

大同市地方标准

《云旅游服务规范》（征求意见稿）

编制说明

一、工作简介

（一）任务来源

本文件由大同市文化和旅游局提出，大同市文化和旅游标准化技术委员会（DTS/TC 02）归口。2022年8月，大同市市场监督管理局下达了《2022年度大同市地方标准修订项目计划的通知》（同市监标准〔2022〕136号），批准《云旅游服务规范》立项，项目编号为2022-1002。

（二）起草单位

大同市文化和旅游局、大同市文化艺术学校、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

（三）起草人

常炜、王雪妮、张曼、侯晓婷、王钊柱。

二、标准编写的必要性、目的和意义

（一）必要性

国务院印发的《“十四五”旅游业发展规划》提出要充分运用数字化、网络化、智能化科技创新成果，升级传统旅游业态，创新产品和服务方式，推动旅游业从资源驱动向创新驱动转变，并重点发展沉浸式互动体验、虚拟展示、智慧导览等新型旅游服务。“云旅游”的兴起对旅游服务注入了活力，以图文、全景、短视频、直播等多种形式利用新媒体呈现，且以直播最为火热。网络化、数字化、智能化发展背景下，在5G、AR、VR、AI、无人机等技术支持下，线下吃、住、行、游、购、娱等旅游要素通过旅游博主、网红、专业主播等以“直播+互动”形式展现，为观看直播的“云游”者提供沉浸式观赏体验。而社会现状对云旅游缺乏内容及服务等相关要求，所以为更好地满足大同市云旅游的服务，地方标准《云旅游服务规范》对的媒介、人员要求、行为要求、场所及设备、服务内容、服务流程等内容进行规范，对云旅游服务具有指导意义。

（二）目的

由于缺乏统一的云旅游服务标准，社会对云旅游的媒介、人员要求、行为要求、服务内容等缺乏依据。以“云旅游+”模式实现跨界融合创新，促进旅游业高质量发展，是未来“云旅游”发展需要尤为关注的方面。云旅游服务规范与线下游优势互补、深度融合，旨在促进我市云旅游服务的规范化、标准化、星级化发展，提升我市云旅游导游及运营人员的服务水平。

（三）意义

疫情之下的“云旅游”是旅游行业在新形势下的主动应对之策。云旅游既包括旅游企业的信息供给，也包含旅游消费者之间的信息共享，是身体与心灵的共同参与。本标准的制定将规范云旅游服务，促进旅游服务向多元化、层次化、动态化发展，重塑旅游价值链，实现旅游要素一体化经营，并且为推进文旅市场秩序规范、有效、健康深入发展提供指导意义。

三、主要起草过程

（一）预研阶段（2022年3月-4月）

2022年3月，大同市市场监督管理局下达了《关于征集2022年度大同市地方标准制订计划项目的通知》。大同市文化和旅游局组织团队前往全国各大旅游城市学习借鉴经验，结合大同市云旅游现状，提出地方标准的项目建议，并充分讨论必要性、论证可行性，拟出标准框架，列出云旅游规定的服务内容。

（二）申报阶段（2022年5月—6月）

4月，根据征集文件要求，向大同市市场监督管理局提交了申报资料、标准草案、项目计划项目汇总表及标准查新查重报告，积极征求标准花主管部门的审查意见。

（三）立项阶段（2022年6月—8月）

8月，起草单位接大同市市场监督管理局通知，邀请5名专家对标准立项的可行性进行评审。起草组经充分准备后，向评估专家组汇报了该项目制定的必要性、可行性及标准主要内容。大同市市场监督管理局下达了《2022年度第一批大同市地方标准制修订项目计划的通知》，《云旅游服务规范》予以立项，项目编号为2022-1002。

（四）起草阶段（2022年9月—10月）

2022年9月，起草单位根据立项评审会上的专家评估意见，梳理查阅云旅游相关资料，细化丰富标准内容，形成了《云旅游服务规范》地方标准工作组讨论稿。10月初，起草单位组织召开了标准研讨会，邀请标准化专家从专业角度进行指导，对条款表述的准确性、完整性、协调性进行分析，同时提出切实可行的修改意见，标准起草组按照意见完善后形成征求意见稿，起草了标准编制说明，详细介绍了编制的背景、意义、主要内容及预期实施的效果等。

（五）征求意见阶段（2022年10月—11月）

2022年10月至11月，起草单位将面向社会公开征求意见，向大同市文化和旅游局、大同市市场监督管理局提出请示，请行业主管部门和标准化主管部门同时广泛征求意见；麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司作为参编单位将在公司官网以及微信公众号征求意见；请大同市文化和旅游标准化技术委员会秘书处向全体委员征求意见。届时，起草组针对收集的征求意见进行讨论斟酌对标准文本进一步完善。

四、制（修）订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

（一）编制原则

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准的要求。本标准的制定依据以下原则：

1. 统一性原则

一方面符合国家及我省出台的法律法规、政策文件要求，另一方面充分借鉴其他相关行业先进经验，在此基础上对原有工作不断改进提升，使标准更加规范。

2. 适用性原则

标准中规定的内容要素立足当前大同市云旅游的人员及行为要求，所规定的服务内容既符合导游执业的相关制度及新媒体要求，又满足实际，整合人力物力资源，明确工作内容，提高服务质量和水平。

3. 合规性原则

标准编制遵循国家有关方针、政策、法律和法规。现有标准或政策文件中已有的术语和定义，遵从其定义；现有标准或政策文件中没有的术语和定义，结合相关的行业表述进行定义，并广泛征求用户或行业专家意见。

（二）制定依据

1. 《中华人民共和国标准化法》
2. 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》
3. GB/T 31526 电子商务平台服务质量评价与等级划分

（三）与现行法律、法规、标准的关系

此标准符合现行法律法规和强制性国家标准的相关要求。

五、主要条款说明

第1章是范围。本文件规定了云旅游服务的媒介、人员要求、行为要求、场所及设备、服务内容、服务流程、评价与改进。

本文件适用于云旅游运营者和导游开展云旅游服务活动。

第3章是术语和定义。“云旅游”术语始终贯穿本标准，对其进行明确的定义，有助于对本标准的理解。

第4章是媒介。主要说明媒介的形式包括旅游直播、短视频及VR虚拟旅游。

第5章是人员要求。主要规定了云旅游导游与运营人员的资质及相关的业务知识。

第6章是行为要求。主要规定了语言表达、仪容仪表及动作行为方面的要求。

第7章是场所及设备。主要说明了云旅游应具备的环境与相关设施设备。

第8章是服务内容。主要说明了讲述与解释服务的内容要求。

第9章是服务流程。主要规定了云旅游前、云旅游中及云旅游后的服务内容及相关要求。

第10章是评价与改进。主要说明了云旅游服务过程应建立评价机制及改进要求。

六、重大分歧意见的处理经过、依据和结果

该标准在征求意见过程中无重大分歧意见。

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本标准没有采用国际标准和国外先进标准，与国内各地相关标准不发生冲突，有一定的内容借鉴，但本标准更细致。

八、贯彻标准的措施建议

标准发布实施后，行业主管部门积极举办宣贯座谈会，组织大同市各个旅游景区、网红打卡地相关单位宣贯云旅游的意义。鼓励大同市提供云旅游的景区、场所探索未知新奇且紧贴现实的体验。让大众能从云旅游中感受现实的美，贯彻云旅游的真谛。在大力推进全域旅游发展的同时，重视发挥旅游标准化建设的独特作用，积极推进旅游标准化建设。在旅游行业内建立起一支熟悉标准化工作，善于实践的管理队伍，培养一批熟悉业务服务规范的人才。开展标准化培训，采取“走出去”、“请进来”等方式，对各级有关部门和旅游企业从业人员进行多层次、多类型和多岗位的分类专项培训，推进旅游标准化专业人员队伍建设。

九、预期效益分析

大同市地方标准《云旅游服务规范》的制定实施能促进人员、行为、服务的规范，提高用户满意度以及提升旅游场所服务质量，使大同市云旅游服务更加完善、规范，增加了旅游目的地的经济收入，提升旅游业的发展。同时，吸引游客和旅游投资增加客流量，为旅游场所带来经济收益。

《云旅游服务规范》并且与现行相关标准协调统一。可广泛适用于大同市旅游行业。本标准的实施为丰富文化旅游资源、开展文化旅游活动、吸引游客的提供精确方向。在给游客美的享受和精神文化体验的同时，还能给当地创造可观的社会效益开发文化旅游资源，以促进旅游服务向多元化、层次化、动态化发展，重塑旅游价值链，实现旅游要素一体化经营。

十、参考文献

- [1] 《国务院关于印发“十四五”旅游业发展规划的通知》（国发〔2021〕32号）

标准起草工作组

2022年10月