

兴国县红色旅游景区设施与服务质量规范

Specification for facilities and service quality of XingGuo red tourist attractions

2020 - 12 - 29 发布

2021 - 07 - 01 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件代替DB36/T 560-2009《兴国县红色旅游景区设施与服务质量规范》。本文件与DB36/T 560-2009相比，主要修改如下：

- a) 调整了有关章节名称及内容；
- b) 修改了术语与定义，使标准针对的对象和适用范围更加明确，增加了“红色旅游”“兴国山歌”的定义，修改了“兴国县红色旅游”的表达方式；
- c) 增加了部分规范性引用文件，删除了对《风景名胜区条例》的引用；
- d) 增加了智慧旅游设施和信息服务的相关内容；
- e) 调整了“服务设施要求”、“服务质量要求”的内容结构。加强了相关条目的对应性，整合了相关内容，如将“售票处”和“旅客服务中心”整合为“游客服务中心”。

本文件由赣州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：兴国县文化广电新闻出版旅游局、兴国县市场监督管理局。

本文件主要起草人：李人庆、邓富明、张继福、谢开军、曾丽婷、刘国辉。

本文件所替代的标准历次版本发布情况为：DB36/T 560-2009。

兴国县红色旅游景区设施与服务质量规范

1 范围

本文件规定了兴国县红色旅游景区的设施、服务质量等要求及服务监管。
本文件适用于兴国县红色旅游景区的设施建设和旅游服务。

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（包括所有的修改版本）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB/T 10001 公共信息标志图形符号
GB/T 15971 导游服务规范
GB/T 16766 旅游业基础术语
GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
GB 16889 生活垃圾填埋场污染物控制标准
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
GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
GB/T 32941 实景演出服务规范
GB/T 37694 面向景区游客旅游服务管理的物联网系统技术要求
LB/T 021 旅游企业信息化服务指南
DB36/T 1234 智慧景区建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义GB/T 16766的定义适用于本文件。

3.1

红色旅游 revolutionary tourism

以中国共产党领导人民在革命和战争时期建树丰功伟绩所形成的纪念地、标志物为载体，以其所承载的革命历史、革命事迹和革命精神为内涵，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

兴国县红色旅游 XingGuo revolutionary tourism

中国共产党领导中国人民进行革命实践的过程中,在兴国县域范围内发生的有记载的红色历史和革命历史、以兴国为中心发生的红色历史以及以围绕兴国籍老将军、老革命者发生的红色历史和相关文艺作品;包括蕴涵一定兴国革命文化、承载一定兴国革命精神的革命纪念地、纪念物等特定场所。

3.3

兴国山歌 XingGuo mountain song

兴国县地方传统音乐,国家级非物质文化遗产之一。

注:相传是秦末兴国上洛山造阿房宫的伐木工所唱的歌;第二次国内革命战争时期,毛泽东、朱德领导的中央红军,在兴国开创了革命根据地。广大工农群众起来闹革命,打土豪、分田地、巩固与保卫红色政权;用山歌讴歌战斗生活,鼓励扩红支前,赞美苏维埃建设,其数量之多,内容之丰富、题材之广泛,堪称中国民歌史上的奇迹;为了开辟和发展红色区域,捍卫红色政权,保卫苏维埃革命胜利果实,兴国人民响应党的号召,掀起扩大红军高潮,兴国山歌成了最好的宣传工具;留下了“一首山歌三个师”的动人佳话,在苏区文化史乃至中国和世界文化史上,写下了辉煌灿烂的一页。代表作主要有:《送郎当红军》、《当兵就要当红军》、《苏区干部好作风》等。

4 设施质量要求

4.1 公共服务设施

4.1.1 游客中心

4.1.1.1 主入口有游客服务中心。

4.1.1.2 游客服务中心有服务总台,位置醒目、合理、宽敞,配备有公共休息设施。

4.1.1.3 游客中心能提供售票、咨询、宣传品、价目表、小件物品寄存、雨伞、邮政服务、投诉电话、手机充电和互联网接入等服务项目。

4.1.1.4 有公众信息资料(如研究论著、科普读物、宣传促销资料、音像制品等),内容丰富,制作良好,适时更新。

4.1.1.5 有导游员或讲解员,导游服务质量达到GB/T 15971的要求。

4.1.1.6 导游员或讲解员经过旅游部门专门培训,着装整洁、得体,持证、挂牌上岗。

4.1.1.7 配置有专职咨询服务人员和咨询服务电话,能为游客提供优质的旅游咨询服务。

4.1.1.8 有用于接待、洽谈的会议室,并配备相应的设备。

4.1.2 停车场

4.1.2.1 停车场设计专业、布局合理、流线科学、大小车分区、标志醒目,停车泊位数与旅游接待规模相匹配。

4.1.2.2 有生态停车场或生态旅游码头。

4.1.2.3 有临时备用停车场。

4.1.3 公用电话

红色旅游景区内的公用电话确保能够正常使用,数量和布局应与接待规模相适应,并且具备国际、国内直拨功能。

4.1.4 医疗急救与疾病防控设施

- 4.1.4.1 红色旅游景区内应设置医疗急救设施，能为游客进行一般性病痛的医治和救护。
- 4.1.4.2 景区内应确保救护通道的畅通。
- 4.1.4.3 系统构建虫害防控制度、方法与设施，及时有效地防止蚊子、臭虫等有害昆虫侵扰、伤害游客。
- 4.1.4.4 区域内的游客聚集区和主要经营场所，设有简单科学、易于操作的防鼠设备和措施方法，且效果良好。
- 4.1.4.5 配合有关部门及相关专业机构，做好区域内传染性疾病的卫生防疫。如鼠疫、霍乱、流感、疟疾等，应免费为游客提供流行病毒防疫措施及检测。

4.2 游览设施

- 4.2.1 红色旅游景区内设置的游览设施应完好；标识系统齐备，导游全景图、导览图、景物介绍牌、交通指示牌、警示牌等分布合理。
- 4.2.2 入口处设有中英文、中外文（非英文）对照导览图、说明牌，主要交通道路设有交通指示牌；按 GB/T 31384 相关要求设置公共信息图形符号，设计精美，特色突出，有艺术感和文化气息；设置的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001 的规定。
- 4.2.3 标识标牌用材生态环保、易维护、易更新；文字及图案内容清晰、直观，符合旅游景区图形标识要求，能正确标识点内设施、引导游客行为。
- 4.2.4 各区域标识数量适度，设置合理，与景观及周围环境相协调。
- 4.2.5 在易发生事故的区域和场所设置安全标志。安全标志应符合 GB 2894 的规定，并设在固定的位置上。
- 4.2.6 在主要景点显著位置设置《游客须知》及位置说明等引导标识牌。应用规范的中、英文文字表述，且内容准确、字迹清晰、美观大方。

4.3 红色文化演出设施

- 4.3.1 红色旅游重点景区内应设有红色歌舞表演设施，并日常播放兴国山歌及长征组歌等革命歌曲作为背景音乐。
- 4.3.2 各红色文化场所应能同时容纳 100 名及以上游客坐位空间，音响、灯光、空调等设备状态正常，性能良好。

4.4 智慧旅游设施

红色旅游景区应建立智慧旅游平台，实现业务服务（包括票务管理、门禁管理、景区监控、交通管理、应急救援、协同办公以及信息发布等）云上处理，智慧旅游设施应符合 GB/T 37694、DB36/T 1234 和 LB/T 021 标准。

4.5 安全设施

- 4.5.1 认真执行旅游、公安、交通等有关部门安全保卫制度。安全巡查定期、定时，流动巡检工作落实，能有效维护治安秩序。
- 4.5.2 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效，交通、机电、游览、娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患。达到 GB/T 16767 规定的安全和服务标准。危险地段标志明显，防护设施齐备、有效、特殊地段有专人看守。
- 4.5.3 建立紧急救援机制，设立医务室，并配备专职医务人员。设有突发事件处理预案，应急处理能力强，事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。

4.5.4 景区广播站应定时对游客播放安全事项说明。对游客健康条件有限制要求的游览活动场所，所有游览设施必须要有安全说明，在入口处设置中英文、中外文（非英文）“警示”说明。发生意外事故，应及时采取相应救援措施，做好善后处理。

4.5.5 景区应对驻区各单位、原居民和游客进行监督检查，建立良好的社会秩序。及时对治安事故进行处理。

4.5.6 红色旅游景区景观、文物、古建筑保护措施先进、得力，游客容量控制措施有效，能有效预防自然和人为破坏，保持文物古迹和自然景观的真实性和完整性。

4.6 卫生与环境设施

4.6.1 旅游厕所

4.6.1.1 旅游厕所分布合理，数量满足需要，功能布局符合 GB/T 18973 的要求。

4.6.1.2 旅游厕所的外观有特色，与周边环境和建筑相协调。

4.6.1.3 旅游厕所的冲洗设备、天花板、地面、墙壁、隔断板（墙）、门窗齐全完好。

4.6.1.4 旅游厕所设有直接排污管道，单独设置化粪池，防污、防腐、防渗漏，污水达标排放。

4.6.1.5 旅游厕所的通风、采光、照明条件良好，除臭措施效果好，无臭味、异味。

4.6.1.6 旅游厕所内部环境整洁，地面洁净干燥，厕所天花板、墙角、门窗（含天窗）、门帘、窗帘、窗台、屋檐洁净，无蜘蛛网和落尘，无蚊蝇。

4.6.1.7 旅游厕所配备有手纸、手纸筐、挂衣钩、洗手池（配备洗涤品）、镜台、绿植、WiFi。

4.6.1.8 旅游厕所配有便于残疾人使用的设备。

4.6.1.9 游客主要活动区内，配有家庭卫生间（第三卫生间）设计的旅游厕所。

4.6.2 卫生环境设施

4.6.2.1 红色旅游景区应环境整洁。建筑物墙面整洁，无污垢；各景点的游览场所应整齐、干净，无乱堆、乱放现象。

4.6.2.2 垃圾箱数量充足且布局合理、外观整洁、材质环保，富有红色特色与文化创意，与整体环境协调统一。

4.6.2.3 区域内的垃圾做到清扫及时，日产日清，成为垃圾处理工作的示范单位、引领者。即：景区内垃圾的分类、收集、清扫、搬运、处理等工作与城市垃圾处理流程相融合。

4.6.2.4 旅游垃圾的填埋达到 GB 16889 的污染控制要求。

4.6.2.5 对区域内的建筑垃圾、演出活动中产生的垃圾等，进行有效的现场管理。

4.6.2.6 对区域内的溪流、河道、水库、湖泊、湿地等水域中的水面和水底垃圾进行有效管理。

4.6.2.7 对区域内家禽、家畜、宠物等进行有效的卫生管理。

4.6.2.8 防止老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害动物和昆虫侵扰破坏旅游公共卫生环境。

4.6.3 空气质量

红色旅游景区空气质量达GB 3095 中规定的一级标准，噪声质量达到GB 3096中规定的0类标准。

4.6.4 景区管理

红色旅游景区景观、文物、古建筑物保护措施恰当、得力，能有效预防自然和人为破坏。禁止建立工业污染项目。

5 服务质量要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 红色旅游景区内工作人员应培训上岗，按服务的岗位不同分别统一着装，佩带工作服务标识牌。
- 5.1.2 工作人员应做到语言文明，讲普通话，能提供英语咨询服务。
- 5.1.3 工作人员应做到举止大方、态度和蔼，耐心解答游客的询问，尊重游客的民俗习俗和宗教信仰。

5.2 讲解服务

5.2.1 讲解服务要求

- 5.2.1.1 导游员（讲解员）持证上岗，人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%。导游员（讲解员）均应具备高中以上文化程度。
- 5.2.1.2 导游（讲解）词科学、准确、生动。导游服务质量达到 GB/T 15971 要求。
- 5.2.1.3 导游员（讲解员）严格按照规定的餐馆游览路线进行讲解，不得擅自缩短线路，减少景区或中止讲解服务，不得偷工减料敷衍应付。
- 5.2.1.4 讲解服务收费实行明码标价，由景区入口处统一收费。讲解人员不得擅自收取讲解费用，不得收受小费。

5.3 演出服务

- 5.3.1 演出场地的选址、规划、研发、标识导引、安全、卫生、经营管理、考核评价等应符合 GB/T 32941.1 的要求。
- 5.3.2 演出的设施设备、演出过程和演出质量考核评价应符合 GB/T 32941.2 的要求。
- 5.3.3 演出的服务设施和服务过程应符合 GB/T 32941.3 的要求。

5.4 餐饮服务

- 5.4.1 红色旅游景区内餐馆向游览者公开就餐标准，明码标价，不得降低餐饮标准或克扣游客。
- 5.4.2 餐饮服务卫生均达到 GB 16153 的要求，有预防食物中毒和食品污染的要求和措施，厨房、餐厅应整洁、干净、安全、卫生。
- 5.4.3 有满足团队旅游餐饮需求的经营场所。
- 5.4.4 有创新创意设计的红色文化主题餐饮经营场所。
- 5.4.5 有专营的饮品店。
- 5.4.6 有以红色文化传统食品生产（工艺、技艺）流程为文化主题的旅游观光和消费体验接待场所。
- 5.4.7 有满足红色旅游景区主要目标客源人群的生活习惯和市场需求的特色餐饮经营场所。

5.5 购物服务

- 5.5.1 红色旅游景区内购物场所商品质量合格、明码标价，无欺诈行为。
- 5.5.2 市场管理有序，经营者佩带胸卡，亮照经营，无尾追兜售和强买强卖现象。

5.6 交通服务

- 5.6.1 红色旅游景区应设置景区交通引导标志，在道路连接线景区出、入口设置引导标识，符合 GB/T 31384 的规定。
- 5.6.2 有与景观环境相协调的专用停车场。布局合理，容量能充分满足游客接待量要求。场地平整、坚实。标志及中外文规范、准确、醒目，符合相应国家标准；
- 5.6.3 红色旅游景区内游览（参观）路线布局合理、顺畅，通行便利，路面平整、坚实。
- 5.6.4 红色旅游景区内不使用对环境造成污染的交通工具。

6 设施与服务质量监督

6.1 质量设施

红色旅游景区应按GB/T 19001要求建立服务质量保证体系，定期对质量设施互进行检查、维修、保护。

6.2 服务质量监督

6.2.1 红色旅游景区管理部门应对外公布质量监督电话号码，所有服务事项接受游客监督。

6.2.2 在游客服务中心及主要经营场所（如餐饮、休闲场所等），定期采取问卷式、意见箱（本、卡）、暗访等方式定期收集分析游客评价意见，改进服务质量提高服务水平。

6.3 投诉处理

6.3.1 红色旅游景区应设立旅游（巡回）法庭，现场及时化解旅游矛盾纠纷。

6.3.2 红色旅游景区应设立旅游警察支队，为游客提供更好的安全保障和服务。

6.3.3 红色旅游景区应设立市场监管分局，加强旅游市场监管，整治旅游市场秩序，及时化解旅游消费纠纷，保护旅游消费者的合法权益。

6.3.4 接受官方网站、官方微博、官方微信等方面的在线投诉，并有相应的快速回复、处理机制。

6.3.5 接到游客投诉，应及时处理游客的意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者，投诉必复。

6.3.6 无重大旅游投诉及旅游失信事件。AAAAA 旅游景区应两年内无重大旅游投诉及旅游失信事件；AAAA、AAA 旅游景区应一年内无重大旅游投诉及旅游失信事件。