

DB 3311

浙江省丽水市地方标准

DB 3311/T 193.1—2021

"丽水山景"建设与服务规范 第1部分：通用要求

浙江省文旅标准

2021-11-16 发布

2021-12-16 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 绿色要求	2
6 美化要求	2
7 洁化要求	3
8 公共服务要求	4
9 营运要求	4
10 社会责任	5

浙江省文旅标技委

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。

本文件是DB3311/T 193《“丽水山景”建设与服务规范》的第1部分。DB3311/T 193已经发布了以下部分：

- 第1部分：通用要求；
- 第2部分：度假农庄；
- 第3部分：运动休闲基地；
- 第4部分：果蔬采摘基地；
- 第5部分：自驾车旅居车营地；
- 第6部分：乡村酒店。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由丽水市文化和广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：丽水市文化和广电旅游体育局、浙江旅游职业学院、杭州睿见旅游规划设计有限公司。

本文件主要起草人：刘庆安、周益敏、梅慧娟、从贵华、任鸣。

本文件为首次发布。

浙江省文旅标技委

引 言

浙江省丽水市坚定践行“两山”理念，坚持生态优先、绿色发展，注重推动以生态产品价值创新实现为主要内容的新型生产力变革。近年依托丽水优质生态资源，将生态旅游确立为战略性支柱产业，突出做好“丽水山耕”生态产品、“丽水山景”乡村旅游、“丽水山居”田园民宿等优势产业，打响特色产品、地标产品、绿色产品的丽水品牌。本文件即为规范与提升使用“丽水山景”品牌的丽水市乡村旅游相关业态而编制。

根据丽水市乡村旅游相关业态类型发展实际及未来发展趋势、各层级标准体系现状等，确定由通用要求、度假农庄、运动休闲基地、果蔬采摘基地、自驾车（房车）营地以及乡村酒店等6个部分组成首批《“丽水山景”建设与服务规范》。与此同时，保持标准结构的系统性与开放性。系统性表现为通用要求与业态标准分别编制，以此兼顾各种业态的共性与个性要求。开放性结构则可以确保标准各个部分按需编制、及时增删，亦更具可操作性和易宣贯性。

本部分为《“丽水山景”建设与服务规范》第1部分，对丽水市乡村旅游业态的建设与服务提出通用性的要求。

浙江省文旅标技委

"丽水山景"建设与服务规范

第1部分：通用要求

1 范围

本部分规定了“丽水山景”建设与服务的总则、绿色要求、美化要求、洁化要求、公共服务要求与营运要求。

本部分适用于“丽水山景”使用单位的建设与服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095-2012 环境空气质量标准
- GB 3096-2008 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分标志
- GB 14881 食品生产通用卫生规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50325-2010 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- JGJ 64 饮食建筑设计规范
- DB33/T 1166 城镇生活垃圾分类标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“丽水山景”

丽水市乡村旅游特色业态的专用品牌。

4 总则

4.1 “丽水山景”所在区域的国土空间规划、旅游专项规划为其建设和运营提供了国土空间利用依据。

4.2 宜选择自然环境良好、无明显的自然灾害隐患区域开展建设和运营活动。

4.3 宜突出生态休闲业态特色，强调丽水（处州）地方文化特色，注重多元融合，兼备文化传承、科普教育、民风民俗展示等功能。

4.4 宜明确形象定位，有体现自身特色的 logo、宣传口号。

4.5 宜具有便捷的交通条件，出入性良好。

4.6 建筑物建设宜与当地自然、人文环境协调。

5 绿色要求

5.1 绿色植被

5.1.1 应协调景观需求并结合自然植被进行绿化。

5.1.2 公共空旷区域与室内应摆放绿色植物。

5.1.3 室内外绿色植物宜采用乡土特色植物。

5.2 绿色节能

5.2.1 建筑宜充分利用自然条件，采用天然采光和自然通风。

5.2.2 室内公共区域的照明应采取节能措施。

5.2.3 采暖、空调系统应根据场所性质及其使用功能进行分区和设置。

5.3 健康环保

5.3.1 室内环境应符合 GB 50325-2010 II类民用建筑工程要求。

5.3.2 建筑物建设采用绿色环保的材料。

6 美化要求

6.1 环境氛围美化应有丽水地方文化元素，可采用以下文化元素：

a) 处州建筑文化；

- b) 处州院落文化；
- c) 处州墙绘文化；
- d) 处州家居（含宗祠、寺庙等）文化；
- e) 处州民风民俗（含节庆文化）；
- f) 处州餐饮文化；
- g) 处州乡贤文化；
- h) 处州服饰文化；
- i) 处州演艺文化；
- j) 处州非物质文化遗产（除以上已包含的内容）；
- k) 处州文物；
- l) 其它。

6.2 宜利用水体、植物等自然元素对环境氛围美化。

6.3 建筑外观整洁美观，满足以下要求：

- a) 宜合理植入丽水民居中马头墙、木栏窗、石墙裙等特色元素；
- b) 色彩搭配应协调，与环境融合；
- c) 宜使用外墙彩绘、立面构件、仿木花架、仿木栏杆与窗套等装饰建筑外观、遮蔽外置设施；
- d) 建筑高度应符合规划建设要求。

7 洁化要求

7.1 一般要求

7.1.1 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 的二级标准的规定。

7.1.2 环境噪声限值应符合 GB 3096-2008 的 1 类标准的规定。

7.1.3 饮用水达到 GB 5749-2006 农村小型集中式供水的水质要求。

7.1.4 地表水质量应符合 GB 3838 的规定。

7.1.5 室内场馆基本卫生、卫生管理和从业人员卫生等环节应符合 GB 37487 的要求。

7.1.6 室内场馆的卫生指标及限值应符合 GB 37488 的要求。

7.2 废弃物处理

7.2.1 应按照 DB33/T 1166 的要求选用注有垃圾分类标识的设施。垃圾箱布局合理，垃圾清扫及时、集中清运、日产日清。

7.2.2 设有餐厅、茶座时，应符合 JGJ 64 的要求，且产生的油烟、蒸汽、气味等不应污染场馆内其他区域。

7.2.3 易产生废水、废气等污染物的区域应配备收集处理设施，并采取防泄漏措施。

7.3 厕所卫生

7.3.1 厕所应达到 GB/T 18973 规定的 A 级及以上要求，宜提供第三卫生间（家庭卫生间）。

7.3.2 高峰期宜增设流动厕所。

8 公共服务要求

8.1 宜提供停车场所。

8.2 应有健全规范的标识体系，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。安全标志应符合 GB 2894 的规定；消防安全标志应符合 GB 13495.1 的规定。

8.3 室内及经营区域应实现无线网络覆盖，宜安装安全监控设施。

8.4 应提供消费的多种支付形式，宜提供网络咨询、预订服务。

8.5 宜设置符合 GB 50763 要求的无障碍设施。

9 营运要求

9.1 人员

9.1.1 应掌握本岗位的专业知识和服务技能，定期培训。餐饮从业人员应取得有效健康证明。

9.1.2 宜使用普通话服务，使用礼貌用语。

9.1.3 应举止文雅大方，进行自我检查，应做好仪容仪表规范得体等形象准备。

9.2 接待

9.2.1 接待人员人数、语种应与接待游客情况相适应。

9.2.2 诚信服务，介绍服务内容应客观真实。

9.2.3 服务提供前检查设施、设备运行状态及质量保证情况以及服务所需物品的准备情况。

9.2.4 开展体验活动时，应提示游客注意事项，防止意外情况发生。

9.2.5 应提供游览参考线路、本地代表性景点和节事活动信息。

9.2.6 宜为残障、智障的游客提供特殊服务。

9.2.7 服务投诉处理应符合 LB/T 063 的要求。

9.2.8 应建立服务质量控制和改进机制，定期开展游客满意度调查。

9.3 商品

9.3.1 宜有“丽水山耕”商品的展示与销售。

9.3.2 商品应明码标价。

9.4 安全

- 9.4.1 应建立健全安防、消防、突发事件、医疗救助、食品安全等管理制度。
- 9.4.2 制定突发事件应急预案，定期组织演练，做好档案记录。
- 9.4.3 配备急救箱及游客常用药品，置于醒目位置。
- 9.4.4 各场地内或其附近应设有救护点，确保突发心脏骤停等急症病人在应急救护黄金五分钟内得到社会有效响应及救护。
- 9.4.5 消防通道、疏散通道、出口应保持畅通，安全标志明显，应急设施设备完好。
- 9.4.6 建筑物的防火设计应按照 GB 50016 的标准执行，灭火器材的配置和设计应符合 GB 50140 的要求。
- 9.4.7 应配置必要的消防设备、器具等，实施严格的管理，做好维护保养。
- 9.4.8 交通、游览、娱乐等各项设施的防护设备齐全，维护及时，能为游客提供紧急救援服务。
- 9.4.9 食品生产卫生要求应符合 GB 14881 的规定。

10 社会责任

- 10.1 宜积极吸纳本地及周边劳动力。
 - 10.2 应保护和弘扬本地乡村文化，促进本地乡村旅游可持续发展。
 - 10.3 应向游客开展环境资源保护和文明旅游宣传教育。
 - 10.4 宜开展社会公益活动。
-