

ICS 03.200

A12

56916-2018

DB54

西藏自治区地方标准

DB 54/T 0119—2017

高原湿地景区评定规范

地方标准信息服务平台

2017-07-08 发布

2017-08-07 实施

西藏自治区质量技术监督局

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 评定总则.....	2
5 评定条件.....	2
6 评定与检查.....	7
附录 A（资料性附录） 高原湿地景区评定评分细则.....	8
附录 B（资料性附录） 高原湿地景区评定游客满意度评价表.....	14
参考文献.....	16

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1 给出的规则编写。

本标准由西藏自治区旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：西藏自治区旅游发展委员会、中山大学旅游学院、广州中大旅游规划设计研究院有限公司。

本标准主要起草人：徐红罡、杨鹏、庄皓、李军、叶甜。

地方标准信息服务平台

引 言

西藏特殊的高原地理环境与自然条件，造就了总面积达 600 多万 hm^2 的大面积高原湿地生态系统，形成了河流纵横，湖泊众多，沼泽丰富，冰川雪山发育蔚为壮观的湿地生态景观。这些湿地不光具有极高的生态价值，壮美的景观特色，很多高原湿地在西藏地方文化中还具有特殊文化涵义。

高原湿地已经成为西藏重要的旅游目的地，未来高原湿地旅游的前景也十分广阔。为了满足日益增长的高原湿地旅游需求，促进高原湿地保护与旅游活动的协调发展，提升高原湿地景区的旅游公共服务水平，建设在国内外具有影响力的高原湿地景区，特制定本规范。

地方标准信息服务平台

高原湿地景区评定规范

1 范围

本标准规定了高原湿地景区的评定原则、条件及评定检查的基本要求。

本标准适用于西藏自治区境内各类高原湿地景区的评定。

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，仅所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 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 8978 污水综合排放标准

GB 15618 土壤环境质量标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第一部分：通用符号

JTG B01 公路工程技术标准

LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

湿地

天然的或人工的，永久的或间歇性的沼泽地、泥炭地、水域地带，带有静止或流动、淡水或半咸水及咸水水体，包括低潮时水深不超过 6m 的海域。

3.2

高原湿地

自治区行政区域内，具有生态调控功能的、适宜喜湿野生动植物生长的、天然或者人工的、常年或者季节性的潮湿地域。

3.3

高原湿地景区

有明确的经营管理机构和地域范围，以湿地景观为主体，以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的高原湿地区域。

4 评定总则

4.1 遵守现行法规

湿地保护、景区建设、设施配套、服务项目和运行管理等各项工作均应符合国家、自治区现行各项法律、法规、标准和规划的规定与要求。

4.2 坚持保护优先

坚持绿色低碳、生态环保及可持续发展的原则，重视高原湿地的生态环境保护、修复，维护高原湿地的生态健康与生态安全。

4.3 重视旅游发展

合理利用湿地生态旅游资源，开发湿地旅游产品，开展湿地旅游活动，为游客提供所需的基础设施和旅游服务。

4.4 推动社区共享

旅游活动应尊重当地文化传统和风俗习惯，兼顾社区利益，推动湿地保护、旅游产业与当地社区发展的协调一致。

4.5 开展湿地教育

发挥湿地的自然教育功能，积极向社会推广、普及高原湿地及生态知识，倡导生态理念和生态旅游方式。

5 评定条件

5.1 资源与环境

5.1.1 湿地资源

5.1.1.1 景区湿地面积应占有一定比例，参见附录 A1.1.1。

5.1.1.2 景区应具有一定的生物多样性，参见附录 A1.1.2。

5.1.1.3 湿地景观应具有较好观赏性，具有一定的美学价值，参见附录 A1.1.3。

5.1.1.4 湿地生态系统应具有典型性和独特性，具有良好的生态价值，参见附录 A1.1.4。

5.1.1.5 景区湿地宜具有一定文化意义或价值，参见附录 A1.1.5。

5.1.2 环境质量

5.1.2.1 景区整体环境质量好，大部分应为自然区域，原生状态保持完整，参见附录 A1.2.1 节。

5.1.2.2 湿地地表水水体清澈，质量应达到 GB 3838 III类标准。

5.1.2.3 景区土壤环境质量应达到 GB 15618 一级标准。

5.1.2.4 景区空气环境质量应达到 GB 3095 一类环境空气功能区要求。

5.1.2.5 景区声环境质量应达到 GB 3096 1类声环境功能区要求。

5.2 规划与建设

5.2.1 景区规划

5.2.1.1 宜有生态旅游专项规划，并获得县级及以上行政主管部门审批、通过。

5.2.1.2 景区生态旅游规划应包含环境质量评估、旅游环境影响控制、湿地生态保护措施等内容，核定景区最大承载量。

5.2.1.3 规划实施应严格有效，参见附录 A2.1.3。

5.2.2 景区建设

5.2.2.1 景区土地利用和开发建设项目应符合规划要求。

5.2.2.2 景区各类设施的形式、材质、体量和色彩应与自然环境、当地文化协调。

5.2.2.3 景区项目选址不应破坏动物栖息地，不宜破坏原有地形、植被和水体。

5.2.2.4 建筑物的材料宜采用本土材料和环保材料。

5.3 产品与市场

5.3.1 旅游产品

5.3.1.1 有湿地生态旅游产品，参见附录 A3.1.1。

5.3.1.2 宜有与湿地相关的旅游主题活动，参见附录 A3.1.2。

5.3.2 市场吸引力

5.3.2.1 有一定数量的游客接待量，参见附录 A3.2.1。

5.3.2.2 景区形象良好，具有一定知名度和美誉度，参见附录 A3.2.2、A3.2.3。美誉度评价表参考附录 B。

5.4 设施与配套

5.4.1 旅游交通

5.4.1.1 有较为便捷的外部交通及清晰的外部交通指示牌，进入景区的道路应达到 JTG B01 四级及以上标准。

5.4.1.2 应建有停车场，选址恰当，秩序良好，停车位数量满足平日游客需求，停车场宜采用生态设计、与景观环境相协调。

5.4.1.3 宜建有布局合理的游道系统，游道线路设计及铺设应符合生态要求。

5.4.1.4 景区内宜采用低能耗、低排放量和清洁能源交通工具。

5.4.2 旅游服务设施

5.4.2.1 各类服务设施建设应符合 5.2.2 给出的细节。

5.4.2.2 有针对湿地旅游活动的观景、游览设施。

5.4.2.3 有满足游客游览需要的休息设施。

5.4.2.4 有具有宣教功能，体现湿地旅游特色服务项目的游客服务中心。

5.4.2.5 有数量充足、布局合理、外观整洁的垃圾回收设施。

5.4.2.6 有满足游客需要、布局合理、内外整洁、生态环保的旅游厕所。

5.4.2.7 宜有数量、体量、位置适当，干净卫生的餐饮设施。

5.4.2.8 宜有线路畅通的通讯设施，能接收手提电话信号。

5.4.2.9 可有数量、体量、位置适当，整洁卫生的住宿设施。

5.4.2.10 可有数量、体量、位置适当的旅游购物设施。

5.4.3 旅游标识系统

5.4.3.1 有设置合理的公共信息图形符号，符合 GB/T 10001.1 的规定。

5.4.3.2 有设置合理的牌示系统（包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等），设计美观，体现本地特色，有藏文标注，符合 LB/T013 的规定。

5.4.3.3 生态脆弱区域、重要旅游节点或游客集中处或有重要宗教及文化禁忌区域应设有必要的标语牌或提示牌。

5.5 社区参与与公众教育

5.5.1 社区参与

5.5.1.1 景区社会秩序稳定，社会环境友好，治安状况良好，居民待客友善。

5.5.1.2 吸纳当地劳动力就业或通过湿地旅游开发为当地社区创造就业机会，优先采购和使用本地产品和服务，促进当地社区的旅游收益。

5.5.1.3 景区在制订发展规划和其他重大决策时应征询本地居民意见。

5.5.1.4 尊重和保护当地风俗传统、宗教信仰，各项旅游活动、产品等不与当地文化相冲突。

5.5.1.5 宜从旅游经营利润中列出专门经费用于支持当地社区发展。

5.5.2 公众教育

5.5.2.1 应通过各种途径讲解、传播高原湿地生态科学与知识，参见附录 A5.2.1。

5.5.2.2 宜配备导游员（讲解员），导游词应包括湿地相关知识，导游人数及语种能满足游客需要。

5.5.2.3 有针对性地对本地居民开展游客接待、湿地环境保护、语言、导游等实用技能的培训，提升居民旅游接待能力和素质。

5.5.2.4 宜将湿地生态教育与中小学教育相结合，将高原湿地景区作为中小学生课外生态环境教育与科普教育基地，通过多样化的渠道、方式让社会公众了解高原湿地及生态旅游知识。

5.6 保护与管理

5.6.1 湿地生态保护

5.6.1.1 建立完善的湿地生态保护制度，各项制度得到有效落实，并有环境保护专职人员。

5.6.1.2 有游客管理制度，规范游客行为，避免对湿地造成破坏。

5.6.1.3 不得制作和出售利用国家保护性野生动物和植物制成的旅游产品、土特产和旅游纪念品。

5.6.1.4 维护湿地生态系统完整，不宜为了景观营造、旅游项目开发引入外来物种。

5.6.1.5 收益中宜有一定比例的资金用于湿地生态保护，参见附录 A6.1.5。

5.6.2 景区管理与服务

5.6.2.1 有明确的管理主体和地域范围。

5.6.2.2 管理经营机构设置科学，管理人员配备合理，岗位职责分工明确，各种规章制度健全，管理措施贯彻得力。

5.6.2.3 对景区管理者及景区服务人员进行高原湿地生态知识及生态环境保护的教育与培训。

5.6.2.4 无欺客宰客、强买强卖现象，建有畅通高效的旅游纠纷处理机制，并公布景区内部投诉电话号码及监督机构投诉电话号码。

5.6.3 环境卫生管理

5.6.3.1 整体环境整洁卫生，无乱建、乱堆、乱放现象。

5.6.3.2 废弃物应及时清理，进行无害化处理或者转运至垃圾处理厂集中处理，不得向湿地倾倒。

5.6.3.3 废水应及时处理，污水排放达到 GB 8978 的规定，不得向湿地排放。

5.6.4 旅游安全保障

5.6.4.1 建立安全保卫制度，设有专门机构，安全制度健全，人员数量充足。

5.6.4.2 近3年无安全责任事故。

5.6.4.3 建立安全应急管理和紧急救援制度，制订突发事件处理预案，公布紧急救援电话号码，处理游客求助信息。

5.6.4.4 各种游览设施和消防、救护等设备应保持完好、有效，无安全隐患。

5.6.4.5 危险地段设置齐全、醒目、规范的安全警告标志及有效的防护设施。

5.6.4.6 宜设立吸氧房或提供吸氧设备。

6 评定与检查

6.1 自治区旅游发展委员会组织专家，对照本规范进行高原湿地景区的评定工作。

6.2 高原湿地景区的评定工作由县级以上旅游主管部门组织高原湿地景区自主申报，自治区旅游发展委员会组织专家组对申报景区进行资料和文件审核，并经现场检查验收后提交审核报告，对审核合格的景区进行评定，评定结果为：5星、4星、3星高原湿地景区或者不予授予等级称号。

6.3 标准规定了高原湿地景区的评定总则、必备条款、推荐条款及禁止条款等。评定检查时，专家组依据评定总则进行总体评判，确认达标后进入打分程序，参考附录A高原湿地景区评定评分细则各条款逐项打分。

6.4 通过评定的高原湿地景区可以获得相应等级“高原湿地景区”称号和标志，证书和徽标由自治区旅游发展委员会统一制定、颁发。

6.5 对授予各等级“高原湿地景区”称号的景区实施动态管理，由自治区旅游发展委员会每三年组织复核。对已获得相应等级“高原湿地景区”，经复核达不到标准规定的要求的，视情节对景区给予签发警告通知书、通报批评、降低或取消等级等处理。

6.6 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自治区旅游发展委员会评定机构。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。

附 录 A
(资料性附录)
高原湿地景区评定评分细则

A.1 计分说明

A.1.1 本细则共计1000分。

A.1.2 项目内容分为三类：一为必备条款，以△表示，合计835分；二为推荐条款或选择条款，以√表示，合计165；三为禁止条款，以×表示。

A.1.3 必备条款和推荐条款或选择条款打正分，禁止条款或其它扣分条款打负分。

A.2 评定标准

5星高原湿地景区应符合必备条款要求，无符合禁止条款情形，总分值达到800分或以上；4星高原湿地景区应无符合禁止条款情形，总分值达到700分-799分；3星高原湿地景区应无符合禁止条款情形，总分值达到600分-699分。且各星级高原湿地景区各分类项目分值需达该项总分值60%或以上。

A.3 评分细则

表 A.1 高原湿地景区评定评分细则表

序号	评定项目	工作要求与评定标准	条款类型	分值	各分项分值栏	次分项分值栏	自评得分	评定得分
1	资源与环境			220				
1.1	湿地资源				100			
1.1.1	湿地面积比例	干旱区湿地面积占总面积50%以上,或湿润区湿地面积占总面积70%以上	△			20		
		干旱区湿地面积占总面积30%-50%以上,或湿润区湿地面积占总面积50%-70%				20		
		干旱区湿地面积占总面积30%以下,或湿润区湿地面积占总面积50%以下				15		
1.1.2	湿地生物多样性	物种种树占全区湿地物种总数的比例大于10%,或维管束物种数大于等于150种,或脊椎动物物种数大于100种;或有国家一、二级保护物种或特有物种;或是某种水生生物在全国范围内的主要栖息地或繁殖地	△			15		
		物种种树占全区物种总数的比例达3%-10%,或维管束物种数达100种-150种,或脊椎动物物种数达				10		

		50种-100种；或有省级保护物种						
		物种种树占全区物种总数的比例达3%以下，或维管束物100种以下，或脊椎动物数达50种以下				5		
1.1.3	美学价值	自然和人文景观的丰富度、愉悦度、完整度和奇异度等很高	△			25		
		自然和人文景观的丰富度、愉悦度、完整度和奇异度等较高				20		
		自然和人文景观的丰富度、愉悦度、完整度和奇异度等一般				10		
1.1.4	生态价值	湿地类型在世界范围内具有典型性或湿地生态系统在世界范围内具有独特性	△			20		
		湿地类型在全国范围内具有典型性或湿地生态系统在全国范围内具有独特性				15		
		湿地类型在全区范围内具有典型性或湿地生态系统在全区范围内独特性				10		
		湿地类型在全区范围内典型性或湿地生态系统在全区范围内独特性一般				5		
1.1.5	文化价值	有较高的文化意义或价值	√			20		
		有一定的文化意义或价值				10		
		无特殊的文化意义或价值				0		
1.2	环境质量				120			
1.2.1	整体环境	整体环境质量好，自然区域面积占景区总面积90%及以上	△			40		
		整体环境质量较好，自然区域面积占景区总面积80%-90%				30		
		整体环境质量一般，自然区域面积占景区总面积70%-79%				20		
1.2.2	水环境质量	达到GB 3838 III类及以上标准，无明显令人不快的沉淀物、漂浮物，无破坏水生态的生物等	△			20		
		达到GB 3838 IV类或V类标准				10		
1.2.3	土壤环境质量	达到GB 15618 一类标准	△			20		
		达到GB 15618 二类标准				10		
		达到GB 15618 三类标准				5		
1.2.4	空气环境质量	达到GB 3095 一类环境空气功能区要求	△			20		
		达到GB 3095 二类环境空气功能区要求				10		
1.2.5	声环境质量	大部分区域达到GB 3096 1类声环境功能区要求，无持续性明显噪音源	△			20		
		大部分区域达到GB 3096 2类声环境功能区要求，无持续性明显噪音源				10		
单项得分合计								
2	规划与建设					80		

2.1	景区规划			25			
2.1.1	规划制定	制定有生态旅游发展专项规划	√		5		
		生态旅游规划应含环境质量评估、旅游环境影响控制、湿地生态保护措施等内容,核定景区最大承载力			5		
2.1.2	规划审批	规划经同级或上级行政主管部门批准、通过	√		5		
2.1.3	规划实施	规划全面实施,规划中的各项项目、制度、措施,全面按时落实	√		10		
		规划基本实施,规划中的各项项目、制度、措施、时间进度基本落实			5		
		规划没有实施,规划中各项项目、制度、措施、时间进度未得到有效落实			0		
2.2	景区建设			55			
2.2.1	符合规划	景区土地利用和开发建设项目符合规划要求	△		20		
		有违反规划的土地利用和开发建设项目,发现一处扣5分					
2.2.2	设施协调性	形式、材质、体量、色彩与自然、文化协调	△		15		
		发现一处建筑物不协调,扣5分,扣完为止					
2.2.3	项目选址	无破坏(动物栖息地、地形、植被和水体等)情况	△		15		
		主体建筑对环境有破坏的,不得分;非主体建筑对环境有破坏的,每个扣5分,扣完为止					
2.2.4	建筑物材料	采用当地材料和环保材料	√		5		
		发现一类有毒有污染材料不得分					
单项得分合计							
3	产品与市场			160			
3.1	旅游产品			75			
3.1.1	湿地旅游产品	有湿地观光、动植物观赏(观鸟等)、骑行徒步、公益实践、体育竞技等或其他湿地旅游产品(1类9分,满分45分)	△		45		
3.1.2	旅游主题活动	有定期举办的湿地相关的旅游主题活动,如观鸟节、自然科普培训,不同季节和不同主题的湿地游览线路(1类5分,满分30分)	√		30		
3.2	市场吸引力			85			
3.2.1	游客接待量	$V \geq 20$ 万人次	△		35		
		$15 \text{ 万人次} \leq V < 20$ 万人次			30		
		$10 \text{ 万人次} \leq V < 15$ 万人次			25		
		$5 \text{ 万人次} \leq V < 10$ 万人次			20		
		$3 \leq V < 5$ 万人次			15		
3.2.2	知名度	旅游形象良好,在国内具有知名度	△		25		
		旅游形象良好,在自治区内具有知名度			15		
		旅游形象良好,在地区内具有知名度			10		

3.2.3	美誉度	有很好市场声誉, 游客满意度在 85 分及以上	△			25		
		有较好市场声誉, 游客满意度在 85-65 分				15		
		市场声誉一般, 游客满意度在 65 分以下				5		
单项得分合计								
4	设施与配套			230				
4.1	旅游交通				70			
4.1.1	外部交通	进入景区道路达到 JTG B01 高速公路标准	△			15		
		进入景区道路达到 JTG B01 一级、二级标准				10		
		进入景区道路达到 JTG B01 三级、四级标准				5		
		有清晰的外部交通指示牌				5		
4.1.2	停车场	选址恰当, 数量充足	△			5		
		停车场采用非硬化生态设计				5		
		停车场有专人管理, 管理秩序良好				5		
4.1.3	游道系统	有不同类型的游道系统	△			15		
		游道布局合理, 不破坏景观, 线路观赏面大, 能形成环线等				5		
		采用生态设计, 采用如木头、木板、卵石、砾石、石板等材料铺设, 采用架空方式铺设				5		
4.1.4	景区内交通	采用低能耗、低排放量和清洁能源交通工具	√			10		
4.2	旅游服务设施				135			
4.2.1	观景设施	布局合理	△			10		
		与景观协调				10		
		数量或面积充足				5		
4.2.2	休息设施	布局合理	△			5		
		与景观协调				5		
		数量或面积充足				10		
4.2.3	游客服务中心	有规模适宜的游客服务中心	△			5		
		设施较为齐备, 满足游客需要				5		
		具有宣教功能, 有体现湿地旅游特色的服务项目				5		
4.2.4	环卫设施	数量充足的垃圾回收设施	△			5		
		布局合理的垃圾回收设施				5		
		外观整洁的垃圾回收设施				5		
4.2.5	旅游厕所	满足游客需要	△			5		
		内外整洁				5		
		生态环保				5		
4.2.6	餐饮设施	数量、体量适当	√			5		
		位置适当				5		
		干净卫生				5		
4.2.7	通讯设施	能提供有线电话通讯服务	√			5		
		能接收手提电话信号				5		

4.2.8	住宿设施	数量、体量适当	√			5		
		位置适当				5		
		整洁卫生				5		
4.2.9	购物设施	数量、体量适当	√			5		
		位置适当						
4.3	旅游标识系统				25			
4.3.1	公共信息图形	设置合理,符合 GB/T 10001.1 的规定	△			5		
4.3.2	旅游标识标牌	设有合理的牌示系统,包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等,符合 LB/T013 的规定	△			5		
		设计美观,有藏文标注,体现本地特色				5		
4.3.3	提示牌	生态脆弱区域、重要旅游节点或游客集中处或有重要宗教及文化禁忌区域设有提示牌	△			10		
		缺一处每项扣 5 分,扣完为止						
单项得分合计								
5	社区参与与公众教育				100			
5.1	社区参与					60		
5.1.1	社会环境	景区社会秩序稳定,社会环境友好,治安状况良好,居民待客友善	△			15		
5.1.2	社区收益	吸纳当地劳动力就业,当地社区创造就业机会	△			5		
		采购和使用本地产品和服务				5		
		湿地旅游开发为当地居民提供其它收益				5		
5.1.3	社区参与	制订发展规划和其他重大决策时应征询本地居民意见	△			10		
5.1.4	社区文化	尊重和保护当地风俗传统、宗教信仰,景区的各项活动、产品等不与当地文化相冲突	△			10		
5.1.5	利益共享	景区有经费用于支持当地社区发展	√			10		
5.2	公众教育					40		
5.2.1	湿地教育	通过宣传册、电子设备、解说牌、导游讲解、科普读物、研究论著等方式和途径宣传、讲解湿地知识(1类2分,满分10分)	△			10		
5.2.2	湿地讲解	景区提供湿地生态知识讲解服务,导游讲解效果科学、生动、准确,导游人数及语种满足游客需要	√			10		
5.2.3	居民培训	对本地居民开展游客接待、湿地环境保护、语言、导游等实用技能的培训	△			10		
5.2.4	生态教育	将生态旅游教育与中小学教育相结合,向社会公众提供湿地生态教育	√			10		
单项得分合计								
6	保护与管理				210			
6.1	湿地生态保护					70		

6.1.1	保护制度	有完善的湿地生态保护制度	△			10		
		各项保护制度有效落实				10		
		设有生态环境保护专职人员				5		
6.1.2	游客管理	有游客管理制度，规范游客行为	△			10		
		游客无破坏湿地行为，发生一起扣5分						
6.1.3	动植物保护	无偷猎、盗采等各类破坏湿地动植物生态行为	△			15		
		不得有保护性野生动物和珍稀植物制成的旅游产品、土特产和旅游纪念品，发现一起扣10分	×					
6.1.4	生态系统维护	引进外来物种，对原有生境造成不良影响的，发现一起扣10分	×					
6.1.5	保护资金	旅游经营利润中用于湿地生态保护的资金≥10%	√			15		
		旅游经营利润中用于湿地生态保护的资金≥6%，<10%				10		
		旅游经营利润中用于湿地生态保护的资金≥3%，<6%				5		
6.2	景区管理与服务					50		
6.2.1	管理主体与范围	管理主体明确	△			5		
		地域范围明确				5		
6.2.2	管理机构及制度	管理经营机构设置科学	△			5		
		管理人员配备合理，岗位职责分工明确				5		
		质量、服务、卫生、生态、统计等规章制度健全				5		
6.2.3	人员培训	对景区管理者及服务人员进行高原湿地生态知识及生态环境保护的教育与培训	△			10		
6.2.4	服务管理	有畅通高效的旅游纠纷处理机制	△			10		
		公布景区内部投诉电话号码及监督机构投诉电话号码				5		
		无欺客宰客，强买强卖现象，发现一起扣5分				×		
6.3	环境卫生管理					40		
6.3.1	整体环境卫生状况	环境整洁，无污水污物	△			10		
		无乱建、乱堆、乱放现象				10		
		发现一处乱排、乱建、乱堆、乱放现象扣5分						
6.3.2	废弃物处理	废弃物清理及时，无垃圾散溢、堆积	△			10		
		废弃物进行无害化处理或者转运至垃圾处理厂、污水处理厂集中处理				10		
6.3.3		不向湿地排放污水、倾倒垃圾，发现一处扣5分	×					
6.4	旅游安全保障					50		
6.4.1	安全制度与机构	安全制度健全	△			4		
		设有专门机构				3		
		人员数量充足				3		
6.4.2	安全维护	景区近3年无死亡或重残的旅游安全事故	△			5		

6.4.3	安全处置	有安全应急管理和紧急救援制度，职责明确，程序清晰	△			4		
		有突发事件处理预案				4		
		公布紧急求援电话号码				2		
6.4.4	安全设施	游览活动设施符合安全规定，消防、防火、救护等设备齐备、完好、有效	△			10		
		发现一处安全不合格扣5分						
6.4.5	危险防护	设置齐全、醒目、规范的安全警告标志和安全防护措施	△			10		
		发现一处不足或无效扣5分，扣完为止						
6.4.6	设立吸氧房或提供吸氧设备		√			5		
单项得分合计								
分数合计								

地方标准信息服务平台

附 录 B
(资料性附录)
高原湿地景区评定游客满意度评价表

B.1 说明

B.1.1 景区美誉度的考察，主要参考《游客满意度调查表》的得分情况。

B.1.2 《游客意见调查表》由现场评定检查员直接向游客发放、回收并统计。

B.1.3 《游客意见调查表》发放规模，一般为 30~50 份，采取即时发放、即时回收、最后汇总统计的方法。回收率不应低于 80%。

B.1.4 《游客意见调查表》的分发，应采取随机发放方式。原则上，发放对象不能少于三个旅游团体，并注意游客的性别、年龄、职业、消费水平等方面的均衡。

B.1.5 游客满意度的计分方法：

B.1.5.1 游客满意度总分为 100 分。

B.1.5.2 计分标准：

总体印象满分为 35 分。其中很满意为 35 分，满意为 30 分，一般为 25 分，不满意为 0 分。

其他 13 项每项满分为 5 分，总计 65 分。其中很满意为 5 分，满意为 3 分，一般为 1 分，不满意为 0 分。

B.1.5.3 计分办法：

先计算出所有《游客满意度调查表》各单项的算术平均值，再对这 14 个单项的算术平均值加总，作为本次景区美誉度评定的综合得分。

表 B.1 《游客意见调查表》

调查项目	很满意	满意	一般	不满意
湿地资源				
生态环境				
景区规划				
景区建设				
旅游产品				
湿地教育				
旅游交通				
服务设施				
标识标牌				
湿地保护				
景区管理				

景区服务				
安全保障				
总体印象				

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 关于特别是作为水禽栖息地的国际重要湿地公约(国际湿地公约). 拉姆萨尔, 1971年2月2日, 经1982年12月3日的议定书修订.
 - [2] 国家林业局. 湿地保护管理规定(国家林业局令第32号). 2013年3月28日
 - [3] GB/T 26362-2010 国家生态旅游示范区建设与运营规范
 - [4] GB/T 17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定
 - [5] LY/T 1754-2008 国家湿地公园评估标准
 - [6] LY/T 1755-2008 国家湿地公园建设规范
-

地方标准信息服务平台