

# 重庆市文化和旅游协会

## 关于广泛征求《“一日游”旅游服务规范》（征求意见稿）和《智慧旅游沉浸式体验服务运营规范》（征求意见稿）地方标准意见的函

各有关单位及专家：

由重庆市文化和旅游协会起草的《“一日游”旅游服务规范》和《智慧旅游沉浸式体验服务运营规范》两项地方标准于2025年9月底启动起草工作，并经过两次征求意见会讨论修改，目前征求意见稿已完成，为了确保标准出台能得到更好的实施，现公开广泛征求意见。请有关单位及专家提出宝贵意见或建议并于2026年6月18日之前将意见反馈表以电子文档的方式反馈至441538181@qq.com或协会秘书处。

联系人：段娇 电话：15178806186（微信同号）

附件：

- 《“一日游”旅游服务规范》（征求意见稿）
- 《智慧旅游沉浸式体验服务运营规范》（征求意见稿）
- 地方标准征求意见反馈表

重庆市文化和旅游协会  
2026年5月15日

# DB50

## 重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/ TXXXX—2026

### 一日游旅游服务规范

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

重庆市市场监督管理局

发布

## 前 言

本文件按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》给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由重庆市文化和旅游标准化技术委员会提出。

本文件由重庆市文化和旅游发展委员会归口并组织实施。

本文件起草单位：重庆市文化和旅游协会、重庆渝之旅国际旅行社股份有限公司。

本文件主要起草人：。

# 一日游旅游服务规范

## 1 范围

本文件规定了一日游旅游服务的术语和定义、服务保障、服务要求、服务流程、服务管理等内容。本文件适用于旅行社提供的一日游旅游服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 31385 旅行社服务通则  
GB/T 32942 旅行社产品通用规范  
LB/T 072 包价旅游产品说明书编制规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**一日游旅游** same-day tour

**一日游**

游客在当日内完成从出发至结束的短途旅游活动。

注：通常包含交通、游览等服务，不包括住宿服务。

## 4 服务保障

### 4.1 车辆

提供服务前，检查旅游客车的车容车况，确保车辆运营标志及有关证件齐全、车辆性能良好、车厢内整洁卫生。

### 4.2 服务人员

#### 4.2.1 导游人员

4.2.1.1 持有有效导游资格证，熟悉本地历史文化、自然条件和地理交通，具备丰富的景点知识和讲解技巧；入境旅游配备外语导游员，必要时配备小语种翻译员。

4.2.1.2 掌握旅游目的地的讲解内容，构建内容充实、条理清楚的途中讲解、景区讲解等讲解内容模块；讲解内容融入中国传统文化及巴渝文化、革命文化、三峡文化、移民文化、抗战文化、统战文化，围绕“都市、三峡、人文、温泉、乡村”特色，凸显重庆独特文化特色。

## 4.2.2 驾驶员

4.2.2.1 持有相应车型驾驶证且驾龄不少于1年，近3年无重大交通事故记录。

4.2.2.2 接待过程中保持精力充沛，行车前应保证充分休息，连续行车三小时后应休息恢复体力。

## 4.2.3 其他人员

4.2.3.1 应急联络员24小时值班，负责处理突发事件。

4.2.3.2 针对老年、儿童等特殊人群，按约定配备随队医护人员。

## 5 服务要求

### 5.1 功能性

提供约定服务，包括交通、游览、餐饮、购物、文化娱乐等，满足合同要求；行程安排科学合理，兼顾热门景点与山水都市特色体验，避免疲劳旅游。

### 5.2 舒适性

行程节奏合理，乘车、步行时间不宜过长，适当安排休息。餐饮服务照顾不同游客饮食偏好。

### 5.3 安全性

5.3.1 召开行前安全会，提醒注意事项；行程中保障游客安全，危险区域应有防护与提示。

5.3.2 针对交通事故、自然灾害和人为灾害等可能发生的情况制定应急预案，并定期对服务人员进行培训，确保相关人员能妥善应对各种突发事件，保障游客的安全和利益。

5.3.3 遇恶劣天气（暴雨、大风、雷电），立即暂停户外游览，将游客转移至室内安全区域（如游客中心、餐厅），并及时调整行程（如更换室内景点、提前返程）。

5.3.4 旅行社应投保旅行社责任保险，提示游客自愿购买旅游意外保险。

### 5.4 文明性

导游人员文明引导，提醒游客遵守公序良俗、爱护环境、尊重当地习俗；服务人员文明用语。

### 5.5 时间性

严格遵守时间安排，行程按时开始和结束；如遇特殊情况需提前告知游客。

### 5.6 经济性

合理安排餐饮、购物、文化娱乐等消费环节，不得强制或者变相强制消费。

## 6 服务流程

### 6.1 服务策划

6.1.1 通过市场调研和数据分析，掌握游客需求和偏好。

6.1.2 根据调研和分析结果，设计合理行程，涵盖交通、餐饮、景点、文化娱乐等，产品说明书应符合LB/T 072相关规定，行程景点应注明游览项目的具体内容及最短停留时间。

6.1.3 按 GB/T 32942 规定,设计旅行社一日游产品,开发山水都市、世界遗产与地质奇观、红色旅游、历史文化等旅游资源,产品信息真实有效,价格信息公开、透明,明确所包含的服务项目和服务等级等;可根据游客需求,开发定制旅游产品。

## 6.2 服务合同

与游客签署正式旅游合同,并提供产品说明书,明确双方权利、义务和自费旅游项目;妥善保存游客提交的各项资料。

## 6.3 行前告知

6.3.1 需要预约门票的旅游景区,应提前预定门票。

6.3.2 提前到达集合地点迎候游客,核对实到人数。定制旅游产品,可到码头、飞机场、高铁站、酒店等约定地点接送游客。

6.3.3 行前说明与安全提示,向游客介绍行程安排、注意事项、当日天气、安全事项及导游人员手机号码等。

## 6.4 行程实施

### 6.4.1 交通服务

6.4.1.1 按照约定时间到达指定上车地点接送游客,上车地点安全、具有良好的辨识度。

6.4.1.2 驾驶员具备丰富的驾驶经验,遵守交通规则,确保行车安全。同时,车内应配备安全带等安全设施,并提醒游客正确使用。

6.4.1.3 根据季节和天气情况,合理调节车内空调温度和通风,保持车内空气清新。提供充足的车内空间。

6.4.1.4 在行驶过程中,导游应及时向游客通报行程信息,如预计到达景点的时间、景点简介等,让游客对行程有清晰的了解。

### 6.4.2 游览服务

6.4.2.1 根据行程设计,合理安排游客的游览顺序和时间,确保游客能够充分欣赏景区美景和文化内涵。

6.4.2.2 为游客提供语言生动、事例鲜活的讲解服务,全面和准确反映旅游目的地的历史、地理、人口、自然景观、人文景观、风土人情和经济社会发展状况,讴歌时代、赞美家乡;逻辑性强、层次分明,传递的信息真实可信、言之有据;在讲解过程中,应注重与游客的互动,解答游客的疑问。在红色旅游景区(如重庆红岩革命纪念馆、重庆歌乐山烈士陵园等),由景区导游人员或讲解员提供讲解服务。

6.4.2.3 依托景点内的游览设施(如步道、栏杆等),为游客提供便利。对于有特殊需求的游客(如残疾人、老年人等),提供必要的辅助设施和服务。

6.4.2.4 在游览过程中,适当安排休息时间,宜每 1 小时安排休憩 15 分钟,让游客能够缓解疲劳,更好地享受旅游体验。休息点优先选择有遮阳/避雨设施、洗手间的区域(如景区游客中心、便利店门口)。

6.4.2.5 导游应做好团队成员之间的协调工作,确保团队行动一致,避免出现个别游客掉队或影响团队行程的情况。

### 6.4.3 餐饮服务

6.4.3.1 选择卫生条件良好、口碑佳的餐厅提供餐饮服务,推荐重庆火锅、重庆小面等特色美食。提前与餐厅沟通,确保餐厅能够满足游客的饮食需求和特殊要求。

- 6.4.3.2 提供整洁、舒适的用餐环境，让游客在享受美食的同时，也能感受到愉悦的用餐氛围。
- 6.4.3.3 根据游客的口味和饮食习惯，合理安排菜品。注意营养搭配，提供多样化的食物选择，包括主食、蔬菜、肉类、水果等。
- 6.4.3.4 对于有特殊饮食需求的游客（如素食者、过敏体质者等），应提前了解并做好相应的安排，确保游客能享受到美味、安全的餐饮服务。
- 6.4.3.5 引导游客文明用餐和使用公筷公勺，践行“光盘行动”，倡导节约。

#### 6.4.4 购物服务

- 6.4.4.1 严格按照旅游合同的约定安排购物活动，不应向游客兜售物品或诱导、欺骗、强迫、变相强迫游客购物；安排的购物场所不得超过2处，累计停留时间不得超过1小时。
- 6.4.4.2 购物时，应向游客客观介绍当地特色商品的主要品种和特色，提醒游客不应购买、携带违禁物品。

#### 6.4.5 文化娱乐服务

游客参加旅游合同约定的文化娱乐活动时，导游应陪同前往并简要介绍文化娱乐活动内容和特点；按时组织游客入场，倡导游客文明参与活动；告知游客活动结束后的集合时间和上车地点。

#### 6.5 行程结束

- 6.5.1 返程前清点人数，确保无遗漏游客及物品；在主城区时可就地解散。
- 6.5.2 行程结束后收集游客反馈，了解满意度和改进建议。
- 6.5.3 对游客进行回访，提供必要的售后支持。

### 7 服务管理

#### 7.1 质量监督

内部监督：建立内部质量监督机制，定期检查服务质量。

外部监督：配合旅游主管部门和行业协会的监督检查，积极整改问题。

#### 7.2 投诉处理

投诉渠道：设立多种投诉渠道，确保游客反馈的问题能及时、快速受理。

处理流程：规范投诉处理流程，及时调查处理，向游客反馈处理结果。

#### 7.3 持续改进

数据分析：定期分析游客反馈和投诉数据，找出问题和不足。

改进措施：根据数据分析结果，制定改进措施，不断提升服务质量。



# DB50

## 重庆市地方标准

DB 50/ TXXXX—2026

### 智慧旅游 沉浸式体验运营规范

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

重庆市市场监督管理局

发布

## 前 言

本文件按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》给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由重庆市文化和旅游标准化技术委员会提出。

本文件由重庆市文化和旅游发展委员会归口并组织实施。

本文件起草单位：重庆市文化和旅游协会、重庆旅游云信息科技有限公司。

本文件主要起草人：。

重庆市文化和旅游发展委员会

重庆市文化和旅游协会

重庆旅游云信息科技有限公司

（盖章处）

# 智慧旅游 沉浸式体验运营规范

## 1 范围

本文件规定了智慧旅游沉浸式体验运营的术语和定义、总体要求、运营保障、运营安全、体验内容、运营管理等内容。

本文件适用于智慧旅游沉浸式体验运营。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 4943.1 音视频、信息技术和通信技术设备 第1部分：安全要求
- GB 8898 音频、视频及类似电子设备 安全要求
- GB/T 10001（所有部分）公共信息图形符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 28452 信息安全技术 应用软件系统通用安全技术要求
- GB/T 32941.1-2016 实景演出服务规范 第1部分：导则
- GB/T 36729 演出安全
- GB/T 38258 信息技术 虚拟现实应用软件基本要求和测试方法
- GB/T 41574 信息技术 安全技术 公有云中个人信息保护实践指南
- GB/T 44465-2024 虚拟/增强现实内容制作流程规范
- GB 50763 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**沉浸式体验** immersive experience

利用拓展现实、人工智能等技术、设施和装备，融合文化创意元素，营造或模拟特定环境、情境或场景，使人深度参与其中，产生身临其境之感或情感共鸣的过程。

[来源：LB/T 097-2025，3.1]

## 4 总体要求

- 4.1 明确经营主体或管理主体，责任、权利和义务范围划分清晰，合规经营；应有开展旅游服务、提供沉浸式体验的空间；配备足够的从业人员，具有相应的文化、旅游服务设施和完善的运营管理服务等制度。
- 4.2 挖掘、传承和发扬当地文化、旅游资源，通过虚拟现实、增强现实、人工智能等信息技术赋能，创造丰富的智慧旅游场景，提供主题清晰、形态完整、效果鲜明的沉浸式体验，增强代入感和互动性，提升旅游者的感官体验和认知体验。
- 4.3 坚持可持续运营理念，采用节能低碳技术与环保材料，减少能源消耗与环境污染，降低旅游活动对生态的干扰，推动资源保护性开发，实现文化与自然遗产的长效传承。
- 4.4 落实安全生产管理责任，确保旅游者安全和信息安全，保护个人隐私；克制使用算法，防止旅游者沉迷，在沉浸式体验全过程贯穿基于风险的思维。
- 4.5 在入口处或接待处醒目位置，向旅游者公示沉浸式体验的以下信息：
- 基本情景梗概、背景、演员介绍等；
  - 对旅游者身体、心理、身心承受能力要求及适龄提示；
  - 不适宜参与的旅游者类型和特定群体，包括但不限于年龄、身高、特定疾病或身体状况等的提醒；
  - 介绍注意事项及应急处置方式。

## 5 运营保障

### 5.1 场景设施

- 5.1.1 对外交通便捷，可进入性强，应有与沉浸式体验相协调的服务区域；建筑风格与内外环境营造应体现沉浸式体验主题特色；服务环境、设施的整体布局应合理、美观；设施设备安全、整洁、卫生，维护保养有效。
- 5.1.2 不同沉浸式体验区域之间应有明确的分隔和过渡，体验动线应清晰顺畅。
- 5.1.3 公共区域设无障碍设施，符合 GB 50763 的规定。
- 5.1.4 公共信息图形符号清晰醒目，符合 GB/T 10001（所有部分）规定。公共信息导向系统设置规范连续。
- 5.1.5 设置醒目清晰的安全标志，符合 GB 2894、GB 13495.1 的相关规定。
- 5.1.6 室内空间应保持空气流通性和适宜的温度、湿度，室内空气质量符合 GB/T 18883。

### 5.2 体验设备

- 5.2.1 配置通讯网络，通讯信号全部覆盖。
- 5.2.2 配置包括但不限于图像处理、先进显示、数字化控制、仿真装备、穿戴式装备、物联网等数字技术设备。
- 5.2.3 显示设备应符合 GB 4943.1 和 GB 8898 的相关规定，具有高清晰度的图像、音频和视频。
- 5.2.4 配置全景音乐、活动广播等声音系统。
- 5.2.5 运动装置动作灵活、操作方便，能够实现预定的动作或功能。
- 5.2.6 旅游者操作设备具有良好的响应速度和准确性，有紧急制动按钮。
- 5.2.7 控制装置的设计符合人体工程学。
- 5.2.8 具备良好的系统稳定性和流畅性，在长时间使用时保持稳定和良好的帧率，画面流畅。
- 5.2.9 应有完善的自检程序，符合 GB/T 38258 的相关规定。
- 5.2.10 提供有效的指导性操作说明，同一款设备的操作方式保持一致。

### 5.3 从业人员

- 5.3.1 制定服务人员、演职人员(NPC 非玩家角色人员)的管理制度和岗位规范,开展技术人员和安全员的培训。
- 5.3.2 有专门的技术人员维护和检修沉浸式体验软件、硬件设备。
- 5.3.3 配置有专门安全员,负责旅游者安全及引导工作。
- 5.3.4 定期组织演职人员开展基本素质和近景演出、角色设定理解、即兴表演等沉浸式演员专业技能培训 and 互动培训,演艺时应穿着与沉浸式体验主题相关的服饰。

### 5.4 技术保障

- 5.4.1 建立专业的技术支持和保障体系,及时处理技术问题。
- 5.4.2 及时检查、维修、保养、更新,确保软件、硬件设备、装置处于有效、良好状态。
- 5.4.3 新沉浸式体验产品应进行测试和试运行,消除隐患。

## 6 运营安全

### 6.1 场所安全

- 6.1.1 应有足够的活动空间,配有防滑防绊防撞等防护设施。
- 6.1.2 新建、改(扩)建、装饰装修等工程应符合相关消防安全要求。
- 6.1.3 配备电气安全保护装置,包括稳压器、断路器、漏电保护装置等,电缆线、设备连接线等应妥善穿管固定。
- 6.1.4 配备基本的急救设施。
- 6.1.5 使用演出专用设备时,应符合 GB/T 36729 规定,在出现应急状况时能迅速恢复灯光、道具并打开安全通道。
- 6.1.6 合理设置旅游者承载量,预留应急逃生通道。
- 6.1.7 建立火灾、触电、设施设备突发故障等各项事件应急预案,事故处理档案应记录完整、准确,定期开展安全演练并记录。

### 6.2 系统安全

- 6.2.1 建立防火墙系统、网络实时入侵检测系统、病毒防范系统。
- 6.2.2 系统安全要求应达到 GB/T 22239-2019 规定的二级以上。
- 6.2.3 系统主机、存储和安全设备应符合 GB/T 28452 的要求。
- 6.2.4 合规采集和使用旅游数据,建立旅游数据收集、传输、存储、共享、使用、销毁等全生命周期安全管控机制,旅游者信息安全应符合 GB/T 41574 的规定;采取加密等措施,确保数据在传输和存储过程中的安全。
- 6.2.5 制定数据泄露等突发安全事件的应急预案。

### 6.3 内容安全

- 6.3.1 建立沉浸式体验内容审核机制,内容合法合规、积极向上,具有科学性,方可投入运营。
- 6.3.2 沉浸式体验服务内容应遵守社会主义核心价值观和社会公德,弘扬先进文化和精神文明,维护公序良俗,包括但不限于:
  - 中华优秀传统文化;
  - 旅游目的地历史人文讲解;

- 具备专业能力或较高技艺水平的歌舞、器乐展示；
- 科学探索、知识传播、文化讲解；
- 展示积极向上社会精神风貌；
- 展现高质量发展成果；
- 面向青少年对象，有利于未成年人健康成长；
- 弘扬社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德；
- 其他具有思想价值、科学价值或文化艺术价值。

#### 6.3.3 保护沉浸式体验内容的知识产权，包括：

- 专利和版权保护，保护自身知识产权不受侵犯；
- 提供的沉浸式体验内容不侵犯他人知识产权；
- 鼓励原创剧本创作，不得侵犯他人知识产权。

#### 6.3.4 定期评估沉浸式体验内容，始终符合 6.3.2 要求。

### 6.4 算法安全

#### 6.4.1 确保算法的公平性和透明度，避免算法歧视和不公正行为，以下行为不允许：

- 不应推送诱导旅游者沉迷的高度同质化内容；
- 不应强制要求旅游者选择兴趣标签；
- 不应超范围收集旅游者个人信息用于内容推送；
- 不应将违法和不良信息记入用户标签，并据以推送信息。

#### 6.4.2 采取措施预防算法偏见，确保算法的公正性和客观性。

#### 6.4.3 定期对算法进行迭代更新，并进行安全评估，确保算法的安全性和稳定性。

## 7 体验内容

### 7.1 线上体验

可开展数字展陈（如虚拟展览）、云上游览（如虚拟导游、虚拟讲解、虚拟浏览、智能导览、智能体伴游）、云上演艺等。

### 7.2 线下体验

#### 7.2.1 真实场景

通过自然景观、建筑景观、场景装饰等打造与沉浸式体验主题相关的真实、生动场景，策划精彩的活动，如实景演出、舞台剧等，演出服务管理应符合 GB/T 32941.1-2016 8.2.2 的相关要求；宜提供角色扮演服务。

#### 7.2.2 虚拟场景

##### 7.2.2.1 沉浸式视觉

通过全息影像、环幕、球幕等多种新媒体表现手法，对沉浸式体验主题进行数字化艺术化表达，如展览品全息投影展现，可全方位、360 度进行观赏。

##### 7.2.2.2 沉浸式听觉

播放符合沉浸式体验主题的全景背景音乐，提供逼真的环境音效。

### 7.2.2.3 沉浸式触觉

配备数据手套、触觉反馈装置等，提供触觉反馈，营造与沉浸式体验主题相符的触感。

### 7.2.2.4 沉浸式嗅觉

通过芳香类植物、芳香花卉、食物香气等，营造与沉浸式体验主题相符的嗅觉体验。

### 7.2.2.5 沉浸式味觉

营造与沉浸式体验主题相符的味觉体验。

## 7.2.3 真实+虚拟场景

利用真实、生动场景，结合装饰、情景符号、灯光色彩与数字化设备，通过舞台成像、演员表演等，呈现虚实融合场景，创设故事情节，提供旅游者参与历史、生活场景再现等剧情体验。

# 8 运营管理

## 8.1 创意策划

8.1.1 根据实地调研，明确沉浸式体验的目标和定位，制定清晰的沉浸式体验产品策划方案。

8.1.2 以旅游者需求为导向，依托本地文化、旅游资源和情景特质，彰显优质文化元素和旅游要素，可按 GB/T 44465 规定，制作场景、角色、音频、视频等沉浸式体验内容，包括但不限于如下要求：

- 虚拟与现实之间的映射交互处理和跨时空的情景交融要合理流畅，有亲临真实环境的感觉；
- 融入具有标志性、辨识度的文旅 IP；
- 构建引人入胜的故事情节和叙述方式，注重内容的创新性、独特性、故事性、品牌性等，不过度依赖特效信息技术；
- 分层次呈现，宜有浅有深，情节连贯，雅俗共赏，符合美学艺术，既考虑大众群体的需求，也兼顾高雅人群的品味，能获得不同的情感共鸣和体验。

## 8.2 内容更新

8.2.1 定期对设施设备进行升级和功能优化，提升设备的性能和体验性。

8.2.2 做好沉浸式体验内容的定期更新，收集旅游者的行为数据和反馈信息，加强与相关产业的合作交流，不断丰富和完善沉浸式体验内容，满足旅游者的个性化、多样化需求，保持沉浸式体验的新鲜度。

## 8.3 运营改进

8.3.1 建立相应的反馈和改进机制，创新沉浸式体验产品，不断提高旅游者满意度。

8.3.2 建立数据集成管理平台，实现数据的集中管理、共享和结果分析，为优化沉浸式体验运营提供依据。

8.3.3 积极拓展合作伙伴，与旅游企业、科技企业、文化企业等建立合作关系，探索多方共赢的商业合作方式；宜运营社交媒体、短视频平台等新媒体，拓宽传播渠道，提供线上、线下文旅资讯和售票、导览等服务，提升推广效果与宣传覆盖面。