

ICS:
A 12
备案号:

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/ 2873—2016

红色旅游景区（点）服务规范

Service specification for red tourist attractions

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - 实施

江苏省质量技术监督局 发布

前 言

为提升全省红色旅游景区的服务水平，保证服务质量，保护游客合法权益，更好发挥红色旅游景区在弘扬民族精神、建设和谐社会中的重要作用，特制订本标准。

本标准按照GB/T 1.1给出的规则编写。

本标准由周恩来纪念馆提出。

本标准由江苏省旅游局归口。

本标准起草单位：周恩来纪念馆、淮安市淮安区市场监督管理局、淮安市标准化协会。

本标准主要起草人：陈明、施春生、郭潇、陶小梅、李方宇、刘松、杨庆荣、杨玉林、帅堃、姜海。

红色旅游景区（点）服务规范

1 范围

本标准规定了红色旅游景区（点）的服务规范，包括术语和定义、基本要求、交通、游览、教育、配套服务、游客投诉与服务改进等方面。

本标准适用于江苏省红色旅游景区（点）。（以下简称“景区”）

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 9663 旅店业卫生标准

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南

LB/T 011 旅游景区游客中心设置与服务规范

LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设置规范

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

LB/T 015-2011 绿色旅游景区

LB/T 034 景区最大承载量核定导则

DB32/T 1207 旅游景区（点）安全质量规范

3 术语和定义

3.1 红色旅游 red tourism

以1840年以来，中国大地上发生的以爱国主义和革命传统精神为主题、有代表性的重大事件和重要人物的历史文化遗存和中国共产党成立以来，领导人民在革命、建设、改革的各个历史时期，浴血奋战、艰苦奋斗、开拓进取所形成的纪念地、标志物为载体，以其所承载的革命精神、爱国主义和伟大民族精神为内涵，组织接待旅游者开展缅怀学习、参观游览的主题性旅游活动。

3.2 红色旅游景区（点） red tourist attraction

以红色旅游为主题，具有参观、游览、教育等主要功能，具备相应服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 景区应能反映一定的历史过程，展现相应历史过程的具体细节和精神价值，并具有积极的旅游功能和教育功能。

4.1.2 景区建筑应与周边的自然、人文旅游环境相协调并符合景区主题思想，包括以下几方面：

- a) 景区应保留相对完好的历史景观、旧址范围或表现载体，景观风貌应具有一定的历史氛围。
- b) 故居、旧居、革命活动旧址类景区应保持原有建筑与格局。
- c) 战场旧址类景区应明确战场旧址的基本范围，保持战场旧址的历史遗存与景观遗迹。
- d) 革命纪念地（包括碑、塔、堂、亭、像、殉难处、惨案发生地等）类景区应保持原有的景观与一定的历史风貌。
- e) 陵园、墓园（地）类景区应保持庄严肃穆的氛围，新建筑和绿化美化应与历史氛围相融合。
- f) 博物馆、纪念馆类景区的建筑风格应与其历史氛围相协调，整体环境具有历史感。

4.1.3 A级景区的质量等级应符合 GB/T 17775 的规定。

4.2 服务人员

4.2.1 景区所有服务岗位都应有服务规范和质量要求，有管理制度和奖惩措施。

4.2.2 服务人员应树立服务意识，及时主动向游客提供帮助。

4.2.3 服务人员在上岗前应接受培训并考核合格；上岗后应定期接受专业知识培训，确保能熟悉运用。

4.2.4 应统一着装，服饰整洁、妆容得体、佩戴工号牌。

4.2.5 除特殊语种服务外应讲普通话，使用文明礼貌用语。

4.2.6 景区宜建立志愿者队伍及相关管理制度，对志愿者进行培训和统一管理；积极组织志愿者开展志愿服务和活动。

4.3 景区保护

4.3.1 规划建设

4.3.1.1 有正式批准的总体规划，开发建设项目符合规划要求。

4.3.1.2 景区建设要注意保持革命历史文化遗产及其历史环境风貌的真实性和完整性，对现有历史遗存以保护修缮和改善基础设施为主。

4.3.1.3 景区的大型维护、修缮工程应做到防尘、防噪、美化遮挡，并在景区显著位置公告。

4.3.2 自然资源保护

自然资源保护符合 LB/T 015-2011，5.1 的规定。

4.3.3 历史人文资源保护

4.3.3.1 已列入各级文物保护的不可移动文物和馆藏文物，应建立保护项目清单，设置等级标识、监控、护栏、通道、提示牌等设施或派专人监护。

4.3.3.2 未列入各级文物保护的不可移动实物和馆藏资料，应设置必要的保护设施，合理保护，并按文物管理程序积极申报、逐级认定。

4.3.3.3 不可移动或体量较大以群体形式遗存的实物，宜划定保护范围，明确保护措施。

4.3.3.4 馆藏资料应妥善存放，避免露天存放和阳光直射，应设置防火、防潮、防水、防光、防烟尘、防有害气体、防虫、防鼠和防盗等防护设施。

4.3.3.5 在划定的保护范围内不得进行下列活动：

- a) 损毁保护规划确定的建筑物、构筑物和其他设施；
- b) 擅自进行爆破、取土、挖沙、采石、围填水面等；
- c) 侵占或者破坏保护规划确定保护的园林、绿地、水面、道路、街巷等；
- d) 破坏原有建筑风格、景观、视廊、环境的整体性；
- e) 设置、张贴损坏或者影响文物本体风貌的标牌、广告等；
- f) 建设有损历史建筑、街区、风貌和景观的设施；
- g) 建设对街区格局、空间形态、整体风貌造成破坏性影响的设施；
- h) 在保护区域燃放烟花爆竹等。

4.3.3.6 加强景区安防、消防、排水等设施建设，制定预防各种突发事件的应急预案。

5 交通

5.1 外部交通

5.1.1 交通便捷，路况良好。

5.1.2 外部交通标识完整、规范。

5.1.3 抵达景区的公共交通工具数量充足，乘坐方便。

5.2 停车场服务

5.2.1 应有明确的管理制度并配有专人管理。

5.2.2 停车场面积与景区正常时段客流量相适宜；在客流量高峰期，应设置临时停车场或有相应的管理措施。

5.2.3 应分设出、入口，出入口有明显的标识；停车场设施设备运转良好，标识标线规范、醒目。

5.2.4 应分区管理，并分设车辆上、下客区域，做到人车分流。

5.2.5 收费停车场应根据批准的项目和标准收费，明示收费标准并提供相应服务。

5.3 景区内交通

5.3.1 游览路线布局合理、通行顺畅，与环境相协调，无交通安全隐患；公共休憩设施布局合理，数量充足，维护良好。

5.3.2 根据需要设置与旅游景区规模相适应的车站点、专用停车场、船舶码头、电瓶车、游览车、索道、缆车等交通工具和设施。

5.3.3 应根据实际情况，设置无障碍设施。

6 游览

6.1 游客中心

6.1.1 游客中心的设置符合 LB/T 011 的要求。

6.1.2 应提供宣传册页、触摸屏等多种形式的导览宣传服务，人工解答一般性咨询；故居旧居、革命活动地、博物馆、纪念馆类红色旅游景区与综合性红色旅游景区，应能提供专业历史信息咨询。

6.2 票务

6.2.1 售检票服务应符合 GB/T 26355-2010, 5.2、6.2 的要求。

6.2.2 对于免费参观的景区应建立符合景区实际的票务制度。

6.3 讲解

6.3.1 讲解员数量与游客接待规模相适应。

6.3.2 讲解服务应符合 LB/T 014 的要求。

6.3.3 解说词应以展陈主题为内容，真实反映革命历史、革命事迹和革命精神。不得虚构、歪曲、杜撰历史事实；不得涉及绯闻、谣传、迷信等不良信息。

6.3.4 对于旅行社导游员进入景区提供讲解服务的，应按照规定履行相关手续，景区应对其讲解服务进行必要的规范。

6.4 标识指引

景区标识指引的设计、制作和设置应符合 LB/T 013 的要求。

6.5 安全

景区安全质量应符合 DB32/T 1207 的要求。

6.6 环境卫生

6.6.1 总体要求

景区内及景区主要出入口可视范围内无乱堆乱放、乱搭乱建、乱刻乱画、乱丢乱吐现象，施工现场维护完好，设有围挡，有相关提示。

6.6.2 废弃物管理

6.6.2.1 有完善的排污设施，不污染地面、河流、湖泊等。

6.6.2.2 垃圾箱（桶）布局合理、数量充足、造型美观、符合垃圾分类要求。

6.6.2.3 景区垃圾实行流动清扫，垃圾日产日清。

6.6.2.4 景区实行全面禁烟或设置吸烟区。

6.6.3 厕所

6.6.3.1 布局合理，数量充足，标识醒目，并设有无障碍设施，有条件的可设第三卫生间。

6.6.3.2 外观造型与景观环境相协调，体现当地主题文化氛围。

6.6.3.3 具备水冲、净手、干手、通风设备。

6.6.3.4 厕所管理完善，洁具洁净、无污垢、无堵塞、无滴漏，室内整洁、无破损、无污迹、无异味、无蚊蝇。

6.7 信息服务

6.7.1 景区应能实现移动通信信号全覆盖，信号稳定。

6.7.2 景区应设立内部广播系统，覆盖全景区，声音清晰。

6.7.3 景区宜开通官方网站、微信、微博，及时发布景区旅游资讯。

6.8 游客管理

6.8.1 游客数量管理

6.8.1.1 景区应根据 LB/T 034 标准要求科学核定最大承载量，并在出入口、游客中心等醒目位置进行公布。

6.8.1.2 景区应制定和实施游客流量控制方案，并可以采取门票预约等方式，对接待游客的数量进行控制。

6.8.1.3 当游客数量可能达到最大承载量时，景区应当提前公告并同时向当地人民政府报告，及时采取限流、疏导、分流等措施。

6.8.2 游客行为管理

6.8.2.1 倡导文明旅游，通过标语标牌和工作人员干预等方式对游客的不文明行为进行引导、约束和纠正。

6.8.2.2 倡导文明纪念、祭祀，杜绝封建迷信活动。

6.8.2.3 为保证红色旅游的教育效果，对须保持严肃性的场所，应对游客的旅游行为采取必要的规范。包括但不限于：

- a) 衣着不整；
- b) 喧哗吵闹；
- c) 醉酒者、无行为能力或限制行为能力者无监护人陪伴入内；
- d) 不文明摄影留念。

6.8.2.4 为保证游客安全和保护重要文物，景区可以对游客进入景区或部分景点（场所）时，实施安全检查。

6.8.2.5 对游客在旅游过程中因不文明行为受到行政处罚、法院判决承担责任的或造成严重社会不良影响的，景区应向旅游管理部门报告，经旅游管理部门核实后，纳入旅游者不文明旅游记录。

7 教育

7.1 展览

7.1.1 应具有一定规模的陈列展室，通过深入挖掘景区内涵，精心编制展陈大纲并经相关部门审定；景区展陈内容应适时调整、补充、更新。

7.1.2 应围绕党和国家中心工作，满足社会需求，精心选择主题，开展专题展览，并在联合办展、引进展览、流动展览、网上展览等方面探索创新。

7.1.3 应按照展陈主题，以文物藏品和文史资料为主开展陈列布展；并通过传统手段和现代技术相结合，多元化、全方位展示主题，加强教育效果。

7.2 社会教育活动

7.2.1 应举行固定性或各类流动性社会教育活动；活动内容应健康文明，与景区主题、特色相匹配。

7.2.2 应提供开展社会教育活动必要的场所和设施设备，如影像资料、扩音器材等。

7.2.3 应对教育、纪念的场所和设施设备专门管理，保证场所、设施设备的充分利用和活动的有序开展。

7.2.4 应积极邀请历史的亲历者、见证者参加社会教育活动，口述红色历史。

7.3 互动体验

7.3.1 应发挥主观能动性，采取多种手段构建红色叙事，打造可观、可感、可触的文创产品。

7.3.2 应结合自身资源和实际，积极开发与游客开展互动的旅游产品。

7.3.3 互动体验活动中，应建立完善的防护体系，确保游客生命财产安全，及时处置突发事件。

8 配套服务

8.1 餐饮

8.1.1 服务设施布局合理，与周边环境相协调。

8.1.2 服务应明码标价并出具正规发票。

8.1.3 卫生应符合 GB 16153 的相关规定，餐食和饮品的卫生标准应达到各专项的国家标准或行业标准。

8.2 购物

8.2.1 场所数量与布局合理，与景区主题氛围相协调。

8.2.2 旅游商品与旅游商品的经营应符合 GB/T 16868 的规定；宜提供能反映景区主题内容的红色旅游纪念品。

8.2.3 所售商品均应明码标价，不得缺斤少两、以次充好。

8.2.4 不得强迫购买或尾随兜售。

8.2.5 不得销售非法出版物、涉及封建迷信等不健康的旅游商品。

8.3 住宿

8.3.1 场所的建筑风格应与景区主题氛围相协调。

8.3.2 场所的卫生条件应符合 GB 9663 的规定。

8.3.3 星级饭店应符合 GB/T 14308 的规定。

9 游客投诉与服务改进

9.1 游客投诉

应符合GB/T 26355-2010第8章的要求。

9.2 游客评价与服务改进

9.2.1 景区应通过设立意见簿（卡、箱）、问卷调查、聘用义务监督员等方式定期收集游客对景区服务质量的意见和建议。

9.2.2 应对游客的意见和建议汇总分析，制定有效措施，不断提高游客的满意度。
