

# DB31

## 上海市地方标准

DB 31/ T392—2018

代替 DB31/T 392-2007

---

### 工业旅游景点服务质量要求

Requirements for Service Quality of Industrial Tourism

2018 - 02 - 12 发布

2018 - 04 - 01 实施

---

上海市质量技术监督局

发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准与DB31/T 392-2007相比，主要内容改动如下：

——新增了关于工业旅游吸引物的体现形式、满足不同游客需求的工业旅游产品、体验活动形式等内容，突出特色性、主题性、体验性；

——新增了关于信息服务要求的内容；

——新增了关于购物、餐饮设施的内容；

——新增了关于厕所等级标准的要求；

——新增了关于工业旅游效益评价的内容。

——整合了游览服务要求；

——修改了关于吸烟区的内容。

本标准由上海市旅游局提出并组织实施。

本标准由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市旅游局、上海工业旅游促进中心、上海师范大学。

本标准主要起草人：丁振文、鲍炳新、杨宝华、寇云凤、翁长茂、林希茜、刘青、许克俭、戴光珠。

本标准的历次版本发布情况为：

——DB31/T 392-2007。

# 工业旅游景点服务质量要求

## 1 范围

本标准规定了工业旅游景点服务质量的服务产品设计、游览服务、信息服务、旅游设施、基础环境、综合管理等具体要求。

本标准适用于上海市行政区域内的工业旅游景点。

## 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 环境空气质量标准

GB 3096 城市区域环境噪声标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

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：旅游设施与服务符号

GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB/T 15971 导游服务规范

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

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

## 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

以工业生产过程、生产工艺、工厂风貌、工人生活场景以及工业发展历史、发展成就、产业形态、产品展示、企业文化等与工业相关联的内容为主要吸引物的旅游活动。

### 3.2

**工业旅游景点** industrial tourism site

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、行业博物馆以及反映重大事件、体现工业技术成果的重大工程和项目。

## 4 产品设计要求

4.1 产品设计应明确本企业的旅游吸引物，包括但不限于具有本企业特色的工业产品、生产过程、科技成果、厂容厂貌、员工生活或工作场景以及工业发展历史、发展成就、远景规划、产业形态、企业文化等。

4.2 旅游吸引物的展示方式应不少于 4 种，选择范围包括但不限于：

- a) 宣传展板；
- b) 影像资料；
- c) 实物陈列墙（室）；
- d) 沙盘模拟；
- e) 虚拟现实或增强现实；
- f) 其他有助于增强游客认知或体验的方式。

4.3 根据游客的休闲、考察、体验、修学、购物等不同需求，宜设计下列相应的产品和服务：

- a) 自助游览；
- b) 有讲解的游览；
- c) 游乐体验；
- d) 教育培训；
- e) 技术交流；
- f) 深入座谈；
- g) 特色商品销售；
- h) 有条件的景点针对儿童、青少年、老年人及残障人士等开发专项产品和服务。

4.4 宜根据自身特色安排具有互动性、体验性、主题性的游览活动，使每个游客有机会学习相关领域知识、体验工业旅游文化。活动包括但不限于：

- a) 实际操作；
- b) 情景模拟；
- c) 角色扮演；
- d) 主题演讲；
- e) 有奖问答；
- f) 产品试用；
- g) 亲子活动；
- h) 其他具有企业特色性的体验活动。

4.5 日接待能力应不少于 200 人次。

4.6 开放时间应相对固定，每周应不少于 3 天。

## 5 游览服务要求

### 5.1 咨询与预定

5.1.1 咨询服务应包括门市接待或电话咨询、网络咨询等形式。

5.1.2 在接受电话预订时，应确认日期、人数、到达时间等关键信息。

5.1.3 在接受网络预订时，应通过网站、邮件、电话、短信、微信或其他方式进行回复确认。

### 5.2 迎接与告知

5.2.1 接待人员应在企业门口或前台接待区迎接游客。

5.2.2 应在前台接待区为游客提供景点介绍、参观点分布示意图, 以及相关信息资料和宣传资料(例如:多媒体、单片、画册、音像制品等)。

### 5.3 游览与讲解

5.3.1 参观点应不少于3个, 特色游览线路应不少于3条。游览线路总长度应不短于300米, 设计合理。

5.3.2 每个参观点应有中外文的名称标识或内容介绍。有条件的景点宜配置语音导览设备。

5.3.3 在有讲解的游览中, 讲解员应持证上岗, 人数及语种能满足游客需要, 应讲普通话, 语言文明、口齿清楚, 具备相应的专业知识和讲解技能。

5.3.4 在有讲解的游览中, 讲解词应科学、准确、突出该景点特色。应根据不同的客群市场准备具有针对性的讲解词。

5.3.5 有讲解的全程参观游览时间应不少于60分钟。

5.3.6 应注意保护知识产权和商业机密, 有选择性地提供游览区域和信息。

## 6 信息服务要求

6.1 在不影响企业正常生产的情况下, 应实现游览区域内无线WiFi覆盖(特定区域除外), 方便游客上网查询有关旅游信息。

6.2 应有独立网站, 或在现有企业网站中设立独立板块, 或接入旅游服务网站, 网站应定期维护, 及时更新内容。

6.3 有条件的景点宜提供移动终端应用程序客户端, 或有二维码可供扫描, 为游客提供景点内多语种智能化讲解、导游、导航、导览、导购、投诉与处理等服务。

6.4 宜设置多媒体自助终端机, 实现查询旅游相关信息、留言投诉以及虚拟旅游等功能, 有至少两种以上语言版本。多媒体自助终端机发布的本景点信息应与景点网站信息同步。

6.5 宜开通微信或微博账号, 能够和游客实时互动。

6.6 应能通过多种渠道提供交通信息, 并及时更新。

6.7 应能通过多种渠道进行工业旅游的宣传与推广。

6.8 应至少能通过一种渠道提供游览全景图, 宜提供景点虚拟游览。

6.9 应至少能通过一种渠道提供查询、预订、支付等电子商务服务以及景点周边的旅游信息服务等。

## 7 旅游设施要求

### 7.1 游览设施

7.1.1 前台接待区面积宜不小于80平方米, 并在前台接待区醒目位置公布游客接待时间、游客参观及活动注意事项内容。

7.1.2 有明确的参观通道。参观通道应平整、防滑、无障碍物, 宽度不小于1.2米, 楼梯净宽不小于0.8米、坡度不大于45度、栏杆高度不低于1.1米。

7.1.3 休憩区设施布局合理, 整洁、协调、方便, 且不影响应急疏散。游览线路沿途应设置一定的休憩点, 布置美观, 方便舒适。有条件的休憩区可配置餐饮、娱乐等设施。

7.1.4 有条件的景点宜设置助残设施或提供相应的服务, 满足残障人士的出游要求。设立绿色通道, 优先保障老弱病残孕等特殊人群的通行。

### 7.2 交通设施

- 7.2.1 应设有至少能停放两辆 50 座以上大客车的停车场或在 200 米之内有社会停车场地。
- 7.2.2 游客车辆进出通道方便、通畅。
- 7.2.3 应设置游览参观通道并有明确标识。路标、导览图、标示牌、景物介绍牌、安全提示牌等标识齐全，有相应的外文对照，且图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

### 7.3 购物设施

- 7.3.1 购物区域面积宜在 50m<sup>2</sup> 以上，环境整洁，广告标识与环境协调。
- 7.3.2 各种导购标识齐备（包括价格牌、商品介绍牌等）。
- 7.3.3 旅游商品种类丰富，本地区及本景点特色突出，无假冒伪劣商品、过期商品。

### 7.4 餐饮设施

- 7.4.1 餐饮点餐位具备一定规模，与游客接待数量相适应，位置合理，采光通风良好。
- 7.4.2 宜提供简餐、套餐、桌餐或自助餐等多样化选择，价格合理。
- 7.4.3 食品卫生符合 GB 16153 的规定。饮用水卫生符合 GB 5749 的规定。餐具卫生符合 GB 14934 的规定。

## 8 基础环境要求

### 8.1 安全要求

- 8.1.1 应建立健全安全管理制度，落实安全责任人。
- 8.1.2 参观游览活动前对游客应有必要的安全教育，生产区域内的游览应有服务人员引领和指导。
- 8.1.3 参观游览活动应不涉及非安全区域，危险或禁入区域应设立明显警示标识，并有物理隔离措施。
- 8.1.4 应根据景点环境状况，为游客提供必要的防坠落物、防滑、防绊、防眩目、防噪音等防护装备和器具，要有足够的照明。
- 8.1.5 参与性项目应有切实的防范及安全措施。
- 8.1.6 消防设施设备应齐全、有效，定期检查。消防通道应保持畅通，并有明显标识。
- 8.1.7 有突发事件应急预案，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。

### 8.2 卫生要求

- 8.2.1 应建立健全卫生制度，落实卫生责任人。
- 8.2.2 建筑物墙面整洁，无污垢。参观游览场所地面和道路平整，无积水，无垃圾。
- 8.2.3 垃圾箱(桶)设置合理，标识明显。
- 8.2.4 工业旅游景点的厕所设施及其卫生状况应达到 GB/T 18973 规定的 A 级旅游厕所要求。

### 8.3 环保要求

- 8.3.1 应符合相关产业的环保要求，落实环保责任人。
- 8.3.2 整体环境整洁美观，和主题特色相协调。
- 8.3.3 工业原材料堆放应合理，不影响游览，不碍观瞻。
- 8.3.4 有人文历史价值的建筑物、工业遗存等，应有保护措施。
- 8.3.5 接待区、休憩区等区域的空气质量应达到 GB 3095 中规定的二类区执行的二级标准。
- 8.3.6 室内公共场所、工作场所、旅游交通工具内禁止吸烟，应设置明显的禁烟标识，对吸烟的游客应有人员进行劝阻。

8.3.7 接待区、休憩区等区域噪声质量应达到 GB 3096 城市区域环境噪声标准中规定的二级标准。

8.3.8 露天区域应有绿化，室内接待区域应放置有绿色植物或鲜花。

## 9 综合管理

### 9.1 人员要求

9.1.1 服务人员数量与游客的比例应不小于 1 : 50，对于儿童、青少年、老年人或残障人士等特殊人群，服务人员比例应适当提高。

9.1.2 遵守国家法律、法规，维护游客的合法权益。

9.1.3 应接受旅游管理、服务、安全等相关培训，符合 GB/T 16766 和 GB/T 15971 的要求，上岗人员培训合格率达 100%。

9.1.4 应有专门的经营管理机构 and 从业人员，建立健全管理和服务规范以及从业人员岗位责任制。

9.1.5 规范着装，佩戴标识。

9.1.6 对游客礼貌、热情，符合礼仪规范。

9.1.7 仪容仪表应端庄、大方，举止行为符合岗位规范的要求。

9.1.8 接待人员应熟悉景点的生产、布局和游览线路。

9.1.9 参观游览区域的生产人员行为举止应文明规范，具有服务意识。

### 9.2 服务质量控制

9.2.1 宜定期开展服务质量调查，或委托第三方开展服务质量评估。

9.2.2 应建立游客投诉处理和反馈机制，在醒目处公示旅游行政管理部门的旅游质量监督电话，专人负责，及时妥善处理游客投诉，并整改和回复。

9.2.3 宜定期进行工业旅游传播效益、社会效益、经济效益评价，根据评价结果改进产品设计、游览服务、信息服务、旅游设施、基础环境等，从而提高游客满意度、品牌知名度和客户转化率。

## 参 考 文 献

- [1] ISO 13810:2015(E) Tourism service-Industrial tourism- Service Provision
-