

《旅游节会管理与服务规范》团体标准

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

2022年12月26日，中国旅游协会批准团体标准《旅游节会管理与服务规范》立项。

（二）制定背景

随着旅游市场的恢复振兴，各地的节庆活动规模和数量都上了一个台阶，但依然普遍存在形式单一、缺乏特色、管理松散、综合效益低等现象，亟需规范和提升。

一是旅游节会举办需要总体指南。各地旅游节会的组织有较大的盲目性，内容雷同度高，形式化突出，例如普遍形成“两幕一转”的套路（开幕式、闭幕式、转场巡游）。从现状看，尚未形成旅游节会的专业化链条，尤其是规则欠缺，各地节会全凭长官意志，凭行政指令，导致千会一面，效益低下，消耗了公共资源。建立旅游节会管理与服务规范团体标准，对于指导和规范旅游节会的举办非常必要。

二是提高品质和效益需要相应规范。据不完全统计，每年各地举办的大小旅游节会数量超过5000场。但不同类型、不同区域的节会质量参差不齐，在区域或全国有影响力和吸引力的节会的比重不足5%。节会组织不专业，管理不周全，服务不规范，是普遍现象，造成了雷声大雨点小，满意度较低，综合效益不佳，总体品质不高。旅游节会团体标准的建立，有助于从流程、管理、服务、关键技术等方面为提高节会品质和效益提供规范和支持。

三是节会评估需要客观依据。反馈和评估等对旅游节会的事后评价，具有非常重要的作用。在现实操作中，反馈和评估往往被忽视，由于缺乏依据和方法，主办者、协办者、参与者及消费者均难以给出反馈，因此不能清晰准确衡量和判断旅游节会产生的实际效益。旅游节会规范为节会事后反馈和评估提供依据和尺度，便于测算和衡量节会活动的投入产出，提高决策的科学性和准确性。

《旅游节会管理与服务规范》的提出，对于提升旅游节会的举办质量，推动节会市场的健康发展，提高节会活动的满意度和可持续性，具有重要意义。

（三）起草过程

本标准的制订在中国旅游协会指导下，旅游营销分会组织进行。结合新时代新要求，确定了指导思想和工作方案。在制订过程中，查阅了参考文献和相关标准，调研了全国有代表性的旅游节会，召开研讨会，经过起草、研讨等环节，形成了征求意见稿。

1、立项

2022年10月27日，旅游营销分会在调研基础上，结合会员和行业需求，提出《旅游节会管理与服务规范》团体标准立项申请。经过中国旅游协会标准化工作委员会论证通过，中国旅游协会于12月26日批准标准立项。旅游营销分会组织成立起草组，开始标准研制。

2、起草初稿

2023年1月-6月，按照团体标准的技术规范，结合新形势、新技术条件下旅游节会的新要求、新趋势，起草组在深入研究历届华侨城文化旅游节等著名旅游节会的基础上，分别对东部、中部、西部等区域有代表性的旅游节会进行调研，包括江苏乡村旅游节、湖南乡村文化旅游节、云南罗平油菜花节等，在此基础上形成标准初稿。

3、研讨

2023年7月-9月，旅游营销分会通过研讨会、函件等形式，邀请全国休闲标准化技术委员会、华侨城集团、伊春市文化广电和旅游局、运城市文化和旅游局等机构的专家，听取对标准初稿的意见和建议。

4、征求意见

2023年12月，结合研讨情况，起草组修改形成征求意见稿，将本阶段成果提交中国旅游协会征求意见。

二、标准内容及研制情况

（一）编制原则

为使本标准具有较高质量，坚持了以下原则：

科学性原则。以标准化理论为指导，结合节会活动和旅游节会的特点，建立标准内容框架。

规范性原则。遵循标准编制的相关规范，与相关国际标准、国家标准接轨，提出旅游节会的管理和服务要求，保证与国际和国家标准协调一致。

适用性原则。从旅游发展客观情况出发，充分考虑旅游节会对管理、服务、设施等特定要求，对旅游节会的绩效评价提出方法和条件。

前瞻性原则。立足现状，大胆预测，适度超前，兼顾软件指标与硬件指标，为标准的创造性实施留出余地。

（二）主要内容

1、基本界定

节会，是指经过事先谋划、专门组织而开展的具有特定主题的聚集活动。旅游节会是人们直接参与、以旅游体验为主要功能导向的节会。

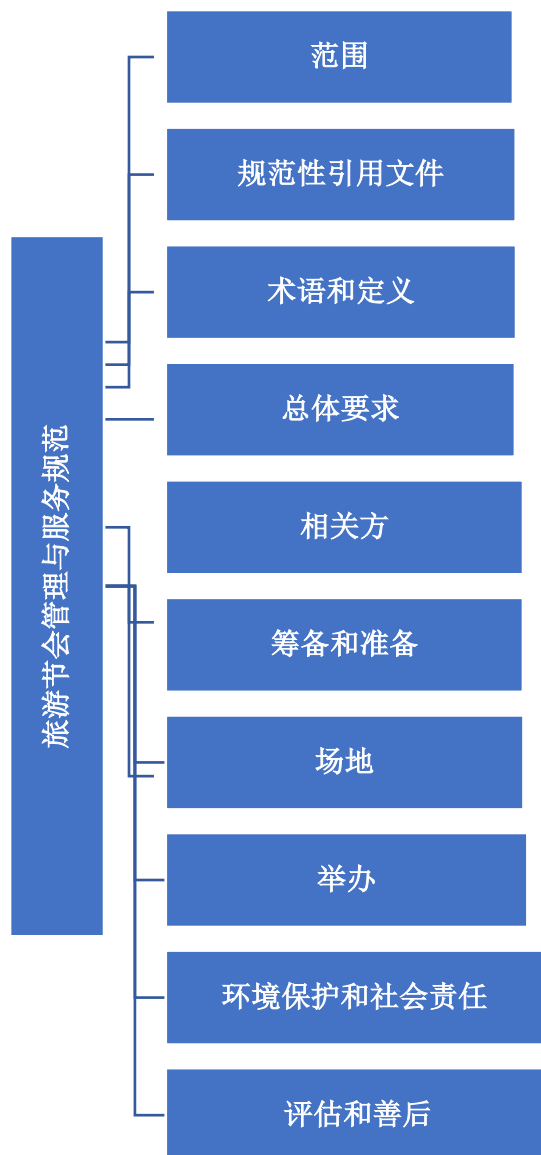
标准还对旅游节会的一些基本术语进行了界定，例如：

主题——经过提炼而成的对节会的主要内容、主要目的、主要功能或主要特点的准确表达。

周期——一个节会的完整过程，包括从可行性研究、方案构想和策划，到实施、评估和后续活动。

遗产——因节会而产生但在节会结束后依然发挥作用或产生影响的物质设施和精神因素。

2、标准框架



3、主要章节

本文件规定了旅游节会的总体要求、相关方以及对筹备、准备、举办、环境保护、社会责任、评估和善后等方面的要求。

本文件适用于有一定规模、以旅游为功能导向的节会活动。体育赛事、商务庆典、纪念性集会、商品展销会、博览会等不直接提供旅游服务的专项活动，以及以互联网、广播电视等媒介为主要载体的专项活动，均不适用本文件。。

在“术语和定义”部分，对节会、旅游节会、主题、遗产、绩效以及相关方的基本术语进行界定。

在“总体要求”部分，提出了旅游节会的基本要素、基本原则和安全管理等

基础要求。

在“相关方”部分，对主办方、承办方、协办方、参与方和受众提出了相应的界定和要求。

在“筹备”部分，对备案报批、筹备机构和工作提出了相应要求。

在“准备”部分，对组委会、总体方案、专项方案、发布和宣传、培训和演练、保险、衍生等提出要求。

在“场地”部分，对场地确定、场地搭建、安全保障等方面提出要求。

在“举办”部分，对组织协调、服务保障提出要求。

在“环境保护”部分，对容量控制、生态恢复、物料选用等提出要求。

在“社会责任”部分，对公益性、共享性和当地优先等提出要求。

在“评估和善后”部分，对总结、评估、遗产处理等提出要求。

在资料性附录中，提出了旅游节会绩效评估方法与细则。

（三）确定主要内容的依据

在标准制定过程中，主要参照了以下法律法规和标准化文件：

《中华人民共和国标准化法》

《中华人民共和国标准化法实施条例》

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

GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南

GB/T 20000 标准化工作指南

GB/T 20001 标准编写规则

GB/T 20002 标准中特定内容的起草

关于节会活动，已有的国家标准主要是《大型活动安全要求》GB/T 33170 系列标准，已经发布了安全评估、人员管控、场地布局和安全导向标识、临建设施指南、安保资源配置等5个部分，主要是安全要求。

体育赛事的国家标准有《大众滑雪赛事活动规范》GB/T 42372-2023 和《大众滑雪赛事活动等级划分与评定规范》GB/T 42374-2023。

旅游节庆活动有《旅游节庆活动服务质量要求》DB31/T1029-2016 等地方标准。

本标准借鉴了大型活动、体育赛事、旅游节庆等领域的国家标准、地方标准，以及业界有代表性的地方和企业的规范和做法，针对旅游节会的特点，综合形成标准成果。

三、与国际、国内同类标准技术内容的对比情况

相关的国际标准已经被等同采用，即《大型活动可持续性管理体系要求及使用指南》GB/T 31598-2015/ISO20121:2012。该标准规定了大型活动可持续性管

理体系的要求，适用于参与大型活动设计和开展的所有类型 and 规模的组织，以及不同地理、文化和社会环境。该文件重视大型活动与社会之间的关系，大型活动对社会的影响，以及社会对大型活动的期望。本标准参考了该标准的部分术语和定义，比如相关方、遗产、绩效等，并借鉴了其在可持续性方面的管理要求。

关于国家标准《大众滑雪赛事活动规范》GB/T 42372-2023，本标准借鉴了其在“赛事活动相关方”和“应急管理”方面的相关要求。

关于旅游节庆活动有上海市地标《旅游节庆活动服务质量要求》DB31/T1029-2016 等。本标准借鉴了其在“节庆活动方案制定”和“节庆活动宣传推广”等方案的要求。

国家标准《大型活动安全要求》GB/T 33170，本标准主要采用和执行其相应部分的安全要求。

四、与有关法律、行政法规的关系

本标准行政法规的主要依据有《大型群众性活动安全管理条例》（中华人民共和国国务院令 第 505 号，2007），《节庆活动管理办法》（中办发〔2012〕18 号）和《节庆活动管理办法实施细则》（国清组发〔2015〕1 号）等。

这些法规是关于节庆活动的审批、申请、备案、监督等工作的行政管理文件。

总体来看，本标准是对现行法律法规的落实和实施文件。

五、实施标准的要求和措施建议

旅游节会是重要的旅游产品和宣传方式，在各地都有广泛举办，数量多，分布广。推广实施团体标准《旅游节会管理与服务规范》的条件非常成熟。

作为团体标准，建议由中国旅游协会牵头组织标准的培训、宣贯和实施，具体工作可授权旅游营销分会组织开展。

适时组建专家委员会，参照标准制定细则，对会员单位及申报单位的旅游节会进行评估，得出结论，予以公开发布。

根据标准实施情况，适时申请为旅游行业标准。

《旅游节会管理与服务规范》团体标准起草组

2023 年 12 月 04 日