



中国科学院西双版纳热带植物园

XISHUANGBANNA TROPICAL BOTANICAL GARDEN CHINESE ACADEMY OF SCIENCES

中国科学院西双版纳热带植物园  
**AAAAA** 级旅游景区知识宣传手册

科普旅游部 宣

## 植物园创建国家 5A 级旅游景区知识问答

### 1. 什么是 5A 级旅游景区？

5A 级旅游景区是目前全国旅游景区（点）最高等级的景区。较 4A 级旅游景区更加注重人性化、细节化、特色性，更能反映出游客对旅游景区的普遍心理需求，突出以游客为中心，强调以人为本。

### 2. 旅游景区质量等级划分为几级？

5 级，从高到低依次 5A、4A、3A、2A、1A 级旅游景区。

### 3. 5A 评价的内容是什么？

5A 评价的内容主要有三大项：服务质量与环境质量、景观质量、游客满意度。其中，服务质量与环境质量 1000 分、景观质量 100 分、游客满意度 100 分，5A 级旅游景区这三大项的分数分别不能低于 950 分、90 分、90 分。

### 4. 5A 创建的目的是什么？

国家旅游局开展 5A 创建工作，目的就是促使各地方政府加大投资力度以改善硬件设施，强化管理以提升软件水平。

### 5. 5A 创建的作用是什么？

国家旅游局将会把 5A 级旅游景区，建立资料库，编制成科学的旅游线路、宣传手册、光碟等，通过国家旅游局及其驻外机构这个大平台，在境内外宣传促销，广泛推介，组织中国 5A 级旅游景区精品巡回展等。可以说，谁拥有 5A 金字招牌，谁就拥有更多的境内外客源市场份额，使之既有社会效益，更有直接的经济效益，改变以往“创建”只有社会效益，没有直接经济效益的现象。

### 6. 5A 创建的难度系数？

国家旅游局开展 5A 级旅游景区创建的评定工作，要从全国的 4A 级旅游景区中筛选出一批质量过硬，吻合境内外游客需求，在国际上有竞争力，在国内真正成为标杆的旅游精品景区。

### 7. 等级评定的标准是什么？

等级评定标准是：中华人民共和国国家标准《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/17775—2003），国家旅游局颁布的评定细则：细则一《服务质量与环境质量评分细则》、细则二《景观质量评分细则》、细则三《游客意见评分细则》。

### 8. 全国什么时候启动 5A 创建试点工作？

2006 年 4 月，国家旅游局在西安举行 5A 级旅游景区创建试点工作会议，标志着全国 5A 级旅游景区创建试点工作全面展开。

### 9. 全国首批 5A 级旅游景区何时命名？全国有多少家？云南有多少家？

全国首批 5A 级旅游景区 2007 年 5 月命名；共有 66 家；云南有两家，分别是：昆明市石林风景区、丽江市玉龙雪山景区。

### 10. 质量等级评定标准中的旅游景区是指什么？

具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。

### 11. 什么是旅游资源？

凡能对旅游者产生吸引力，可以为旅游业开发利用，并可产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和因素。

### 12. 5A 景区对游客年接待量的要求如何？

5A 景区要求年接待海内外旅游者 60 万人次以上，其中海外旅游者 5 万人次以上。

### 13. 服务质量与环境质量评分细则包括哪几项，5A 级景区需达到多少分？

分为 8 大项，共计：1000 分，包括旅游交通 130 分、游览 235 分、旅游安全 80 分、卫生 140 分、邮电 20 分、旅游购物 50 分、综合管理 200 分、资源和环境保护 145 分。5A 级旅游景区需达到 950 分。

#### 14. 我园何时开始 5A 创建工作？

2006 年 9 月开始 5A 创建工作。

#### 15. 植物园相关知识。

- 位于 N21° 55' ， E101° 16' ， 海拔 570 米，年平均气温 21.5℃，年降水量 1560 毫米。
- 已发展成为一个集科学研究、种质保存、科普教育为一体的综合性研究机构，成为中国植物园科学研究的领头军之一，其科学研究和植物园建设成果占据世界植物园的前 10 位；成为我国户外保存植物最多的植物园和世界上户外保存植物最多的植物园之一，是我国首批 AAAA 旅游景区（2001 年批准），国家知识创新工程基地、国家植物种质保存基地、全国科普教育基地、全国青少年科普教育基地等。
- 占地 11.25 平方公里，引种栽培世界各地的热带植物 12000 多种，建成了“百花园、棕榈园、榕树园、龙血树园、野生姜园、野生天南星园、藤本植物园、民族植物文化园、奇花异木园、国树国花园和人名树园”等 35 个植物专类园区供游客游览欣赏。
- 景区自 1985 年 1 月开始开业接待游客，开展科普旅游工作。
- 2020 年实现“世界一流植物园”的目标，这一目标的宏观指标主要有以下 4 个方面：
  - 1) 成为世界上最美的植物园/热带植物天堂；
  - 2) 成为地区性生物多样性保护的领导者之一；
  - 3) 成为一个极具特色、不可替代的国际化的热带生物学、生态学研究研究中心；
  - 4) 成为国家战略性热带植物资源研究开发与保存基地。

#### 16. 植物园创建 5A 景区的质量目标和方针是什么？

质量目标：科学研究圣地，植物种质宝库，旅游度假天堂

质量方针：求真务实，探究奥秘  
精心呵护，聚集资源  
诚信高效，优质服务

#### 17. 植物园精神是什么？

责·实·笃·和

- 责先利后的思想境界。
- 实干求真的科研作风。
- 和衷共济的团队信念。
- 笃志精进的精神品质。

#### 18. 植物园的核心理念是什么？

秉恒致知 和实生物

- 秉恒致知：坚持不懈，持之以恒，探求科学知识。
- 和实生物：凝聚群体智慧，多元和谐共生。

#### 19. 植物园标志主要运用在哪儿？

植物园标志能广泛应用，如景区入口、导览系统、宣传品、门票、工牌等。

#### 20. 依托城市（镇）是什么？我园创建 5A 景区填报的依托城市是哪？

依托城市（镇）是指旅游景区的主要客源集散城市（镇），植物园创建 5A 景区填报的依托城市是景洪市。

#### 21. 国家 5A 级旅游景区要求的一级、二级、三级公路的概念？

- ①一级公路系黑化或白化路面、行车速度 100~60km/hr、双向四道、宽度 2×7m；
- ②二级公路系黑化或白化路面、行车速度 80~40km/hr、双向两道、宽度 9~7m；
- ③三级公路系黑化或白化路面、行车速度 60~30km/hr、双向两道、宽度 7~6m。

#### 22. 抵达依托城市的便捷程度包括哪几项内容？

直达机场、高速公路、客运火车站、客用航运码头。

#### 23. 景区各类自配停车场面积总和必须达到多少平方米给满分？

10000 平方米以上，得 10 分。

#### **24. 什么是生态停车场？**

生态停车场系指有绿化停车面或绿化隔离线的停车场，或者使用生态型或环保型建筑材料修建的停车场。

#### **25. 停车场管理有何要求？**

设停车线、停车分区、停车场内有方向指示标识，分设出入口、专人值管。

#### **26. 游步道包括那些？**

特色游步道、生态或仿生态游步道。

#### **27. 游客中心是指什么？**

旅游景区设立的为游客提供信息、咨询、游程安排、讲解、教育、休息等旅游设施和具有综合服务功能的专门场所。

#### **28. 游客服务中心要公布所有导游讲解人员的什么情况？**

照片、姓名、编号及语种。

#### **29. 请简要表述景区游客中心的要求？**

位置优越；标识醒目；造型、色彩、外观与景观协调；专用且面积适应游客需要；设施与服务齐全，在中心外明示免费服务项目。

#### **30. 游客中心设施与服务有哪些内容？**

电脑触摸屏、影视介绍系统、游客休息设施、本景区导览宣传资料；有工作人员提供咨询服务；提供游程线路图；明示景区活动节目预告；提供导游服务；提供饮料及纪念品服务。

#### **31. 引导标识种类有哪些？**

导游全景图、导览图、景物介绍牌、标识牌。

#### **32. 景区导游服务有哪些要求？**

导游员（讲解员）持证上岗，普通话达标率 100%，导游员（讲解员）均应具备大专以上学历程度，其中本科以上不少于 30%。景区导游数量与游客接待规模和旅游景区性质相适应，人数及语种能满足游客需要，有外语导游；具有高级导游员或讲解员；设置语音导游；导游词科学、准确、有文采；导游效果清晰、生动、吸引人；导游服务有针对性，强调个性化。

#### **33. 建设游客公共休息设施和观景设施有那些要求？**

布局合理，数量充足，能满足需要，不设置在危险地带、危险场所；造型与景观环境协调，对景观有特别烘托效果；制作精美；材质的档次要与生态、景观协调。

#### **34. 公共信息图形符号的设置有什么要求？**

设置合理，设计精美，特色突出，有艺术感和文化气息，符合 GB/T 10001.1 的规定。

#### **35. 景区门票有什么要求？**

设计制作精美，突出特色，背面有游览简图，咨询、投诉、紧急救援电话。

#### **36. 宣传资料包括那些？请举出六个。**

正式出版印刷的导游图、明信片、画册、音像制品、研究论著、科普读物等。

#### **37. 高峰期游客安全处置预案有何要求？处置效果有何要求？**

职责明确，程序清晰。工作人员到岗到位，分流得力，安全措施有效。

#### **38. 特殊情况的安全处置预案要有什么样的处置效果？**

反应迅速，组织得力，替代设施到位，处置效果好。

#### **39. 安全设备设施指哪些内容？**

危险地带安全防护设施：安全护栏、水上拉网；消防、防火等设备；监控设施（设闭路监控系统）；游览游乐服务设施安全，符合规定；特殊旅游项目的安全确认：速降、蹦极、漂流、缆车等旅游项目，经验收确认。

#### **40. 安全警告标志、标识有哪些要求？**

齐全、醒目、规范。

#### **41. 安全宣传要达到什么要求？**

设有安全说明或须知牌，要求图形显示和中外文对照，置于醒目位置。有关重点景区（水上项

目、滑雪场)需安装安全广播。

**42. 医疗服务有哪些内容? 救护服务有哪些内容?**

设立医务室;有专职医护人员;备日常药品;备急救箱;备急救担架。救护服务:有救护设备;建立紧急救援体系。

**43. 污水排放要达到哪些效果?**

不污染地面、河流、湖泊、海滨等。

**44. 垃圾清扫要达到哪些要求?**

日产日清;流动清扫;垃圾清扫器具美观、整洁,与景观环境相协调。

**45. 对垃圾箱有什么要求?**

外观整洁;数量充足,布局合理;造型美观,与景观环境相协调;分类设置。

**46. 垃圾处置方式是什么?**

不乱堆放,不就地焚烧或掩埋,垃圾应全部进入远离旅游景区垃圾处理场或集中的场地。

**47. 景区主要游览场所厕所必须具备哪些实用的设备?**

具备较好质量的洁具,设立隔板和门,盥洗设施(水龙头)、挂衣钩、卫生纸、皂液、面镜、干手设备、烟缸等且实用有效的设施设备。

**48. 环境卫生中的场地秩序要达到什么标准?**

无乱堆、乱放、乱建现象,施工场地维护完好、美观。

**49. 环境卫生游览场所地面要达到什么要求?**

无污水、污物。

**50. 建筑物及各种设施设备可达什么要求?**

无污垢、无剥落。

**51. 垃圾处理场或垃圾集中的场地要达到什么要求?**

远离旅游景区。

**52. 吸烟区的划分与管理有哪些内容?**

划分为吸烟区与非吸烟区,标志清楚且管理到位;或景区全部为非吸烟区,且管理到位。对非吸烟区吸烟行为,管理措施明确,管理行为到位。

**53. 邮政纪念服务的内容有哪些?**

提供邮政服务和提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等纪念服务。

**54. 公用电话如何设置?**

在景区出入口及区内游客集中场所均有设置。

**55. 公用电话亭及标志有什么要求?**

与环境相协调,标志美观、醒目。

**56. 旅游购物场所建设有什么要求?**

购物场所不破坏主要景观,不妨碍游客游览,不与游客抢占道路和观景空间;购物场所建筑造型、色彩、材质与景观环境相协调;布局合理,外部广告标志不过分影响观景效果。

**57. 简述旅游购物场所管理内容?**

对购物场所进行集中管理,环境整洁,秩序良好,无围追兜售,强卖强买现象。

**58. 商品经营从业人员管理有哪些?**

有统一管理措施和手段,包括质量管理、价格管理(需明码标价)、计量管理、位置管理、售后服务管理等。

**59. 景区哪几项制度必须健全?**

质量、营销、安全、卫生、导游、环保、统计等规章制度健全。

**60. 景区有明确的质量目标,有明确的质量方针或口号,为全体员工所熟知。抽查员工,掌握率必须达到多少? 100%。**

**61. 5A 创建规划由哪个单位审批?**

旅游部门或当地政府审批。

**62. 特殊情况的安全处置包括那些？**

包括恶劣气候、突发灾情、传染病疫情、食物中毒、缆车停电等特殊情况。

**63. 旅游培训明确要求有哪几方面？**

质量、营销、安全、卫生、导游、环保、统计等业务。

**64. 投诉服务设施有哪三方面？**

有明确的投诉电话、投诉办公室标志，有投诉信箱、意见本等。

**65. 植物园旅游景区投诉电话、咨询电话、救援电话？**

投诉电话：0691-8716936，咨询电话：06918715914，救援电话：0691-8715406。

**66. 投诉处理过程的要求？**

受理投诉迅速；服务态度好；记录完整、细致。

**67. 征询游客处理意见有哪几方面？**

有分析、有通报、有改进措施。

**68. 景区通过国际互联网宣传有哪些要求？**

有独立域名及中文网址；依托知名综合网站或权威旅游专业网站；内容丰富，全面说明景区情况；建成数字虚拟景区等。

**69. 通过电视宣传达到最好效果的途径？**

在中央级电视台播放。

**70. 通过报刊宣传有哪些最高要求？**

有专题文章介绍；在中央级报刊上报道。

**71. 电子商务要有那些功能？**

查询；预定；支付。

**72. 电子商务的预定内容有哪些？**

预定门票、住宿、商品，预订娱乐、餐饮或其它个性化服务项目等。

**73. 特殊人群服务项目包括哪些？**

包括残疾人轮椅、盲道、无障碍设施，老年人使用的拐杖，儿童使用的童车等。

**74. 景区空气质量和噪声指标要达到什么标准？**

空气质量达到国标一级标准，噪声达到国标一类标准

**75. 地表水质量指标达到什么标准？**

达到国标一类标准。

**76. 景观、生态、文物、古建筑保护费用投入最高达到景区全年门票收入比例是多少？**  
10%。

**77. 对景观、生态、文物、古建筑的保护采取那些具体措施？**

采取适合的保护措施，如防火、防盗、防捕杀、古建筑修缮、古树名木保护等。

**78. 景观出入口主体建筑达到什么效果？**

对区内主体景观有烘托效果。

**79. 区内标语口号及布置方式要注重哪些？**

注重文化性、艺术性与景观的协调性。

**80. 区内建筑及设施如何与景观协调？**

建筑选址不破坏景观；主体建筑风格有特色，效果突出；建筑风格一致，互相协调；建筑外观与景观相协调；建筑体量适度；建筑物周边形成相应缓冲区，观景效果良好；功能性建筑选址隐蔽或外观美化；管线设施全部采用地下隐蔽方式；区内标语口号注重文化性、艺术性及与景观相协调；不乱贴商品广告；各种游乐设施布局 and 外观得当；建筑及选用材料合理。

**81. 功能性建筑包括哪几项？**

包括锅炉房、配电室、水塔、烟囱、电力电信设施及其它用房等。

**82. 对区内商品广告、商业服务设施招牌有何要求？**

不乱贴、乱放、乱摆小广告，商业服务设施招牌不过分突出。

**83. 景区建筑及设施选用材料不能出现哪几种现象？**

玻璃幕墙、马赛克贴面、卷帘门窗、简易铁皮棚屋等。

**84. 周边环境与景观协调性指什么？**

旅游景区与周边环境设有隔离带或缓冲区。

**85. 植物园旅游是否带动当地经济发展？**

是，而且显著。

**86. 景区内一般不能采用哪些非环保材料？**

不可降解的一次性餐具等材料。

**87. 景观质量资源吸引力有哪几方面内容？**

观赏游憩价值；历史文化科学价值；珍稀或奇特程度；规模与丰度；完整性。

**88. 景观资源历史文化科学价值最高要达到什么标准？**

同时具有极高历史价值、文化价值、科学价值,或其中一类价值具世界意义。

**89. 景观资源珍稀或奇特程度最高要达到什么标准？**

有大量珍稀物种，或景观异常奇特，或有世界级资源实体。

**90. 景观资源吸引力的规模与丰度最高要达到什么标准？**

资源实体体量巨大，或基本类型数量超过 40 种，或资源实体疏密度优良。

**91. 景观质量市场影响力包括哪几方面内容？**

知名度、美誉度、市场辐射力、主题强化度。

**92. 市场影响力美誉度最高要达到什么标准？**

有极好的声誉，受到 95%以上游客和绝大多数专业人员的普遍赞美。

**93. 知名度最高要达到什么标准？**

世界知名。

**94. 市场辐射力最高要达到什么标准？**

有洲际远程游客，且占一定比例。

**95. 创建 5A 级旅游景区质量等级游客意见及景观质量综合得分最低分别要有多少分？**

90 分。

**96. 景观质量评价有哪几项？**

两项：一是资源吸引力，二是市场影响力。

**97. 主题强化度最高要达到什么标准？**

主题鲜明，特色突出，独创性强。

**98. 游客对旅游景区意见调查分哪几项？**

分很满意、满意、一般、不满意。

**99. 游客意见调查表有哪些调查项目？**

有：总体印象、外部交通、内部游览线路、景观设施、路标指标、景物介绍牌、宣传资料、导游讲解、服务质量、安全保障、环境卫生、厕所、邮电服务、商品购物、餐饮或饮食、旅游秩序、景物保护共 17 项。

**100. 植物园有哪些主要资源和价值优势？**

中国占地规模最大的植物园；

中国保存植物物种资源数量最多的植物园；

世界上植物专类园（区）建设规模最大的植物园；

全球唯一拥有自然热带雨林完美景观的植物园；

中国收集物种“户籍”档案管理最完善的植物园；

中国物种管理数字化程度最高的植物园；

国家战略性热带植物资源研究开发与保存基地。