

绍兴市文化广电旅游局文件

绍市文广旅〔2023〕46号

绍兴市文化广电旅游局关于印发绍兴市 3A级旅游景区评定管理办法的通知

各区、县（市）文广旅游局：

为进一步规范我市3A级旅游景区评定管理工作，明确评定的制度、程序和要求，建立和完善3A级旅游景区管理与监督机制，切实提高旅游景区的服务品质和经营管理水平，我局修订了《绍兴市3A级旅游景区评定管理办法》，现印发给你们，请遵照执行。

绍兴市文化广电旅游局

2023年9月1日

绍兴市 3A 级旅游景区评定管理办法

为进一步规范 3A 级旅游景区评定管理工作，推进旅游景区高质量发展，依据《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标准》（GB/T17775-2003）及细则精神，修订本办法。

一、总则

浙江省旅游区（点）质量等级评定委员会（以下简称“省景评委”）授权市级旅游景区质量等级评定委员会（以下简称“市景评委”），负责本地区 3A 级旅游景区评定、复核及相关管理工作。

3A 级旅游景区质量等级管理工作，以新发展理念为指引，坚持以人为本、质量至上、绿色发展、文旅融合、共建共享，推动高水平创建与高质量发展有机结合。

遵循“自愿申报、严格标准、规范程序、动态监管”的原则，推动“创建为了更好的发展”，打造全国旅游景区提升发展的“重要窗口”，努力为高质量发展建设共同富裕示范区和现代化旅游经济强市贡献力量。

二、申报与评定

（一）申报国家 3A 级旅游景区质量等级，应当具备下列基本条件：

1. 以自然、历史文化或其他旅游资源为基础，优先支持资源普查认定的文旅资源“优集区”，有明确的自然空间四至边界，非相连景点原则上不得联合创建；有必要的旅游服务设施，以提供游览服务为主要功能，优先支持封闭管理景区；商贸场所、城市公园等不以游览服务为主要功能的场所，原则上不予受理；

2. 突出文旅融合，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；注重文化的保护、传承与利用，彰显特色；

3. 安全责任主体明确，有统一的管理或运营机构，且无严重违法违规等行为记录；

4. 有必要的安全设施及制度，经过安全风险评估满足安全条件；有必要的环境保护设施和生态保护措施；

5. 有一定的数字化管理水平，鼓励建成智慧景区。加强景区的视频监控建设，完善实时在园人数监测，提供实名制且可追溯游客信息的预约预定服务，并将相关数据对接至监管部门管理平台；

6. 坚持人民至上，有较高的市场吸引力和品牌影响力，能够提供与游客需求相匹配的休闲度假产品；

7. 项目建设均已完成审批、备案及运营安全评估，正式对外开放运营时间满1年以上；

8. 注重共建共享，突出旅游景区发展的综合带动效应，聚焦推动所在区域缩小“三大差距”，促进富民增收，助力高质量发

展建设共同富裕示范区；

9. 主动接受各级文化和旅游部门的监测、监管和监督；

10. 旅游景区内的旅游厕所应符合 II 类质量要求，其中 3A 级景区应符合 I 类 $\geq 20\%$ 的标准；

11. 加强生活垃圾源头减量，全程分类管理，普及生活垃圾分类宣传；

12. 法律法规规定的其他相关条件。

（二）国家 3A 级旅游景区质量等级评定，分为资料审核、景观质量评价、开展创建、现场检查、公示公告五个阶段。

1. 资料审核。自愿申报且符合条件的旅游景区，向所在区、县（市）景评部门（若无景评委由当地旅游行政管理部门代为履职）提交申报材料。区、县（市）景评部门经审核达标后，向市景评委提出推荐意见。申报材料应包括下列内容：

（1）旅游景区质量等级评定申请文件与报告书；

（2）旅游景区基本信息和经营信息；

（3）自评报告及相关说明材料；

（4）旅游景区已具有项目立项、环境影响评价、安全风险评估、特种设备检验、消防、卫生许可等开放合法性的行业主管部门证明；

（5）旅游景区四至范围内土地建筑合法合规的行业主管部门证明；

（6）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；

(7) 其他有关资料。

2. 景观质量评价。对通过资料审核的旅游景区，市景评委采用会议审查或实地检查方式，开展景观质量评价，并通报评价结果。2次未通过景观质量评价的，3年内不得申请。景观质量评价原则上每年举办1次。

3. 开展创建。通过景观质量评价的旅游景区，应在3个月内启动制定创建提升规划和年度计划，规划经所在区、县（市）景评部门审核后，报市景评委。市景评委适时对规划实施情况进行实地评估。

4. 现场检查。通过景观质量评价并完成创建的旅游景区，由区、县（市）景评部门初评后提出验收申请。验收申请需提交下列电子文档：创建申请书、创建情况汇报、创建范围（四至）图、景区全景导览图、服务质量与环境质量评分细则（细则一）、景观质量评分细则（细则二）。市景评委采用明查方式，依据《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准和创建提升规划，对服务、设施、环境质量、规划实施等情况进行现场检查，形成检查意见。景区针对意见制定整改计划，进行为期半年的整改提升。整改期满后，市景评委采用暗访方式，进行现场检查。通过检查的，进入公示程序，未通过现场检查的，景区需根据评定意见开展整改，原则上1年后方可再次申请现场检查。2次现场检查未通过的，原则上不得再次申请。景观质量评价通过后，3年内未

申请验收的，原则上不再受理。

5. 公示公告。市景评委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。公示无异议或经核实异议不成立的，由市景评委发布公告，并报省景评委备案并申请颁发证书和标牌。

3A 级旅游景区名称原则上由“所在地县（市、区）行政区划 + 名称 + 景区”组成。

各创建单位要在当地政府及景评部门的指导下，制定创建方案，细化创建措施，明确创建进度，保证创建质量，并将创建进展情况及时报送市景评委。

区、县（市）景评部门应坚持优中选优，成熟一家、推荐一家，真实客观反映创建成效，切实解决“创而不动、创而不实、创而不快”问题，推动高质量创建。

三、运营与管理

旅游景区所在区、县（市）景评部门应负责指导旅游景区建设和管理，指导做好项目招引、业态培育、运营管理、宣传推广等工作，全面提升旅游景区服务品质。

旅游景区所在区、县（市）景评部门应会同有关部门加强景区安全管理，创新安全监管机制和应急处置，落实景区管理或运营机构主要负责人的主体责任，履行安全工作第一责任人职责，重点加强对旅游景区新业态的安全监管，新业态项目建设立项、备案、评估率应达到 100%。

旅游景区开发建设项目应符合相关规划要求，应由有资质的单位进行第三方评估，严格杜绝“未批先建、未评估先运营”，严防“无行业标准、无运营规范、无监管主体”的项目引进与建设。

3A级旅游景区（含创建）因发展所需，确需调整边界，变更名称、管理机构的，应根据评定管理权限向相应的旅游景区质量等级评定机构备案。3A级旅游景区调整边界涉及核心旅游资源的，应当按照原程序重新申报质量等级。调整边界不涉及核心旅游资源，但调整面积超过30%的，应重新申请现场检查。

3A级旅游景区应当公布景区行政主管部门核定及更新的最大承载量，强化瞬时承载量管理。

3A级旅游景区因季节、改造等原因歇业的，应及时公布歇业信息，并逐级上报评定部门备案。

加强信息管理。设区市和区、县（市）景评部门应指导3A级旅游景区按时报送各项相关统计数据和信息，确保数据的真实性、权威性和准确性。

坚持以人为本，强化问题导向，注重系统收集游客等各方群体的评价意见与建议，做到第一时间回应、第一时间整改、第一时间反馈，形成规范有效的处理机制，切实提高人民群众的满意度，增强旅游获得感与幸福感。

坚持绿色发展，推行绿色设计、绿色建设、绿色游览、绿色消费、绿色运营、绿色能源、绿色公益，重点落实“无废景区”

建设，不主动提供一次性餐具或减少一次性塑料制品使用，做好垃圾分类，引导游客践行“光盘行动”等，助力“碳达峰、碳中和”。

3A级旅游景区应严格执行国家法律法规和价格政策的规定，自觉规范价格行为，对残疾人、军人、烈士遗属、30年教龄教师等群体应按规定切实提供门票减免等优惠政策。

四、评价与监督

加强旅游景区的复核评估，建立长效机制。市景评委每年组织开展1次3A级旅游景区年度复核与五年期满评定性复核。评定满两年的旅游景区开展年度复核，满五年的旅游景区开展评定性复核。同时，根据各地复核、投诉、媒体及舆情情况，适时对相关3A级旅游景区进行抽查复核或指定复核。

建立专家库和首席检查员负责制。加强对评定、复核过程和结果的监督检查和责任追查，每个评定与复核组组长为首席检查员，对评定、复核过程和结果负主要责任，其他成员负相应责任。建立景区评定、复核档案，做到职责分明，查处有据。

强化复核结果运用，建立“优胜劣汰、有进有出”的动态管理机制。经监督检查和复核不达标的，视情节给予警告、通报批评、降低等级、取消等级处理。旅游景区受到警告、通报批评处理的，应当在6个月内完成整改，期满后报评定部门检查验收。通过验收的，下达整改合格通告；未通过验收的，由评定部门视情况延长整改期限6个月，整改期限最长为一年。整改2次不达

标的，给予降低或取消等级处理。

加强有效整改，应整改的旅游景区在不涉及核心资源的前提下，涉及范围调整等方面，可简化程序，直接申请现场验收评定。3A级旅游景区降为2A级旅游景区的，一年后方可重新申请恢复原等级；受到取消等级处理的，在无重大变化的情况下不得重新申报。原则上降级处理每次只降低1个等级，需要再降低的，由相应管理权限部门继续做出处理。

受到取消等级、降低等级处理的景区，应当交回或者申请更换证书和标牌，不得以原等级名义从事宣传和经营等活动。

（一）旅游景区有下列情形之一的，应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. 偏离社会主义核心价值观导向或意识形态事件性质严重的；
2. 旅游服务与环境质量严重下降；
3. 景观质量退化与资源价值降低；
4. 资源和生态环境因人为原因遭到严重破坏；
5. 旅游项目出现未批先建并投入运营；
6. 发生重大以上安全事故；
7. 处理重大投诉事件不力，发生严重不良社会舆情事件，造成严重负面影响的；
8. 申报评定过程中存在提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实等行为；

9. 经营行为终止，包括主要经营单位依法宣告破产、营业执照被依法吊销或法人资格被依法注销等情形；

10. 因不可抗力影响或资源保护需要外，丧失旅游功能或停业 1 年以上的；

11. 其他经评定部门确认的不良情形。

（二）旅游景区有下列情形之一的，由评定部门给予警告或通报批评处理，并要求按期限整改：

1. 意识形态管理松散或存在“庸俗、低俗、媚俗”等不健康内容；

2. 旅游服务与环境质量下降；

3. 被游客投诉经调查情况属实，且未及时有效处理；

4. 发生较大安全责任事故或负面社会舆情事件；

5. 接待量超过旅游景区主管部门核定的最大承载量并对旅游景区生态安全和游客安全造成不利影响；

6. 未按时报送数据信息或填报虚假信息；

7. 擅自变更旅游景区名称或范围；

8. 其他经评定部门确认的不良情形。

五、附则

各区、县（市）景评部门可依据本办法制定国家 2A 级及以下旅游景区评定管理办法及实施细则。

本办法由绍兴市文化广电旅游局负责解释，自公布之日起 30 日后施行。原《绍兴市旅游委员会关于印发〈绍兴市 3A 级旅

游景区评定管理办法》的通知》（绍旅委〔2015〕64号）同时废止。

