局	1、负责标准化创建工作的专项经费保障。	2012年7月1日-2013年12月30日	王建永
	2、对试点单位给予扶持奖励政策，对制定旅游地方标准给予扶持奖励，对优秀的企业标准给予奖励，有旅游标准化试点工作专项资金。	2013年9月30	
市卫生局	1、试点单位(1家)：登封市第一人民医院。	2012年12月15日前	景淑真
	2、负责督促全市餐饮业执行卫生标准。	2013年3月15日前	
	3、负责全市社会餐馆的标准化创建。	2013年3月15日前	

	4、试点单位(8家):金圭食府、三味居、半岛酒楼、渔家鳌、一起捞火锅店、澳门豆捞火锅店、香天下火锅店、京福华火锅等餐馆的金盘级旅游餐馆创建。	2013年5月31日前	
	5、对所属行业进行行业相关国家标准、行业标准和地方标准宣贯培训。	2012年12月31日前	
市国土资源局	1、试点单位(1家):嵩山世界地质公园。	2013年5月31日前	韩志刚
市食品药品监督管理局	1、指导全市餐饮执行食品安全等相关国家标准。	2013年3月15日前	周国生
市住建局	1、负责市区所有公厕的标准化创建,按照《旅游厕所质量等级的划分与评定》的要求,进行A级厕所创建,至少达到二星以上。	2012年8月20日-9月30日	尚春和
	2、城区道路绿化、路灯设置符合创建标准。	2013年8月31	
	3、在主要街道设置标准化工作的标牌标语、宣传画等。	2012年12月31	
	4、在嵩山广场、迎仙阁广场各设置1个旅游信息咨询中心。	2013年8月31	
	5、负责市区公园、游园的标准化创建。	2013年3月30日前	
市环保局	负责生态、环境等相关国家标准的实施。	2012年7月1日-2013年12月30日	郭更淼
嵩管委	1、建设登封市旅游集散中心。	2012年8月20日-9月30日	弋群立

	2、严格执行《旅游景区质量等级划分与评定》，A级景区参评率100%。	2013年8月31日前	
	3、严格遵守《旅游景区游客中心设施与服务规范》、《旅游景区讲解服务规范》、《旅游景区公共信息导向系统设置原则与要求》。	2013年8月31日前	
	4、在主要景区设置旅游信息咨询中心。	2013年3月15日前	
嵩管委	5、按照《旅游厕所质量等级的划分与评定》的要求，对所属景区（点）的厕所进行A级创建，至少达到二星以上。	2013年5月31日前	弋群立
	6、在A级景区中充分宣传与实施《河南省旅游景区服务规范》。	2012年12月31日前	
合资公司	1、试点单位（8个）：少林景区、嵩阳书院景区、中岳庙景区、观星台景区、会善寺、卢涯瀑布、嵩岳寺塔、永泰寺、	2013年8月31日前	钱国平
	2、景区内所有管理、服务、功能符合相关旅游标准规范。	2013年8月31日前	
	3、在少林景区增加2座四星级厕所。	2013年5月31日前	
	4、在景区设置标准化工作的标牌标语、宣传画等。	2012年12月31日前	
	5、按照《旅游度假区等级划分》标准，少林景区创建省级旅游度假区。	2013年8月31日前	
	6、在A级景区中充分宣传与实施《河南省旅游景区服务规范》。	2013年8月31日前	

	7、对所属景区（点）进行旅游业相关国家标准、行业标准和地方标准宣贯培训。	2012年12月31日前	
市发改委	1、根据企业标准化的等级划分，对旅游标准化企业重新进行价格认定。	2013年7月15日前	陈再文
市民政局	1、道路、街道名称设置的标准化创建。	2013年3月15日前	范新杰
督查考核办	1、根据标准化试点工作责任分工，对各单位进行督查考核。	2013年9月15日前	苏泓源

## 附件 2

## 旅游服务行业执行国标、行标、地标一览表

序号	标准名称	标准编号	餐饮	住宿	交通	游览	购物	娱乐	备注
1	消费品使用说明 化妆品通用标签	GB5296.3-1999		√			√		
2	旅店业卫生标准	GB9663-1996		√					
3	文化娱乐场所卫生标准	GB9664-1996	√	√		√	√	√	
4	理发店、美容店卫生标准	GB9666-1996		√				√	
5	公共交通等候室卫生标准	GB9672-1996			√	√			
6	公共交通工具卫生标准	GB9673-1996			√	√	√		
7	标志用公共信息图形符号第 1 部分：通用符号	GB/T10001.1-2006	√	√	√	√	√	√	
8	标志用公共信息图形符号第 2 部分：旅游休闲符号	GB/T10001.2-2006	√	√	√	√	√	√	
9	标志用公共信息图形符号第 3 部分：客运货运符号	GB/T10001.3-2006			√				
10	标志用公共信息图形符号第 4 部分：运动	GB/T10001.4-2010						√	

	健身符号								
11	标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号	GB/T10001.5-2006	√	√		√	√		
12	消防安全标志	GB/T13495-1992	√	√	√	√	√	√	
13	旅游饭店星级的划分与评定	GB/T14308-2011	√	√					
14	公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则	GB/T15566.1-2007	√	√	√	√	√	√	
15	公共信息导向系统设置原则与要求 第2部分：民用机场	GB/T15566.2-2007				√			
16	公共信息导向系统设置原则与要求 第3部分：铁路旅客车站	GB/T15566.3-2007				√			
17	公共信息导向系统设置原则与要求 第4部分：公共汽车站	GB/T15566.4-2007				√	√		
18	公共信息导向系统设置原则与要求 第5部分：购物场所	GB/T15566.5-2007	√	√		√	√	√	
19	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/T15566.8-2007	√	√					

20	公共信息导向系统设置原则与要求 第10部分：街区	GB/T15566.10-2007			√				
21	内河旅游船星级的划分及评定	GB/T15731-2008			√	√			
22	导游服务质量	GB/T15971-2010				√			
23	饭馆（餐厅）卫生标准	GB16153-1996	√	√					
24	旅游业基础术语	GB/T16766-2010	√	√	√	√	√	√	
25	游乐园(场)服务质量	GB/T16767-2010				√		√	
26	商品经营质量管理规范	GB/T16868-2009	√	√		√	√	√	
27	水路客运服务质量要求	GB/T16890-2008			√	√		√	
28	商品购物环境与营销设施的要求	GB/T17110-2008	√	√		√	√		
29	长途汽车内空气质量要求	GB/T17729-2009			√				
30	塑料一次性餐饮具通用技术要求	GB18006.1-2009	√	√			√	√	
31	农产品质量安全 无公害蔬菜安全要求	GB18406.1-2001	√				√		
32	农产品质量安全 无公害水果安全要求	GB18406.2-2001	√				√		
33	农产品质量安全 无公害畜禽肉安全要求	GB18406.3-2001	√				√		
34	农产品质量安	GB18406.4-2001	√				√		

	全 无公害水 产品安全要求								
35	旅游规划通则	GB/T18971-2003	√	√	√	√	√	√	
36	旅游资源分 类、调查与评 价	GB/T18972-2003	√	√	√	√	√	√	
37	旅游厕所质量 等级的划分与 评定	GB/T18973-2003	√	√	√	√	√	√	
38	卓越绩效评价 实施指南	GB/T19579-2004	√	√	√	√	√	√	
39	卓越绩效评价 准则	GB/T19580-2004	√	√	√	√	√	√	
40	游乐设施检验 验收	GB/T20050-2006							
41	服务业组织标 准化工作指南 第 1 部分：基 本要求	GB/T24421.1-2009	√	√	√	√	√	√	
42	服务业组织标 准化工作指南 第 2 部分：标 准体系	GB/T24421.2-2009	√	√	√	√	√	√	
43	服务业组织标 准化工作指南 第 3 部分：标 准编写	GB/T24421.3-2009	√	√	√	√	√	√	
44	服务业组织标 准化工作指南 第 4 部分：标 准实施及评价	GB/T24421.4-2009	√	√	√	√	√	√	
45	服务标准制定 导则 考虑消 费者需求	GB/T24620-2009	√	√	√	√	√	√	
46	客运索道安全	GB/T24728—2009			√	√			



	服务质量								
47	旅游娱乐场所 基础设施管理 及服务规范	GB/T26353-2010				√		√	
48	旅游信息咨询 中心设施与服务 规范	GB/T26354-2010	√	√	√	√	√	√	
49	旅游景区服务 指南	GB/T26355-2010				√			
50	旅游购物场所 服务质量要求	GB/T26356-2010	√	√		√	√	√	
51	旅游饭店管理 信息系统建设 规范	GB/T26357-2010	√	√					
52	旅游度假区等 级划分	GB/T26358-2010				√			
53	旅游客车设施 与服务规范	GB/T26359-2010			√	√			
54	旅游电子商务 网站建设技术 规范	GB/T26360-2010	√	√	√	√	√	√	
55	旅游餐馆设施 与服务等级划 分	GB/T26361-2010	√	√					
56	国家生态旅游 示范区建设与 运营规范	GB/T26362-2010				√			
57	民族民俗文化 旅游示范区认 定	GB/T26363-2010				√			
58	旅游汽车公司 资质等级划分	GB/T26364-2010			√	√			
59	燃香类产品安 全通用技术条 件	GB 26386-2011				√	√		

60	城市中央休闲区服务质量规范	GB/T28003-2011	√	√	√	√	√	√	
61	城市公共休闲服务与管理导则	GB/T28102-2011	√	√	√	√	√	√	
62	餐饮企业质量管理规范	2012. 6. 14 国家标准委已审	√	√					
63	旅游滑雪场设施与服务规范	国家标准已立项						√	
64	游览船设施与服务规范	国家标准已立项			√	√			
65	旅行社资质等级的划分与评定	国家标准已立项				√			
66	导游 IC 卡技术规范	国家标准已立项				√			
67	旅行社计算机管理系统技术规范	国家标准已立项				√			
68	旅行社入境旅游服务质量	国家标准已立项				√			
69	旅游度假区	国家标准已立项				√			
70	生态旅游区	国家标准已立项				√			
71	旅游专业村	国家标准已立项				√			
72	旅游公寓（别墅）星级的划分与评定	国家标准已立项		√		√			
73	旅游饭店计算机系统技术规范	国家标准已立项	√	√					
74	饭店服务指南	国家标准已立项	√	√					
75	旅游船服务质量标准	国家标准已立项			√	√			
76	旅行社服务质	旅办发（2011）44号	√	√	√	√	√		

	量赔偿标准								
77	河南省旅游景区服务规范	DB41/T630-2010				√			
78	河南省乡村旅游经营单位等级评定与管理规范	2011. 11. 16 发表实施				√			
79	旅游汽车服务质量	LB/T002-1995			√				
80	星级饭店客房客用品质量与配备要求	LB/T003-1996		√					
81	旅行社国内旅游服务质量要求	LB/T004-1997				√			
82	旅行社出境旅游服务质量	LB/T005-2010	√	√	√	√	√		
83	旅行社入境旅游服务质量	LB/T009-2011	√	√	√	√	√		
84	星级饭店访查规范	LB/T006-2006	√	√					
85	绿色旅游饭店	LB/T007-2009	√	√					
86	旅行社服务通则	LB/T008-2011				√			
87	城市旅游集散中心等级划分与评定	LB/T010-2011	√	√	√		√	√	
88	旅游景区游客中心设置与服务规范	LB/T011-2011				√			
89	城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求	LB/T012-2011	√	√	√	√	√	√	
90	旅游景区公共	LB/T013-2011				√			

	信息导向系统 设置规范								
91	旅游景区讲解 服务规范	LB/T014-2011				√			
92	绿色旅游景区	LB/T015-2011				√			
93	温泉企业服务 质量等级划分 与评定	LB/T016-2011				√		√	
94	旅游景区质量 等级的划分与 评定	LB/TXXX-XXXX				√			代 替 国 标
95	酒店（饭店） 服务规范	SB/T10001-1993	√	√					
96	绿色饭店等级 评定规定	SB/T10356-2002	√	√					
97	餐饮业开业的 条件和技术要 求	SB/T10267-1996	√						
98	连锁超级市 场、便利店管 理通用要求 总部管理规 范	SB/T10334-2000					√		
99	连锁超级市 场、便利店管 理通用要求 门店管理规范	SB/T10335-2000					√		
100	园林基本术语 标准	CJJ/T91-2002				√			
101	乘用车运输服 务规范	WB/T1021-2004			√				
102	博物馆评估标 准（试行）					√			

## 附件 3

# 部分市直委局贯彻标准参考表

## 一、市交运局

(一)《汽车公司资质等级划分》、《旅游客车设施与服务规范》

(二)《长途汽车内空气质量要求》

(三)《公共交通等候室卫生标准》

(四)《公共交通工具卫生标准》

(五)《公共信息导向系统设置原则与要求 第 4 部分：公共交通车站》

(六)《旅游服务基础术语》

(七)《旅游厕所质量等级划分与评定》

(八)《旅游汽车服务质量》

(九)《乘用车运输服务规范》

## 二、市商务局

(一)《旅游购物场所服务质量要求》

(二)《公共信息导向系统设置原则与要求 第 8 部分：宾馆与饭店》

(三)《旅游服务基础术语》

(四)《商品经营质量管理规范》

(五)《商品购物环境与营销设施的要求》

(六)《塑料一次性餐饮具通用技术要求》

(七)《旅游购物场所服务质量要求》

### **三、市文广新局**

《旅游娱乐场所基础设施及服务规范》

### **四、市科工信委**

《旅游电子商务网站建设技术规范》

### **五、市农工委**

(一)《旅游景区公共信息导向系统设置规范》

(二)《旅游景区服务指南》

(三)《旅游景区游客中心设施与服务规范》

(四)《旅游景区讲解服务规范》

(五)《旅游厕所质量等级的划分与评定》

(六)《河南省乡村旅游服务质量等级评定与管理规范》

### **六、市公安局**

(一)《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》

(二)《旅游城市公共信息导向系统设置原则与要求》

### **七、市宗教局**

(一)《燃香类产品安全通用技术条件》

(二)《旅游景区公共信息导向系统设置规范》

(三)《旅游景区服务指南》

(四)《旅游景区游客中心设施与服务规范》

- (五)《旅游景区讲解服务规范》
- (六)《旅游景区质量等级的划分与评定》
- (七)《旅游厕所质量等级的划分与评定》
- (八)《民族民俗文化旅游示范区认定》

## **八、市旅游局**

- (一)《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》
- (二)《标志用公共信息图形符号（旅游设施与服务）》
- (三)《旅游饭店星级的划分与评定》
- (四)《绿色旅游饭店》
- (五)《星级饭店暗访规范》
- (六)《饭店公共信息图形符号》
- (七)《星级饭店客房客用品质量与配备要求》
- (八)《旅游饭店管理信息系统建设规范》
- (九)《公寓（别墅）星级划分》
- (十)《旅游餐馆设施与服务等级划分》
- (十一)《旅游餐馆星级划分与评定》
- (十二)《旅行社服务通则》
- (十三)《旅行社国内旅游服务质量要求》
- (十四)《旅行社出境旅游服务质量要求》
- (十五)《导游服务质量》
- (十六)《旅游景区质量等级的划分与评定》
- (十七)《旅游景区服务指南》

- (十八)《旅游景区游客中心设置与服务规范》
- (十九)《旅游信息咨询中心设置与服务规范》
- (二十)《旅游景区讲解服务规范》
- (二十一)《旅游景区公共信息导向系统设置规范》
- (二十二)《绿色旅游景区》
- (二十三)《旅游休闲购物街区质量评定》
- (二十四)《旅游度假区等级划分》
- (二十五)《温泉企业服务质量等级划分与评定》
- (二十六)《旅游厕所质量等级的划分与评定》(会同市政公用局共同贯彻)
- (二十七)《国家生态旅游示范区建设与运营规范》
- (二十八)《农家乐旅游经营单位评定及服务规范》

## 九、市文物局

- (一)《民族民俗文化旅游示范区认定》
- (二)《旅游景区公共信息导向系统设置规范》
- (三)《旅游景区服务指南》
- (四)《旅游景区游客中心设施与服务规范》
- (五)《旅游景区讲解服务规范》
- (六)《旅游景区质量等级的划分与评定》
- (七)《旅游厕所质量等级的划分与评定》
- (八)《文化娱乐场所卫生标准》
- (九)《消防安全标志》



- (十)《商品经营质量管理规范》
- (十一)《商品购物环境与营销设施的要求》
- (十二)《旅游购物场所服务质量要求》
- (十三)《博物馆评估暂行标准》

## 十、市住建局

- (一)《旅游厕所质量等级的划分与评定》
- (二)《城市中央休闲区服务质量规范》
- (三)《城市公共休闲服务与管理导则》
- (四)《公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则》
- (五)《公共信息导向系统设置原则与要求 第10部分：街区》
- (六)《城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求》
- (七)《旅游景区公共信息导向系统设置规范》
- (八)《旅游景区服务指南》
- (九)《旅游景区游客中心设施与服务规范》
- (十)《旅游景区讲解服务规范》
- (十一)《旅游景区质量等级的划分与评定》
- (十二)《文化娱乐场所卫生标准》
- (十三)《消防安全标志》
- (十四)《商品经营质量管理规范》
- (十五)《商品购物环境与营销设施的要求》
- (十六)《旅游购物场所服务质量要求》

## 十一、市工商局

- (一)《食品企业通用卫生规范》
- (二)《消防安全标志》
- (三)《商品经营质量管理规范》
- (四)《商品购物环境与营销设施的要求》
- (五)《旅游购物场所服务质量要求》

## 十二、市林业局

- (一)《旅游景区公共信息导向系统设置规范》
- (二)《旅游景区服务指南》
- (三)《旅游景区游客中心设施与服务规范》
- (四)《旅游景区讲解服务规范》
- (五)《旅游景区质量等级的划分与评定》
- (六)《旅游厕所质量等级的划分与评定》
- (七)《消防安全标志》
- (八)《旅游购物场所服务质量要求》

## 十三、嵩管委、合资公司

- (一)《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》
- (二)《标志用公共信息图形符号（旅游设施与服务）》
- (三)《旅游餐馆设施与服务等级划分》
- (四)《旅游餐馆星级划分与评定》
- (五)《旅游景区质量等级的划分与评定》
- (六)《旅游景区服务指南》

- (七)《旅游景区游客中心设置与服务规范》
- (八)《旅游信息咨询中心设置与服务规范》
- (九)《旅游景区讲解服务规范》
- (十)《旅游景区公共信息导向系统设置规范》
- (十一)《绿色旅游景区》
- (十二)《旅游休闲购物街区质量评定》
- (十三)《旅游度假区等级划分》
- (十四)《旅游厕所质量等级的划分与评定》(会同市政公用局共同贯彻)
- (十五)《国家生态旅游示范区建设与运营规范》
- (十六)《燃香类产品安全通用技术条件国家标准》
- (十七)《城市旅游集散中心等级划分与评定》(会同市交通局共同贯彻)

**主题词： 旅游 城市 通知**

---

抄送：市委各部门，市人武部。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

---

登封市人民政府办公室

2012年9月17日印发

---