

标准筑桥 输出旅游发展的『中国方案』

“这是我们推出的‘看一下支付’，无需动手，只要说‘乐奇，支付’，再看着支付设备说声‘确认支付’，即可轻松完成支付。”现场讲解人员介绍。在浙江杭州的蚂蚁集团，来自33个国家和地区的国际标准化专家实地了解AI行程规划、境外游客“外卡内绑”等智慧文旅成果。

5月11日至16日，国际标准化组织旅游及相关服务技术委员会(ISO/TC 228)2026年年在杭州举行。这是ISO/TC 228年会首次落地中国。此次年会由文化和旅游部旅游质量监督管理所、浙江省文化广电和旅游厅承办。大会分为工作组研讨及全体大会两个阶段，与会代表以标准为纽带，在交流中凝聚共识，在考察中互鉴经验，为全球旅游高质量发展注入动力。

本报记者 李荣坤 文/图

积极参与凸显中国担当

ISO/TC 228年会首次落地中国，既是国际社会对中国旅游发展水平的认可，也彰显了中国在全球旅游标准化进程中日益重要的地位与作用。在ISO/TC 228主席曼努埃尔·奥特罗看来，中国代表团在ISO/TC 228的工作中发挥着基础性作用，是ISO/TC 228中极具活跃度的核心成员之一，为全球旅游标准化进程注入了重要动力。

此次年会上，10个工作组围绕中国、西班牙、巴西等6个国家提出的多项议题展开深入研讨，凝聚全球旅游标准化发展共识。

中方牵头的旅游信息咨询服务、在线旅游机构、商务旅游和沟通宣传4个工作组分别进行工作汇报。中方代表团提出乡村旅游、旅游营销等3项新标准提案，获得广泛认可。

文化和旅游部科技教育司相关负责人介绍，我国旅游领域已建立了全

链条、多业态、覆盖面广、层级清晰、实用性强的国家标准体系。在此基础上，主动融入国际标准化进程，积极贡献实践经验。“中国共牵头12项旅游国际标准的研制，目前已发布4项，成为ISO/TC 228参与度高、成果丰硕的国家之一。”上述负责人说。

“我们坚持国际标准与国内实践双向转化，积极吸纳国际先进理念，系统总结中国成熟经验，推动中国标准走向世界、全球智慧融入中国，促进国际国内旅游标准协同共进、互利共赢。”全国旅游标准化技术委员会主任委员汪黎明说。

作为3个工作组的召集人，姚歆表示，在线旅游机构小组中，中国已形成“术语标准+酒店预订+景区预订”的完整标准体系。“中国在国际旅游标准化领域已实现从‘单点提案’到‘体系化输出’再到‘全面突破’的点线面递进。”姚歆说。

实地考察见证实践 中国标准可感可及

此次会议围绕旅游演艺、乡村旅游、智慧旅游、旅游信息咨询等开展实地考察，国内外标准化领域专家走进景区、乡村、旅游集散中心与高校，在沉浸式体验中读懂中国标准如何落地、服务、赋能发展。

来自保加利亚的ISO/TC 228专家西尔维娅对《最忆是杭州》《宋城千古情》两场演出赞不绝口：“这是令人震撼的演出，虚实交织的呈现方式太精彩了。”

在大径山旅游集散中心，国际标准《旅游信息咨询服务—要求与建议》(ISO14785:2024)得到应用。“从免费接驳、多语种讲解、无障碍服务，到大数据应用、线上线下融合，标准贯穿服务全过程，为游客提供更精准的信息查询与行程规划支持。”杭州余杭旅游开发有限公司景区管理部副经理刘艳丽说。

在杭州市余杭区径山镇径山村，专家实地体验采茶、宋代点茶等茶文化研学项目。在点茶环节，他们跟随老师体验打茶沫、在茶沫上作画。径山村党支部书记盛栋介绍，径山村依托地方标准规范制茶工艺与旅游服务，推动茶产业与乡村旅游深度融合，民宿、餐饮、研学等环节运行规范、体验完整，带动村集体经济增长与村民增收。

“中国在景区服务、乡村旅游等场景中对标准的落地执行非常到位，这种规范化管理让服务质量更有保障。”西尔维娅表示，中国的标准化建设并非停留在纸面上，而是深度融入景区运营、乡村旅游、职业教育等多个领域，这种“实践导向”的标准化模式极具参考价值。

余杭区文化和广电旅游体育局副局长朱芸介绍，当地将标准化管理融入设施配套、产业发展、乡村建设、文化传承等多个维度，强化品牌竞争力，提升经济效益，使标准既有刚性规范作用又具人文温度，以标准化持续赋能文旅融合与乡村振兴。

中国乡村的真实性与人文气息，让西班牙专家费利佩·桑蒂深受触动。他认为，每一个乡村都承载着独特的文化，值得尊重与深度探索，径山村、青山村等正是自然与文化共生、以标准化提升乡村发展的范例。

曼努埃尔·奥特罗认为，走访中最打动他的是浙江省旅游职业学院。“学生们积极投入的态度，以及学校师生在学习、工作中展现出的幸福感，让我看到了旅游标准化未来发展的坚实基础。”他说。

作为浙江省文化广电旅游标准化技术委员会秘书处承担单位，浙江旅游职业学院深耕文旅标准化领域，牵头主导制定国家标准、行业标准20余项，牵头研制我国旅游领域首项国际标准。浙江旅游职业学院院长、浙江省文化广电旅游标准化技术委员会副主任委员杜兰晓表示，学校将标准化理念深度融入教育教学全过程，33个专业将国家、行业及职业标准融入人才培养方案，多个专业开设标准化相关课程。今年5月发布的《研学旅游指导师国家职业标准》，将职业规范融入课程教学、实践实训与人才评价体系，构建岗课证赛一体化育人模式，助力人才培养与行业需求精准适配。

以标准为桥 共促全球文旅协同发展

本次年会不仅是一次专业领域的国际会议，更是一场跨越国界的经验交流与理念对话。中外专家在研讨与考察中形成广泛共识：标准化是旅游高质量发展的重要支撑，是提升服务质量、保障游客体验、促进国际交流的重要纽带。

近年来，浙江以标准优质量、促治理，大力提升旅游发展的品质化、精细化、规范化水平。浙江省文化广电和旅游厅厅长陈广胜表示，浙江积极参与标准国际化工作，制定了首个中国牵头的旅游国际标准，填补了全球在线旅游咨询服务领域标准的空白，向全球旅游行业贡献“浙江智慧”。

中国在旅游标准化领域的积极姿态与务实提案，让国际社会看到了中国参与全球旅游治理的主动作为。姚歆认为，旅游标准化领域是开放包容的合作氛围，此次年会以旅游为切入点，让世界更好地感知美丽中国建设成效，为全球旅游标准化协同发展注

入了强劲动力。

在四川旅游学院教授刘勇看来，这是一次把国际专家请进来，让中国旅游经验“走出去”的有益实践。他认为，年会不仅能推动中国先进旅游经验与世界交流互鉴，更能让国际社会通过文旅窗口看到真实的中国，为中国旅游标准出海注入持久动力。

西尔维娅告诉记者，保加利亚及其他国家正积极借鉴国际先进标准，而中国在生态保护、乡村文旅、非遗活化等方面的标准化经验，以及在学校、景区等场景中的高效落地模式，值得各国学习参考，也期待未来进一步推动中国文旅标准与保加利亚及欧洲国家的交流互鉴。

“中国的探索与实践将为全球旅游标准化工作提供宝贵经验。”曼努埃尔·奥特罗说。多位外国专家纷纷表示，将把中国在旅游标准化方面的实践经验带回本国，期待未来在标准研制、技术交流、人才合作等方面深化往来，共同推动全球旅游标准化走深走实。

文化和旅游部旅游质量监督管理所所长刘建明：以旅游标准联通世界

“ISO/TC 228(国际标准化组织旅游及相关服务技术委员会)年会首次在中国举办，这是国际社会对中国旅游市场、旅游业发展与旅游标准化工作的充分肯定。”文化和旅游部旅游质量监督管理所所长刘建明表示，本次年会为期一周，各个专项工作组的会议密集推进，来自其他成员国的与会专家和代表对中国经济的发展、杭州的城市建设、浙江的乡村旅游、智慧旅游发展都给予高度评价与积极评价。

刘建明介绍，中国旅游标准化工作起步于上世纪90年代，星级酒店、A级旅游景区等标准早已深入人心，在提升旅游接待能力与服务水平方面发挥了关键作用。“截至目前，我国已制定发布了旅游业国家标准和行业标准120余项，形成较为完善的旅游标准体系。”他说。

2020年，中国正式成为ISO/TC 228积极成员国，自此全面深度参与国际旅游标准制定工作。本次年会期间，中方提交了乡村旅游、旅游营销等3项新标准提案，经工作组讨论已达成初步共识，获得与会代表的普遍认可。

“中国在平台经济、智慧旅游、乡村旅游等领域走在国际前列，相关标准需求旺盛。”刘建明介绍，近年来，中方推动的智慧旅游、乡村旅游、在线旅游平台等标准项目均在ISO/TC 228顺利立项，为国际旅游标准化注入了鲜明的中国元素与实践经验。

谈及标准化工作的核心目标，刘建明表示，标准既是提升服务质量的抓手，也是扩大消费场景、推动服务业提质扩容的重要工具，在社会治理体系中发挥了重要作用。对于行业监管部门，标准可以为管理工作提供技术

支持；对于旅游企业，标准可以引导企业提升服务质量，打造服务质量品牌；对于游客，标准可以避免信息不透明可能带来的消费隐患；对于市场供给，标准可以引导新消费场景的创新发展。

“下一步，我们将围绕市场需求推出一批引领新业态创新发展的标准，比如，除已经推出的亲子、适老和自驾旅游标准外，加强对宠物友好旅游标准的研究，面向酒店、民宿、景区等场景，明确服务规范与管理要求，打通携宠出行的消费堵点，释放消费潜力。”刘建明表示，此外，还将加快推进国内标准与国际标准的落地实施，以市场化的服务认证手段提升标准“管用度”，让标准能够落地实施，真正转化为服务质量的体感度与消费的便利度。

刘建明表示，参与ISO/TC 228国际合作，对中国意义重大：一是提升中国旅游国际影响力，在全球旅游治理体系中占据更重要位置；二是推动中国经验、中国标准走向世界，以标准“走出去”带动服务“走出去”；三是双向借鉴，把国际先进经验引入国内，持续提升中国旅游服务质量，更好服务入境游与出境游双向发展。

面对全球旅游市场产品迭代快、跨界融合深、新业态层出不穷的共性挑战，刘建明认为，旅游标准化最大的难点在于，既要及时引领业态规范发展，又不能制约业态创新繁荣。“中国旅游标准化将坚持紧盯市场需求、管理需求、游客需求，加快研究新场景、新消费、新模式，及时推出科学管用的标准，破解消费堵点，服务全国统一大市场建设，以高质量标准支撑旅游业高质量发展，为世界贡献中国智慧，服务全球旅游业发展。”刘建明说。

ISO/TC 228秘书长娜塔莉亚：共筑全球旅游标准化新生态

“中国不仅牵头多个工作组、提出许多创新提案，还积极为其他国家的项目贡献智慧，使ISO标准更贴合全球市场需求。”首次来华的ISO/TC 228(国际标准化组织旅游及相关服务技术委员会)秘书长娜塔莉亚·奥尔蒂斯·德·萨拉特直言，“近几年，中国参与力度持续增强，如今已成为ISO/TC 228内活跃度最高、行动力最强的核心成员之一。”

谈及中国提案，娜塔莉亚评价道：“中国能够看到行业缺口并提出解决方案，既立足中国实践，又具备全球普适性，大多数提案均获得各成员国一致认可。”她介绍，中国已完成从“标准接受者”到“标准制定者”的关键转变，对全球旅游业未来发展至关重要。

放眼全球旅游业发展趋势，娜塔莉亚认为，数字化转型与可持续发展已然成为未来旅游标准化建设的两大核心主线。当前全球多地旅游目的地普遍面临客流管控压力、城乡发展不均衡、旅游开发与民生生活协调不足等现实难题。对此，旅游标准化建设需主动发力，在保障游客高品质出行体验的同时，统筹兼顾在地居民生产生活需求，坚守以人为本的旅游发展理念。

她表示，ISO/TC 228制定旅游标准，重在解决产业实际痛点，而非盲目扩充标准数量。截至目前，ISO/TC 228已正式发布60项国际旅游相关标准，另有19项标准处于研制推进阶段。未来工作重心将从标准制定转向标准落地。“只有让旅游企业真正运用这些标准提升竞争力、质量与可持续性，标准才有价值。”她表示，标准的统一性也至关重要：“中国、欧洲、非洲等不同国家和地区采用相同标准，有助于更好地满足游客期待，推动全球旅游服务同步提升。”

在娜塔莉亚看来，此次ISO/TC 228年会在中国举办，为ISO/TC 228了解亚洲国家标准化发展提供了宝贵机会，也让各国专家看到了中国旅游业的发展情况，不同国家的旅游发展模式相互启发，让标准化工作更具包容性。

技术考察期间，深厚的中华文脉、丰富的文化和旅游资源、淳朴热情的民风民情，让娜塔莉亚感触颇深。其中，中国推动旅游教育与行业标准深度融合的发展模式，令她印象尤为深刻。在浙江旅游职业学院调研时，她观察到，旅游行业标准化知识已全面融入旅游人才培养全流程，从源头夯实行业规范发展根基。“这种模式极具借鉴价值，让我真切看到了国际标准落地生根的现实力量。”她说。

谈及未来，娜塔莉亚坦言，当前旅游标准化建设面临的最大挑战，不在于凝聚行业共识，而在于吸纳更多优质专业人士参与研制工作，加强利益相关方联动，让标准更贴合各国实际需求，尤其是平衡发展中国家与发达国家的差异化诉求。未来5年，她坚信，随着中国等核心成员的持续发力，全球旅游标准化将迎来更广阔的发展空间，为世界旅游业的高质量发展注入持久动力。

(本报记者 李荣坤 采访整理)



与会专家体验“看一下支付”。 主办方供图



与会专家体验绘制风筝和采茶。

