

# 团 体 标 准

T/LZLSF 0014—2022

## 螺蛳粉特色小镇 旅游服务规范

Luosifen small characteristic town— Specification of tourism service

2022-04-20 发布

2022-05-20 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 通用要求 .....	1
5 服务人员要求 .....	1
6 服务设施要求 .....	2
7 服务内容及要求 .....	3

准  
标  
体  
团

LZLSF

## 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。

本文件由柳州市发展和改革委员会、柳州市住房和城乡建设局提出。

本文件由柳州市螺蛳粉协会归口。

本文件起草单位：柳州市螺蛳粉协会、中国标准化研究院、柳州市柳南区住房和城乡建设局。

本文件主要起草人：唐机文、马晓蕾、胡良兵、谭琪琦、李慎、周励。



# 螺蛳粉特色小镇 旅游服务规范

## 1 范围

本文件规定了螺蛳粉特色小镇的旅游服务的通用要求、服务人员要求、服务设施要求和服务内容及要求。

本文件适用于螺蛳粉特色小镇的旅游服务。

## 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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 18973—2016 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- LB/T 014—2011 旅游景区讲解服务规范
- T/LZLSF 0015—2022 螺蛳粉特色小镇 小镇客厅建设规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**螺蛳粉特色小镇** Luosifen small characteristic town

以螺蛳粉为特色产业，在规划用地面积内形成的先进要素集聚、产业特色鲜明、产城人文融合、空间利用集约高效的微型产业集聚区。

注：特色小镇是非建制镇，也非传统产业园区。

## 4 通用要求

- 4.1 应有明确的旅游服务管理制度。
- 4.2 应具备一定数量的经营管理人员和服务人员。
- 4.3 应明确旅游服务项目和相关服务内容，并突出螺蛳粉主题。
- 4.4 整体布局合理，有满足各类旅游体验的功能分区。
- 4.5 建筑设施、公共服务、体验项目和运营管理应符合安全、消防、卫生、环保等法律法规和强制性标准的规定。

## 5 服务人员要求

- 5.1 遵守国家法律、法规，尊重游客的民族习惯和宗教信仰，维护游客的合法权益。

- 5.2 经过上岗培训合格，熟悉螺蛳粉文化和螺蛳粉小镇基本情况，且在工作过程中定期接受相关岗位的提升培训，其中体验项目服务人员应熟练掌握相应操作流程。
- 5.3 具备应急处置的基本能力，在地震、火灾等紧急情况下能采取措施引导游客避险、逃生等。
- 5.4 规范着装，佩戴标识，服饰整洁，容易辨识。
- 5.5 对游客礼貌热情，能用普通话或有效的沟通语言解答游客诉求。

## 6 服务设施要求

### 6.1 引导设施

- 6.1.1 应设有全景导览牌、旅游点说明牌、交通指示牌、安全警示牌。
- 6.1.2 道路交通标志设置应符合 GB 5768.2 的规定。
- 6.1.3 引导设施应采用无污染、可回收材料。
- 6.1.4 引导设施标识应布局合理、指示明确，具有连续性。
- 6.1.5 引导设施标识应印刷清晰、体现螺蛳粉主题特色，有较好的观赏性，并与周边景观相协调。
- 6.1.6 标识图案和文字应准确规范，有相应的外文对照。
- 6.1.7 图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的规定。

### 6.2 交通设施

- 6.2.1 外部交通可进入性良好，交通设施完备，进出便捷。
- 6.2.2 内部交通道路完善，路面平整干净。
- 6.2.3 应配备与游客接待量相适应的游客专用停车场，并预留临时停车空间用于旅游高峰期统筹使用。
- 6.2.4 停车场应分设出入口，游客车辆进出停车场通道应方便、通畅。
- 6.2.5 停车场内应设置充电桩。
- 6.2.6 内部交通服务应使用电瓶车等绿色环保交通工具。

### 6.3 安全设施

- 6.3.1 应有医疗救护机构，配有专人全天值守，能处理常见疾病、提供常用药物。
- 6.3.2 应配置电子视频监控系统，公共区域电子监控宜全覆盖。
- 6.3.3 应有应急指挥机构，配有专人全天值守。
- 6.3.4 应有应急避难场所，危险地段警示标志、警铃、广播、防护等安全应急设备配备完善。

### 6.4 环境卫生设施

- 6.4.1 公共厕所数量及布局应合理，能满足游客需求，设施齐全、清洁卫生，厕所质量等级应符合 GB/T 18973—2016 规定的 A 级及以上要求，旅游高峰期宜增设流动厕所。
- 6.4.2 垃圾桶（箱）数量及布局应合理，每个游客休憩场所应至少设置 1 个垃圾桶（箱），人流密度大的地区垃圾桶（箱）的间距宜为 30m~50m，其他区域宜为 100m 左右。
- 6.4.3 垃圾桶（箱）应具备垃圾分类功能，按照 GB/T 19095 的规定进行标志。
- 6.4.4 存放垃圾的设施设备和场地应清洁、无异味。

### 6.5 参观游览设施

- 6.5.1 小镇客厅设置应符合 T/LZLSF XXXX-XXXX《螺蛳粉特色小镇 小镇客厅建设规范》的要求。
- 6.5.2 依据游览线路设置一定数量的休憩设施，设施运行良好，并定期进行检查。
- 6.5.3 休憩设施布局合理，有利于应急疏散。
- 6.5.4 有条件的休憩区可配置餐饮、购物、娱乐等设施。
- 6.5.5 提供螺蛳粉生产参观服务的企业应设置专用游览参观通道，与生产区进行隔离，游览线路设计不应影响正常的生产活动，避免造成污染。
- 6.5.6 参观通道应保证安全，其消防疏散设施设置应符合 GB 50016 的规定。
- 6.5.7 宜以传统作坊的形式设立独立的螺蛳粉加工体验区。加工体验场所应符合 GB 14881 的要求。

### 6.6 其他设施

- 6.6.1 应配备无障碍设施，设置应符合 GB 50763 和 GB 55019 的规定。
- 6.6.2 游览活动范围内应实现移动电话信号全覆盖，信号畅通，重点区域提供 WiFi。
- 6.6.3 应有信息化运营平台，信息全面、更新及时，能提供预约服务。
- 6.6.4 旅游接待场所室内公共区域宜设置信息触摸屏，提供自助查询服务。
- 6.6.5 宜通过信息化形式识别电子票、进行移动支付、介绍重要景点和活动等。

## 7 服务内容及要求

### 7.1 餐饮服务

- 7.1.1 餐饮环境应整洁、卫生。
- 7.1.2 餐具应消毒。
- 7.1.3 应能提供螺蛳粉等柳州特色饮食，地方饮食文化浓郁，消费档次应多样化。
- 7.1.4 餐饮设施装修风格、服务方式、员工服饰等宜具有柳州文化特色。
- 7.1.5 菜品应货真价实、明码标价。

### 7.2 游览服务

- 7.2.1 游览线路布局应合理顺畅，游览项目应融合螺蛳粉特色文化，宜具有互动体验性。
- 7.2.2 应配备专业导游人员(讲解员)，服务质量符合 GB/T 15971、LB/T 014 的要求。
- 7.2.3 浏览解说词应准确、生动，体现螺蛳粉小镇文化，符合 LB/T 014—2011 中 4.3.3 的要求。
- 7.2.4 小镇客厅、主要景点等公共场所应明示服务内容和价格，清晰介绍浏览路线、开放时间、安全注意事项等，并提供公共信息资料，内容丰富、适时更新。
- 7.2.5 参观旅游景点时，应提供相应的安全卫生防护设施。服务人员及时了解游客的行为动向，对游客的不安全行为及时提醒和纠正。
- 7.2.6 提供螺蛳粉生产参观服务的企业，可提供螺蛳粉产品实物、生产流程、发展历史等展示内容，针对展示内容提供相应讲解服务。
- 7.2.7 根据需要可结合文化特色提供休闲娱乐服务和节庆活动服务。

### 7.3 购物服务

- 7.3.1 购物服务场所应环境整洁，秩序良好，无围追兜售、强买强卖现象。
- 7.3.2 商品种类丰富，具有本地特色，如螺蛳粉、螺蛳粉周边产品等。
- 7.3.3 商品应符合相关法律法规及标准要求，质量合格。
- 7.3.4 商品包装宜采用绿色、环保材质，方便游客携带和运输。
- 7.3.5 商品应明码标价，使用规范价签，规范填写，货价相符。
- 7.3.6 应使用合格的计量器具，定期检定，计量准确。
- 7.3.7 应根据不同商品制定售后服务的内容、服务方式和收费标准。

### 7.4 体验服务

#### 7.4.1 摸螺蛳服务

- 7.4.1.1 应为游客提供螺蛳盛放桶、雨鞋等摸螺蛳用具。
- 7.4.1.2 服务人员应示范并讲解摸螺蛳要领，告知安全注意事项，科普螺蛳相关知识。
- 7.4.1.3 游客在体验摸螺蛳过程中需要帮助时，服务人员应能及时提供有效帮助。

#### 7.4.2 螺蛳粉文化体验服务

- 7.4.2.1 应以实物展示、影音播放等形式展示各类螺蛳粉产品，以及螺蛳粉相关的历史、文化、工艺等。
- 7.4.2.2 宜结合展示内容提供可互动的体验活动，结合螺蛳粉品牌宣传提供螺蛳粉系列产品品尝体验活动。

#### 7.4.3 螺蛳粉制作技艺体验服务

- 7.4.3.1 应为游客提供螺蛳粉制作所需的操作工具、手部清洁用具。
- 7.4.3.2 服务人员应按照螺蛳粉传统手工制作技艺演示螺蛳粉制作，可包括米粉制作工艺、螺蛳粉配菜腌制工艺、螺蛳高汤熬制工艺、螺蛳粉煮泡工艺等。
- 7.4.3.3 服务人员宜按照干米粉浸泡→捞出→清水烧开→放入米粉煮好→捞出装碗→添加辅料→热螺蛳烫盛装的操作流程指导游客开展螺蛳粉制作。
- 7.4.3.4 服务人员应告知安全注意事项，避免出现烫伤等安全事故。

