**《工业旅游景区服务指南》**

**国家标准**

**（草案稿）**

**编 制 说 明**

**标准起草工作组**

**二〇一六年四月**

**目 录**

[一、任务来源 1](#_Toc447792859)

[二、研制背景与目标 1](#_Toc447792860)

[三、编制原则 2](#_Toc447792861)

[（一）落实相关政策要求 2](#_Toc447792862)

[（二）遵循服务标准制定原理 3](#_Toc447792863)

[（三）广泛开展调研工作 3](#_Toc447792864)

[四、编制思路 4](#_Toc447792865)

[（一）总体定位 4](#_Toc447792866)

[（二）标准特点 4](#_Toc447792867)

[五、编制依据 5](#_Toc447792868)

[六、编制过程 5](#_Toc447792869)

[七、主要内容 7](#_Toc447792870)

## 一、任务来源

《工业旅游景区服务指南》国家标准（国家标准计划号：20132671-T-469）是国家标准化管理委员会2013年国家标准制修订项目，由全国服务标准化技术委员会归口管理。

## 二、研制背景与目标

依托自身工业旅游资源推动工业旅游发展，有助于树立企业良好对外形象和提升企业管理水平，为区域产业结构升级和区域经济旅游业增长注入了新的活力，已经成为区域经济发展新的增长点和助推器。我国工业旅游虽然起步较晚，2001年国家旅游局制定《工业旅游发展指导规范》，启动全国工农业旅游示范点候选单位评选活动。2004年国家旅游局授予103家企业“全国工业旅游示范点”称号。随后，先后多批工业企业成为“全国工业旅游示范点”。基于此，充分利用自身工业条件和资源，开展工业旅游景区服务指南的工作，有助于推动工业旅游行业的健康发展。

为规范推进工业旅游景区服务工作，发挥工业旅游景区提升企业科技水平和树立良好的服务理念，实现工业旅游成为工业企业发展、区域发展的推动力作用，全国服务标准化技术委员会及时启动了《工业旅游景区服务指南》国家标准的研制工作，将为规范工业旅游景区的基础设施、服务项目、环境及安全等管理方面提供基础性保障，为整体提升我国工业旅游景区服务水平，促进工业旅游行业的持续稳定发展发挥重要的推动性作用。

## 三、编制原则

## （一）落实相关政策要求

作为政策文件的技术支撑和落实手段，一方面，国家标准中的要求不能与政策文件相冲突；另一方面，国家标准应细化、量化、具体化政策文件中的相关要求，为落实政策文件要求提供抓手。

在起草本标准时，标准起草工作组对《工业旅游发展指导规范》、《全国农业旅游示范点、全国工业旅游示范点检查标准（试行）》以及部分省市关于工业旅游服务的相关政策文件进行了深入的学习，在此基础上对工业旅游景区进行了细化分析，提出了工业旅游景区服务，确保了标准与政策文件的连贯性和一致性，切实发挥标准的技术支撑作用，为国家工业旅游试点的建设提高了可操作化方法，规范我国的工业旅游景区服务。

## （二）遵循服务标准制定原理

服务标准化的基本属性已经被国内外广泛认可，实践也证明，运用服务标准化方法理论，形成以顾客需求导向，在提升服务质量、提高顾客满意度取得显著的效果。基于以上情况，标准起草组借鉴国内外工业旅游景区案例，针对工业旅游景区服务开展服务质量和优化管理的标准开展制定和实施工作，充分吸纳顾客参与，从基本要求、旅游设施要求、服务项目要求、环境要求、安全要求和管理要求等方面出发，针对工业旅游景区服务提供科学、合理和具体的规范性要求。

## （三）广泛开展调研工作

各地在原有的工作经验基础上，对工业旅游景区服务开展了较多的探索，通过出台和具体实施操作了一批工业旅游景点，取得了一定的成绩。为了充分发挥标准的支撑作用，推动我国工业旅游景区的服务管理水平，标准起草工作组以明访、暗访、座谈、研讨、材料收集与分析等多种形式，广泛获取相关资料。在保证全国普适性的前提下，结合相关地方在开展工业旅游景区服务的成熟经验，以及其他相关行业在旅游景区管理方面的良好做法，进行搜集、整理、提炼和吸收，以国家标准的形式将地方优秀实践固化、复制和推广，确保标准的针对性和有效性。

## 四、编制思路

## （一）总体定位

目前，我国对工业旅游服务质量的重视程度不断提高，北京市、天津市、上海市、江苏省、湖北省和贵州省等地已经出台发布了地方工业旅游服务相关标准，有助于提升工业旅游的服务质量，但是在国家标准层面还缺少工业旅游服务的基础性标准，因此研制工业旅游景区服务的国家标准是十分必要的。

## （二）标准特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——一致性，本标准内容、要求等应与相关标准保持一致，不冲突或相悖。

——针对性，本标准内容、要求等应充分反映工业旅游景区服务的特点，有目的性和针对性的提升景区服务工作。

——合理性，本标准所提出服务要求、人员、环境、安全、卫生等内容应具有引导性和规范性，符合工业旅游景区的发展需求。

——实用性，本标准旨在规范工业旅游景区的基本服务，体现标准的规范性要求，引导工业旅游景区开展服务提升工作。

## 五、编制依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下标准和政策文件：

1. GB 3095 环境空气质量标准

2. GB 3096-2008 声环境质量标准

3. GB/T 16766 旅游业基础术语

4. GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南

5. GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

6. 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

## 六、编制过程

2013年6月-12月，中国标准化研究院成立标准起草工作组，广泛搜集资料，赴各地代表工业旅游景区调研服务管理现状，充分了解我国工业旅游景区存在的问题，找出需要并且可以进行标准化的方面。

2014年1月-2014年6月，标准起草工作组在前期调研以及对资料分析整理的基础上，形成国家标准《工业旅游景区服务指南》国家标准草案1稿，并就标准中的技术内容进行了认真深入的研究和讨论。

2014年7月-2015年1月，标准起草工作组在广泛、认真听取国家旅游主管部门领域相关专家意见的基础上，对草案1稿进行了反复修改，形成了《工业旅游景区服务指南》国家标准草案2稿。

2015年1月-3月，标准起草工作组成员对标准草案2稿再次认真推敲，并进行了修改，并广泛听取旅游景区、旅游标准化研究专家对该标准的意见，对该项国家标准草案稿做了深入修改，形成标准征求意见稿。

## 七、主要内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 条 款 | 分条款 | 要点 |
| 1.范围 |  | 适用于各类工业旅游景区 |
| 2.规范性引用文件 |  | 1. GB 3095 环境空气质量标准2. GB 3096 声环境质量标准3. GB/T 16766 旅游业基础术语4. GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南5. GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号6. 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 |
| 3.术语和定义 | 3.1 | 工业旅游 |
| 3.2 | 工业旅游景区 |
| 4.基本要求 | 4.1-4.7 | 基本要求与规定 |
| 5.旅游设施要求 | 5.1 | 标示 |
| 5.2 | 停车场 |
| 5.3 | 前台接待区 |
| 5.4 | 参观游览（展示）区 |
| 5.5 | 参观通道 |
| 5.6 | 休憩区 |
| 5.7 | 智慧旅游设施 |
| 5.8 | 其他配套设施 |
| 6.服务人员要求 | 6.1 | 基本要求 |
| 6.2 | 接待人员要求 |
| 6.3 | 讲解人员要求 |
| 7.服务项目要求 | 7.1 | 咨询讲解服务 |
| 7.2 | 购物服务 |
| 7.3 | 互动服务 |
| 7.4 | 专项服务 |
| 8.环境卫生要求 | 8.1  | 环境要求 |
| 8.2  | 卫生要求 |
| 9.安全要求 | 9.1  | 管理制度 |
| 9.2  | 安全教育 |
| 9.3 | 警示标志 |
| 9.4 | 防护设施 |
| 9.5 | 安全措施 |
| 9.6 | 消防设施 |
|  | 9.7 | 应急预案 |
| 10.管理要求 | 10.1 | 责任管理 |
| 10.2 | 监督管理 |

标准起草工作组

二〇一六年四月