

# 上海市地方标准

## 《旅游节庆活动服务规范》

### 编制说明

根据上海市市场监督管理局《关于下达2022年度第三批上海市地方标准制修订项目计划的通知》（沪市监标技〔2022〕371号）文件，上海市文化和旅游局组织华东师范大学、上海市文化和旅游事业发展中心等单位共同开展地方标准《旅游节庆活动服务质量要求》修订工作，该标准修订由上海市文化和旅游局提出，由上海市旅游标准化技术委员会归口。

#### 一、编制背景和意义

##### 1. 落实上海建设世界著名旅游城市发展目标的需要。

上海旅游节以“人民大众的节日”为定位，以“走进美好与欢乐”为主题，已经成功举办了34届，通过丰富多彩、各具特色的节庆活动，生动展示了上海都市风光、都市文化和都市人文魅力，是具有较高的城市影响力和品牌价值的大型旅游节庆活动，也是上海建设世界著名旅游城市的重要内容。修订本标准，是为了贯彻落实《上海市“十四五”时期深化世界著名旅游城市建设规划》的主要精神，培育具有全球影响力的国际旅游展会和节庆活动品牌，打造彰显中华文化、上海特色的文化交流展示平台，努力成为国际旅游交流交往的“国家窗口”。通过修订本标准，更加有助于提升上海城市文化软实力，更好地彰显上海城

市海派文化精神，更扎实地打造更高人气的中外文化交流平台，从而进一步提高上海旅游节的市场影响力与游客感召力。

**2. 发展环境的变化要求地标及时修订。**《旅游节庆活动服务质量要求》（DB 31/ T1029-2016）发布实施以来，在规范我市旅游节庆活动服务管理方面发挥了重要作用。然而该标准标龄过长，特别是随着旅游节庆活动的发展以及《节庆活动管理办法实施细则》（国清组发[2019]1号）等国家相关管理制度的出台，对旅游节庆活动组织与管理提出了更高的要求，亟待开展相关标准修订工作。

**3. 提升上海旅游节庆活动服务质量的重要制度保障。**通过修订本标准，可以全面、综合评估和分析旅游节庆的整体服务水平，提高旅游节庆服务质量，提升举办旅游节庆服务管理的专业度、品牌的美誉度和市场的关注度，既有助于为政府和社会力量举办旅游节庆提供客观评估依据，积极推动各类优质资源向具有发展潜力和品牌影响力的旅游节庆项目集聚，也有利于创新旅游节庆发展路径，丰富旅游节庆种类，提高旅游节庆组织管理水平，推动旅游节庆更好服务于世界著名旅游城市建设。

**4. 打造上海旅游服务品牌的必然要求。**本标准自2016年发布以来，对推动上海旅游节庆活动服务质量的提升产生了积极影响。但是自本标准发布以来，上海举办旅游节

庆活动的内外环境已经发生一定的变化，为了适应十四五乃至更长时期上海旅游节庆活动的可持续健康发展，需要对本标准进行一定和必要的修改与完善，以便进一步发挥上海旅游节庆对于实现上海打造“旅游品牌”发展目标的促进力。

## **二、任务来源**

该地标的修订由上海市文化和旅游局提出，经上海市市场监督管理局批准立项，见《关于下达 2022 年度第三批上海市地方标准制修订项目计划的通知》（沪市监标技〔2022〕371 号）文件。

## **三、编制原则**

### **1.坚持学理分析与实践检验相结合的原则**

旅游节庆活动服务质量要求的修订编制前期以问题为导向，主要侧重于对旅游节庆服务相关的学理进行分析，为要求的框架设计和指标选取提供理论基础；后期则以实践检验为主，对照上海旅游节庆的实践资料，经过反复论证完善，形成了旅游节庆服务规范的具体要求。

### **2.坚持系统梳理与可操作性相结合的原则**

整个编制框架遵循旅游节庆活动举办的一般流程，系统梳理旅游节庆举办全过程涉及的关键环节和服务规范，确保不重不漏，形成了一套相对科学、系统、全面的旅游节庆服务要求。同时，充分考虑了旅游节庆服务实施的可

操作性，对相应指标的表述反复推敲，尽可能满足可测量原则。

### **3.坚持普适性与特色性相结合的原则**

旅游节庆服务不仅具有一般大型活动的特点和服务要求，而且又体现了自身的特征和个性化的服务需求。旅游节庆活动服务要求的编制既在普遍性上符合了一般大型活动普适性的服务内容，又在一些关键环节上充分突出了旅游节庆特殊性的服务内容和要求。

## **四、编制过程**

1.2022 年 4 月，上海市文化和旅游局提出对地标《旅游节庆活动服务质量要求》进行修订，并上报上海市市场监督管理局批准立项。

2.自 2022 年 4 月起，由上海市文化和旅游局、华东师范大学、上海市文化和旅游事业发展中心共同参与，联合成立地标修订编制工作组，对相关企业进行调研，检索相关国内外标准及文献，根据 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》等规定确定修订框架，从术语和定义、基本要求、筹备、现场管理、保障服务与管理、评价与改进等方面，重新梳理与分析了旅游节庆活动服务的各个环节、各个节点和各个层面，甄别并确定了旅游节庆服务要求。在此基础上，编制完成了《旅游节庆活动服务规范》初稿。

3.2022 年 11-12 月，起草组向 10 家科研机构、高等院校和相关企业等单位发送征求意见稿，9 家单位回函，共收到意见 47 条，其中采纳 42 条，未采纳 5 条。

4.2022 年 12 月 12 日至 2023 年 1 月 12 日，在上海市市场监督管理局官网进行了公示，公示期内，未收到反馈意见。

5.2023 年 9 月，编制组进行了核稿，形成送审稿。

6.2024 年 3 月 14 日，上海市市场监督管理局组织专家召开评审会，对标准送审稿进行审定。

## **五、主要内容**

与《旅游节庆活动服务质量要求》（DB 31/ T1029-2016）相比，主要进行了以下修订：

### **1.更改了标准名称和总体框架**

经过评审专家研讨，一致认为该标准涉及的技术要求不仅仅局限于服务质量，而是涵盖了贯穿旅游节庆活动举办全过程的管理、服务和评价，同时考虑到现行类似标准的通行做法，建议将标准名称更改为《旅游节庆活动服务规范》。

按照旅游节庆活动举办的实际流程，同时考虑到各部分内容的相对独立和彼此的呼应关系，将总体框架修改为术语和定义、基本要求、筹备、现场管理、保障服务与管理、评价与改进等部分。同时根据上海旅游节庆活动举办

的实际情况，将该标准的适用范围界定为上海市各级文化和旅游管理部门归口管理的旅游节庆活动的管理、服务和评价。

## **2.更改了术语和定义**

鉴于城市文旅商娱体展深度融合的发展趋势，对旅游节庆活动定义中的资源做了进一步的内涵扩展，将“依托地方的社会经济、历史文化、风俗民情等独特资源”表述调整为“依托当地独具特色和影响力的资源”。希望通过旅游节庆活动的举办，带动上海城市文旅资源的进一步融合，促进城市资源优势转变为文旅资源强势，助力城市旅游高质量发展。

## **3.更改了基本要求**

按照《节庆活动管理办法实施细则》（国清组发2019[1号]）的文件精神，旅游节庆活动应培育和践行社会主义核心价值观，倡导文明办节、节约办节和绿色办节的新风尚，不应传播封建迷信，不应出席庸俗、低俗和媚俗现象；旅游节庆活动应遵守国家法律法规和行业规范，遵守商业道德；旅游节庆活动应具备包容性、多元性和特色性，主题鲜明，内容丰富，体现上海地方风貌与文化特色。因此，基本要求部分一方面强调了旅游节庆活动必须坚持正确的意识形态导向，加强全方位安全管理，一方面突出了主题鲜明，且要能够充分体现地方风貌与文化特

色。

#### **4.更改了举办单位的要求和方案制定的内容**

根据《节庆活动管理办法实施细则》（国清组发2019[1号]）的要求，举办单位是以自身名义发起或受其他单位委托并召集举办旅游节庆活动的法人或其他机构，包括以主办、承办、协办、赞助、指导、支持等名义参与节庆活动举办的政府管理部门、社会团体和企事业单位等。

根据评审专家建议，对方案制定的内容进一步梳理，将“主题、时间、地点”归并到策划方案中，将进度计划、财务计划、人员组织计划和应急管理计划全部归为管理计划的制定中，逻辑更加清晰。

#### **5.删除了演讲人、嘉宾、演出团队邀请与管理的要求**

根据旅游节庆活动举办的实际情况，演讲人、嘉宾、演出团队邀请与管理不再具有普适性，因此在该标准中不再体现。

#### **6.增加了咨询的要求**

随着旅游节庆活动散客市场的逐步扩大，咨询的重要性和必要性不言而喻，咨询服务水平已成为游客满意度的重要考量因素。咨询部分一方面体现了数字化技术赋能传统咨询方式转型，另外充分考虑了线上举办旅游节庆活动以及涉外旅游节庆活动过程中对咨询的服务与要求。

#### **7.删除了供应商与服务商管理**

根据评审专家的意见，供应商与服务商管理不属于旅游节庆活动举办单位的直接管理和服务对象，建议在该标准中予以删除。

## **8.更改了媒体管理与服务的内容**

原标准中关于媒体管理与服务的内容过于具体，随着新媒体的兴起，很多管理与服务要求不再适合实际情况，因此进行了重新梳理和优化。

## **9.更改了保障服务与管理的内容**

保障服务与管理部分为修订稿中的新增加模块，主要为旅游节庆活动的举办提供全流程的支撑作用。其内容构成主要包括安全管理、交通管理、环境与卫生管理、应急保障服务、宣传推广管理与服务、人员管理、残障人士服务、预约/预售服务。在具体条款内容上，一部分从原标准其他章节归并过来并做了优化，另外增加了公共卫生事件应急服务、应急通信服务和气象保障服务等要求。

## **10.更改了评价与改进的要求**

根据评审专家的意见，评价与改进对原标准中的服务质量管理和绩效评估两部分内容进行了合并，并按照评价与改进的工作逻辑进行了顺序调整和内容优化，具体包括绩效评价、合作关系维护、投诉处理和改进四部分内容。

## **11.删除了原地标中的质量等级划分要求和附件部分**

参照类似地标的通行做法，建议今后根据实际需要再另行制定相关实施细则。

## 六、与国内外同类标准技术内容的对比情况

检索到相关中国国家标准、中国行业标准、上海市行业标准中密切相关标准 3 篇，暂无相关的国际标准。具体包括：**TSTIC 120061-2022**《旅游节庆服务认证要求》规定了旅游节庆举办单位提供旅游节庆服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和认证评价要求等，适用于认证机构实施旅游节庆服务认证活动，也适用于旅游节庆举办单位规范其服务活动、以及举办单位的相关方对其符合性的确认；**GA/T 1459-2018**《大型群众性活动安全检查规范》规定了大型群众性活动安全检查的基本要求、活动分类与安全检查模式、系统要求、设备设施要求、实施要求以及应急情况处置要求；**GB/T 33170**《大型活动安全要求》系列标准规定了大型活动安全要求，包括安全评估、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。

与上述标准相比，《旅游节庆活动服务规范》在范围上适用于上海市各级文化和旅游管理部门归口管理的旅游节庆活动的管理、服务和评价，在具体要求上既体现了一般大型活动普适性的管理和服务内容，在一些关键环节上更加突出了旅游节庆活动特殊性的管理和服务内容及要

求。

## **七、与现行法律法规和强制性国家标准的关系**

本文件符合国家现行法律、法规、规章的要求，暂无相关强制性国家标准。

## **八、重大分歧意见的处理结果及理由**

无

## **九、标准实施的建议**

本标准纳入上海市各级文化和旅游管理部门归口管理的旅游节庆活动的管理、服务和评价的规定。建议上海市旅游标准化技术委员会组织有关单位开展标准宣贯和培训，推进上海旅游节庆活动服务质量进一步提升，助力上海世界著名旅游城市的建设。