

广东省文化和旅游厅

粤文旅资〔2020〕32号

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

各地级以上市文化广电旅游体育局：

为规范旅游景区质量等级评定工作，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，现将《广东省旅游景区质量等级评定工作指引》印发给你们，请遵照执行。



广东省旅游景区质量等级评定工作指引

一、宗旨依据

为规范旅游景区质量等级评定工作，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》《旅游景区质量等级的划分与评定》《广东省旅游条例》等有关法律法规和标准规范，结合本省实际，制定本指引。

二、定义

本指引所称旅游景区，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观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。

三、适用范围

本行政区域内旅游景区的申报、评定和监管。

四、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)。

五、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。

六、评定主体

省文化和旅游厅负责向文化和旅游部推荐 5A 级旅游景区和 4A 级旅游景区质量等级评定工作；各地级以上市文化和旅游部门负责 3A 级以下旅游景区质量等级评定工作；县级以上文化和旅游部门负责本行政区域内 A 级旅游景区的监督管理工作。

七、申报条件

(一) 以自然、人文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评定为 A 级旅游景区。

(二) 有统一的管理或者运营机构。

(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 3 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。

八、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/T17775-2003)，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。

九、申报材料

(一) 质量等级评定申请报告书；

(二) 基本信息和经营信息；

(三) 自评报告及相关说明材料；

(四) 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；

(五) 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；

(六) 其他有关资料。

十、评定程序

(一) 提前计划：各地级以上市文化和旅游部门应当于每年第四季度将本行政区域内下一年度 A 级旅游景区评定计划报告省文化和旅游厅。

(二) 资料审核：县级以上地方文化和旅游主管部门应当逐级对景区申报材料进行审核，涉及上级评定部门评定权限的，须向上一级评定部门提出推荐意见。

(三) 景观质量评价：文化和旅游主管部门对通过资料审

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。

申报 5A 级质量等级的旅游景区，通过景观质量评价后，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。

（四）现场检查：文化和旅游主管部门组织符合条件的检查员对通过景观质量评价的旅游景区，采用暗访、明查等方式，对旅游景区的服务、设施和环境质量等情况进行现场检查。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。

（五）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 5 个工作日。

（六）公告：公示期满，无异议或者经核实异议不成立的，由文化和旅游主管部门发布公告，并颁发证书和标牌。

十一、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。

十二、检查复核

省文化和旅游厅采取暗访、明查及社会调查、社会评价

监测等形式，对部分 A 级旅游景区进行复核，实行动态管理。各 A 级旅游景区每 5 年至少复核一次。

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。

地级市文化和旅游主管部门指导区（县）文化和旅游主管部门组织报送本行政区域内 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、如实向文化和旅游主管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，应当及时报告省文化和旅游厅。

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，应当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 级旅游景区有终止经营、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

旅游行政管理部门报备。

十五、承载量核定

A级旅游景区须公布景区主管部门核定的最大承载量，且接待游客量不得超过此承载量，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订系统，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量；
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/T17775-2003) 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）本指引由广东省文化和旅游厅负责解释。

（二）本指引自发布之日起施行。