

BCC

旅游自然景区

服务认证实施规则

文件编号： **GF 025**

版本号： **V1.2**

编制： 吴娟 陈海峰

修订： 吴娟

审核： 齐蕊、刘晓岭

批准： 陶然亭

发布单位：新世纪检验认证有限责任公司（规则全文简称 **BCC**）

初始发布日期：2020年2月25日 修订日期：2026年6月1日 实施日期：2026年6月9日

目 录

1	目的和适用范围	1
1.1	目的	1
1.2	适用范围	1
2	认证依据及领域划分	1
2.1	认证依据	1
2.2	领域划分	1
3	认证模式、评分原则及认证结果	2
3.1	认证模式	2
3.2	评分原则	2
3.3	认证结果	4
4	认证程序	5
4.1	认证申请	5
4.2	申请评审	7
4.3	审查策划	8
4.4	初次认证审查	11
4.5	复核及认证决定	13
4.6	监督审查	14
4.7	再认证审查	16
4.8	特殊审查	16
4.9	暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围	17
4.10	审查报告	19
4.11	不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	19
5	对认证人员的要求	20
5.1	基本要求	20
5.2	审查员能力要求	20
5.3	认证过程管理人员能力要求	20
6	认证证书	20
6.1	证书内容	20
6.2	证书编号	21
6.3	对获证组织正确宣传认证结果的控制	22
7	认证标志	22
8	对获证组织的信息沟通和要求	22
8.1	信息沟通	22
8.2	响应要求	23
	附录 A 服务管理要求审查时间表	24
	附录 B 服务特性测评工具	25
	附录 C 服务管理成熟度评价	33
	附录 D 服务管理成熟度对应分值	34

版本号	文件编号	文件名称	修订内容	修订人	修订时间
初始备案版本	BCC/GF 025-2021	旅游自然景区服务认证实施规则	初始 CNCA 备案内容	/	
V1.0	BCC/GF 025-2025	旅游自然景区服务认证实施规则	1. 修订实施规则，相关内容调整至公开文件。	吴娟	2025.5.20
V1.1	GF 025	旅游自然景区服务认证实施规则	按照 2025 年 8 月 5 日反馈、8 月 22 日认监委和认研中心培训内容修改规则相关内容	吴娟	2025.8.28
V1.2	GF 025	旅游自然景区服务认证实施规则	按照认监委反馈意见修订相关内容	吴娟	2026.6.1

1 目的和适用范围

1.1 目的

为规范旅游自然景区服务认证活动，保证认证质量，提高旅游自然景区服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则规定了获得和保持旅游自然景区服务认证所应遵守的程序和要求。

1.2 适用范围

本规则适用于 BCC 依据中国国家认证认可监督管理委员会发布的 RB/T 312-2017《旅游自然景区服务认证要求》标准开展的旅游自然景区服务认证审查活动。

2 认证依据及领域划分

2.1 认证依据

RB/T 312-2017《旅游自然景区服务认证要求》

2.2 领域划分

SC21 娱乐、文化和体育服务认证领域的划分业务范围分类如下：

大类	专业细分类
SC21 娱乐、文化和体育服务	03.02.01 电影
	03.02.02 电视
	03.02.03 广播
	03.02.04 艺术文学装作及鉴赏
	03.02.05 游乐园

	03.02.06 图书馆
	03.02.07 博物馆
	03.02.08 体育场馆运营
	03.02.09 其他体育服务
	03.02.10 健身服务
	03.03.01 旅游社
	03.03.02 景区服务

本规则规定了 03.03.02 专业的旅游自然景区服务组织实施服务认证的基本原则和要求。

3 认证模式、评分原则及认证结果

3.1 认证模式

根据申请组织服务的过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，策划认证模式。

3.1.1 具有设计职责的旅游自然景区服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合；

初次/再认证/监督：模式 A+模式 H+模式 I；或模式 B+模式 H+模式 I；

3.1.2 没有设计职责的旅游自然景区服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合。

初次/再认证/监督：模式 A+模式 I；或模式 B+模式 I。；

3.2 评分原则

3.2.1 服务特性测评

3.2.1.1 服务认证审查员实施旅游自然景区服务特性体验测评时：

- (1) 根据 RB/T 312-2017 标准第 4 章的 4.1 至 4.5 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，满分为 100 分；
- (2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- (3) 测评内容除了 5.2.1.2 中 2) 情形外，基于李克特 5 点式量表的体验系数 a ，如下：
 - a) 远低于预期： $0 \leq a \leq 0.2$ ；
 - b) 低于预期： $0.2 < a \leq 0.4$ ；
 - c) 符合预期： $0.4 < a \leq 0.6$ ；
 - d) 高于预期： $0.6 < a \leq 0.8$ ；
 - e) 远高于预期： $0.8 < a \leq 1$ ；
- (4) 用给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 a 后求和，得出服务特性测评基础分；
- (5) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系统 E ，得出旅游自然景区服务特性测评分，其中，体验否决系数 $E=0, 1$ ，当旅游自然景区服务过程中发生下列任一情况时， $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - a) 评价期间因景区重大违法违规行为而受到行政处罚的；
 - b) 评价期间发生造成游客伤亡的重大责任安全事故；
 - c) 评价期间内发生景区重大环境污染和生态破坏事件的；
 - d) 景区内游乐设施、索道缆车设施未按规定进行定期检验；
 - e) 景区内安全设施缺损或失效。

3.2.1.2 针对旅游自然景区服务特性测评活动,其总分计算每人(次)测评分的均值获得。

3.2.2 服务管理成熟度评价

(1) 根据附录 C 对成熟度水平进行逐一评价,如某一条达不到一级成熟度要求,则该条不得分;

(2) 将各条成熟度得分累加后,得出管理成熟度总分;

(3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M,得出管理成熟度最终得分,其中,管理成熟度否决系数 $M=0,1$,当发生下列任一情况时, $M=0$,否则 $M=1$:

➤ 5.2.1 至 5.2.11 中,同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平;

➤ 5.2.3、5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

(4) 根据服务管理成熟度总分,服务管理要求分级规则如下:

➤ 20 分(含)至 40 分,一级,单项条款得分应不低于“1”分;

➤ 40 分(含)至 60 分,二级,单项条款得分应不低于“2”分;

➤ 60 分(含)至 80 分,三级,单项条款得分应不低于“3”分;

➤ 80 分(含)至 90 分,四级,单项条款得分应不低于“3”分;

➤ 90 分(含)至 100 分,五级,单项条款得分应不低于“3”分。

3.3 认证结果

旅游自然景区服务认证服务认证的等级设为三个等级,即三星级、四星级和五星级。服务认证结果对应的认证级别示意如下:

表 1 旅游自然景区服务认证结果对应认证级别示意

序号	服务管理要求审查	服务特性测评	认证级别	标识
1	90分（含）以上	90分（含）以上	五星	★★★★★
2	81分（含）~90分	81分（含）~90分	四星	★★★★
3	70分（含）~80分	70分（含）~80分	三星	★★★

说明：服务认证结果宜根据表1综合评价其服务管理审查和服务特性测评的结果，授予认证级别，当服务管理要求与服务特性测评的结果不相对应时，按照其中较低项所对应的认证级别授予。

4 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 BCC应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息：

- (1) 认证范围；
- (2) 认证实施规则；
- (3) 认证依据；
- (4) 证书有效期；
- (5) 认证收费标准。

4.1.2 申请组织提出申请时，应具备以下条件：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内(如：工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书)；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)，并处于有效期内；
- (3) 已按认证标准建立体系，且运行满三个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（适

用时)；

(6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

(7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(8) 其他应具备的条件。

4.1.3 申请组织提出申请时，应至少提供以下必要的申请信息和文件资料：

(1) 申请认证，包括组织名称、地址、认证依据的标准，申请的认证场所、认证范围内的人员数量、组织的联系人、职务、联系方式；

(2) 法律地位的证明文件，当涉及多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

(3) 申请认证范围所涉及的行政许可、资质证书等；

(4) 组织机构及职责；

(5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(6) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范等，且能提供3个月以上的运行记录；

(7) 申请组织承诺获得认证发生与认证范围有关的重大事故并及时向认证机构声明；

(8) 其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等；

(9) 其他需要提供的文件。

4.1.4 上述必要信息应使 BCC 确定：

(1) 组织的基本情况，包括：

- 组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- 涉及多个服务场所时，提供多场所清单，包括各场所的名称、地址及其服务内容；
- 组织简介及组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；
- 有效期内的证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- 组织为开展服务而配置的人员及设施设备；

(2) 拟认证的服务信息，包括：

- 服务范围和服务内容，包括申报服务活动的详细说明；
- 服务总蓝图，以及组织识别的子蓝图；

(3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(4) 组织寻求认证的标准和/或其他规范性文件，如与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单；

(5) 组织已按认证标准要求建立并现行有效的服务体系文件及文件清单，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

(6) 已获其他管理体系认证证书复印件；

(7) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

(8) 需要时的其他信息。

4.2 申请评审

BCC 应根据认证依据、程序等要求，及时对申请组织提交的申请

文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

- (1) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；
- (2) 对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足旅游自然景区服务认证相关准则/规范及 BCC 的要求；
- (3) 与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- (4) 认证范围、审查人日得到确定；
- (5) 实施所有认证活动的方法是可行的；
- (6) 公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

4.3 审查策划

4.3.1 确定审查组

- (1) 审查组应由具有服务认证领域审查员资格的成员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。
- (2) 具有特定领域行业及相关法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

4.3.2 审查时间

为确保认证审查的完整有效，BCC规定了旅游自然景区服务认证审查时间见附录A。旅游自然景区服务认证的审查时间由服务管理审查时间和服务特性测评时间应各为附录A基数的50%。初次审查服务管理审查时间依据附录A给出的时间确定，监督服务管理审查时间不低

于初次审查时间的50%，再认证审查时间不低于初次审查时间的70%。服务特性的测评时间每一个服务场所测评时间不得低于2人日，服务特性测评时间初次、监督、再认证时间一致。

旅游自然景区服务认证审查时间的确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 景区面积大小；
- 景区的客流量；
- 认证审查的时间段（旺季、淡季）；
- 景区提供的服务内容；

注：对于多场所审查，应根据分场所人数、路途交通情况增加相应审核人天数，每增加一个服务场所，服务要求现场审查时间应增加不少于1.5个现场审查人天数；在审查过程中，当工作语言超过一种，需要翻译或影响审查员个人独立工作时，应根据现场情况增加现场审核人天数，原则上应根据审查组人数来配置相应的翻译人员。

策划和编制报告一起所用的时间，通常不宜使总的现场“审查时间”减少到2人日以下。当策划和/或编制报告需要增加时间时，这不应成为减少现场审查时间的理由。审查员旅途时间未计在内，应在表中所给出的审查时间的基础上另外增加。计算后的审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将5.3人日调整为5.5人日，5.2人日调整为5人日）。计算后的现场审查时间不宜低于管理要求和服务要求审查总时间的80%。

4.3.3 多场所抽样的条件及抽样规则

4.3.3.1 抽样条件

对具有一个以上服务场所的组织而言，为确保通过抽样方式进行的审查能充分确认认证的有效性，在进行抽样时应考虑不同服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点来确定抽样水平的依据。

考虑到当组织在同一个服务系统下，提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时，在满足以下条件的情况下，对组织的场所进行抽样：

(1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的服务流程，各场所之间相对独立；

(2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中；

(3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

选取多场所样本时，宜考虑以下因素选取一部分样本，使样本具有代表性：

(1) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

(2) 场所规模；

(3) 业务活动的差异及复杂程度；

(4) 不同场所在实施服务管理方面的差异；

(5) 各场所人员能力的差异；

(6) 场所的地理位置分布；

- (7) 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；
- (8) 投诉情况；
- (9) 内外部监督结果或以往的服务评价结果。

4.3.3.2 抽样规则

根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层抽样、配额抽样等。

每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即： $y=n\sqrt{x}$

其中：

- (1) y 为抽样场所的数量， X 为场所总数， n 为抽样系数；
- (2) n 的取值范围：初次认证为 1.8-2；监督为 1.1-1.2；
- (3) 计算结果向上取整数；
- (4) n 的取值可考虑 4.3.3.1 所述的方面及服务活动的风险确定。

4.4 初次认证审查

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部份。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

4.4.1 文件评审

文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在文件评审报告中。

文件评审通过后，BCC 应与申请组织确定现场审查相关事宜。现

场审核包括旅游自然景区服务管理审查及服务特性测评。

4.4.2 服务特性测评

4.4.2.1 服务特性的测评根据附录 B 给出的测评工具实施；

4.4.2.2 服务特性测评方式：服务体验/现场观察/顾客调查，至少选择一种或多种方法的组合。

4.4.2.3 服务特性测评时机：可在结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

4.4.3 服务管理审查

4.4.3.1 服务管理要求审查根据附录 C 的给出的工具实施。

4.4.3.2 附录 C 中 5.1 标准条款是实施管理要求审核的基本条件，应在进入 5.2 审核前实施评审，并做出符合性判断；

4.4.3.3 获得认可的认证机构颁发的且有效的质量管理体系认证证书的组织，可免除其 GB/T19001 标准要求的质量管理体系的评价；

4.4.3.4 旅游自然景区服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法；

4.4.3.5 管理特定要求采用五级定性成熟度水平的评价方法，附录 D 给出了旅游自然景区服务管理要求各条成熟度对应的分值；

4.4.4 管理体系文件文件的整合

只要管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将管理体系文件整合相结合。

4.4.5 初次认证的审查结论

审查组应该对服务管理审查结果与服务特性测评结果进行汇总

分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。

4.5 复核及认证决定

4.5.1.1 复核人员应由未参加评价过程的人员实施；

4.5.1.2 复核应以认证过程中收集的评价信息为基础，以充分的证据证实申请组织建立服务体系的已经得到有效实施并且将得到保持，并对现场审查组形成的审查发现、服务特性测评结果、认证结论进行复核，形成复核意见提交认证决定。

4.5.1.3 复核和认证决定可由同一人或同一组人一并完成。

4.5.2 认证决定

BCC 应在对服务特性测评结论、审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，作出认证决定。

4.5.2.1 认证决定人员须为专职认证人员，且由未参与服务管理审查及服务特性测评人员实施。

4.5.2.2 BCC 应有充分的证据确认申请组织满足下列条件的，应作出授予、更新、扩大认证范围的决定；

(1) 4.1.2 中的条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 申请人的服务认证符合标准要求且运行有效；

(4) 服务能力及改进已得到证实；

(5) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.5.2.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查/测评后6个月内完成，否则应再实施一次现场审查/测评。

4.5.2.4 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起6个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.5.2.5 对于通过认证的申请组织，向其颁发服务认证证书。对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.5.2.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可根据审查组长按肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

- (1) 监督检查未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；
- (2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围、升级的情况；
- (3) BCC 制定了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

4.6 监督审查

4.6.1 监督频次

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，BCC 每年应实施不少于一次的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在初次认证决定完成日期起12个月内进行，其他监督审查和再

认证审查应在上次审查最后一天起 12 个月内进行，第二次监督审查应在第一次监督审查结束后 12 个月开展。BCC 应确保在认证周期内的每个日历年有一次监督审查或再认证审查，且提前再认证审查时间距离上一次监督审查不应超过 12 个月。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时

4.6.2 监督审查应包括，但不限于以下内容：

- 服务提供的变化情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 顾客的投诉；
- 认证证书的使用情况；
- 服务成熟度（或等级）的变化情况。
- 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性。

4.6.3 对于监督审查合格的获证组织，应作出保持其服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

4.7 再认证审查

4.7.1 再认证证书有效期满前，根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证服务认证证书持续有效。

4.7.2 再认证审查的策划

4.7.2.1 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足旅游自然景区服务标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

4.7.2.2 再认证审查应考虑在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。

4.7.2.3 再认证审查应包括，但不限于以下内容：

当获证再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应重点关注以下内容：

(1) 结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；

(2) 本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；

(3) 获证组织本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

4.7.3 BCC 应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的服务特性测评评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

4.8 特殊审查

4.8.1 扩大认证范围

通常，服务认证范围扩大按初次认证要求实施认证。认证组织需

要增加认证范围时，可以提出扩项申请，经 BCC 评审后按再认证审查要求策划实施现场审查，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应认证范围的认证证书。

扩大审查可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.2 升级

对于采用等级评价的服务认证审查，获证组织通过自我评价认为其服务满足更高等级要求时，可以提出书面升级申请。经 BCC 评审后，按再认证审查要求策划实施现场审查评审，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应等级的认证证书。

升级方式可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.3 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

- (1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；
- (2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，BCC 应在指派审查组时给予更多的关注。

4.9 暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围

4.9.1 BCC 应有暂停、撤消、恢复认证或缩小服务认证范围的政策和形成文件的程序，并规定后续措施。

4.9.2 发生以下情况(但不限于)时，BCC 应暂停获证组织的服务认证资格：

- (1) 获证组织持续地或严重地不满足认证要求；

- (2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
- (3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；
- (4) 获证组织主动请求暂停。

4.9.3 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

4.9.4 在暂停认证期间，获证组织的服务认证证书暂时无效。BCC 应做出具有强制实施力的安排，以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传服务认证资格。BCC 应使认证证书的暂停信息可公开获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

4.9.5 如果获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停认证的问题，BCC 应撤消其服务认证或缩小其相应的认证范围。

4.9.6 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，BCC 应缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

4.9.7 认证证书的恢复：当组织采取纠正和纠正措施后，经验证符合要求后，给予恢复注册资格，恢复认证证书和认证标志的使用。对纠正/纠正措施的验证可以提交相关证据进行文件审核的方式，也可以进行现场专项审查的方式进行。

4.9.8 BCC 应与获证组织就撤消认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤消认证的通知时，立即停止使用任何引用服务认证资格的广告材料。

4.9.9 在任何组织提出请求时，BCC 应正确说明获证组织的服务认证被暂停、撤消或缩小的情况。

4.10 审查报告

4.10.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审查的类型、准则和目的。
- (4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- (5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- (6) 识别出的不符合项。
- (7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

4.10.2 BCC 保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

4.10.3 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，BCC 将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，BCC 应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在最多不超过 6

个月期限内采取纠正和纠正措施。BCC 对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在现场审核结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则重新实施现场审查。

5 对认证人员的要求

为了确保审查能力，对服务审查员、认证过程管理人员进行资格审批和管理，应满足以下条件：

5.1 基本要求

个人素质：有道德，思想开明，善于交往，善于观察，有感知力，适应能力强，坚韧不拔，明断，自立。

5.2 审查员能力要求

具备服务认证领域审查员资格，熟悉物业行业服务认证相关的专业知识。

5.3 认证过程管理人员能力要求

对于服务认证申请评审人员、审查方案管理人员、认证决定管理人员、认证决定人员、认证规则制定人员、人员能力评价人员，应具备相关人员岗位能力授权，并了解相关知识，在事业部评价后给与服务认证相应岗位授权。

6 认证证书

6.1 证书内容

认证证书内容应以中英文书写，至少包括以下方面：

(1) 认证证书名称，即“旅游自然景区服务认证证书”；

(2) 符合本规则 6.2 项规定的证书编号；

- (3) 获证组织名称、注册地址、受审查地址和邮政编码；
- (4) 符合本规则要求的认证依据；
- (5) 认证覆盖的范围；
- (6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日，有效期 3 年。
- (7) BCC 的名称及其标志；
- (8) BCC 的印章和总经理签名章；

如果认证覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

6.2 证书编号

6.2.1 对同一个组织实施的同一个服务认证审查，应使用同一个证书编号；当实施的服务认证为不同领域时，需重新编制证书编号；证书编号由机构批准、认证审核场所代码、年份号、标准代号、领域当年发生证书的累计顺序号和后缀号构成，格式如下

机构批准号	BCC 获 CNCA 批准的编号：016
认证审核场所代码	ZB-总部……
发证年号	证书发出年份的后 2 位：24，25……
项目缩写	SC 认证项目英文缩写 SC（大写）；
认证依据标准代号	21：旅游自然景区
认可标识	不带认可标识的，在“规范或标准版本号”后增加 L，否则不加 L
顺序号	SC 当年发出证书的累计顺序号（4 位）：0001，0002……
认证属性	初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2……
申请组织规模	大型组织为 L（大于 1000 人），中型组织为 M（50 人到 1000 人），小型组织为 S（小于 50 人）
子证书号/副本号	子证书注册号，与总部注册号相同，且需在注册号后加子证书的分号-1，-2，-3…… 副本证书号，与总部注册号相同，且需在注册号后加副本证书的分号-A，-B，-C……

6.2.2 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

6.2.3 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；

6.2.4 认证证书上的认证机构名称应与 BCC 的认证机构批准书上的名称一致。

6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

BCC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号，在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

7 认证标志

服务认证使用 BCC 认证标志。关于认证标志的使用要求，详见 BCC 网站相关要求，网址：

<http://www.bcc.com.cn/public/storage/upload/files/20250603/1f6dc99281a6856e309c82081c0aa8cc.pdf>

8 对获证组织的信息沟通和要求

8.1 信息沟通

为确保获证组织的服务认证持续有效，BCC 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 BCC 通报以下信息：

(1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；

(2) 组织的体系文件信息的变化；

(4) 有严重事故事件(及时通报);

(5) 其他重要信息(视情况)。

8.2 响应要求

BCC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

附录 A 审查时间表

有效人数	服务管理要求 审查人日（单一场所）	服务特性要求 测评人日
1-65	1	1
66-175	1	2
176-275	2	3
276-425	2.5	3
426-625	2.5	3.5
626-825	3	4
≥1176	根据实际情况核算审查人日	

注：1. 旅游自然景区服务认证总审查时间等于服务管理要求审查时间与服务特性测评时间的总和。我机构程序可以规定人数超过1176人时对审查时间的计算。该审查时间宜遵循表上表中的递进规律，与该表保持一致。

2. 服务特性要求测评的人日不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当于其工作量相匹配。

附录B 服务特性测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数a	评价 得分
1	接待服务 (5.5)	4.1.1 设施和布 置(1.5)	组织应向游客提供满足但不限于下列要求的停车设施和布置： a) 景区附近主要道路应设置符合GB/T 15566.11要求的机动车停车场导向标志； b) 与旅游景区正常时段客流位相适宜的停车场或停车区的面积，以及车位数； c) 于停车场醒目处设置的包括服务时间、价格及安全注意事项等信息的提示牌或设施设备； d) 在旅游旺季客流位高峰期，应辟有临时停车区域； e) 停车场设施设备齐全，运转正常，状态良好； f) 停车场指引和停车分区的标线指示明显，设回车线。	1.5		
2		4.1.2 人 员 操 作 (4)	4.1.2.1 停车场或停车区应有专人值管和巡视。指挥车辆过程中，应举止文明，动作、手势规范到位，语言清晰准确，正确引导指挥车辆停放，避免出现车辆刮擦等现象，确保车辆安全。	1.5		
3			4.1.2.2 工作人员应主动提示泊车游客保管好贵重物品，随身带好需查验渠证，提供相应导向服务。	1.0		
4			4.1.2.3 符合当地相关物价指导规定的停车场收费，并向游客明示，收取费用后应提供正规发票。	1.5		
5	4.2 入口 服务(17)	4.2.1 导 入(6)	4.2.1.1 组织应在旅游景区周边的下列范围内，设置游客进入旅游景区的导向系统： a) 主要道路交叉口； b) 公共交通车站、轨道交通车站和码头等， c) 景区所属的机动车和非机动车停车场。	1.5		
6			4.2.1.2 游客进入旅游景区的导向系统标志应符合GB/T 15566.9的要求，旅游景区周边道路为游客及其车辆设置的导向标志还应符合GB5768.2的要求。	1		
7			4.2.1.3 组织应在旅游景区的入口处，设置符合GB/T 15566.9要求的下列标志： a) 旅游景区位置标志；	2.5		

		<ul style="list-style-type: none"> b) 景区出入口位置标志; c) 售票处位置标志; d) 团队入口、散客入口以及无障碍入口等标志; e) 景区内观光车(船)的位置标志; f) 游客中心或咨询中心的位置标志; g) 景区内厕所的位置标志; h) 禁烟标志; i) 投诉建议渠道相关信息等。 			
8		4.2.1.4 组织应在旅游景区人口的显著位置,设置符合GB/T 15566.9要求的大幅景区全景示意图。	1.0		
9	4.2.2售票(6)	4.2.2.1 组织应向游客提供多种形式的旅游景区购票服务,包括但不限于下列: <ul style="list-style-type: none"> a) 网上售票,包括采用移动终端应用软件(APP)的方式, b) 电话售票; c) 景区门口和(或)附近的售票处。 	1.5		
10		4.2.2.3 组织提供的景区现场售票窗口应分别设置散客窗口、团队窗口以及退票窗口等,并向可享受优先购票待遇的游客提供窗口优先服务。	0.5		
11		4.2.2.3 游客在购买门票时,组织的票务人员应: <ul style="list-style-type: none"> a) 按承诺时间准时开始和结束售票; b) 主动介绍所售票务种类和价格,并主动根据游客情况提示其可享受的优惠票价; c) 耐心解答游客询问; d) 细心、准确、迅速的售票,准确地唱收唱付。 	1.0		
12		4.2.2.4 组织应向游客提供多种支付方式,包括但不限于: <ul style="list-style-type: none"> a) 现金支付; b) POS机支付(含信用卡), c) 移动支付等新型支付方式,如支付宝支付、微信支付等。 	1.0		
13		4.2.2.5 组织向游客出售的门票应于显著处明示下列信息: <ul style="list-style-type: none"> a) 票务种类, 	2.0		

			<ul style="list-style-type: none"> b) 票价； c) 涵盖景点或项目； d) 有效期； e) 旅游景区及其区内游览项目的不适宜人群警示，如高龄老人、高血压人群等； f) 旅游景区安全注意事项及免责声明； g) 宜利用门票背面提供景区全景示意图和建议游览路线等。 			
14		4.2.3 检票 (5)	<p>4.2.3.1 组织应向游客提供多种形式的检票服务，包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 人工检票， b) 闸机自动检票； c) 适当时，提供扫码检票等方式。 	2.0		
15			<p>4.2.3.2 游客在检票进入景区时，组织的票务人员应：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 按承诺时间准时开始和结束检票； b) 采用人工检票时，检票员在检票位，对于持门票进入的游客，查验其门票的真伪及有效性，使用电子门禁系统检票时，游客在工作人员指导下顺序进入，并防止门禁设施夹伤游客， c) 对持各类免票单据或有效证件进入，经工作人员核对单据和有效证件后，确认符合旅游景区的免票政策的游客，免费放行； d) 指导和协助团队游客的导游或领队完成人数清点后，提供团队游客快速检票通过服务； e) 对手持无效门票的游客进行详细的原因说明，并协助其重新办理购票手续。 	3.0		
16	4.3 游客中心服务 (10)	4.3.1 基本要求 (3)	4.3.1.1 组织应在旅游景区主要出入口、景区内主要游客和集散区域设置游客中心。	2.0		
17			4.3.1.2 组织应在景区内外显眼处或交通要道，设置有关游客中心位置及前往路径的各种形式、便于理解的标志指引。	1.0		
18		4.3.2 问询引导 (3)	4.3.2.1 组织应向游客提供免费的旅游宣传品，如景区旅游指南的宣传单和宣传册等旅游景区出版物。	1.0		
19			4.3.2.2 组织应主动向游客提供准确、礼貌、耐心、通俗易懂、用语规范的问询服务。	1.0		
20			4.3.2.3 组织应向游客提供景区内导游讲解服务及其获取方式的相关信息。	1.0		
21		4.3.3 设	4.3.3.1 组织应在服务中心向顾客提供满足包括但不限于下列要求的设备租用服务：	1.0		

		备租用 (2)	a) 对于有偿租用的设施设备，游客应能明确获知详细的设施设备租用费用， b) 游客租用的设备处于良好的工作状态； c) 游客能获得服务人员有关租用设备使用说明和相关注意事项的耐心讲解和指导。			
22			4.3.3.2 组织宜提供多语种的语音或视频讲解服务设备。	0.5		
23		4.3.4 其他游客服务(2)	组织应在游客服务中心向游客提供包括但不限于下列其他游客服务： a) 游客物品寄存和失物招领， b) 游客意见收集、投诉接收和处理， c) 本景区旅游特色纪念品出售； d) 免费饮用水，适当时，提供餐食饮料出售服务； e) 免费的厕所、洗手池、洗手液等供游客清洁卫生的设施设备及物品； f) 广播寻人； g) 常用的医护物品出售， h) 救援服务； i) 适当时，提供哺乳室及母婴设施等。	2.0		
24	4.4 景区内服务(60)	4.4.1 导览(10)	4.4.1.1组织应在旅游景区内的下列位置，按照GB/T15566.9的要求设置导览导向和警示系统； a) 主要道路交叉路口； b) 游览步道的起点、终点、岔路口以及主要节点等； c) 主要景点及其需要进行安全警示和劝阻游客行为的区域； d) 游客中心等其他重要公共设施处。	4.0		
25			4.4.1.2组织设置的浏览导向按下列优先级，向游客提供符合GB/T15566.9要求的游览信息和公共设施信息： a) 一级信息：旅游景区及其景点信息、出口信息和售票处信息、急救场所信息和公共卫生间， b) 二级信息，游客中心信息和无障碍设施信息； c) 三级信息：固定文娱场所信息、餐饮场所信息、购物场所信息、住宿场所信息、公用通信设施信息和入口信息。	3.0		
26			4.4.1.3 组织应根据GB/T15566.9的要求，设计并设置下列园区内导览系统的导向要求，包括但不	3.0		

			限于： a) 街区导向图； b) 位置标志； c) 导向标志； d) 用于景区介绍和说明的信息板； e) 景区平面示意图； f) 导游图，导游手册和门票等便携印刷品。			
27	4.4.2 导游 (8)	4.4.2.1	组织应向游客明确告知有关导游讲解服务的项目和收费标准，以及游览路线和全程预计耗时等信息。	1.0		
28		4.4.2.2	导游向游客提供导游讲解服务时应： a) 在讲解开始时，先向游客做自我介绍，并致欢迎词； b) 根据游客类型（如团队游客、散客，学生游客、老年游客等类型），提供合理的游览线路建议，并采用相应的讲解方式； c) 讲解内容科学、详略得当、范点突出、尊重历史和风俗； d) 讲解语言准确生动、健康活泼，音量适度； e) 在行进过程中，注意前后照应，避免游客掉队走失； f) 遇有障碍路段或存在安全隐患的区域，及时提醒游客注意安全； g) 讲解结束时，应与游客主动道别，致欢送辞。	4.5		
29		4.4.2.3	导游不应利用导游讲解过程对游客进行强制性或诱导性消费。（如有，则整个评价不得分。）。	2.5		
30		4.4.3 安保 (5)	4.4.3.1	组织应在游客集散区域设置专职安全保护人员，统一着装、佩戴标识、服务态度热情。	2	
31	4.4.3.2		组织应在景区内合理设置有明显标识的治安室（岗），设置专职治安人员昼夜值班，能处理景区内突发性的治安事件。	1.5		
32	4.4.3.3		组织应在景区内采取治安巡逻联防措施，并与辖区公安机关之间的报警系统联网，且联系快捷有效。	1.5		
33	4.4.4 交	4.4.4.1	4.4.4.1.1 组织宜向游客提供多种方式的景区内交通服务，配备有缆车的旅游景区，	1.5		

		通 (13)	一般要求	其提供的缆车设施服务应符合 GB 19402 的相关要求。			
34				4.4.4.1.2 组织应向游客提供安全、整洁卫生、性能良好、标识鲜明的景区内交通工具和设施。	1.5		
35				4.4.4.1.3 游客在景区内发生交通意外时,组织应提供快速反应的救援服务。	2		
36			4.4.4.2 观 光 车 (船)	组织应向游客提供满足包括但不限于下列要求的观光车(船)服务: a) 车(船)调度科学,游客分流合理,乘车秩序良好,无游客大量滞留等情况发生, b) 游客上下车(船)的专用站台或指定区域, c) 车(船)容车(船)貌良好,内部座椅和环境整洁、舒适,安全防护设施齐全, d) 车辆行驶使用专用道路,实现人车分流; e) 驾驶员、操作员等应安全驾驶、缓速行驶,行驶过程中注意避让游客,上下客时提示游客注意安全; f) 适当时,提供车(船)内的自动语音导播服务或由司机或随车工作人员提供的导览介绍和咨询服务。	4		
37			4.4.4.3	组织向游客提供的景区内游步道及其附属设施应满足包括但不限于下列要求: a) 游步道路面应平整、无安全隐患,危险路段应设有安全护栏及警示标志等安全设施, b) 游步道的夜间照明应亮度适宜; c) 游步道沿途重要路口各种导向标识应醒目,具有高辨识度,并明确显示所在位置,距离较远的景点,宜有距目的地的里程数提示; d) 游步道沿途应设置观景、休息和避雨等设施 and 场所(如椅、凳、亭、廊、阁等),且向游客免费开放。 具有健身步道功能的游步道宜采用塑胶等铺设。	4		
38		4.4.5 购 物 (6)	4.4.5.1	组织应向游客提供满足但不限于下列要求的购物服务: a) 购物环境秩序井然、环境整洁卫生、温湿度适宜、空气清新,商户持证经营, b) 可主动向游客推介旅游景区特色的旅游商品,但不应强迫游客购买或尾随兜售, c) 对所有购物游客无任何原因(如种族、民族、国别、性别、外貌、体征等)的歧视,并尊重	3		

		<p>其道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严；</p> <p>d) 在规范化服务的基础上，提供游客特色化的旅游购物服务，</p> <p>e) 提供游客多种支付结算方式，如现金、刷卡和网上支付等；</p> <p>f) 向顾客明示退货条件、退货承诺及退货渠道，并按照退货承诺为符合退货条件的游客办理退货。</p>			
39		<p>4.4.5.2 在景区内出售的商品应满足但不限于下列要求：</p> <p>a) 商品应符合相关质量安全的规定和要求；</p> <p>b) 商品价格合理；</p> <p>c) 所售商品明码标价，且无价格欺诈、以次充好、缺斤少两等不诚信行为，</p> <p>d) 不销售过期、变质及其他不符合食品卫生规定的食（饮）品；</p> <p>e) 主动向顾客提供正规的购物发票。</p>	3		
40		4.4.5.3 旅游景区大型游客购物中心应符合GB/T26356的相关要求。	1		
41	4.4.6 餐饮（5）	<p>4.4.6.1 组织在景区内向游客提供的餐饮服务应满足但不限于下列要求：</p> <p>a) 餐饮服务的相关证照齐全；</p> <p>b) 游客用餐环境应保证清洁卫生；</p> <p>c) 餐食、饮品及餐具的卫生标准应符合各专项的国家标准或行业标准；</p> <p>d) 餐饮服务人员应注意个人卫生，衣着整洁干净；</p> <p>e) 服务人员诚信待客、明码标价、出具服务凭证或正式发票，不欺客、不宰客；</p> <p>f) 服务人员及时收拾餐具，清洁桌面，保持餐厅内卫生，方便游客就餐。</p>	5		
42	4.4.7 住宿（5）	<p>组织在景区内向游客提供的住宿服务应满足但不限于下列要求：</p> <p>a) 比例适宜的星级住宿接待设施和非星级住宿接待设施，星级住宿接待设施应满足GB/T14308中对应的星级要求；</p> <p>b) 较高舒适度，隔音良好的基础上，具有本旅游景区和（或）地区特色的入住体验。</p>	5		
43	4.4.8 清洁卫生（7）	4.4.8.1 组织应向游客提供符合GB/T18973要求的免费旅游厕所，旅游厕所的数量应与旅游景区整体面积和客流区域分布相协调。	1.5		
44		4.4.8.2 组织应确保旅游景区内的旅游厕所：	2		

			<ul style="list-style-type: none"> a) 室内整洁、无异味, b) 洁具洁净、无污垢、无堵塞, c) 清洁工具摆放整齐、不外露。 			
45			4.4.8.3 组织应提供数位足够的分类垃圾箱,并确保其清洁及时,无垃圾满溢。	1		
46			4.4.8.4 组织应保持景区内游览环境整洁,无污水污物,各种设施设备无污垢,无异味。	1.5		
47			4.4.8.5 适宜时,组织应向游客提供免费的消毒杀菌、洗手设施。	1.0		
48	4.5 无障碍服务 (10)	4.5.1 无障碍设施设备(5)	4.5.1.1 组织应针对行动不便顾客,提供包括但不限于下列无障碍设施:	1.0		
			<ul style="list-style-type: none"> a) 盲道和无障碍通道; b) 无障碍电梯; c) 无障碍厕所等。 			
49			4.5.1.2 组织应在旅游景区的下列区域及其主要通道处提供无障碍设施:			
			<ul style="list-style-type: none"> a) 主要出入口; b) 售票处; c) 主要游览区域; d) 主要道路和通道设施, e) 主要交通设施及其站点,如电瓶车 and 缆车及其始发站等 f) 游客聚集的主要场所及其出入口,如游客中心、餐厅、厕所等。 			
50			4.5.1.3 组织提供的无障碍设施设备应处于良好的使用状态。	0.5		
51			4.5.1.4 组织对旅游景区内的无障碍设施设备的标识符号应符合GB/T 10001.9的相关要求。	0.5		
52		4.5.2 使用指导和帮助(4)	4.5.2.1 组织应在旅游景区出入口、游客中心和(或)主要游览区域出入口向游客提供无障碍设备(如轮椅)的租借服务。	2.5		
53			4.5.2.2 组织应为旅游景区的无障碍设施配置相应的使用说明或提供使用指导服务。	1.5		
评价得分:		最后得分:				

附录C服务管理成熟度评价

特定管理要求
5.2.1 组织应建立包涵了客户体验特性要求的旅游景区管理目标
5.2.2 组织应制定并实施旅游景区服务设计，改造和开发控制规划
5.2.3 组织应建立并实施关键运营岗位的服务人员管理制度
5.2.4 组织应制定实施工作于服务接触面的工作人员职业化培育规划
5.2.5 组织应建立并实施关键运营设施设备的管理制度
5.2.6 组织应建立并实施风险与应急预案机制
5.2.7 组织应制定并实施旅游自然景区安全管理制度
5.2.8 组织应制定实施旅游景区的环境保护责任制度
5.2.9 组织应建立并实施游客投诉管理制度，包括不限于。
5.2.10 组织应建立、实施和保持旅游景区服务的补救措施管理程序

附录D 服务管理成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	5	1	2	3	4	5
5.2.3	10	2	4	6	8	10
5.2.4	5	1	2	3	4	5
5.2.5	15	3	6	9	12	15
5.2.6	15	4	6	9	12	15
5.2.7	15	4	6	9	12	15
5.2.8	10	2	4	6	8	10
5.2.9	10	2	4	6	8	10
5.2.10	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100