ICS 03.200
CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2023

生态旅游服务规范

Services norms of ecotourism

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。

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、隋昊天、邵彤、王立红、付冰、张瑞乔、张建涛、金丽、陈金、李沛浓、于晓丹。

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：辽宁省沈阳市皇姑区黄河北大街253号，联系电话：024-86592402。

生态旅游服务规范

1 范围

本文件规定了生态旅游的术语和定义、基本要求、基础设施要求、生态资源保护、旅游接待服务、安全生产管理、服务评价与持续改进的要求。

本文件适用于辽宁省境内生态旅游景区。

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（所有部分） 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 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 26362 国家生态旅游示范区建设与运营规范

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。

[来源：GB/T 26362-2010，3.2]

3.2

生态旅游资源 ecotourism resources

以自然资源、人文生态为特色，具有较高观光、欣赏价值，可以吸引游客前来进行旅游活动，并在保护的前提下，能够产生可持续综合效益的旅游吸引物。

3.3

生态旅游服务 ecotourism service

以生态旅游资源（3.2）为核心载体或主要吸引物，为游客提供休闲游憩、生态体验和自然教育等旅游项目的服务活动。

3.4

生态旅游景区 ecotourism tourism reception

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 基本要求

4.1 应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，应符合自然保护地规划和生态旅游规划，不破坏生态环境。

4.2 环境质量应达到相应国家标准，其中空气质量应达到 GB 3095 二级标准要求，噪声质量应达到 GB 3096 2 类标准要求，地表水质量应达到 GB 3838 III类标准要求，无重大自然灾害威胁。

4.3 生态旅游的开展对景区资源开发利用科学合理，有效实现可持续发展。

4.4 能够有效控制游客的数量，在保证旅游资源和生态环境可持续发展的条件下，取得最佳经济效益，同时满足游客的舒适、安全、卫生和便利等旅游要求。

5 基础设施要求

5.1 给排水应为地下管道方式，与当地水资源的保护与利用紧密结合，有集中污水处理厂。

5.2 电力设施不应影响景观质量，保持视野和视廊通畅，重要景观视域内采取管线地下敷设。

5.3 照明设施应充足且保持良好。

5.4 通讯设施应完备，通讯线路畅通，信号清晰，网络覆盖良好。

5.5 公共服务区域应安装闭路监控系统，确保安全监控设备的有效运行及人员的责任到位。

5.6 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。

5.7 购物场所与整体环境相协调，提供有地方温泉旅游特色的商品。

5.8 文化娱乐场所、文化休闲娱乐设施类型应丰富，环境舒适。

6 生态资源保护

6.1 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保护措施。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 土地整治水平高，严格控制建设用地规模。

6.5 合理控制用水规模，水资源的取用量不对当地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。

7 旅游接待服务

7.1 交通服务

7.1.1 从飞机场、港口码头、火车站、汽车客运站、高速公路进出口等交通枢纽到生态旅游景区应具有良好的通达性。
7.1.2 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，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 应设置与接待规模相适应的生态停车场，停车场应符合 GB/T 15566.11 的要求。
7.1.4 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，所有的旅游标识应符合 GB/T 10001（所有部分）和 GB 2894 的要求。
7.1.5 在重要设施、出入口、交通站点、街道节点、广场、重要景区（点）等位置宜设置生态旅游导览图。

7.2 咨询服务

7.2.1 应提供预约服务。
7.2.2 宜提供旅游宣传、信息咨询、旅游投诉、物品寄存、导游导购等相关服务。
7.2.3 宜制作传递自然知识的宣传册、科普读物、音频和视频等优质宣教材料进行展示、宣传和教育。

7.3 休闲游憩服务

7.3.1 依据自然旅游资源特色开展自然风景观光、徒步、骑行、观鸟、摄影、露营等活动。
7.3.2 宜建有独立的网站或网页，结合新媒体技术宣传休闲游憩活动的途径和时间等。
7.3.3 游客量和活动强度应控制在生态旅游环境容量范围内。

7.4 生态体验服务

7.4.1 设置生态体验小径，沿线布置介绍自然景观、野生动植物和生态环境等知识的标识牌，宜根据实际情况设置电子标识牌、二维码信息等，提供更丰富的生态知识。
7.4.2 宜设置生态课堂、生态音乐厅、生物科普、夜观项目等生态体验场所。
7.4.3 宜设置互动体验装置，通过视觉、听觉、嗅觉和触觉等多重感官开展生态体验活动。

7.5 自然教育服务

7.5.1 应建立完善的解说系统，配置解说牌、便携式电子导游器等设施设备，配备讲解员，提供内容丰富、形式多样的生态旅游解说服务。
7.5.2 解说内容应科学准确、通俗易懂、生动有趣，并及时更新与补充。
7.5.3 讲解员应经过生态旅游专项培训，能准确传递生态文化和生物多样性保护理念，经考核合格后上岗。

8 安全生产管理

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　建立定期安全检查制度，定期开展安全培训、安全教育活动。
8.1.3　制定各类安全预案和应急救援预案，并定期组织演练。
8.1.4　配备相应数量的安全保卫人员，以维护生态旅游秩序，保证游客的人身与财产安全。
8.1.5　基础设施、游览设施和消防、防盗、救护等设备应完好、有效，无安全隐患。
8.1.6　亲水平台、山顶平台以及与周边地形高差较大的观景平台应设置护栏设施，护栏应坚固耐用、不易攀登，按需安装视频监控设备进行管控。
8.1.7　观鸟屋、观鸟平台应隐蔽设置，按需配置望远镜、三脚架等器材与设备，观鸟区域应根据实际情况限定观鸟范围和距离。

8.2　安全保障

8.2.1　设置专门机构或人员负责生态旅游安全，经营服务人员应掌握必备安全知识。
8.2.2　重视安全宣传，采用有效的针对游客的安全宣传手段，安全须知应采用图形显示和中外文对照，并置于醒目位置。
8.2.3　在全面调查生态旅游景区地形地势、交通条件、可燃物类型与分布、火灾发生率等基础上，编制生态旅游景区森林防火方案，组建森林火灾扑救队伍，配备齐全的防火设施设备。
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，与当地 120 建立联动机制。

9　服务评价与持续改进

9.1　服务评价

9.1.1　旅游经营者应符合 LB/T 063 的要求。
9.1.2　建立完善的投诉与舆情处理制度。
9.1.3　制定服务质量监测制度，定期进行质量分析。
9.1.4　设立投诉接待处、投诉电话及线上投诉平台。
9.1.5　投诉受理应及时回复、尽快反馈处理结果。

9.2　持续改进

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。