

广州市旅游景区质量等级评定与复核 基本程序指引（2020 版）

为规范和加强我市旅游景区质量等级管理工作，提升旅游景区管理和服务水平，促进旅游景区高质量、可持续发展，根据《中华人民共和国旅游法》、《旅游景区质量等级管理办法》（国家旅游局旅办发[2012]166 号）、《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T 17775—2003）、《广东省文化和旅游厅关于印发广东省旅游景区质量等级评定工作指引的通知》等有关法律法规、标准规范和通知精神，结合广州市实际情况，特制定本指引。

一、定义

本指引所称的旅游景区，是指具有核心旅游吸引物，为旅游者提供游览服务，以游览为唯一功能或主要功能之一，有统一的经营管理机构和明确管理界限的场所或者区域。具体包括：以自然景观为主的世界自然遗产地、自然风景区、自然保护区等自然景观类景区，以自然景观与人造景区相结合创设的森林公园、地质公园、滨海公园、城市公园、乡野公园、动物园、植物园等公园类景区，以人文景观为主的世界文化遗产地、文化遗址公园、陵（墓）园、寺庙观堂、文物建筑（群）、历史建筑（群）、纪念园（地）等人文景观类景区，以文化艺术和科普教育为主的博物馆、美术馆、纪念馆、科技馆等文化教育类景区，以人工创造为主的主题公园、游乐园等主题娱乐类景区，以美丽乡村和田园

风光为主的文化和旅游特色村镇、特色农业园区等乡村田园类景区，以康养健身为主的旅游度假区、温泉度假区等康养体验类景区，以及工业、商贸、国防等其他类旅游景区。

二、适用范围

本行政区域内旅游景区的申报、评定和监督。

三、等级划分

旅游景区质量等级划分为五个等级，从低到高依次为 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA（简称为 1A、2A、3A、4A、5A）。

四、基本原则

旅游景区质量等级的评定遵循自愿申报、分级评定和动态管理的原则。

五、评定依据

按照 A 级旅游景区质量等级评定执行国家标准《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775—2003）和《旅游景区质量等级管理办法》（国家旅游局旅办发[2012]166 号），除达到相应项目规定分值外，旅游景区应当具备下列条件：

（一）以自然、历史文化或者其他旅游资源为基础，有明确的空间边界，有必要的旅游服务设施，以提供游览服务为主要功能。商品贸易、餐饮购物、公共服务等不以游览服务为主要功能的场所不予以评定为 A 级旅游景区。

（二）有统一的管理或者运营机构，并正式开放运营一年以上。

（三）深入挖掘、充分展示中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化，培育和践行社会主义核心价值观。

（四）除核定公布为世界自然遗产、世界文化遗产、世界地质公园、全国重要文物保护单位等具有特别重大价值的旅游场所外，申报 5A 级旅游景区的单位必须是被公告为国家 4A 级一年以上的旅游景区且其面积不得少于 3 平方公里。

（五）有必要的安全设施、环境保护设施和安全管理制度、应急预案，经过安全风险评估，满足安全条件，近三年无严重违法违规等行为记录。

（六）申报 4A 级质量等级的，原则上应取得 3A 级质量等级 1 年以上。

（七）对 2 个以上的 A 级旅游景区联合申报更高质量等级的，各旅游景区均应当符合前款规定的要求，且地理空间相近、联系紧密，交通连接方便快捷，经营管理、形象标识、服务标准统一。

六、 申报要求

符合《旅游景区质量等级评定管理办法》（旅办发[2012]166 号）和《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准（GB/T 17775-2003），评定细则共分为三个部分：

（一）服务质量与环境质量评分细则，共计 1000 分，1A 至 5A 必须分别达到 500 分、600 分、750 分、850 分、950 分。

（二）景观质量评分细则，共计 100 分，1A 至 5A 必须分别达到 50 分、60 分、70 分、80 分、90 分。

（三）游客意见评分细则，共计 100 分，1A 至 5A 必须分别达到 50 分、60 分、70 分、80 分、90 分。

七、 申报材料

（一）评定申请书；

（二）质量等级评定申请报告书；

（三）基本信息和经营信息；

（四）自评报告及相关说明材料（含细则一、二、三说明材料、景区申报范围图、标识牌图件等）；

（五）旅游景区立项、环境影响评价、安全风险评估报告，以及特种设备检验和消防、卫生许可证件等表明开放合法性的材料；

（六）旅游景区所依托的资源、涉及游览服务的重要资产不存在权属争议的承诺书；

（七）以上材料（1A—3A 一式两份，4A 一式三份、5A 一式五份），同时报送电子版一份。

八、 评定权限

（一）1A—3A 级旅游景区评定的初评和推荐工作，由区级旅游景区质量等级评定机构（简称“区评定机构”）负责，评定工作由广州市旅游资源规划开发质量评定（认定）委员会（简称“市评定机构”）实施。

4A 级旅游景区的初审工作，由区评定机构负责，初评和推荐工作由市评定机构负责，评定工作由广东省文化和旅游厅（以下简称“省评定机构”）实施。

5A 级旅游景区的初始景观质量评估和创建指导由市评定机构负责，景观质量评估的初评和推荐工作由省评定机构组织，景观质量评估和评定工作由国家评定机构实施。

（二）市评定机构委派检查员对申报景区进行创建指导。检查员由专家库成员和市评定机构的其他相关人员组成。

九、评定程序

各区评定机构应当于每年第四季度将本辖区内下一年度 A 级旅游景区评定计划（书面及电子文档）报送市评定机构。

（一）1A—3A 级旅游景区

申请——创建——申报——初评——推荐——评定——公示——公告

1、**申请**。参评旅游景区向区评定机构递交创建工作书面申请报告，区评定机构在收到景区申请后及时安排对景区进行前期创建指导。

2、**创建**。参评旅游景区应成立创建领导小组，按照《旅游景区质量等级的划分与评定》（以下简称《国家标准》）和《旅游景区质量等级评定报告书》（以下简称《评定报告书》）的要求，制定创建工作方案和实施计划，包括工作目标、创建措施、任务分解、完成时限、落实人员、汇编资料等，并组织全体员工实施。参评旅游景区应按照《国家标准》和《评定报告书》进行自检评分。

3、**申报**。参评旅游景区自检结果达到相应等级标准和评分后，向区评定机构递交申报材料。

4、**初评**。区评定机构在收到景区申报材料后，对景区所提交的资料进行审核，通过后组织对景区进行初评。如初评不合格，则要求景区进行整改。待景区整改完成后重新申报，区评定机构再次安排初评。

5、**推荐**。初评合格后由区评定机构向市评定机构推荐，以区评定机构名义递交推荐报告并附交景区申报材料。

6、评定。市评定机构收到推荐报告后，对景区申报材料进行审核，对通过资料审核的旅游景区，组织检查员采用会议审查或者实地检查的方式，对申报旅游景区的景观质量进行评价。对通过景观质量评价的旅游景区的服务、设施和环境质量等情况进行现场检查，形成检查报告。通过现场检查的，进入公示程序；未通过现场检查的，1年后方可再次申请现场检查；旅游景区2次未通过现场检查的，应当重新履行申报程序。

7、公示。对经评定达标的旅游景区，在广州市文化广电旅游局官方网站进行公示，公示期为7个工作日。

8、公告。公示期满，无异议或者经核实异议不成立的，由市评定机构发布公告，市评定机构向省评定机构报备后，由省评定机构统一安排证书、标牌并颁发。

（二） 4A 级旅游景区

申请——创建——申报——初评（市检）——推荐——资料审查——景观质量评价——评定（省检）——公示——公告

1、申请。参评旅游景区向区评定机构递交创建工作书面申请报告，区评定机构在收到景区申请后及时安排对景区进行前期创建指导。

2、创建。参评旅游景区应成立创建领导小组，按照《旅游景区质量等级的划分与评定》（以下简称《国家标准》）和《旅游景区质量等级评定报告书》（以下简称《评定报告书》）的要求，制定创建工作方案和实施计划，包括工作目标、创建措施、任务分解、完成时限、落实人员、汇编资料等，并组织全体员工实施。参评旅游景区应按照《国家标准》和《评定报告书》进行自检评

分。

3、申报。参评旅游景区在完成各项创建计划，自检结果达到相应等级标准和评分后，向区评定机构递交申报材料，经区评定机构签署意见同意后，以区评定机构名义向市评定机构递交申请报告并附交景区申报材料。

4、初评。市评定机构在收到区评定机构申请报告及景区申报材料后，对景区所提交的资料进行审核。如审核不合格，则要求景区进行整改重新申报。对通过审核的景区，市评定机构组织检查员对申报景区进行初评检查。检查未予通过的景区，应根据有关意见进行整改后重新申请，市评定机构再次安排检查。

5、推荐。初评合格后由市评定机构向省评定机构提交推荐意见，并附交景区申报材料。

6、资料审查。省评定机构受理申请后，对参评景区申报资料进行审核。

7、景观质量评价。省评定机构组织专家采用会议审查或者实地检查方式，对申报旅游景区的景观质量进行评价，并反馈评价结果。

8、评定。省评定机构采用暗访、明查等方式，对旅游景区的服务、设施和环境质量进行现场检查，并反馈检查结果，未通过现场检查的，1年后方可再次申请现场检查；旅游景区2次未通过现场检查的，应当重新履行申报程序。

9、公示。对通过现场检查的旅游景区，在省文化和旅游厅官方网站进行公示，公示期为7个工作日。

10、公告。公示期满，无异议或者经核实异议不成立的，由

省评定机构发布公告，并颁发证书和标牌。

（三）5A 级旅游景区

景区自查申请——省级机构初评——景观质量评估（国家）——公示（列入创建预备名单）——落实创建任务——省级初审推荐——创建资料审核（国家）——暗访（国家）——明查（国家）——公示——发布公告（批复后公告和授牌）

1、景区自查申请。申请创建 5A 级的旅游景区对照《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准自查和景观质量自查评估后，基本符合 5A 级要求的，逐级向评定机构提交景观质量评估申请和材料

2、省级机构初评。省评定机构对申请创建 5A 级旅游景区进行对标初评，初评符合 5A 级要求，通过创建能达到 5A 级标准的，向国家评定机构提出景观质量评估推荐申请并提交申报材料。

3、景观质量评估。通过景观质量评价后，申报的旅游景区应当经过 1 年以上的创建提升。未通过景观质量评价的，1 年后方可再次申请景观质量评价；2 次未通过的，2 年后方可重新申报质量等级。

4、落实创建任务。列入创建 5A 预备名单的景区，应成立创建领导小组，在市评定机构和省评定机构指导下，制定“创建工作方案”和“计划任务书”，经省评定机构审核同意后，报国家评定机构备案，按照创建工作方案和计划任务书开展创建工作，创建期一般不少于一年，将创建工作进展情况按季度报送国家评定机构。国家评定机构将根据景区创建工作进展和实际需求，适时选派专家对景区创建进行实地调研指导或情况抽查。

5、省级初审推荐。省评定机构收到市评定机构推荐上报景区申报材料并经初步审核后，认为已达到 5A 级旅游景区标准的，由省评定机构向国家评定机构提交评定申请，及旅游景区的申报材料等。

6、创建资料审核。国家评定机构依据《旅游景区质量等级的划分与评定》和《评定报告书》规定，对旅游景区申报材料进行全面审核，审核重点包括旅游景区名称、范围、管理机构、规章制度及发展状况、年游客量、电子商务、服务质量与环境质量达标情况、以及景区各项计划任务完成情况等。通过审核的景区，进入现场评定程序，包括暗访和明查两个环节。

7、暗访。国家评定机构将“景区现场检查评价专家库”随机抽取专家组成评审组对景区进行暗访，暗访认为具备验收条件的，可组织明查；认为不具备验收条件的，向景区反馈整改意见并督促整改，必要时，可组织多次暗访。

8、明查。国家评定机构组织检查员进行检查并对其工作进行监督。通过现场检查的，进入公示程序；未通过现场检查的，1 年后方可再次申请现场检查；旅游景区 2 次未通过现场检查的，应当重新履行申报程序。

9、社会公示。文化和旅游主管部门对通过现场检查的旅游景区，在官方网站进行公示，公示期为 7 个工作日。

10、发布公告。经公示无重大异议或重大投诉的景区，由国家评定机构发布质量等级公告，颁发证书和标牌。

十、标牌标志

文化和旅游部统一制作全国 A 级旅游景区质量等级的证书和

标牌。A 级旅游景区可以根据需要自行制作庄重醒目、简洁大方的质量等级标志，标志在外形、材质、颜色等方面要与景区特点相一致。A 级旅游景区应当将标牌置于主要出入口显著位置。

十一、评定检查要求

（一）制定迎检工作方案

根据评定机构委派的评定检查组工作计划和要求，统筹安排景区迎检工作，包括现场检查和组织汇报会，合理安排现场检查线路和时间节点，统筹安排工作人员。

（二）现场检查方式和内容

包括实地检查、抽样调查（现场发放“旅游景区游客意见调查表”100 份以上）和资料检查（规章制度、审批文件、达标证书、各种记录台账、投入景区建设和保护费用的财务情况等）。

（三）汇报会议及反馈会议（根据检查组要求，首次会议和反馈会议可以合并召开）

1、汇报材料。申报 4A 级和 5A 级景区需制作创建工作汇报 PPT，内容包括：发展历程、景区特点、经营管理优势、市场分析
及主要业绩、创建整改成效、殊荣和未来发展计划以及《评定细则一》、《评定细则二》和《评定细则三》中涉及的内容。

2、会议议程

会议由推荐机构负责人主持。

- （1）主持人介绍评定组成员；
- （2）创建单位介绍创建方参会人员；
- （3）创建单位汇报创建情况；
- （4）评定组通报检查情况，提出整改意见；

(5) 创建单位对提出的整改意见表明态度。

3、景区人员安排

要求景区高层管理人员和各部门主要负责人参会；安排导游（讲解员）全程讲解；安排人员做好现场和会议全程记录。

十二、复核

1A—3A 级旅游景区的复核工作，由市评定机构组织实施，区评定机构配合；4A、5A 级旅游景区的复核工作，由省评定机构统筹组织实施，市评定机构配合。复核工作按照上级评定机构部署实施。

（一）复核分类要求

复核分一般性复核（质量等级评定两年后）和评定性复核（每五年）。一般性复核采取景区对标自查和区评定机构日常监管相结合的方式，景区自查结果于每年的 10 月底前报送市评定机构。

3A 级及以下景区的评定性复核由市评定机构委派检查员进行明查或暗访，形成总结报告报省评定机构；4A 级景区由省评定机构委派检查员进行明查或暗访，形成总结报告报国家评定机构；5A 级景区由国家评定机构委派检查员进行明查或暗访。评定性复核按照景区评定标准要求准备。

如果当年旅游景区复核工作有要求，按当年要求执行。

（二）复核处理

1、对复核结果达不到相应等级标准的景区，由相应级别的评定机构提出限期整改、通报批评、降低等级或取消等级处理意见。

2、被降低或取消 A 级等级的旅游景区，自降低或取消 A 级等级之日起一年后，方可重新申请等级评定。

3、停止景区经营业务或停业装修改造不满 1 年的景区，应向市评定机构正式提交暂缓复核申请报告，经批准可暂缓复核；对于停止景区经营业务或停业装修改造 1 年以上的景区，待重新开业后应接受评定审核。

十三、信息报送

省文化和旅游厅通过全国 A 级旅游景区管理系统，组织审核全省 A 级旅游景区基础信息、经营信息、运营管理和动态变化等情况。

市文化广电旅游局指导各区文化广电旅游（体育）局组织报送本辖区内 A 级旅游景区基础信息、经营信息、运营管理和动态变化等情况。

各等级旅游景区应当按时、如实向文化和旅游部门报送旅游景区基本信息和运营情况。

4A 级以上旅游景区视频数据应与国家旅游产业运行监测和应急指挥平台及省级相关平台实现对接。

十四、变更报备

A 级旅游景区调整边界和变更名称、管理或者运营机构的，应当及时报告市评定机构。

旅游景区调整边界涉及核心旅游资源，或者调整面积超过 30% 的，应该按照原程序重新申报质量等级评定。

A 级旅游景区因季节、改造等原因歇业的，应当及时公布歇业信息，并逐级报告评定部门。

除因不可抗力影响或者资源保护需要外，A 级旅游景区有终止营业、丧失旅游功能或者停业 1 年以上等情形的，原评定部门应

当取消其质量等级并及时逐级向上一级文化和旅游行政管理部门报备。

十五、承载力核定

A级旅游景区须公布景区主管部门核定的最大承载力,且接待游客量不得超过此承载力,制定和实施有效的流量控制措施并及时向公众发布。

十六、预约限流

A级旅游景区应当具备完善的网上预约系统,必要时须能够采取门票分时预约购票等方式,方便游客及时了解景区相关信息。

十七、整改处理

A级旅游景区的整改处理方式包括限期整改、降低等级和取消等级。

(一) 有下列情形之一的,由评定部门给予批评或限期整改:

1. 旅游服务与环境质量下降;
2. 存在“庸俗、低俗、媚俗”等不健康内容;
3. 接待量超过主管部门核定的最大承载力;
4. 发生较大安全责任事故;
5. 游客投诉多且未及时有效处理;
6. 提供虚假信息或者未按时报送数据信息;
7. 擅自变更旅游景区名称或者范围;
8. 其他经评定部门确认的不良情形。

(二) 有下列情形之一的,由评定部门给予降低等级处理;情节严重的,给予取消等级处理:

1. 旅游服务与环境质量严重下降;

2. 景观质量退化与资源价值降低；
3. 资源和生态环境因人为原因遭到严重破坏；
4. 偏离社会主义核心价值观导向；
5. 发生重大以上安全责任事故；
6. 处理重大投诉事件不力，发生严重不良社会舆情事件；
7. 申报评定过程中弄虚作假；
8. 其他经评定部门确认的不良情形。

十八、整改措施

A级旅游景区受到限期整改处理的，应当在规定期限内完成整改，期满后报评定部门检查验收。通过验收的，发给整改合格通知书；未通过验收的，由评定部门视情况延长整改期限或者降低等级。

4A级以下旅游景区受到降低等级处理的，原则上每次只降低1个等级，1年后方可申请恢复原等级，由评定部门组织验收。通过验收的，恢复原等级；未通过的，1年后方可再次申请验收；2次未通过验收的，取消等级。

A级旅游景区受到取消等级处理的，不得直接恢复原等级，1年后方可按《旅游景区质量等级评定管理办法》（旅办发[2012]166号）和《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准（GB/T 17775-2003）重新申报、重新认定。

因景观质量退化与资源价值降低被降低等级或者取消等级的旅游景区，申报恢复原质量等级或者重新申报质量等级，应当通过景观质量评价。

受到取消等级、降低等级处理的旅游景区，应当交回或者更

换证书和标牌，不得以原等级名义从事宣传和经营等活动。

十九、其他

（一）本指引由广州市旅游资源规划开发质量评定（认定）委员会负责解释。

（二）本指引自发布之日起施行。

广州市旅游资源规划开发质量评定（认定）委员会

2020 年 10 月