

广东省产品认证服务协会团体标准

T/GDC 14-2018

全国团体标准信息平台

热电企业工业旅游服务管理规范

全国团体标准信息平台

2018-11-08 发布

2018-12-08 实施

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由广州华润热电有限公司提出。

本标准由广东省产品认证服务协会归口。

本标准起草单位：广州华润热电有限公司、中山大学、华南理工大学、广州地区旅游景区协会、广州大学。

本标准起草人：刘随平、崔乘亮、王明传、路清香、纪世康、胡龙、黎明超、徐浩荣、谢燕姗、黎斯婷。

本标准为首次发布。

热电企业工业旅游服务管理规范

1 范围

本标准规定了热电企业工业旅游景点管理的总体设计要求、旅游设施要求、安全要求、基础环境要求、游览服务要求、信息服务要求、综合管理要求和其他要求。

本标准适用于国内各种规模的热电企业的工业旅游景点，各热电企业可参照该标准来进行新建、改建、扩建工业旅游景点的规划和设计。

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 环境空气质量标准

GB 3096 城市区域环境噪声标准

GB/T 6423 热电联产系统技术条件

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

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

GB/T 18973-2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

热电企业工业旅游景点

各种规模的热电企业中，具有观赏、体验、教育、休闲等功能并提供相应旅游服务设施，开展工业旅游的活动场所，包括热电企业的生产区域、工业展示区域以及反映重大事件、体现热电工业技术成果的重大工程和项目。

4 总体设计要求

应根据电企业的特点，按 GB/T 6423 的要求建设的要求进行设计，包括但不限于具有企业特色的工业产品、生产过程、科技成果、厂容厂貌、员工生活或工作场景以及工业发展历史、发展成就、远景规划、产业形态、企业文化等。

5 旅游设施要求

5.1 游览设施

- 5.1.1 应设置游客服务中心、医疗应急中心。
- 5.1.2 宜在接待区域公布游客接待时间、游客参观及活动注意事项内容，应在接待区域展示主要的生产设备、直观的工艺流程和企业概况、企业文化等。
- 5.1.3 有明确的参观通道。参观通道应平整、防滑、无障碍物，宽度不小于1.2米，楼梯净宽不小于0.8米、坡度不大于45度、栏杆高度不低于1.1米。
- 5.1.4 休憩区设施布局合理，整洁、协调、方便，且不影响应急疏散。游览线路沿途应设置一定的休憩点，布置美观，方便舒适。
- 5.1.5 有条件的景点宜设置助残设施或提供相应的服务，满足残障人士的出游要求。设立绿色通道，优先保障老弱病残孕等特殊人群的通行。
- 5.1.6 生态区域的面积应不小于500平方米，宜以农为本、因地制宜、按需制宜、突出特色为基本原则，以农、林、牧、渔等特色农业为基础，充分合理利用厂区空间满足观光采摘、休闲度假、科普展示等多功能需要。结合热电企业文化、农作生产为引线，以满足旅游者休闲需求为中心，集观光、教育、娱乐、运动等服务于一体，具有明确区域范围和一定特色鲜明的旅游园区。

5.2 交通设施

- 5.2.1 应提供停车服务，有不小于500平方米的停车场或在200米之内有社会停车场地。
- 5.2.2 游客车辆进出通道方便、通畅。
- 5.2.3 应设置游览参观通道并有明确标识。路标、导览图、标示牌、景物介绍牌、安全提示牌等标识齐全，有相应的外文对照，且图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6 安全要求

- 6.1 应建立健全安全管理制度，落实安全责任人。
- 6.2 参观游览活动前对游客应有必要的安全教育，生产区域内的游览应有服务人员引领和指导。
- 6.3 参观游览活动应不涉及非安全区域，危险或禁入区域应设立明显警示标识，并有物理隔离措施。
- 6.4 应根据景点环境状况，为游客提供必要的防坠落物、防滑、防绊、防眩目、防噪音等防护装备和器具而且现场随手可取，
- 6.5 参与性项目应有切实的防范及安全措施。
- 6.6 消防设施设备应齐全、有效，定期检查。消防通道应保持畅通，并有明显标识。
- 6.7 有突发事件应急预案，能提供紧急救助服务，事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。
- 6.8 在室内参观区域，应提供足够的照明设施，保持光亮。
- 6.8 应配有应急警铃系统，应急指示灯和书面的应急疏散计划，并设置紧急疏散集合点。
- 6.9 应配备至少1名现场救护人员，救护人员应获得急救员证或专业救护资格。
- 6.10 应注意保护知识产权和商业机密，有选择性地提供游览区域和信息。

7 基础环境要求

7.1 卫生要求

- 7.1.1 应建立健全卫生制度，落实卫生责任人。
- 7.1.2 建筑物墙面整洁，无污垢。参观游览场所地面和道路平整，无积水，无垃圾。
- 7.1.3 垃圾箱(桶)设置合理，标识明显。
- 7.1.4 工业旅游景点的厕所设施及其卫生状况保持良好，厕所设施的建设可参照GB/T 18973 的要求。

7.2 环保要求

- 7.2.1 应符合相关产业的环保要求，落实环保责任人。
- 7.2.2 整体环境整洁美观，和主题特色相协调。
- 7.2.3 工业原材料堆放应合理，不影响游览，不有碍观瞻。
- 7.2.4 有人文历史价值的建筑物、工业遗存等，应有保护措施。
- 7.2.5 接待区、休憩区等区域的空气质量应达到GB 3095 中规定的二类区执行的二级标准。
- 7.2.6 接待区、休憩区等区域的噪声质量应达到GB 3096 城市区域环境噪声标准中规定的二级标准。
- 7.2.7 室内公共场所、工作场所、旅游交通工具内禁止吸烟，应设置明显的禁烟标识，对吸烟的游客应有人员进行劝阻。在场外可设立吸烟点。
- 7.2.8 露天区域应有绿化，室内接待区域应放置有绿色植物或鲜花。

8 游览服务要求

8.1 咨询与预定

- 8.1.1 咨询服务应包括微信公众号、定点接待、电话咨询、网络咨询等形式。
- 8.1.2 在接受电话预订时，应确认日期、人数、到达时间等关键信息。
- 8.1.3 在接受网络预订时，应通过网站、邮件、电话、短信、微信或其他方式进行回复确认。

8.2 迎接与告知

- 8.2.1 接待人员应在企业门口或前台接待区迎接游客。
- 8.2.2 应在接待区为游客提供景点介绍、参观点分布示意图，以及相关信息资料和宣传资料（例如：多媒体、单片、画册、音像制品等）。

8.3 游览与讲解

- 8.3.1 参观点应不少于3 个，特色游览线路应不少于3 条。游览线路总长度应设计合理。
- 8.3.2 每个参观点应有中文的名称标识或内容介绍。有条件的景点宜配置语音导览设备。
- 8.3.3 在有讲解的游览中，人数及语种能满足游客需要，应讲普通话，语言文明、口齿清楚，具备相应的专业知识和讲解技能。
- 8.3.4 在有讲解的游览中，讲解词应科学、准确、突出热电企业特色。应根据不同的客群准备具有针对性的讲解词。
- 8.3.5 有讲解的全程参观游览时间应不少于60 分钟。

9 信息服务要求

- 9.1 在不影响企业正常生产的情况下，宜在游览区域内无线WiFi 覆盖（特定区域除外），方便游客上网查询有关旅游信息。
- 9.2 应有独立网站，或在现有企业网站中设立独立板块，或接入旅游服务网站，网站应定期维护，及时更新内容。
- 9.3 有条件的景点宜提供移动终端应用程序客户端，或有二维码可供扫描，为游客提供景点内多语种智能化讲解、导游、导航、导览、导购、投诉与处理等服务。
- 9.4 宜开通微信或微博账号，能够和游客实时互动。
- 9.5 应能通过多种渠道提供交通信息，并及时更新。
- 9.6 应能通过多种渠道进行工业旅游的宣传与推广。

10 综合管理

10.1 人员要求

- 10.1.1 服务人员数量与游客的比例应不小于1：50，对于儿童、青少年、老年人或残障人士等特殊人群，服务人员比例应适当提高。
- 10.1.2 遵守国家法律、法规，维护游客的合法权益。
- 10.1.3 应接受旅游管理、服务、安全等相关培训。
- 10.1.4 应有专门的经营管理机构 and 从业人员，建立健全管理和服务规范以及从业人员岗位责任制。
- 10.1.5 规范着装，佩戴标识。
- 10.1.6 对游客礼貌、热情，符合礼仪规范。
- 10.1.7 仪容仪表应端庄、大方，举止行为符合岗位规范的要求。
- 10.1.8 接待人员应熟悉景点的生产、布局和游览线路。
- 10.1.9 参观游览区域的生产人员行为举止应文明规范，具有服务意识。

10.2 服务质量控制

- 10.2.1 宜定期开展服务质量调查，或委托第三方开展服务质量评估。
- 10.2.2 应建立游客投诉处理和反馈机制，在醒目处公示旅游质量监督电话，专人负责，及时妥善处理游客投诉，并整改和回复。
- 10.2.3 宜定期进行热电企业工业旅游传播效益、社会效益、经济效益评价，根据评价结果改进产品设计、游览服务、信息服务、旅游设施、基础环境等，从而提高游客满意度、品牌知名度和客户转化率。

11 其他要求

11.1 旅游吸引物的展示方式的选择范围包括但不限于：

- a) 宣传展板；
- b) 影像资料；
- c) 实物陈列墙（室）；

- d) 沙盘模拟;
- e) 虚拟现实或增强现实;
- f) 其他有助于增强游客认知或体验的方式。

11.2 根据游客的休闲、考察、体验、修学、购物等不同需求,宜设计下列相应的产品和服务:

- a) 自助游览;
- b) 有讲解的游览;
- c) 游乐体验;
- d) 教育培训;
- e) 技术交流;
- f) 深入座谈;
- g) 特色商品销售;
- h) 有条件的景点针对儿童、青少年、老年人及残障人士等开发专项产品和服务。

11.3 宜根据自身特色安排具有互动性、体验性、主题性的游览活动,使每个游客有机会学习相关领域知识、体验工业旅游文化。活动包括但不限于:

- a) 实际操作;
- b) 情景模拟;
- e) 有奖问答;
- g) 亲子活动;
- h) 其他具有企业特色性的体验活动。

11.4 日接待能力应不少于 200 人次。

11.5 开放时间应相对固定,平均每周应不少于 1 天。