|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 3301 |

     地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

“文化遗产”旅游景区服务规范

Service standards for "cultural heritage" scenic spots

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

前言..............................................................................

1 范围............................................................................

2 规范性引用文件..................................................................

3 术语和定义......................................................................

4 总体要求........................................................................

5 服务要求........................................................................

6.管理要求........................................................................

7.服务改进........................................................................

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。

本标准由杭州市文化广电旅游局提出。

本标准由杭州市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江商业职业技术学院。

本标准主要起草人：

**注释：**文化遗产是历史留给人类的财富。从存在形态上分为物质文化遗产（有形文化遗产）和非物质文化遗产（无形文化遗产）。根据《保护世界文化和自然遗产公约》，物质文化遗产（有形文化遗产）即传统意义上的“文化遗产”。包括历史文物、历史建筑、人类文化遗址。如古遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺、石刻、壁画、近现代重要史迹及代表性建筑等不可移动文物，历史上各时代的重要实物、艺术品、文献、手稿、图书资料等可移动文物；还包括在建筑式样、分布均匀或与环境景色结合方面具有突出普遍价值的历史文化名城（街区、村镇）等。非物质文化遗产（无形文化遗产）主要指人类以口头或动作方式相传，具有民族历史积淀和广泛、突出代表性的民间文化遗产，它曾被誉为历史文化的“活化石”，“民族记忆的背影”等。主要包括民间传说、习俗、语言、音乐、舞蹈、礼仪、庆典、烹调、知识和技能及传统医药等。

“文化遗产”旅游景区服务规范

**1 范围**

本文件规定了“文化遗产”旅游景区服务规范的术语和定义、基本要求、服务要求、管理要求、改进提升等。

本文件适用于“文化遗产”类旅游景区的服务与管理。

**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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.5 公共信息图形符号第5部分：购物符号

GB/T 10001.6 公共信息图形符号第6部分：医疗保健符号

GB/T 16767 游乐场（所）服务质量

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 17775 旅游景区质量等级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

JGJ 159 古建筑修建工程施工与质量验收规范

LB/T 0114 旅游景区讲解服务规范

**3 术语和定义**

下列术语和定义适用于本文件。

**3.1 文化遗产**

指具有历史、艺术和科学价值的中华民族所创造并传承的文化成果。[自定义]

**3.2旅游景区**

指能够满足游客参观游览、休闲度假、康乐健身等旅游需求，具备相应的旅游设施并提供相应的旅游服务的独立管理区。[GB／T 31383]

**3.3 文化遗产旅游景区**

指纳入文化遗产名录，并以文化遗产为主要吸引物的旅游景区。

**4 总体要求**

**4.1 组织要求**

**4.1.1** 应成立景区专门服务机构，负责景区文化遗产资源的保护、开发和游览服务工作，以便于景区的管理和监督检查。

**4.1.2** 应按照中华人民共和国《文物保护法实施条例》的要求，建立完善的文物古建筑保护制度，制定景区文化资源保护、游览服务工作目标和工作措施。

**4.1.3** 应针对景区文化遗产的特性，建立相应的游览管理服务标准流程并贯彻实施。

**4.1.4** 应制定景区文化遗产游览服务考核管理办法，并有效开展督查考核工作。

**4.1.5** 应定期组织开展游客满意度调查工作。

**4.2 建设要求**

**4.2.1 同步协调**

在景区旅游资源开发实施之前，应由符合资质和专业要求的单位进行规划编制。景区总体发展规划，应遵循对“文化遗产”保护优先、整体优化、特色突出等原则，应符合开发建设与“文化遗产”遗存保护同步协调的要求。

**4.2.2 环境影响评估**

景区内的文化遗产开发建设应进行环境影响评估，如噪音、空气污染、水污染、绿化面积及比率等。项目建设应符合景区总体规划，严禁改变地形、地貌和影响文化景观和遗产价值的工程。

**4.2.3 保持历史原貌**

景区遗产建筑的修缮维护应坚持保持历史原貌的原则，古建筑的修缮和验收应符合JGJ 159要求。

**4.2.4 展示历史文化内涵**

景区内的人文景观应充分展示其历史文化内涵和特定的地域文化、民俗文化等特色，让游客能够充分体验其历史民俗文化特色。

**4.2.5 符合传统文化**

景区旅游基础设施和服务设施的建设，应符合历史传统风格，体现地方民俗特色，与周边环境相协调。污水排放应达到GB 8978 的要求，水质应达到GB 3838的要求，景区空气质量应达到GB 3095的要求，环境噪声质量应达到GB 3096的有要求。

**4.2.6 突出历史文化特色**

景区标识导引系统应突出“文化遗产”特色，与“文化遗产”内涵融为一体。同时应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 、GB/T 10001.5 、GB/T 10001.6的要求。

**4.2.7 内外要有机结合**

景区的历史遗产要与景区内外的自然景观、人文景观、生态景观有机结合，保证游客的观赏效果。

**4.3 保护要求**

**4.3.1 落实组织制度**

景区应成立“文化遗产”挖掘和保护专业研究机构。制定明确、完整、有效的“文化遗产”保护制度并认真落实。对“文化遗产”保护的专项经费应予以保证。

**4.3.2 保护为主，合理开发**

景区内“文化遗产”保护应实行“保护为主，抢救第一，合理利用，继承发展”的原则，把握好保护和发展，继承与创新的关系，确保优秀“文化遗产”在得到及时抢救和有效保护的前提下，通过合理的开发利用得到继承和持续发展。

**4.3.3 加强征集、整理和推广工作**

按照独特性、文化性、保护性的要求，深入开展景区内“文化遗产”的征集、研究、整理和传播工作。对“文化遗产”的资料和实物进行有效保存，编制“文化遗产”名录等，形成系统的景区“文化遗产”资料体系。

**4.3.4 做好培训和宣传工作**

应定期对员工进行“文化遗产”的宣传教育和培训工作。形成社区参与机制，定期宣传通报景区“文化遗产”的保护和利用情况，形成景区与当地居民、游客和相关企业和谐共生的良好局面。此外，还应将景区的“文化遗产”作为学校、社会和单位研学教育、红色教育的组成部分，形成普遍的保护和传承意识。

**5 服务要求**

**5.1 基本要求**

**5.1.1** 以人为本，诚信服务。A级文化遗产类景区的服务管理应符合GB/T 17775相应等级的规定。

**5.1.2** 具备接待游客的相关旅游服务设施。

**5.1.3** 管理体制健全，规章制度有效；旅游质量、旅游安全、旅游统计、投诉受理等各项经营管理制度与管理规范完备健全，认真落实，定期监督检查，并有完整的书面记录和总结。

**5.1.4** 有完善的服务程序、服务规范、服务监督、员工手册等服务管理规章制度；并根据岗位要求对员工进行基本素质、岗位职责、专业技能和安全方面的培训和演练，塑造良好、文明的旅游服务形象。

**5.1.5** 合理利用景区文化遗产资源，普及文化遗产知识。建立和完善以文化遗产为核心的企业服务标准体系。

**5.2 餐饮服务**

**5.2.1** 景区内餐厅、茶楼、小吃店等餐饮服务设施要突出文化遗产特色，布局合理、干净整洁，方便游客，并与环境相协调。

**5.2.2** 热情周到、诚信待客，不欺客、不宰客，上岗须持相应健康合格证。

**5.2.3** 餐具、饮具、台布、餐巾、面巾等每日清洗、消毒，符合GB 16153的相关规定。饮用水执行GB 5749的相关规定。

**5.2.4** 禁止使用不可降解的、对环境造成文化遗产类景区污染的一次性餐饮具。

**5.3 交通服务**

**5.3.1** 应设置与文化遗产景观环境相协调、进出安全便捷、与景区规模相适应的站点、专用停车场或船舶码头等内部交通体系。3A级以上文化遗产类景区要有一定比例的生态停车场，5A级文化遗产类景区生态停车场应不低于80%，并配有无障碍车位；同时应使用清洁能源和环保动力，标识标线规范、醒目。

**5.3.2** 景区内游览路线或航道布局合理、通行顺畅，游步道设计与文化遗产特色和景观环境相协调，并同时使用两种以上语言（中、英文）设置道路标识系统。

**5.4 娱乐/演出服务**

**5.4.1** 景区内举办的演艺演出类活动的文化内涵、表演内容、演出服装等要与文化遗产主题相匹配。

**5.4.2** 临时搭建演出舞台设施不得破坏文化遗产景区的环境和景观特色，要采取有效措施保护文化遗产的景观、环境不受破坏和污染。

**5.4.3** 景区娱乐设施、服务质量和安全要求应符合GB/T 16767相关规定。景区管理部门应落实相关安全措施，确保游客财产及人身安全。

**5.5 购物服务**

**5.5.1** 购物场所数量与布局合理，装潢设计应与文化遗产景观环境相协调。

**5.5.2** 旅游商品要货真价实、明码标价、种类丰富，商品类型、品种和内涵等应尽量与历史、文化、遗产和当地民俗相关联。旅游商品的经营应符合GB／T 16868的规定。

**5.5.3** 有统一管理措施和手段。包括诚信经营、质量管理、价格管理、计量管理、售后服务等。

**5.6 信息服务**

**5.6.1** 应建立面向公众提供公共信息服务，并保证信息的准确、及时和快速更新。

**5.6.2** 应提供线上订票服务。包括景区票价、开放时间、文化遗产景区特色活动和景观、景区区位、乘车路线、景区地图、问讯电话、投诉电话、最佳游览时间、游览注意事项、自然灾害预警等信息。

**5.6.3** 景区应提供研究性论著、科普读物、综合画册、宣传册、宣传页、音像制品、导游图和导游资料等公众基本信息资料，且要求文字简洁、真实可靠、内容丰富、特色明显、品种多样等。

**5.6.4** 应提供覆盖景区服务范围的中（英）文广播服务。要求播放内容简明、扼要、清晰、易懂。背景音乐的选择应符合文化遗产景区的特点，且播放时间恰当、音量适中，并与历史文化氛围相协调。

**5.7 解说服务**

**5.7.1** 4A级以上景区应配备设计简单、方便游客操作和使用的电子介绍、导览设备，其数量和安放位置合理，便于管理和服务，并与文化遗产氛围及环境相协调。

**5.7.2** 电子导览服务应为游客提供多语种、全方位的准确、全面和生动的信息。

**5.7.3** 电子解说设备的租赁和归还地点标志醒目、指示准确、方便易行。有详细、明确的电子解说内容。包括设备的租赁、使用须知、租赁押金、租金、操作指南以及损坏赔偿标准等。

**5.7.4** 讲解员/导游员须熟悉业务、持证上岗、规范着装，其人数及语种应能满足游客需要，其中普通话二级甲等的达标率不低于90%。

**5.7.5** 讲解员/导游员的讲解要真实、准确、生动、健康、科学、有趣，其内容要有一定的深度和广度，且要求与文化遗产相关。

**5.7.6** 编制有特色的“文化遗产”旅游景区导游词和讲解词；管理员、讲解员/导游员的服饰和仪表应有地方民俗文化特征。

**5.7.7** 讲解员/导游员的讲解，在符合LB/T 0114旅游景区讲解服务规范的同时，还要有鲜明的地方民俗文化特色。讲解中不得缺漏景区的“文化遗产”元素。

**5.7.8** 景区讲解员/导游员带领游客游览时，应按照规定的游览顺序进行游览，不得缺漏各“文化遗产”游览点。

**5.8 环境/卫生服务**

**5.8.1** 应采取有效措施阻止游客触摸、刻画、坐骑文物古迹；重点保护文物应设警示标志，并有专人巡视，对已遭损坏的景观和文物等应及时修复。

**5.8.2** 景区内商业设施、休息区、公共厕所、临建设施等布局合理，造型与文化氛围和“文化遗产”景观相协调，方便游客使用。提供助老、助幼、助残、助孕、助急等特殊化、个性化和人性化的设施及服务。

**5.8.3** 根据文化遗产类景区游客最大承载量，合理规划或调整游客流量，控制游客入、出量。

**5.8.4** 室内文化文物展示场所应设置充足的照明设备。景区的夜间亮化应在节能的前提下，符合安全与美观的要求。

**5.8.5** 应确保游览环境整洁，无污水污物，不乱建、乱堆、乱放，建筑物及各种设施设备无污垢，无异味。

**5.8.6** 应拥有足够数量的垃圾桶/箱，且布放适宜、标志明显、造型美观，与文化遗产氛围相协调。

**5.8.7** 景区内厕所布局合理，数量充足，标志醒目、规范，建筑造型与文化遗产氛围相协调。

**5.8.8** 厕所应拥有足够的厕位。根据需要应设立无障碍厕位、婴儿看护设施等。星级厕所的建设管理符合GB/T 18973的规定。

**5.9 服务人员**

**5.9.1** 应掌握本岗位的服务程序和相关知识，配备专职或兼职服务人员，为游客提供规范化服务。

**5.9.2** 应遵守国家有关法律、法规，树立服务质量意识和职业道德意识，自觉遵守职业道德规范，做到热情友好、顾客至上、诚信守法、文明服务、爱岗敬业、乐于奉献。

**5.9.3** 应全面了解景区的文化特色，职能部门的主管人员应具有相关专业的学习或研究背景。相应岗位服务人员的文化程度应高于非“文化遗产”类景区，并应对其进行“文化遗产”知识和技能的专业培训和考核，考核不合格人员不得上岗。

**5.9.4** 服务人员上岗应按规定着装，佩戴服务标志，保持衣着整洁。服务语言清晰准确，微笑服务，文明用语。

**5.9.5** 4A级以上文化遗产类景区窗口岗位的服务人员至少掌握一门外语（英语）作为日常用语。可根据实际需要增设小语种服务（导游）人员。

**5.9.6** 对志愿者统一进行文化遗产知识的培训与考核。

**6 管理要求**

**6.1 安全管理**

**6.1.1** 设立安全管理部门。应针对“文化遗产”景观的特殊要求，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度。

**6.1.2** 应针对“文化遗产”景观的实际建立防火、防盗、防爆、防拥挤踩踏及防地质灾害、防气象灾害、防食物中毒、防传染性疾病的危机处理机制，具备应对突发事件的能力，制定相应的应急预案和处理程序。

**6.1.3** 景区内应禁止游客使用明火。景区内应配备足够的灭火器材，并保持完好有效；消防标志明显、规范。消防器材配备应符合GB 50140的规定。重要部位有监视器、防盗门、报警器、护栏、保险柜等设施，并完好、有效。危险地段防护设施齐备，警示标志明显，有夜间照明。

**6.1.4** 有专人负责进行日常游览秩序监控和景区日常防盗、防爆检查。定期组织安全知识培训和各项安全演练。

**6.1.5** 古建筑中狭窄楼道等危险地段应做到防护设施齐备，标志明显。游人高峰时应有专人维持秩序，确保游客安全。

**6.1.6** 地方传统特色食品应制定严格的制作工艺标准，确保食品安全。

**6.1.7 应**为景区内的珍贵文物、遗产、遗址等进行安全投保。

**6.1.8** 建立紧急救援机制，具备应急处置能力。事故处理要及时、妥当，能满足游客的一般安全求助，并做到快速出诊、正确施救。

**6.1.9** 严控游客流量。应根据景区游客承载量，有效采取门票预约、智慧引导等手段，科学分流、疏导游客，做好游客流量关口的前置管控。

**6.1.10** 设立投诉受理机构并配备专门人员，制订完善的受理和处理制度，并公布投诉电话，建立档案记录和复查制度。

**6.2 卫生防控**

**6.2.1** 主要负责人是景区疫情防控的第一责任人。健全疫情防控应急机制，把防控责任落实到部门和个人，毫不放松抓紧、抓实、抓细各项防控工作，确保各项措施和处置流程执行到位。

**6.2.2** 做好员工健康监测和报告。做好员工健康管理，掌握员工出行轨迹等。

**6.2.3** 做好景区公共卫生和场馆清洁、消毒和卫生防控工作。

**6.2.4** 应采取分时段、间隔性办法安排游客入园。景区出入口、重要参观点等容易出现人员聚集位置要配备管理人员，加强秩序管理，优化游览线路。

**6.2.5** 鼓励景区采取互联网售票、二维码验票等方式有效减少人员接触。游客在测量体温、佩戴口罩后方可入园。保持交通、购票、游览、休息、餐饮等场所人员间距。餐饮服务单位应加强循环使用餐具清洁消毒等工作。

**6.2.6** 增配人员加大景区巡查力度，对随意摘除口罩、随地吐痰等不合疫情防控要求、不文明旅游等行为进行及时劝诫，切实维护景区游览秩序。

**6.2.7** 加强沟通联动，及时有效处置异常情况。

**7 改进提升**

**7.1** 管理部门应根据本标准，建立线上线下服务评价系统，景区应有专人负责收集服务和评价工作，要对游客的评价进行有效分类，并作出科学、有效的评价。

**7.2** 管理部门应采用问卷、设立意见簿（本、卡、箱）、暗访等多种方式定期收集游客意见。投诉处理按 GB/T 17242执行。

**7.3** 结合各部门服务质量的内部考核评定结果和游客的评议意见及投诉情况，对景区的服务质量进行综合考核和分析评价，及时对服务质量实施改进，限期整改，并按照考核评定管理办法进行奖惩。