

DB 3302

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 1128—2022

红色旅游接待点服务规范

Service specification for revolutionary tourism reception places

浙江省文旅标技委

2022 - 03 - 01 发布

2022 - 04 - 01 实施

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。

本文件由宁波市文化广电旅游局提出并组织实施。

本文件由宁波市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：浙大宁波理工学院、宁波市全域旅游发展研究院。

本文件主要起草人：周明力、鲁敏、张雪晶、李华敏、王元浩、袁琳、朱莎囡、陈巧媛。

浙江省文旅标技委

红色旅游接待点服务规范

1 范围

本文件规定了红色旅游接待点（以下简称“接待点”）的环境氛围、服务设施、接待服务和管理要求。

本文件适用于红色旅游接待点的服务与管理。

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 8408 大型游乐设施安全规范

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 30240 公共服务领域英文译写规范

GB/T 34272 小型游乐设施安全规范

LB/T 014-2011 旅游景区讲解服务规范

LB/T 034 景区最大承载量核定导则

LB/T 055-2016 红色旅游经典景区服务规范

LB/T 075 文明旅游示范单位要求与评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色旅游接待点 revolutionary tourism reception places

以红色旅游为主要内容，提供主题性参观游览活动服务的接待场所。

4 环境氛围

4.1 外部氛围

4.1.1 通往接待点的道路主要路口，应设置明显的红色旅游接待点标识。

4.1.2 通往接待点的道路上，宜设置和接待点主题相关的墙绘、标语、雕像等。

4.1.3 接待点周边的环境应与红色文化相协调。

4.2 内部氛围

4.2.1 内部环境应整洁美观，空气清新，无异味。

4.2.2 新增建筑、小品应与整体氛围相协调。

4.2.3 旧居、革命活动地等旧址类接待点，应保持原有建筑与格局。

- 4.2.4 对于原使用功能改变的建筑物,需依据历史史料,宜使用和原建筑相似的材料进行室内场景复原,室外绿化、铺装等应与主体建筑等风貌相协调。
- 4.2.5 对战役、战斗、重要事件的发生地等遗址类接待点,在明确的事件遗址范围内应保持事件的历史遗存与景观遗迹。
- 4.2.6 对纪念碑、陵园、雕塑性建筑等祭奠类接待点,宜设保护范围和控制地带,控制新建建筑,保持接待点庄严肃穆。
- 4.2.7 各功能布局之间应注意活动气氛的协调。
- 4.2.8 音乐应采用体现红色文化的乐曲。

5 服务设施

5.1 公共基础设施

- 5.1.1 休息、卫生和应急等设施设备应合理设置,主要出入口、通道等应安装视频监控设备。
- 5.1.2 客流量较大的接待点宜配备客流量监测设备。
- 5.1.3 移动通讯信号应全覆盖,信号稳定。
- 5.1.4 应设立内部广播系统,覆盖全场所,声音清晰。
- 5.1.5 宜设置网上展厅或独立网站。
- 5.1.6 主要通道或区域应设置标识标牌,图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的规定。

5.2 展陈设施

- 5.2.1 场馆内的灯光、音响、空调、投影仪、液晶屏、触摸屏等设备应性能良好。
- 5.2.2 展陈内容应体现红色主题内涵,并适时调整、补充、更新。
- 5.2.3 展品应真实,复制品应明确标明。展品标识及文字说明应规范、准确、完整、醒目,外文译写应符合 GB/T 30240 规定的要求。
- 5.2.4 宜结合数字化等现代科技手段,丰富展陈形式。

5.3 接待设施

- 5.3.1 内部公共交通工具应有红色文化元素。
- 5.3.2 停车场应在进出道路前后设立减速带,出入口处应设置标识及方向指引牌。
- 5.3.3 宜提供和红色文化相协调的特色餐厅和住宿设施。
- 5.3.4 宜设置购物场所,提供反映本接待点红色文化主题的旅游纪念品、纪念册、工艺品和游客所需要的食品等商品。
- 5.3.5 接待点内具有研学旅行、生活体验、拓展旅游等游览项目时,相关专项活动设施的安全应符合 GB 8408、GB/T 34272 的要求。
- 5.3.6 体验性项目的设施设备应有使用说明。
- 5.3.7 宜设置专门会议室,会议室内应具有红色文化元素,不应有与红色氛围相冲突的装饰和物品。会议室的使用规则应上墙悬挂。

6 接待服务

6.1 咨询

- 6.1.1 应通过电话、现场、网络等方式为游客提供咨询服务。

6.1.2 应为游客提供游览时间安排、讲解、主题活动策划等咨询服务。

6.1.3 应为游客提供周边餐饮、住宿、休闲、购物等信息咨询。

6.2 预约

6.2.1 提供预约服务时，应向游客确认日期、人数、到达时间、联系方式等信息，并进行信息登记。

6.2.2 游客行程前一天，应主动与预约游客联系。

6.2.3 如遇不可抗力因素，应及时与预约游客取得联系，并告知具体情况。

6.3 游客接待

6.3.1 每周开放时间应不少于 48 h。

6.3.2 应向游客说明参观、祭奠等活动注意事项。

6.3.3 服务人员着装应体现红色文化元素。

6.3.4 应在接待点显著位置以纸质或电子图文形式提供游览路线信息。

6.3.5 应提供无障碍服务。

6.4 展陈服务

6.4.1 展览内容应体现各个历史时期的精神内涵，并不断丰富展陈内容。

6.4.2 展陈内容应及时更新并通过网络、移动端或纸媒等渠道向公众告知。

6.4.3 宜将数字化等现代科技体验项目中的相关设施使用方法进行文字说明或真人使用演示。

6.5 讲解服务

6.5.1 讲解员的基本素质应符合 LB/T 014 的要求。

6.5.2 讲解接待应符合 LB/T 014-2011 中 4.2 的要求。

6.5.3 讲解服务应符合 LB/T 055-2016 中 6.4.3 的要求。

6.5.4 讲解人员应及时与游客进行沟通互动，当遇到不能及时回答的问题时，应及时咨询场所内专家后给与回复，或在约定时间内通过约定方式回复游客。

6.5.5 根据不同游客群体特点，宜设计不同版本的讲解词。

6.5.6 讲解词应立场正确、观点鲜明、逻辑严谨、表述准确、详略得当。

6.5.7 应邀请社会各界对展陈和解说词等信息传递内容的真实性进行审核，在保证内容真实性的基础上突出教育性。

6.5.8 宜采用多媒体等新技术手段作为人工讲解的补充。

6.6 主题活动

6.6.1 应在重大节日期间举办主题活动、专题展览或学习培训等活动。

6.6.2 宜根据场馆条件提供祭扫、升国旗、入队、入团、入党、入职等仪式活动项目，提供仪式教育活动。

6.6.3 宜提供红色主题影片、红歌、红剧等视听服务。

6.6.4 宜安排情境模拟、角色扮演、沙盘推演等互动体验活动。

6.6.5 宜与学校、机关、企事业单位、社区、乡村等开展共建活动，通过巡展、巡演、巡讲等方式提供培训、教育服务。

6.6.6 主题活动应尊重历史，以红色文化传播为主旨，不应低俗娱乐化。

7 管理要求

7.1 服务人员管理

- 7.1.1 应加强人员培训，不断强化服务意识，提升服务质量。
- 7.1.2 讲解员数量应与游客接待规模相适应，宜建立经过考核的志愿者讲解员队伍，宜邀请专家、学者、亲历者等相关人员参与讲解工作。

7.2 游客管理

- 7.2.1 封闭型接待点应根据 LB/T 034 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。
- 7.2.2 当游客数量达到最大承载量 80% 时，应及时采取错峰、限流、疏导、分流等措施。
- 7.2.3 应劝阻游客在未开放或无安全保障的区域开展游览活动。
- 7.2.4 安保人员应加强接待点内巡视，维持游览秩序。
- 7.2.5 应按照 LB/T 075 要求，引导游客文明游览。

7.3 投诉处理

- 7.3.1 应设立电话、网络等投诉渠道，并予以公示。
- 7.3.2 接待点应通过设立电子化或纸质意见簿（卡、箱）、问卷调查、聘用义务监督员等方式定期收集游客对接待点服务质量的意见和建议。
- 7.3.3 应对投诉相关背景和信息进行调查，核实投诉原因、损害程度，分清责任，及时解决问题。
- 7.3.4 因突发事件或者旅游安全事故引起的投诉，应在第一时间内向旅游主管部门报告，并及时报送投诉处理过程和结果信息。
- 7.3.5 接待点应主动收集网络评价意见，在五个工作日内反馈并做出提解决方案。

7.4 协同管理

- 7.4.1 接待点发展宜纳入不同层级旅游发展规划。
- 7.4.2 应与周边其他接待点建立联络与协作机制，利用线上、线下多种渠道开展红色旅游宣传推广，共同开发系列主题红色旅游产品。
- 7.4.3 应配合相关部门、行业协会，举办或参加各类宣传推广活动，共同展示宁波红色旅游形象。
- 7.4.4 宜与周边乡村、休闲运动场所等联合举办活动，开展红色主题教育。
- 7.4.5 应建立完整的规章制度及应急预案。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
 - [2] GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
 - [3] GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
 - [4] 旅办发（2016）139号 《国家旅游局关于游客不文明行为记录管理暂行办法》
-

浙江省文旅标技委