



中华人民共和国国家标准

GB/T 26362—2024

代替 GB/T 26362—2010

国家级生态旅游区运营管理规范

Specification for operation management of national ecotourism attractions

2024-03-15发布

2024-07-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目次

前言 III

引言 IN

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 生态旅游资源 2

5 生态环境与文化 3

6 生态旅游产品与服务 5

7 基础与服务设施 5

8 安全与环卫 6

9 生态教育与品牌传播 8

10 社区参与 9

11 综合管理 10

附录 A（规范性）国家级生态旅游区评分细则 12

附录 B（资料性）国家级生态旅游区游客满意度调查表样例 32

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替GB/T 26362—2010《国家生态旅游示范区建设与运营规范》，与GB/T 26362—2010相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 将标准名称“国家生态旅游示范区建设与运营规范”更改为“国家级生态旅游区运营管理规范”；
- 在“术语和定义”中增加了术语“生态旅游产品”“国家级生态旅游区”“清洁能源”“绿色采购”“生境”（见3.3、3.5、3.6、3.7、3.8），将“生态旅游示范区”（见2011年版的3.3）改为“生态旅游区”并更改了相关表述（见3.4），将“旅游资源”（见2011年版的3.1）改为“生态旅游资源”并更改了相关表述（见3.2），删除了“生态旅游区分类”（见2011年版的3.4），将相关内容融进了“附录A”（见附录A）；
- 将“生态环境质量”“传统文化保护”（见2011年版的第6章、第7章）整合归并为“生态环境与文化”（见第5章），并删除了宗教文化相关要求（见2011年版的7.9）；
- 增加了“生态旅游产品与服务”与“生态教育与品牌传播”两章（见第6章、第9章）；
- 将“基础设施”“服务设施及内容”（见2011年版的第8章、第9章）整合归并为“基础与服务设施”（见第7章）；
- 将“安全”“卫生”（见2011年版的第10章、第11章）整合归并为“安全与环卫”（见第8章）；
- 将“区域统筹”“公共环境与社区参与”（见2011年版的第12章、第13章）整合归并为“社区参与”（见第10章）；
- 删除了“示范区规划”一章（见2011年版的第4章），将相关内容融进了“生态旅游规划”（见11.2）；
- 删除了“市场营销”一章（见2011年版的第14章），将相关内容融进了“品牌传播”（见9.5）；
- 删除了“培训与教育”一章（见2011年版的第16章），将相关内容融进了“生态旅游产品与服务”“社区参与”（见第6章、第10章）；
- 删除了“认定与检查”一章（见2011年版的第17章），将相关内容融进了“科研与第三方认证”“认定”（见11.4、11.6）；
- 将评分细则表的总分2000分更改为1000分（见附录A，2011年版的附录B）；
- 将评分细则表中的选择项目更改为必备项目（见附录A，2011年版的附录B）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：中华人民共和国文化和旅游部、中国科学院地理科学与资源研究所。

本文件主要起草人：单钢新、吴科锋、钟林生、张夕宽、何燕、曾瑜哲、虞虎、张香菊、徐红罡、郭元、陈莉珊、文军。

本文件所替代文件的历次版本发布情况为：

- 2011年首次发布为GB/T 26362—2010；
- 本次为第一次修订。

引 言

随着生态环保观念日益深入人心和可持续发展战略的实施，生态旅游在我国获得了长足的发展。为适应生态文明建设的新需求，本文件在GB/T26362—2010 的基础上，进一步聚焦管理对象，突出生态保护、社区参与、生态教育与品牌传播等体现生态旅游要求的条款，增强国家级生态旅游区对其他生态旅游发展区域的示范引领作用，促进生态旅游健康发展，推动各地经济、社会、环境、文化的协调进步。

国家级生态旅游区运营管理规范

1 范围

本文件规定了国家级生态旅游区在资源、环境、产品、服务、设施、功能与管理等方面的要求。
本文件适用于依托各类自然生态环境和与之共生的人文生态系统开展旅游活动的区域。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3097 海水水质标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB5749 生活饮用水卫生标准
- GB5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 12454 光环境评价方法
- GB/T15971 导游服务规范
- GB/T18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
- GB/T31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB36600 土壤环境质量 建设用地土壤污染风险管控标准(试行)
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
- GB/T40042 绿色餐饮经营与管理
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生态旅游 ecotourism

以可持续发展为理念，以实现人与自然和谐为准则，以保护生态环境为前提，依托良好的自然生态环境和与之共生的人文生态系统，开展生态体验、生态认知、生态教育并获得身心愉悦的旅游方式。

3.2

生态旅游资源 ecotourism resource

自然生态环境和与之共生的人文生态系统中，凡能对旅游者产生吸引力，可以为生态旅游开发利用，并可产生经济、社会、环境和文化效益的各种事物和要素。

3.3

生态旅游产品 ecotourism product

通过开发利用生态旅游资源提供给旅游者的旅游吸引物与服务的组合。

3.4

生态旅游区 ecotourism attraction

具有明确的空间范围，以生态旅游资源为依托，以生态旅游为主要功能的区域。

3.5

国家级生态旅游区 national ecotourism attraction

体现全国生态旅游先进水平，对全国生态旅游发展具有示范、引领作用的生态旅游区。

3.6

清洁能源 clean energy

在生产及其产品的消费过程中，不排放污染物、对环境友好的能源。

3.7

绿色采购 green purchasing

选择污染小、可循环利用、资源可再生、低能耗产品等物资的采购方式。

3.8

生境 habitat

生物个体、种群或群落在具体地段的生态环境因子的总和。

注：包括地形、地貌、气候、土壤及水文等。

4 生态旅游资源

4.1 规模

国家级生态旅游区宜拥有体量较大，或类型数量多的生态旅游资源。

4.2 丰富度

4.2.1 生态旅游资源应类型组合性强、景观协调。

4.2.2 动植物资源应丰富，植被应良好，生境类型宜众多。

4.3 原生性

4.3.1 生态系统应本土性高。古树名木和原生乡土植物群落应保护良好，不应引种外来危害物种，防止生物入侵。

4.3.2 生态环境应保持原生状态，物种的原生生境完好。

4.3.3 人文生态系统应有较强原生性。

4.4 完整性

4.4.1 资源实体应完整，保持天然的形态与结构。

4.4.2 生态系统应完整性好，阳光、空气、水分、土壤、温度、湿度等非生物因子和生态过程整体协调。

4.4.3 人文景观应保留完整。

4.5 独特性

- 4.5.1 生物多样性保护价值宜高，有珍稀濒危物种。
- 4.5.2 区内景观应具有较高的美学价值、科研价值或文化价值。
- 4.5.3 部分资源应具有典型性、代表性、稀缺性，在社会上有较大影响。
- 4.5.4 生态资源应游憩价值高，能为生态旅游开发提供良好的基础条件。

4.6 影响力

- 4.6.1 生态旅游资源应特色鲜明，有辨识度。
- 4.6.2 生态旅游资源应知名度高，被一定范围公众知晓、了解。
- 4.6.3 生态旅游资源宜市场认可度高，获得较高的公众好感度和信任度。

5 生态环境与文化

5.1 生态环境质量

- 5.1.1 地表水应水体清澈，质量达到或高于GB3838 中的III类水质；海水水质应达到或高于GB 3097 中的二类水质。
- 5.1.2 空气质量常年应达到 GB 3095 中的一级水平。
- 5.1.3 游客活动区域土壤环境质量等级应达到 GB36600 中的一类标准。
- 5.1.4 区内住宿接待设施的噪声应达到 GB3096 中的1类标准，昼间小于55 dB, 夜间小于45 dB。
- 5.1.5 光环境质量应达到GB/T12454 中的三星级标准。
- 5.1.6 宜通过综合利用低碳技术、低碳化管理和增加碳汇等方法，将温室气体排放控制在合理范围内。
- 5.1.7 森林覆盖率应保持较高水平，制定原始林和天然次生林保护措施。
- 5.1.8 草原应景观优美，加强保护与科学合理利用。
- 5.1.9 岩石与岩洞观赏价值高，应保持原始风貌。
- 5.1.10 生态系统各要素有机协调，应保持自然状态。

5.2 生态环境保护

- 5.2.1 近3年内区内应无重大生态环境破坏事件。
- 5.2.2 应对区内已被破坏的生态环境进行修复，并与周边环境和景观保持协调。
- 5.2.3 不应以任何形式直接排放污水、油污、废气和倾倒垃圾，旅游营运船应装备必要的环保设施，安装污水和油污回收处理设施。
- 5.2.4 区内应无过度施用化肥、农药和杀虫剂。有大范围病虫害灾害、需采取人工干预措施时，宜在生态领域专家指导下进行。
- 5.2.5 区内应无对生态环境影响较大的生产活动，无计划外采伐林木和其他破坏植被的行为。
- 5.2.6 应制定生物多样性保护和管理计划，将生物多样性纳入监测内容。国家级生态旅游区宜配备生物多样性保护专职人员以及聘请咨询专家。
- 5.2.7 应对区内国家和省级保护的野生动植物开展种类、种群现状、动态分布和生境的调查、记录和监测工作，应有野生动物活动廊道空间布局图，在适当地段设有人工廊道。
- 5.2.8 在野生动物栖息区内的人工设施，应控制夜间照明和噪声，保持天空的自然黑暗，避免惊扰野生动物。
- 5.2.9 应对珍稀和濒危物种制定专项保护计划，物种保护措施有效。
- 5.2.10 区内应无捕猎野生动物和破坏野生动物生存环境的行为，不应出售野生动物制品。可结合绿

化等生态建设项目，对保护物种的生存环境进行适宜生境的扩大设计。

5.2.11 区内建设施工之前应进行环境影响评价和社会影响评价，污染处理设施应与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。

5.2.12 应制定国家级生态旅游区环境管理方案，对生态环境进行不间断持续监测。根据监测情况实施反馈式控制管理，当监测结果超过有关生态环境标准时，应实施治理与恢复措施，直至达到标准。

5.2.13 应合理确定国家级生态旅游区生态环境容量，平衡极限容量，可采取管理措施控制游客活动方式、范围与路线，确保生态环境质量稳定，防止生态环境恶化。

5.2.14 对于特殊自然景观、遗产、文物、古建筑，应有较充足的保护和维持资金，设专人负责管理，岗位职责明确，保护措施有效。

5.2.15 周边环境和景观宜与国家级生态旅游区相协调。

5.3 资源利用与保护

5.3.1 可再生资源与能源

5.3.1.1 宜利用可再生资源。

5.3.1.2 可再生资源集约化利用程度宜较高，温室气体应低排放或零排放。

5.3.1.3 应节约并合理利用能源，燃料结构应合理，清洁能源和可再生能源使用率宜较高。

5.3.1.4 废旧物应有较高的回收利用率。

5.3.2 土地资源

5.3.2.1 宜有较高的土地集约利用程度，新增建设用地应取得合规合法的手续，严格控制开发规模。

5.3.2.2 区内地形地貌应保持完好。无开矿采石、挖沙取土等改变地形地貌的活动。

5.3.3 水资源

5.3.3.1 应合理利用水资源。

5.3.3.2 水源地应种植水源涵养林，实施水源保护。生活饮用水应符合GB5749 的规定。

5.3.3.3 地下水应水质好，用水规模合理。温泉和地下水的开采量应不超过自然补给能力。

5.3.3.4 必需设置的少量小水电项目应不影响下游生态流量。

5.3.3.5 接待设施应使用节水设计，提高中水回用率。

5.3.3.6 在供水有限的区域，宜分级循环使用水资源。

5.3.4 分区利用

5.3.4.1 区内资源利用强度应实施梯级控制，分区合理，功能明确。从自然景观的整体协调和优化利用出发，确定功能单元及组合，选择合理的利用方式，在保护优先的原则下，满足生态旅游者多层次的需求。

5.3.4.2 分区宜进行景观资源美学评价、景观敏感性评价。区内有保护物种的，应采取物种栖息地和食源地保护措施。

5.3.4.3 旅游相关建设设施选址应避开生态环境低敏感区域或在区外，规模适度。

5.4 文化保护传承

5.4.1 应制定传统文化、非物质文化遗产保护传承工作方案，宜有合理的经费投入。

5.4.2 建筑布局宜合理，综合功能优化，与区内外的文化氛围、景观、自然环境协调，无明显的视觉污染，使用当地材料和环保材料。

5.4.3 应加强人文生态系统保护，自然文化、历史文化和民族民俗文化的表现形式和文化空间保存完整。

6 生态旅游产品与服务

6.1 生态旅游产品

6.1.1 生态性

6.1.1.1 设计开发的生态旅游产品应体现生态性，源于自然、基于本土环境，蕴含生态知识。

6.1.1.2 生态旅游产品应具有环境友好属性。

6.1.2 多样性

6.1.2.1 宜形成满足不同类型旅游市场需求、层次丰富的生态旅游产品。

6.1.2.2 宜采取以生态旅游资源为基础、结合新技术的生态旅游产品体验方式。

6.1.3 特色性

6.1.3.1 应依托生态旅游资源，差异化、精细化、品牌化开发生态旅游产品。

6.1.3.2 生态旅游产品应体现当地人文生态系统特色。

6.2 生态旅游服务

6.2.1 服务内容

6.2.1.1 应提供具有生态旅游特色的服务，服务过程应体现生态旅游理念。

6.2.1.2 应提供反映当地自然与人文生态系统特色的服务。

6.2.2 服务人员技能

6.2.2.1 应制定生态旅游服务人员技能培训制度与计划，配置培训机构与人员。应有培训绩效评估和改进对策。

6.2.2.2 员工应能为游客提供准确的生态解说，其中导游人员服务应符合 GB/T15971 的规定，掌握减少和防止旅游环境负面影响的方法。

6.2.2.3 高空滑索、低空游览、户外攀岩等特殊生态旅游活动应配备有合格资质的服务人员。

6.2.3 志愿者服务

6.2.3.1 应设有志愿服务工作站点。

6.2.3.2 宜有常态化的环保志愿服务公益活动，鼓励公益组织或个人从事公益服务活动。

7 基础与服务设施

7.1 交通设施

7.1.1 区外道路应通达性较好。

7.1.2 区内道路宜体现交通通道、生态保护、景观观赏等功能。道路布局宜选择在生态恢复功能强的地域，道路设计应利用原有的通道，宜采用生态性材料和建设生态路面。

7.1.3 区内应根据条件选用低能耗、低排放量和清洁能源的交通工具。可提供符合国家级生态旅游区文化特色的交通工具，鼓励采用自行车和徒步等非机动车方式。

7.1.4 区内或周边应设立生态停车场，停车位数量应按照生态环境容量设置，管理措施落实到位，配置一定比例的充电设备。停车场建设应与景观环境相协调。

7.1.5 区内交通标识应符合 GB 5768.2 的规定。

7.2 住宿设施

应集中布局、结构合理、体量适宜、生态特色鲜明，旅游饭店或旅游民宿建设运营应符合 LB/T 007 的规定。

7.3 餐饮设施

7.3.1 餐饮设施应布局合理，区内餐饮企业经营管理应符合GB/T40042 的规定。

7.3.2 应提供特色化、品牌化、多样化餐饮内容。宜使用应季本地食材，不应含有野生动物成分。

7.3.3 不应浪费食物，宜设有“光盘行动”等提醒标志。

7.4 购物设施

7.4.1 应设有销售当地特色商品、环境友好型商品或文化创意产品的购物场所。

7.4.2 应设有专门管理机构管理购物场所和从业人员。

7.5 娱乐设施

7.5.1 可根据当地特点适度开展健康的娱乐活动。

7.5.2 娱乐活动场地选址不应破坏当地生态环境，且与周围环境相协调。项目内容应尊重当地风俗，避免引起当地居民反感。

7.6 游客中心

游客中心位置宜合理，外观与景观环境宜相协调，设施、服务项目应符合GB/T 31383 的规定。

7.7 能源设施

宜使用太阳能、风能、生物能等绿色能源设施，设施应不影响景观质量，有妥善处理能源污染的设施和措施。

7.8 给排水工程

给排水管道宜埋入地下，保持管道通畅。

7.9 邮政通讯

7.9.1 可提供方便的邮递服务。

7.9.2 无线通信塔架设立应位置合理，不影响景观质量，与国家级生态旅游区景观相协调。

7.9.3 开放游览区应实现全域通信网络覆盖，手机信号良好。

7.10 特殊人群服务设施

应配备一定数量的特殊人群服务设施，位置应醒目，方便使用。

8 安全与环卫

8.1 安全制度

8.1.1 应设有安全管理机构，应有健全的安全管理与保障制度。

- 8.1.2 应有针对高峰期和特殊时段进行生态旅游活动的安全处置制度。
- 8.1.3 对可能存在的安全风险应预先评估，并制定突发事件处理预案，事故处理档案记录应完整、准确。
- 8.1.4 定期开展应急演练。

8.2 安全环境

应重视公共环境建设，社会秩序稳定，治安状况良好，居民对游客态度友善。

8.3 安全保卫机构与人员

- 8.3.1 应设有专门机构，配置合理数量的人员。
- 8.3.2 各工作岗位人员应持证上岗，熟练掌握安全操作规范。

8.4 安全设施设备

- 8.4.1 特种游览设施设备保障措施应健全有效。
- 8.4.2 交通工具和游览、娱乐等设施设备应完好，宜定期检修，无超期服役现象。
- 8.4.3 消防、防盗、救护等设备应齐全、完好、有效。
- 8.4.4 宜配备紧急求救设施设备。

8.5 安全提示

- 8.5.1 安全说明或须知等应同时使用中外文进行表述，有图形显示，置于醒目位置，并注重实际设置效果。
- 8.5.2 区内危险地段应标志明显，防护设施有效，安全警告标志应符合GB 2894的规定。

8.6 医疗及救护服务

- 8.6.1 应设有紧急救援机制，公布紧急救援电话号码，设置一定数量的一键救援设备，确保游客能方便地使用援助请求设施，能及时响应处理游客发出的求助信号。
- 8.6.2 应设立医疗机构和配备必要的医疗设施、医务人员及常用药品，救护设施应齐全。
- 8.6.3 可建立定点联系医院。

8.7 环境卫生

- 8.7.1 各类场所应全部达到 GB/T 26353 规定的卫生标准。
- 8.7.2 应区分吸烟区与非吸烟区，吸烟区内应通风良好，应配有消防设备，且管理到位。

8.8 废弃物管理

- 8.8.1 垃圾清扫、清运应及时，无外露、外溢、遗撒现象，且遮盖或封闭清运。
- 8.8.2 遵循废弃物最小化原则，对废弃物宜采取减量排放与回收利用等措施。
- 8.8.3 垃圾收集箱应布局合理、标志统一、外观整洁，与环境相互协调，应及时清理和消毒。
- 8.8.4 垃圾清扫器具应齐全、美观、整洁，与景观和环境相协调。
- 8.8.5 垃圾应实行分类收集和无害化处理。接待服务设施集中区的生活垃圾无害化处理率应达到100%。
- 8.8.6 可使用环保技术进行垃圾处理，实现垃圾的综合利用和污染最小化，小型社区接待点宜推广有机废弃物的堆肥技术。
- 8.8.7 废弃电池、油污等危险废物应专门回收。

8.9 污水处理

8.9.1 污水应采取管网收集，集中处理，雨污分流。

8.9.2 旅游服务设施集中区域应配备污水处理设施，处理结果达到国家和地方水污染物排放标准。

8.10 餐饮卫生

8.10.1 厨房与食品卫生条件应良好。

8.10.2 餐饮场所应达到 GB37487、GB 37488、GB 37489.1规定的卫生标准。

8.11 旅游厕所

8.11.1 应布局合理，数量应满足需要，达到GB/T18973 的Ⅱ类质量要求。

8.11.2 厕所卫生设施设备应齐全完好，厕所内应整洁、无异味，洁具应洁净、无污垢、无堵塞，清洁工具摆放应整齐、不外露。

8.11.3 应配有家庭卫生间和残疾人厕位，男女厕位比例合理。

8.11.4 服务接待设施集中区外宜使用免水冲生态厕所。

9 生态教育与品牌传播

9.1 生态教育场馆

应建有功能齐全、体验互动的宣教中心、博物馆或科普教育基地等科普宣教场所。

9.2 生态教育材料和工具

9.2.1 应制作面向公众的书刊、科普读物、视频影像等宣传材料，具有突出的生态教育与引导特点。

9.2.2 宜在电脑端与移动端上建有交互平台，利用互联网普及生态知识。

9.2.3 宜充分利用新技术，更新科普方式、工具与载体。可有偿提供融入生态教育内容的电子导览工具。

9.2.4 生态教育材料的设计、制作应体现环保理念，不宜过度包装、追求奢华，宜采用再生纸印刷品和光盘、互联网等无纸化宣传手段。

9.2.5 宜收集和整理区内的自然和文化基础资料，为生态教育提供支撑。

9.3 生态教育内容和服务

9.3.1 应有生态教育内容和方式规划。应建立解说系统，提供内容丰富、形式多样的解说服务。宜提供多种生态教育机会和方式，确保信息有效传达。

9.3.2 生态教育内容应科学准确、通俗易懂、生动有趣，强化生态知识的讲解，确保当地文化信息的解释明确无误。

9.3.3 生态教育内容编写应充分听取当地生态专家、文化学者以及环境保护志愿者或团体的意见。

9.3.4 导游/讲解员应经过专门训练，持证上岗，能灵活运用语言和行为传递生态文化与生物多样性保护理念、知识和技巧。

9.3.5 有少数民族居住的国家级生态旅游区宜配备少数民族导游/讲解员；有国外客源的国家级生态旅游区，宜配备适量的外语导游/讲解员。

9.3.6 应设置古树名木、重要野生动植物和主要景点景观的标识标牌系统。

9.3.7 各种引导标识应符合 GB/T10001.1 的规定，且设置合理，与环境协调。

9.4 生态教育对象

9.4.1 社区教育

9.4.1.1 宜开展当地社区居民教育活动，教育内容宜包括生态旅游与当地文化知识。

9.4.1.2 应将生态教育纳入当地社区的中小学教学实践计划，宜组织当地青少年前往国家级生态旅游区参与生态教育。

9.4.2 游客教育

应开展游客生态教育活动，举办生态文化相关宣传活动。

9.4.3 经营管理者教育

国家级生态旅游区应定期为经营管理者举办生态教育培训活动。

9.5 品牌传播

9.5.1 品牌形象

9.5.1.1 品牌形象应有辨识度，特色鲜明，应与其他旅游区具有显著差异。

9.5.1.2 品牌形象应体现生态保护意识。

9.5.1.3 品牌宜在全国甚至全球具有影响力。

9.5.1.4 游客对品牌应有较高满意度。

9.5.2 品牌宣传

9.5.2.1 宣传资料的设计、制作应突出环保理念，宣传内容宜体现生态文明理念。

9.5.2.2 宣传中应详细说明游客权利和义务，提供准确和负责任的信息。

10 社区参与

10.1 参与机制

10.1.1 国家级生态旅游区管理部门应设有负责协调社区关系的机构或人员。

10.1.2 国家级生态旅游区应实施带动社区共同发展的生态旅游参与计划或规划。

10.1.3 国家级生态旅游区应设有社区意见表达渠道，对社区意见应有档案记录，有处理意见，答复和处理率应达到100%。

10.2 参与机会

10.2.1 在同等条件下，国家级生态旅游区应优先向社区居民提供商业和就业机会。

10.2.2 国家级生态旅游区应使用本地产品和服务，逐步提高当地的采购份额。

10.2.3 社区宜通过会议、项目听证、参与编制规划等多种形式参与决策。

10.2.4 国家级生态旅游区宜扶持当地农户因地制宜发展环境友好型的庭院经济。

10.3 参与能力

10.3.1 国家级生态旅游区应向社区居民定期开展提升生态旅游技能的相关培训。

10.3.2 国家级生态旅游区宜与社区合作推广研究成果。

10.3.3 国家级生态旅游区应支持生态旅游相关社区组织的发展。

10.3.4 国家级生态旅游区应支持社区参与生态旅游建设与运营管理。

10.3.5 社区应提高服务产品和农副产品质量。

10.4 周边城乡发展

10.4.1 国家级生态旅游区周边小城镇与乡村宜鼓励发展旅游业。

10.4.2 国家级生态旅游区周边民居与街区建设应不破坏自然景观。

11 综合管理

11.1 机构与制度

11.1.1 国家级生态旅游区管理机构应设置合理，管理人员应数量合理，岗位职责分工明确。

11.1.2 国家级生态旅游区应具有比较完善的制度体系，包括空间管控、游客管理(包括限量预约制度)、投诉处理、责任人、地方协调议事和应急管理 etc 制度。

11.1.3 国家级生态旅游区应建立游客投诉意见档案，处理投诉应符合 LB/T 063 的规定。

11.2 生态旅游区规划

11.2.1 应制定国家级生态旅游区总体规划，并且得到严格实施。

11.2.2 规划应遵循生态优先原则、容量控制原则、整体优化原则、生境和景观完整原则、市场导向原则。

11.2.3 规划应包含但不限于如下内容：生态环境现状评估、生态旅游资源分析与评价、功能分区、生态旅游产品与线路规划、生态环境与生物多样性保护、生态教育规划、社区协调规划、生态环境容量控制、生态环境影响识别与调控。

11.2.4 规划应做到尊重和展示自然；尊重地方传统文化和乡土习俗，建筑和设施宜使用当地材料，与自然环境、文化背景协调统一；保护与节约自然资源，充分发挥自然生态系统的功能；设施建设与整体景观协调。

11.2.5 规划与运营阶段应与当地社区等利益相关者充分沟通、协调。生态旅游区内的社区的生产、生活活动得到合理控制，不危害资源和景观的可持续利用。

11.2.6 区内的土地利用应按规划进行统一管理，不应随意改变土地和建筑的使用性质。

11.2.7 规划审批应符合程序。

11.3 游客行为管理

11.3.1 对区内开展的各种生态旅游活动，应制定相应的游客守则，涵盖旅游影响的主要内容。

11.3.2 应教育游客在区内不随意抛垃圾，鼓励游客主动收集垃圾，倡导和鼓励保护环境行为，约束和惩罚破坏环境行为。

11.4 科研与第三方认证

11.4.1 国家级生态旅游区宜在生态、环保、历史、文化、旅游等方面开展科研活动。

11.4.2 国家级生态旅游区宜与大专院校和科研机构合作，开展科学研究。

11.4.3 国家级生态旅游区宜通过 ISO 9000 系列质量管理认证和 ISO14000 系列环境管理认证。

11.5 绿色采购

11.5.1 国家级生态旅游区应执行环保的物资采购政策，从源头上进行控制，选择有社会责任感的供应商，优先利用可再生资源。

11.5.2 国家级生态旅游区宜采购具有绿色认证、安全认证标识的产品，区内宜使用生物可降解化学清洁剂，宜采购大包装的耗用品，不宜采购过度包装的商品、不可降解的塑料袋和餐盒、废弃物处理困难的物资。

11.5.3 国家级生态旅游区不应采购受保护的动植物产品。

11.6 认定

11.6.1 通过认定的生态旅游区可使用“国家级生态旅游区”的称号和标志，证书和徽标由国家级生态旅游区认定机构统一制定、颁发。

11.6.2 国家级生态旅游区认定的评分细则应符合附录 A 表 A.1 的要求。

11.6.3 国家级生态旅游区认定应进行游客满意度调查，游客满意度调查表样例参见附录 B。每年收集大于300份的有效游客调查问卷，依照客源特点选择参加调查的游客，问卷时间分配合理，应包括淡旺季、平日与节假日，并咨询旅游代理商的意见，对所反映的问题及时反馈，提出书面整治措施。

11.6.4 对授予“国家级生态旅游区”的区域实施动态管理，应定期组织复查。

附 录 A
(规范性)
国家级生态旅游区评分细则

A.1 计分说明

A.1.1 本细则共计1000分。

A.1.2 项目内容分为两类：一为必备项目，以△表示，合计1000分；二为禁止项目，以×表示，合计160分。

A.1.3 必备项目打正分，禁止项目打负分。

A.1.4 评分资料以最新数据为依据，时限以近两年为基础，连续数据应提供5年以上监测数据。需检测的量化数据应以政府部门确认的最新检测报告为依据。

A.1.5 国家级生态旅游区可分为山地型、森林型、草原型、湿地型、海洋型、沙漠戈壁型和人文生态型七种类型，评分时应充分考虑各类生态旅游区生态系统特点，当出现 A.1.6、A.1.7、A.1.8、A.1.9、A.1.10、A.1.11和 A.1.12 所列评价项目无项情况时，由该指标满分值乘以该指标所在类目中所有指标的平均得分比例后确定。

A.1.6 山地型生态旅游区是以山地环境为主而建设的生态旅游区。本类生态旅游区评分时，表 A.1 “生态环境与文化”类目中，天然湖泊、水库、暗河、泉水、森林、草原、溶洞与岩洞等评价项目无项时，按 A.1.5 所述方法确定得分，其他无项不得分。

A.1.7 森林型生态旅游区是以森林植被及其生境为主而建设的生态旅游区，也包括大面积竹林(竹海)等区域。本类生态旅游区评分时，表 A.1 “生态环境与文化”类目中，山地、天然湖泊、水库、暗河、泉水、草原、岩石、溶洞与岩洞等评价项目无项时，按 A.1.5 所述方法确定得分，其他无项不得分。

A.1.8 草原型生态旅游区是以草原植被及其生境为主而建设的生态旅游区，也包括草甸类型。本类生态旅游区评分时，表 A.1 “生态环境与文化”类目中，山地、天然湖泊、水库、暗河、泉水、森林、岩石、溶洞与岩洞等评价项目无项时，按 A.1.5 所述方法确定得分，其他无项不得分。

A.1.9 湿地型生态旅游区是以水生和陆栖生物及其生境共同形成的湿地为主而建设的生态旅游区，主要指内陆湿地和水域生态系统，也包括江河出海口。本类生态旅游区评分时，表 A.1 “生态环境与文化”类目中，山地、暗河、森林、草原、岩石、溶洞与岩洞等评价项目无项时，按 A.1.5 所述方法确定得分，其他无项不得分。

A.1.10 海洋型生态旅游区是以海洋、海岸生物及其生境为主而建设的生态旅游区，包括海滨、海岛。本类生态旅游区评分时，表 A.1 “生态环境与文化”类目中，山地、天然湖泊、水库、暗河、泉水、森林、草原、岩石、溶洞与岩洞等评价项目无项时，按 A.1.5 所述方法确定得分，其他无项不得分。

A.1.11 沙漠戈壁型生态旅游区是以沙漠或戈壁或其生物及其生境为主而建设的生态旅游区。本类生态旅游区评分时，表 A.1 “生态旅游资源”“生态环境与文化”类目中，植被、动物、珍稀濒危物种、山地、土地资源、水资源、森林、草原、溶洞、岩洞、动物显现、资源利用与保护等评价项目无项时，按 A.1.5 所述方法确定得分，其他无项不得分。

A.1.12 人文生态型生态旅游区是以突出的历史文化等特色形成的人文生态及其生境为主而建设的生态旅游区。本类生态旅游区评分时，表 A.1 “生态旅游资源”“生态环境与文化”类目中，无项的必备项目指标得分，按 A.1.5 所述方法确定得分，其他无项不得分。

A.1.13 国家级生态旅游区应达到900分。

A.1.14 近3年如发生生态破坏或环境污染重大事件，或旅游安全等重大事故，不能参与认定国家级生态旅游区。

A.2 评分标准

国家级生态旅游区评分细则应符合表 A.1 要求。

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
1	生态旅游资源			110
1.1	规模			20
1.1.1	总体	资源实体体量较大，或基本类型数量多，或有国家级资源实体	△	10
1.1.2	植被	类型多、分布广、面积大，生长情况好，生物量大	△	5
1.1.3	动物	类型多、分布密、种群量大、生殖与栖息地环境良好，食性与习性稳定	△	5
1.2	丰富度			10
1.2.1	多样化	资源类型多样化程度高	△	5
1.2.2	组合度	疏密度优良，景观协调，互补性强	△	5
1.3	原生性			17
1.3.1	自然生态原生性	区内生态环境保持原生状态，生态价值较高，物种的原生生境完好	△	8
1.3.2	人文生态原生性	人文生态系统原生性强，反映当地历史人文特征	△	5
1.3.3	物种本土性	古树名木和原生乡土植物群落保护较好	△	4
1.3.4	外来危害物种	引进外来危害物种，生物入侵造成明显负面影响	X	-10
1.4	完整性			13
1.4.1	资源完整性	资源实体形态与结构完整	△	5
1.4.2	生态系统完整性	非生物因子对生态系统的支持能力强，生态系统结构、功能与过程相协调	△	5
1.4.3	人文景观完整性	人文景观保留完整	△	3
1.5	独特性			35
1.5.1	珍稀濒危物种	有珍稀或濒危物种，且有生态旅游区所在地域特有物种	△	5
1.5.2	美学价值	价值很高，现场效果好	△	5
1.5.3	科研价值	科学研究价值高，具有国家级意义	△	5
1.5.4	文化价值	历史悠久或文化价值高，具有国家级意义	△	5
1.5.5	游憩价值	人为干扰少，自然区域多	△	5
1.5.6	独特价值	部分资源具有典型性、代表性、稀缺性	△	10

表 A.1 国家级生态旅游区分评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
1.6	影响力			15
1.6.1	辨识度	区内资源特色鲜明	△	5
1.6.2	知名度	被公众知晓、了解的程度较高	△	5
1.6.3	美誉度	有很好的声誉，受到80%以上游客和大多数专业人员的赞美	△	5
			本项 得分	
2	生态环境与文化			240
2.1	生态环境质量			71
2.1.1	水体质量	质量应达到或高于GB3838规定的Ⅲ类水质；海水水体质量应达到或高于GB3097规定的二类水质。无影响体验的沉淀物，碎片、浮渣、油类等漂浮物以及颜色、气味或浑浊物；无对人类或动植物有毒、有害物；无破坏水生生态的生物	△	8
2.1.2	空气质量	以当地旅游旺季的情况为准，符合GB 3095环境空气污染物基本项目浓度限值一级标准，得3分；符合二级标准得2分；符合三级标准得1分，低于三级标准不得分	△	3
2.1.3	土壤质量	土壤环境质量等级符合GB 36600一类标准	△	3
2.1.4	声环境	以当地旅游旺季的情况为准，达到GB3096规定的1类标准，得3分；达到2类标准，得2分；低于2类标准，不得分	△	3
2.1.5	光环境	达到GB/T12454三星级标准	△	3
2.1.6	碳排放			4
2.1.6.1	降碳行动	运用先进低碳技术，开展节能减排、减少资源消耗等降碳行动，加强低碳化管理	△	2
2.1.6.2	碳汇能力	巩固和提升区内各类生态系统碳汇能力	△	2
2.1.7	森林			14
2.1.7.1	覆盖率	除建设用地及水面之外，植被覆盖率达到80%，其中森林覆盖率近年保持在70%以上	△	3
2.1.7.2	原始森林	加强保护，限制流量	△	3
2.1.7.3	天然次生林	林区内禁止永久性建设，可开展科考、徒步旅行等活动	△	3
2.1.7.4	人工林	林相丰富，观赏性强，可开展科考、徒步旅行等活动	△	5

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
2.1.8	草原	生物多样性丰富，物种独特，景观优美，具有较高的历史文化价值，可开展科考、生态观光等活动	△	5
2.1.9	岩石与岩洞			15
2.1.9.1	地景			8
2.1.9.1.1	地貌景观	花岗岩地貌垂直节理发育。丹霞地貌柱状节理发育突出，喀斯特地貌山峰秀丽，峡谷地貌陡峻等	△	3
2.1.9.1.2	地质剖面	有观赏价值	△	3
2.1.9.1.3	单体岩石	体量巨大，或岩石造型独特或群体规模大	△	2
2.1.9.2	溶洞	景观独特性突出，具有较高观赏价值		4
2.1.9.2.1	旱洞与水洞共生	分层次，体量巨大或幽深	△	2
2.1.9.2.2	溶洞与天坑共生	独特性突出，原生态保存	△	2
2.1.9.3	岩洞	保持原生状态，具有较高的文化内涵与相应的文化遗存	八	3
2.1.10	生态系统			13
2.1.10.1	类型丰富	山、水、林、洞、石、泉等要素类型多样，有助于景观丰富性	△	4
2.1.10.2	互补性强	各种类型相互补充，有助于生物多样性	△	3
2.1.10.3	自然状态	植被乔、灌、草相结合，人工痕迹不突出	△	3
2.1.10.4	动物显现	路边可见野生动物或其活动痕迹，水中可见较大鱼类。或水边可见爬行动物，空中林中可见类型较丰富或成规模的鸟类	△	3
2.2	生态环境保护			40
2.2.1	生态环境修复	对区内已被破坏的生态环境进行积极修复，并与周边环境和景观保持一致性和协调性	△	4
2.2.2	生物多样性保护	制定生物多样性保护和管理计划，对珍稀物种和濒危物种制定专项保护计划，采取了明确保护范围、科研支撑、设有机构和人员等保护措施	△	8
2.2.3	野生动植物调查监测	已开展国家重点保护和省级保护的野生动植物的种类、种群现状、动态分布和生境的调查、记录和监测工作	△	4
2.2.4	人工设施	在野生动物栖息区内的人工设施没有对动物造成明显干扰	△	4
2.2.5	环境影响评价	项目建设施工之前进行环境影响评价和社会影响评价	△	4
2.2.6	环境管理方案	制定生态旅游区环境管理方案	△	4

表 A. 1 国家级生态旅游区分评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
2.2.7	生态环境容量	科学测定并向社会发布生态环境容量，并根据容量变化采取相应的管理调控措施	△	4
2.2.8	生态环境监测	进行持续的生态系统与环境监测，并对监测结果及时反馈	△	4
2.2.9	特殊景观保护	对于特殊的自然景观、遗产、文物、古建筑，实施有效保护	△	4
2.2.10	生态环境破坏	区内生态环境破坏情节严重	×	-20
2.2.11	废弃物排放	直接排放污水、油污和倾倒垃圾。发现一处明显不得当的，视情况扣分	×	-5
2.2.12	使用化肥农药	过度施用化肥、使用农药和杀虫剂	×	-5
2.2.13	破坏性生产	区内有对生态环境影响较大的生产活动，有计划外采伐或盗伐林木和其他破坏植被的行为	×	-5
2.2.14	捕猎野生动物	区内有捕猎野生动物和破坏野生动物的生存环境的行为	×	-4
2.3	资源利用与保护			70
2.3.1	可再生资源与能源			11
2.3.1.1	可再生资源集约化利用	在有利于生态环境良性循环的基础上集约化开发利用	△	4
2.3.1.2	能源集约利用			5
2.3.1.2.1	能源耗用量	区内接待设施的能源耗用量控制在人均500 gce/d以下(采暖和空调不计算在内)	△	2
2.3.1.2.2	清洁和可再生能源使用率	区内清洁能源和可再生能源的使用率达到80%以上	△	3
2.3.1.3	回收利用率	废旧物回收利用率高	△	2
2.3.2	土地资源			20
2.3.2.1	山地	25° 坡以上的山地还林还草	△	5
2.3.2.2	建设用地	严格控制建设用地，实际建设用地不超过用地规划指标	△	5
2.3.2.3	道路用地	以方便、实用为原则，努力减少道路用地，不建或少建盘山公路或贯通区域的交通干线	△	5
2.3.2.4	土地整治	采取措施防止或减少土地沙化、退化、盐渍化	△	5
2.3.2.5	采石取土	有未经审批的开矿采石、挖沙取土等活动	×	-3
2.3.3	水资源			29

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
2.3.3.1	降水	以植被涵养为主，加强对降水的蓄集与利用	△	3
2.3.3.2	天然湖泊	保持蓄水量，改善水质，防止富营养化	△	3
2.3.3.3	水库	恢复水库建设中对生态与景观的破坏，消除碎石裸露现象，改善水质，形成水生生物的立体养殖	△	3
2.3.3.4	地下水			8
2.3.3.4.1	地下含水层	合理利用，水源涵养量应高于使用量	△	5
2.3.3.4.2	暗河	有条件的适度开展探险、暗河漂流等活动	△	3
2.3.3.4.3	地下水提取	严禁超量提取地下水	X	-5
2.3.3.5	泉水			6
2.3.3.5.1	矿泉水	达到集约化利用程度	△	3
2.3.3.5.2	温泉	适度开展温泉浴等康疗活动	△	3
2.3.3.6	生活用水	应符合GB5749的规定	△	3
2.3.3.7	接待设施用水	使用节水设计，提倡使用中水	△	3
2.3.4	分区利用			10
2.3.4.1	区划合理	对资源利用强度实施梯级控制，各区划分合理，功能明确	△	5
2.3.4.2	设施选址	旅游相关建设设施选址应避免生态环境低敏感区域或在生态旅游区外，符合自然保护地、风景名胜区和文物保护单位等相关保护要求，规模适度	△	5
2.4	文化保护传承			50
2.4.1	传统文化保护传承与利用			18
2.4.1.1	工作方案	制定传统文化保护传承工作方案	△	8
2.4.1.2	措施	规划并实施重点保护街区、村落，保持其历史传承性和整体完好性；建设专题博物馆、集中展示；保留传统的节庆活动、地方剧种和传统剧目、民间传统工艺、民俗表演节目。根据生态旅游区的文化类型，酌情给分	△	10
2.4.2	景观、文物、古建筑保护			16
2.4.2.1	保护措施	采取适合的保护措施，如防火、防盗、防捕杀、古建筑修缮、古树名木保护等。制度具体、措施落实、设施设备完好、人员职责明确各得2分	△	8

表 A. 1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
2.4.2.2	保护效果	全面保持文物古迹和地质地貌景观的真实性和完整性	△	8
2.4.3	环境氛围			6
2.4.3.1	区内建筑选址	主体建筑选址不破坏景观，对景观如有破坏，不给分	△	3
2.4.3.2	区内建筑外观	与景观相协调，发现一处建筑外观(造型、色调、材料等)与整体景观有不协调的，扣1分，发现3处以上不得分	△	3
2.4.4	周边环境与景观的协调性			10
2.4.4.1	缓冲区或隔离带	生态旅游区与周边环境设有绿化带、水体、山体等缓冲区或隔离带	△	2
2.4.4.2	天际线	生态旅游区周边形成优美的天际轮廓线	△	3
2.4.4.3	出入口主体建筑格调和諧	格调是指材质、造型、色彩的综合效果	△	3
2.4.4.4	对区内主体景观有烘托效果	运用能反映当地风情的本地特色建筑风格和材料，能很好反映和突出主体景观	△	2
2.5	保护费用投入	全年用于地质地貌景观、文物、古建筑、生态环境、生态系统、珍稀动植物的保护费用占全年门票收入的比例达到8%(含)以上得9分，达到6%(含)至8%(不含)得6分，达到4%(含)至6%(不含)得3分，低于4%不给分	△	9
2.6	破坏性设施设备或材料	区内使用造成严重破坏环境或游览气氛的设施设备或材料，包括产生高噪声或有毒有害气体、漏油漏气的车辆、船舶等	×	-15
			本项得分	
3	生态旅游产品与服务			90
3.1	生态性			20
3.1.1	原生态	旅游产品的原生态程度高	△	5
3.1.2	环境友好性	旅游产品不损害生态环境或损害极小	△	5
3.1.3	促进旅游者健康	设计开发深度体验生态的休闲度假类、疗养保健类、运动探险类生态旅游产品	△	5
3.1.4	提高生态文明意识	设计开发生态知识内涵丰富的教育研学、科考科普类生态旅游产品	△	5
3.1.5		旅游产品涉及珍稀濒危和重点保护野生动植物及其成分	×	-10

表 A.1 国家级生态旅游区分评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
3.2	多样性			20
3.2.1	类型多样	建立生态观光、休闲度假、生态康养、文化体验、其他专项等多种类型的产品体系	八	10
3.2.2	体验方式多元	利用高新技术，丰富生态体验	△	10
3.3	特色性			20
3.3.1	差异性	产品异于其他类型旅游产品，能够充分体现当地特色	△	4
3.3.2	精细化	产品设计注意细节，注重游客体验	△	4
3.3.3	品牌化	产品品牌主题鲜明，具有一定的市场影响力	△	4
3.3.4	文化特色	体现当地人文生态系统特色	△	4
3.3.5	动态化	根据资源和市场动态变化，不断巩固、更新生态旅游产品	△	4
3.4	生态旅游服务			30
3.4.1	服务内容			5
3.4.1.1	生态旅游理念	服务过程体现生态保护、生态教育与社区发展等理念	△	3
3.4.1.2	当地生态特色	提供反映当地自然与人文生态系统特色的服务	△	2
3.4.2	服务人员技能			18
3.4.2.1	培训保障	制定培训制度与计划，设置机构和人员	△	5
3.4.2.2	年度培训范围	查看年度计划及实施记录，导游及其他服务人员实现全面培训	△	3
3.4.2.3	培训效果	抽样检查员工，考查其是否能提供准确生态解说等服务技能，回答流利、正确、全面得5分，基本正确得3分，不正确不给分	△	5
3.4.2.4	导游培训	全面掌握生态旅游和所在生态旅游区分知识，讲解科学、准确、生动，合格率（测评合格的导游占参加测评导游总数的比率）80%（含）以上得5分，合格率60%（含）至80%（不含）得3分，40%（含）至60%（不含）得1分，低于40%不得分	△	5
3.4.3	配备资质人员	如有高空滑索、低空游览、户外攀岩等特殊生态旅游活动，应配备具有合格资质的服务人员，配备得2分，未配备不给分；如没有特殊生态旅游活动，得2分	△	2
3.4.4	导览二维码	在重要景点设置语音导览二维码	△	3
3.4.5	志愿者服务	设有志愿服务工作站点，有常态化的环保志愿服务公益活动	△	2
			本项得分	
4	基础与服务设施			205

表 A.1 国家级生态旅游区分评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
4.1	交通设施	按照通达性要求建设区域外部交通，按照保护性要求建设区内交通，按照方便性要求建设游览交通		60
4.1.1	外部交通	抵达依托城市的便捷程度较高	△	8
4.1.2	区内道路			22
4.1.2.1	生态保护功能	道路布局在生态恢复功能强的地域，道路设计宜尽量利用原有通道，减少新增道路；以桥梁、水路等方式保留动物通道，设置动物通道提醒标识	△	6
4.1.2.2	景观观赏功能	沿线山体植被好，有山石、水体等突出景观，体现景观观赏功能；沿线景观营造遵循尊重自然的原则	△	8
4.1.2.3	游览步道或游览线路			8
4.1.2.3.1	游道或线路设置	进出口设置合理，有利于生态景观观赏，线路观赏面大，能形成环线等	△	3
4.1.2.3.2	生态性材料	采用木头、木板、竹板、卵石、砾石、石板等材料，以架空方式等铺设步道，有利于生态和环境保护，且有特色	△	2
4.1.2.3.3	观景或休息设施	在主要景观点设置观景亭、台、廊，有游客休息的椅、凳等	△	3
4.1.3	特色交通方式和工具			10
4.1.3.1	栈道	为保护生态环境，搭架悬空人行栈道、生态步道	△	4
4.1.3.2	电瓶车或电瓶船	含液化气车船	△	3
4.1.3.3	其他特色交通工具	包括能反映生态旅游区文化特色或环保特色的便民交通工具，如骑马、自行车骑行、人工抬轿、雪地摩托、非机动车等，每种1分，最高3分	△	3
4.1.4	自配停车场			10
4.1.4.1	生态停车场	配置有可渗水地面、绿化停车面和绿化隔离线的生态停车场	△	3
4.1.4.2	停车场配置	检查停车场数量是否超过生态环境容量，是否配备合适比例的充电桩设施	△	3
4.1.4.3	停车场管理	设有停车线和回车线、停车分区、分设出入口、专人值管等四种情形	△	4
4.1.4.4	景观协调	停车场或码头与景观不相协调，位置不当，或脏、乱、差现象严重等	×	-5
4.1.5	交通标识	设有全景图，在主要游步道或游览线路分岔路口，均设置引导标识(包括箭头和指示牌)。每处主要交叉路口设置不足或设置不正确的，扣2分	△	10
4.2	住宿设施			24

表 A.1 国家级生态旅游区分评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
4.2.1	布局	尽量集中布局，注意隐蔽性。山地型区域原则上采取“山上游，山下住”的方式，森林型、湿地型区域采取“中心游，边缘住”的方式	△	5
4.2.2	结构			6
4.2.2.1	品种结构丰富	配套有酒店、民宿、露营地、汽车营地等公共住宿设施，原则上禁止别墅建设	△	3
4.2.2.2	档次结构齐全	以中档住宿设施为主，能满足不同游客的需求	△	3
4.2.3	体量	按照生态环境容量控制原则设置，并与周围环境相协调	△	4
4.2.4	特色	采用符合当地民族特色与民居特色的外形设计，形成既有单体特色又与环境统一协调的格局	△	6
4.2.5	原材料	以当地建筑原材料为主，全面利用可再生原料		3
4.3	餐饮设施			20
4.3.1	布局	采用大集中、小分散结合的方式配置	△	6
4.3.2	包装	餐饮包装精简化，使用可降解材料	△	6
4.3.3	内容	提供绿色食品，推广生态餐饮，尽可能使用应季本地食材，设有“光盘行动”等节约粮食的提醒标志	△	8
4.4	购物设施			24
4.4.1	购物场所			9
4.4.1.1	建筑特色	购物场所建筑造型、色彩、材质与景观环境相协调，不破坏主要景观，体现民族特色与民居特色	△	6
4.4.1.2	便利性	购物场所位置合理，方便旅客游览活动	△	3
4.4.2	购物品			6
4.4.2.1	土特产品	形成生产基地或养殖基地	△	2
4.4.2.2	工艺品与纪念品	利用可再生的自然资源，体现生态旅游区的特色，有文化创意，形成设计、生产、销售等产品链和产业链	△	2
4.4.2.3	其他产品	非采伐性的林产品及林间产品、竹产品、山野一年生采摘产品、非野生水产品等逐步产业化	△	2
4.4.2.4	环境不友好产品	区内生产根雕产品和建材产品等环境不友好产品	×	-5
4.4.3	购物管理			9
4.4.3.1	机构	设专门管理机构或人员，确保游客权益	△	3

表 A. 1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
4.4.3.2	购物场所	购物场所管理规范，环境整洁，秩序良好，无围追兜售、强卖强买现象	△	3
4.4.3.3	商品经营从业人员	有统一管理制度和措施，包括质量管理、价格管理、计量管理、售后服务管理等	△	3
4.4.3.4	销售保护动植物制品	加工销售国家保护的动植物制品	×	-5
4.5	娱乐设施			10
4.5.1	选址	娱乐活动场地选址不应破坏当地生态环境，且与周围环境相协调	△	5
4.5.2	娱乐活动	开展反映当地生态文化的娱乐活动，不应引起当地居民反感	△	5
4.6	游客中心			12
4.6.1	位置与外观	位置合理，面积适宜，造型、色彩、外观与景观环境相协调	△	5
4.6.2	功能	具备咨询、展示、解说服务等基本功能，有专人、电话、网络等咨询形式，服务项目能满足游客需要	△	5
4.6.3	设施	有宣传介绍材料，影视播放、游客休息等设施齐全		2
4.7	能源及其设施			18
4.7.1	电力			6
4.7.1.1	供电设施	高压电线塔、变电站等选择合适地点，不影响生态环境与景观质量	△	3
4.7.1.2	电线杆	取消架空电线与电线杆，采取地下电缆方式	△	3
4.7.2	天然气	提高天然气采用率	△	3
4.7.3	其他清洁能源	鼓励因地制宜使用太阳能、风能、沼气或生物能	△	9
4.7.4	以生态资源为能源	采用林木草等生态资源为能源	X	-5
4.7.5	没有能源污染处理措施	没有处理能源污染的设施和措施	×	-5
4.8	给排水设施	与当地水资源的保护与利用紧密结合		14
4.8.1	给水设施	以地下管道方式为主进行，不露明渠，确保用水清洁；美化水塔，与环境协调	△	7
4.8.2	排水设施	通畅、集中	△	7
4.9	通信邮电			15
4.9.1	邮政纪念服务	提供纪念戳、本地纪念封、纪念邮票、纪念币等	△	3

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
4.9.2	快递服务	提供方便快捷的物品邮寄服务	△	4
4.9.3	通信服务			8
4.9.3.1	手机信号覆盖	信号强度优良得6分，一般得4分，差得2分，没有信号0分	△	6
4.9.3.2	无线网络覆盖	区内主要景点应提供	△	2
4.10	特殊人群服务设施	配备一定量的特殊人群服务设施，位置醒目，方便使用。包括残疾人轮椅、盲道、无障碍设施等(不含残疾人厕所、厕位)，老年人使用的拐杖，儿童使用的童车、玩具等	△	8
			本项得分	
5	安全与环卫			90
5.1	安全环境			5
5.1.1	公共环境	重视公共环境建设，社会秩序稳定，治安状况良好	△	3
5.1.2	人文环境	目的地人文环境友好，居民对游客态度友善，敬语普及程度高，随时帮助游客	△	2
5.1.3	旅游安全事故	近两年内发生一次性人员死亡或重残的旅游安全事故的，扣10~20分	×	-20
5.2	安全制度、机构与人员			10
5.2.1	法规执行	认真执行自然资源、生态环境、公安、交通、劳动、市场监管、文化旅游等有关部门制定和颁布的各项安全法规	△	2
5.2.2	安全管理与保障制度	有健全的安全管理与保障制度，措施实施有效	△	2
5.2.3	安全巡查制度	定期、定时，能有效维护治安秩序	△	2
5.2.4	高峰期和特殊时段旅游安全处置制度	对可能存在的安全风险应有预先评估，并制定有突发事件处理预案，事故处理档案记录完整、准确	△	2
5.2.5	安全机构	设有安全保卫机构	△	1
5.2.6	安全人员	流动安全人员应与接待规模及特殊要求相适应	△	1
5.3	安全设施设备			6
5.3.1	危险地带安全防护设施	包括安全护栏、水上拉网、一键救援设备等，应齐全和有效	△	2

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
5.3.2	消防、防火救护等设备	应齐备、完好、有效	△	2
5.3.3	特种游览设施设备安全	纳入特种设备管理目录的滑行车、架空游览车、自控飞机类、滑道、水上游乐等游乐设施的安全保障措施要健全	△	2
5.4	安全警告标志，标识	应齐全、醒目、规范		6
5.4.1	野生生物	有凶猛野生动物出没的地区，应设置警示或禁止进入标识；有毒植物分布区域，宜设警示标识，说明误采误食的后果	△	2
5.4.2	危险地段	悬崖、深井、山石滚落、山体滑坡、塌方等危险地段，应设置警示标识，给出避险措施	△	2
5.4.3	河流	河流应有明显的汛期警戒线，水流湍急区、礁石等危险区域有明显的警示标识	△	1
5.4.4	森林	禁止游客携带火柴、打火机等火种进入森林等火灾易发区，突出“严禁使用明火”等标识	△	1
5.5	安全宣传	安全说明或须知等要求图形显示和中外文(主要有英文、日文、韩文以及我国少数民族语言)对照，置于醒目位置，必要时进行广播和互联网宣传	△	3
5.6	医疗及救护服务			7
5.6.1	紧急救援	设有紧急救援机制，公布紧急救援电话号码，设置一定数量的一键救援设备，在服务指南中说明	△	2
5.6.2	医务室	有专为游客设立的医务室得1分；内部设立主要为员工服务，同时兼为游客服务的医务室得0.5分	△	1
5.6.3	医疗材料	备有急救箱、急救担架和日常药品	△	2
5.6.4	定点医院	与定点医院建立救护机制，有专门救护协议	△	2
5.7	环境卫生			7
5.7.1	卫生达标	各类场所全部达到GB/T 26353规定的卫生标准	△	3
5.7.2	卫生管理	设有专职岗位，负责日常环境卫生管理	△	2
5.7.3	吸烟区管理	区分吸烟区与非吸烟区，对非吸烟区吸烟行为，管理措施明确，管理行为到位	△	1
5.7.4	气味	清新，无异味	△	1
5.8	废弃物管理			13

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
5.8.1	垃圾处理			7
5.8.1.1	分类收集	符合国家规定，垃圾实行分类收集，不乱堆放，不就地焚烧或掩埋	△	4
5.8.1.2	无害化处理	接待服务设施集中区域生活垃圾无害化处理率达到100%，小型社区接待点推广有机废弃物的堆肥技术	△	2
5.8.1.3	危险废物回收	废弃电池、油污等危险废物专门回收	△	1
5.8.2	垃圾清扫及时			3
5.8.2.1	日产日清	不留隔日陈垃圾	△	1
5.8.2.2	流动清扫	跟踪清扫	△	
5.8.2.3	垃圾清扫器具	美观、整洁、实用	△	1
5.8.3	垃圾箱（桶）			3
5.8.3.1	布局	数量充足，布局合理	△	2
5.8.3.2	外观造型	美观，与景观环境相协调	△	
5.9	污水处理			3
5.9.1	雨污分流	污水采取管网收集，集中处理，雨污分流	△	1
5.9.2	达标排放	旅游服务设施集中区域配备污水处理设施，处理结果达到国家和地方水污染物排放有关标准	△	2
5.10	餐饮卫生			8
5.10.1	食品卫生	食品卫生符合国家规定，餐饮场所应达到国家规定的公共场所卫生标准 GB 37487	△	4
5.10.2	分类存放	厨房（餐厅、酒吧）等的餐具、饮具、厨具分类存放，消毒处理	△	4
5.10.3	使用一次性餐具	使用不可降解的泡沫、塑料制成等一次性餐具	×	-5
5.11	旅游厕所			22
5.11.1	位置合理	位置隐藏，但易于寻找，方便到达，并适于通风、排污	△	2
5.11.2	数量合理			4
5.11.2.1	厕位	厕位总量占旺季日均游客接待量的比率达1%（含）以上得3分，达0.8%（含）至1%（不含）得2分，达0.5%（含）至0.8%（不含）得1分，低于0.5%不得分	△	3
5.11.2.2	活动厕所	游客高峰期设有活动厕所	△	1

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
5.11.3	免水冲生态厕所	服务接待设施集中区域外，使用免水冲生态厕所	△	3
5.11.4	男 女 厕 位 比 例 合理	比例不大于2:3	△	2
5.11.5	家庭卫生间	具备	△	1
5.11.6	残疾人厕位	每设1个得1分，最多得2分	△	2
5.11.7	厕所设备			3
5.11.7.1	洁具质量	品质较好	△	1
5.11.7.2	隔板和门	隔板与门均有的，得1分；有隔板无门的，得0.5分	△	
5.11.7.3	其他设备	主要游览场所厕所具备挂衣钩、卫生纸、香皂或皂液、面镜、干手设备、盥洗设施(水龙头)的，每项得0.5分，最多1分	△	1
5.11.8	环境协调性	按照景观环境特点规划设计厕所外观、色彩、造型，体现协调性，具有独创性	△	3
5.11.9	厕所卫生	厕所无异味或地面(池面)无秽物	△	2
5.11.10	厕所收费	旅游厕所收费	×	-5
			本项 得分	
6	生态教育与品牌 传播			90
6.1	生态教育场馆和 设施			10
6.1.1	场馆建设	建有功能齐全的宣教中心、博物馆、科普教育基地等科普宣教设施	△	5
6.1.2	场馆利用	每年对当地的中小学生和游客进行生态教育，举办相关生态文化宣传活动	△	5
6.2	生态教育材料和 工具			21
6.2.1	宣传材料	制作面向公众的宣传书刊、科普读物、视频影像等宣传材料，具有明显的生态教育与引导特点	△	3
6.2.2	互联网	建有相应的网站或网页，利用互联网普及生态知识	△	3
6.2.3	新媒体	充分利用新科技、新媒体更新生态旅游区的科普方式、工具与载体，增强互动性	△	3

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
6.2.4	标志标牌	设有古树名木、重要野生动植物和主要景点景观的解说标志标牌系统	△	3
6.2.5	电子导览器	配备有融入生态教育内容的电子导览器	△	3
6.2.6	标识要求	各种解说标识设置合理，内容生动有趣，与环境协调，引导标识中的图形符号符合GB/T10001.1的规定	△	3
6.2.7	经费投入	从旅游经营利润中单列出不少于8%的经费，用于支持收集和整理区内自然和文化资料、生态旅游的宣传、科研与生态科普等项目	△	3
6.3	生态教育内容和服务			16
6.3.1	生态教育规划	对于生态教育内容和方式应有专项规划	△	4
6.3.2	生态教育内容			6
6.3.2.1	内容准确	内容科学准确、通俗易懂、生动有趣，强化生态知识的讲解，确保当地文化信息的解释明确无误	△	3
6.3.2.2	内容编写	内容编写应充分听取当地生态专家、文化学者以及生态环境保护志愿者团体的意见	△	3
6.3.3	生态讲解服务			6
6.3.3.1	持证上岗	配备的导游/讲解员要持证上岗，能灵活运用语言和行为传递生态保护理念和生态文化	△	3
6.3.3.2	少数民族导游	有少数民族居住的生态旅游区配备少数民族导游/讲解员	△	1
6.3.3.3	外语导游	有国外客源的生态旅游区配备外语导游/讲解员	△	2
6.4	生态教育对象			13
6.4.1	社区教育			4
6.4.1.1	社区居民教育	开展社区居民教育活动，使居民了解生态旅游知识，激发对当地文化的自豪感，增强保护生态环境和文化遗产的自觉性	△	2
6.4.1.2	社区青少年教育	将生态教育纳入社区的中小学教学计划中，当地青少年定期前往生态旅游区参加生态教育活动，将生态旅游区的生态环境与文化知识编入当地的中小学乡土地理教材	△	2
6.4.2	游客教育	采取多种形式开展游客生态教育活动	△	5
6.4.3	经营者教育	为生态旅游区经营管理者定期举办生态教育培训活动	△	4
6.5	品牌传播			30
6.5.1	品牌形象辨识度	品牌形象特色鲜明，具有全国甚至全球影响力的生态旅游品牌形象	△	5

表 A. 1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
6.5.2	市场占有率	海外游客占5%以上，所在地级市或同级行政区域外游客占40%以上	△	5
6.5.3	品牌满意度	游客对品牌的满意度高	△	5
6.5.4	品牌宣传			15
6.5.4.1	宣传资料	种类丰富，设计、制作体现环保理念，不过度包装、追求奢华，采用再生纸印刷品和光盘、互联网等无纸化宣传媒介	△	5
6.5.4.2	宣传内容	宣传内容实事求是	△	5
6.5.4.3	宣传媒介	通过国际互联网宣传，有独立域名，内容丰富	△	5
			本项 得分	
7	社区参与			75
7.1	参与机制			10
7.1.1	机构或人员	管理部门设有负责协调与社区关系的机构或人员	八	3
7.1.2	意见处理	设有社区意见表达渠道，对社区意见有档案记录，有处理意见，答复和处理率应达到100%	△	3
7.1.3	制定规划	应制定带动社区共同发展的专项规划，规划具有可操作性	△	4
7.2	参与机会			20
7.2.1	参与形式	社区参与可以采取社区居民会议、项目听证、参与编制生态旅游区规划等多种形式	△	5
7.2.2	创造机会			15
7.2.2.1	机构或人员	管理部门应设有负责管理社区参与的机构或人员	△	3
7.2.2.2	就业机会	通过各种渠道和方式，为当地群众创造就业机会，在同等条件下，优先向生态旅游区社区居民提供商业和工作机会	△	3
7.2.2.3	安排就业	生态旅游区及周边非城镇人口的社区居民在生态旅游区就业人数占员工总数的比率大于30%	△	3
7.2.2.4	带动发展	通过发展生态旅游带动区域发展；鼓励农户因地制宜发展环境友好型的庭院经济	△	3
7.2.2.5	科技推广	鼓励生态旅游区与社区合作推广研究成果	△	3
7.3	增强参与能力			15

表 A.1 国家级生态旅游区评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
7.3.1	经费支持	从旅游经营利润中单列出5%的经费用于支持社区的文化建设、教育培训和基础设施完善	△	4
7.3.2	尊重当地文化	尊重当地文化及其敏感性，增进居民对当地文化的认知，增强居民的文化自豪感	△	4
7.3.3	就业培训	优先为当地居民提供就业培训机会，制定适合社区的培训计划	△	4
7.3.4	产品质量	采取措施提高社区服务产品和农副产品质量，以达到采购标准	△	3
7.4	周边城乡发展			30
7.4.1	产业结构	以旅游服务业、商业为主，辅之以部分手工业作坊和食品加工、饮料生产企业，产业结构合理	△	15
7.4.2	民居环境			10
7.4.2.1	民居特色	周边民居有特色，体现地方文化特点	△	5
7.4.2.2	环境协调	居民区与街区的自然化达到较高水平，与自然环境协调	△	5
7.4.3	周边乡镇功能	周边乡镇承担生态旅游区游客的集散、居停和消费等功能	△	5
			本项 得分	
8	综合管理			100
8.1	机构与制度			20
8.1.1	机构与人员			5
8.1.1.1	管 理 机 构 健 全，人员充足	所有管理事项，均有责任部门和责任人	△	2
8.1.1.2	管 理 人 员 职 责 分明	抽查管理人员，职责掌握率不足50%的，不得分；掌握率50%以上的，酌情给分；全部掌握的，得3分	△	3
8.1.2	制度健全	制定空间管控制度、游客管理制度、责任人制度、地方协调议事制度和应急管理制度等规章制度	△	10
8.1.3	制度贯彻	各项规章制度贯彻得力，有一年以上完整执行记录。记录不完整不得分	△	5
8.2	投诉与处理			12
8.2.1	制度	投诉处理制度健全	△	4
8.2.2	人员	有专职人员得2分，只有兼职人员得1分	△	2
8.2.3	方式	有电话、电子信箱或微信号等两种以上方式得2分，只有一种方式得1分	△	2

表 A.1 国家级生态旅游区分评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
8.2.4	档案	记录完善得2分，一般得1分	△	2
8.2.5	处理效果	一般投诉抽查处理记录，重大投诉了解投诉人的反馈意见	△	2
8.2.6	质量投诉	近3年内发生重大质量投诉。查询有关行政管理部门和生态旅游区相关记录，凡涉及到游客人身侵犯和健康损害的旅游投诉，均视为重大质量投诉	×	-8
8.3	生态旅游区总体规划			40
8.3.1	原则	遵循生态优先、容量控制、整体优化、生境/景观完整、市场导向等原则	△	10
8.3.2	内容	规划应包含但不限于如下内容：生态环境现状评估、生态旅游资源分析与评价、功能分区、生态旅游产品与线路规划、生态环境与生物多样性保护、生态教育规划、社区协调规划、生态环境容量控制、生态环境影响识别与调控	△	8
8.3.3	沟通协调	规划与建设阶段与当地社区等利益相关方充分沟通、协调	△	2
8.3.4	审批	总体规划经法定程序审批	△	5
8.3.5	实施	包括土地利用、功能布局、游览与设施建设等规划中的项目、制度、措施，全面按时落实	△	15
8.3.6	违反规划的项目	区内有违反规划的大型建设项目或破坏环境项目	×	-10
8.4	游客管理			6
8.4.1	行为守则	制定了游客行为守则，内容简明扼要，通俗易懂，可操作性强	△	3
8.4.2	行为引导	鼓励和引导游客开展主动收集垃圾等有益环境的行为，方式多样、参与性强、实际效果好	△	3
8.5	科研			6
8.5.1	机构与成果	有专门机构，有专职人员；有国家级成果、地方级成果，成果形式多	△	3
8.5.2	合作研究	与大专院校和科研机构合作开展科学研究	△	1
8.5.3	效果	科研成果能有效指导实际工作	△	2
8.6	第三方认证			6
8.6.1	ISO 9000系列质量管理认证	通过认证并获得认证证书的，得3分；已与专门咨询机构签约，开始进行相关培训的，得1分	△	3
8.6.2	ISO 14000系列环境管理认证	通过认证并获得认证证书的，得3分；已与专门咨询机构签约，开始进行相关培训的，得1分	△	3

表 A.1 国家级生态旅游区分评分细则表（续）

序号	项 目	工作要求与评定标准	项 目 类型	分值
8.7	绿色采购			10
8.7.1	供应商	执行环保的物资采购政策，选择通过社会责任管理体系认证的供应商	△	5
8.7.2	产品	采购具有绿色认证、安全认证标识的产品	△	5
8.7.3	采购保护动植物 产品	采购受保护的动植物产品	×	-5
			本项 得分	
分数合计				
必备项目				
禁止项目				
评定实得 分数				

附录 B
(资料性)
国家级生态旅游区游客满意度调查表样例

游客满意度调查表样例见表 B.1。

表 B.1 游客满意度调查表

游客满意度调查表

生态旅游是目前方兴未艾的一种旅游方式，越来越多的人为了感受自然、生态体验而进入了生态旅游的行列。为了更好地了解您的想法和感受，不断地改进我们的服务，丰富我们的产品，提升您的旅游体验，我们准备了以下问题，旨在了解您对生态旅游的感受和建议。

为了保证调查的真实性，本问卷完全以不记名的形式进行。问卷中所涉及的个人资料，仅为统计之用，不会用于其他目的，因此希望您如实填写。在此对您的参与和配合表示衷心感谢！

××××国家级生态旅游区评定机构

××××年××月××日

1. 您的性别：
(1) 男 (2) 女

2. 您的年龄：
(1) ≤18岁 (2) 19~39岁 (3) 40~49岁 (4) 50~59岁 (5) ≥60岁

3. 您的学历：
(1) 小学及以下 (2) 初中 (3) 高中(含中专、中技) (4) 大学(含大专)及以上

4. 您的职业：
(1) 工人 (2) 公司职员 (3) 党政干部及公务员 (4) 企事业管理人员 (5) 商贸服务人员 (6) 私营业主 (7) 专业技术人员 (8) 文教卫新闻出版人员 (9) 学生 (10) 离退休人员 (11) 其他

5. 您的月收入：
(1) 3000元及以下 (2) 3001~5000元 (3) 5001~8000元 (4) 8001~12000元 (5) 12001元以上

6. 您在一年中出游的次数：
(1) 0或1次 (2) 2次 (3) 3次 (4) 4次及以上

7. 您此次出游是通过：
(1) 旅行社 (2) 自驾车 (3) 单位组织 (4) 其他

8. 您认为该生态旅游区的生态环境：
(1) 非常好 (2) 好 (3) 一般 (4) 差 (5) 非常差

9. 您认为该生态旅游区的活动：
(1) 非常丰富 (2) 丰富 (3) 一般 (4) 少 (5) 非常少

10. 您在该生态旅游区范围内：
(1) 发现有人出售野生动物制品 (2) 没有发现出售野生动物制品

11. 您认为生态旅游区内的水：
(1) 非常清澈 (2) 清澈 (3) 一般 (4) 混浊 (5) 非常混浊

12. 您认为生态旅游区内的空气：
(1) 很清新 (2) 清新 (3) 一般 (4) 差 (5) 很差

表 B.1 游客满意度调查表（续）

13. 您认为生态旅游区内的噪声：
(1) 很小，几乎感受不到 (2) 有，但可以接受 (3) 有，无法忍受
14. 您认为生态旅游区的景观：
(1) 很美 (2) 美 (3) 一般 (4) 差 (5) 很差
15. 您认为生态旅游区内的道路交通标示：
(1) 很合理 (2) 基本合理 (3) 一般 (4) 不合理 (5) 很不合理
16. 您认为生态旅游区内的餐饮：
(1) 很好，很有特色 (2) 好，但特色不足 (3) 一般 (4) 差，基本没有特色 (5) 很差，毫无特色
17. 您认为生态旅游区内的住宿设施(如没有住宿不回答此题)：
(1) 很好，很有特色 (2) 好，但特色不足 (3) 一般 (4) 差，基本没有特色 (5) 很差，毫无特色
18. 您认为生态旅游区内的旅游商品：
(1) 很好，很有特色 (2) 好，但特色不足 (3) 一般 (4) 差，基本没有特色 (5) 很差，毫无特色
19. 您认为生态旅游区内的服务：
(1) 很好 (2) 好 (3) 一般 (4) 差 (5) 很差
20. 您认为在生态旅游区内地当地人的态度：
(1) 非常友好 (2) 比较友好 (3) 一般 (4) 不太友好 (5) 很不友好，很冷漠
21. 您认为在生态旅游区内的感觉：
(1) 很安全 (2) 安全 (3) 一般，没什么感受 (4) 不太安全 (5) 很不安全
22. 您认为在生态旅游区内寻找厕所：
(1) 很方便，随时可以找到 (2) 基本方便，稍加注意即可找到 (3) 不太好找 (4) 很不方便，很难找
23. 您认为生态旅游区内的导游服务(如没有聘用过导游，请直接跳到第25题)：
(1) 讲解很好，服务很好 (2) 讲解较好，服务较好 (3) 讲解一般，服务一般 (4) 讲解较差，服务较差 (5) 讲解很差，服务很差
24. 您在旅游过程中，导游是否以适当的方式向您提出旅游过程中的环保节约理念：
(1) 是 (2) 否
25. 如果有提出，您：
(1) 非常乐意接受，也做到了(2) 可以接受，基本做到 (3) 说不清楚 (4) 不愿接受，那样做太麻烦 (5) 非常不愿接受，环保与我无关
26. 您是通过何种途径了解生态旅游区信息的：
(1) 亲友、同事介绍 (2) 报纸杂志 (3) 电视广告 (4) 互联网 (5) 其他
27. 您认为生态旅游区的投诉处理(如没有请跳过此题)：
(1) 处理及时，效果很好 (2) 处理及时，但效果不太好 (3) 处理不够及时，效果一般 (4) 处理不够及时，效果也不好 (5) 投诉基本没有反馈
28. 您在生态旅游区旅游期间，是否深入体验了当地的文化：
(1) 是 (2) 否
29. 如果没有，您认为原因在于：
(1) 没有时间和机会 (2) 不知道该如何了解和体验 (3) 当地人不愿意交流
30. 您对本生态旅游区的建议：

www.bzxz.net

免费标准下载网