



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 055—2016

红色旅游经典景区服务规范

Specification for the service of revolutionary historical scenic area

2016-12-19 发布

2017-05-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 主题性	2
4.2 教育性	2
4.3 游览性	2
5 设施服务	2
5.1 文物景观	2
5.2 接待设施	2
6 游览服务	3
6.1 展陈游览	3
6.2 景观游览	3
6.3 体验游览	3
6.4 游览解说	3
7 配套服务	4
7.1 交通服务	4
7.2 住宿服务	4
7.3 餐饮服务	4
7.4 购物服务	5
8 管理服务	5
8.1 行政管理	5
8.2 投诉管理	5
8.3 票务管理	5
8.4 咨询服务	5
8.5 卫生、安全	5
8.6 防灾应急	6
9 持续发展	6
9.1 创意服务	6
9.2 环境保护	6
9.3 资源保护	6
9.4 可持续性	6
参考文献	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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：河北省旅游研究会、全国红色旅游工作协调小组办公室、河北省旅游标准化技术委员会、河北省社会科学院、安徽省旅游局、河北省旅游发展委员会、湖南省旅游发展委员会、湖北省旅游发展委员会。

本标准主要起草人：高海生、张葳、于天厚、罗迪辉、胡呈军、王树茂、白四座、武宁、林思雨、江波、王雪、梁军、姚丽芬、戴永军、江学斌、龚月芳、尹书华、姚月霞、王明雪、韩璐、倪蒙、王平平、夏梦。

引 言

本标准旨在规范和引导红色旅游经典景区的健康发展,提升红色旅游经典景区管理水平,提高红色旅游经典景区服务质量,完善全国旅游服务标准体系。

本标准在制定过程中,分析了国内外旅游景区服务与管理的理论和实践,借鉴了国内外有关资料和技术规程,并直接引用了相关国家标准或标准条文。

红色旅游经典景区服务规范

1 范围

本标准规定了红色旅游经典景区服务的术语和定义、基本要求、设施服务、游览服务、配套服务、管理服务和持续发展等。

本标准适用于中华人民共和国境内红色旅游经典景区的管理和服务。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 18092 免水冲卫生厕所
- 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 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 025 风景旅游道路及其游憩服务设施要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色旅游 revolutionary tourism

以革命、建设、改革的各个历史时期所遗存的纪念地、标志物为载体,以其所承载的革命历史、革命事迹和革命精神为内涵,开展的主题性参观游览活动。

3.2

红色旅游经典景区 revolutionary historical scenic area

国家相关部门联合认定公布的以全国爱国主义教育示范基地为重点,有重大影响和教育意义的标志地、纪念物为载体的,具备接待游客开展瞻仰、游览主题活动的景区。

3.3

展陈游览 display and exhibition tourism

以红色旅游经典景区馆藏文物、复制品、仿制品的室内陈列展出为内容,供游客参观的游览活动。

3.4

景观游览 landscape tourism

以红色旅游经典景区内不可移动文物及周边自然、人文景观为内容,供游客参观的游览活动。

3.5

体验游览 experience tourism

在红色旅游经典景区内,依托红色旅游资源开展具有参与性、互动性和教育意义的旅游体验活动。

4 基本要求

4.1 主题性

4.1.1 纪念地、标志物所承载的革命历史、革命文化和革命事迹应主题明确,历史真实。

4.1.2 围绕主题,在规划设计、资源开发、游览服务上应尊重事实,传承红色文化、红色精神。

4.2 教育性

4.2.1 应传递优秀文化,开展革命历史、革命传统和革命精神教育。

4.2.2 应尊重历史,主题突出,以史育人。

4.2.3 应围绕思想教育、文化建设和民生工程组织教育活动。

4.3 游览性

4.3.1 景区的物质资源和非物质资源应保存完整。

4.3.2 景区应有完善的基础设施和服务设施。

4.3.3 应围绕主题,设计产品,明确游览路线。

4.3.4 应围绕主题,为游客提供展陈游览、景观游览、体验游览、游览解说等服务。

5 设施服务

5.1 文物景观

5.1.1 故居、旧居、革命活动地等旧址类文物景观、历史遗迹和文化遗产,应保持原有建筑与格局,修缮应尊重历史原貌。

5.1.2 战役、战斗、惨案、重要事件的发生地等遗址类文物景观,应保持事件的历史遗存与景观遗迹,明确事件遗址的范围。

5.1.3 纪念碑、陵园、雕塑性建筑等祭奠类文物景观,应设保护范围和控制地带,严格控制新建建筑,保持景区的庄严肃穆。

5.1.4 博物馆、纪念馆的设施建设应突出历史感,建筑风格应符合历史文化内涵。

5.2 接待设施

5.2.1 应设置游客服务中心,宜设置会客室、休息厅,满足游客和特殊人群需要。

5.2.2 应根据景区规模、日均游客流量,设置咨询服务台、饮水处等接待设施。

5.2.3 应配备开展教育宣传活动的场所和设施,满足主题教育活动和接待的需求。

5.2.4 应设置公共休息场地,提供方便座椅,宜设置室内休息场所和私人物品寄存处。

5.2.5 景区游步道应标识醒目,节点连接通畅,宜设残疾人无障碍通道和道路照明系统。

5.2.6 应配置通讯、网络等设施。

6 游览服务

6.1 展陈游览

- 6.1.1 展陈应史实清晰,表现方式多样,主题突出,教育性强。
- 6.1.2 应按照时间、地点、事件、人物、过程、影响等逻辑关系设置展陈。
- 6.1.3 应围绕展陈主题选择展品,宜定期对展品进行调整、补充。
- 6.1.4 宜通过传统手段和现代技术相结合,丰富展陈形式。
- 6.1.5 应根据时代发展更新主题,设置专题展览。

6.2 景观游览

- 6.2.1 应围绕主题,依托资源,提供规范、便捷、安全的游览线路。
- 6.2.2 应遵循自然、文化、历史和视觉游憩要求,规划游览线路。
- 6.2.3 应以游客服务中心为起点设计节奏感强,有空间序列变化的游览线路。
- 6.2.4 应设置休息、饮食、卫生、安全和应急等配套设施,应在核心景区外设置旅游项目。

6.3 体验游览

- 6.3.1 宜根据景区资源和自然、人文条件,可设置爱国主义教育的体验游览项目。
- 6.3.2 体验游览应围绕主题,还原历史,注重空间、时间和事物的协调统一。
- 6.3.3 宜为研学旅行、生活体验、模拟体验、拓展体验等游览形式设计体验项目。
- 6.3.4 应在红色旅游经典景区设研学旅行教育基地,创新研学旅行的线路和产品。
- 6.3.5 体验性游览项目应在设施建设、活动开展上有监控、有预案,确保游客人身安全和突发事件处置。

6.4 游览解说

6.4.1 解说词

红色旅游经典景区的解说词应符合以下要求:

- a) 应由专业人员编写,经主管部门审定。
- b) 撰写应严谨,尊重历史,区分详细讲解词、一般讲解词、特殊游客讲解词。
- c) 内容真实,语言准确,观点鲜明,逻辑严谨地表达展陈内容。
- d) 不应虚构历史,不应涉及绯闻、不应谣传不良信息。

6.4.2 讲解形式

红色旅游经典景区的讲解形式应符合以下要求:

- a) 讲解形式应包括讲解员讲解、电子解说和专题解说等形式。
- b) 宜史物结合,利用多媒体展示手段充实讲解内容,增强吸引力和感染力。
- c) 宜提供外语、少数民族语言、方言或哑语讲解。
- d) 宜提供多语种电子解说设备。
- e) 宜邀请专家学者、先进人物、老党员等开展专题解说。

6.4.3 讲解要求

红色旅游经典景区的讲解应符合以下要求:

- a) 讲解前,讲解人员应做好讲解准备,应服装整齐、整饰妆容、查验讲解设备。
- b) 讲解应贯穿整个景区游览过程,对展馆外的革命历史建筑、景观风貌做正确解说。
- c) 控制讲解进程,避免因讲解员相互干扰而影响参观氛围。
- d) 举止大方、端庄、稳重,手势运用规范、适时、准确。
- e) 关心老幼病残,做到主动、耐心、周到、热情。
- f) 随时维护参观秩序,避免游客拥挤、碰撞,防止人员伤害和文物损坏。
- g) 讲解员应根据参观对象做好讲解小结,包括致谢礼仪、解说反馈、后续服务导引等。

6.4.4 讲解人员

红色旅游经典景区的讲解人员应符合以下要求:

- a) 讲解员可包括专职讲解员、志愿者、亲历者和相关人员。
- b) 讲解员的基本素质应符合 LB/T 014 的有关要求。
- c) 讲解员应具备讲解资格,发音标准,口齿清楚,语速适中,语句连贯流畅。
- d) 景区应免费对旅行社导游进行培训并颁发资格证书,有条件的景区宜推行导游准入制度,杜绝劝止外接导游。
- e) 讲解员应具有良好的心理素质和反应能力,能有效地组织游客参观游览。
- f) 宜建立兼职讲解员队伍。
- g) 宜建立志愿者讲解员队伍。

7 配套服务

7.1 交通服务

- 7.1.1 应有县级以上公路或旅游专线直达景区,景区外部交通环境良好,可进入性强。
- 7.1.2 应设置景区交通引导标志,在道路连接线景区出、入口设置引导标识,符合 GB/T 31384 的规定。
- 7.1.3 应设置景区停车场,符合 LB/T 025 的规定。
- 7.1.4 应设置景区内游步道,符合 LB/T 025 的规定。
- 7.1.5 宜提供环保节能的内部交通工具,设计运行线路,确保交通安全。

7.2 住宿服务

- 7.2.1 景区住宿设施布局合理,建筑设计、服务质量、管理制度等应符合 GB/T 14308 的规定。
- 7.2.2 客房设施、用品质量与配备应符合 GB 9663、LB/T 003 的规定。
- 7.2.3 住宿环境与生态保护应符合 LB/T 007 的规定。
- 7.2.4 客房安全设施齐备、完善,有安全通道,应防灾、防火、防盗。

7.3 餐饮服务

- 7.3.1 应对景区内提供的餐饮服务,承担服务质量和监督管理的职责。
- 7.3.2 餐饮服务人员应定期体检,持证上岗。
- 7.3.3 餐厅内外环境、卫生标准,应符合 GB 16153 的规定。
- 7.3.4 餐厅设施、饮用水标准,应符合 GB 14934 和 GB 5749 的规定。
- 7.3.5 服务人员应诚信待客、明码标价、出具服务凭证或正式发票。
- 7.3.6 服务人员应及时整理餐具,清洁桌面,保持餐厅内卫生,方便游客就餐。

7.4 购物服务

- 7.4.1 应开发特色纪念品,为游客提供旅游延伸和物化形式。
- 7.4.2 旅游纪念品的质量,应符合 GB/T 16868 的规定。
- 7.4.3 旅游购物场所的服务质量,应符合 GB/T 26356 的规定。
- 7.4.4 杜绝非法出版物、封建迷信和邪教等不健康的电子或纸质印刷品。

8 管理服务

8.1 行政管理

- 8.1.1 景区管理部门应根据本标准制定景区的服务规范与管理办法。
- 8.1.2 应建立标准执行与监督机制,对服务过程进行定量测评。
- 8.1.3 应建立内部和外部服务质量奖励、处罚,考核、考评机制。
- 8.1.4 宜建立星级讲解员晋升制度,定期对讲解员进行星级评定。

8.2 投诉管理

- 8.2.1 应设立投诉受理机构,配备专职人员,制定受理和处置制度。
- 8.2.2 应在游客中心、宣传资料和网站、门票上公布监督投诉电话,宜设置多渠道投诉平台。
- 8.2.3 对于游客投诉,应迅速调查核实受理,在时限内将处理结果告知投诉者。
- 8.2.4 投诉受理机构应建立档案,定期分析投诉意见,提出整改措施和奖惩意见。

8.3 票务管理

- 8.3.1 应建立免费参观的纪念馆、展览馆等设施凭身份证领票、验票制度。
- 8.3.2 应向游客提供凭票(证)须知,公布营业时间、服务项目等内容。

8.4 咨询服务

- 8.4.1 应在游客中心设置咨询服务台,提供景区咨询服务。
- 8.4.2 应在网站和宣传资料上提供景区方位、开放时间、景区概况、游览内容和联系方式等基本信息。
- 8.4.3 景区宜实现 WIFI 信号全覆盖,满足在线浏览和对重要节点相关资料的查询。
- 8.4.4 免费提供有关导览宣传资料,人工解答等一般性咨询。
- 8.4.5 应对故居、旧居、遗址、博物馆、纪念馆等设施提供信息咨询。

8.5 卫生、安全

- 8.5.1 参观游览场所卫生设施和管理要求,应符合 GB/T 18973 和 GB/T 18092 的规定。
- 8.5.2 景区游览沿线、交通集散点、休闲游步道等区域的厕所管理有序、干净无味、免费使用。
- 8.5.3 参与性项目应有切实有效的防范及安全措施。
- 8.5.4 宜在游览道路沿线建立视频监控系统,应在重点地段、重要设施建立安全监控网络。
- 8.5.5 应在安全风险地段设置警示标识和防护设施。
- 8.5.6 应建立健全各项安全管理制度,明确安全岗位职责,实行行政领导第一责任制度。
- 8.5.7 应对景区内设施设备建立安全检查制度,对参与性、体验性和风险性较高的设施设备建立安全日检制度。

8.6 防灾应急

- 8.6.1 应对突发性事故建立预案、上报和处置制度。
- 8.6.2 应对紧急情况和事故处置制定响应程序,明确部门和责任人。
- 8.6.3 宜在紧急情况和突发事件处置过程中,保存资料,建立档案。
- 8.6.4 应设立医务室,配备急救箱、急救担架和应急分队等。

9 持续发展

9.1 创意服务

- 9.1.1 应开发红色资源,融合发展,形成主题突出、形式多样的复合型、叠加型旅游产品和线路。
- 9.1.2 应对区域经济发展产生影响,形成产业集聚、要素聚集的旅游目的地。
- 9.1.3 宜利用文化艺术等手段,打造丰富多样的文化产品。
- 9.1.4 应利用现代网络技术发展智慧旅游景区。
- 9.1.5 应完善红色旅游供给侧的创新发展,满足市场需求。

9.2 环境保护

- 9.2.1 景区建设项目应通过环境影响评价,应保护植被、水系及生态平衡。
- 9.2.2 景区不应进行“建设性破坏”,核心景区应减少新建设施,应利用和改造既有设施。
- 9.2.3 景区建设宜采用节能材料和节能设施。
- 9.2.4 宜采用能源梯级利用技术,雨水收集利用系统和污水处理系统减少污染排放。

9.3 资源保护

- 9.3.1 应在旧址、遗址的修缮和文物、文献资料的收集、整理过程中保持历史原真性。
- 9.3.2 对于景区内的自然景观、遗产、文物应制定保护范围,明确职责。
- 9.3.3 应保护民俗文化、传统节庆、地方戏曲、民俗表演,民间工艺等。
- 9.3.4 应对文化传承人实施有效保护。
- 9.3.5 应对文物本体进行妥善保护和管理。
- 9.3.6 国家级文物本体应控制参观游客量。

9.4 可持续性

- 9.4.1 景区建设应体现可持续发展的要求。
- 9.4.2 景区应编制规划,与城乡、土地和其他规划相衔接。
- 9.4.3 景区开发应保护生态环境和人文环境。
- 9.4.4 景区建设应符合历史,与地方文化、民俗文化、历史文化相一致。
- 9.4.5 景区发展应目标明确,具备创新能力。
- 9.4.6 应对景区游客容量进行监测:
 - a) 根据环境承载能力、游客心理承受能力,测算并确定景区的合理容量、极限容量;
 - b) 设定景区的敏感区域,测算并确定敏感区域的合理游客容量;
 - c) 建立景区游客容量控制体系,对敏感区域采用动态控制技术,建立有防止容量超载的预案。
- 9.4.7 宜建立游客满意测评制度,定期开展测评活动,持续改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 16571 博物馆和文物保护单位安全防范系统要求
 - [2] GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
 - [3] GB/T 18971 旅游规划通则
 - [4] GB/T 22528 文物保护单位开放服务规范
 - [5] GB/T 26355 旅游景区服务指南
 - [6] GB/T 28227.2 文化服务质量管理体系实施指南 第2部分:室内博物馆
 - [7] GB/T 28227.3 文化服务质量管理体系实施指南 第3部分:室外博物馆
 - [8] GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
 - [9] 爱国主义教育实施纲要 中宣部
 - [10] 关于加强和改进爱国主义教育基地工作的意见 中宣部等十单位
-