

T/ZSSP

中山市食品学会团体标准

T/ZSSP XXXX -2018

食品工业旅游景区（点）服务标准规范

Specification for service standards of food industrial tourism spots

（送审稿）

2018-XX-XX 发布

2018-XX-XX 实施

中山市食品学会 发布

前言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中山市食品学会和中山市质量技术监督局共同提出。

本标准由中山市食品学会归口。

本标准起草单位：中山市食品学会、中山市质量技术监督局、咀香园健康食品（中山）有限公司、广东美味鲜调味食品有限公司、广东省焙烤食品产业技术创新联盟。

本标准起草人：张延杰、黄聪、胡志高、罗成、杨明泉、夏雨、杨巧萍、孟嫚、郑萍。

本标准为首次制定。

张延杰 黄聪 胡志高
杨明泉 夏雨

食品工业旅游景区（点）服务标准规范

1 范围

本标准规定了食品工业旅游景区（点）的术语和定义、分类、基本要求、设施、服务、环境、安全、卫生和管理等要求。

本标准适用于开展食品工业旅游服务的景区（点）。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 3095-2012 环境空气质量标准
- GB 3096-2008 声环境质量标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB/T 16766-2010 旅游业基础术语
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- LB/T 011-2011 旅游景区游客中心设置与服务规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 052-2016 旅行社老年旅游服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业旅游 industrial tourism

以运营中的工厂、企业、工程或工业遗址等为主要吸引物，开展参观、游览、体验等活动的旅游。

3.2

工业旅游景区（点） industrial tourism areas/spots

具有参观、游览、体验、教育、休闲等功能，并提供相应旅游服务设施，开展工业旅游活动的场所。

4 原则

4.1 旅游项目应彰显自身特色和品牌效应，反映独特主题，内容明确，关联度高，具有实践感和参与性。可突出工业生产、人文历史、高新技术、产业主题、工业遗址、博物馆等主题类型。

4.2 旅游项目开发设计应充分考虑顾客在舒适性、方便性、安全性、及时性、美观性、经济性、信息可获得性等方面的需求。

5 基本要求（制度、安全、信息）

5.1 遵守相关的法律、法规和标准，注意保护知识产权和商业机密，具有良好的社会形象。

5.2 应建立明确的岗位责任制、管理和服务规范，有相应的管理机构和工作人员，能满足旅游接待要求。

5.3 服务项目和相关信息应明示，服务和商品的收费应明码标价。

5.4 开放时间应相对固定，每年不少于120天。

5.5 游览线路应设计合理，并设有接待区（或游客服务中心）、参观游览（展示）区、参观通道、休憩点。

5.6 提供无障碍通道等设施，实现全游览线路无障碍。

5.7 对景区（点）内有人文历史价值的建筑物、工业遗迹等，应有保护措施。

5.8 景区（点）质量有一定特色和市场辐射力，景区布置舒适，辅助和配套设施较完善。

6 设施要求

6.1 标识

6.1.1 景区内应按 GB/T 15566.1 的规定设置导向标识和位置标识。包括交通指示牌、景点说明牌、导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等。

6.1.2 标识应醒目、规范，特色突出，与工业旅游主题相符合。

6.1.3 如有涉及可能发生危险的区域，应有规范、醒目的安全警示标识。

6.1.4 标识制作材料采用无污染、可回收环保材料。

6.2 停车场

6.2.1 景点宜设停车场或在距参观区域 200 m 之内有社会停车场地。停车场能容纳 50 座以上大客车的停放。

6.2.2 游客车辆需要停放至社会停车场时，应给出明确的指引。

6.2.3 游客车辆进出停车场应方便、通畅，应有限速标识，必要时应设专人指引。

6.2.4 停车场离旅游景点或旅游线路超过 1 km 时，宜配置景区内专用车辆接送游客。

6.3 接待区（游客服务中心）

6.3.1 景点宜设游客中心，名称和标志应符合 LB/T 011-2011 第 13 章规定。

6.3.2 应提供景点介绍、景点布局图、游览线路图，以及相关宣传资料（多媒体、单片、画册、音像制品等）、应急用品、残疾人用品等。

6.3.3 应公布游客参观及活动安全注意事项。

6.3.4 宜设置多媒体自助终端导览系统，方便查询景点相关信息。能通过集中讲解及播放录像等方式，向游客较为系统地介绍旅游点参观内容及参观须知。

6.4 参观游览（展示）区

- 6.4.1 每个参观点应有中英文的名称标示和内容介绍等，文字应准确规范。
- 6.4.2 应提供产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等展示内容或主题体验活动。
- 6.4.3 布局合理，整洁、协调、方便，且不影响应急疏散。
- 6.4.4 应有专人提供活动项目讲解和引导服务，宜配置电子语音导览设备。

6.5 参观通道

- 6.5.1 有明确的参观通道，及清晰准确的参观通道平面图和逃生通道平面图。对于相对封闭的通道，应有应急照明设备、通风设备和相应的标识。
- 6.5.2 参观通道应平整、防滑、无障碍物，宽度不小于 1.2 m。楼梯净宽不小于 0.8 m、坡度不大于 45°、栏杆高度不低于 1.1 m。应设置无障碍通道。

6.6 休憩区

- 6.6.1 游览线路沿途应合理设置休憩区（休憩点），布局合理，且不影响应急疏散。
- 6.6.2 休憩区布置应突出工业旅游主题，方便舒适。有条件的休憩区可配置餐饮、休闲等设施。

6.7 公共厕所

- 6.7.1 应有供游客使用的公共厕所，分布合理，标识醒目。
- 6.7.2 厕所内保洁及各项设施应符合 GB/T 18973 的要求。有条件的景区（点）宜增设第三卫生间。

6.8 智慧旅游设施

- 6.8.1 宜有独立网站，可提供网上宣传、查询、预订、投诉与处理、导览、求助等功能的智慧旅游服务。
- 6.8.2 宜实现无线网络覆盖，方便游客上网查询有关信息。
- 6.8.3 宜有二维码可供扫描，提供交通、游览、活动等信息。

7 服务

7.1 信息发布

- 7.1.1 应在相关网站、媒体或景点现场等处为公众提供景点信息查询渠道。
- 7.1.2 应提供为游客咨询、预定等的途径，如电话、传真、邮件和现场接待等。
- 7.1.3 在企业品牌的宣传中纳入工业旅游的相关信息。
- 7.1.4 景区（点）有重大时间调整时，应及时通过相关渠道将信息传达给游客。

7.2 接待及咨询

- 7.2.1 具备接待游客功能，咨询服务应包括游客中心接待或电话咨询、网络咨询等。
- 7.2.2 接待人员应对游客礼貌、热情，符合礼仪规范，并主动热情解答游客提出的问题，内容和用语真实、准确、文明，通俗易懂。
- 7.2.3 应设定游客最大承载量并对外公布，客流高峰期能及时进行客流疏导，合理安排流量和流向。
- 7.2.4 对预定的游客，应根据游客的计划行程做好相关的接待工作。
- 7.2.5 对未成年人、学生、教师、老年人、现役军人、残疾人等特殊群体实行减免门票等优惠政策。
- 7.2.6 应设立公众免费开放日。

7.3 游览服务

7.3.1 交通服务

7.3.1.1 对于从事电瓶车等交通服务的人员应持证上岗，严格遵守安全操作规程，将游客安全放在首位。

7.3.1.2 注意上下交通工具时游客的安全，地面交通工具行驶中应注意避让游客。

7.3.1.3 发生交通事故时，应有快速反应的救援服务。

7.3.2 讲解服务

7.3.2.1 景点讲解服务应符合 LB/T 014 规定。

7.3.2.2 讲解服务包括人员讲解或电子语音讲解。讲解内容应与景点展示内容一致，以科学性和真实性为原则。

7.3.2.3 讲解员应熟悉景点的布局和游览线路，熟悉景区背景，了解产业特点，应有规范讲解词，具备相应的讲解技能。

7.3.2.4 讲解员应口齿清楚，讲解准确，通俗易懂。对于专业性较强的内容，宜以大众化语言予以补充解释。解说应首选普通话，也可根据游客的需要提供方言或外语讲解。

7.3.3 展示服务

7.3.3.1 提供的产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果、历史文化等展示服务内容应丰富、真实、科学、文明。

7.3.3.2 有明确的游览范围，具有特色鲜明、主题明确的游览线路，使游客能够置身其间，见证或参与产品生产过程。

示例1：工业生产类应具有一定先进水平的工业生产场所、生产过程、生产成果和管理经验，提供产品生产线和生产劳动场面、典型的生产工艺及加工状态、某个产品的加工和制造过程等的展示，包括实物和图片。

示例2：人文历史类应具有一定的历史人物或事件展示，依靠品牌悠久的历史 and 展陈实物，用空间时间线索营造游客的体验感受，充分弘扬历史文化。

示例3：高新技术类景点应从产业或行业发展角度，展示企业（行业）最新科技成果，同时展示企业产品和生产优势；充分体现企业或行业的技术创新，有较高的科技含量。

示例4：产业主题类应具有一定数量与主题相关的企业展示群，依托区域产业特点形成具有相关产业特有文化气质的展示。

示例5：工业遗址类应展示具有历史、技术、社会、建筑或科学价值的工业文化遗址等工业化的发展过程中留存的文化遗产。包括建筑和机械、厂房、生产作坊和工厂矿场以及加工提炼遗址、仓库货栈、生产、转换和使用的场所、交通运输及其基础设施以及用于住所、行业崇拜或教育等和工业相关的社会活动场所。

示例6：博物馆类应有一定数量的藏品展示，通过企业的收藏品或产品，展示企业自身历史的保存与传承，宣传企业的经营理念和产品特点，可为游客提供交流文化、教育服务。并应按照国家相关规定做好藏品的管理工作。

7.3.4 体验服务

7.3.4.1 依托食品工业旅游主题，通过创意和策划，提供可参与的体验活动。

7.3.4.2 活动项目的注意事项、人数限量、流程说明等应明示。

7.3.4.3 体验活动应有切实的防范及安全措施，配备工作人员现场指引。

7.4 购物服务

7.4.1 可根据景点特点，提供本企业产品或具有本景点特色的纪念品和旅游商品销售。7.4.2 所售商品应符合 GB/T 16868 的规定。

7.4.3 可根据游客的需求，开设特色商品的预订预购、商品邮寄以及摄影等特色服务。7.4.4 购物环境良好，无围追兜售、强卖强买现象，宜提供多种支付交易方式。

7.5 餐饮服务

- 7.5.1 餐饮服务单位应持证合法经营，餐食和饮品等的卫生应符合相应标准的要求。
- 7.5.2 餐厅卫生应符合 GB 16153 的规定。

8 环境卫生要求

- 8.1 应符合相关产业的环保要求，建立健全卫生制度，落实环保责任人和卫生责任人。
- 8.2 景点整体环境整洁美观，与主题特色相协调。
- 8.3 建筑物墙面整洁无污垢。参观游览场所地面和道路平整，无污水污物，各种设施无污垢、无异味。
- 8.4 垃圾箱(桶)设置合理，标识明显。垃圾清扫、清运及时。
- 8.5 工业原材料、半成品摆放应合理，内部物流运输应合理，不影响游览，不有碍观瞻。
- 8.6 接待区、参观游览(展示)区、参观通道、主题体验娱乐区、休憩区、展销区等应设置明显的禁烟、禁火标志，标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。必要时宜在景区内设置吸烟区。
- 8.7 游览范围内空气质量宜达到 GB 3095-2012 中规定的二类区执行的二级标准。
- 8.8 接待区、休憩区等区域噪声质量宜达到 GB 3096-2008 中城市区域环境噪声标准中规定的二级标准。
- 8.9 露天区域应有绿化，宜配有园林景观。

9 安全要求

- 9.1 建立健全安全管理制度，落实安全责任人。
- 9.2 参观游览活动前对游客应有必要的安全教育，有老年人、未成年人参加的旅游活动应按 LB/T 052-2016 中 7.2.1 规定对游客提供安全提醒服务，配备相应的安全设备及设施，生产区域内的游览应有服务人员引领和指导。未成年人应有监护人陪同。
- 9.3 非安全区域不得设为参观游览区域，危险或禁入区域应设立明显警示标志，并有物理隔离措施。
- 9.4 应根据景区(点)环境状况，为游客提供必要的防坠落物、防滑、防绊、防眩目、防噪音、防辐射等防护装备和器具，要有足够的照明。
- 9.5 消防设施设备应齐全、有效，定期检查。消防通道应保持畅通，并有明显标识。
- 9.6 设立应急缓冲区和疏散区，紧急出口标志明显、畅通无阻。
- 9.7 能提供紧急救助服务，建立应急救援机制和医疗送转机制。
- 9.8 应建立突发事件及大型活动应急预案，建立游客流量高峰预警机制，及时疏散拥堵区域。
- 9.9 事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。

10 管理要求

- 10.1 应有指定机构和人员负责工业旅游活动的开展。
- 10.2 有旅游质量、旅游安全、旅游统计等管理制度，有定期监督检查，有完整的书面记录和总结。
- 10.3 有接待人员岗位责任制、员工守则以及服务规范。建立完善的培训机制，对人员进行有计划地培训，提升管理与服务专业能力。上岗人员培训合格率达 100%。
- 10.4 工业旅游景区应做好关键工序的技术保密工作，必要时，设置禁止游览区域。
- 10.5 应建立游客投诉制度，在景点现场、游客中心、网站、宣传资料等处公布投诉电话或电子邮箱等，并在现场设置游客意见箱、意见簿。
- 10.6 应开展服务质量调查，在醒目处公示旅游行政管理部门的旅游质量监督电话、意见箱，有专人负责，及时妥善处理游客投诉，并整改和回复，档案记录完整。