

中山市地方标准  
《食品工业旅游景区（点）服务规范》  
(征求意见稿)

编制说明

《食品工业旅游景区（点）服务规范》标准编制组

二〇二三年十月

# 中山市地方标准《食品工业旅游景区（点）服务规范》 （征求意见稿）编制说明

## 一、任务来源

根据中山市市场监督管理局《关于批准下达 2023 年第一批中山市地方标准制修订计划项目的通知》，由中山市文化广电旅游局提出中山市地方标准《食品工业旅游景区（点）服务规范》标准研制项目，中山市深中标准质量研究中心、咀香园健康食品（中山）有限公司、中山市工业和信息化局、中山洪力健康食品产业研究院有限公司、中山市食品学会、创味舌尖冻干食品科技（中山）有限公司、中山华之农神湾菠萝技术研究中心联合承担起草任务。

## 二、项目背景

党的二十大报告提出，“推进新型工业化”“建设现代化产业体系”“构建优质高效的服务业新体系，推动现代服务业同先进制造业、现代农业深度融合”。发展工业旅游，不仅可以帮助工业企业转型升级，还可以丰富旅游产品供给，让游客感受工业文化，为城市发展注入新活力。近年来，国家多次出台政策支持工业旅游发展。2016 年，国务院办公厅印发的《“十三五”旅游业发展规划》中明确提出“旅游+新型工业化，鼓励工业企业因地制宜发展工业旅游，促进转型升级”。2018 年，国务院办公厅印发的《关于促进全域旅游发展的指导意见》中明确指出“推动旅游与工业化融合发展，以标准化提升服务品质”。2021 年，文化和旅游部印发的《“十四五”文化和旅游发展规划》中把非物质文化遗产传承体验设施建设作为重要的文旅融合发展路径。2022 年，国务院印发的《“十四五”旅游业发展规划》中提出“鼓励依托工业生产

场所、生产工艺和工业遗产开展工业旅游”。2022 年底，文化和旅游部推出了首批 53 家国家工业旅游示范基地，涉及食品工业、遗址遗迹、博物馆等多种类型。下一步，文化和旅游部还将持续加强引导，推动打造更多主题特色鲜明、品牌形象突出、体验形式多样、文化内涵丰富的工业旅游产品。同时，鼓励更多民众参与工业旅游，感受工业文明，弘扬工业文化，为助力建设工业强国、制造强国发挥旅游的特色优势。

我市高度重视工业旅游发展，通过不断推行有关政策，推动旅游业与其他产业的深度融合，食品工业旅游蓬勃发展。咀香园工业旅游区、厨邦酱油文化博览馆等食品工业景区通过挖掘生产工艺、食品文化等资源，促进旅游+工业融合发展。食品工业旅游的快速发展，有利于吸引更多的游客前来参观，通过欣赏中山食品工业企业生产工艺、沉浸式体验等方式，深入了解和感受中山市食品工业的文化内涵，提升中山市的文化软实力。

食品工业旅游作为一种新兴的旅游形式，其发展潜力巨大，既能带动中山市食品工业的发展，也能促进中山市旅游业的繁荣。尽管中山市工业旅游发展取得了一定成效，但食品工业旅游相关规范制度还有待完善。目前，食品工业旅游相关规范主要参照工业旅游相关标准执行，但是食品工业旅游作为工业旅游的一个特殊领域，它有自己的特点和需求。食品工业旅游涉及到食品的生产过程、食品的制作和食品的品尝等特有的互动体验，这需要满足更为严格的卫生和食品安全要求，也需要专门的规定和管理，因此有必要制定针对食品工业旅游专门的服务规范。

目前国内尚未有针对食品工业旅游的专门服务标准，制定《食品工业旅游景区（点）服务规范》标准正好填补了这一空白。明确的服务规范可以为食品工业旅游景区提供操作准则，保证服务质量，进而提高游客的体验和满

意度。制定服务规范可以推动食品工业旅游业的标准化，有助于企业的规范化发展，提升竞争力；有助于保护游客的合法权益，减少可能的纠纷；有助于引导和规范该新兴旅游形态的健康发展；有助于推动整个产业的持续创新和升级。

国家层面上，已制定工业旅游景区服务指南、旅游景区服务指南、旅游购物场所服务质量要求、旅游客车设施与服务规范、旅游景区公共信息导向系统设置规范、旅游景区游客中心设置与服务规范、旅游餐馆设施与服务等级划分等内容，其中 GB/T 36738-2018《工业旅游景区服务指南》涉及工业旅游景区服务各个方面，包括场地、人员、卫生、安全和具体的服务内容，普适性强，但未能体现“食品工业旅游景区（点）”的中山特色；地方层面上，各地的地方标准仅体现本地特色或者对服务内容进行细化，而且暂无有关食品工业旅游景区（点）服务的规范，无法适应中山市食品工业旅游景区（点）的发展需要。

因此，亟需制定中山市地方标准《食品工业旅游景区（点）服务规范》。该标准以游客需求为导向，涵盖了以食品为主题的食品工业旅游景区（点）的各项服务内容，通过标准化提升我市食品工业旅游景区（点）服务水平，打造出经济效益更高、游客体验感更好、社会影响力更大的具有中山市特色的食品工业旅游景区（点）。

### 三、编制原则

本文件是在对中山市食品工业旅游景区（点）调研的基础上，根据国务院印发的《“十四五”旅游业发展规划》的文件精神，本着“统一性、通用性、规范性、普适性、警示性、安全性”原则进行编制。

### 四、编制依据

## （一）法律依据

- 1、中华人民共和国标准化法
- 2、广东省旅游条例（2017年通过）
- 3、广东省标准化条例
- 4、地方标准管理办法

## （二）主要引用的文件

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB/T 36738 工业旅游景区服务指南

## （三）参考文献

- 1、DB13/T 2995-2019 钢铁工业旅游区服务规范
- 2、DB22/T 2606-2017 工业旅游景点服务规范
- 3、DB45/T 2070-2019 六堡茶工业旅游景区服务规范

## 五、编制过程

2023年4月~2023年5月，草案编制阶段。成立编制小组，制定了编制工作方案，明确人员分工，开始标准的起草工作。标准起草前对中山市食品工业旅游景区（点）进行初步调研，收集了旅游服务指南、旅游管理等相关法律法规、部门规章和标准文献，经过多次讨论研究，形成了标准草案，确定标准制定原则、标准框架、标准基本内容。

2023年6月~10月，标准征求意见稿编制阶段。中山市市场监督管理局下达地方标准立项通知。标准编制组将标准草案修改后，形成工作组讨论稿，开展标准研讨会，听取相关专家意见后，对工作组讨论稿进行修改，完善标准内容，形成本标准征求意见稿。

## 六、适用范围和主要条款说明

## （一）适用范围

本文件适用于开展食品工业旅游服务的景区（点）。

## （二）主要条款说明

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。主要条款说明如下：

1、总体要求。明确了在合规经营、设施布局、服务提供、安全管理、文化传播、新技术应用、商品开发以及尊重游客权益等方面的要求。

2、服务要求。规定了咨询服务、接待服务、参观服务、讲解服务、购物服务、餐饮服务、特色服务、公益性服务等方面的要求。

3、服务场所。包括标识、接待区、参观通道、游览展示区、互动体验区、休憩设施、配套设施等。

4、服务人员。规定了人员素质、培训和工作职责等要求。

5、安全。对游客在游览过程中可能遇到的安全问题提供了事前管理方法，保障游客的人身安全。

6、环境卫生。规定了景区（点）内卫生和环境的的要求。

7、服务评价与改进。明确了服务评价、服务改进等具体内容。

## 七、采用国际标准或国外先进标准的程序及水平说明

查无相关国际标准和国外先进标准，因而本标准制定过程未启用采标程序。

## 八、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与现行相关法律、法规和强制性国家标准无冲突之处。

## 九、重大意见分歧的处理

本标准在制定过程中未出现重大意见分歧。

## **十、贯彻标准的要求和措施建议**

食品工业旅游景区（点）是标准实施的主体，为促进食品工业旅游景区（点）理解、掌握和执行标准，规范管理，提高服务质量，标准发布后，将通过标准宣贯培训或座谈等形式推动标准的落地实施。

## **十一、其他情况的说明**

本标准需根据实际情况修订和更新，以适应技术和服务发展的需要。

中山市地方标准《食品工业旅游景区（点）服务规范》标准编制组

2023年10月23日