《住宿业旅游宣传服务规范》

安阳市地方标准编制说明

一、编制的目的和意义

旅游业是现代服务业的重要组成部分，也是我国国民经济的战略性支柱产业。旅游业的发展离不开住宿业的支持，住宿业是旅游业中游客完成旅游活动的重要依托。并且住宿也是旅游业的核心要素，不仅直接推动旅游业的发展，而且对当地经济运行和发展也有着重要影响，酒店住宿等能够使顾客在住宿的同时获得旅游相关的帮助，比如旅游向导、出行建议等，使游客更加全面的感受一个地区的风土人情与人文特色。因此，把住宿业旅游宣传作为一个发展突破点，对于旅游业良性发展将具有显著积极作用。

近年来，第三产业已逐步成为拉动安阳经济增长的主导，加快发展现代服务业是在新常态下扩大新供给、培育新动能、塑造新优势的必然选择。安阳市拥有丰富的的历史文化和山水风光旅游资源，具有发展旅游业得天独厚的优势。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》指出，要加快发展新型文化企业、文化业态、文化消费模式。中央一系列关于推进文化产业、文化事业发展的新要求，对推动解决安阳文旅产业结构和公共文化服务城乡发展不平衡问题，更好满足人民群众精神文化生活新期待提供了政策支持。近几年世界百年未有之大变局，各种不确定性不稳定性因素增加，深度影响了国内旅游消费，也给旅游业带来了重大影响和冲击。因此提升我市旅游品质和旅游品牌影响力显得格为重要。

作为面对大众的旅游服务，要提升旅游品质和旅游品牌影响力，除了解决旅游经营者的服务安全问题、服务质量问题之外，如何让住宿业在服务过程中提供更加标准和有效的宣传，提高游客对安阳旅游的兴趣，也是促进安阳市旅游业良性发展需要关注一个重要方面。目前我市缺乏住对宿业旅游宣传和服务内容的规范性要求，住宿业经营单位在对当地旅游宣传时不易把握一些应关注的重点，为此需要制标准以满足引导和规范住宿业旅游宣传服务的需求。

二、任务来源及编制原则和依据

1. 任务来源

安阳市地方标准《住宿业旅游宣传服务规范》由安阳市文化广电体育旅游局提出和归口。

2022年4月，安阳市市场监督管理局发布《关于发布2022年度第一批市地方标准制修订计划的公告》（安市监公告〔2022〕1号文件），正式批准该标准的编制（标准立项编号：202204）。

1. 编制原则

该地方标准的编制在充分调研的基础上，严格遵循了国家法律法规、国家标准、行业标准、我省地方标准的规定，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》的规则起草。主要遵循了科学性、一致性和可操作性的原则。

1. 编制依据

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

GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

三、编制过程

1. 成立标准工作小组

2022年4月，安阳市文化广电体育旅游局成立了标准编制工作组，组内成员包括安阳市文化广电体育旅游局、安阳市市场监督管理局、河南省标准化和质量研究院的专家和技术工作人员。小组成立后，开展标准编制的前期调研、文件检索、资料收集、方案制定工作，结合安阳市现阶段住宿业旅游形象宣传服务实施现状，初步确定了《住宿业旅游宣传服务规范》地方标准的制定目标。

1. 讨论稿阶段

组织成员广泛开展文献调研、现场考察和讨论分析，联合相关单位了解住宿业旅游宣传服务现状、宣传服务过程中存在的困难和难题，以及宣传服务的建议和意见，并进行提炼总结，明确了标准的研制思路、整体框架和进度安排，提出了《住宿业旅游宣传服务规范》地方标准制修订框架。在此基础上，组织本市住宿业负责人座谈会，深入调查研究、收集资料分析、经验咨询、吸收其他地市先进做法，编写标准内容，形成了《住宿业旅游宣传服务规范》地方标准讨论稿。

（三）征求意见稿阶段

四、主要内容的确定

1. 范围

本文件规定了住宿业旅游宣传的要求和服务内容，适用于市、县住宿业对当地旅游形象的宣传。

1. 规范性引用文件

对本标准编制过程中所借鉴、参考的相关规范、规程等规范性文件，按照国家标准、行业标准的顺序逐一列出。

1. 术语和定义

本标准引用了GB/T 17775-2003界定的部分术语和定义，增加了住宿业经营单位的定义。

1. 基本要求

规定了住宿业经营单位旅游宣传服务的基本要求，包括氛围营造、人员、宣传、服务以及合作机构。

1. 宣传

明确了住宿业经营单位在宣传中应关注的主要方式和要求，包括媒体宣传、实体宣传和商务合作。

1. 服务

明确了住宿业经营单位旅游宣传服务的关键过程和服务内容，主要包括接引、咨询、推介、跟踪、返程、反馈等服务环节。

1. 投诉与改进

规定了住宿业经营单位处理旅游宣传服务投诉和监督管理方面的要求，提出了改进服务质量的方法和要求。

五、重大意见分歧的处理

本标准编制过程中不存在重大意见分歧。

六、标准中涉及专利情况

本标准未涉及到任何专利。

七、与国家法律法规和强制性标准的关系

本标准中所涉及内容与现行法律、法规、规章及相关标准无矛盾，协调统一。

八、标准实施的建议

加强对该标准的宣传和执行，建议在标准实施过程中对发现的问题及时反馈，以便修订和完善。

九、其他应予以说明的事项

无其他需要说明的事项。

《住宿业旅游宣传服务规范》

标准编制工作组

2023年5月26日