

《高原地区旅游服务安全和服务规范》

编制说明

团标起草组

二〇二六年六月

一、工作简况

（一）任务来源

根据 2025 年全国标准化工作要点，大力推动实施标准化战略，持续深化标准化工作改革，加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力。依据《中华人民共和国标准化法》，以及《团体标准管理规定》相关规定，中国西部开发促进会决定立项并联合拉萨布达拉旅游文化集团有限公司等相关单位共同制定《高原地区旅游服务安全和服务规范》团体标准。于 2026 年 4 月 15 日，中国西部开发促进会发布了《高原地区旅游服务安全和服务规范》团体标准立项通知，正式立项。为响应市场需求，需要制定完善的高原地区旅游服务安全和服务规范，对高原地区旅游服务安全和服务进行管理，满足行业发展需要。

（二）编制背景及目的

当前，高原地区生态旅游呈现快速发展态势，川西、西藏等高原区域旅游市场持续升温，夏季旅游甚至出现井喷式增长，但行业发展同时面临诸多现实瓶颈。一方面，《青藏高原生态保护法》明确提出发展生态旅游应当符合资源和生态保护要求，合理控制游客数量和基础设施建设规模，这对高原旅游服务的规范化、标准化提出了刚性要求；另一方面，高原地区特殊的地理气候条件带来低氧、严寒、积雪结冰等独特挑战，现有通用旅游服务标准难以适配其特殊需求，部分区域存在旅游服务设施冬季适配性低、供氧与应急救援体系不健全、从业人员专业能力不足等问题，既影响游客体验，也制约产业可持续发展。同时，各地虽有部分零散的服务实践，如西藏实施“全程有氧”计划推进供氧体系建设，但缺乏统一规范的标准统筹，行业发展呈现“弱、小、散”特点，在此背景下，亟需

编制专项团体标准，整合行业实践、衔接政策要求，破解发展痛点，为高原旅游服务高质量发展提供支撑。

（三）编制过程

1、项目立项阶段

当前高原旅游行业发展面临诸多痛点，现有通用旅游服务标准难以完全覆盖高原旅游的特殊场景与需求，部分旅游经营主体存在服务设施不完善、从业人员专业能力不足、安全管理不到位等问题，不仅影响游客体验，也制约了高原旅游产业的可持续发展。此外，随着高原旅游市场的不断升温，游客对高原健康保障、特色服务的需求日益提升，亟需通过专项标准明确服务规范、压实安全责任，填补现有标准在高原供氧、低氧风险防控、应急处置等方面的空白。同时，作为国家标准和行业标准的有效补充，该团体标准能够快速响应市场需求，吸纳行业优质实践经验，为高原旅游行业监管提供明确依据，推动行业规范有序发展，助力打造国际生态旅游目的地。

制定《高原地区旅游服务安全和服务规范》团体标准，既是落实高原地区生态旅游目的地建设战略部署的具体举措，也是提升高原旅游服务质量、塑造行业品牌形象的关键支撑。标准的制定与实施，能够有效提升高原旅游的服务专业化、规范化水平，切实保障游客在高海拔环境下的生命安全与身体健康，改善游客游览体验，减少旅游投诉，修复旅游市场信誉。同时，标准能够引导旅游经营主体聚焦生态保护与服务提升的双重目标，推动“景区+文化”“景区+生态”的业态创新，助力高原旅游产业从粗放式发展向精细化、高品质发展转型，增强高原旅游的市场竞争力与吸引力。

2、理论研究阶段

标准起草组成立伊始就高原地区旅游服务安全和服务进行了深入的调查研究，同时广泛搜集相关标准和国外技术资料，进行了大量的研究分析、资料查证工作，确定了标准的制定原则，结合现有实际应用经验，为标准的起草奠定了基础。

标准起草组进一步研究了高原地区旅游服务安全和服务的相关要求，为标准的具体起草指明方向。

3、标准起草阶段

在理论研究基础上，起草组在标准编制过程中充分借鉴已有的理论研究和实践成果，经过数次修改，形成了《高原地区旅游服务安全和服务规范》标准草案稿。形成标准草案稿之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实践应用方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和方法验证，明确和规范技术要求，起草组形成了《高原地区旅游服务安全和服务规范》（征求意见稿）。

4、征求意见阶段

于2026年6月，标准由中国西部开发促进会标准化工作委员会通过全国团体标准信息平台面向全社会进行公开征求意见

（四）主要起草单位及起草人所做的工作

1、主要起草单位

中国西部开发促进会、拉萨布达拉旅游文化集团有限公司等多家单位的专家成立了规范起草小组，开展标准的编制工作。经工作组的不懈努力，在2026年6月，完成了标准征求意见稿的编写工作。

2、广泛收集相关资料

在广泛调研、查阅和研究国际标准、国家标准、行业标准的基

础之上，形成本标准送审稿。本文件规范性引用文件如下：

- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 32942 旅行社产品通用规范
- GB/T 32943 旅行社服务网点服务要求
- GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GA/T 2372 机动车驾驶人疲劳驾驶认定规则
- LB/T 028 旅行社安全规范
- LB/T 040 旅行社行前说明服务规范
- LB/T 044 自驾游管理服务规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

二、标准编制原则和主要内容

（一）标准制定原则

本标准依据相关行业标准，标准编制遵循“前瞻性、实用性、统一性、规范性”的原则，注重标准的可操作性，严格按照 GB/T 1.1 最新版本的要求进行编写。

（二）标准主要技术内容

本标准送审稿包括 7 个部分，主要内容如下：

1、范围

介绍本文件的主要内容以及本文件所适用的领域。

2、规范性引用文件

列出了本文件引用的标准文件。

3、术语和定义

GB/T 16766 界定的术语和定义适用于本文件。

4、总体要求

明确安全管理贯穿旅游全流程，要求健全管理制度、配齐安全设施、完善应急预案与救援体系，统筹游客、从业人员及环境、文化等各类安全。

5、安全要求

从组织管控、人员培训、产品风控、行前筹备、行程保障、食宿及交通、突发事件处置分项规定。细化岗前高原知识、民族法规等培训；旅游产品立项开展海拔、路况、承载力等风险研判；落实行前风险告知、保险建议；行程配齐供氧、急救物资，规范食宿卫生与车辆行驶管控，列明高反、冻伤等常见突发事件处置准则。

6、服务要求

确立安全优先、尊重民俗的服务原则，针对老弱病残孕等特殊人群提供帮扶；规范从业人员资质与上岗要求；细化行前、行程中、返程全流程服务细则，配套高原健康帮扶、民俗讲解等专项服务，划定游客高原出行行为与高危活动管控要求。

7、服务评价与持续改进

依照旅游投诉相关规范搭建投诉受理渠道，完善投诉分类、处置流程等售后制度，依托游客反馈与投诉问题持续优化产品和服务。

(三) 主要试验（或验证）情况分析

结合实际应用进行验证。

（四）标准中涉及专利的情况

不涉及。

（五）预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

经济效益：规范高原旅游全流程安全与服务，减少安全事故及理赔开支，提振游客出行意愿，提升旅游综合收入；规范本土配套业态，带动农牧民就业增收，优化营商环境，吸引文旅项目落地投资。

生态效益：依托产品立项承载力评估、文明游览引导，严控无序开发与生态破坏，减少高原草地、湿地等原生环境扰动，实现文旅开发与高原生态协同保护。

社会效益：完善高原反应、突发险情等应急处置规范，保障游客人身安全；规范民俗服务要求，保护地方民族宗教文化，通过系统化培训提升从业人员专业素养。

产业作用：填补高原旅游专项标准空白，统一行业安全与服务管控依据，淘汰粗放落后经营模式，推动观光向康养、民俗体验新业态升级，打通食宿、客运、文旅上下游产业链，助力高原文旅品牌提质扩容。

（六）与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

符合现行相关法律、法规、规章及相关标准，与强制性标准协调一致。

（七）重大分歧意见的处理依据和结果

无。

（八）标准性质的建议说明

本标准团体标准，供社会各界自愿使用。

(九) 贯彻标准的要求和措施建议

无。

(十) 废止现行相关标准的建议

本标准首次发布。

(十一) 其他应予说明的事项

无。

《高原地区旅游服务安全和服务规范》起草组

2026年6月5日