

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加中国标准文献分类

DB11

北京市地方标准

DB11/T XXXX—XXXX

工业旅游区（点）服务基本要求

Service requirements on industrial tourism spots

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	1
5 服务设施要求.....	2
6 服务提供要求.....	2
7 人员服务要求.....	2
8 安全服务要求.....	3
9 卫生服务要求.....	3
10 服务管理要求.....	3
参考文献.....	4

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

本文件代替DB11/T 665—2009《工业旅游区（点）服务质量要求及分类》，与DB11/T 665—2009相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 将原有分类进行删除（见2009版《工业旅游区（点）服务质量要求及分类》附录A）；
- b) 进一步明确工业旅游区（点）服务质量的总体要求（见《工业旅游区（点）服务基本要求》4总体要求）；
- c) 进一步明确服务设施、服务提供、人员服务、安全服务、卫生服务、服务管理等具体服务要求（见《工业旅游区（点）服务基本要求》5服务设施要求、6服务提供要求、7人员服务要求、8安全服务要求、9卫生服务要求、10服务管理要求）。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、北京世纪唐人文旅发展股份有限公司。

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件历次版本发布情况为：

——DB11/T 665—2009；

——本次为第1次修订。

工业旅游区（点）服务基本要求

1 范围

本文件规定了工业旅游区（点）服务的总体要求、以及服务设施、人员、环境、安全、卫生、管理等具体要求。

本文件适用于工业旅游区（点）服务质量管理。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分_ 旅游休闲符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- LB/T 034 景区最大承载量核定工作导则
- DB11/T 334 公共场所双语标识英文译法通则

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 industrial tourism

以工业生产和科研、工厂风貌、工程运营、工人生活、工业遗产等与工业相关联的事物为主要吸引物，经过创意开发，满足旅游消费需求的专项旅游经营活动。

3.2

工业旅游区（点） industrial tourism spots

适合组织开展工业旅游（3.1）活动，提供必要的旅游设施与服务，具有观赏、体验、教育、休闲、娱乐、购物等功能的活动场所，包括工业企业、工业集聚区、工业展示区域、工业历史遗迹以及反映重大事件、体现工业技术成果的特色工程和项目。

4 总体要求

- 4.1 应有相应的经营管理机构和从业人员，能满足旅游接待要求。
- 4.2 应主题明确，特色鲜明，具有较强的旅游吸引力。
- 4.3 游览范围应明确，设有接待区、游览区、展示区，设有参观通道。
- 4.4 应明示服务项目和相关信息，服务和商品收费明码标价。
- 4.5 应设置相关引导标识和无障碍设施。

5 服务设施要求

5.1 引导设施

- 5.1.1 应包括工业旅游区全景导览牌、旅游点说明牌、交通指示牌、安全警示牌等引导设施。
- 5.1.2 设施设置应数量适当，布局合理，指示明确，有连续性。
- 5.1.3 设施应采用无污染、可回收材料。
- 5.1.4 引导设施标识应醒目，特色突出，与工业旅游主题相符合。
- 5.1.5 标识文字应准确规范，有相应的外文对照，英文翻译应符合 DB11/T 334 的规定。
- 5.1.6 图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的规定。

5.2 停车服务设施

- 5.2.1 应有游客专用停车场
- 5.2.2 停车场应按照专用停车场和游客停车场进行明确分区。
- 5.2.3 游客车辆进出通道应方便、通畅。

5.3 参观游览设施

- 5.3.1 每个参观点应有中英文名称标识和内容介绍。
- 5.3.2 应有专用游览参观通道，参观通道应平整、防滑、无障碍物。
- 5.3.3 参观通道应符合 GB 50016 中消防疏散的规定，且具备实施应急疏散救助条件。
- 5.3.4 参观通道应有应急照明设备和相关引导标识。
- 5.3.5 旅游厕所应分布合理、标识醒目、卫生清洁，按照 GB/T 18973 中规定的 A 级厕所进行配置。

5.4 其他设施

- 5.4.1 应配备无障碍设施，无障碍设施设置应符合 GB 50763 的规定。
- 5.4.2 应设立游客休闲座椅，数量适当、布局合理、设施完好、安全可靠。

6 服务提供要求

- 6.1 应提供咨询、预订、接待、讲解及相关服务。
- 6.2 咨询服务应包括团队接待、电话咨询、网络咨询。
- 6.3 讲解服务应包括人员讲解或电子语音讲解。
- 6.4 能通过集中讲解及播放录像等讲解方式，向游客介绍工业知识及参观须知。
- 6.5 讲解词应规范，能提供一种以上外语服务，有条件的可建立自助导游系统。
- 6.6 讲解内容健康生动，积极普及工业科技知识。
- 6.7 应具有互动性、可参与性的工业体验游览活动，使每个游客都有参与相关主题活动的机会。
- 6.8 宜为特殊人群（老年人、儿童、残疾人等）提供专项服务。
- 6.9 宜设立医务室，能提供应急医疗服务。

7 人员服务要求

7.1 礼仪

- 7.1.1 对游客应礼貌、热情，服务周到。
- 7.1.2 应规范着装，统一佩戴服务人员标识。
- 7.1.3 仪容仪表应端庄、大方，举止文明，符合岗位规范的要求。
- 7.1.4 应不定期接受安全、卫生、消防及旅游相关岗位培训，经培训合格后上岗。

7.2 技能

- 7.2.1 应讲普通话，用语文明、口齿清楚。

- 7.2.2 应具备相应的工业知识储备和讲解技能，讲解准确，通俗易懂。
- 7.2.3 讲解服务应符合 GB/T 16766 和 GB/T 15971 的要求。
- 7.2.4 销售人员应熟悉商品的特性，具有服务意识。

8 安全服务要求

- 8.1 工业参观游览活动前对游客应有必要的安全提示，为游客配备相应安全设备及防护设施，生产区域内的游览应有专人引导。
- 8.2 工业参观游览活动不应在危险区域进行。危险或禁入区域应设立明显警示标志，并有物理隔离措施。
- 8.3 应根据工业区（点）环境状况，为游客提供必要的防护装备和器具。
- 8.4 工业参观游览区应有足够的照明。
- 8.5 工业参观游览区应设置明显的警示性标志。
- 8.6 参与性项目应有安全防范措施及安全提示。
- 8.7 消防设施设备应齐全、有效，定期检查。
- 8.8 消防通道应保持畅通，标识明显。
- 8.9 应设立应急缓冲区和疏散区，有突发事件应急预案并能有效实施。
- 8.10 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。

9 卫生服务要求

- 9.1 建立健全卫生制度，落实卫生责任人。
- 9.2 应按规定执行垃圾分类。
- 9.3 建筑物墙面应整洁，无污垢。
- 9.4 参观游览场所地面和道路平整，无积水，无垃圾。
- 9.5 垃圾箱（桶）应设置合理，标识明显。
- 9.6 公共厕所洁具应洁净，无污垢、堵塞、破损和异味。

10 服务管理要求

- 10.1 应有专门机构、专职人员负责工业旅游活动的开展。
- 10.2 应建立健全从业人员岗位责任制以及各项管理和服制度。
- 10.3 在醒目处公示旅游咨询和投诉电话（箱），专人负责，开展服务质量调查，建立游客投诉制度，及时妥善处理游客投诉，并整改和回复。
- 10.4 应按照 LB/T 034 的要求，制定工业旅游区（点）极限容量和承载量，并制定工业旅游区（点）游客容量控制制度。

参考文献

- [1] GB / T 36738-2018工业旅游景区服务指南
 - [2] LB/T 067-2017 国家工业旅游示范基地规范与评价
 - [3] DB32 / T2039-2012工业旅游区（点）规范与评定
 - [4] LB/T 021 旅游企业信息化服务指南
 - [5] DB11/T 473-2007 旅游景区服务质量
 - [6] DB34/T 2327-2015 旅游景区服务准则
 - [7] 文化和旅游部资源开发司印发《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》（资源函[2020]2号）
 - [8] 《北京市关于推进工业旅游发展的指导意见》（京工促发[2008]74号）
-