

DB4420

中山市地方标准

DB4420/T XX—XXXX

食品工业旅游景区(点)服务规范

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中山市市场监督管理局 发布

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 总体要求	1
5 服务要求	2
6 服务场所	4
7 服务人员	5
8 安全	6
9 环境卫生	6
10 服务评价与改进	7
参考文献	8

前 言

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

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。

本文件由中山市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

食品工业旅游景区(点)服务规范

1 范围

本文件规定了食品工业旅游景区（点）的术语和定义、总体要求、服务要求、服务场所、服务人员、安全、环境卫生、服务评价与改进等内容。

本文件适用于开展食品工业旅游服务的景区（点）。

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/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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 36738 工业旅游景区服务指南
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- LB/T 011 旅游景区游客中心设置与服务规范

3 术语和定义

GB/T 36738界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食品工业旅游

以食品生产企业、食品产业集聚区、食品工业展示区域、食品工业历史遗迹以及反映食品产业发展重大事件、体现食品工业技术成果、弘扬食品生产工匠精神的特色工程和项目为主要载体的工业旅游。

3.2

食品工业旅游景区（点）

围绕食品工业旅游（3.1），以食品加工、生产等工艺为主题，展示食品工业生产过程、文化内涵和发展历程，提供具有观赏、体验、教育、休闲等功能的旅游景区（点）。

3.3

食品工业旅游景区（点）服务

由食品工业旅游景区（点）提供的满足游客食品工业旅游需求的一系列行为。

4 总体要求

- 4.1 遵守国家法律、法规，保证合法合规经营。
- 4.2 食品工业旅游景区（点）的主题明确，宜包括但不限于：
 - a) 具有较好的食品工业文化价值；
 - b) 具有一定的科普、游览价值；
 - c) 具有现场体验感和参与性；
 - d) 具有较高的旅游吸引力。
- 4.3 食品工业旅游景区（点）的展示内容多样化，宜包括但不限于：
 - a) 食品工业企业历史、旧包装、档案、生产工艺；
 - b) 食品生产流程；
 - c) 食品质量安全；
 - d) 食品生产工具；
 - e) 创建国家食品安全示范城市的宣传。
- 4.4 景区（点）的服务项目和相关信息应明示，服务和商品的收费应明码标价。
- 4.5 景区（点）场所合理布局，有明确的游览区域，设有接待区、参观游览区、参观通道、休憩设施、配套设施等。无障碍通行设计应符合 GB 50763 的规定。
- 4.6 应充分体现地域特色、产业特点和文化底蕴，注重景区（点）内功能区的合理布局和景观设计。
- 4.7 应充分考虑游客的需求，提供丰富的旅游产品和高品质的服务。
- 4.8 应覆盖有无线宽带网络，游客在游览过程中可以方便的将手机、电脑等终端以无线方式连接上网。
- 4.9 制定经营管理制度和安全管理制度，设置经营管理机构和从业人员，实行岗位责任制。景区（点）应有充足的工作人员，以满足旅游接待要求。
- 4.10 对具有人文历史价值的建筑物、工业遗存等采取相应保护措施。
- 4.11 参观游览活动应不涉及非安全区域，危险或禁入区域设立明显警示标志，并有物理隔离措施。可采用多种方式保护知识产权，如隔离生产区与旅游区、禁止游客闯入生产区域等。
- 4.12 应划分吸烟区与非吸烟区，标志清楚且管理到位。
- 4.13 应积极履行社会责任，开展公益活动，传播食品安全知识和文化。
- 4.14 应关注新技术、新工艺的研发和应用，提高景区（点）的科技含量。
- 4.15 宜开发具有自身特色的旅游产品和纪念品。
- 4.16 尊重游客的民族习惯和宗教信仰，维护游客的合法权益。

5 服务要求

- 5.1 咨询服务应包括：
 - a) 应提供咨询、预订、接待相关服务，配置与游客人数相匹配的服务人员；
 - b) 宜提供现场接待、电话咨询、网络咨询和游览预订等服务，告知游客参观时间、参观流程、参观内容及时长等相关信息，提供的咨询信息真实可靠。
- 5.2 接待服务应包括：
 - a) 应提供前台接待服务，配置座椅、行李寄存处等设施，宜提供销售产品的展示台；
 - b) 应明示旅游票务价格及相应的服务，清晰介绍参观流程及相关条件，如游览路线、开放时间、安全注意事项及其他服务等；
 - c) 应提供景区（点）介绍、分布示意图，以及相关信息资料和宣传资料(多媒体、画册、音像制品等)；

- d) 宜提供建立在无线通信、移动互联网、物联网等技术基础之上的现代自助导游系统。自助导游硬件设备能显示景区导游图，支持无线上网，完成自助导游讲解；
- e) 应配置专门的讲解员，提供工业生产、产品展示、科学技术、历史人文等讲解服务；
- f) 醒目位置处应公示游客参观食品工业旅游景区（点）的注意事项。

5.3 参观服务应包括：

- a) 食品工业旅游景区（点）参观内容丰富、特色鲜明，应体现食品工业生产、科技成果、工艺流程、工艺文化、非遗保护等特色食品工业知识；
- b) 应提供食品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果、发展历史等展示内容，展示内容宜不少于3种；
- c) 应根据景区（点）承载量合理控制游客数量，在客流高峰期合理安排流量和流向，及时进行客流疏导；
- d) 应提供相应的安全卫生防护设施。若有提供游客品尝等活动的，确保品尝食品和容器的卫生安全；
- e) 应配备必要的监控设施，服务人员及时了解游客的行为动向，对游客的不安全行为给予及时提醒和纠正；
- f) 宜配置语音导览设备；
- g) 有中、英文名称标识的景区（点），宜提供内容介绍的中英文对照。

5.4 讲解服务应包括：

- a) 讲解员应定期进行培训，熟悉景区（点）情况，宜提供一种以上的外语服务；
- b) 讲解员应掌握食品工业生产流程、技术特点和产品特征等，宜采用多媒体等方式，运用科学严谨、通俗易懂的语言告知游客，能解答游客提出的食品工业旅游相关问题；
- c) 宜聘请熟悉食品工业旅游知识的相关专业技术人员作为讲解员，为游客进行食品工业科普知识讲解。

5.5 购物服务应包括：

- a) 应亮照经营、明码标价、价格合理，售卖的商品应安全卫生，宜能按游客要求提供礼品包装、寄递服务；
- b) 应提供与景区（点）主题相关联的商品，宜为游客介绍商品的工艺生产文化；
- c) 商店销售人员应文明礼貌，能根据游客需要提供购物建议。

5.6 餐饮服务应包括：

食品工业旅游景区（点）宜设立餐饮售卖场所，提供餐饮服务。餐饮卫生的环境与设施设备配置符合GB 37487的要求。

5.7 特色服务应包括：

- a) 涉及非遗的景区（点）可根据景区（点）实际情况向游客展示非遗技艺；
- b) 应提供具有教育性和趣味性的体验项目，让游客在游览过程中了解食品工业知识、技术特点和产品特征；
- c) 宜提供具有互动性、可参与性的体验项目，并明示服务项目和服务信息，涵盖食品工业的展示或食品非物质文化遗产等方面，满足不同游客的兴趣和需求；宜通过让游客参与制作地方特色食品、亲手操作非遗技艺等方式，提高游客游览过程中的沉浸感与参与度；

d) 宜提供体验工艺生产过程获得产品的定制化服务；

5.8 公益性服务应包括：

- a) 应积极配合相关部门和社会组织开展公益性教育活动，提高公众对食品工业、食品安全、健康饮食等方面的认识；
- b) 宜积极开展公益性活动，如开放日、免费参观日等，以便让更多人了解食品工业的发展、技术成果和传统工艺，让公众能在游览过程中了解地方的非物质文化遗产；
- c) 鼓励景区（点）与学校、社区等合作，推广食品工业知识和技能，培养公众对食品工业的兴趣和关注。

6 服务场所

6.1 标识

6.1.1 景区（点）的公共信息图形标识应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定，景区（点）的公共信息导向标识应符合 GB/T 15566.1 的规定。

6.1.2 景区（点）的标识应数量适当，布局合理，印刷清晰，指示明确，有连续性。

6.1.3 景区（点）应设置清晰、易识别的导向标识，包括景区（点）入口、出口、接待区、停车场、景区（点）、餐饮区、卫生间等重要区域。

6.1.4 景区（点）宜设置食品工业产品、历史、文化类标识牌或简介，布局应合理，内容宜中英文结合，简明易懂、无错别字、无歧义。

6.1.5 如有涉及可能发生危险的区域，应有规范、醒目的安全警示标识。

6.1.6 标识应采用统一的设计风格 and 色彩，符合视觉美学要求，突出食品工业主题，体现景区（点）特色。

6.2 接待区

6.2.1 名称和标识应符合 LB/T 011 的规定。

6.2.2 应设有游客中心、售票处、问询处、医务室等设施，为游客提供便捷的服务。

6.2.3 应公示营业时间、咨询电话、投诉电话等信息。

6.2.4 应提供座椅、休息区和遮阳设施，确保游客在等候过程中的有个舒适的环境。

6.2.5 应免费提供各游览点、功能区等导览图，以及相关信息资料和宣传资料。

6.2.6 应安排工作人员向旅客说明注意事项，为特定人群（婴幼儿、老年人、残疾人、孕妇等）提供专项服务。

6.2.7 应保持整洁卫生，定期进行清洁和消毒。

6.3 参观通道

6.3.1 景区（点）的参观通道应符合 GB/T 36738 的规定。

6.3.2 室内参观通道应有应急照明设备、通风设备和相关引导标识。

6.3.3 需配备监控设施，安排人员了解旅客动向，保障旅客安全。

6.3.4 参观通道应定期检查、维修，确保通道畅通无阻。

6.4 游览展示区

6.4.1 每个参观点宜有中英文的名称标示或内容介绍。

6.4.2 应提供食品工业产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等展示，形式不少于 3 种。

- 6.4.3 应有专人提供游览讲解和引导服务，宜配置语音导览设备。
- 6.4.4 游览展示区完整呈现食品产业链的各个环节，宜包括原材料种植、食品加工、包装、销售等。
- 6.4.5 游览展示区内应布局合理，整洁、协调、方便，设置明显的安全警示标志和防护设施，确保游客安全。

6.5 互动体验区

- 6.5.1 通过在参观路线上合适的位置设立食品加工现场或食品加工现场实时监控视频、DIY手工制作区、食品品鉴活动等区域，让游客参与到食品制作过程中，提高游客的参与度和体验感。
- 6.5.2 提供必要的清洁和卫生设施，确保互动体验区的卫生环境。
- 6.5.3 配备专业的指导人员，对游客进行引导和协助，确保游客在互动体验过程中的顺利进行。

6.6 休憩设施

- 6.6.1 休憩设施布局合理，且不影响应急疏散。
- 6.6.2 有条件的休憩区内可配置购物、餐饮等设施。
- 6.6.3 在游览路线上应合理设置一定数量的休憩设施，设施运行良好，需安排专员定期检查。
- 6.6.4 休憩设施应保持卫生、整洁，定期清理垃圾。

6.7 配套设施

- 6.7.1 景区（点）内或附近区域需配备能满足景区（点）日常客流量的停车场，停车场应符合 GB/T 26355 的规定。
- 6.7.2 景区（点）内的旅游厕所应符合 GB/T 18973 的规定，旅游厕所质量应达到 II 类要求，分布合理，方便游客使用，且应保持洗手间的整洁卫生，定期进行清洁和消毒。
- 6.7.3 通道及厕所宜有方便老、幼、伤、残、孕等特殊人群使用的设施。
- 6.7.4 景区（点）内应提供消防设施、急救站和医疗设备。
- 6.7.5 宜设立餐饮区，提供食品安全、卫生、美味的餐饮服务，以满足游客的需求。
- 6.7.6 景区（点）内应设置纪念品商店，提供具有食品工业特色和地方特色的纪念品，满足游客的购物需求。
- 6.7.7 宜在室内区域设置空调。

7 服务人员

7.1 人员素质

- 7.1.1 服务人员需具备一定的食品安全、食品加工、食品科学等基本知识，以便向游客提供专业的解答和建议。
- 7.1.2 应具备良好的职业道德和服务意识，对游客提供热情、周到、专业的服务。

7.2 培训

服务人员应定期接受食品工业旅游相关知识的培训，包括讲解员培训、礼仪、食品安全法律法规、食品工业发展动态、地方特色食品文化等。对服务人员进行消防安全、急救知识等方面的培训，确保在紧急情况下能够迅速采取措施。

7.3 工作职责

- 7.3.1 引导游客参观景区（点），为游客讲解食品工业知识。
- 7.3.2 定期接受培训，熟悉各分区的内容，以便为游客提供有效的帮助和建议。
- 7.3.3 对游客提出的疑问和需求，提供专业、及时、耐心的解答和帮助。
- 7.3.4 协助维护景区（点）的秩序，确保游客的人身安全和财产安全。宜提前将危险区、隔离生产区、禁入区等相关信息告知游客。
- 7.3.5 及时掌握景区（点）内食品安全、卫生状况，对不符合标准的情况及时上报，保证景区（点）内食品安全。
- 7.3.6 负责食品制作体验活动的组织和指导，确保活动顺利进行。

8 安全

- 8.1 应有健全的旅游安全管理制度和操作规程。应有专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人。
- 8.2 应有数量足够的消防、救护、安全监测等设施设备，确保完好、有效。
- 8.3 应建立加工安全管理制度，加强加工过程的监管。
- 8.4 应定期对加工设备进行维护和检修，确保设备的安全性和可靠性。
- 8.5 应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。紧急出口应标志明显、畅通无阻。
- 8.6 安全标识、警示标识应设置清晰、醒目。
- 8.7 参与性、定制性项目应有活动说明、安全防护和安全提示。具有潜在危险性的活动项目应有切实有效的防范及安全措施，应配有专职安全员。应根据游览环境状况为游客提供必备的防撞、防滑等防护装备和器具。
- 8.8 应有切实可行的旅游安全应急预案，应急处理能力强，事故处理及时、档案记录准确；应向游客公布应急救援电话且保证畅通有效。
- 8.9 应有经过专业培训的急救人员，配备必要的急救药品，能为游客提供紧急医疗服务；与当地医疗部门建立紧急救援系统联动；与 110、119、120、122 等当地社会救援系统建立联动。
- 8.10 游客游览区域应实现视频监控全覆盖，录像资料应保存一个月以上。
- 8.11 管理人员应配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，应通过广播、电子显示屏、短信等途径，使用中英文及时向游客发布提示和引导信息。
- 8.12 重视网络信息安全，采取切实有效的措施防止网络攻击、信息破坏、信息泄露等事件的发生。
- 8.13 宜为游客提供保险服务。
- 8.14 在食品展示或互动 DIY 等过程中，应确保展示区域的环境卫生和安全，应为游客提供必要的卫生防护用品，如口罩、手套等，现场工作人员应对游客的危险行为进行及时提醒及纠正。
- 8.15 制定针对火灾、疫情、食品安全事件等突发事件的应急预案，明确应急组织架构、职责分工、应急流程等内容。
- 8.16 定期组织应急演练，以提高景区（点）及服务人员在应对突发事件时的反应速度和处理能力。

9 环境卫生

- 9.1 建立健全卫生责任制度，落实责任到人，并定期组织卫生检查。
- 9.2 保持景区环境整洁美观，绿色环保。
- 9.3 工业生产材料合理堆放，不影响游览，不妨碍观瞻。
- 9.4 接待区、休憩区、游览区等区域的空气质量达到 GB 3095 二类区的规定。
- 9.5 参观游览场地及建筑设施的卫生和环境符合 GB 9664 的要求。

9.6 垃圾桶(箱)设置合理,宜实行分类管理,标示明显。

10 服务评价与改进

10.1 服务评价

10.1.1 设立专门负责食品工业旅游景区(点)服务评价的内部自评小组,负责对景区(点)的服务质量进行定期检查和评估。

10.1.2 明确内部自评小组的职责和权限,制定相应的服务评价制度,确保服务评价工作的顺利进行。

10.1.3 邀请专业机构,对景区(点)的服务质量进行客观、公正的评估。

10.1.4 建立游客意见反馈渠道,鼓励游客提出建议和意见,及时了解游客需求,促进景区(点)服务水平的提升。

10.2 服务改进

10.2.1 对监督机构和第三方评估机构的评估结果进行详细分析,找出存在的问题和不足。

10.2.2 针对监督结果中的问题和不足,制定具体的改进方案和措施,明确责任部门和完成时限。

10.2.3 确保改进方案得到有效执行,定期对改进措施的实施情况进行检查和督促。

10.2.4 根据游客需求的变化和行业发展趋势,持续优化食品工业旅游景区(点)的服务,提升游客满意度。

参 考 文 献

- [1] 广东省旅游条例（2017年通过）
 - [2] DB13/T 2995-2019 钢铁工业旅游区服务规范
 - [3] DB22/T 2606-2017 工业旅游景点服务规范
 - [4] DB45/T 2070-2019 六堡茶工业旅游景区服务规范
-