

DB4420

中 山 市 地 方 标 准

DB4420/T 47—2024

食品工业旅游景区（点）服务规范

地方标准信息服务平台

2024-01-18 发布

2024-03-18 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 原则 2

5 基本要求 2

6 服务要求 2

7 服务场所 3

8 服务人员 4

9 安全 5

10 环境卫生 5

11 服务评价与改进 5

参考文献 7

地方标准信息服务平台

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：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。

本文件主要起草人：张延杰、黄欣昊、胡志高、陈伟亮、张逸、陈淑曲、普昕瑞、郑萍、龚启宙、陈美诗、欧颖欣、魏静琼、叶俊文。

地方标准信息服务平台

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、原则、基本要求、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 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- 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 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- LB/T 011 旅游景区游客中心设置与服务规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

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 food industrial tourism

以食品企业、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 and 项目为主要吸引物的有形资产或无形资产，开展参观、游览、体验、购物等活动的旅游。

3.2

食品工业旅游景区（点） food industrial tourism scenic area

具有参观、游览、体验、教育、休闲、购物、会展等功能，并提供相应旅游服务设施，开展食品工业旅游活动的场所。

4 原则

- 4.1 食品工业旅游项目应彰显自身特色和品牌效应，反映食品工业生产、人文历史等独特主题，内容明确，关联度高。
- 4.2 食品工业旅游项目开发设计应充分考虑顾客在舒适性、方便性、安全性、及时性、美观性、经济性、信息可获得性等方面的需求。
- 4.3 应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。

5 基本要求

- 5.1 遵守国家法律、法规和标准，注意保护知识产权和商业机密，具有良好的社会形象。
- 5.2 应充分考虑游客的需求，尊重游客的民族习惯和宗教信仰，维护游客的合法权益。
- 5.3 应制定经营管理制度和服务规范，有相应的经营管理机构和工作人员，工作人员实行岗位责任制。
- 5.4 开放时间应相对固定，全程参观时长不少于 30 分钟。
- 5.5 应合理布局游览场所，应设有停车区、接待区、参观通道、游览展示区、互动体验区、休憩设施和配套设施等，宜设有智慧旅游设施等。景区（点）内应划分吸烟区与非吸烟区，标识清晰。
- 5.6 游览路线应设计合理，提供无障碍通行设施等，实现全游览路线无障碍。无障碍通行设施应符合 GB 55019 的规定。

6 服务要求

6.1 信息发布

- 6.1.1 应在相关媒体、景区（点）现场等为公众提供景点信息查询渠道。
- 6.1.2 景区（点）有重大时间、重大事项等调整时，应及时通过官方渠道发布。
- 6.1.3 应公示营业时间、咨询电话、投诉电话等信息。
- 6.1.4 宜在企业的宣传中纳入食品工业旅游的相关信息。

6.2 接待及咨询

- 6.2.1 应包括游客中心接待、电话咨询、网络咨询等服务，告知游览路线、安全注意事项等。
- 6.2.2 应设定游客最大承载量并对外公布，并根据景区（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。
- 6.2.3 对预定的游客，应根据游客的计划行程做好相关的接待工作。
- 6.2.4 应为老、幼、伤、残、孕等特殊人群提供专项服务。

6.3 参观展示服务

- 6.3.1 食品工业旅游景区（点）参观内容丰富，特色鲜明，体现食品工业生产、食品科技成果、食品工艺流程、食品工艺文化等特色食品工业知识。
- 6.3.2 提供食品实物、食品生产工艺流程、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。

6.4 讲解服务

- 6.4.1 讲解服务应符合 LB/T 014 规定。

6.4.2 讲解服务包括人员讲解或电子语音讲解。讲解内容应与景区（点）展示内容一致，以科学性和真实性为原则。

6.4.3 讲解员应掌握食品生产工艺流程、技术特点和产品特征等知识，应熟悉景区（点）的布局和游览线路，熟悉景区（点）背景，了解产业特点，应有规范讲解词，具备相应的讲解技能。

6.4.4 讲解员应口齿清楚，讲解准确。讲解时应首选普通话，也可根据游客的需要提供方言或外语讲解。

6.5 购物服务

6.5.1 购物环境良好，无围追兜售、强买强卖现象，宜提供多种支付交易方式。

6.5.2 应提供与景区（点）主题相关联的商品，售卖的商品应安全卫生。

6.5.3 应亮照经营、明码标价，可提供寄递服务。

6.5.4 服务质量应符合 GB/T 16868 的规定，购物服务人员应文明礼貌，应根据游客需要提供购物建议。

6.6 体验服务

6.6.1 应明示体验项目的注意事项、人数限量、流程说明等。

6.6.2 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。

6.6.3 宜提供参与制作地方特色食品、亲手操作非遗技艺等具有互动性、可参与性的体验项目。

6.7 餐饮服务

6.7.1 宜在景区（点）内提供餐饮服务，餐饮服务单位应持证合法经营。

6.7.2 餐饮服务过程的卫生要求应符合 GB 31654 的规定。

6.8 公益性服务

6.8.1 应配合相关部门或社会组织开展公益性活动。

6.8.2 宜设立公众免费开放日。

7 服务场所

7.1 标识

7.1.1 景区（点）内应按 GB/T 15566.1 的规定设置导向标识和位置标识，包括指示牌、景区（点）说明牌等设施，指明景区（点）入口、出口、接待区、停车区、餐饮区、卫生间等。

7.1.2 景区（点）的标识应布局合理，印刷清晰，指示明确，有连续性。

7.1.3 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。

7.1.4 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。

7.1.5 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。

7.2 停车区

7.2.1 景区（点）宜设停车区，停车场地应能停放 50 座以上大客车。

7.2.2 游客车辆进出停车场地应方便、通畅，应有限速标识，必要时应设专人指引。

7.2.3 游客车辆需要停放至周边社会停车场地的，应有明确指引。

7.2.4 停车场地离旅游景区（点）或旅游线路超过 1km 时，宜配置景区（点）内专用车辆接送游客。

7.3 接待区（游客中心）

7.3.1 景区（点）应设接待区或游客中心，名称和标志应符合 LB/T 011 的规定。

7.3.2 应提供景区（点）介绍、景区（点）布局图、游览线路图，以及相关信息资料 and 多媒体、画册、音像制品等宣传资料。

7.3.3 宜配置座椅、遮阳设施、休息区、行李寄存处等设施。

7.4 参观通道

7.4.1 景区（点）的参观通道应符合 GB/T 36738 的规定。

7.4.2 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，确保畅通。

7.5 游览展示区

7.5.1 每个参观点宜有中外文的名称标示和内容介绍等，文字应准确规范。

7.5.2 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、档案；
- b) 食品生产工艺流程；
- c) 食品生产设备设施；
- d) 食品安全知识的宣传。

7.5.3 游览展示区内应布局合理，设置明显的安全警示标志和防护设施。

7.6 互动体验区

7.6.1 可设立食品加工现场实时监控视频观看区、DIY 手工制作区、食品品鉴区等区域。

7.6.2 应为游客提供互动体验时必要的清洁和卫生设施。

7.6.3 应对游客进行必要的引导和协助。

7.7 休憩设施

7.7.1 在游览路线上应合理设置休憩设施，且不应影响安全疏散，确保设施正常使用。

7.7.2 有条件的休憩区内可配置购物、餐饮等设施。

7.8 智慧旅游设施

7.8.1 宜有官方媒体，可提供网上宣传、查询、预订、投诉与处理、导览、求助等智慧旅游服务。

7.8.2 宜实现无线网络覆盖，便于游客查询有关信息。

7.9 配套设施

7.9.1 景区（点）内的旅游厕所质量应符合 GB/T 18973 中 II 类及以上要求，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。

7.9.2 通道及厕所应有方便老、幼、伤、残、孕等特殊人群使用的设施。

7.9.3 景区（点）内应设置急救站。

7.9.4 景区（点）内宜设置纪念品商店，提供具有食品工业特色和地方特色的纪念品。

7.9.5 宜在室内区域设置空调。

8 服务人员

8.1 人员素质

8.1.1 应具备良好的职业道德和服务意识，向游客提供热情、周到、专业的服务。

8.1.2 应具备一定的食品安全、食品加工等基本知识。

8.2 培训

8.2.1 服务人员应接受食品工业旅游相关知识的培训，包括礼仪、食品安全法律法规、地方特色食品文化等。

8.2.2 服务人员应定期接受消防安全、急救知识等方面的培训。

9 安全

9.1 应建立健全的旅游安全管理制度和操作规程，明确安全管理机构和责任人。

9.2 应按相关标准设置消防、救护、安全监测等设施设备，并确保完好有效。

9.3 应定期对景区（点）内食品加工设备进行定期维护和检修，确保设备的安全性和可靠性。

9.4 应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。紧急出口和通道应标志明显、畅通。

9.5 安全标识、警示标识应清晰、醒目。

9.6 体验项目应有安全防护和安全提示。

9.7 应有经过专业培训的急救人员，并配备必要的急救药品，及时为有需要的游客提供紧急医疗服务，并与 110、119、120、122 等社会救援系统建立联动。

9.8 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。

9.9 应配备应急通讯设备，保持通讯畅通。

9.10 应制定突发事件应急预案，向游客公布应急救援电话

9.11 应重视网络信息安全，保障游客的个人信息安全。

9.12 非安全区域不得设为参观游览区域，危险或禁入区域设立明显警示标志，并有物理隔离措施。

9.13 宜为游客提供保险服务。

10 环境卫生

10.1 应建立健全卫生责任制度，定期组织卫生检查。

10.2 应保持景区环境整洁美观。

10.3 接待区、休憩区、游览展示区、互动体验区等区域空气质量应符合 GB 37488 的规定。

10.4 各服务场所及建筑设施的卫生应符合 GB 37487 的要求。

10.5 垃圾桶（箱）应设置合理，宜实行分类管理，标识清晰准确。

11 服务评价与改进

11.1 服务评价

11.1.1 应设立内部自评小组，对景区（点）的服务质量进行定期检查和评估。

11.1.2 主管部门可自行或邀请第三方评估机构对景区（点）的服务质量进行评估。

11.1.3 应建立游客意见反馈渠道。

11.2 服务改进

11.2.1 应分析评估结果，制定并实施改进措施。

11.2.2 应持续优化食品工业旅游景区（点）的服务。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] DB22/T 2606-2017 工业旅游景点服务规范
 - [2] DB44/T 2119-2018 工业旅游景区（点）服务质量规范
 - [3] DB45/T 2070-2019 六堡茶工业旅游景区服务规范
 - [4] 《广东省旅游条例》（2020年9月29日修正）
-

地方标准信息服务平台