



2026 年

中国旅游服务标准

研究报告

主编：雷静兰

编辑：郭宇昂

商业合作：collaboration@shuoyuanconsulting.com

企业官网：[硕远研报-更多最新行业研究报告下载](#)

1 中国旅游服务标准现状分析

1.1 旅游服务标准体系概述

中国旅游服务标准体系经历了多年的发展和完善，逐渐形成了涵盖国家、地方、行业协会及国际接轨的多层次标准结构。国家层面以《旅游服务质量等级划分》和《旅游景区质量等级划分》等为核心，制定统一的服务质量基准。地方政府根据自身旅游资源和市场特点，出台符合区域发展的服务标准，推动旅游品质提升。行业协会积极推动行业规范，制定细分领域的服务标准，促进服务质量整体提升。同时，随着中国旅游市场的国际化进程加快，旅游服务标准逐步与国际标准接轨，推动中国旅游服务迈向国际先进水平。

1.2 国家及地方旅游服务标准框架

国家级旅游服务标准由文化和旅游部牵头制定，涵盖接待服务、导游服务、住宿餐饮、交通运输、安全保障等关键环节。地方政府则结合本地旅游资源优势和特色，制定差异化的地方标准，如海南省的度假区服务标准、云南省的民族文化旅游服务标准等，既保证了基本服务质量，又体现区域特色。国家与地方标准框架相辅相成，形成上下联动的服务标准体系，但在标准协调与一致性方面仍存在一定的挑战。

1.3 行业协会及国际标准对接情况

中国旅游行业协会在标准制定和推广中发挥重要作用，推动行业自律和规范发展。同时，随着“一带一路”倡议和国际交流的深化，旅游服务标准积极对接国际标准，如 ISO 9001 质量管理体系、联合国世界旅游组织（UNWTO）的标准指南等。这种国际对接不仅提升了中国旅游服务的国际认可度，还促进了服务模式和管理经验的国际交流，有助于打造国际化的旅游服务品牌。

1.4 标准执行的监管机制

标准的有效执行是保障旅游服务质量的关键。当前，中国建立了以政府监管为主、行业自律为辅的多层次监管机制。文化和旅游部门负责标准的监督实施和考核，地方政府设立专门机构进行日常监管，行业协会组织行业自律检查。此外，消费者投诉和第三方评估机制逐渐完善，形成多元监管体系，有效促进标准执行。但监管力度和监管资源分配仍需进一步优化，以确保标准真正落地生效。

1.5 旅游服务质量现状

1.5.1 主要旅游服务环节质量评估

旅游服务质量涵盖了接待、导游、餐饮、住宿、交通、安全等多个关键环节，是保障游客满意度和旅游产业健康发展的重要基础。近年来，随着国家和地方相关标准体系的不断完善和推广，整体旅游服务质量呈现出显著提升的趋势。具体来说，接待环节的服务流程更加规范，工作人员的专业素养和服务意识明显增强，能够更好地满足游客的个性化需求。

导游服务方面，导游人员的专业培训力度加大，导游讲解内容更加丰富且具文化深度，服务态度更加热情周到，有效提升了游客的整体体验感。住宿和餐饮环节也取得了显著进步，酒店和餐饮场所不断优化硬件设施，环境更加整洁舒适，服务质量持续提升，注重食品安全和卫生管理，保障游客的健康和安全。交通运输方面，相关部门加强了安全管理和规范，提升了运输工具的安全性能和准点率，改善了出行环境，保障游客的出行安全和便捷。

然而，尽管整体水平有所提升，但在部分偏远地区和中小旅游企业中，服务质量仍然存在一定差距。部分区域由于资源和管理能力有限，服务标准执行不够严格，存在服务不到位、设施陈旧、人员培训不足等问题，影响了游客的旅游体验和满意度。未来，应进一步加大对偏远地区和中小企业的支持力度，推动服务标准的全面落实，加强从业人员培训和管理，提升整体旅游服务的均衡发展，确保每一位游客都能享受到高质量的旅游服务体验。

1.5.2 旅游从业人员服务水平分析

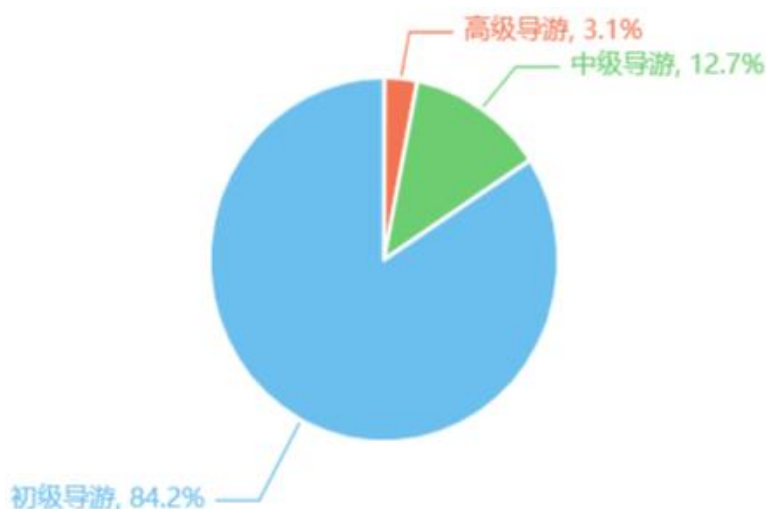
旅游从业人员是旅游服务质量的直接体现和关键保障。他们的专业素质和服务水平，直接关系到游客的体验感受和旅游行业的整体形象。近年来，随着旅游业的快速发展和市场竞争的加剧，行业整体从业人员的专业素质得到了显著提升。尤其是在大中型旅游企业和知名景区，这些单位普遍建立了较为完善的培训体系，注重系统化的职业技能培训和服务意识培养，员工的服务态度更加积极，业务能力也不断增强，能够为游客提供更加专业、细致和个性化的服务。

然而，当前旅游行业仍然存在一定的发展不平衡现象。中小型旅游企业以及基层服务人员的培训相对不足，缺乏系统性和规范化的职业教育，导致服务态度和技能水平参差不齐。一些从业人员由于缺乏持续的专业培训和职业发展指导，服务意识较为薄弱，服务过程中表现出不够热情、专业度不高等问题。这

不仅影响了游客的整体满意度和旅游体验，也在一定程度上制约了旅游行业的健康可持续发展。

为了进一步提升旅游服务质量，行业内亟需加大对中小旅游企业和基层服务人员的培训投入，推动建立多层次、多样化的培训机制，强化规范化培训和持续教育体系。通过提升从业人员的综合素质和服务能力，提升整个旅游行业的服务水平，从而增强游客的满意度和忠诚度，促进旅游业的高质量发展。

图表：全国导游等级结构抽样数据



资料来源：《LB/T095—2025 旅游服务质量大数据评价指标》

1.5.3 旅游者满意度与反馈机制

游客满意度是衡量旅游服务质量的重要指标，直接反映了游客对旅游产品和服务的认可程度以及整体体验的优劣。近年来，随着旅游业的快速发展和游客需求的不断提升，各地旅游管理部门和企业越来越重视游客的意见反馈和投诉处理机制。通过完善投诉处理流程、建立多样化的游客反馈渠道，游客满意度总体呈现出稳步上升的良好趋势。首先，现代信息技术的广泛应用极大丰富了游客表达意见的途径。在线评价平台如携程、去哪儿、美团等，不仅方便了游客实时分享旅游体验，还为旅游企业和景区提供了宝贵的改进建议。同时，社交媒体平台如微博、微信、抖音等，成为游客发布图片、视频和文字评价的重要阵地，这些公开透明的反馈信息极大地推动了旅游服务质量的提升。许多景区和旅行社通过关注和回应社交媒体上的反馈，及时调整服务策略，提升了游客的满意度和忠诚度。

其次，部分地区和旅游企业在游客反馈机制建设方面仍存在不足。例如，有些

景区的投诉渠道单一，缺乏多样化的沟通方式，导致游客意见难以及时传达；还有一些企业在处理游客投诉时响应速度较慢，处理结果不够透明，影响了游客的信任感和满意度。此外，部分基层服务人员的专业素质和服务意识有待加强，服务流程存在不规范现象，这些问题在一定程度上制约了游客体验的提升。

为此，提升游客满意度需要多方面协同努力。旅游管理部门应加强监督和指导，推动建立健全统一、高效的投诉处理机制，确保游客诉求能够快速得到回应和解决。旅游企业和景区应积极借助大数据分析和人工智能技术，深入挖掘游客反馈信息，精准把握游客需求，持续优化服务流程和产品设计。同时，加强员工培训，提高服务人员的专业水平和服务意识，也是提升游客满意度的重要环节。总之，游客满意度不仅关乎旅游行业的可持续发展，也直接影响到旅游目的地品牌形象和市场竞争能力。只有通过完善反馈渠道、提升投诉处理效率、强化服务质量管理，才能不断满足游客多样化和个性化的需求，促进旅游业健康繁荣发展。

图表：OTA 平台旅游投诉分项占比

投诉类型	占比	对应服务环节
退改规则苛刻	28.44%	预订接待、旅行社履约
客服处置不当 / 无响应	17.14%	线上线下接待服务
霸王条款	9.87%	合同签约接待
合同违约	7.97%	行程履约、导游执行
虚假宣传	6.28%	销售接待、行程承诺
捆绑强制消费	6.20%	导游带队、购物环节
交通车况 / 延误	4.72%	旅游交通
住宿硬件不达标	4.11%	住宿服务
餐饮质价不符	3.85%	餐饮服务
安全隐患、应急缺位	2.93%	安全保障
其他	7.49%	综合杂项

资料来源：21 世纪经济报道

2 中国旅游市场发展趋势

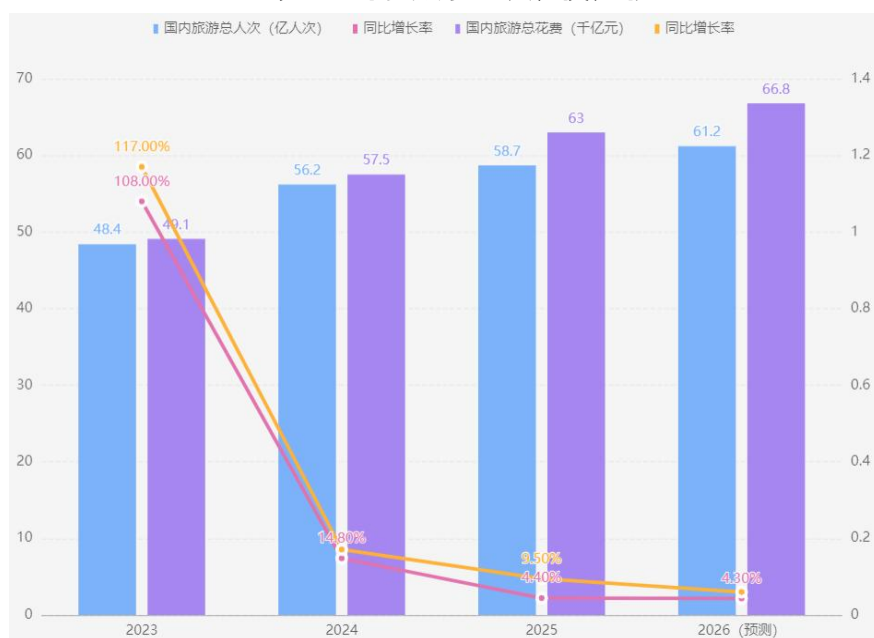
2.1 旅游市场规模及增长预测

2.1.1 国内旅游市场规模分析

中国国内旅游市场规模持续扩大，呈现出蓬勃发展的态势。根据相关数据显

示，预计到 2026 年，国内旅游人次将突破 60 亿大关，旅游收入也将实现稳步且显著的增长。这一趋势不仅反映了人们生活水平的不断提升，也体现了旅游产业作为国民经济重要组成部分的巨大潜力和活力。推动国内旅游市场快速发展的主要因素包括城镇居民休闲时间的增加、消费能力的不断提升以及旅游基础设施的日益完善。随着工作节奏的调整和政策支持，越来越多的城镇居民拥有了更多的自由时间用于休闲和旅游。同时，居民收入水平的提升使得旅游消费成为家庭生活的重要组成部分，人们更加注重旅游体验的品质和多样性。此外，交通网络的优化、高速铁路的普及、旅游景区的设施升级以及智能化服务的推广，都极大地提升了旅游的便利性和舒适度，进一步激发了市场活力。

图表：国内旅游市场规模分析



资料来源：中华人民共和国文化和旅游部

值得注意的是，二三线城市及乡村地区的旅游潜力日益凸显，成为推动行业增长的新引擎。相比一线城市，这些地区拥有丰富的自然资源和独特的文化底蕴，能够为游客提供更加多样化和个性化的旅游体验。乡村旅游、文化旅游和生态旅游逐渐成为市场的增长新亮点。乡村旅游不仅促进了农村经济的发展，也推动了农村生态环境的保护和传统文化的传承。文化旅游则通过挖掘历史遗迹、非物质文化遗产和地方特色活动，丰富了旅游产品的内涵。生态旅游强调人与自然的和谐共生，倡导绿色、可持续的发展理念，满足了现代游客对健康、环保旅游方式的需求。总体来看，中国国内旅游市场正处于一个快速发展且充满活力的阶段，未来随着政策支持、技术进步以及市场需求的不断变化，

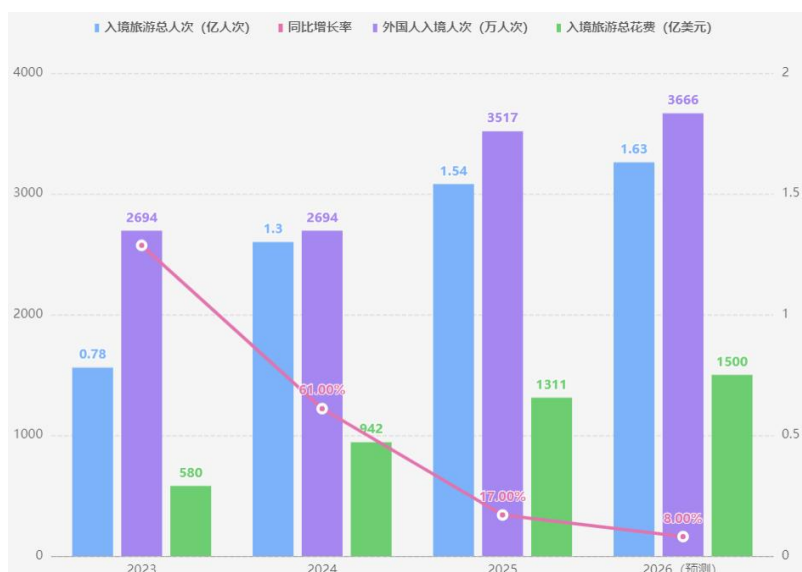
预计这一市场将继续保持强劲的增长势头，成为推动经济社会发展的重要动力。

2.1.2 入境旅游市场发展态势

入境旅游在经历了全球新冠疫情的严重冲击后，正逐步走向复苏。随着各国疫情防控措施的逐渐放宽和疫苗接种率的提升，国际旅游活动逐渐恢复正常。预计到 2026 年，中国的入境游客数量将显著增加，旅游消费水平也将实现较大幅度的提升。

这不仅反映了全球旅游需求的回暖，也体现了中国旅游市场强劲的吸引力和广阔的发展潜力。中国拥有丰富且独特的文化遗产，包括故宫、长城、兵马俑等世界知名的历史遗迹，以及丰富多样的非物质文化遗产，如京剧、中医、中餐等传统文化形式。这些文化资源为国际游客提供了深度体验中国传统文化的机会，极大地提升了旅游的文化价值和吸引力。

图表：入境旅游市场发展态势



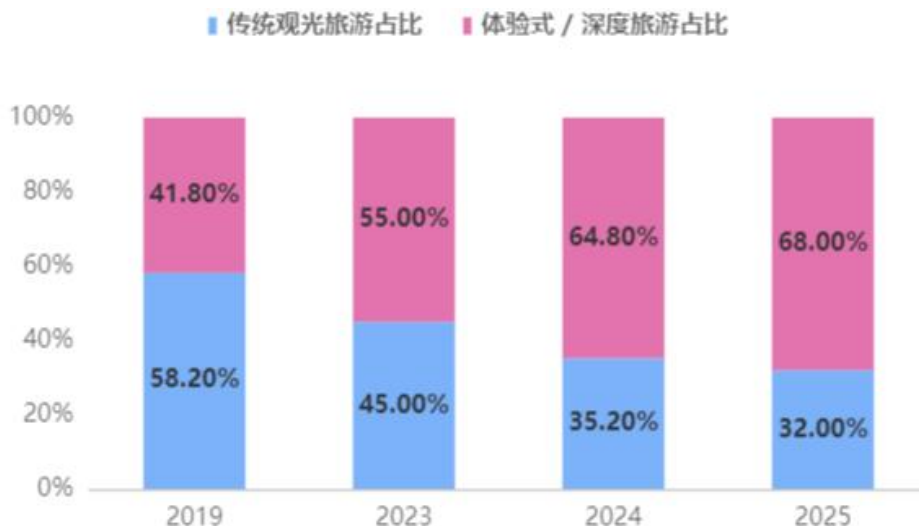
资料来源：中国旅游研究院《2025 年中国入境旅游市场发展报告》

2.1.3 旅游消费结构变化趋势

旅游消费结构呈现出明显的多元化发展趋势，传统以观光为主的旅游模式正在逐步向更加丰富和多样化的方向转变。现代游客不再满足于简单的走马观花式参观景点，而是更加注重旅游过程中的体验感和参与感，倾向于选择体验式旅游、休闲度假以及深度的文化体验等形式的旅游活动。这种转变反映了游客对旅游品质和个性化需求的不断提升。具体来说，体验式旅游强调游客亲身参与

当地文化、风俗和生活，例如参加传统手工艺制作、民族节庆活动或农事体验等，旨在让游客深入了解旅游目的地的独特魅力。

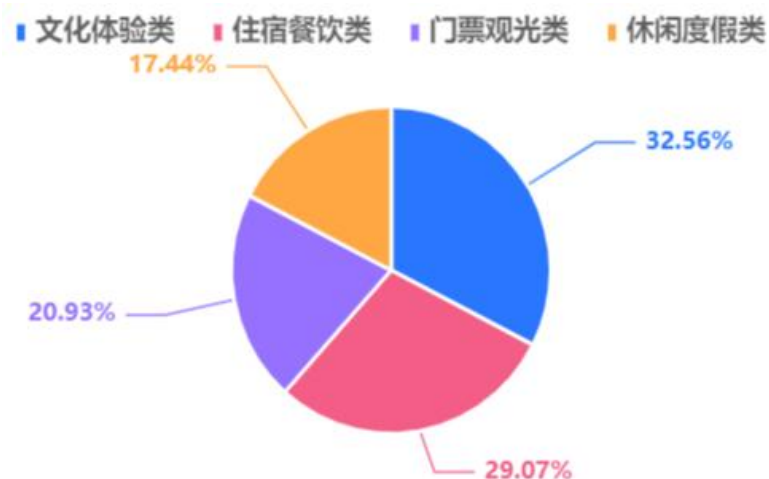
图表：观光与体验旅游占比变化



资料来源：中国旅游研究院

休闲度假旅游则更加注重身心放松和健康养生，涵盖温泉度假、海滨度假、高尔夫等多种休闲项目，满足游客休闲娱乐的多样需求。文化体验旅游则通过参观博物馆、历史遗迹、艺术展览等方式，让游客感受目的地深厚的历史文化底蕴，提升旅游的文化内涵和教育意义。此外，高端旅游和个性化定制旅游的需求日益增长。随着居民收入水平的提高和消费观念的升级，越来越多的游客倾向于选择私人订制的高品质旅游服务，包括私人导游、专属交通、定制行程和特色餐饮等，追求独一无二的旅行体验。这种趋势推动旅游企业不断创新服务模式，提供更加灵活和个性化的产品，以满足不同层次游客的需求。

图表：2024 年旅游消费细分结构



资料来源：中国旅游研究院《2025 年中国旅游经济运行分析报告》

3 2026 年中国旅游服务标准体系构建

3.1 标准体系架构设计

3.1.1 标准分类及层级划分

构建科学的标准分类体系，是提升旅游服务质量和管理水平的重要基础。具体来说，应将旅游服务标准细致划分为四大类：基础标准、核心服务标准、辅助服务标准和管理标准。这种分类方法不仅有助于明确各类服务的职责和要求，还能够形成一个多层级、模块化的标准体系，从而实现标准的系统化、规范化和便于实施管理的目标。首先，基础标准主要涵盖旅游服务的基本要求和公共规范，例如安全保障、环境卫生、设施设备的基本配置等，确保游客在旅游过程中能够获得最基本的保障和舒适体验。基础标准是整个服务体系的根基，直接关系到游客的安全和满意度。其次，核心服务标准聚焦于旅游产品和服务的核心内容，比如导游服务质量、景区讲解水平、交通接驳的准时性与便捷性等。

图表：标准四大分类明细架构

一级体系	二级子体系	细分覆盖内容
基础标准	通用基础、安全底线	术语、符号、通用安全、无障碍、合规底
核心服务标准	接待、导览、住宿、餐饮、交通	旅游全链条游客直接消费环节质量规范
辅助服务标准	信息服务、投诉处置、应急安保、环保配	支撑性配套服务规范
管理标准	企业内控、行业监管、区域协同、质量评	运营、监管、跨区域协同规则

资料来源：公开资料查询

3.1.2 核心服务标准与辅助服务标准

核心服务标准涵盖接待、导览、住宿、餐饮、交通等多个关键环节，旨在全面保障游客的基本需求和服务质量。在接待方面，要求工作人员具备良好的礼仪规范和沟通能力，确保游客到达时能够感受到热情、专业的欢迎。导览服务则注重讲解内容的丰富性和准确性，导游需熟悉景区历史文化及相关知识，提供生动有趣的解说，提升游客的体验感。住宿方面，核心标准强调房间的整洁舒适、安全设施完善以及服务人员的及时响应，确保游客在旅途中拥有良好的休息环境。餐饮服务则关注食品的卫生安全、营养搭配及多样化选择，满足不同游客的口味和饮食需求。交通环节涵盖接送车辆的准时、安全和便捷，确保游客能够顺利到达各个旅游点。

辅助服务标准则覆盖信息服务、投诉处理、安全保障等支持性环节，旨在增强整体服务体验。信息服务包括提供详尽准确的旅游咨询、路线指引以及实时更新的天气和交通状况，帮助游客合理安排行程。投诉处理机制要求建立快速响应和有效解决问题的流程，保障游客权益，提升服务满意度。在安全保障方面，标准明确了应急预案的制定与演练，配备必要的安全设施和人员，确保游客在整个旅游过程中人身安全无忧。此外，辅助服务还包括无障碍设施建设、旅游环境维护和文化活动组织等，力求为游客创造一个舒适、安全、便捷且富有文化内涵的旅游环境。通过核心与辅助服务标准的有机结合，全面提升旅游服务质量，促进旅游业的健康可持续发展。

3.1.3 跨区域与跨行业标准协调机制

建立跨区域标准协调机制，是推动各地区经济社会协调发展的重要举措。通过建立健全的标准协调机制，可以有效促进标准的统一与差异化协调，切实解决不同地区之间由于标准不一致而带来的诸多问题。具体而言，应推动各地政府部门、行业协会以及企业之间加强沟通与合作，建立信息共享平台，及时掌握各地标准的制定和实施情况，推动标准的互认和兼容，避免重复建设和资源浪费。同时，应重点加强旅游业与交通运输、餐饮服务、文化创意等相关行业标准的协同发展。旅游业作为一个综合性极强的产业，涉及交通出行、住宿餐饮、文化体验等多个环节，标准的统一与协同对于提升整体服务质量和游客满意度具有重要意义。

图表：跨区域与跨行业标准协调机制

协调类型	核心机制	实施目标
跨区域标准协调机制	全国旅游服务标准统一协调机制	形成全国统一的旅游服务质量保障体系，实现标准的一致性和兼容性
跨区域标准协调机制	区域旅游标准协同发展机制	推动重点区域内旅游服务标准统一，解决跨区域服务体验不一致问题
跨区域标准协调机制	地方标准备案与审查机制	规范地方标准制定，避免与国家标准冲突，实现全国标准体系上下衔接
跨区域标准协调机制	旅游服务标准互认机制	消除跨区域旅游服务的标准壁垒，提升游客跨地区旅游的连贯性和满意度
跨行业标准协调机制	文旅 + 相关行业标准协同机制	加强旅游与交通、餐饮、文化等相关行业标准的协同，形成融合发展的标准体系
跨行业标准协调机制	旅游全产业链标准衔接机制	实现旅游全环节标准的无缝衔接，提升旅游全流程服务质量
跨行业标准协调机制	旅游服务标准数据共享机制	实现跨部门数据协同，提升旅游服务标准监管效能，形成全流程监管闭环
跨行业标准协调机制	旅游服务标准联合执法机制	形成多部门监管合力，提升旅游服务标准执行的监管力度

资料来源：公开资料查询

通过推动这些行业标准的融合，可以形成一套科学、系统、协调的服务标准体系，促进各行业之间的资源共享与优势互补，实现融合发展。此外，还应注重标准的动态调整与创新，结合区域特色和发展需求，允许适度的差异化标准存在，以满足不同地区的实际情况和市场需求。通过完善跨区域标准协调机制，不仅能够提升各行业的 service 质量和管理水平，还能增强区域间的经济联动性和竞争力，推动区域经济的高质量发展，实现资源的优化配置和可持续发展目标。

4 典型地区与企业标准实践案例

4.1 领先地区标准建设经验

4.1.1 北京市旅游服务标准实施情况

北京市作为中国的首都，充分依托其国际大都市的独特优势，积极推动高标准服务体系的建设与完善。为了提升整体旅游服务水平，北京市注重将智慧旅游与绿色旅游有机结合，利用先进的信息技术和大数据分析手段，打造智能化、便捷化的旅游服务平台，提升游客的体验感和满意度。同时，北京大力推广绿色旅游理念，倡导低碳环保的出行方式，保护生态环境，促进旅游业的可持续发展。

在标准执行方面，北京市建立了严格的服务质量监督机制，确保各项服务标准得到有效落实。无论是在旅游景区、酒店住宿、餐饮服务，还是在交通运输、导游服务等环节，北京均实行高标准的管理要求，力求为游客提供安全、舒适、便捷的旅游环境。通过持续加强服务人员培训和考核，提升服务人员的专业素养和服务意识，北京市的旅游服务质量始终保持在全国领先水平，赢得了广大游客的高度评价和认可。

4.1.2 海南省旅游服务标准创新实践

海南省作为中国唯一的热带海岛省份，拥有得天独厚的自然资源和独特的旅游环境。为了充分发挥这一优势，海南省结合自身的热带海岛旅游特色，积极制定了一系列差异化的服务标准。这些标准不仅涵盖了旅游接待、住宿、餐饮、交通等基本环节，还特别注重提升旅游体验的个性化和多样化，力求满足不同

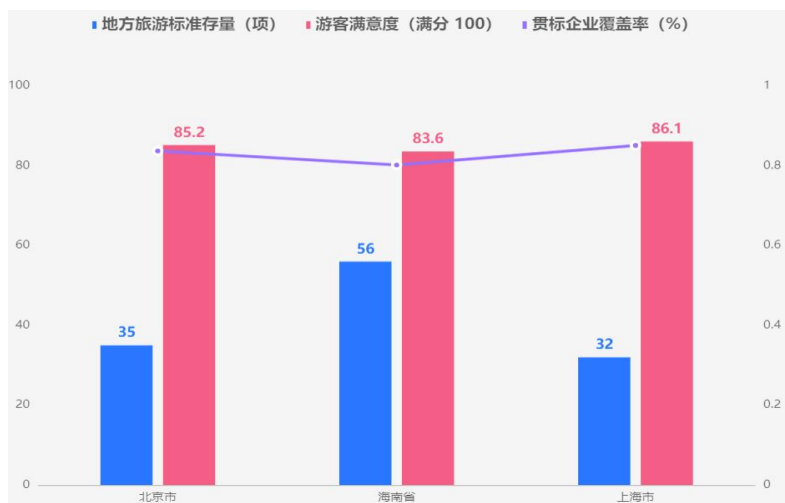
层次游客的需求。在推动高端旅游发展方面，海南省大力引进和培育高端度假村、豪华酒店、特色民宿等优质旅游产品，打造奢华舒适的旅游环境。同时，注重提升旅游配套设施的品质，如高尔夫球场、温泉疗养中心、国际会议中心等，满足高端游客的多样化需求。此外，海南还积极推广生态旅游，保护和利用丰富的热带雨林、珊瑚礁和海洋资源，打造生态体验线路，让游客在亲近自然的同时，增强环保意识。为了创新服务模式，海南省不断引入智能化和数字化手段，推动“智慧旅游”建设。

通过大数据分析、人工智能导览、线上预约和支付等技术手段，实现旅游服务的便捷化和高效化。同时，注重提升服务人员的专业素养和外语能力，强化国际化服务标准，增强服务的专业性和国际化水平。通过以上一系列举措，海南省不断提升自身的国际竞争力，努力将其打造成为世界级热带海岛旅游目的地，吸引更多来自全球的高端游客和生态旅游爱好者，推动海南旅游产业的可持续发展和经济结构的转型升级。

4.1.3 上海市智慧旅游服务标准应用

上海市积极推动智慧旅游的发展，充分利用大数据、人工智能、物联网、云计算等先进信息技术，打造智能化、信息化、便捷化的旅游服务体系。通过构建完善的智慧旅游服务标准体系，上海不仅实现了旅游资源的科学整合与优化配置，还提升了旅游管理的智能化水平。具体来说，上海在景区智能导览、智慧交通调度、个性化旅游推荐、智能客服服务等方面取得显著进展。例如，游客可以通过手机应用实时获取景区人流信息、路线导航和多语言语音讲解，极大提升了出行的便利性和体验感。同时，上海还积极推动旅游企业与科技企业的深度融合，促进智慧旅游产业链的创新发展，推动旅游业向数字化、智能化转型升级。

图表：北京、海南、上海旅游标准化核心指标汇总



资料来源：北京、海南、上海文旅局

4.2 代表性旅游企业标准执行

4.2.1 大型旅游集团标准管理体系

大型旅游集团通过建立完善的标准管理体系，力求在企业运营的各个环节实现高度规范化和科学化管理。该体系涵盖了运营管理、客户服务、安全保障等多个关键领域，确保企业在激烈的市场竞争中保持竞争力和良好的品牌形象。在运营管理方面，集团制定了详细的流程标准和操作规范，包括旅游产品的设计与开发、供应链管理、资源调配以及财务管理等，确保各项工作有章可循，提升整体运营效率和管理水平。同时，通过信息化手段实现数据的实时监控与分析，促进决策的科学化和精准化。客户服务方面，集团建立了多层次、多渠道的服务标准体系，涵盖客户咨询、预订、行程安排、投诉处理等全过程。通过统一的服务流程和培训体系，提升服务人员的专业素养和服务意识，致力于为游客提供个性化、温馨且高品质的旅游体验。

此外，集团还积极采纳客户反馈，持续优化服务内容和方式，增强客户满意度和忠诚度。在安全保障领域，集团严格遵守国家相关法律法规，制定了详尽的安全管理制度和应急预案，涵盖旅游线路安全、交通安全、食品卫生、疫情防控等多个方面。通过定期开展安全培训和演练，提高员工的安全意识和应急处理能力，最大限度地保障游客的人身和财产安全，树立企业的安全信誉。总体而言，大型旅游集团通过完善的标准管理体系，不仅实现了各项业务的标准化管理和服务质量的稳定提升，还推动了企业的可持续发展和品牌价值的不断提升，为广大游客提供了更加放心、便捷和优质的旅游服务。

4.2.2 特色旅游服务企业标准实践

特色旅游企业应充分挖掘和利用自身独特的资源优势，如自然风光、历史文化、民族风情等，结合当地的实际情况，制定科学合理且富有个性化的服务标准。这些服务标准不仅涵盖旅游产品的设计与开发，还包括导游讲解、客户接待、住宿餐饮、交通安排等各个环节，力求为游客提供全方位、细致入微的优质服务体验。通过不断优化服务流程和提升服务人员的专业素养，特色旅游企业能够有效增强游客的满意度和忠诚度。同时，企业还应注重创新，结合现代科技手段，如智能导览系统、大数据分析和线上线下互动平台，提升服务的智能化和便捷性。此外，特色旅游企业应积极开展品牌建设和市场推广，突出自身独特的文化内涵和旅游资源优势，塑造鲜明的品牌形象，吸引更多目标客户群体。通过形成明显的差异化竞争优势，企业不仅能够在激烈的市场竞争中脱颖而出，还能实现可持续发展，推动当地旅游产业的繁荣与升级。

4.2.3 在线旅游平台服务标准创新

在线旅游平台通过不断引入先进的技术创新，如人工智能、大数据分析、云计算和移动互联网技术，极大地提升了用户的预订效率和服务体验。例如，利用人工智能算法实现个性化推荐，帮助用户快速找到符合自身需求的旅游产品；通过大数据分析，平台能够精准预测旅游趋势，优化资源配置，提升服务质量。同时，在线旅游平台积极推动服务模式的升级，从传统的单一预订服务向一站式综合旅游解决方案转变，包括机票、酒店、租车、景点门票及旅游保险等多项服务的整合，满足用户多样化的出行需求。此外，平台还参与制定和推动在线旅游服务标准的建立与实施，规范行业行为，保障消费者权益。例如，完善退款政策、提升客服响应速度、加强信息透明度等措施，都有效提升了用户的信任度和满意度。通过这些举措，在线旅游平台不仅提升了整体的服务体验和运营效率，还促进了旅游行业的健康发展，推动了整个旅游生态系统的数字化转型和升级。未来，随着技术的不断进步和用户需求的不断变化，在线旅游平台将继续创新，致力于为用户提供更加便捷、高效、安全和个性化的旅游服务。

图表：代表性旅游企业标准执行

企业类型	典型主体	自建企业标准数量	标准全环节覆盖率	标准落地实施率
大型旅游集团	中旅旅行、众信旅游	128 项（众信）	100%	100%
特色旅游服务企业	三亚星级海鲜商户、滨海康养民宿、 户外潜水俱乐部	单企业 15-35 项细分标准	92.40%	87.10%
在线旅游 OTA 平台	携程、美团旅行	70 余项团队游细分 SOP； 牵头制定 ISO 国际 OTA 标准	订单履约全链路覆盖	95.60%

资料来源：公开资料查询

5 未来展望与政策建议

5.1 旅游服务标准未来发展趋势

5.1.1 标准国际化与融合发展趋势

未来的旅游服务标准将更加注重与国际接轨，积极融合国际先进的管理理念和服务模式，同时充分考虑中国本土的文化特色和实际需求。在制定和完善旅游服务标准的过程中，不仅要借鉴世界领先国家的成功经验，如欧洲的高端定制旅游服务、东南亚的生态旅游管理以及北美的智能化旅游体验，还要结合中国丰富的历史文化资源、多样的自然景观以及不断提升的基础设施建设水平，打造具有中国特色且符合国际标准的旅游服务体系。此外，未来的旅游服务标准将注重提升服务人员的专业素养和多语言能力，推动智能化和数字化技术的深度应用，如虚拟现实导览、智能翻译设备、在线预订和支付系统等，以满足全球游客多样化、个性化的需求。通过加强与国际旅游组织的合作与交流，推动标准的互认与融合，提升中国旅游服务在全球市场的竞争力和影响力，促进中国旅游业的高质量发展，实现从“旅游大国”向“旅游强国”的转变，助力中国软实力的国际传播和经济的持续增长。

5.1.2 智能化与个性化服务标准方向

随着科技的不断进步，特别是在人工智能、大数据、云计算和物联网等前沿技术的推动下，智能化和个性化正逐渐成为各行各业标准发展的核心重点方向。智能化不仅体现在设备和系统能够自主感知、分析和决策，还体现在通过自动化流程提升整体效率，减少人为错误，实现资源的最优配置。例如，在制造业中，智能化生产线可以根据实时数据自动调整生产参数，提高产品质量和生产效率；在医疗领域，智能诊断系统能够辅助医生进行精准判断，提升医疗服务水平。与此同时，个性化服务日益受到重视。

借助大数据分析和用户画像技术，企业和机构能够深入了解用户的偏好、行为和需求，从而提供量身定制的产品和服务。这不仅提升了用户体验，也增强了

客户的忠诚度和满意度。比如，电商平台通过推荐算法向用户推送符合其兴趣的商品，教育领域通过个性化学习方案帮助学生因材施教，金融行业通过风险评估模型提供定制化的理财建议。实现精准服务和高效管理，是智能化和个性化发展的最终目标。精准服务意味着资源和服务能够精确匹配用户需求，避免浪费和冗余；高效管理则通过智能系统优化组织内部流程，提高决策的科学性和执行的速度，降低运营成本。这种发展趋势不仅推动了社会生产力的提升，也促进了社会治理的现代化和智慧化，为构建更加便捷、高效、绿色和可持续发展的社会奠定了坚实基础。。

5.1.3 绿色可持续旅游服务标准发展

绿色环保和可持续发展理念将被全面深入地融入到旅游服务的各个标准和环节中，推动旅游业实现绿色转型升级。具体而言，旅游企业将加强环境保护意识，采用节能减排技术，减少资源浪费，积极推广绿色出行方式和低碳旅游产品。同时，景区管理方将严格执行生态保护措施，保护自然生态环境和文化遗产，避免过度开发和环境破坏。旅游服务人员也将接受环保知识培训，提高服务质量的同时，增强游客的环保意识。通过建立完善的绿色评价体系和激励机制，鼓励更多企业和游客参与到绿色旅游行动中来，促进旅游业与生态环境的和谐共生，推动旅游产业向更加环保、低碳、可持续的方向发展，实现经济效益、社会效益和生态效益的有机统一。

图表：2023-2026 年中国可持续旅游市场规模及增速



资料来源：2026 年中国可持续旅游行业市场动态分析报告

5.2 政策完善与标准体系优化建议

5.2.1 完善法规政策支持体系

建议进一步完善旅游服务相关法律法规，明确各类旅游服务主体的权利与义务，强化对旅游市场秩序的规范管理，提升法律的针对性和可操作性。同时，应加大政策支持力度，出台专项扶持政策，促进旅游产业的健康发展和服务质量的提升。在此基础上，建立健全旅游服务标准体系，涵盖服务质量、环境保护、安全保障、信息透明等多个方面，确保标准体系科学合理、切实可行。通过完善法律法规和政策支持，构建坚实的法律基础，推动旅游服务标准体系的有效建设与严格执行，保障旅游消费者的合法权益，提升整体旅游体验，促进旅游行业的可持续发展。

5.2.2 加强标准制定与执行力度

提升标准制定的科学性和参与度，是推动行业健康发展和技术进步的重要保障。首先，应加强标准制定过程中科学方法的应用，充分依托最新的科研成果和数据分析，确保标准内容具有前瞻性和实用性。同时，要广泛吸纳各方利益相关者的意见，包括企业、科研机构、行业专家以及终端用户，增强标准制定的民主性和代表性，避免片面性和主观性，从而提升标准的权威性和认可度。其次，加强执行监管是确保标准真正落地生效的关键环节。相关监管部门应建立完善的监督机制，定期开展检查和评估，及时发现和纠正执行过程中存在的问题。同时，应加大对违规行为的处罚力度，形成有效的震慑作用，推动各方严格遵守标准要求。此外，可以通过培训和宣传提高企业和公众对标准重要性的认识，增强自觉执行的意识。总之，只有不断提升标准制定的科学性和参与度，强化执行监管，才能确保标准在实际应用中发挥应有的指导和规范作用，促进产业的规范化发展，提高产品和服务的质量安全水平，最终实现经济效益和社会效益的双重提升。

5.2.3 促进多方协同与资源整合

推动政府、企业、行业协会和社会各界多方协同合作，充分整合各方资源优势，形成合力，共同推进标准体系的科学建设与完善。政府应发挥主导作用，制定相关政策和法规，提供制度保障和资金支持，确保标准体系建设有序开展。企业作为标准的主要实施者和创新主体，应积极参与标准的制定与应用，不断提升技术水平和产品质量。行业协会则应发挥桥梁纽带作用，协调行业内部资源，推动标准的推广和培训，促进行业整体规范化发展。同时，社会公众

和相关研究机构也应参与进来，加强标准意识的普及和技术研发，推动标准体系的持续优化和创新。通过多方协作，形成标准制定、实施、监督和反馈的良性循环，推动行业健康有序发展，提升整体竞争力和国际影响力。

法律声明

本报告为硕远咨询制作，其版权归属硕远咨询，任何机构和个人禁止以任何形式转载，任何机构和个人引用本报告时需注明来源为硕远咨询，且不得对本报告进行任何有悖原意的引用、删节和修改。任何未注明出处的引用、转载和其他相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。对任何有悖原意的曲解、恶意解读、删节和修改等行为所造成的一切后果，本公司及作者不承担任何法律责任，并保留追究相关责任的权力。

本报告基于已公开的信息编制，但本公司对该信息的真实性、准确性及完整性不作任何保证。本报告所载的意见、评估及预测仅为本报告出具日的观点和判断，该等意见、评估及预测在出具日外无需通知即可随时更改。本公司将来可能根据不同假设、研究方法、即时动态信息和市场表现，发表与本报告不一致的意见、观点及预测，本公司没有义务向本报告所有接受者进行更新。

本公司力求报告内容客观、公正，但本报告所载观点、结论和建议仅供参考使用，不作为投资建议，对依据或者使用本报告及本公司其他相关研究报告所造成的一切后果，本公司及作者不承担任何法律责任。