

DB 3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0361—2022

文化遗产旅游景区服务规范

浙江省文旅标技委

2022 - 04 - 30 发布

2022 - 05 - 30 实施

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务组织.....	2
5 服务人员.....	3
6 服务要求.....	3
7 服务评价与改进.....	5
参考文献.....	6

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。

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。

本标准由杭州市文化广电旅游局提出并归口。

本标准起草单位：浙江商业职业技术学院、杭州市标准化研究院、杭州市旅游协会景区分会。

本标准主要起草人：骆高远、陈春燕、胡蝶、姜国华、左爱兵、姚芳。

浙江省文旅标技委

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服务组织、服务人员、服务要求、服务评价与改进。本文件适用于各种类型的文化遗产旅游景区的服务。

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 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/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 游乐园（场）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
- GB 31654 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 36734 主题公园演艺服务规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- JGJ 159 古建筑修建工程施工与质量验收规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文化遗产旅游景区 cultural heritage tourist attractions

纳入文化遗产名录，并以文化遗产为主要吸引物，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。

4 服务组织

4.1 组织要求

- 4.1.1 应成立专门服务机构，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。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。
- 4.1.3 应针对景区文化遗产的特性，建立并实施相应的游览管理服务标准流程，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。
- 4.1.4 应定期组织开展游客满意度调查工作，建立旅游质量、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，定期实施监督检查，并有完整的书面记录和总结。
- 4.1.5 应建立完善的服务程序、服务规范、服务监督、员工手册等，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。
- 4.1.6 应合理利用景区文化遗产资源，普及文化遗产知识。

4.2 安全要求

- 4.2.1 应针对文化遗产景观的特殊要求，设立安全管理部门，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。
- 4.2.2 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。
- 4.2.3 应禁止游客使用明火。景区内应配备灭火器材，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。
- 4.2.4 应建立安全监管制度，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；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。
- 4.2.5 应制定严格的制作工艺标准，确保食品安全；应为景区内的珍贵文物、遗产、遗址等进行安全投保。
- 4.2.6 应建立紧急救援机制，具备应急处置能力。事故处理应及时、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。
- 4.2.7 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。
- 4.2.8 应设立投诉受理机构，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。

4.3 保护要求

- 4.3.1 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实施，对文化遗产保护的专项经费也应予以保证。
- 4.3.2 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，通过合理的开发加以利用。

- 4.3.3 遗产建筑的修缮维护应坚持保护历史原貌的原则，古建筑的修缮和验收应符合 JGJ 159 要求。
- 4.3.4 应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。
- 4.3.5 应定期对员工进行文化遗产的宣传教育 and 培训，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。
- 4.3.6 应将景区的文化遗产作为周边学校、社区和单位研学教育、红色教育的组成部分，形成普遍的保护和传承意识。
- 4.3.7 基础设施和服务设施建设应符合历史文化传承，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 的要求。

5 服务人员

5.1 基本要求

- 5.1.1 应掌握本岗位的服务程序和相关知识，为游客提供规范化服务；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。
- 5.1.2 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，考核合格人员择优上岗。
- 5.1.3 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。
- 5.1.4 4A 级以上景区窗口岗位的服务人员应至少掌握一门外语（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。
- 5.1.5 景区志愿者应统一进行文化遗产基本知识的培训与考核。

5.2 疫情防控要求

- 5.2.1 应健全疫情防控应急机制，主要负责人为景区疫情防控的第一责任人，把防控责任落实到部门和个人，确保各项措施和处置流程执行到位。
- 5.2.2 应做好对人员健康监测和报告，掌握人员出行轨迹。
- 5.2.3 应做好公共卫生和场馆清洁、消毒和卫生防控工作。
- 5.2.4 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，更应加强秩序管理，优化游览线路。
- 5.2.5 应鼓励采取互联网售票、二维码验票等方式有效减少人员接触。服务人员应督促游客测量体温、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。
- 5.2.6 应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劝诫，及时有效处置异常情况，维护景区游览秩序。

6 服务要求

6.1 餐饮服务

- 6.1.1 餐饮服务设施应突出文化遗产特色，方便游客，并与环境相协调。
- 6.1.2 餐饮工作人员应持相应健康合格证上岗。
- 6.1.3 餐具、饮具、台布、餐巾、面巾等每日清洗、消毒，符合 GB 31654 的相关规定。饮用水执行 GB 5749 的相关规定。
- 6.1.4 打包或外卖应使用可降解的一次性环保餐饮具。

6.2 交通服务

- 6.2.1 应配置相应级别景区的交通设施，设置与文化遗产景观环境应相协调、进出安全便捷。
- 6.2.2 应配置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；
- 6.2.3 应使用清洁能源和环保动力，标识标线规范、醒目，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。
- 6.2.4 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，并视情况使用两种以上语言（中文、英文）设置道路标识系统。

6.3 娱乐服务

- 6.3.1 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。
- 6.3.2 临时搭建演出舞台设施不应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。
- 6.3.3 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 GB/T 36734 的相关规定。

6.4 购物服务

- 6.4.1 购物场所数量、布局、装潢设计应合理安排，并与文化遗产景观环境相协调。
- 6.4.2 旅游商品要货真价实、明码标价、种类丰富，商品类型、品种和内涵等应与历史、文化、遗产和当地民风民俗相关联。旅游商品的经营应符合 GB/T 16868 的规定。
- 6.4.3 旅游购物应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。

6.5 卫生服务

- 6.5.1 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。
- 6.5.2 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。
- 6.5.3 应根据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。
- 6.5.4 室内文化文物展示场所应设置充足的照明设备，景点的夜间亮化应在节能的前提下，符合安全与美观的要求。
- 6.5.5 游览环境应保持整洁，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。

6.5.6 垃圾桶/箱数量应配置合理，且布放适宜、标志明显、造型美观，与文化遗产氛围相协调。

6.5.7 厕所应布局合理，数量充足，标志醒目、规范，建筑造型与文化遗产氛围相协调；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。

6.6 信息服务

6.6.1 面向公众提供的公共信息服务应准确、快速，并保证信息的及时和快速更新。

6.6.2 应提供线上订票及信息服务。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。

6.6.3 提供的公众基本信息资料宜包含相关的文化遗产类研究性论著、科普读物、综合画册、宣传册、音像制品、导游图和导游资料等，并要求文字简洁、真实可靠、内容丰富、特色明显、品种多样等。

6.6.4 宜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。

6.7 解说服务

6.7.1 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，并与文化遗产氛围及环境相协调。

6.7.2 应配置电子导览系统，电子导览服务能为游客提供多语种、全方位的准确、全面和生动的信息。

6.7.3 电子解说设备的租赁和归还地点标志应醒目、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。

6.7.4 讲解员（导游员）应熟悉业务、持证上岗、规范着装，其人数及语种应能满足游客需要，讲解要真实、准确、生动、健康、科学、有趣，内容要有一定的深度和广度，且要求与文化遗产相关，符合 GB/T 17775 的要求。

6.7.5 导游词和讲解词编制应具有地方特色；工作人员的服饰和仪表应有地方民俗文化特征；讲解员（导游员）的讲解，在符合 LB/T 014 的同时，还应有鲜明的地方民俗文化特色。讲解中不应缺漏景区的文化遗产元素。

6.7.6 讲解员（导游员）带游客游览时，应按照规定游览顺序或线路进行游览，不应缺漏文化遗产游览点。

7 服务评价与改进

7.1 景区管理部门应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 景区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。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国文物保护法实施条例》（中华人民共和国国务院令377号）
-

浙江省文旅标技委