

ICS 03.200

A 12

备案号: 49140-2016

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 637—2015

工业旅游景区服务质量规范

2015 - 12 - 31 发布

2016 - 03 - 01 实施

重庆市质量技术监督局

发 布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由重庆市旅游标准专业技术委员会（CQTC-15）归口。

本标准主要起草单位：重庆华生园食品股份有限公司、重庆周君记火锅食品有限公司。

本标准主要起草人：刘崇华、周英明、焦文雪、王渝晋、丁大东、李小华。

工业旅游景区服务质量规范

1 范围

本标准规定了工业旅游景区术语和定义、服务质量的基本要求以及旅游设施、服务项目、人员、环境、卫生、安全、管理等具体要求。

本标准适用于工业旅游景区的管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB/T 10001（所有部分）公共信息图形符号

GB/T 15566.9-2012 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 19001 质量管理体系 要求

LB/T 011-2011 旅游景区游客中心设置与服务规范

LB/T 034-2014 景区最大承载量核定导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业旅游

以运营中的工厂、企业、工程等为主要吸引物，开展参观、游览、体验、购物、科普等活动的旅游。

3.2

工业旅游景区

具有观赏、体验、教育、休闲等功能并提供相应旅游服务设施，开展工业旅游以及反映重大事件、体现工业技术成果、传授工业生产知识的特色工程和项目。

3.3

旅游产品

为了满足旅游者旅游需求所生产和开发的物质产品和服务的总和。

4 基本要求

- 4.1 应根据自身特点,对工业旅游吸引物进行创意、提升,使其可观赏、可娱乐、可体验;工业旅游项目内容明确具体,有较强的旅游吸引力。
- 4.2 有专门的工业旅游经营管理机构,配备足够的从业人员。
- 4.3 开发的旅游产品和旅游商品(纪念品)应具有本单位特色。
- 4.4 服务项目和相关信息应明示,服务和商品的价格应明码标价,价格合理。
- 4.5 生产车辆与旅游车辆进出景区宜分设各自专用通道。参观通道与生产作业区隔离,保障安全。
- 4.6 景区应设置独立营运的网站,开展工业旅游的推广和宣传及相关的电子商务活动。

5 旅游设施要求

5.1 停车场

- 5.1.1 通往景区的交通应畅通,可进入性较好;有停车场所,基本能满足需求。
- 5.1.2 场地平整、绿化美观,有条件的应建生态停车场。
- 5.1.3 停车场内应有车辆导向标识。
- 5.1.4 应有专人值守,负责车辆管理、疏导。
- 5.1.5 收费明示牌应设置在停车场入口显著位置。

5.2 接待设施

- 5.2.1 设有游客中心,参观游览(展示)区、休憩区、购物点和餐饮设施。
- 5.2.2 游客接待中心的设置应符合 LB/T 011-2011 的要求。
- 5.2.3 应设有售票处、咨询处、咨询电话和投诉处。
- 5.2.4 售票处应公示包括所有收费项目的价格表、购票须知、营业时间、项目介绍等服务指南;售票窗口的数量应与接待能力相适应。
- 5.2.5 咨询处、投诉处应有专人值班,接受游客咨询和投诉。
- 5.2.6 接待区应摆放景点介绍、景点分布示意图,以及相关信息资料和宣传资料。

5.3 参观游览区

- 5.3.1 应设置 1~2 条旅游线路,参观体验点不少于 5 个,有讲解的游览时间不少于 40min。
- 5.3.2 应提供产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等展示,形式不少于 3 种。
- 5.3.3 应结合自身情况设立主题体验娱乐区。

5.4 参观通道

- 5.4.1 应设有专用游览参观通道,与生产工作通道相互隔离。
- 5.4.2 参观通道应平整、防滑、无障碍,视线良好,不应随意堆砌和堵塞通道。有条件的旅游区(点)应设无障碍通道和设施。
- 5.4.3 应设有应急照明设备和相关引导标识。

5.5 旅游标识

- 5.5.1 旅游标识的设置应规范、合理、项目,符合 GB/T 10001(所有部分)及 GB/T 15566.9-2012 的要求。

5.5.2 景区内应设置游览导游全景图、导游图、景观说明或简介、指路标识、安全警示标识等。

5.6 其他配套设施

5.6.1 卫生设施

5.6.1.1 景区内厕所布局合理，数量与旅游区规模相适应，指引标识应醒目、规范。

5.6.1.2 厕所内的各项设施、卫生保洁应符合 GB/T 18973 的最低要求。

5.6.1.3 景区内垃圾箱设立应数量适宜、布局合理、标识明显、造型美观，与周边环境相适应；应按垃圾分类分别设立，并标识清晰。

5.6.1.4 景区内应设立医务室，为游客提供相关服务。

5.6.2 休息设施

5.6.2.1 景区内应设立游客休息的座椅，条件许可的，可配套设餐饮、娱乐等设施。

5.6.2.2 座椅数量、布局适当、合理，休息设施应完好、安全可靠。

6 服务项目要求

6.1 景区应提供咨询、预定、接待、讲解及相关服务。

6.2 讲解服务应规范，可提供英文讲解服务。讲解内容生动健康，积极普及和传授工业科技知识。

6.3 讲解服务包括人员讲解或电子语音讲解。

6.4 可开设具有互动性、参与性的游览活动。

6.5 有条件的景区宜为特殊人群（老年人、残疾人等）提供专项服务。

6.6 建立紧急救援机制，有相关医务人员提供应急医疗服务或与当地医院建立紧急救援绿色通道。

7 人员要求

7.1 从业人员应具备职业所需的基本素养和诚实敬业的精神。

7.2 对待游客应热情主动、诚恳耐心、礼貌细致。

7.3 站、坐、行姿应符合岗位规范与要求，行为举止大方得体。

7.4 使用的语言应通俗易懂、清晰明白，符合礼仪规范；应讲普通话，应具备简单的英语听说能力。

7.5 仪容仪表整洁、着装规范、佩戴标识。

7.6 应具备相应的专业知识和讲解技能，熟悉本单位发展史、发展成就和工业生产及制造过程、产品特色、工厂风貌、企业文化等。

7.7 上岗前应经过培训合格，并不定期接受安全、卫生、消防及旅游相关岗位培训。

7.8 服务人员数量应与景区规模相适应。

8 环境要求

8.1 景区整体环境美观整洁，工业原材料、半成品摆放合理安全，不影响游览。

8.2 应有专门部门负责景区绿化、保洁等工作。

8.3 具有人文历史价值的工业遗迹等，应有保护措施。

8.4 游览范围内空气质量应达到 GB 3095-2012 中规定的二类区执行的二级标准。

8.5 接待区、休息区等区域噪声质量应达到 GB 3096-2008 中规定的二类标准。

9 卫生要求

- 9.1 应建立健全卫生管理制度，落实卫生责任人。
- 9.2 景区内地面平整、无积水、无垃圾；有专人保洁，垃圾清扫及时，日产日清。
- 9.3 建筑物墙面整洁，无污垢和破损。
- 9.4 垃圾箱标识明显，箱内应及时清运。
- 9.5 厕所洁具洁净、无污垢、无堵塞、无破损和异味。

10 安全要求

- 10.1 应设立安全管理机构并配有足够的安全管理人员，有健全的安全管理制度。
- 10.2 安全从业人员应经过相应培训，掌握相关安全知识和技能，并持证上岗。
- 10.3 应定期或不定期地开展安全检查工作，对危险源应进行重点监控。
- 10.4 在游览前，针对游览项目对游客进行必要的安全宣传，并为游客配备必要的防护装备。
- 10.5 参与性项目应有安全防护和活动说明及安全提示。
- 10.6 消防设施设备应齐全、有效，定期检查，消防通道应保持畅通，标识明显。
- 10.7 设立应急缓冲区和疏散区，有突发事件应急预案，并定期组织演练。能提供紧急救助服务，事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。
- 10.8 参观游览活动不应涉及危险区域，危险和禁入区域应有物理隔离设施和明显的警示标识。
- 10.9 景区应制定按照 LB/T 034-2014 的要求，核定并发布最大承载量。

11 管理要求

- 11.1 应制定服务规范和从业人员岗位责任制度。
 - 11.2 有条件的景区应按照 GB/T 19001 的要求，建立服务质量管理体系。
 - 11.3 不定期开展服务质量调查，建立游客投诉处理制度，设立投诉处理公开电话，接收网络投诉。
 - 11.4 有专人负责投诉处理，妥善处理游客投诉，并及时整改回复。
-