

T/QXNTIA

团 体 标 准

T/QXNTIA 6—2019

山地旅游公共服务体系建设指南

Guide to the construction of mountain tourism public service system

2019-10-30 发布

2019-10-30 实施

黔西南州旅游行业协会 发布

目 次

前言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 交通便捷服务	4
5 信息咨询服 务	5
6 公共信息导向服务	7
7 安全保障服务	8
8 便民惠民服务	11
9 行政服务	12

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由贵州省黔西南州山地旅游标准化技术委员会提出。

本标准由贵州省黔西南州旅游行业协会归口。

本标准起草单位：贵州大学。

本标准主要起草人：石坚、徐平、康良辉、邢启顺、罗阳、陈烨、岑玉光。

山地旅游公共服务体系建设指南

1 范围

本标准规定了山地旅游公共服务体系建设的术语和定义、交通便捷服务、信息咨询服 务、公共信息导向服务、安全保障服务、便民惠民服务、行政服务。

本标准适用于黔西南州山地旅游公共服务体系建设的指导。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的引用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 10001.1 标识用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标识用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 15566.9 公共信息导向系统设置原则与要求 第9部分：旅游景区
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB/T 16767 游乐园（场）服务质量
- GB/T 26361 旅游餐饮设施及服务等级划分
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- LB/T 012 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求
- LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设施规范
- LB/T 025 风景旅游道路及其游憩服务设施要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

山地旅游 mountain tourism

是以山地自然环境为主的旅游环境载体，以山地攀登、探险、考察、野外拓展等为特色旅游项目，兼山地观光、休闲、度假、健身、娱乐、教育、运动为一体的一种现代旅游形式。

3.2

旅游公共服务 tourism public services

以旅游管理部门为主的相关公共部门为满足公共需求，向国内外旅游者提供的基础性、公益性的公共产品与服务。主要涉及交通、公共信息、安全保障、便民惠民、行政服务等。

3.2

山地旅游公共服务 mountain tourism public services

以山地旅游为基础的，具有山地旅游特色的旅游公共服务。

3.3

山地旅游公共服务体系 mountain tourism public services system

以山地旅游为基础，为全面实施山地旅游公共服务而构建的旅游公共服务系统。包括交通便捷服务、信息咨询、公共信息导向服务、安全保障服务、便民惠民服务、行政服务等六大子系统。

4 交通便捷服务

4.1 交通网络规划

4.1.1 城际交通

4.1.1.1 构建便捷完善的公路、铁路、航空等交通网络，方便快捷的旅游交通网络，具有良好的可进入性。

4.1.1.2 围绕火车站、高铁站、汽车站、机场等交通枢纽，根据各类交通到达时刻表，规划科学、合理的山地旅游城际通达连接线路，实现山地旅游城市间的便捷通达。

4.1.2 景区交通

4.1.2.1 城市中心区、火车站、高铁站、汽车站、机场等交通枢纽处均有公交或专线，至少有1种交通方式通达3A及4A级景区，未来至少有2种交通方式通达5A级景区。

4.1.2.2 开发较成熟、并实现山地旅游的村落，如特色民族村寨等，提供旅游专线或观光车直通，体验山地旅游交通文化。

4.1.2.3 重要的山地旅游景区之间至少有1种交通旅游专线衔接，提供便捷的景区间游览。

4.1.3 旅游风景道

4.1.3.1 根据山地旅游资源特色，建设山地旅游喀斯特主题风景道，串联山地旅游喀斯特自然风光，集中体现山地旅游要素、山地旅游特色、山地旅游趣味、山地旅游审美。

4.1.3.2 根据当地民族特色，建设山地旅游民族风情风景道，串联山地旅游特色民族村寨，集中体现当地民族文化，体现山地民族文化及山地居住文化。

4.1.3.3 根据山地自然与人文结合的特色，建设混合主题风景道，串联体现当地山地自然风光与民族文化风情。

4.1.3.4 旅游风景道符合LB/T 025 的要求。

4.2 交通服务方式

4.2.1 公共交通及旅游专线

火车站、汽车站、高铁站、机场等交通枢纽设置便捷的公共交通或特色旅游专线，通达城市中心区域、重要景点及特色村落。

4.2.2 观光巴士

4.2.2.1 开通具有山地旅游特色的旅游观光巴士线路，连接山地旅游3A级及以上景区，突出山地旅游便捷性。

4.2.2.2 开通具有山地旅游特色的旅游观光巴士线路，提供山地旅游目的地城市观光游览，突出山地旅游的休闲性。

4.2.3 车辆租赁

火车站、汽车站、高铁站、机场等交通枢纽宜设立山地旅游车辆租赁点，提供中英文双语服务或主要客源地语种服务。融合汽车出租与旅游服务系统，完善租赁服务。提供自助游者随时租用，随时本地或异地还车服务。

4.2.4 自驾服务

高速公路服务区统一设立山地旅游自驾服务站点，提供交通、气象、自驾路线、自驾车营地、自驾车维修、自驾车补给、露营设备租售及自驾医疗援助等山地旅游自驾特色服务。

4.2.5 停泊服务

4.2.5.1 交通枢纽、山地旅游目的地城市步行街、博物馆、文化场所等游客集中区域提供规模适宜、布局合理的游客停车场。

4.2.5.2 山地旅游景区停车场符合景区停车场服务要求，与环境协调、车位充足、管理完善，生态停车场比例不小于 30%，且注重突出山地旅游的风貌特色。

4.2.5.3 合理布局清洁能源交通服务设施，主要停车场设置电动汽车充电桩。

5 信息咨询服务

5.1 信息咨询布局

5.1.1 大型交通枢纽、重要景区景点等区域建设旅游咨询服务中心或游客服务中心，提供中英文双语咨询或主要客源地语种咨询服务。

5.1.2 高速公路服务区，小型交通枢纽、山地旅游景点附近设立便利、充足的旅游信息咨询站，提供有人值守或无人值守的自助查询服务。

5.1.3 特色民族村寨、乡村及山地旅游点、商业步行街区等游客集中区域设置旅游咨询点与旅游志愿者服务站，提供旅游咨询帮助。

5.2 信息咨询内容

5.2.1 山地旅游目的地信息

5.2.1.1 实时信息包含交通、路况、治安、气象、人流、景区容量等。

5.2.1.2 常规信息包含观光、住宿、餐饮、旅游厕所、娱乐、文化、休闲、购物、票务、盛大活动、精彩赛事及旅游优惠政策信息。

5.2.1.3 特殊信息包含涉及季节性、临时性山地旅游创意趣味活动、非常规性区域文化活动、山地民俗活动等。

5.2.1.4 特色信息包含山地旅游创意、个性化信息等，提供山地游览分享体验。

5.2.2 山地旅游涉旅企业信息

5.2.2.1 旅行社信息包含名称、地址、服务内容、服务热线等。

5.2.2.2 饭店信息包含旅游目的地城市饭店分布、名称、地址、预订服务热线等。

5.2.2.3 高档餐饮信息包含旅游目的地高档餐饮企业名称、地址、预订服务热线等。

- 5.2.2.4 特色美食及老字号餐饮包含旅游目的地特色美食代表店名称、地址、预订服务热线等。
- 5.2.2.5 民宿信息包含地方特色的非标住宿、民宿名称、地址、预定服务热线。
- 5.2.2.6 宾馆信息包含旅游目的地宾馆分布信息、名称、地址、预定服务热线。
- 5.2.2.7 特色旅游商店信息包含地方特色商品售卖的商店名称、地址、网址、预订服务热线等。
- 5.2.2.8 乡村手工作坊信息包含地方民俗手工技艺的手工作坊，如布依绣坊等。
- 5.2.2.9 山地旅游民俗文化企业信息包含山地旅游目的地与民族文化有关的文创企业、非物质文化企业、地方性文化企业等名称、地址、网址、预订服务热线等。

5.2.3 山地旅游产品信息

包含景点、线路、活动、产品组合等相关山地旅游产品信息。

5.2.4 监管及投诉信息

提供旅游市场综合监管部门的服务热线电话及各个层次服务或投诉平台等信息。

5.3 信息服务方式

5.3.1 线下信息服务

5.3.1.1 旅游信息咨询中心、旅游信息咨询站（点）、志愿者服务站（点）及景区游客服务中心为游客提供 5.2 的信息咨询服务。

5.3.1.2 旅游咨询中心、站（点）信息服务可包括：

- a) 根据规模设立人工值守咨询或自助查询平台，提供信息咨询服务；
- b) 提供自由取阅的山地旅游信息图册、攻略图册等，包括交通地图、购物地图、娱乐地图、住宿地图、特色街区地图、目的地人文传统指引等；
- c) 提供宣传山地旅游信息的 APP（应用程序）平台或其他山地旅游网上服务平台信息提示。

5.3.1.3 景区游客中心采用 LED（发光二极管）大屏提供景区实时信息、景区风光、旅游精彩活动等滚动回放。

5.3.1.4 景区触摸屏提供景区游览、活动安排、线路介绍、购物、安全、休闲等信息。

5.3.1.5 景区宣传手册应提供山地旅游观光、休闲度假、特色产品等信息，宣传引导利用 APP 等现代无纸张咨询手段，体现山地旅游的环保理念。

5.3.2 智慧信息服务

5.3.2.1 山地旅游目的地城市结合旅游接待规模，在城市景区景点、旅游休闲区、商业步行街、交通枢纽等区域建设智慧旅游服务设施。

5.3.2.2 山地旅游城市休闲区、特色商业步行街、主要景区、游客服务中心等覆盖无线网络。

5.3.2.3 提供及时的移动端服务，手机短信实时显示山地旅游目的地入境提示及官方 APP、官方网站等信息提示。

5.3.2.4 建立山地旅游目的地城市官方社交媒体平台、公众号或手机 APP 客户端，提供资讯内容丰富、详细的山地旅游信息查询。

5.3.2.5 设立运营稳定、可实时查询的旅游咨询公共网站，提供全方位、立体的山地旅游信息自助服务。

5.3.2.6 山地旅游在线咨询服务，可提供山地旅游线上一对一咨询解答服务。

5.3.2.7 建立山地旅游建议征询和满意度调查平台，通过网络空间和交流平台让游客变成旅游目的地信息的传播者。

6 公共信息导向服务

6.1 交通标识

- 6.1.1 完善交通沿线旅游交通导览引导系统，导引设置符合 GB/T 15566.9 的要求。
- 6.1.2 高速公路、国道、省道、旅游专用道等交通沿线，建设完整、统一、连续的旅游交通导向标识，导引标识设置符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、LB/T 012、LB/T 013 的要求。
- 6.1.3 高速公路入口设置山地旅游景区指引标识，景区出口岔道设置山地旅游景区交通引导标识。
- 6.1.4 国道、省道及景区专用道路设置景区引导标识，交通节点设置通达山地旅游景区的交通引导标识，景区出口设置通达相邻山地旅游景区的交通引导标识。
- 6.1.5 目的地城市通往机场、火车站、汽车站的干道、主要街道及通往主要旅游区的道路上设置道路标识系统，城市自行车线路、步行线路沿途设置慢行指引标识系统。
- 6.1.6 目的地城市在游客主要集散地设置综合指引标识，城市内主要景区景点、住宿餐饮设施、大型公共设施、旅游娱乐场所、旅游购物场所、旅游厕所等所在地进行公共信息图形符号的标注。
- 6.1.7 指引标识文字以规范的汉语言文字为主，辅以英语或其它语种文字。旅游标识符合有关国家标准要求，并力求人性化、特色化，突出山地旅游特色和人文特征。

6.2 景区标识

- 6.2.1 旅游景区引导标识系统符合 GB/T 31384 的要求，导引设置符合 GB/T 15566.9 的要求。
- 6.2.2 导游全景图可包含景区全景地图、景区文字介绍、游客须知、服务管理部门电话等信息。
- 6.2.3 景区游览路线指示标识宜设置山地特色、山地人文风貌的景区游览指示标识，确保山地旅游景区游览线路的完整性、便利性和舒适性。
- 6.2.4 景物（景点）介绍牌可包含景点、景物牌介绍，涉及相关来历、典故综合介绍，突出山地景观的文化内涵及独特审美价值。
- 6.2.5 景区售票处、出入口、游客中心、医疗点、厕所、休闲设施、娱乐设施、购物设施、游览车上下等公共场所设置服务设施提示标识牌。
- 6.2.6 山地旅游游览线路、观景台、游步道、山地旅游运动设置安全警示标识标牌，如提示游客注意安全及保护环境等的提示牌、警戒牌、警示牌。
- 6.2.7 设置游客行为指引标牌，提供文化禁忌等必要信息，让游客充分了解和尊重游览地的习俗、礼仪。

6.3 景区解说

- 6.3.1 景物景观解说标识标牌可体现山地景物景观的完整信息，包括名称、景点、景物内容，相关来历、典故等综合介绍、最佳游览方式等信息，突出山地景观的文化内涵、地方特色文化及独特的山地旅游审美价值。
- 6.3.2 导游讲解可提供通俗易懂的讲解服务。讲解吐字清晰，使用生动、风趣，富有感染力的语言。可对景点作繁简适度的讲解，包括景点的历史背景、地位、价值等内容，使旅游者了解游览点的特色、价值、风貌、背景等。
- 6.3.3 自助导游可通过大数据及相关的技术手段实现智慧旅游，提供准确的自助导游服务，以 AAP 实现手机自助导游。

7 安全保障服务

7.1 安全制度建设

7.1.1 旅游目的地建立健全山地旅游安全保障机制，严格实施旅游安全与应急管理法规制度。

7.1.2 旅游目的地及旅游景区完善安全管理制度，建立山地旅游安全风险提示制度，规范风险级别划分及风险提示。

7.1.3 规范旅游安全监督管理，落实有关管理部门的安全监管责任。

7.2 重点环节监督与保障

7.2.1 重点实施包车、包船、包机等交通服务环节的安全监管，对旅游包车等纳入 GPS（全球定位系统）定位监管。

7.2.2 编制高风险旅游项目目录、景区开放安全管理制度等，建设旅游公共服务管理的法制化和制度化。

7.2.3 游览安全保障

7.2.3.1 密切注意山地旅游景区地质构造、地貌条件和气候特点，保障游览线路在季节变化、天气变化情况下的安全。

7.2.3.2 特殊地段如山崖、水域、陡坡、高台、索道、桥梁及游览线路狭窄处等游览节点设置安全防护网、警戒忠告牌、安全提示牌，安全提示醒目规范。重要区域设置电子警示围栏，进行危险行为实时报警。

7.2.3.3 重要设施如机械游乐设施、景物和景点介绍牌、强电设施、高温设施、地下设施及需向游客做安全提示处，于显著位置设置安全提示牌。

7.2.4 游乐安全保障

7.2.4.1 山地旅游游乐消费项目的设施安全，游乐园安全和服务符合 GB/T 16767 的要求。

7.2.4.2 山地徒步、山地自行车、山地攀岩、山地滑翔、山地热气球、山地峡谷漂流、山地低空飞行、山地滑草、山地探险、山地露营等运动，提供活动组织实施安全保障、活动场地及设施安全保障。

7.2.4.3 农业园采摘、农事体验、农事趣味活动等特色休闲活动，提供活动实施安全及食品安全保障。

7.2.5 购物安全保障

7.2.5.1 购物环境安全，保障游客的人身及财产安全。

7.2.5.2 商品明码标价、商品质量符合国家相关质量标准、商品渠道符合国家相关要求。

7.2.5.3 营造友好购物氛围、公平交易、无欺诈行为。

7.2.6 餐饮安全保障

7.2.6.1 餐饮环境安全，符合相关手续、合法经营，保障游客的卫生和食品安全。

7.2.6.2 餐饮设施及服务符合 GB/T 26361 的要求。

7.2.6.3 食品卫生符合国家规定，不使用造成污染的一次性餐具。餐饮场所符合 GB 16153 的要求。

7.2.6.4 提供绿色食品，推广山地生态餐饮，营造友好餐饮氛围、公平交易、透明消费。

7.2.7 住宿安全保障

7.2.7.1 住宿环境安全，保障游客的人身及财产安全。

7.2.7.2 住宿经营机构符合相关手续、合法经营要求。

7.2.7.3 住宿统一公安系统联网、严格身份信息录入。

7.2.7.4 住宿场所卫生,星级酒店参照相关星级标准要求,民宿或客栈等确保住宿环境清洁卫生,整洁无污迹杂物、无异味,无尘埃、客房每日一换,每日清扫及卫生间清洁消毒等。

7.2.7.5 营造友好住宿环境、透明住宿服务及相关消费服务。

7.3 安全信息管理及预警

7.3.1 安全信息管理

7.3.1.1 气候气象信息可对山地旅游影响较大的气象灾害如暴雨、冰雹、低温冻害、冻雨等信息实时收集、监测、分析,判断其对山地旅游正常开展的影响。

7.3.1.2 地质灾害信息可对山地旅游影响较大的地质灾害如滑坡、泥石流、山洪暴发等信息实时收集、监测、分析,判断其对山地旅游正常开展的影响。

7.3.1.3 旅游环境容量信息可对山地旅游容量尤其重大节假日实时监测、分析、发布客流量统计,预测山地旅游容量对山地旅游的影响,充分保障旅游安全。

7.3.1.4 旅游线路交通信息可对线路交通状况、停车场容量实时监测、分析,预测交通状况对山地旅游正常开展的影响。

7.3.1.5 环境污染信息可对旅游地水源、空气、固体废弃物等环境污染实时监控、分析,预测环境状况对山地旅游正常开展的影响。

7.3.1.6 治安环境信息可对山地旅游目的地公共场所、客流量密集场所及区域,进行实时治安状况监测,评估治安环境对山地旅游正常开展的影响。

7.3.2 安全预警

7.3.2.1 气候气象灾害预警可根据监测、分析结果,确定能否发布气候气象灾害预警。

7.3.2.2 地质灾害预警可根据监测、分析结果,确定能否发布地质灾害预警。

7.3.2.3 旅游容量预警可根据旅游容量的监测、分析结果,确定能否发布旅游容量预警。

7.3.2.4 旅游交通预警可根据山地旅游交通相关实时信息分析,确定能否发布旅游交通预警。

7.3.2.5 环境污染预警可建立山地旅游周边环境情况实时监测系统(包括水体污染监测和空气污染监测等),实时监测山地旅游周边的环境状况,对山地旅游周边环境超限污染情况进行预警并报送相关部门予以处置。

7.4 安全预警发布

7.4.1 信息采集分析

可由相关管理部门、山地旅游企业等通过整合所涉及的相关信息大数据平台,对山地旅游相关安全信息进行监控。

7.4.2 预警等级判定

信息汇总后由相关专家进行排查、分析和动态监测,作出与旅游相关的安全预警级别(红、橙、黄、蓝)预测判断并报批相关上级主管部门。

7.4.3 发布程序

旅游管理部门按照有关规定和要求,对山地旅游预警信息通过广播、电视、报刊、公众号、微博、微信、通信网络等公众媒进行发布、调整和解除。

7.4.4 启动预警系统

重大节假日需启动旅游安全预警系统,由相关部门及管理机构对各类旅游接待机构开展全面的旅游安全大检查,排除各种旅游安全隐患,并随时做好预警准备。

7.5 应急救援体系

7.5.1 应急制度

- 7.5.1.1 建立景区突发事件监测报告网络体系,确保突发事件信息获取的及时准确。
- 7.5.1.2 建立景区节假日值守制度,严格节假日景区值守,可随时协调处理景区内突发事件。
- 7.5.1.3 建立景区假日预报制度和警示信息发布制度,做好事前预警准确,预警发布全面有效。
- 7.5.1.4 健全景区突发事件应急处理机制和应急处理方案,做到事中处理及时,事后处理妥当。
- 7.5.1.5 建立公共交通、博物馆、展览馆、金融服务网点等在旅游旺季延长开放和服务时间制度。

7.5.2 应急配备

- 7.5.2.1 山地旅游目的地建立多部门、跨区域和境内外合作的旅游突发事件应急处理机制,提高协同处理能力。
- 7.5.2.2 依托山地旅游目的地公安、消防、医疗、志愿者服务等社会救援力量和专业紧急救援机构,形成覆盖山地旅游活动全过程、全区域的旅游应急配备力量。
- 7.5.2.3 涉旅相关部门为应急保障部门,当涉及有关部门的应急事件发生时由所涉部门提供及时的应急保障,其余部门给予协作。
- 7.5.2.4 建立山地旅游警察、消防、公安、医院、志愿者服务队等救援机构。

7.5.3 应急机制

- 7.5.3.1 成立景区安全调度中心,实行景区安全状况监控和突发状况调度,完善安全应急预案包括森林防火、防盗等突发事故的应急处理。
- 7.5.3.2 成立景区安全保卫机构,负责景区安全巡查及景区交通管制等工作。
- 7.5.3.3 设置景区应急救援办公机构,负责对景区应急救援做出部署安排。
- 7.5.3.4 设置景区现场救护组,负责第一时间现场救护及联系医疗、公安等救助服务。
- 7.5.3.5 设置景区涉外(境外)组,负责第一时间受理涉外事件及时联系相关涉外部门。
- 7.5.3.6 设置后勤保障应急组,负责相关的后勤保障配合。
- 7.5.3.7 设置善后处理组,负责跟踪事件处理,做好善后处理。

7.5.4 应急预案编写和管理

- 7.5.4.1 应急预案的编制可行性强、要素全面,有针对性和操作性。
- 7.5.4.2 分类编制能满足应急需求的应急预案,编制节假日及黄金周安全生产应急预案。
- 7.5.4.3 加强应急预案的动态管理,建立应急预案的持续改进机制,根据需要完善修订工作。
- 7.5.4.4 开展应急预案的编制培训,严格应急预案的演练和宣传。

7.6 山地旅游警务

- 7.6.1 建立山地旅游警察队伍,配合景区应急工作,共同维护旅游市场,确保安全、有序、健康的旅游环境。
- 7.6.2 建立旅游警务人力保障体系,构建“民警+工勤人员+旅游协警+旅游警务助理+群防群治”的山地旅游警务力量。

7.6.3 实行治安巡逻、防控网格化管理机制，主要景区划分为网格，设立治安执勤点或综合（警务）中心，各网点之间建立摩托车、电瓶车、徒步、网格化巡逻防控。

7.6.4 预警监测智能化，所有景区景点监控接入旅游警务中心，实时监控人、车、物可能出现的风险因素，依托智能视频监控系统、平安风险实时防控系统、无人机巡航等，快速处置各类风险苗头或涉案事件。

7.6.5 门票、景区广告等增加旅游警务报警电话，拓展短信报警渠道，利于游客向旅游警察求助。

7.7 山地旅游保险

7.7.1 建立旅游保险合作机制，提高保障保险额度，扩大保险覆盖范围，提升保险理赔服务水平。

7.7.2 完善旅行社责任保险制度，建立旅游景区、宾馆饭店、旅游大巴及高风险旅游项目实施旅游责任保险制度。

7.7.3 完善和丰富旅游保险，拓展山地旅游保险业务，如开发山地旅游特色保险服务项目，创新山地旅游救援险、山地度假险、山地野营家庭财产险、专项山地运动险、山地娱乐和山地体育等险种。

7.8 安全教育培训

7.8.1 定期组织开展旅行社、旅游景区等重点旅游企业管理人员和导游领队人员的安全管理培训，加强企业安全管理制度建设。

7.8.2 定期开展安全应急演练、旅游安全应急技能培训，提高旅游安全应急能力。

7.8.3 开展旅游安全生产咨询日等活动，强化旅游安全宣传教育，提升游客安全意识和安全应急知识，营造全社会平安旅游氛围。

8 便民惠民服务

8.1 信息公益服务

8.1.1 景区、市民、游客主要活动区域覆盖无线网络并提供免费使用，建设邮政通信、金融便民设施。

8.1.2 机场、车站、高速公路服务区、商业区建设旅游咨询中心或设立旅游咨询站点，为游客提供山地旅游相关信息咨询服务。

8.2 消费惠民

8.2.1 以山地旅游各景区游览为载体推出各种层次的旅游消费券、旅游卡、旅游年票，家庭亲情卡。

8.2.2 山地旅游目的地城市联动推出互惠旅游消费券、旅游卡、旅游优惠卡政策，促进山地旅游目的城市的友好互动旅游。

8.2.3 针对老年人、残障人士、军人、学生及对山地旅游服务有突出贡献人士（如山地旅游志愿者）实施特殊群体优惠。

8.2.4 针对外出工作、学习的黔西南人及港澳台同胞等相关人士推出怀乡探亲优惠卡。

8.2.5 针对重复游的山地旅游者推出旅游优惠卡，培育和吸引忠实的山地旅游者推出忠实游客优惠卡。

8.2.6 山地旅游文化馆、体育馆、纪念馆、博物馆、故居等公共旅游资源免费开放，增加公益免费游览。

8.3 教育惠民

8.3.1 定期举行山地科普等山地知识系列公益讲座，宣传山地知识、提高对山地的认识。

8.3.2 定期举行山地运动及山地趣味活动的专项讲座，普及山地旅游知识，提高对山地旅游的认识，强化山地旅游责任教育，提升游客环保意识、生态意识、文明意识。

8.3.3 定期举行山地趣味活动、山地文学、山地摄影、山地美食分享，普及山地文化、提升山地旅游的文化内涵。

8.3.4 建立山地旅游研学基地，开展研学旅行，促进山地旅游目的地与高等院校的研旅互动。

8.4 志愿者团队

8.4.1 建立山地旅游志愿者服务团队，提供公益服务平台、传递公益服务理念，为发展关心人类健康福祉、负责任、包容、创新、可持续的山地旅游提供新的理念和举措。

8.4.2 定期聘请山地旅游相关专家，对山地旅游服务志愿者进行山地旅游服务专业培训，提高山地旅游服务志愿者的专业服务水平，增加服务责任感和自豪感。

8.4.3 建设旅游志愿者管理平台，重点培育文明引导、游览讲解、质量监督、旅游咨询、应急救援等领域的志愿者服务队。

9 行政服务

9.1 机制及投诉

9.1.1 建立综合监管机制，旅游管理部门与相关涉旅部门联合实施监管，加强协作关系，提供高效高质的行政服务。

9.1.2 创新协作机制，成立山地旅游警察队伍，提供快速有效的山地旅游救援、投诉及旅游执法。

9.1.3 减政放权、提高服务效能，优化对涉旅企业成立的审批手续。

9.1.4 建设旅游团队服务管理系统、导游公共服务监管平台、旅游质量监执法平台等监管体系，加强对旅游市场的规范管理。

9.1.5 建立山地旅游投诉受理机制和服务质量监督制度，提高山地旅游投诉处理效率及水平，保障游客的合法权益，旅游投诉处理率达 100%，增加游客的满意度。

9.2 智慧化

9.2.1 接入国家智慧旅游公共服务平台 12301，实现旅游信息数据互联共享，满足国际山地旅游目的地对旅游公共服务高效、便捷的信息要求。

9.2.2 建立州山地旅游大数据服务平台，提供功能齐全、内容丰富、运用便捷、体验良好的山地旅游服务。

9.2.3 优化州山地旅游网、相关的官方山地旅游 APP 咨询及服务功能，搭建游客、服务者及管理者的沟通桥梁。

9.3 信用体系

9.3.1 建立行业信用体系，完善对旅游从业者、经营者服务质量引导、监管、评价和改善机制，保护旅游企业及游客权益，引导发挥行业协会自律作用。

9.3.2 建立消费者信用体系，引导游客文明、理性、绿色出游，形成良好的旅游消费理念、旅游行为习惯、旅游信誉观念。