



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 082—2021

旅游休闲街区等级划分

Quality rating of tourism leisure street blocks

2021-01-04 发布

2021-04-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：文化和旅游部资源开发司、北京联合大学旅游学院、首都师范大学资源环境与旅游学院、中国水利水电科学研究院。

本文件主要起草人：刘敏、刘爱利、李蕊、佟婷、万金红、王玮、郭红、王婧。

省文旅标协

旅游休闲街区等级划分

1 范围

本文件规定了旅游休闲街区等级划分的依据与条件。

本文件适用于中华人民共和国行政区划内的各类旅游休闲街区。

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 3096 声环境质量标准

GB/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号

GB/T 15566.10 公共信息导向系统 设置原则与要求 第10部分:街区

GB 15630 消防安全标志设置要求

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

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范

GB/T 36309 公共文化资源分类

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 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分:总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游休闲街区 **tourism leisure street blocks**

具有鲜明的文化主题和地域特色,具备旅游休闲、文化体验和公共服务等功能,融合观光、餐饮、娱乐、购物、住宿、休闲等业态,能够满足游客和本地居民游览、休闲等需求的城镇内街区。

4 等级划分和依据

4.1 等级划分

旅游休闲街区划分为2个等级,从高到低依次为国家级旅游休闲街区和省级旅游休闲街区。

4.2 等级划分的依据

旅游休闲街区等级划分以本文件的必要条件和一般条件为依据。必要条件规定了各级旅游休闲街

区应具备的硬件设施与服务管理项目。一般条件规定了旅游休闲街区的可进入性、文旅特色、环境特色、业态布局、服务设施、综合服务、卫生、安全、管理等要求。

5 必要条件

5.1 街区内应培育和践行社会主义核心价值观,倡导文明旅游、节约食物和绿色消费,不应传播封建迷信,不应出现庸俗、低俗、媚俗现象。

5.2 应具有明确的空间范围。国家级旅游休闲街区总占地面积不小于5万平方米或主街长度不小于500 m,省级旅游休闲街区总占地面积不小于3万平方米或主街长度不小于300 m。

5.3 应具有稳定的访客接待量。国家级旅游休闲街区年接待访客量应不少于80万人次,省级旅游休闲街区年接待访客量应不少于50万人次。

5.4 国家级旅游休闲街区应为步行街,省级旅游休闲街区应在每日主要营业时段期间采取主街限制车辆通行的措施。

5.5 其他:

- a) 应具有统一有效的管理运营机构。
- b) 应注重绿色发展理念,与当地社区有机融合。
- c) 具有地方文化或创意文化的业态比例不应少于40%。
- d) 应具有经主管部门批准实施的国家级、省级旅游休闲街区规划。
- e) 应具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能,并在全国或省(市、区)层面具有较高的知名度。
- f) 应具有应对各类突发事件的应急预案。近2年内未发生重大安全责任事故和社会反响强烈的负面舆情事件。
- g) 应公布访客咨询、投诉和紧急救援电话,且24 h畅通;应有公共广播系统或应急呼叫系统。

6 一般条件

6.1 可进入性

6.1.1 街区应有不少于2个主要出入口。

6.1.2 街区周边交通便利,可有轨道交通、路面公交等绿色交通方式,街区周边应有一定规模的停车场地。

6.2 文旅特色

6.2.1 街区内应有展示城市与街区历史文化风貌的文化符号。

6.2.2 街区应注重依据 GB/T 36309 梳理文化资源,挖掘文化特色,并融入休闲体验的各个环节。

6.2.3 街区应有非物质文化遗产展示与活动。

6.2.4 街区宜有鲜明的标志性景观以及多样化的游览景点、历史建筑、名人故居、博物馆、文化馆、实体书店及图书馆(分馆)、小剧场等文化景观。

6.2.5 街区宜有本地特色的节事活动。

6.2.6 街区宜有地方餐饮文化展示体验。

6.2.7 街区宜有晚间文化娱乐活动。

6.2.8 街区宜有多样化街头艺术展示。

6.3 环境特色

- 6.3.1 街区内应环境整洁,应控制声源、降低噪音污染,符合 GB 3096 的二级标准。
- 6.3.2 街区内建筑宜特色鲜明,建筑形式、体量、色彩等宜与周边景观相协调。
- 6.3.3 街区内建筑物及各种设施设备不应有剥落、污垢,且设施设备运行完好,历史建筑应按相应的保护级别采取相应的保护措施且维护及时。
- 6.3.4 街区宜有绿化且有当地的植物类型,古树名木和珍稀植物应有铭牌。
- 6.3.5 街区户外广告、灯饰应符合相关规定,橱窗及各种商业展示布置宜有创意和独特性,与整体环境相协调。
- 6.3.6 街区内宜采用声、光、电等技术烘托休闲氛围,宜有街区夜景。
- 6.3.7 街区应有节能、节水设施设备和措施,宜符合绿色建筑标准。
- 6.3.8 街区内市政管网线宜入地。

6.4 业态布局

- 6.4.1 街区业态规划合理,宜有相应业态鼓励或限制名单。
- 6.4.2 街区业态应种类丰富,应有体现文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能的相应业态。
- 6.4.3 街区应有特色文化主题业态且经营良好。
- 6.4.4 街区业态应数量充足,临街单位 70% 以上对外开放。
- 6.4.5 旅游旺季宜有 80% 以上的经营单位营业时间到 21 时。
- 6.4.6 宜有创意性和艺术性的消费业态。

6.5 服务设施

- 6.5.1 街区内应有符合 GB/T 31383 服务规范的游客中心或服务中心,位置合理,标志醒目。应提供解说服务,应有专门的客服人员提供咨询服务、投诉或残障人士服务。宜有包括触摸屏系统的旅游宣传设施。提供导览图和当地旅游宣传资料。
- 6.5.2 街区导览标牌应醒目,位置合理,设计有特色,与景观相协调,制作、维护良好。在街区出入口宜设置街区全景导览图,标示街区的名称、简介及相关图示,符合 GB/T 16766 要求;在主要叉路口宜设置导览牌或小型区域导览图。宜中外文对照,文字准确规范。
- 6.5.3 街区内各文物保护单位或景点应设有铭牌标识和景物解说牌且中外文对照。
- 6.5.4 标识系统设置合理且符合 GB 2894、GB 15630、GB/T 10001(所有部分)、GB/T 15566.10 规定。
- 6.5.5 街区内厕所应布局合理,数量满足需要,标识醒目美观,建筑造型景观化。厕所设施设备应符合 GB/T 18973 中 A 级旅游厕所管理服务质量的要求。宜有残障人士厕位或功能兼用的家庭卫生间。
- 6.5.6 街区应设置公共休息区域和休憩设施,且满足访客需求。
- 6.5.7 街区内店铺宜有统一编号,有特色且对访客明示,符合 GB/T 26356 服务质量要求。
- 6.5.8 街区内宜有方便残障人士使用的设计或设施设备,并设置规范标识。宜提供幼儿活动场所及便利设施。
- 6.5.9 街区内宜实现移动通讯和 Wi-Fi 信号全覆盖,且信号良好。
- 6.5.10 街区内宜提供便捷使用的手机等移动设备充电设施。

6.6 综合服务

- 6.6.1 街区内从业人员宜着装得体整洁,佩戴工牌,语言文明,礼貌、热情,对访客一视同仁,尊重客人的宗教信仰与风俗习惯。

LB/T 082—2021

6.6.2 街区内经营单位宜为访客提供包装、订购和邮寄快递、小件寄存等服务。

6.6.3 街区宜提供主要外语语种的翻译服务。

6.6.4 街区宜提供主要外币兑换服务。

6.7 卫生

6.7.1 街区应具有健全的卫生责任制度和卫生检查制度。

6.7.2 街区卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 规定的设计规范、卫生指标和管理规范。

6.7.3 街区内应设置分类垃圾箱，布局合理、数量满足需要，垃圾清运及时；垃圾箱造型美观，完好无损。

6.7.4 街区宜有对吸烟行为的管理规定。

6.8 安全

6.8.1 街区安全管理制度健全，应有安全处理预案及应急救援机制。

6.8.2 街区应有治安机构或治安联络点，宜与属地公安、消防等机构有应急联动机制。

6.8.3 街区应具备齐全、完好、有效的消防、防盗、防暴、救护等设施设备。

6.8.4 街区应配有专职、专业保安人员，且治安状况良好。

6.8.5 街区出入口应方便访客疏散，紧急出口应标志明显、畅通无阻。

6.8.6 街区应有访客量监控系统与访客高峰时段应急预案。

6.8.7 街区应有医疗服务，与周边医院有联动救治机制。

6.8.8 街区相关区域应设置相应的警示、警告和禁止等提示。

6.9 管理

6.9.1 街区内的经营单位应按有关规定办理相关证照，依法持证经营。

6.9.2 街区应定期开展从业人员的业务知识和技能培训，且培训效果良好。

6.9.3 街区内经营单位不应经营假冒伪劣商品，不应有强买强卖和兜售行为。

6.9.4 街区应规范价格管理，所有商品和有偿服务应明码标价。

6.9.5 街区应有独立域名的网站、公众号或 APP 等智慧街区体系，且内容齐全丰富，更新及时，可进行电子商务，并有专属的网络营销系统。

6.9.6 街区应定期开展访客满意度调查，持续改善服务质量。

6.9.7 街区应有多渠道访客投诉与处理机制，且访客投诉处理及时，处理效果良好。

6.9.8 街区宜有特色鲜明的本街区形象标志和旅游宣传口号，每年宜有定期或不定期的宣传营销活动，且效果良好。
