

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 4209—2020

工业旅游示范基地建设指南

Guidelines for the construction of industrial tourism demonstration base

2020 – 11 – 10 发布

2020 – 12 – 10 实施

山东省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 2

5 工业旅游资源与产品 2

 5.1 资源与产品通则 2

 5.2 资源与产品开发 2

6 基地建设 4

 6.1 选址与规划 4

 6.2 功能分区与路线设计 4

 6.3 交通设施 4

 6.4 导引设施 5

 6.5 接待设施 5

 6.6 卫生设施 5

 6.7 信息化设施 5

 6.8 安全设施 5

 6.9 扩展设施 6

7 服务提供 6

 7.1 服务人员 6

 7.2 服务内容 6

8 综合管理 7

 8.1 经营管理 7

 8.2 环境卫生管理 7

 8.3 信息化管理 8

 8.4 安全管理 8

 8.5 监督与投诉 8

参考文献 9

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。

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。

本文件由山东省文化和旅游厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：山东省文化和旅游厅、山东省工业和信息化厅、青岛标益科技有限公司。

本文件主要起草人：张百科、马勇、林存瑛、温洪亮、吕璐、朱喆、安华娟、颜丽、王新新、马中骏。

引 言

为了提升工业旅游服务质量，指导我省工业旅游示范基地的建设，同时为工业旅游示范基地评价工作提供相关参考，引导工业旅游市场健康发展，结合我省工业旅游产业发展的实际情况，特制定本文件。

工业旅游示范基地建设指南

1 范围

本文件给出了工业旅游示范基地的总则、工业旅游资源与产品、基地建设、服务提供、综合管理等内容。

本文件适用于山东省内工业旅游示范基地（以下简称基地）的建设。

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 2894 安全标志及其使用导则
- 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：旅游休闲符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 13306 标牌
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- 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 17242 投诉处理指南
- GB/T 18973 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/T 23650 超市购物环境
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
- GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB 50763 无障碍设计规范
- GBZ 1 工业企业设计卫生标准
- GA/T 367 视频安防监控系统技术要求
- LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价
- LB/T 067 国家工业旅游示范基地规范与评价
- SB/T 10426 餐饮企业经营规范
- DB37/T 3881 餐饮业分餐制设计实施指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业旅游

依托以工业企业、工业集聚区、工业展示区域、工业历史遗迹以及反映重大事件、体现工业技术成果、展现工业文化的特色工程和项目为主要吸引物的有形资产或无形资产，开展参观、游览、体验等的专项旅游活动。

注1：有形资产包括建筑物、机器、车间、工厂、与工业生产相关的场所（住房、教育场地）、原材料、成品、工具等。

注2：无形资产包括专有技术、品牌和专利、工作环境及文化表现形式等。

[来源：GB/T 36738—2018，3.1，有修改]

3.2

工业旅游示范基地

依托工业领域的旅游吸引物，提供必要的设施与服务，适合组织开展工业旅游（3.1）活动，对工业旅游发展具有示范引领作用的场所。

4 总则

- 4.1 基地具备法人资质，且具备开展工业旅游服务相应的经营资质和服务能力。
- 4.2 开展工业旅游一年及以上。
- 4.3 核定并公示基地最大承载量，单次接待能力根据承载量进行合理设置，不影响游客游览体验。
- 4.4 空气质量、水环境质量、环境噪声、污水排放等均应符合国家环保要求。
- 4.5 近三年内未发生重大生态环境破坏事件。
- 4.6 近三年内未发生重大安全生产责任事故。
- 4.7 近三年内未发生重大旅游投诉、旅游负面舆情、旅游市场失信等市场秩序问题。

5 工业旅游资源与产品

5.1 资源与产品通则

- 5.1.1 基地内的工业旅游资源具有历史、文化、科学、艺术、教育、体验、观赏等1个或多个方面的旅游价值。
- 5.1.2 基地内的工业旅游资源在省内具有知名度和认可度。
- 5.1.3 重视工业旅游资源的保护，对有历史价值、文化价值、社会价值、独特性和稀缺性价值的有形和无形资源，均进行了标识和保护，适度开发利用。
- 5.1.4 历史文化价值较高的资源整体保存完好，有文物价值的资源宜申请文物保护单位。
- 5.1.5 基地宜具有较好的工业旅游发展潜力，周边具有可以整合或可供后续开发利用的工业旅游资源，宜根据实际编制具有指导性、前瞻性和可操作性的工业旅游发展规划。
- 5.1.6 宜以基地所具有的工业旅游资源为基础，以市场需求为导向，设计和开发基地的工业旅游产品。
- 5.1.7 工业旅游产品突出自身特色，反映独特主题，内容明确，与基地的工业旅游资源关联度高。
- 5.1.8 工业旅游产品体现历史性、传承性、先进性、创新性、教育性等工业文化元素。
- 5.1.9 工业旅游产品具有多样性、趣味性、知识性和互动性的特点，对旅游者具有吸引力。
- 5.1.10 有条件的基地可开发多项工业旅游产品，形成工业旅游产品体系。

5.2 资源与产品开发

5.2.1 资源分类

工业旅游资源按形态不同可划分为观光工厂、工业博物馆、工业遗址公园、工业文化创意基地、工业旅游园区（小镇）、重大工业工程旅游。

5.2.2 观光工厂

5.2.2.1 观光工厂宜具有较强的产业文化、教育、观光价值，产品、生产流程或部分厂地、厂房等适宜发展观光。

5.2.2.2 观光工厂类旅游资源开发，重点可围绕工厂的工厂景观、生产工艺、工业生产场景、企业发展史、企业生产线、企业经营文化、生产设施设备、企业产品等可观赏要素方面进行。

5.2.2.3 宜围绕观光主题开发观光、科普、休闲、购物、试用、手工制作等多元化的旅游项目，重视互动和体验。

5.2.2.4 宜按照景区标准对工厂的环境、设施进行改造提升，并辅以解说、导览等旅游服务。

5.2.3 工业博物馆

5.2.3.1 工业博物馆宜具有较强的历史文化价值，能够展示发展历程，传承工业文化，体现时代记忆。

5.2.3.2 工业博物馆类旅游资源开发，重点可围绕企业或行业的历史、发展历程、阶段性成果与特征、发展现状、工业科技知识及生产工艺流程的更新、产品种类与功能的升级等能体现时代发展的要素方面进行。

5.2.3.3 宜运用现代展陈理念和声光电技术，创新博物馆展示手段，增强吸引力和观赏性，展示手段包括但不限于实物、复制品、微缩品、图片、文字、影像、模型、模拟技术等。

5.2.3.4 宜对工业相关主题进行深入挖掘，举办主题性、专题性展览，吸引学生、游客和市民参观学习。

5.2.4 工业遗址公园

5.2.4.1 工业遗址公园所保留的工业遗产宜具有历史学、社会学、建筑学和科技、审美价值。

5.2.4.2 工业遗产可包括工厂、车间、磨坊、仓库、店铺等工业建筑物，矿山、加工冶炼场地、能源生产和传输及使用场所、交通设施、工业生产相关的社会活动场所、相关工业设备，以及工艺流程、数据记录、企业档案等物质和非物质文化遗产。

5.2.4.3 工业遗址公园类旅游资源的重点开发对象为区位距离城市中心近、内涵丰富、保存较好且不能移动的工业遗产。

5.2.4.4 鉴于工业遗址的不可复制性，应在完整性保存的基础上进行适度开发。

5.2.5 工业文化创意基地

5.2.5.1 工业文化创意基地宜具有工业文化创新价值，核心要素可包括工业创新思想、技巧和先进技术等。

5.2.5.2 工业文化创意基地类旅游资源开发，重点可围绕广播影视、动漫、音像、传媒、视觉艺术、表演艺术、工艺与设计、雕塑、环境艺术、广告装潢、服装设计等文化创意产业进行。

5.2.5.3 宜将当下最新的科学技术充分运用到工业文化创意基地的旅游活动中，实现基地的创新性发展。

5.2.6 工业旅游园区（小镇）

5.2.6.1 工业旅游园区（小镇）宜具有较强的产业集聚价值，工业化集约强度高，产业特色明显。

5.2.6.2 工业旅游园区（小镇）类旅游资源开发，重点可围绕特色产业进行，应突出其产业特征，使之具有一定的独特性，凸显园区（小镇）特点和地方文化特色。

5.2.6.3 工业旅游园区（小镇）在赋予工业园区旅游价值的同时，宜将科普、学习、体验功能作为其区别于一般公园和旅游区的特色。

5.2.6.4 可在传统的工业园区的基础上进行升级改造，充分依托工业园区本身的环境资源以及文化优势，进行工业旅游园区（小镇）的规划设计。

5.2.7 重大工业工程旅游

5.2.7.1 重大工业工程旅游宜具有较高的观赏价值和科普教育价值，能实现现代工程、自然风光和人文景观的有机融合。

5.2.7.2 重大工业工程类旅游资源开发，可依托所在地的水利、交通、能源、建筑等重大工程建设项目，结合工程本身的资源特性和旅游开发的需要进行。

5.2.7.3 旅游设施或活动应不影响正常工程运营，必要时可进行功能分区设计和物理隔离。

5.2.7.4 有条件的基地可与工程区外的景区景点紧密联合，共享旅游公共服务设施，减少投资和建设成本。

6 基地建设

6.1 选址与规划

6.1.1 基地选址应将安全环保放在首位，符合所在地的区域规划和环保要求。

6.1.2 基地选址宜兼顾工业旅游资源的可达性和访问的便捷性。

6.1.3 基地周边具有良好的餐饮住宿条件和必备的生活配套设施。

6.1.4 宜依据所具有的工业旅游资源确定基地的工业旅游主题，并予以突出。

6.1.5 既有场所在硬件设施符合标准时，可进行改建、扩建。

6.2 功能分区与路线设计

6.2.1 基地进行功能设计时，优先考虑实现游客参观、游览、咨询、体验等旅游核心功能，可根据自身条件设计餐饮、住宿、购物、休闲、娱乐等附加功能。

6.2.2 基地宜进行分区设计，使参观游览、游客服务、管理保障等各功能区合理布局、范围明确、相对独立。

6.2.3 基地同时开展工业生产活动时，宜划定明确的参观游览范围，辟有专门的游览通道及出入口，使游客的游览体验和基地的正常生产活动互不干扰。

6.2.4 合理设计游览线路，对基地的工业生产、工艺流程、建筑景观、科技成果、工业遗产等内容进行充分展示。

6.2.5 游览线路沿途设置参观点，参观点布局合理，主题明确，具有特色，文化展现突出，有较好的吸引力。

6.3 交通设施

6.3.1 基地可进入性好，宜有城市公交或旅游专线直达。

6.3.2 有与基地接待能力相匹配且有专人管理的专用停车场，或在距基地 200m 内有能提供停车服务的社会停车场。

6.3.3 停车场场地平整坚实、清洁美观。

6.3.4 停车场标志规范、醒目，导向系统完善，游客车辆进出应方便、通畅。

6.3.5 基地内部宜配备用于内部交通的电瓶车等绿色环保专用车辆。

6.4 导引设施

6.4.1 基地周边主要道路及公共交通站点、基地出入口、停车场、基地内道路、主要参观点、公共设施等设置游客导引设施。

6.4.2 导引设施可参照 GB/T 31384 的相关技术要求进行设置。

6.4.3 导引设施有中文和英文对照，根据情况可增设其它文种对照。

6.4.4 导引用标识符号的采用可参考 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 15566.1。

6.4.5 应按照 GB 2894 设置安全标志，宜根据情况设立必要的环保提示牌。

6.4.6 工业旅游产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等旅游展示区宜设置名称标识和内容介绍。

6.4.7 标识牌可参照 GB/T 13306 的要求，且结合基地特色进行制作，并定期维护。

6.5 接待设施

6.5.1 设置游客接待中心，位置合理、规模适度、标识醒目、设施齐全、功能完备。

6.5.2 接待中心配备座椅，并按 GB/T 10001.9、GB 50763 设置方便特殊人群使用的无障碍设施，宜根据实际情况配备简易餐饮、阅读、娱乐、影视等设施。

6.5.3 游览线路沿途设置休憩区，休憩区布局合理，不影响应急疏散。

6.5.4 旅游区域设置明显的禁烟标志，可在适当位置设置吸烟区。

6.6 卫生设施

6.6.1 卫生间布局合理，数量充足，男女厕位比例符合 GB/T 18973 的要求。

6.6.2 卫生间内有通风、采光、照明设施。

6.6.3 卫生间内配备手纸筐、挂衣钩、手机架、洗手池、镜台、干手器等设施，配有手纸、洗手液等用品并定期补充更换。

6.6.4 卫生间设有方便特殊人群使用的无障碍设施，并符合 GB 50763 的相关要求。

6.6.5 垃圾箱分类设置并按 GB/T 19095 设置标志，数量充足，布局合理，外观清洁、完好，无缺陷、缺损。

6.6.6 各类卫生清洁工具配备齐全，并保持完好。

6.7 信息化设施

6.7.1 基地内安装能够覆盖整个基地的无线通讯设施。

6.7.2 基地内设有多媒体触摸屏或影视屏等多媒体交互系统。

6.7.3 在基地内重点位置设置符合 GA/T 367 要求的监控设施。

6.7.4 基地内配备广播通讯设施、应急联络设备、紧急报警装备、语音导览设备等常用信息化设施设备。

6.8 安全设施

6.8.1 应急缓冲区和紧急疏散区设置合理，方便游客疏散，且保持出入口畅通无阻。

6.8.2 消防通道保持畅通无占用。

6.8.3 基地内宜设置医疗救护点，按 GBZ 1 的规定配备急救箱，并配备专职医务人员、游客常用药品。

6.8.4 按照日常游客数量配备充足的消防、防盗、救护、安全监测等设施设备，确保设施完好、有效，标识齐全，定期检修，无超期使用现象。

6.8.5 基地内危险或禁入区域应按照 GB 2894 设立明显、规范的警示标志，并和游览区域之间设置物

理隔离设施。

6.9 扩展设施

6.9.1 餐饮设施

- 6.9.1.1 基地可设立自有餐厅，或择优挑选餐饮服务合作单位。
- 6.9.1.2 餐厅应证照齐全，重要证照应在醒目位置进行公示。
- 6.9.1.3 餐厅面积、用餐位数量能满足游客接待需要。
- 6.9.1.4 用餐环境干净整洁，各项卫生指标应符合 GB 37488 的相关要求。
- 6.9.1.5 厨具、餐具应进行规范消毒，符合 GB 14934 的相关要求。
- 6.9.1.6 宜根据基地的工业旅游资源种类和内容，设置工业文化相关的主题餐厅。

6.9.2 住宿设施

- 6.9.2.1 基地可设立自有客房，或择优挑选住宿服务合作单位。
- 6.9.2.2 客房应证照齐全，重要证照应在醒目位置进行公示。
- 6.9.2.3 客房数量能满足游客接待需要。
- 6.9.2.4 客房保持干净整洁无异味，各项卫生指标应符合 GB 37488 的相关要求。
- 6.9.2.5 住宿用品、用具质量符合 LB/T 003 的相关规定。
- 6.9.2.6 宜根据基地的工业旅游资源种类和内容，设置工业文化相关的主题客房。

6.9.3 购物设施

- 6.9.3.1 基地内可设立位置合适、场所固定、面积适宜的商店，店内环境整洁、秩序良好。
- 6.9.3.2 商店内购物设施齐全完好，常见大众化商品数量充足。
- 6.9.3.3 商店内地面、墙面、门窗、设备、货架、商品等干净整洁，整体购物环境符合 GB/T 23650 的相关要求，涉及食品经营的应符合 GB 31621 的规定。
- 6.9.3.4 宜在基地内合理的位置设置自动售货机，满足游客多方位的购物需求。

7 服务提供

7.1 服务人员

- 7.1.1 根据基地内的工业旅游服务项目配备接待人员、讲解员等服务人员，人数能满足游客接待需要。
- 7.1.2 服务人员仪容仪表端庄、大方，着装统一，佩戴工牌。
- 7.1.3 服务人员对待游客礼貌、热情，微笑服务，用语文明，符合礼仪规范，主动为游客提供帮助。
- 7.1.4 讲解员具备较强的专业知识和讲解技能，经培训后上岗。

7.2 服务内容

7.2.1 服务通则

- 7.2.1.1 能面向游客提供接待、导览、讲解等基础旅游服务，可根据基地实际情况酌情提供餐饮、住宿、购物等扩展旅游服务。
- 7.2.1.2 合理划定公益性免费服务项目和收费服务项目的范围，并在醒目位置进行公示。
- 7.2.1.3 收费项目参考当地同类商品及服务的价格进行合理定价，并有面向特殊人群的收费优惠措施，在醒目位置进行公示。

7.2.2 基础旅游服务

7.2.2.1 基础旅游服务主要包括：

- 游览服务，包括旅游接待、导览、讲解等；
- 旅游信息服务，通过现场、热线、计算机、移动终端等各种途径实现基地介绍、信息查询、互动解答、信息推送等服务；
- 旅游商务服务，包括旅游预定、支付、结算等；
- 便民服务，包括物品寄存、饮用水、手机充电、WIFI 等。

7.2.2.2 能主动向游客提供基地介绍和全景导览图，以及相关宣传材料。

7.2.2.3 能向游客比较系统地介绍参观内容，提前告知注意事项。

7.2.2.4 能提供规范的讲解服务，讲解词科学严谨、通俗易懂，讲解内容能体现基地的工业文化。

7.2.2.5 能为游客提供多语种智能化导航、导游服务，有条件的可推广使用虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等电子技术游览手段，丰富游客体验。

7.2.2.6 能面向游客提供多渠道的游览预定方式和门票购买途径。

7.2.3 扩展旅游服务

7.2.3.1 扩展旅游服务主要包括：

- 餐饮服务；
- 住宿服务；
- 购物服务；
- 其它扩展服务。

7.2.3.2 提供餐饮服务的，餐饮服务整体服务质量符合 GB/T 33497 与 SB/T 10426 的相关要求。

7.2.3.3 公共卫生突发事件期间，应按 GB/T 39002 与 DB37/T 3881 的要求提供餐饮分餐服务。

7.2.3.4 提供住宿服务的，客房服务整体服务质量符合 LB/T 064 普通级别的要求。

7.2.3.5 提供购物服务的，购物服务整体服务质量符合 GB/T 16868 的要求。

7.2.3.6 宜面向游客开发、销售能够体现基地工业文化主题的文创旅游商品。

7.2.3.7 根据游客需要，可提供旅游商品订购、邮寄、配送等购物配套服务。

7.2.3.8 宜有为特定人群（老年人、儿童、残疾人等）提供人性化服务的措施。

7.2.3.9 其它特色旅游服务可参考 LB/T 067 的相关内容。

8 综合管理

8.1 经营管理

8.1.1 基地设有旅游管理机构，配备专、兼职管理人员，岗位设置合理，职责明确。

8.1.2 宜建立完善的工业旅游经营管理制度。

8.1.3 工业旅游经营宜进行独立核算、单独统计。

8.1.4 定期对工业旅游从业人员开展业务知识、服务技能、安全、卫生、消防等方面的培训。

8.1.5 可采用多种方式和渠道对开展的工业旅游业务进行宣传推广。

8.2 环境卫生管理

8.2.1 注重生态环境保护，宜对基地进行科学规划和绿化美化。

8.2.2 整体环境保持整洁，无脏乱差问题，游览场所地面和道路平整，无乱堆、乱放，无积水现象，建筑物墙面及各种设施设备整洁，无剥落、无污垢。

- 8.2.3 有健全的卫生责任制度和卫生检查制度，有专人负责卫生管理，能定期进行卫生检查。
- 8.2.4 垃圾应按要求进行分类收集和转运，做到日产日清。
- 8.2.5 卫生间保持清洁，无污垢、无堵塞、无蚊蝇，空气无异味。

8.3 信息化管理

- 8.3.1 基地宜建有独立域名的门户网站，网站内容丰富，服务项目齐全，能满足游客的基本查询需求。
- 8.3.2 网站有专业团队运营，能定期维护，及时更新内容。
- 8.3.3 在不影响基地商业机密保护的情况下，保证基地内无线通讯信号覆盖良好。
- 8.3.4 能面向游客开通多种电子支付方式。
- 8.3.5 能提供二维码供游客进行扫描，提供的信息应全面、更新及时。
- 8.3.6 宜开发微博、公众微信号等常用信息互动平台。

8.4 安全管理

- 8.4.1 基地设有专门的安全管理机构和健全的的安全管理制度，建立安全事故上报机制，配备安全管理人员和巡查人员，有常态化安全检查机制和安全知识辅导培训。
- 8.4.2 有健全的安全事故处理预案和应急救援机制，并定期演练，应急处理能力强，事故处理及时，档案记录准确。
- 8.4.3 设计参观游览线路时应不涉足危险区域和禁入区域。
- 8.4.4 设计游客体验性项目时应排除潜在危险性较高的活动。
- 8.4.5 参观游览活动前应对游客进行安全教育，能为游客配备相应的安全设备及防护设施，并有专人引领和指导。
- 8.4.6 存在潜在危险性的体验项目应采取更为严格的安全防范措施，为游客提供必备的防撞、防滑、防绊、防坠落、防炫目、防噪音等防护装备和器具，必要时配备安全教练。
- 8.4.7 重点位置监控应及时调取监控录像，并至少保存 1 个月。
- 8.4.8 发生重大传染病疫情类突发公共卫生事件时，应按照所在地政府疫情防控要求，采取内外部防控、限流、临时关闭等应对措施。

8.5 监督与投诉

- 8.5.1 应建立完善的游客投诉处理机制，处理投诉参照 GB/T 17242 的要求执行。
- 8.5.2 投诉渠道畅通，在醒目位置设立游客意见箱，公开投诉电话、电子邮箱等投诉渠道。
- 8.5.3 投诉处理及时，实行限时处理，特殊情况下不能在规定时间内完成的应向投诉者作出说明，和对方协商确定解决时间。
- 8.5.4 投诉处理文件进行及时存档。
- 8.5.5 定期进行游客满意度调查，调查频率不低于半年 1 次。
- 8.5.6 对游客满意度调查结果进行分析，并持续改进。

参 考 文 献

- [1] GB/T 36738—2018 工业旅游景区服务指南
-