

ICS 03.200
A 12

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 067-2017

国家工业旅游示范基地规范与评价

Specification and evaluation for national industrial tourist demonstration
base

2017-12-01 发布

2017-12-01 实施

中华人民共和国国家旅游局

发布

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 基本条件	2
5 基础设施及服务	3
6 配套设施及服务	4
7 旅游安全	5
8 旅游信息化	6
9 综合管理	6
10 评价办法	7
附录 A（规范性附录）国家工业旅游示范基地评分规则	8
参考文献	12

前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的起草规则编制。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局规划财务司、江苏省旅游局、南京林业大学、南京工业职业技术学院。

本标准主要起草人：张吉林、吴科锋、詹庚庆、吴耀宇、杨艳、张夕宽、陈劲松、曹益民、邵剑波、陈雪萌、陈梦迪、赵成、何燕、鞠漪。

引 言

为了适应广大游客对工业旅游的需求，加强对工业旅游工作的指导，改善工业旅游发展环境，提升工业旅游服务质量，建设一批国家工业旅游示范基地和国家工业遗产旅游基地，推动旅游业和工业的融合发展，特制定本标准。

国家工业旅游示范基地规范与评价

1 范围

本标准规定了国家工业旅游示范基地的术语和定义、基本条件、基础设施及服务、配套设施及服务、旅游安全、旅游信息化、综合管理等内容。

本标准适用于国家工业旅游示范基地和国家工业遗产旅游基地建设。

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/T 3838-2002 地表水环境质量标准

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志

GB 8978-2002 污水综合排放标准

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

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 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 18973-2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

3.1

工业旅游 industry tourism

以运营中的工厂、企业、工程等为主要吸引物,开展参观、游览、体验、购物等活动的旅游。

3.2

工业旅游示范基地 industrial tourist demonstration base

提供必要的旅游设施与服务，适合组织开展工业旅游（3.1）活动，对工业旅游发展具有一定示范引领作用的企业或企业集聚区。

3.3

国家工业旅游示范基地 national industrial tourist demonstration base

提供较高水准的旅游设施与服务，代表国内工业旅游发展最高水平，对全国工业旅游发展具有较强示范引领作用的工业旅游示范基地（3.2）。

3.4

工业遗产 industry heritage

为工业活动所建造的建筑与结构、此类建筑与结构中所含的工艺和工具、此类建筑与结构所处的城镇与景观，以及与其有关的各种物质和非物质表现。

3.5

国家工业遗产旅游基地 national industrial heritage tourist base

对工业遗产（3.4）进行有效的保护、传承与发展，提供较高水准的旅游设施与服务，对全国工业遗产旅游具有较强示范引领作用的旅游区。

4 基本条件

4.1 资质条件

- 4.1.1 应具有良好的企业形象和较高的社会知名度。
- 4.1.2 应设有专门的旅游经营管理机构和专职旅游从业人员。
- 4.1.3 近三年内未发生重、特大环境污染事故。
- 4.1.4 近三年内未发生重、特大安全责任事故。

4.2 旅游条件

- 4.2.1 工业旅游示范基地应具有较高的历史文化价值，或观赏价值，或科普价值。
- 4.2.2 基地旅游产品应主题鲜明，内容丰富，特色明显，具有一定的独创性。宜有吸引力较强的体验性、参与性项目。
- 4.2.3 基地游览线路应对工业生产、工艺流程、建筑景观、科技成果、工业遗产等内容进行充分展示，

具有独特魅力。

4.3 环境条件

4.3.1 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 二类区的规定，且能提供相应证明材料。

4.3.2 环境噪声应符合 GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放限值的规定，且能提供相应证明材料。

4.3.3 地表水环境质量应符合 GB/T 3838-2002 IV 类的规定，且能提供相应证明材料。

4.3.4 污水综合排放应符合 GB 8978-2002 三级标准的规定，且能提供相应证明材料。

5 基础设施及服务

5.1 交通设施

5.1.1 外部交通设施

5.1.1.1 可进入性好，宜有城市公交或旅游专线车直达。

5.1.1.2 基地外部道路的交通标志和标线应符合 GB 5768.2 的规定。

5.1.2 内部交通设施

5.1.2.1 游览线路设置应合理。

5.1.2.2 宜配备用于内部交通的电瓶车等绿色环保专用车辆。

5.1.2.3 在主要节点的醒目位置应设有指引标识牌，标识牌应布局合理，能够有效指引方向。公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.1.3 停车场

5.1.3.1 应有与基地接待能力相匹配且有专人管理的专用停车场，或在 200m 内有能提供停车服务的社会停车场。停车场场地应平整坚实、清洁美观。

5.1.3.2 停车场标志规范、醒目，导向系统完善，游客车辆进出通道应方便、通畅。

5.2 游览设施

5.2.1 游览区域

5.2.1.1 游览区域功能分区合理、环境优美，宜配备无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 50763 的规定，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。

5.2.1.2 游览线路设置合理，游览活动安排科学，游览区域内容丰富，能提供产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等形式多样的展示，应有中英文对照的介绍说明牌，根据情况设立必要的安全提示牌和环保提示牌。

5.2.1.3 活动应具有互动性、参与性，活动内容应丰富有趣、形式多样。

5.2.2 接待能力

5.2.2.1 单次接待能力应根据承载量进行合理设置，不影响游客的游览体验。

5.2.2.2 开放时间应固定，能满足游客的旅游需求。

5.2.2.3 应具有一定规模的年接待能力和单次接待能力。

5.2.2.4 应有以预约参观为主的接待措施和应对高峰时期客流激增等突发状况的应急预案。

5.3 卫生设施及环境质量

5.3.1 卫生间

5.3.1.1 卫生间应布局合理，标识醒目，男女厕位比例合理，数量能够满足需求。设施设备完好，建设要求应符合GB/T 18973-2016A级的规定。

5.3.1.3 有方便残障人士使用的设施，设施应符合 GB 50763 的规定。

5.3.2 卫生环境

5.3.2.1 基地内环境卫生维护有效。建筑风貌与基地整体环境相协调。

5.3.2.2 垃圾箱布置应与环境相协调。宜采用分类式垃圾箱，采用环保材料制造，造型有特点，数量充足。垃圾清理应及时，日产日清。

5.3.2.3 文化娱乐设施卫生应符合 GB 9664 的规定。

5.3.2.4 卫生责任制度和卫生检查制度应健全，应落实环保责任人，定期进行卫生检查。

5.3.2.5 餐饮服务应配备消毒设施，不宜使用一次性餐具。

6 配套设施及服务

6.1 旅游接待设施及服务

6.1.1 应设有规模适宜的游客服务中心，位置合理、标识醒目、设施齐全、功能完备。

6.1.2 应提供旅游咨询服务，服务人员数量合理、服务热情、着装统一。

6.1.3 应设有游客休憩区域，宜提供物品临时租赁服务。

6.1.4 应提供基地介绍和导览图，以及相关宣传材料。宜设有触摸屏和视频播放设施，向游客系统地介绍基地的各类信息。

6.1.5 应在醒目位置公布游客参观及活动的注意事项，明示服务内容和收费信息。

6.2 人性化服务

6.2.1 宜为老年人、儿童、孕妇、残障人士等特定人群提供相应的人性化服务。

6.2.2 宜为游客提供个性化、定制化的特色服务。

6.3 讲解服务

6.3.1 讲解员应经过专门培训，持证上岗，普通话达标，人数及语种应能满足游客需要。讲解服务符合GB/T 15971的规定。配备符合游客需要的语音讲解设施。

6.3.2 应有规范的讲解词，讲解词能科学、准确地说明基地的特色。讲解应具有针对性，能够满足不同层次游客的需求。

6.4 购物设施及服务

6.4.1 应有场所固定、面积适宜的购物区域，购物场所环境整洁、秩序良好。

6.4.2 旅游商品种类丰富，应根据基地特点积极开发特色旅游商品。明码标价，无假冒伪劣商品。

6.4.3 商品销售人员业务熟练、服务热情。

6.4.4 根据游客需要，可提供预订预购和商品邮寄等特色服务。

7 旅游安全

7.1 安全设施及管理

7.1.1 应有健全的安全管理制度和操作规程。应有专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人。

7.1.2 应有数量足够的消防、防盗、救护、安全监测等设施设备，确保完好、有效；特种设备应有安全认证，标识齐全有效，定期检修，无超期服役现象。

7.1.3 应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。紧急出口应标志明显、畅通无阻。

7.1.4 安全标识设置应清晰、醒目。

7.1.5 基地内宜配置医疗救护点，并配备游客常用药品。应根据游览环境状况为游客提供必备的防撞、防滑、防绊、防坠落、防炫目、防噪音等防护装备和器具。

7.2 游览区安全管理

7.2.1 参观游览前应对游客进行安全教育，为游客配备相应的安全设备及防护设施，生产区域内的游览应有专人引领和指导。

7.2.2 参观游览活动不应涉及危险区域，危险或禁入区域应设立明显的警示标志，有物理隔离措施。

7.2.3 具有潜在危险性的活动项目应有切实有效的防范及安全措施，应配有专职安全员。

7.3 应急救援

7.3.1 应有切实可行的旅游安全应急预案，应急处理能力强，事故处理及时、档案记录准确；应有经过专业培训的急救人员。应向游客公布应急救援电话且保证畅通有效。宜与相关单位达成游客伤员运送协议。

7.3.2 应有应急救援机制，信息化管理平台应与 110、119、120、122 等社会救援系统联动。

7.3.3 应在基地内重要部位进行电子监控和录像，录像资料应保存一个月以上。

7.3.4 管理人员应配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，应通过电子显示屏、短信、广播等途径，使用中英文及时向游客发布提示和引导信息。

8 旅游信息化

8.1 网站建设

8.1.1 基地应有独立网站，网站功能应能满足游客需求。

8.1.2 网站应有专业团队运营，能定期维护，及时更新内容。

8.1.3 应有丰富的宣传营销内容和完善的营销推广计划。

8.1.4 宜提供网上虚拟游览等服务。

8.2 游览服务

8.2.1 应能为游客提供多语种智能化导航、导游、导购服务和咨询、预订、支付等电子商务服务，宜在基地内使用虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等电子技术手段丰富游客体验。

8.2.2 应实现基地内无线网络（WiFi）全覆盖，方便游客手机上网。

8.2.3 设置多媒体自助终端机，实现查询旅游相关信息、留言投诉以及虚拟旅游等功能，宜有两种以上语言版本。

8.2.4 应有二维码供游客扫描下载基地服务信息，信息全面、更新及时。宜开通微博等互动平台，与游客实时互动。

9 综合管理

9.1 管理机构

9.1.1 基地旅游管理机构应岗位职责明确，管理制度完善。

9.1.2 应建立完善的旅游统计报表制度，上报准确及时。

9.1.3 旅游质量、旅游宣传、旅游安全、旅游服务、投诉处理、旅游统计等各项经营管理制度应健全有

效。

9.2 经营管理

9.2.1 基地应有工业旅游发展规划，规划内容科学合理。

9.2.2 应有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象，确立自身的品牌标识并全面、恰当地使用。

9.2.3 宣传推广计划应有效执行，宜定期举办品牌节庆活动，旅游产品市场表现力好、覆盖面广、社会认知度高。

9.2.4 应定期对旅游从业人员开展旅游管理、服务、安全等方面的培训。

9.3 服务质量监督

9.3.1 应在醒目位置公布投诉电话和游客意见箱。

9.3.2 旅游投诉渠道畅通，处理及时，记录完整。

9.3.3 应每季度定期进行一次游客满意度调查，并进行分析。

10 评价办法

国家工业旅游示范基地评价办法包括评分规则和评分表两部分，具体见附录 A。

附录 A
(规范性附录)
国家工业旅游示范基地评分规则

1 评分规则

1.1 评分依据评分表 A.1 的内容进行，评分时，对照检查项目逐一打分。

1.2 总分为 100 分，其中检查项目分值 95 分，附加项目分值 5 分。

1.3 评分表包括基本条件、基础设施及服务、配套设施及服务、旅游安全、旅游信息化、综合管理、附加项目七个部分。除附加项目外六个部分的得分率应分别不低于 80%，各部分得分合计应不低于 85 分。

2 评分表

评分表具体内容见表 A.1。

表 A.1 国家工业旅游示范基地评分表

序号	检查项目	大项分值	分项分值	次分项分值	小分项分值	检查得分
1	基本条件	15				
1.1	资质条件		5			
1.1.1	具有良好的企业形象和较高的社会知名度			1		
1.1.2	设有专门的旅游经营管理机构和从业人员			2		
1.1.3	近三年内未发生重、特大环境污染事故			1		
1.1.4	近三年内未发生重、特大安全责任事故			1		
1.2	旅游条件		6			
1.2.1	具有较高的历史文化价值，或观赏价值，或科普价值			1.5		
1.2.2	旅游产品主题鲜明，内容丰富，特色明显，具有一定的独创性			1.5		
1.2.3	有吸引力较强的体验性、参与性项目			1.5		
1.2.4	游览线路对工业生产、工艺流程、建筑景观、科技成果、工业遗产等内容进行充分展示，具有独特魅力			1.5		
1.3	环境条件		4			
1.3.1	环境空气质量符合 GB 3095-2012 二类区的规定，且能提供相应证明材料			1		
1.3.2	环境噪声指标符合 GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放限值的规定，且能提供相应证明材料			1		
1.3.3	地表水环境质量符合 GB/T 3838-2002IV 类的规定，且能提供相应证明材料			1		
1.3.4	污水综合排放符合 GB 8978-2002 三级标准的规定，且能提供相应证明材料			1		
2	基础设施及服务	25				
2.1	交通设施		7			
2.1.1	外部交通设施			2		
2.1.1.1	可进入性好，有城市公交或旅游专线直达车				1	

2.1.1.2	基地外部道路的交通标志和标线符合 GB 5762.8 的规定				1	
2.1.2	内部交通设施			3		
2.1.2.1	游览线路设置合理				0.5	
2.1.2.2	配备用于内部交通的电瓶车等绿色环保专用车辆				0.5	
2.1.2.3	在主要节点的醒目位置设有指引标识牌, 标识牌布局合理, 能够有效指引方向				1	
2.1.2.4	公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定				1	
2.1.3	停车场			2		
2.1.3.1	有与基地接待能力相匹配且有专人管理的专用停车场, 或在 200m 内有能提供停车服务的社会停车场。停车场场地平整坚实、清洁美观				1	
2.1.3.2	停车场标志规范、醒目, 导向系统完善, 游客车辆进出通道方便、通畅				1	
2.2	游览设施		10			
2.2.1	游览区域			6		
2.2.1.1	游览区域功能分区合理、环境优美, 配备无障碍设施				2	
2.2.1.2	游览线路设置合理, 游览活动安排科学, 游览区域内容丰富, 能提供产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等形式多样的展示, 有中英文对照的介绍说明牌, 有安全提示牌和环保提示牌				2	
2.2.1.3	活动具有互动性、参与性, 活动内容丰富有趣、形式多样				2	
2.2.2	接待能力			4		
2.2.2.1	单次接待能力根据承载量进行合理设置, 不影响游客的游览体验				1	
2.2.2.2	开放时间固定, 能满足游客的旅游需求				1	
2.2.2.3	具备一定规模的年接待能力和单次接待能力				1	
2.2.2.4	有以预约参观为主的接待措施和应对高峰时期客流激增等突发状况的应急预案				1	
2.3	卫生设施及环境质量		8			
2.3.1	卫生间			3		
2.3.1.1	卫生间布局合理, 标识醒目, 男女厕位比例合理, 数量能够满足需求。设施设备完好, 建设要求符合 GB/T 18973-2016A 级的规定				2	
2.3.1.2	有方便残障人士使用的设施, 设施符合 GB 50763 的规定				1	
2.3.2	卫生环境			5		
2.3.2.1	环境卫生维护有效。建筑风貌与基地整体环境相协调				1	
2.3.2.2	垃圾箱布置与环境相协调。采用分类式垃圾箱, 采用环保材料制造, 造型有特点, 数量充足。垃圾清理及时, 日产日清				1	
2.3.2.3	文化娱乐设施卫生符合 GB 9664 的规定				1	
2.3.2.4	卫生责任制度和卫生检查制度健全, 落实环保责任人, 定期进行卫生检查				1	
2.3.2.5	餐饮服务配备消毒设施, 不使用一次性餐具				1	
3	配套设施及服务		15			
3.1	旅游接待设施及服务			5		
3.1.1	设有规模适宜的游客服务中心, 位置合理、标识醒目、设施齐全、功能完备				1	
3.1.2	能提供旅游咨询服务, 服务人员数量合理、服务热情、着装统一				1	
3.1.3	设有游客休憩区域, 提供物品临时租赁服务				1	

3.1.4	提供基地介绍和导览图，以及相关宣传材料。设有触摸屏和视频播放设施，向游客系统地介绍基地的各类信息			1		
3.1.5	在醒目位置公布游客参观及活动的注意事项，明示服务内容和收费信息			1		
3.2	人性化服务		2			
3.2.1	为老年人、儿童、孕妇、残障人士等特定人群提供相应的人性化服务			1		
3.2.2	为游客提供个性化、定制化的特色服务			1		
3.3	讲解服务		3			
3.3.1	讲解员经过专门培训，持证上岗，普通话达标，人数及语种能满足游客需要。讲解服务符合 GB/T 15971 的规定。配备符合游客需要的语音讲解设施			1.5		
3.3.2	有规范的讲解词，讲解词能科学、准确地说明基地的特色。讲解具有针对性，能够满足不同层次游客的需求			1.5		
3.4	购物设施及服务		5			
3.4.1	有场所固定、面积适宜的购物区域，购物场所环境整洁、秩序良好			1		
3.4.2	旅游商品种类丰富，根据基地特点积极开发特色旅游商品。明码标价，无假冒伪劣商品			2		
3.4.3	商品销售人员业务熟练、服务热情			1		
3.4.4	根据游客需要，可提供预订预购和商品邮寄等特色服务			1		
4	旅游安全	15				
4.1	安全设施及管理		5			
4.1.1	有健全的安全管理制度和操作规程。有专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人			1		
4.1.2	有数量足够的消防、防盗、救护、安全监测等设施设备，确保完好、有效；特种设备有安全认证，标识齐全有效，定期检修，无超期服役现象			1		
4.1.3	应急缓冲区和疏散区设置合理，方便游客疏散。紧急出口标志明显、畅通无阻			1		
4.1.4	安全标识设置清晰、醒目			1		
4.1.5	配置医疗救护点，并配备游客常用药品。根据游览环境状况为游客提供必备的防撞、防滑、防绊、防坠落、防炫目、防噪音等防护装备和器具			1		
4.2	游览区安全管理		6			
4.2.1	参观游览前对游客进行安全教育，为游客配备相应的安全设备及防护设施，生产区域内的游览有专人引领和指导			2		
4.2.2	参观游览活动不涉及危险区域，危险或禁入区域设立明显的警示标志，有物理隔离措施			2		
4.2.3	具有潜在危险性的活动项目有切实有效的防范及安全措施，配有专职安全员			2		
4.3	应急救援		4			
4.3.1	有切实可行的旅游安全应急预案，应急处理能力强，事故处理及时、档案记录准确。有经过专业培训的急救人员。向游客公布应急救援电话且保证畅通有效。与相关单位达成游客伤员运送协议			1		
4.3.2	有应急救援机制，信息化管理平台与 110、119、120、122 等社会救援系统联动			1		
4.3.3	在基地内重要部位进行电子监控和录像，录像资料保存一个月以上			1		
4.3.4	管理人员配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，			1		

	通过电子显示屏、短信、广播等途径,使用中英文及时向游客发布提示和引导信息					
5	旅游信息化	10				
5.1	网站建设		4			
5.1.1	基地有独立网站,网站功能能满足游客需求			1		
5.1.2	网站有专业团队运营,能定期维护,及时更新内容			1		
5.1.3	有丰富的宣传营销内容和完善的营销推广计划			1		
5.1.4	提供网上虚拟游览等服务			1		
5.2	游览服务		6			
4.2.1	能为游客提供多语种智能化导航、导游、导购服务和咨询、预订、支付等电子商务服务,在基地内使用虚拟现实(VR)、增强现实(AR)等电子技术手段丰富游客体验			2		
4.2.2	实现基地内无线网络(WiFi)全覆盖,方便游客手机上网			2		
4.2.3	设置多媒体自助终端机,实现查询旅游相关信息、留言投诉以及虚拟旅游等功能,有两种以上语言版本			1		
4.2.4	有二维码供游客扫描下载基地服务信息,信息全面、更新及时。开通微博等互动平台,与游客实时互动			1		
6	综合管理	15				
6.1	管理机构		6			
6.1.1	旅游管理机构健全岗位职责明确,管理制度完善			2		
6.1.2	建立完善的旅游统计报表制度,上报准确及时			2		
6.1.3	旅游质量、旅游宣传、旅游安全、旅游服务、投诉处理、旅游统计等各项经营管理制度健全有效			2		
6.2	经营管理		6			
6.2.1	基地有工业旅游发展规划,规划内容科学合理			1.5		
6.2.2	有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象,确立自身的品牌标识并全面、恰当地使用			1.5		
6.2.3	宣传推广计划有效执行,定期举办品牌节庆活动,旅游产品市场表现力好、覆盖面广、社会认知度高			1.5		
6.2.4	定期对旅游从业人员开展旅游管理、服务、安全等方面的培训			1.5		
6.3	服务质量监督		3			
6.3.1	在醒目位置公布投诉电话和游客意见箱			1		
6.3.2	旅游投诉渠道畅通,处理及时,记录完整			1		
6.3.3	每季度定期进行一次游客满意度调查,并进行分析			1		
7	附加项目	5				
7.1	企业或企业集聚区获得国家级荣誉称号			1		
7.2	企业或企业集聚区员工获得国家级个人荣誉称号			1		
7.3	企业或企业集聚区拥有国家技术发明奖			1		
7.4	企业或企业集聚区拥有非物质文化遗产等独特资源			1		
7.5	企业或企业集聚区获得国家或国际组织颁发的生态环境奖项或荣誉			1		

参考文献

[1]GB/T 16766 旅游业基础术语

[2]DB32/T 1207 旅游景区（点）安全质量规范
