

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 1573—2024

代替 DB32/T 1573—2009

滨湖旅游景区服务规范

Specification for service in lakeside tourist attraction

2024-12-27 发布

2025-01-27 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 基本要求2

5 滨湖观光服务2

6 滨湖演艺服务2

7 滨湖运动服务3

8 滨湖食宿服务3

9 其他滨湖项目3

10 环境保护.....4

11 安全措施.....4

12 服务评价与改进.....4

参考文献.....6

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 DB32/T 1573—2009《滨湖旅游景区服务规范》，与 DB32/T 1573—2009 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了滨湖旅游景区的定义(见 3.1,2009 年版的 3.1)；
- b) 增加了景区开发旅游产品和服务的资质要求(见 4.1)；
- c) 更改了服务设施、人员管理及质量管理要求(见 4.2、4.3、4.4,2009 年版的 5.1、5.2、5.3)；
- d) 更改了环境资源保护和卫生管理要求(见 4.5、第 10 章,2009 年版的第 4 章、第 7 章)；
- e) 更改了安全与应急要求(见 4.6、第 11 章,2009 年版的第 6 章)；
- f) 增加了智慧景区建设和景区便利服务要求(见 4.7、4.8)；
- g) 更改了滨湖观光服务要求(见第 5 章,2009 年版的 5.3.4.5、5.3.4.6)；
- h) 增加了滨湖演艺服务、滨湖运动服务、滨湖食宿服务、其他滨湖项目的要求(见第 6 章、第 7 章、第 8 章、第 9 章)；
- i) 更改了服务评价与改进要求(见第 12 章,2009 年版的第 8 章)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省文化和旅游厅提出并组织实施。

本文件由江苏省文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：常熟市沙家浜文化投资发展有限公司、常熟一城山水景区运营管理有限公司、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：赵君、杨济如、邱蘋、濮正亚、陈银龙、杨敏慧、赵华、顾文君、张明珠、徐昊玥、潘佳、张秀晨、韩玉坤。

本文件于 2009 年首次发布，本次为第一次修订。

滨湖旅游景区服务规范

1 范围

本文件规定了滨湖旅游景区服务的基本要求和滨湖观光服务、演艺服务、运动服务、食宿服务、其他项目、环境保护、安全措施及服务评价与改进的要求。

本文件适用于滨湖旅游景区的服务提供。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 8408 大型游乐设施安全规范
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 17775 旅游景区质量等级划分
- GB 24727 非公路旅游观光车安全使用规范
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26365 游览船服务质量要求
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB/T 41011 旅游景区可持续发展指南
- GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
- GB/T 42100 游乐园安全 应急管理
- GB/T 43395 线下科普活动基本要求
- GB 50763 无障碍设计规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 045 旅游演艺服务与管理规范
- LB/T 054 研学旅行服务规范
- DB32/T 3550 住宿业清洗消毒卫生规范
- DB32/T 3585 智慧景区建设指南
- DB32/T 4657 乡村研学旅游服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

滨湖旅游景区 lakeside tourist attraction

以自然湖泊或人工水体及其附近的旅游资源为依托,具有明确的空间边界、必要的旅游服务设施和统一的经营管理机构,以提供游览服务为主要功能的场所或区域。

4 基本要求

4.1 资质要求。景区开发滨湖观光、滨湖演艺、滨湖运动、滨湖食宿及其他滨湖旅游产品和服务项目,应具备国家规定的相关资质。

4.2 服务设施。景区应为游客提供高质量的游览服务设施,游客中心服务与管理应符合 GB/T 31383 的相关规定;公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 的相关规定;旅游产品和服务配套设施应符合 GB/T 26355 及 GB/T 17775 的相关规定。

4.3 人员管理。景区应有健全的员工培训制度并有效实施,工作人员的服务与管理应符合 GB/T 26355 及 GB/T 17775 的相关规定。

4.4 质量管理。景区应建立和完善服务质量管理体系,设立专门的服务质量监督机构,明确质量管理职责。

4.5 资源环境。景区资源与环境保护应符合 GB/T 41011 的相关规定。景区卫生管理应符合 GB 37487 的相关规定。

4.6 服务安全。景区应建立景区承载力预报预警机制,制定高峰期游客流量控制方案。景区应设立安全机构,识别安全风险,制定景区应急预案,每半年至少开展 1 次安全演练,并做好记录。景区安全与应急管理应符合 GB/T 42100 的相关规定。

4.7 智慧服务。景区应提供网络信号、信息发布、智慧导览等智慧旅游服务,智慧景区建设应符合 DB32/T 3585 的相关规定。

4.8 便利服务。应为老年人、未成年人、残疾人等特殊群体提供无障碍服务,无障碍设施应符合 GB 50763 的相关规定。可认证使用外籍来华人员等各类身份证件。应提供优质、高效、便捷的支付服务,支持移动支付、境内外银行卡、现金等多种支付方式。

5 滨湖观光服务

5.1 观光线路应结合景区资源环境设计,安全顺畅,充分展示景区特色。

5.2 景区应提供步行、车行等多种选择,配备车行道、游步道、观景台、水上观光栈道、游船与码头、观光车与交通换乘等观光设施。观光设施外观应与环境相协调,具备当地特色元素。

5.3 非自驾型观光车应配备驾驶员。观光车服务应符合 GB 24727 的相关规定。

5.4 非自驾型游船应配备驾驶员。游船服务应符合 GB/T 26365 的相关规定。

5.5 景区宜提供讲解服务,并符合 LB/T 014 的相关规定。

5.6 游客需要游船、观光车自驾服务的,应符合国家对相关证照的要求。

5.7 借助官方网站、社交媒体平台、现场显示屏等方式,提供主要服务项目、收费标准、设施使用方法、安全提示与教育、文明旅游与环境保护宣传等信息服务。

6 滨湖演艺服务

6.1 景区可依托水体或滨湖环境,打造主客共享游憩空间,提供舞台演艺、实景演艺等多种演艺服务。

6.2 演艺策划应符合社会主义核心价值观,挖掘景区当地特色文化资源,促进文旅融合,编织与民俗、时

代、历史等相关的演出内容。

6.3 演艺方式宜依据演艺内容、演艺空间环境,借助科技手段,采用观赏式、行进式、互动体验式等相结合的沉浸式演艺方式。

6.4 滨湖演艺的场地、设施及人员服务应符合 LB/T 045 的相关规定。

6.5 根据演艺内容,借助官方网站、社交媒体平台、现场显示屏等形式,提供演艺场次、价格、时长等演艺信息服务。

7 滨湖运动服务

7.1 景区应依托水体或滨湖环境,提供水上运动、岸边户外运动、室内运动等多种形式滨湖运动项目及相关服务。

7.2 景区应提供必要的运动设施和防护设施(如救生衣、救生圈等),应提供休息场所及设施(如更衣室、淋浴室、洗手间、储物柜等)。

7.3 沿湖可设置车行道、骑行道、游步道,宜人车分流,宽度根据湖岸环境设置,路面自然、负荷适宜,并预设水位上涨时的临时绕行路线。沿游步道、骑行道宜设置夜间照明灯、景观灯,设置休息站,提供补水和常用药品等服务。

7.4 滨湖运动服务宜配备教练员,提供教学示范与辅助,教练员应具备相应的资格证书。

7.5 游步道(骑行道)交会点、拐点等处应设置路线引导牌、设施指示牌及安全提示牌等。

8 滨湖食宿服务

8.1 景区应结合滨湖特色食材,提供特色水产品、农产品等菜品。景区应依托水体或滨湖环境,提供酒店、民宿、客栈等滨湖住宿设施。

8.2 服务场所装修风格应体现滨湖自然或文化特色。可采用具有滨湖特色元素的材料做装饰,如茅草、竹子、棉麻制品、当地特色手工制品等。

8.3 工作人员宜统一着装,着装设计突出水乡、渔村等滨湖元素。

8.4 餐饮服务应符合 GB 31654 的相关规定,提倡文明用餐,餐饮场所有反对餐饮浪费行为的宣传提示和措施。住宿服务应符合 GB/T 14308、GB/T 41648、DB32/T 3550 的相关规定。

8.5 景区宜为滨湖食宿提供必要的接驳服务。

8.6 提供船上餐饮和住宿服务的,应取得相应的经营许可并符合环境保护要求。服务时,行进式船舶应行驶平稳。

8.7 借助官方网站、社交媒体平台、工作人员介绍等形式,提供特色餐饮和住宿等服务信息。

9 其他滨湖项目

9.1 可提供采荷、挖藕、采菱角、休闲垂钓等项目服务。景区内具有乡村的地域,可提供湖滨特色乡村旅游项目及相关服务。

9.2 可开设湿地、鸟类等滨湖相关主题科普研学项目服务。科普教育项目服务应符合 GB/T 43395 的相关规定。研学项目服务应符合 LB/T 054 和 DB32/T 4657 的相关规定。

9.3 应充分挖掘文化内涵,推进文旅深度融合,提供具有湖滨特色的文化旅游产品与活动,文化和旅游体验效果良好。

9.4 可提供特色旅游商品的购物服务,服务质量应符合 GB/T 26356 的相关要求。

9.5 宜运用现代技术手段和方法开发数字化旅游产品,提供虚拟现实、沉浸式体验等旅游新场景与新空间。

10 环境保护

10.1 维持良好的水体、湖岸与陆地生态系统,湖滨生态景观体系完整,水系形态自然,水体循环顺畅,水岸修复与植物品类选择合理,具有良好的水环境特色活动地域文化氛围。

10.2 各类滨湖活动应避开重要水生生物生境、水生态脆弱区和敏感区,涉及生态保护红线、生态空间管控区、自然保护区、水源地等生态空间应执行相应管控要求。

10.3 做好湖面保洁和水质保护,配备必要的环保设施,如污水和油污回收处理设施等,污水、油污、废气和垃圾不应直接排放,废弃物处理应符合 GB/T 41011 的相关要求。

10.4 保护湿地生物多样性。通过水系梳理、植被修复、生态浮岛、底质修复等措施,为鸟类、鱼类、昆虫、底栖动物等提供适宜的栖息生境。

10.5 通过设置标识标语、工作人员提醒等形式,引导游客保护生态环境。

11 安全措施

11.1 码头及船舶应配备救生设施,包括救生衣、救生筏、救生圈、救生杆(钩)、救生绳等,救生设施的配备及管理见 GB/T 35557 的相关要求。

11.2 临水区域应增设安全护栏、防滑地面等设施并符合生态环保要求。易滑跌、易落水、易燃易爆等各类危险区域应按照 GB 2894 和 GB 13495.1 的要求设置安全警示标志。

11.3 涉水设施设备应定期检查养护并记录,设施设备管理应符合 GB 8408 的相关要求。船舶每日停航后检查,机械事故不过夜,油箱上岸进仓。

11.4 景区应安装电子监控设施、报警系统,配备监控室与监控人员,对湖区及湖岸活动的安全情况实施监控。

11.5 根据景区规模和接待容量配备安全员和救生员。救生员应经过专业的水上救生技能培训和急救培训,取得水上救生员证和应急救援员证。

11.6 滨湖活动项目应在适宜的天气、风浪条件下开放,雷电、大风、暴雨等恶劣条件下不应开放。

11.7 活动水域应醒目设置安全边界,各类涉水活动在划定区域内进行,互不干扰。船舶行驶应固定航线,制定避让规则。

11.8 工作人员应主动向游客提供安全宣传教育服务,并采取相应的安全保障措施。提供涉水型项目或高风险旅游项目服务时,工作人员应对游客进行安全提醒。

12 服务评价与改进

12.1 服务评价

评价内容包括景区环境氛围、工作人员表现、设施设备情况、服务项目开展情况及安全措施等。评价方式包括:

- 景区管理部门制定考核办法,定期进行服务质量考核;
- 委托第三方评价机构进行专业评估并出具报告;
- 设立并向游客公布投诉渠道,接受公众监督,采用多种方式(如访谈、调查问卷)定期整理并分析游客意见,获得服务满意度评价;
- 收集网络评价数据开展评价。

12.2 服务改进

根据评价结果和反馈意见,总结经验,适时整改。对各类投诉渠道反馈的问题应及时调查,并核实整改,相关整改结果应及时反馈给投诉人。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国食品安全法
 - [2] 江苏省食品安全条例
 - [3] 关于加强小餐饮管理的决定
 - [4] GB/T 35557 滨海景区海上运动救援服务规范
-