

ICS 03.080.99

A 12

备案号: 27543-2010

# DB32

## 江苏省地方标准

DB32/T 1370—2009

### 主题公园服务规范

Service standardization for theme parks

2009-08-20 发布

2009-10-20 实施

江苏省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准 GB/T 16767-1997《游乐园（场）安全和服务质量》、GB/T 17775-2003《旅游区（点）质量等级的划分与评定》制定。

本标准按 GB/T 1.1-2000《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》和 GB/T 1.2-2002《标准化工作导则 第2部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》编制。

本标准由常州市标准化协会提出。

本标准起草单位：常州中华恐龙园有限公司、常州市标准化协会。

本标准主要起草人：蒋乃平、张式凡、喻晓筠、许晓音。

本标准参与起草人员：盛卫群、戴泽人、余晓军、应钰夏。

# 主题公园服务规范

## 1 范围

本标准规定了主题公园服务规范的总则、服务提供。

本标准适用于主题公园服务规范。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而构成本标准的条款。凡注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准所达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 2894 安全标志

GB 8408 游乐设施安全规范

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB 9670 商场（店）、书店卫生标准

GB 9673 公共交通工具卫生标准

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：旅游休闲符号

GB / T 15971-1995 导游服务质量

GB 15979 一次性使用卫生用品卫生标准

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB / T 16767-1997 游乐园（场）安全和服务质量

GB / T 18973-2003 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GA 183 焰火晚会烟花爆竹燃放安全规程

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

LB / T 001-1995 旅游饭店用公共信息图形符号

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国环境保护法》

《中华人民共和国消防法》

《中华人民共和国食品安全法》

国务院 2009 年令 第 549 号《特种设备安全监察管理条例》  
 国务院 2007 年令 第 505 号《大型群众性活动安全管理条例》  
 国务院令 2006 年第 455 号《烟花爆竹安全管理条例》  
 国发[1987]24 号《公共场所卫生管理条例》  
 质技监局锅发[2001]57 号《特种设备注册登记与使用管理规则》  
 劳部发[1995]161 号《厂内机动车辆安全管理规定》  
 卫生部 2000 年令 第 10 号《餐饮业食品卫生管理办法》  
 卫生部 2005 年第 260 号《文餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》  
 江苏省人大 1994 年《江苏省文化娱乐市场管理条例》  
 江苏省人大常委会 2003 年公告 第 28 号《江苏省公共场所治安管理条例》

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

#### 3.1

##### 主题公园 theme parks

为满足游客多种文化体验、休闲娱乐需求而建造的一种具有创意性游园方式和策划性活动内容，具有鲜明的主题文化特性和内涵的旅游目的地形态。

### 4 总则

- 4.1 实施企业形象管理（CIS），有独特的企业标志，并能广泛应用。
- 4.2 服务应符合 GB/T16767 的要求、有与主题文化相符合的服务特色，能提供个性化服务。
- 4.3 营造有主题文化特色的景观氛围和生态环境，各类建筑设施应与环境协调。
- 4.4 各类服务设施应安全、节能、环保，其购置、安装、使用和维修保养应符合《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消防法》、《特种设备安全监察条例》和 GB 8408 等规定。
- 4.5 针对各种可能发生的意外情况制订应急救援预案，配备满足实施预案需要的人员，场地和设施，并定期组织演练。遇突发事件，应反应迅速、处置得力有效。
- 4.6 从业人员应具备良好的职业素质，熟练掌握本岗位业务知识和技能，其职业资质、健康卫生要求等应符合国家相关法律法规规定。
- 4.7 通过各种形式多方面、多渠道保持与游客沟通，与游览相关的园区营运信息应事先以适当方式向游客公告。
- 4.8 配备无障碍设施，并符合 JGJ 50 规定，方便老人、儿童、残疾人等特殊人群游览。

## 5 服务提供

### 5.1 游客中心

- 5.1.1 在公园主入口附近、方便醒目的位置辟专门场所设立游客中心，面积能适应游客接待量的需要。
- 5.1.2 游客中心应展示园区导游全景图，提供园内各景点、项目、活动、商业、服务等与游览相关的各类信息。
- 5.1.3 游客中心应向游客提供必要的休息设施，提供残疾人车辆、童车、雨伞等租赁服务。
- 5.1.4 游客中心应设置多媒体触摸屏、网络接口，提供手机充电、公用电话、医疗救援、邮政纪念、遗失物品招领、走失儿童认领等服务。
- 5.1.5 游客中心应提供园区导览和宣传资料，并至少能让游客免费获取一种宣传资料或游程线路图。
- 5.1.6 游客中心应有专职人员提供咨询服务，受理游客的投诉和求助。

### 5.2 售票检票

- 5.2.1 售票处应位置合理，配有遮阳避雨、排队隔栏和免票儿童身高标尺等设施，团队和散客宜分设窗口。
- 5.2.2 售票处应公示票价、优惠政策和购票须知，提供园内运行状况的即时信息。
- 5.2.3 主题公园票证应体现其主题文化特色，并印有咨询、投诉和应急救援的联系方式。
- 5.2.4 售票操作应规范快捷，唱收唱付。
- 5.2.5 园区大门入口应设检票闸口和醒目标志，能满足游客有序、方便入园。
- 5.2.6 检票处应明示入园须知，服务人员主动提示游客出示门票，对不符合入园条件的游客耐心解释疏导。
- 5.2.7 检票人员应熟悉园内营运情况，正确回答游客咨询。
- 5.2.8 检票处宜有免费导览资料供应。

### 5.3 游乐项目

- 5.3.1 需行政许可的游乐设施应取得行政主管部门的营运许可。
- 5.3.2 宜对游乐项目在确保安全前提下进行主题文化特色包装，营造主题特色场景。
- 5.3.3 游乐项目入口处应明示该项目的游客须知，其内容宜采用图形、文字等多种形式表示。
- 5.3.4 在与游乐项目运行安全有关的场所应设置齐备有效的防护设施和规范、醒目的安全警示标志。
- 5.3.5 服务人员应主动向游客介绍参与规则，操作方法及有关注意事项，谢绝不符合条件者参与。
- 5.3.6 在项目等候处宜设置影视设施，播放参与规则和注意事项。

5.3.7 游乐项目营运前，服务人员应逐一验证参与游客已正确使用安全保险装置，符合规定要求后再启动游乐项目。

5.3.8 游乐项目运行过程中，应配备专人进行现场管理，密切注意游客动态，如有游客出现严重不良反应，应立即停止运行，做好解释并提供帮助。

5.3.9 当遇客流高峰，需长时间等候时，宜提供表演活动等相关服务，缓解游客焦躁情绪。

#### 5.4 主题文化展示

5.4.1 做好收藏、保护、研究、展示与主题文化相关物品的工作。

5.4.2 根据主题文化特色分类分区展示，展品的陈列应方便游客观看。

5.4.3 展示手段应多元化，合理运用现代技术、突出表现力，达到形式与内容的和谐统一。

5.4.4 提供文字说明和讲解服务，宜使用两种以上语种。

5.4.4.1 文字说明应准确、形象、文辞优美。

5.4.4.2 讲解员配备应满足游客量需求。

5.4.4.3 配备电子语音或影视讲解系统。

#### 5.5 演出

5.5.1 演出团体和内容应获行政主管部门许可。

5.5.2 动物表演节目应采取针对性的安全保障措施。

5.5.3 演出内容应文明健康，体现特色文化内涵。

5.5.4 演出活动宜有固定的演出场所，设置固定观众席位，并配备相应的演出设施。

5.5.5 演出场所应符合消防规范要求，有醒目的安全通道标志。

5.5.6 应按规定限制入场人数，避免拥挤。演出时应有专人负责维持现场秩序，并提供相关服务。

5.5.7 观众入口处应有演出内容介绍和观赏须知，并预告演出时间。

5.5.8 如表演有惊险刺激内容，应事先告知并劝阻不适宜观赏的游客入场。

#### 5.6 节庆活动

5.6.1 组织形式多样、内容丰富、体现特色文化内涵的节庆活动。

5.6.2 活动在实施前应有专项策划。活动的策划、组织应符合《大型群众性活动安全管理条例》、《公共场所卫生管理条例》、《烟花爆竹安全管理条例》、《江苏省公共场所治安管理条例》、《江苏省文化娱乐市场管理条例》、GA183 规定。

5.6.3 节庆活动宜进行专项宣传，宣传内容应与实际内容一致。

5.6.4 活动应合理组织游程游线，有引导标识到达活动现场，必要时配备供游客乘坐的交通工具。

5.6.5 在入场票证、活动现场、售票窗口等处应明示活动的安全须知和注意事项；在与活动安全有关的场所和位置应设置规范、醒目的安全警示标志。

5.6.6 与活动相关的服务设施应做到安全、方便、舒适。

5.6.7 在合理位置设立活动服务中心，为游客提供信息咨询、行李寄存、广播呼叫、失物招领、走失儿童认领、医疗救援等服务。

## 5.7 导游讲解

5.7.1 应提供导游导览、景物讲解等服务。宜提供多语种语音导游设备。

5.7.2 应在合理位置设立导游讲解服务处，负责导游讲解员的安排和语音导游设备的租赁服务，公布导游讲解人员的照片、姓名、编号、语种以及导游服务标准和收费价格。

5.7.3 导游讲解人员应具备 GB/T15971-1995 中第五章的基本素质，持有中华人民共和国导游资格证书或本单位颁发的讲解员证，普通话水平应在二级以上。

5.7.4 导游讲解人员数量和语种应能满足游客需求，与主题公园的接待规模相适应。

5.7.5 导游讲解内容应科学、准确，体现主题文化特色，文辞优美、繁简适度、有感染力。

5.7.6 导游讲解服务质量应达到 GB/T15971-1995 中 4.5.3 和主题公园自身规定的要求。

5.7.6.1 对团队的导游讲解服务应预先了解游客的特点，制定接待计划、确定讲解重点和特点，并提前在指定地点迎候。

5.7.6.2 导游讲解开始应先致欢迎辞，进行自我介绍。结束时应征求游客对接待工作的意见和建议，对游客表示感谢。

5.7.6.3 导游讲解服务应按计划或与游客的约定进行安排，保证各项游览活动按计划实施。

5.7.7 不得以任何方式诱使游客消费购物或索要小费。

5.7.8 在游客参与游乐项目或观赏表演前，应向游客说明相关的游客须知和规则方法，谢绝不符合条件者参与，必要时帮助游客做好准备工作。

5.7.9 遇突发情况应协助做好游客疏散救援和安抚解释等工作。

## 5.8 购物

5.8.1 根据园区规模合理设置购物场所，为游客提供有主题特色的商品和游览所需物品。

5.8.2 开发与主题文化相一致的特色商品，有较强的纪念性，能满足游客体验主题文化的消费需求

5.8.3 销售商品质量应符合相关产品标准要求，不得销售明令禁止和对人身安全、健康有隐患的商品。

5.8.4 商品陈列布置应体现主题文化特色，为游客提供方便、舒适的购物环境。

5.8.5 商品销售应明码标价，严禁短斤缺两、围追兜售、强卖强买。

## 5.9 餐饮

5.9.1 根据园区规模和游客需求，合理设置餐饮场所，为游客提供餐饮服务。

5.9.2 餐饮经营管理应执行《中华人民共和国食品安全法》，《餐饮业食品卫生管理办法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等相关法律法规的要求。

5.9.3 就餐环境宜体现与主题文化相一致的风格和特色。

5.9.4 餐厅应配备卫生、方便的盥洗设施。

## 5.10 游览交通

5.10.1 根据园区规模大小，采用有主题文化特色、适合其园区道路行驶的交通工具，为游客提供与观光游览相结合的园内交通服务。

5.10.2 园内交通工具使用管理应符合《特种设备安全监察条例》、《特种设备注册登记与使用管理规则》、《厂内机动车辆安全管理规定》等相关规定。

5.10.3 游览交通服务形式和内容应在有关导览宣传资料上明示，在相关服务站台有醒目标识，公布时间、价格和乘坐须知，对固定线路行驶的应有线路指示图和沿线景点项目介绍。

5.10.4 工作人员驾驶交通工具，应遵守交通法规，合理掌握车速，确保行车安全，做好相关服务。

5.10.4.1 提醒游客先下后上，坐稳扶好。

5.10.4.2 途中应向游客预报即将到达站名，简要介绍该站游览内容。

5.10.4.3 车辆停稳之后再下客，提醒游客带好随身物品。

5.10.5 对供游客自驾租赁的园内交通工具应有游客须知和安全说明，服务人员应向参与游客介绍行驶规则，操作方法及注意事项，谢绝不符合条件者参与。

5.10.6 游览交通服务站台宜有游客休息和遮阳避雨设施，必要时应有专人负责维护秩序。

## 5.11 停车、寄存

5.11.1 根据园区规模合理选址，配套建设停车场（库），方便游客停车。

5.11.1.1 停车场地应平整结实，有照明和消防设施，宜设置绿化停车面或绿化隔离线。

5.11.1.2 停车场（库）出入口宜分设，停车宜分区，有规范、醒目的标识。

5.11.1.3 制定车辆停放规则和安全保卫、消防等管理制度，有专人值管，实行收费的应经相关行政主管部门审批，在醒目位置公示收费标准。

5.11.1.4 宜建立智能化停车信息管理系统。

5.11.2 在主出入口附近或其他游客有需求的地点提供行李寄存服务，实行收费的应公布收费依据和标准。

5.11.2.1 自助行李寄存应配备满足需要的设施，有醒目的标志和存取须知。

5.11.2.2 非自助行李寄存应具备储物架等设施，有专人值守，按规定程序进行安全检查，办理存取手续。

## 5.12 卫生保洁

5.12.1 应建立健全卫生保洁管理制度，配备满足要求的卫生设施和专业卫生保洁人员，具体要求应符合 GB 9664、GB 9667、GB 9670、GB 9673、GB 15979、GB 16153 和 GB 19085 的规定。

5.12.2 开园前应完成基本卫生清扫工作，营运期间应有专人分片负责进行流动清扫，随时保持环境整洁。



- 5.12.3 园内应合理布放垃圾箱，按“可回收”和“不可回收”分类设置，标志醒目、造型美观，与景观环境相协调。
- 5.12.4 建有垃圾集中中转场地，场地应无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠和消毒等措施，地点远离园区游览场所。
- 5.12.5 清运垃圾应用封闭运输设施在闭园期间进行，按规定送至指定的垃圾处理点，做到日产日清。
- 5.12.6 厕所布局合理，厕位能满足游客需求，外观与环境协调，有规范、醒目的标志。
- 5.12.7 厕所设施应按 GB / T18973—2003 中相应星级标准配备，并保持完好整洁。
- 5.12.8 厕所应配备专人服务，宜男女分工负责。对残疾人、老年人等特殊人群，服务人员应主动介绍专用厕位，并提供帮助。

### 5.13 游客沟通

#### 5.13.1 面谈沟通

园区服务人员应熟知园内各项目（景点）情况和活动、节目时间，与游客沟通态度自然、面带微笑，解答咨询内容正确、热情细致。

#### 5.13.2 资料沟通

5.13.2.1 宜制作或出版导游图、活动介绍、画册、明信片、科普读物、研究论著等各种园区介绍资料供游客选择。

5.13.2.2 宜制作或出版介绍园区的音像制品。

#### 5.13.3 标识标志沟通

5.13.3.1 园内应设置包括导游全景图、导览图、引导标识、景物介绍、项目须知、安全警示和公共信息图形符号等内容的全园标识系统。

5.13.3.2 标识标志布局选址应合理、外形体现主题文化特色、维护良好无缺损、与周边环境相协调。

5.13.3.3 在园区主出入口附近设置大型导游全景图。正确标识主要项目景点、游客中心、厕所、出入口、医务室、公用电话、停车场等内容，明示咨询、投诉和救援的联系方式。

5.13.3.4 在园区内的主要交叉路口设置导览图，标明现在位置及周边项目景点和服务设施；或设置指引标志，引导方向或位置。

5.13.3.5 在各项目景点设置介绍该项目景点内容的景物介绍牌，以及参与（参观）该项目景点注意事项的游客须知牌。

5.13.3.6 在全园与安全运行有关的场所和位置设置安全警示标志。

5.13.3.7 在停车场、出入口、售票处、购物场所、餐饮设施、医疗点、厕所、咨询接待、投诉受理、残疾人专用设施等位置设置醒目的公共信息图形符号，图形符号应符合 GB / T10001.1、

GB/T 10001.2、LB/T001、GB2894 的规定，并有中英文对照。

#### 5.13.4 信息化沟通

5.13.4.1 设置对外咨询专用电话，有专人值守，并公示电话号码。

5.13.4.2 园区内宜采用显示屏、触摸屏、广播影视播放等方式发布各种游览信息。

5.13.4.3 建立和公布有自己独立域名和中文网址的网站，支持语种能满足客源地游客需要。

5.13.4.3.1 发布信息应真实、全面、即时更新。

5.13.4.3.2 宜有电子商务功能，能动态查询未来特定时间段预计游客接待量，能预订门票、餐饮、特色商品和住宿等。

5.13.4.3.3 宜建有数字虚拟景区，可实现网上游览。

5.13.4.3.4 宜设立游客互动界面，供游客咨询、发表意见、建议，应有专人负责并及时回复。

5.13.4.4 通过新闻、广告媒体介绍本园区的发展变化，及时进行真实有效的报道。

#### 5.13.5 游客投诉受理

5.13.5.1 设有投诉受理处，配有专职人员负责处理，有明确醒目的标志，对外公布投诉电话号码和网上投诉邮址。

5.13.5.2 投诉受理记录应完整细致、处理及时，并建立投诉处理反馈机制。

#### 5.13.6 意见征询和满意度调查

5.13.6.1 制订游客意见征询制度和游客满意度调查方法，结合不同季节、节假日、活动组织等情况策划制定调查方案，安排专人负责实施。

5.13.6.2 对游客提出的意见建议应及时记录、分类汇总、分析评估，并加以改进。