

ICS 03.200

A12



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

(报批稿)

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

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
3.1	红色旅游	1
3.2	红色旅游经典景区	1
3.3	展陈游览	2
3.4	景观游览	2
3.5	体验游览	2
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	3
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	4
7	配套服务	4
7.1	交通服务	5
7.2	住宿服务	5
7.3	餐饮服务	5
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	6
8.3	票务管理	6
8.4	咨询服务	6
8.5	卫生、安全	6
8.6	防灾应急	6
9	持续发展	7
9.1	创意服务	7

9.2	环境保护.....	7
9.3	资源保护.....	7
9.4	可持续性.....	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/TC210）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。

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
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
GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
GB/T 16868 商品经营质量管理规范
GB 9663 旅店业卫生标准
GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 18092 免水冲卫生厕所
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，形成产业聚集、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 22528 文物保护单位开放服务规范
 - [2] GB/T 18971 旅游规划通则
 - [3] GB/T 16571 博物馆和文物保护单位安全防范系统要求
 - [4] 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
 - [5] 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
 - [6] GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
 - [7] GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
 - [8] GB/T 26355 旅游景区服务指南
 - [9] 中宣部《爱国主义教育实施纲要》
 - [10] 中宣部等十单位《关于加强和改进爱国主义教育基地工作的意见》
-