ICS 03.200
CCS A 12

DB21

# 辽 宁 省 地 方 标 准

DB 21/T XXXX—2023

# 生态旅游小镇评定规范

Evaluation Norms for Ecotourism Town

（征求意见稿）

2023－XX－XX 发布　　2023－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　　发 布

# 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。

本标准代替DB21/T 2459—2015 《生态旅游小镇评定规范》。本标准与DB21/T 2459—2015相比，主要变化如下：

1）名称修改为《生态旅游小镇建设和服务规范》。

2）增加对国家标准GB/T 15566.11、GB/T 18971和行业标准LB/T 063中相关内容的引用。

3）对术语和定义进行了修订。

4）增加了基本原则和基本要求。

5）将原标准的生态旅游资源修改并补充为生态旅游体验，同时增加了生态旅游保护的内容。

6）注重生态旅游小镇的建设和相关服务要求。将原标准的基础设施、旅游服务功能等内容合并修改为旅游接待服务。

7）将原标准的安全管理修改并补充为安全保障。

8）弱化了原标准中社会经济贡献的具体内容。

9）增加了质量投诉处理和改进的内容。

10）取消了附录A。

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。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：沈阳师范大学。沈阳藏象科技有限公司。

本文件主要起草人：隋鑫、孙婉婷、王立红、毛金凤、许东。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省文化和旅游厅（辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号），联系电话：024-24842505。

起草单位通讯地址：沈阳师范大学（辽宁省沈阳市皇姑区黄河北大街253号），联系电话：024-86592402。

# 生态旅游小镇评定规范

## 1 范围

本文件规定了生态旅游小镇的术语和定义、总则、管理机构和工作、生态旅游体验、旅游接待服务、安全保障、质量投诉处理和改进。

本文件适用于辽宁省境内生态旅游小镇的建设和管理。

## 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 3838 地表水环境质量标准

GB/T 10001 公共信息图形符号

GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场

GB/T 16767 游乐园(场)服务质量

GB/T 18971 旅游规划通则

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

## 3 术语与定义

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，以保护生态环境为前提，以统筹人与自然和谐为准则，并依托良好的自然生态环境和独特的人文生态系统，采取生态友好方式，开展的生态体验、生态教育、生态认知并获得心身愉悦的旅游方式。

3.2

**生态旅游企业 ecotourism enterprise**

利用生态资源，以提供生态旅游（3.1）服务及相关服务的经济组织。

3.3

**生态旅游小镇 ecotourism tourism town**

在某个特定地区（通常远离城市繁华地区），以生态旅游资源为核心，提供特色鲜明的生态旅游产品，具有包括游览、休闲、娱乐、住宿、餐饮、购物等完善的配套服务体系，为当地经济提供较为重要贡献的旅游目的地。

## 4 总则

### 4.1 基本原则

4.1.1 独特性原则，以小镇内特有的自然景观为核心，设计生态旅游主题和活动，打造独特的生态旅游产品，在地方文化得到科学保护的同时，凸显辽宁省地域特色。
4.1.2 保护性原则，以良好的生态环境为依托，坚持保护优先、清洁生产、低碳运营和可持续发展的原则，重视生态环境保护、修复与建设，维护生态健康与生态安全，营造资源节约型和环境友好型的生态文明景区，促进人与自然的和谐发展，确保自然景观的整体协调和优化利用。
4.1.3 发展性原则，合理利用生态旅游资源，开发生态旅游产品，开拓生态旅游市场，培育生态旅游产业，体现生态教育功能，推动旅游与小镇的协调和旅游产业的健康发展。
4.1.4 安全性原则，始终坚持安全第一，配备安全保障设施，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保游客的人身与财产安全。

### 4.2 基本要求

4.3 生态旅游小镇具有一定的规模，面积不小于 5 平方公里，有统一的经营管理机构和明确的地域范围。
4.4 有正式审批的总体规划和生态保护专项规划或总体规划中含生态保护规划并得到有效实施。
4.5 环境质量应达到相应国家标准，其中空气质量应达到 GB 3095 三级标准要求，噪声质量应达到 GB 3096 Ⅱ类标准要求。地表水质量应符合 GB 3838 Ⅲ类标准要求。无重大自然灾害威胁。
4.6 除水面之外，植被覆盖率达到 60%以上，不得存在计划外采伐林木和其他破坏植被、非法捕食国家保护的野生动物、采食珍稀濒危植物的行为。
4.7 小镇近两年内未发生过游客非正常死亡或重残的旅游安全事故，且小镇管理机构或其辖区企业不负有主要责任的(按事故责任书认定)。

## 5 管理机构和工作

5.1 小镇的经营管理制度应健全有效，配备旅游市场管理队伍，市场规范有序。
5.2 小镇应有总体规划，旅游发展规划应符合 GB/T 18971 的要求，并应体现生态优先原则，有明确的生态保护目标、保护范围、保护内容和保护措施。
5.3 小镇内的各类旅游企业管理规章制度应完善、健全，日常管理工作有序。
5.4 管理人员应配备合理，服务人员应数量充足、岗位职责明确、分工合理。
5.5 应积极参加各级政府部门组织的对外宣传促销活动，在地市级以上新闻媒体上做过新闻宣传，能够提供网上订餐、订房服务，具有体现特色的商标、宣传口号和形象定位。

## 6 生态旅游体验

### 6.1 生态旅游资源

6.1.1 小镇内自然景观具有很高或较高的生态价值、美学价值、科研价值、游憩价值，或具有较高的与其相关的文化价值。
6.1.2 生态旅游资源规模较大，结构完整，丰度较好，特色鲜明。
6.1.3 生态系统完整、稳定，在非生物因子和生态过程等方面建立了较为完整的生态系统。
6.1.4 生物物种多样性显著，植被覆盖率高，生境类型多样。
6.1.5 珍贵物种及受保护的动植物总数居全省前列，或优势物种非常突出，实体规模居全省前列。

### 6.2 生态旅游保护

生态旅游保护应符合下列条件，包括但不限于：

a) 生态保护制度完善，有生物多样性保护与管理计划，设有生物多样性保护专职人员，建立生态环境监测与记录制度。
b) 生态保护范围明确，手段科学，措施先进，能有效预防自然和人为破坏，禁止在重要生态功能区的核心保护区和生态环境质量脆弱区开展旅游活动，保持自然景观的真实性和完整性。
c) 有效保护所有物种并使之平衡，有效保护古树名木和原生的乡土植物群落，珍稀和濒危物种得到重点保护，依法慎用外来物种，保持生态系统的地域性和稳定性。
d) 保护区内物种生存环境，在动物繁殖期、季节性栖息地设立隔离区和缓冲区，识别野生动物通道并有提示标识，必要时可设计人工生物通道，有效控制夜间照明和噪声，避免对夜行动物造成明显的干扰和影响动植物的栖息生长。
e) 禁止捕猎野生动物和破坏野生动植物生存环境的行为，禁止制作和出售利用国家保护性野生动物和珍稀濒危植物制成的旅游产品、土特产和旅游纪念品。
f) 严格执行森林的采伐限额指标，合理控制原有的林产品采伐规模，采伐总量不得超过区域内森林的自然生长量。
g) 合理控制用水规模，水资源的取用量不对小镇生活和自然生态系统造成较大的不利影响，地下水的开采量不应超过自然补给能力。
h) 除必要的旅游公共服务设施外，旅游接待服务设施应选址在生态环境低敏感区域或示范区外，规模不宜过大。
i) 土地整治水平高，严格控制建设用地规模。

## 7 旅游接待服务

### 7.1 交通条件

7.1.1 从火车站、客运站、高速公路进出口等交通枢纽到小镇应具有良好的通达性。
7.1.2 小镇内道路规划应合理，通行方便，路面平整坚实，宜采用环保型交通方式，尽量使用低能耗、低排放量和清洁能源的交通工具和多种特色交通方式。
7.1.3 道路建设应符合景观路要求，道路沿线绿化好，有突出景观。
7.1.4 应设置与小镇接待规模相适应的停车场，停车场应符合 GB/T 15566.11 的要求。

### 7.2 游客服务中心

7.2.1 应设置至少 1 处专用或兼用的游客中心，提供旅游咨询服务。
7.2.2 游客中心位置合理，规模适度，设施设备功能齐备。
7.2.3 游客中心应为游客提供与生态旅游度假相关的接待咨询、预约预订、展示、医疗等综合性服务

职能，并应满足相关规范要求。
7.2.4 接待咨询点应开通旅游咨询热线电话，满足游客的旅游相关信息服务要求。

### 7.3 旅游标识系统

7.3.1 应在游客服务中心、重要设施、出入口、交通站点、街道节点、广场、重要景区（点）等位置设置生态旅游小镇导览图。
7.3.2 应具有完善的交通标识、引导标识、位置标识、导览标识、说明标识与限制标识等各类旅游标识系统。
7.3.3 旅游标识系统的建设应布局合理，规范醒目，与景观环境相协调。
7.3.4 所有的旅游标识应符合 GB/T 10001（所有部分）和 GB 2894 的要求。

### 7.4 餐饮设施

7.4.1 餐饮设施应布局合理、种类丰富，餐饮档次设应满足不同消费需求。
7.4.2 应设有布局合理、体现生态旅游小镇特色的餐饮服务场所，餐饮服务卫生符合《中华人民共和国食品卫生法》的要求。
7.4.3 应提供具有生态旅游特色的餐饮菜品。

### 7.5 住宿设施

7.5.1 应设有数量充足的住宿服务设施，与游客接待量相适应。
7.5.2 建筑样式、装修风格、服务方式等应体现生态旅游特色，与小镇主题相呼应，体现小镇总体形象。

### 7.6 游览设施

7.6.1 电力设施不影响景观质量，保持视野和视廊通畅，重要景观视域内采取管线地下敷设。
7.6.2 照明设施应充足且保存良好。
7.6.3 通讯设施应完备，通讯线路畅通，信号清晰，网络覆盖良好。
7.6.4 旅游厕所应符合 GB/T 18973 的要求，分布合理，与接待能力相适应。
7.6.5 购物场所与整体环境相协调，提供有地方生态旅游特色的商品。
7.6.6 文化娱乐场所、文化休闲娱乐设施类型应丰富，环境舒适。

## 8 安全保障

### 8.1 安全制度和措施

8.1.1 设立安全管理机构，落实安全生产职责制。
8.1.2 制定各类安全预案和应急救援预案，并定期组织演练。
8.1.3 建立定期安全检查制度，定期开展安全培训、安全教育活动。
8.1.4 配备相应数量的安全保卫人员，以维护生态旅游小镇秩序，保证游客的人身与财产安全。
8.1.5 严格执行公安、交通、劳动、质监、旅游等有关部门制定和颁布的各项安全法规，员工熟悉安全操作规范，近 3 年无重大安全责任事故。

### 8.2 游客安全保障

8.2.1　重视安全宣传，采用有效的针对游客的安全宣传手段，安全说明或须知等应采用图形显示和中外文对照，并置于醒目位置。
8.2.2　各种工程设施、游览设施和消防、防盗、救护等设备完好、有效，无安全隐患。
8.2.3　设置专门机构或人员负责小镇旅游安全，经营服务人员应掌握必备安全知识。
8.2.4　有规范的医疗急救措施和制度，能够对溺水者、突发疾病等进行紧急处置，并与当地 120 建立联动机制。
8.2.5　主要涉旅场所应配有相应的医疗急救设施，并配备医务人员和常备药品。

## 9　质量投诉处理和改进

### 9.1　投诉处理

9.1.1　旅游经营者应符合 LB/T 063 的要求。
9.1.2　建立完善的投诉处理制度。
9.1.3　设立投诉接待处、投诉电话及线上投诉平台。
9.1.4　投诉受理应及时回复、尽快反馈处理结果。
9.1.5　建立投诉台账。

### 9.2　质量改进

9.2.1　应根据游客的反馈意见，提高服务质量和市场满意度。
9.2.2　根据投诉内容及时做出针对性的跟踪处理和改进。