"美豫名品"公共品牌认证规范 旅游景区

编制说明

一、编制的目的和意义

（一）编制目的

优化旅游产品结构，提升市场竞争力：

在全球化和消费升级的背景下，旅游市场呈现出多元化、个性化的趋势。编制“美豫名品”认证规范旅游景区标准，旨在通过明确的产品质量标准和服务要求，引导旅游景区优化产品结构，提升旅游产品的附加值和竞争力。这不仅能够满足游客日益增长的品质需求，还能在激烈的市场竞争中脱颖而出，吸引更多国内外游客。

强化品牌意识，打造旅游精品：

品牌是旅游景区的核心竞争力之一。通过“美豫名品”认证规范的实施，可以树立一批具有河南特色、代表河南形象的旅游品牌。这些品牌旅游景区将成为河南旅游的名片和标杆，提升河南旅游的整体形象和知名度。同时，品牌效应还能带动周边旅游资源的开发和利用，形成旅游产业集群。

推动服务标准化，提升游客体验：

旅游服务是旅游产品的重要组成部分。编制“美豫名品”认证规范旅游景区标准，可以明确旅游景区的服务标准、管理要求和操作流程。这将有助于提升旅游景区的服务质量和管理水平，为游客提供更加优质、便捷、舒适的旅游体验。同时，标准化的服务还能减少游客的投诉和纠纷，提升游客的满意度和忠诚度。

促进旅游创新发展，引领行业潮流：

创新是旅游产业发展的动力源泉。在编制“美豫名品”认证规范旅游景区标准的过程中，将鼓励旅游景区在产品开发、服务创新、技术应用等方面积极探索和实践。这将有助于推动旅游产业的创新发展，形成具有河南特色的旅游发展模式。同时，创新还能引领行业潮流，提升河南旅游产业的竞争力和影响力。

（二）编制的意义

提升游客满意度与忠诚度：

通过实施“美豫名品”认证规范旅游景区标准，可以显著提升旅游景区的服务质量和管理水平。这将为游客提供更加优质的旅游产品和服务体验，从而提升游客的满意度和忠诚度。满意的游客会成为旅游景区的口碑传播者，吸引更多潜在游客前来游览和消费。

规范旅游市场秩序，促进行业健康发展：

标准化建设有助于规范旅游市场秩序，减少不正当竞争和违规行为的发生。通过制定和实施“美豫名品”认证规范旅游景区标准，可以明确旅游景区的经营行为和管理要求，提高行业自律能力。这将有助于促进行业的健康发展，维护旅游市场的公平竞争环境。

推动旅游产业与相关产业融合发展：

旅游业是一个综合性强、关联度高的产业。通过编制“美豫名品”认证规范旅游景区标准，可以推动旅游业与农业、文化、体育等相关产业的融合发展。这不仅可以拓展旅游产业链条，提升旅游产业的附加值和整体效益；还能促进相关产业的发展和就业机会的增加，为区域经济的繁荣注入新的活力。

提升河南旅游国际形象，增强国际竞争力：

在全球化的背景下，国际旅游市场的竞争日益激烈。通过实施“美豫名品”认证规范旅游景区标准，可以提升河南省旅游景区的国际知名度和影响力。这将有助于吸引更多的国际游客来河南旅游观光、休闲度假；同时，也能增强河南旅游产业的国际竞争力，推动河南旅游产业的国际化发展。

促进区域经济协调发展：

旅游景区的发展对于推动区域经济协调发展具有重要意义。通过编制“美豫名品”认证规范旅游景区标准，可以引导旅游资源的合理开发和利用；同时，也能带动周边区域相关产业的发展和就业机会的增加。这将有助于促进区域经济的协调发展，实现旅游与经济的良性互动和共赢发展。

二、任务来源及编制原则和依据

(一)任务来源

本文件于2023年4月由河南省市场监督管理局申请提出，2024年6月根据河南省市场监督管理局《关于下达2023年河南省地方标准制修订计划的通知》(豫市监函(2023)111号)文件，《“美豫名品”公共品牌评价认定通则》列入河南省地方标准制定计划，立项编号:

20231110173，由河南省市场监督管理局提出并归口。

(二)编制原则

标准编制注重标准的通用性和可操作性，遵循适用性、规范性、先进性的原则。

适用性:本标准提出的评价内容充分考虑了景区特点，出了能够评价景区的通用指标，具有通用性，可指导“美豫名品”旅游景区品牌认证活动。

规范性:本标准规范了“美豫名品”旅游景区的术语和定义、评价认证范围、认证要求及内容、品牌认证指标等内容，其中核心要素对旅游景区的认证评价内容提出了建议，能够规范“美豫名品”旅游景区在行业内认证标准的评价内容。

先进性:本标准借鉴了国家和先进省市地区的认证方式和评价的核心价值和内容，提炼形成适合“美豫名品”旅游景区认证评价的核心要素，对旅游景区的评价更加全面和准确。

(三)编制依据

《河南省人民政府关于实施品牌发展战略推进“美豫名品”公共品牌建设的实施意见》（豫政〔2023〕3号）等，这些文件为“美豫名品”的认证工作提供了总体的政策指导和方向。

《河南省质量强省战略工作领导小组办公室关于印发河南省“美豫名品”公共品牌管理办法(暂行)的通知》（豫质强办〔2023〕15号），这些通知进一步细化了“美豫名品”认证的具体要求和程序。

本标准按照《中华人民共和国标准法》和《地方标准管理办法》的规定，依据依据河南省市场监督管理局与河南省文化和旅游厅联合发布的通知要求，结合河南省旅游景区的实际情况，制定具体认证标准和指标。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》的要求进行编制。

三、编制过程

(一)标准编制单位

本标准编写单位是河南省标准化和质量研究院。

(二)标准主要编写过程

1.研究立项阶段

2023年3月，根据《河南省人民政府关于实施品牌发展战略推进“美豫名品”公共品牌建设的实施意见》(豫政(2023)3号)的文件精神，河南省标准化和质量研究院组织人员召开会议学习，提出编写地方标准的初始意见，并确定了主要编制人员，成立了标准编制工作组。2023年4月，标准编制工作组根据我省实际情况，调研外省经验，编制了"美豫名品"认证规范 旅游景区草稿，完成了立项申报。

2023年6月，标准获批立项。

2.编制起草阶段

2023年7月，河南省标准化与质量研究院组建编写组，确定了分工责任，正式开启标准的编写工作。

2023年9月，编写组基于资料收集、调研以及研讨的成果，完成了标准初稿的编制。

2023年10月-11月，编写组组织人员调研。

2023年12月，编写组开始内部讨论，提出修改建议。

2024年3月，编写组基于资料、调研成果，对标准初稿再次讨论，提出修改意见。

2024年5月，编写组召开编写工作会议，广泛征集意见，深入交流探讨，对标准初稿的结构和内容进行了全新的调整。

2024年7月，编写组再次召开工作会议，依据与会专家的意见和建议，提议将标准的名称变更为《"美豫名品"认证规范 旅游景区》，并对章结构做出相应调整，同时对条款内容和格式进行了细化。

四、主要内容的确定

根据本标准规范的对象、使用者及制定标准的目的确定了本标准的主要内容及构成。

(一)确定主要内容的依据

本文件参考政策文件《河南省人民政府关于实施品牌发展战略推进“美豫名品”公共品牌建设的实施意见》(豫政(2023)3号)、《河南省质量强省战略工作领导小组办公室关于印发河南省“美豫名品”公共品牌管理办法(暂行)的通知》(豫质强办(2023)15号)。

(二)范围

本文件确立了本文件规定了“美豫名品”旅游景区的术语和定义、评价认证范围、认证要求及内容、品牌认证指标。

本文件适用于河南省旅游景区对“美豫名品”的认证。

（三）评价认证范围

确定了河南省内AAAAA级、AAAA级旅游景区为认证对象，确保认证工作的针对性和有效性。

（四）认证要求及内容

按照《“美豫名品”公共品牌认证通则》中的认证原则进行，明确了申请组织需满足的条件和认证内容的核心要素。

（五）品牌认证指标

详细列出了旅游景区品牌认证的一级、二级、三级指标及评价内容，包括质量、创新、品牌、效益、服务和社会责任等六大方面。每项指标均设定了具体的评分标准和分值，便于量化评价和打分。

质量：包括质量荣誉、观赏游憩价值、基础设施建设、体系建设和信息化建设等方面，旨在评价旅游景区的整体质量水平。质量是旅游景区生命力的基石，它直接关系到是否能够满足顾客的需求和期望，从而为组织带来长期的市场竞争力。此外，质量管理体系的有效实施可以帮助组织优化内部流程，提高工作效率，降低成本，实现持续改进。

创新：涵盖研发能力、知识产权、产品创新、服务创新、文化创新和管理创新等方面，鼓励旅游景区不断创新和提升。创新是组织发展的动力源泉，它能够推动组织不断适应市场变化，满足甚至超越顾客的期望。通过技术创新、管理创新或服务创新，组织可以开拓新的市场领域，创造新的价值，增强差异化竞争优势。

品牌：包括品牌规划、品牌荣誉和品牌推广等方面，强调旅游景区品牌建设和推广的重要性。品牌是组织的无形资产，它代表了组织的形象、声誉和价值。一个强大的品牌不仅能够吸引和保持顾客，还能提高顾客的忠诚度，为组织带来稳定的收入和利润。同时，品牌建设也是组织文化和价值观的体现，能够凝聚员工向心力，提升组织整体的战斗力。

效益：从经济效益、社会效益和生态效益三个方面评价旅游景区的综合效益。效益是衡量组织经营成果的重要指标，它反映了组织的盈利能力和资源利用效率。追求效益最大化是组织经营的根本目标，也是实现可持续发展的重要保障。良好的效益表现不仅能够为组织提供充足的资金支持，用于扩大生产规模、进行技术研发或市场拓展，还能增强投资者和债权人的信心，为组织创造更加有利的融资环境。

服务：涉及餐饮服务、住宿服务、交通服务、游览服务、购物服务、娱乐服务和旅游安全等方面，确保旅游景区提供高质量的服务。"美豫名品"认证规范的实施，是推动旅游服务标准化进程的重要举措。通过制定和执行统一的服务标准，可以规范旅游景区的服务行为，提高服务质量和效率。同时，也有助于减少因服务标准不一而引发的纠纷和投诉，维护旅游市场的良好秩序。在提升旅游行业整体水平、保障游客权益与安全、推动旅游景区的可持续发展、增强旅游景区的品牌竞争力以及促进旅游服务标准化进程等多个方面起到重要作用。这些要素的实施将有助于提升河南省旅游景区的服务质量和品牌形象，为游客提供更加优质、安全、舒适的旅游体验。

社会责任：包括实践碳中和理念和服务社会两个方面，强调旅游景区在环境保护和社会公益方面的责任。社会责任体现了组织对社会、环境和利益相关者的关注和承诺。在当今社会，随着公众环保意识和道德标准的不断提高，越来越多的消费者倾向于选择那些具有社会责任感的组织。因此，积极履行社会责任不仅能够提升组织的社会形象，还能增强品牌影响力，为组织赢得更多的市场机会。同时，社会责任的履行也有助于组织与政府、社区等建立良好的关系，为组织的长远发展营造和谐的外部环境。

附录A：提供了旅游景区认证指标的详细评分表和具体说明，便于认证机构和旅游景区参照执行。

五、采标情况

无采标情况。

六、重大意见分歧的处理

本标准制定过程中未出现重大意见分歧。七、与国家法律法规和强制性标准的关系本标准的制定符合国家的法律，法规与现行的法律，

法规及安全技术规范和行业标准没有冲突。

七、标准实施的建议

本规范的实施将有助于提升河南省旅游景区的品牌价值和市场竞争力，推动旅游产业的转型升级和高质量发展。未来，我们将根据旅游市场的变化和旅游景区的实际需求，适时调整和完善本规范，确保其科学性和适用性。同时，我们也将加强与相关部门的合作与沟通，共同推动河南省旅游产业的繁荣发展。

本标准发布后建议进行标准推广应用，引导组织进行“美豫名品”旅游景区认证。在实施过程中收集意见和建议，便于修订完善此标准。

八、其他应予说明的事项

无其他应予说明的事项。

《“美豫名品”认证规范 旅游景区》标准起草小组

2024年9月5日