

工业旅游区（点）规范与评定

1 范围

本标准规定了工业旅游区（点）的基本条件、游览服务、其他配套、旅游安全、经营管理、信息化等具体要求。

本标准适用于江苏省内的工业旅游区（点）规范与评定。

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 3095-1996 环境空气质量标准

GB/T 3838-2002 地表水质量标准

GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准

GB 8978-1996 污水综合排放标准

GB 9664-1996 文化娱乐场所卫生标准

GB 12348-1990 工业企业厂界噪声标准

GB 14934-1994 食（饮）具消毒卫生标准

GB 16153-1996 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 16766-1997 旅游服务基础术语

GB/T 10001.1-2006 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2-2006 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号

DB32/T 1206-2008 旅游（星级）饭店安全质量规范

DB32/T 1207-2008 旅游景区（点）安全质量规范

3 术语和定义

3.1

工业旅游 Industry tourism

以工业生产过程、工厂风貌、生活场景以及工业发展历史、发展成就、远景规划、产业形态、产品展示、企业文化等与工业相关联的内容为主要吸引物，满足旅游者的休闲、观光、体验的旅游活动。

3.2

工业旅游区（点） Industrial tourist areas

具有观赏、体验、科普、教育、展示、休闲等功能，提供相应旅游设施与服务场所。包括工业企业、工业园区、工业展示区域、工业历史遗迹，以及反映重大事件、体现工业技术成果和科技文明等的载体。

4 基本条件

4.1 单位资质

具有明确的管理机构。

4.2 游览产品

4.2.1 资源单体聚集，游览产品具有历史文化价值、或观赏价值、或科普价值。

4.2.2 区（点）具有鲜明特色，反映特色主题，内容明确，关联度高，参与性强，具有较高的吸引力。

4.2.3 游览线路与工业生产、工艺流程、工业遗迹、科技成果结合，具有独特魅力。

4.3 建筑特色

建筑风格与整体环境相协调，视觉效果好，体现企业文化。

4.4 基础环境

空气质量应符合 GB3095。噪声指标应符合 GB12348 的规定。地表水质量应符合 GB/T3838 的规定。污水综合排放应符合 GB8978 的规定。

5 服务与环境质量

5.1 游览服务

5.1.1 交通

5.1.1.1 可进入性好。交通设施完善，进出便捷。区（点）外部交通标识布局合理、规范、醒目。

5.1.1.2 有与游览产品相协调的停车场。管理完善，布局合理，容量能充分满足游客接待量要求。场地平整坚实、绿化美观或水域畅通、清洁。标志规范、醒目、美观。

5.1.1.3 区（点）内设置游览参观通道并有明确标识。

5.1.2 接待

5.1.2.1 有游客服务中心，位置合理，标识醒目，设施齐全，功能体现充分（包括宣传咨询、投诉受理、游客休憩、应急处理、贵重物品寄存、重大活动预告等）。

5.1.2.2 为游客中心提供齐备的公众信息资料。

5.1.2.3 在醒目位置明示服务内容，收费明码标价。对外公布咨询监督、质量投诉、紧急救援电话，设置游客意见箱。

5.1.2.4 为特定人群（老年人、儿童、残疾人等）提供个性化服务。

5.1.3 解说

5.1.3.1 区（点）导游员（讲解员）配备齐全，业务熟练，服务热情。导游员（讲解员）持证上岗，人数及语种能满足游客需要。普通话达标率 100%。

5.1.3.2 设有音（视）频及语音导游讲解系统。导游（讲解）词科学、准确、有文采。导游服务具有针对性，强调个性化，服务质量达到 GB/T 15971 的要求。

5.1.3.3 区（点）内各种引导标识（包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等）造型特色突出，艺术感和文化气息浓厚，能烘托总体环境。标识牌和景物介绍牌设置合理。

5.1.3.4 公共信息图形符号的设置符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.1.4 游览

5.1.4.1 游览区域功能（设接待区、参观游览区、参观通道、休憩点和购物点等）划分明确，分隔明显、布局合理、环境优美。休憩区布局合理，整洁、协调、方便，不设置在危险地带、危险场所，不影响应急疏散。

5.1.4.2 单次接待能力设置合理，不影响游客游览体验。

5.1.4.3 开放时间固定，每周开放不少于 3 天，符合旅游团队和散客市场需求。

5.1.4.4 游览线路编排合理，内容丰富。

5.1.4.5 参观通道设置合理，线路清晰，无障碍物，道路平整防滑，有安全出口。

5.1.5 购物

5.1.5.1 购物场所规模适度，环境整洁，空间布局有特色。

5.1.5.2 各种导购标识齐备（包括购物场所说明牌、导购图、商品介绍牌等）。

5.1.5.3 购物场所秩序良好，无围追兜售、强买强卖现象。

5.1.5.4 商品销售人员业务熟练、服务热情，有统一的管理措施和手段。

5.1.5.5 旅游商品种类丰富，本地区及本区（点）特色突出。

5.1.6 卫生

5.1.6.1 环境整洁，无污水、无污物，无异味。

5.1.6.2 公共厕所数量能满足需要，标识醒目。所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备并保持完好，有条件的可使用免水冲生态厕所。厕所室内整洁，洁具洁净、无污垢、无堵塞、无异味。

5.1.6.3 垃圾箱布置与环境相协调。分类设置，垃圾清扫及时，日产日清。

5.1.6.4 区（点）内文化娱乐设施卫生符合 GB9664 的规定。

5.2 其他配套

5.2.1 有条件区（点）可提供餐饮服务，要求参见附录 B。

5.2.2 有条件区（点）可提供住宿服务，要求参见附录 B。

5.3 旅游安全

旅游安全符合 DB32/T 1206、DB32/T 1207 的要求。

5.4 经营管理

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

5.4.2 经营管理机构健全，岗位职责分明，有专（兼）职管理人员，建立完善的统计报表制度，上报准确及时。

5.4.3 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，接受旅游部门指导。

- 5.4.4 宣传推广计划有效执行，旅游产品市场表现力好、覆盖面广，社会认知度高。
- 5.4.5 旅游从业人员接受旅游管理、服务、安全等相关培训，符合 GB/T16766 和 GB/T15971 的要求，上岗人员培训合格率达 100%。服务人员服饰统一，服务技能娴熟，服务用语规范，按程序操作。旅游服务符合 GB/T 16766 旅游服务基础术语规定。
- 5.4.6 设有服务质量监督部门。有专职人员受理投诉。旅游投诉处理及时、妥善，投诉必复。

5.5 信息化

- 5.5.1 具备网上宣传、查询、预订、投诉与处理功能，能满足游客需求。
- 5.5.2 坚持网站定期维护，及时更新内容。
- 5.5.3 有完善的网络推广计划、宣传资料和独特的促销方式。

附录 A
（规范性附录）
工业旅游区（点）设施与服务评分表

A.1 计分说明

- A.1.1 评分总分为 105 分，其中检查项目分值 100 分，加分项目分值 5 分。
 A.1.2 江苏省工业旅游区（点）检查项目达标规定得分合计不得少于 85 分。
 A.1.3 在交通、接待、解说、游览、购物、卫生、旅游安全等七个部分应分别达到 85% 的得分率，如其中任何一个部分达不到 85% 的得分率，不能获得所申请的省级工业旅游区（点）。
 A.1.3 评分时，对照检查项目评分标准逐一打分。

A.2 评分标准

见表 A.1。

表 A.1 工业旅游区（点）设施与服务评分表

序号	检查项目	分值	自评得分	市局初检得分	省局验收得分
单位资质（5分）					
1	具有明确的管理机构。	5			
游览产品（5分）					
2	资源单体聚集，游览产品具有历史文化价值、或观赏价值、或科普价值。	2			
3	区（点）具有鲜明特色，反映特色主题，内容明确，关联度高，参与性强，具有较高的吸引力。	1			
4	游览线路与工业生产、工艺流程、工业遗迹、科技成果结合，具有独特魅力。	2			
建筑特色（2分）					
5	建筑风格与整体环境相协调，视觉效果好，体现企业文化。	2			
基础环境（3分）					
6	空气质量应符合 GB3095。噪声指标应符合 GB12348 的规定。地表水质量应符合 GB/T3838 的规定。污水综合排放应符合 GB8978 的规定。	3			

表 A.1 (续) 工业旅游区(点)设施与服务评分表

序号	检查项目	分值	自评得分	市局初检得分	省局验收得分
游览服务(60分)					
交通(8分)					
7	可进入性好。交通设施完善,进出便捷。区(点)外部交通标识布局合理、规范、醒目。	3			
8	有与游览产品相协调的停车场。管理完善,布局合理,容量能充分满足游客接待量要求。场地平整坚实、绿化美观或水域畅通、清洁。标志规范、醒目、美观。	3			
9	区(点)内设置游览参观通道并有明确标识。	2			
接待(10分)					
10	有游客服务中心,位置合理,标识醒目,设施齐全,功能体现充分(包括宣传咨询、投诉受理、游客休憩、应急处理、贵重物品寄存、重大活动预告等)。	4			
11	为游客中心提供齐备的公众信息资料。	2			
12	在醒目位置明示服务内容,收费明码标价。对外公布咨询监督、质量投诉、紧急救援电话,设置游客意见箱。	2			
13	为特定人群(老年人、儿童、残疾人等)提供个性化服务。	1			
解说(12分)					
14	区(点)导游员(讲解员)配备齐全,业务熟练,服务热情。导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率100%。	3			
15	设有音(视)频及语音导游讲解系统。导游(讲解)词科学、准确、有文采。导游服务具有针对性,强调个性化,服务质量达到GB/T 15971的要求。	3			
16	区(点)内各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型特色突出,艺术感和文化气息浓厚,能烘托总体环境。标识牌和景物介绍牌设置合理。	4			
17	公共信息图形符号的设置符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的规定。	2			

表 A.1 (续) 工业旅游区(点)设施与服务评分表

序号	检查项目	分值	自评得分	市局初检得分	省局验收得分
游览(10分)					
18	游览区域功能(设接待区、参观游览区、参观通道、休憩点和购物点等)划分明确,分隔明显、布局合理、环境优美。休憩区布局合理,整洁、协调、方便,不设置在危险地带、危险场所,不影响应急疏散。	3			
19	单次接待能力设置合理,不影响游客游览体验。	2			
20	开放时间固定,每周开放不少于3天,符合旅游团队和散客市场需求。	3			
21	游览线路编排合理,内容丰富。	1			
22	参观通道设置合理,线路清晰,无障碍物,道路平整防滑,有安全出口。	1			
购物(10分)					
23	购物场所规模适度,环境整洁,空间布局有特色。	2			
24	各种导购标识齐备(包括购物场所说明牌、导购图、商品介绍牌等)。	2			
25	购物场所秩序良好,无围追兜售、强买强卖现象。	2			
26	商品销售人员业务熟练、服务热情,有统一的管理措施和手段。	2			
27	旅游商品种类丰富,本地区及本区(点)特色突出。	2			
卫生(10分)					
28	环境整洁,无污水、无污物,无异味。	2			
29	公共厕所数量能满足需要,标识醒目。所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备并保持完好,有条件的可使用免水冲生态厕所。厕所室内整洁,洁具洁净、无污垢、无堵塞、无异味。	3			
30	垃圾箱布置与环境相协调。分类设置,垃圾清扫及时,日产日清。	3			
31	区(点)内文化娱乐设施卫生符合 GB9664 的规定。	2			
旅游安全(10分)					
32	旅游安全符合 DB32/T 1206、DB32/T 1207 的要求。	10			

表 A.1 (续) 工业旅游区(点)设施与服务评分表

序号	检查项目	分值	自评得分	市局初检得分	省局验收得分
经营管理 (8分)					
33	具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象,确立自身的品牌标志并全面、恰当地使用。	1			
34	经营管理机构健全,岗位职责分明,有专(兼)职管理人员,建立完善的统计报表制度,上报准确及时。	2			
35	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,接受旅游部门指导。	2			
36	宣传推广计划有效执行,旅游产品市场表现力好、覆盖面广,社会认知度高。	1			
37	旅游从业人员接受旅游管理、服务、安全等相关培训,符合 GB/T16766 和 GB/T15971 的要求,上岗人员培训合格率达 100%。服务人员服饰统一,服务技能娴熟,服务用语规范,按程序操作。旅游服务符合 GB/T 16766 旅游服务基础术语规定。	1			
38	设有服务质量监督部门。有专职人员受理投诉。旅游投诉处理及时、妥善,投诉必复。	1			
信息化 (7分)					
39	具备网上宣传、查询、预订、投诉与处理功能,能满足游客需求。	3			
40	坚持网站定期维护,及时更新内容。	2			
41	有完善的网络推广计划、宣传资料和独特的促销方式。	2			
附加项目 (5分)					
42	获得国家、省、市级相关荣誉。	1.5			
43	经营管理者接受省市相关部门培训。	1			
44	年纳税额(按 200 万元以上、150 万元以上或 100 万元以上划分)	1.5			
45	区(点)获得国家或国际组织颁发的生态环境、非物质文化遗产或获得独特资源方面荣誉称号。	1			

附录 B
(资料性附录)
餐饮、住宿设施与服务

B.1 说明

B.1.1 工业旅游区(点)餐饮、住宿设施与服务可参照本附录执行。

B.1.2 餐饮、住宿设施不计入附录 A 中表 A.2 的评分标准。

B.2 餐饮

B.2.1 餐饮点餐位具备一定规模,与游客接待数量相适应,位置合理,采光通风良好,布置典雅,其使用面积 $\geq 200\text{ m}^2$ 。

B.2.2 就餐环境典雅舒适,服务态度良好,菜肴有特色且品种丰富,价格合理。有中英文对照的精美菜单。

B.2.3 食品卫生符合 GB 16153 的规定。饮用水卫生符合 GB 5749 的规定。餐具卫生符合 GB 14934 的规定。

B.2.4 区内如无餐饮设施,则在其附近 5 公里内需有社会餐饮设施。

B.3 住宿

B.3.1 区内住宿设施床位具备一定规模,装修良好,照明充足。

B.3.2 住宿环境和工作人员服务态度良好,价格合理。

B.3.3 住宿配套(冷暖设备、换气装置、电视机,独立卫生间、淋浴设施等)完备充分、使用方便、安全保障。客房被套、枕套等用品能统一收集、统一消毒清洗。

B.3.4 区内如无住宿设施,则在其附近 5 公里内需有社会住宿设施。

江苏省工业旅游示范区（点） 申请报告书

申报单位：_____

申报时间：_____

推荐单位：_____

江苏省旅游局印制

申报单位				负责人		
通讯地址				联系电话		
主管单位				负责人		
申报单位性质		面积		工作人员 总人数		年接待 人数
门票价格（元）				年利润总额 （万元）		
交通状况	依托城市名称 与距离			依托车站名称 与距离		
旅游资源概况 及活动项目						
单位自查 得分		市局初评 得分		省局评定 得分		
省旅游局检查 验收组意见	<p style="text-align: right;">组长（签名）： 年 月 日</p>					

市旅游局推荐意见

江苏省旅游局：

根据江苏省《工业旅游区（点）规范与评定》标准和省旅游局《关于做好省级工业旅游示范区（点）跟踪指导和 2013 年创建工作的通知》要求，经_____单位申报，_____县（市）、区旅游局甄选推荐，我局初评认为合格，同意该单位申报江苏省工业旅游示范区（点），请予以验收。

_____市旅游局

（盖章）

二〇一三年 月 日

