

《品牌评价 旅游城市》国际标准评分细则

编制说明

一、编制依据

本细则依据 ISO 11778:2025《品牌评价 旅游城市》及 ISO 20671-1:2021《品牌评价 第 1 部分：原则与基础》制定，指标框架采用 ISO 11778 附录 A 规定的 8 个一级指标、53 个二级指标。三级指标的细化设计参考世界旅游城市联合会《世界旅游城市发展报告》评价指标体系及欧洲旅游指标系统（ETIS）工具包，评分表形式参照《旅游度假区等级评价细则》。

二、指标体系结构

本细则设一级指标 8 项、二级指标 53 项、三级指标 121 项，总分 1000 分，另设加分项 6 项、30 分。其中：旅游资源 160 分、旅游基础设施 110 分、旅游服务便利性 110 分、环境可持续性 90 分、安全性 130 分、相关方评价 150 分、游客数量 120 分、财务表现 130 分。

三、指标性质

三级指标分为客观数据指标与专家评估指标两类。客观数据指标共 70 项、640 分，占总分 64%；专家评估指标共 51 项、360 分，占总分 36%。客观数据指标又分为三类：（一）报告既有指标 46 项、441 分，即《世界旅游城市发展报告》指标体系已采集的指标，在评分表中标注对应编码（如 A2、C5 等），由联合会统一采集，参评城市无需重复报送；（二）公开数据指标 11 项、104 分，由评价机构统一从国际组织公开数据库、政府统计公报等渠道采集，城市无需报送；（三）城市报送指标 13 项、95 分，占总分 9.5%，由参评城市随参评材料提供，并附数据来源证明。

四、数据要求

各项数据原则上采用最近一个完整年度数据；调查类指标（如居民满意度、回访客比例）可采用近两年内开展的抽样调查结果，并说明调查方法、样本规模与实施机构。涉及游客感知的调查类指标，宜由联合会统一组织年度抽样调查，形成统一样本框与问卷口径。城市报送数据应真实、准确、可核验，评价机构可通过公开信息、第三方数据予以核验。数据缺失或质量不足的，评价人员可依据 ISO 11778 第 6.4 条作出估计和假设，并予以明确说明和记录。

五、计分规则

（一）基准值比对指标：适用于规模数量、增长率、比重类定量指标。以同年《世界旅游城市发展报告》（世界旅游城市发展指数）样本城市相关指标数据的均值为基准值（标准

值)；报告未覆盖的指标，由评价机构依据权威国际组织公开数据或近年城市统计数据均值确定基准值，保证不同年度、不同城市之间横向可比。标注【分层】的指标，按第六条规定的城市规模层级分别测算基准值。参评城市指标数值与基准值之比按下列区间计分：达到基准值 1.5 倍（含）以上得该项满分，1.2 倍（含）至 1.5 倍得满分的 85%，0.8 倍（含）至 1.2 倍得满分的 70%，0.5 倍（含）至 0.8 倍得满分的 50%，0.5 倍以下得满分的 30%。标注“反向”的指标，以基准值除以城市数值计算比值后按同一区间计分。数据缺失的按最低区间计分。

（二）档次计分指标：覆盖率、达标情况、安全事件、调查开展频率、居民满意度等具有明确参照标准或调查属性的指标，按评分表所列档次单选计分。

（三）专家评估指标：由 3 名专家依据城市报送材料及公开信息独立评分，优得该项分值的 90%（含）至 100%，良得 70%（含）至 90%，中得 50%（含）至 70%，差得 50% 以下，取 3 人平均值；单项评分分差超过一个档次的，经专家合议后确定。专家评估应依据评分表所列评价要点进行，评价机构应向专家统一提供参评城市材料包及同层级城市参照信息，减少主观差异。

六、规模分层评价

（一）分层依据。按参评城市常住人口规模分为三层：一层为 1000 万人（含）以上，二层为 500 万人（含）至 1000 万人，三层为 500 万人以下。人口数据统一采用联合国经济和社会事务部《世界城镇化展望》公布的城市集聚区人口，无该数据的采用城市官方统计的常住人口，由评价机构统一确定，城市不作申报。

（二）分层适用范围。标注【分层】的指标共 25 项，为博物馆、节庆活动、国际会议、航线、旅客运输量、酒店总数、游客人次、旅游总收入等总量规模类指标，按所在层级分别测算基准值，同层级城市相互比较。比率、比重、增长率、覆盖率等相对量指标本身已消除城市规模影响，不实行分层，全部参评城市统一测算基准值。

（三）不适用指标处理。城市客观不具备相应条件的指标（如内陆城市的港口旅客运输量、无世界遗产城市的相关指标），经评价机构确认后该项不计分，其分值按所属二级指标其余三级指标的得分率折算计入，不因城市客观条件差异导致失分。

（四）加分项。加分项为城市特色材料的自愿选报事项，不计入 1000 分基础分值，累计加分上限 30 分，由专家依据城市报送材料评估计分，具体项目见附表二。加分项得分单独列示，可用于同分城市的排序参考。

七、等级划分

评价结果按品牌强度总得分划分三个等级。等级门槛与降档条款：评定为最高等级的城市，各一级指标得分率均不得低于 60%；评定为第二等级的，各一级指标得分率均不得低于 50%。评价年度内发生群体性伤亡事件或重大负面舆情的城市，不得评定为最高等级。

三档划分

等级	得分范围	建议命名
领航 pilot	800 分（含）以上	领先型世界旅游城市品牌
成长 rising	600 分（含） ~ 800 分	发展型世界旅游城市品牌
潜在 promising	600 分以下	培育型世界旅游城市品牌

说明：得分范围系依据计分规则推算的结构性分布拟定。

八、评价结果运用

评价总得分表示旅游城市品牌强度，可作为旅游城市品牌影响力、品牌管理绩效在评价时点上的表现，并用于指导城市识别品牌建设潜力。评价结果的形成与报告参照 ISO 20671-2 执行。

表 1 指标体系与分值结构总表

一级指标	二级指标数	三级指标数	分值	主要数据来源
1 旅游资源	5	17	160	报告 A2 ~ A6 既有指标为主，辅以专家评估
2 旅游基础设施	5	13	110	报告 B1、B6、D6 及公开数据，辅以专家评估
3 旅游服务便利性	9	21	110	报告 C1、C3 ~ C5 既有指标，辅以专家评估
4 环境可持续性	13	14	90	公开统计数据，以专家评估为主
5 安全性	3	11	130	报告 D1、D3、D4 既有指标及公开信息核验
6 相关方评价	8	22	150	报告 A1、C7、F1、F2 既有指标，辅以感知类专家评估
7 游客数量	4	11	120	报告 E1、E2 既有指标，过夜及回访数据由城市报送
8 财务表现	6	12	130	报告 E1 ~ E5 既有指标为主
合计	53	121	1000	另设加分项 6 项、30 分，不计入基础分值

表 2 世界旅游城市品牌评价评分表

注：【分层】指按城市常住人口规模层级分别测算基准值（见编制说明第六条）；【感知】为品牌认知与游客体验感知类指标。

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
1 旅游资源	160		
1 自然景区数量、世界遗产及世界自然保护区数量	32	(对应报告指标 A2)	
① 世界遗产数量	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A2
② 国际知名景区景点数量	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A2
③ 资源禀赋独特性与国际吸引力	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：主体旅游资源的品质、独特性与不可替代性；资源组合的辨识度及对国际客源市场的吸引力。	专家评估
2 文化旅游设施（如博物馆、影剧院）数量	38	(对应报告指标 A6)	
① 博物馆数量【分层】	10	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A6
② 影剧院、音乐厅数量【分层】	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A6
③ 知名图书馆、体育馆等其他文体设施数量【分层】	6	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A6
④ 文化设施国际影响力	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：是否拥有世界级地标性文化设施；设施品质、开放程度及对国际游客的吸引力。	专家评估
⑤ 文化体验产品的游客感知质量【感知】	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：文化体验产品的丰富度与参与性；游客对城市文化独特性的认知与评价；文化体验的记忆点与分享意愿。	专家评估
3 国际有影响力的节庆活动数量	32	(对应报告指标 A3)	
① 知名节庆活动数量【分层】	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A3
② 节庆活动国际传播力与游客参与度	12	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。	专家评估

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
		评价要点：节庆活动的国际知名度、媒体传播效果、境外游客参与规模及常态化举办情况。	
③ 节庆品牌辨识度与游客情感共鸣【感知】	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：节庆品牌与城市品牌的关联强度；游客的情感认同、重复参与意愿及自发传播情况。	专家评估
4 国际会议、会展举办数量	30	(对应报告指标 A4)	
① 国际会议举办数量【分层】	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A4
② 展览举办数量【分层】	10	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A4
③ 会展品牌影响力与专业化水平	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：品牌会展项目的国际影响力、专业化运营水平及对城市形象与旅游消费的带动作用。	专家评估
5 体育旅游设施及国际体育组织主办的体育赛事数量	28	(对应报告指标 A5)	
① 国际体育组织主办的体育赛事数量【分层】	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A5
② 体育旅游融合发展水平	10	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：体育旅游基地、赛事观赛旅游产品的开发情况及对入境客流的带动效果。	专家评估
③ 赛事对城市品牌的带动效应【感知】	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：重大赛事的品牌溢出效应；赛事期间及赛后城市形象的公众认知变化。	专家评估
2 旅游基础设施	110		
6 航线、公路、航班和高铁的数量（或相对数量）	25	(对应报告指标 B6)	
① 城市机场航线数量【分层】	10	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 B6
② 城市地铁线路数量【分层】	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 B6
③ 对外交通通达性与便捷度	7	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。	专家评估

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
		评价要点：国际航线覆盖的客源市场广度、中转便利性；城际快速交通通达水平。	
7 机场、火车、港口旅客运输量	20	(对应报告指标 B6 延伸)	
① 机场旅客吞吐量【分层】	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 国际机场协会等公开数据
② 铁路及港口旅客运输量【分层】	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 城市报送
8 公共医疗：人均医护人员数、城市人均床位数	15	(对应报告指标 D6)	
① 医疗保健指数	9	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 D6
② 医疗服务对国际游客的可及性	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：涉外医疗机构与国际医疗服务能力；急诊救治的响应效率与语言服务保障。	专家评估
9 旅游住宿：高星级酒店数量占比	25	(对应报告指标 B1)	
① 酒店总数【分层】	10	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 B1
② 高星级（高端）酒店数量【分层】	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 B1 及公开数据
③ 住宿产品结构与品质的游客感知【感知】	7	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：住宿业态的层次结构与特色化程度；游客对住宿性价比、服务品质的评价与口碑。	专家评估
10 休闲娱乐：国际知名主题公园数量、城市 IP 打造数量	25	(三级指标为新增设计)	
① 国际知名主题公园数量【分层】	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 公开数据
② 城市 IP 运营水平与市场转化效果	9	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：IP 衍生产品开发及其对旅游消费的带动效果；IP 运营的持续性与商业转化能力。	专家评估
③ 城市 IP 的公众辨识度与情感联想【感知】	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。	专家评估

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
		评价要点：城市吉祥物、主题曲、视觉符号等的公众辨识度；IP唤起的情感联想与城市形象一致性。	
3 旅游服务便利性	110		
11 游客服务中心 / 旅游咨询站点便利程度	12	(三级指标为新增设计)	
① 游客咨询服务体系完备程度	7	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：咨询站点在主要景区、交通枢纽的覆盖情况；服务网点布局合理性、服务时间及人工与智能服务结合程度。	专家评估
② 咨询服务质量与多语种服务的游客感知【感知】	5	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：游客对咨询服务响应效率、专业性的评价；多语种服务的实际可用性感知。	专家评估
12 提供国际通用语言的文字标识明示程度	14	(三级指标为新增设计)	
① 主要景区及交通枢纽多语言标识覆盖率	6	95%（含）以上：6分 80%（含）~95%：4分 60%（含）~80%：2分 60%以下：0分	客观 / 城市报送
② 标识规范性与准确性	4	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：标识译写规范程度、图形符号国际通用性、重要信息明示效果。	专家评估
③ 语言环境的国际游客感知友好度【感知】	4	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：国际游客对语言沟通障碍的感受；翻译服务、智能语言工具的可及性与实用性。	专家评估
13 无障碍设施（导盲道、轮椅专用通道等）普及率	8	(三级指标为新增设计)	
① 主要公共场所与景区无障碍设施覆盖率	4	90%（含）以上：4分 70%（含）~90%：3分 50%（含）~70%：2分 50%以下：1分	客观 / 城市报送
② 无障碍服务整体水平	4	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：无障碍流线连贯性、信息无障碍服务、辅助器具租借及特殊群体接待能力。	专家评估

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
14 4G / 5G 网络覆盖率	12	(对应报告指标 C1)	
① 移动宽带数据传输速率	7	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C1
② 固定宽带传输速率	5	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C1
15 与旅游相关的 APP、网站数量	10	(对应报告指标 C4)	
① 城市旅游综合 APP、智慧旅游平台建设情况	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：平台功能完备性（信息查询、预订预订、行程规划等）、更新维护及 AI 智能应用水平。	专家评估（结合报告 C4）
② 官方旅游网站多语种服务水平	4	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：语种数量、内容质量、面向国际游客的信息服务有效性。	专家评估
16 景区在线旅行预订数量或比重	15	(对应报告指标 C3)	
① 在线酒店预订率	5	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C3
② 景区门票及客票在线预订率	5	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C3
③ 旅游产品线上营收比例	5	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C3
17 手机支付覆盖率	14	(对应报告指标 C5)	
① 线上（移动）支付比率	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C5
② 境外游客支付便利性感知【感知】	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：境外银行卡、国际电子钱包在主要旅游场景的实际可用性；游客对支付环节顺畅度的评价。	专家评估
18 信用卡支付覆盖率	10	(对应报告指标 C5)	
① 信用卡支付比率	6	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C5
② 国际信用卡受理便利度	4	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：主要旅游消费场所对国际信用卡的受理情况；小额消费与跨境结算的便利程	专家评估

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
		度。	
19 使用本地交通 / 环保出行 / 公共交通服务前往目的地的游客百分比	15	(三级指标为新增设计)	
① 公共交通出行游客占比	6	50% (含) 以上: 6 分 30% (含) ~ 50%: 4 分 15% (含) ~ 30%: 3 分 15%以下: 1 分	客观 / 城市报送
② 城市内部交通的游客使用便捷度感知【感知】	5	专家评估计分, 按优、良、中、差四档 (计分规则见编制说明第五条)。 评价要点: 游客对公共交通购票、换乘、信息获取便捷度的评价; 多语种出行服务的可用性。	专家评估
③ 景区接驳等绿色交通公共服务	4	专家评估计分, 按优、良、中、差四档 (计分规则见编制说明第五条)。 评价要点: 旅游专线、景区接驳、新能源交通工具配置及换乘便捷程度。	专家评估
4 环境可持续性	90		
20 城市绿地面积、绿化率	8	(三级指标为新增设计)	
① 建成区绿化覆盖率	8	基准值比对计分 (计分规则见编制说明第五条)。	客观 / 公开统计数据
21 城市细颗粒物 (PM2.5) 达标情况	10	(对应报告指标 D2 延伸)	
① 空气质量优良天数比例	6	90% (含) 以上: 6 分 80% (含) ~ 90%: 4 分 70% (含) ~ 80%: 2 分 70%以下: 1 分	客观 / 公开监测数据
② 城市环境质量的游客感知【感知】	4	专家评估计分, 按优、良、中、差四档 (计分规则见编制说明第五条)。 评价要点: 游客对空气质量、城市洁净度、环境舒适度的评价与口碑反映。	专家评估
22 城市单位 GDP 能耗、碳排放强度	6	(三级指标为新增设计)	
① 单位 GDP 能耗与碳排放强度 (反向)	6	基准值比对计分, 反向指标, 数值越低得分越高 (计分规则见编制说明第五条)。	客观 / 公开统计数据
23 积极采购当地、可持续和公平贸易商品和服务的旅游企业百分比	6	(三级指标为新增设计)	
① 可持续采购的政策引导与推	6	专家评估计分, 按优、良、中、差四档 (计	专家评估

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
进情况		分规则见编制说明第五条)。 评价要点：本地采购、可持续采购的政策措施、认证激励及行业推广覆盖面。	
24 从当地 / 地区生产商采购至少 25%食品和饮料的旅游企业百分比	6	(三级指标为新增设计)	
① 本地餐饮供应链建设情况	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：本地食材供应体系、地方美食推广及产销对接机制的建设成效。	专家评估
25 参与气候变化缓解计划及适应对策和行动的旅游企业百分比	8	(三级指标为新增设计)	
① 旅游业应对气候变化行动成效	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：碳抵消、节能改造、清洁能源使用等措施的覆盖面；碳中和认证酒店（企业）情况。	专家评估
26 位于“脆弱区”的旅游住宿及景点基础设施百分比	6	(三级指标为新增设计)	
① 生态脆弱区设施管控与风险防范	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：脆弱区设施的管控政策、环境影响评价执行及风险应对能力。	专家评估
27 分类处理不同类型废弃物的旅游企业百分比	8	(三级指标为新增设计)	
① 旅游废弃物管理体系建设与成效	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：分类设施配置、清运处置能力及减量化、资源化措施的实施覆盖面。	专家评估
28 游客人均夜间淡水消耗量与一般人口人均用水量相比	6	(三级指标为新增设计)	
① 旅游业节水管理与成效	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：旅游企业节水管理制度、用水监测及节水技术应用情况。	专家评估
29 旅游企业使用循环水的比例	6	(三级指标为新增设计)	
① 水资源循环利用推进情况	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：循环水（中水回用）设施建设、	专家评估

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
		政策支持及典型示范项目情况。	
30 游客人均夜间能耗与居民人均能耗之比	6	(三级指标为新增设计)	
① 旅游业节能降耗措施与成效	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：旅游企业能耗监测、节能改造及绿色低碳运营情况。	专家评估
31 积极支持保护、养护和管理当地生物多样性和景观的旅游企业百分比	8	(三级指标为新增设计)	
① 生物多样性与景观保护成效	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：旅游企业参与保护项目情况、景观资源管护、生态教育开展及相关认证情况。	专家评估
32 旅游目的地制定相关政策要求旅游企业减少光和噪音污染	6	(三级指标为新增设计)	
① 光污染、噪音污染防控政策及执行效果	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：政策制定情况；夜间光污染控制、景区噪音管理的实际效果及监督机制。	专家评估
5 安全性	130		
33 群体性伤亡事件数	45	(对应报告指标 D3)	
① 近三年群体性伤亡事件数（反向）	20	未发生：20 分 发生 1 起：10 分 发生 2 起（含）以上：0 分	客观 / 公开信息核验
② 突发事件应急管理体系	15	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：应急预案完备性、预警机制、处置能力及演练开展情况。	专家评估
③ 城市安全的游客感知与国际评价【感知】	10	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：国际机构安全评级与旅行提示情况；游客对城市治安环境的主观安全感与出行顾虑。	专家评估
34 万人刑事犯罪率	40	(对应报告指标 D1 / D4)	
① 万人刑事犯罪率（反向）	15	基准值比对计分，反向指标，数值越低得分越高（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 D1
② 财产犯罪水平（反向）	10	基准值比对计分，反向指标，数值越低得分	客观 / 报告

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
		越高（计分规则见编制说明第五条）。	D4
③ 近五年犯罪率变化趋势	7	明显下降：7分 基本持平：4分 上升：1分	客观 / 报告 D1
④ 游客人身财产安全感知【感知】	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：针对游客的欺诈、盗窃等侵害情况；游客在夜间及公共场所活动的安全感评价。	专家评估
35 旅游安全事件数量、死亡人数	45	(对应报告指标 D3)	
① 旅游安全事件数量（反向）	15	基准值比对计分，反向指标，数值越低得分越高（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 公开信息核验
② 旅游安全事件死亡人数（反向）	10	无死亡：10分 1~2人：5分 3人（含）以上：0分	客观 / 公开信息核验
③ 旅游安全保障体系	12	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：旅游安全监管制度、景区安全设施、食品与公共卫生安全保障情况。	专家评估
④ 旅游保险与救援服务的游客可及性	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：涉外旅游保险产品覆盖、紧急救援响应时效、多语种求助渠道畅通程度。	专家评估
6 相关方评价	150		
36 每万人游客投诉及城市负面舆论百分比	18	(对应报告指标 F2)	
① 游客万人投诉比例（反向）	7	基准值比对计分，反向指标，数值越低得分越高（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 F2
② 负面舆情、媒体曝光事件数（反向）	5	基准值比对计分，反向指标，数值越低得分越高（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 舆情监测数据
③ 投诉处理与舆情应对机制	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：投诉受理渠道、处理时效、结果反馈及舆情回应的规范性。	专家评估
37 权威旅游平台排名 / 评分结果	28	(对应报告指标 F1)	
① 知名在线旅游网站城市评分	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 F1

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
② 游客在线点评好评率与情感倾向【感知】	10	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：主要国际点评平台的好评率、评分分布；点评文本的情感倾向与集中关注点。	专家评估（结合平台数据）
③ 游客推荐意愿（净推荐值）【感知】	10	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：游客向他人推荐该城市的意愿强度；推荐理由所反映的品牌联想内容。	专家评估（结合抽样调查）
38 城市在主流社交媒体上的活跃度、国际化旅游机构 / 平台上榜率	26	(对应报告指标 A1 / C7)	
① Instagram 粉丝量【分层】	6	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C7
② TikTok 粉丝量【分层】	6	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 C7
③ 国际权威旅游榜单上榜情况	6	进入全球主要旅游城市榜单前 50 位：6 分 进入前 100 位：4 分 上榜：2 分 未上榜：0 分	客观 / 公开信息
④ 用户生成内容（UGC）规模与话题热度【感知】	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：游客自发发布内容的规模与传播广度；城市相关话题的热度、情感倾向及标志性打卡符号的形成。	专家评估（结合平台数据）
39 主流平台（如谷歌、百度、雅虎等）城市旅游搜索指数	20	(对应报告指标 A1)	
① 谷歌等国际主流平台搜索指数【分层】	7	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A1
② 百度等主要客源市场平台搜索指数【分层】	5	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 A1
③ 城市旅游品牌国际认知度与形象独特性【感知】	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：主要客源市场对城市的品牌认知水平；品牌联想的清晰度、独特性及与城市定位的一致性。	专家评估
40 经认证的可持续旅游目的地数量	12	(三级指标为新增设计)	
① 国际或国家级可持续旅游认证目的地（景区）数量	6	3 处（含）以上：6 分 1~2 处：4 分	客观 / 城市报送

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
		无: 0分	
② 可持续目的地创建工作推进情况	6	专家评估计分, 按优、良、中、差四档 (计分规则见编制说明第五条)。 评价要点: 创建规划、标准对接 (如 GSTC 等) 及阶段性成果。	专家评估
41 居民对其在旅游规划和发展方面的参与和影响感到满意的百分比	14	(三级指标为新增设计)	
① 居民对参与旅游规划的满意度	7	80% (含) 以上: 7分 60% (含) ~ 80%: 5分 40% (含) ~ 60%: 3分 40%以下: 1分	客观 / 城市报送 (抽样调查)
② 公众参与机制建设	7	专家评估计分, 按优、良、中、差四档 (计分规则见编制说明第五条)。 评价要点: 旅游规划公众参与渠道、听证协商机制及意见采纳反馈情况。	专家评估
42 在旅游部门就业的男女比例	10	(三级指标为新增设计)	
① 旅游业就业性别均衡度	5	女性就业比例 40% (含) ~ 60% (含): 5分 30% (含) ~ 40%或 60% ~ 70% (含): 3分 其他区间: 1分	客观 / 城市报送
② 就业公平与性别平等政策	5	专家评估计分, 按优、良、中、差四档 (计分规则见编制说明第五条)。 评价要点: 旅游业就业公平政策、女性职业发展支持及管理岗位性别结构。	专家评估
43 对目的地旅游业感到满意的居民百分比	22	(三级指标为新增设计)	
① 居民对目的地旅游业的满意度	9	85% (含) 以上: 9分 70% (含) ~ 85%: 6分 55% (含) ~ 70%: 3分 55%以下: 1分	客观 / 城市报送 (抽样调查)
② 满意度调查开展频率与结果公开情况	6	每半年 (含) 以上开展并公开: 6分 每年开展并公开: 4分 每年开展未公开: 2分 未开展: 0分	客观 / 城市报送
③ 主客共享与社区关系的品牌贡献【感知】	7	专家评估计分, 按优、良、中、差四档 (计分规则见编制说明第五条)。 评价要点: 居民对旅游发展的认同与自豪感; 主客关系的友善程度及其对游客体验与城市形象的影响。	专家评估

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
7 游客数量	120		
44 接待国内外游客数量	40	(对应报告指标 E1 / E2)	
① 入境游客人次【分层】	20	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E1
② 国内游客人次【分层】	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E2
③ 入境游客占接待游客总量比例	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E1、E2
45 国内外旅游人次年增长率	28	(对应报告指标 E1 / E2)	
① 入境旅游人次年增长率	15	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E1
② 国内旅游人次年增长率	13	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E2
46 旅游过夜人次数	28	(对应报告指标 E1 延伸)	
① 过夜游客人次【分层】	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 城市报送
② 过夜游客平均停留天数	10	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 城市报送
③ 过夜游客占接待游客总量比例	6	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 城市报送
47 回访客比例（5年内）	24	(三级指标为新增设计)	
① 5年内回访游客比例	10	40%（含）以上：10分 30%（含）~40%：7分 20%（含）~30%：5分 20%以下：2分	客观 / 城市报送（抽样调查）
② 游客重游意愿与目的地忠诚度【感知】	8	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：游客再次到访的意愿强度；重游动机所反映的品牌黏性与体验满意度。	专家评估（结合抽样调查）
③ 游客忠诚度培育情况	6	专家评估计分，按优、良、中、差四档（计分规则见编制说明第五条）。 评价要点：常旅客计划、目的地会员体系、复游激励措施及其成效。	专家评估
8 财务表现	130		
48 服务业就业占城市整体就业比重	20	(对应报告指标 E4)	
① 旅游及相关产业直接就业占比	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E4

评定项目	分值	评分标准	指标性质与数据来源
② 服务业就业占城市整体就业比重	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 公开统计数据
49 旅游总收入	25	(对应报告指标 E1 / E2)	
① 旅游总收入【分层】	13	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E1、E2
② 入境游客总消费【分层】	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E1
50 旅游收入年度增长率	20	(对应报告指标 E1 / E2 延伸)	
① 旅游总收入年度增长率	10	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E1、E2
② 入境游客总消费增长率	10	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E1
51 城市旅游 GDP 占城市 GDP 比重	25	(对应报告指标 E3)	
① 旅游业 GDP 占城市 GDP 比重	15	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E3
② 旅游业 GDP 规模【分层】	10	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E3
52 人均旅游消费额	20	(对应报告指标 E1 延伸)	
① 入境游客人均花费	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E1
② 国内游客人均花费	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E2
53 旅游业年度投资占城市总体投资比重	20	(对应报告指标 E5)	
① 旅游业投资占全社会固定资产投资比重	12	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E5
② 旅游业直接固定资产投资额【分层】	8	基准值比对计分（计分规则见编制说明第五条）。	客观 / 报告 E5
总分	1000	总分为上述 8 项一级指标所得分数之和。	

附表一 参评城市报送数据清单

本轮修改后，需城市报送的数据项精简为 13 项、95 分，占总分 9.5%。表 2 中标注“报告”编码的指标由联合会依托《世界旅游城市发展报告》统一采集，标注“公开数据”的指标由评价机构统一采集，城市均无需报送。城市报送数据应附来源证明（政府部门统计公报、行业主管部门数据、有资质机构调查报告等）。

所属一级指标	报送数据项	数据形式
2 旅游基础设施	1. 铁路及港口旅客运输量（8 分）	统计数据
3 旅游服务便利性	1. 主要景区及交通枢纽多语言标识覆盖率（6 分） 2. 主要公共场所与景区无障碍设施覆盖率（4 分） 3. 公共交通出行游客占比（6 分）	统计数据
6 相关方评价	1. 国际或国家级可持续旅游认证目的地（景区）数量（6 分） 2. 居民对参与旅游规划的满意度（7 分） 3. 旅游业就业性别均衡度（5 分） 4. 居民对目的地旅游业的满意度（9 分） 5. 满意度调查开展频率与结果公开情况（6 分）	统计数据 / 抽样调查结果
7 游客数量	1. 过夜游客人次（12 分） 2. 过夜游客平均停留天数（10 分） 3. 过夜游客占接待游客总量比例（6 分） 4. 5 年内回访游客比例（10 分）	统计数据 / 抽样调查结果

附表二 加分项评分表

加分项为城市特色材料的自愿选报事项，不计入 1000 分基础分值，累计加分上限 30 分，由专家依据城市报送材料按优、良、中、差四档评估计分。

加分项目	分值	评价要点
1 城市旅游品牌战略与管理体系	6	已制定城市旅游品牌战略规划并实施；设有品牌管理专门机构或协调机制；建立统一的品牌视觉识别与使用规范
2 特色旅游产品与业态创新实践	6	结合城市类型特色开发的标志性旅游产品；夜间旅游、微度假、主题线路等新业态的创新实践与市场反响
3 国际旅游合作与海外推广项目	5	与国际旅游组织、境外城市的合作项目；海外推广活动、旅游办事处设立及境外营销渠道建设
4 可持续旅游认证与国际奖项	5	获得的国际可持续旅游认证、绿色目的地认证；国际旅游组织或权威机构授予的城市奖项
5 智慧旅游与数字化创新应用	4	人工智能、大数据在旅游服务与管理中的创新应用；数字文旅产品与沉浸式体验项目建设成效
6 城市品牌传播典型案例	4	现象级传播案例、城市 IP 出圈事件；重大活动、影视作品等带动的品牌传播实效
合计	30	加分项得分单独列示，可用于同分城市的排序参考。

