|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200 |
| CCS  | A 16 |

|  |
| --- |
|  4415 |

汕尾市地方标准

DB 4415/T 5—2021

汕尾市革命老区红色旅游服务规范

Service specification of revolutionary tourism in

Shanwei old revolutionary base areas

2021 - 10 - 18发布

2021 - 11 - 01实施

汕尾市市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由汕尾市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：汕尾市质量技术协会、广东省汕尾市质量计量监督检测所、海丰红宫红场旧址纪念馆、广东省粤科标准化科学研究有限公司、陆丰市碣石玄武山管理委员会、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：李湘岳、黄永健、曾冬苗、吴巧、姚建君、刘思克、潘升涛、黄伟洁、李海滨、孙炳全、钟瑗、夏晓婷。

汕尾市革命老区红色旅游服务规范

1. 范围

本文件规定了汕尾市革命老区红色旅游服务的术语和定义、旅游线路设计、配套服务、宣讲教育、革命文物展示与保护、服务与安全。

本文件适用于汕尾市革命老区红色旅游的管理和服务。

1. 规范性引用文件

下列文件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 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 22527 文物保护单位标志

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分：总则

LB/T 003 星级饭店客户客用品质量与配备要求

LB/T 007 绿色旅游饭店

LB/T 014-2011 旅游景区讲解服务规范

LB/T 055-2017 红色旅游经典景区服务规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

红色旅游 revolutionary tourism

以革命、建设、改革的各个历史时期所遗存的纪念地、标志物为载体，以其所承载的革命历史、革命事迹和革命精神为内涵，开展的主题性参观游览活动。

[来源：LB/T 055-2016,3.1］

革命遗址 revolutionary site

中国共产党在领导全国各族人民进行新民主主义革命过程中留下的遗址，包括：纪念馆、陈列馆、纪念园、纪念碑、纪念亭、烈士陵园等纪念设施。

革命文物 revolutionary cultural relics

与革命运动有关的具有重要纪念意义、教育意义或史料价值，在中华人民共和国成立以前的史迹、实物、代表性建筑，并通过文物认定。

1. 旅游线路设计
	1. 汕尾市革命老区革命遗址的红色旅游线路（见附录A）的设计应满足以下要求：
2. 有利于游客根据自身经济、时间和爱好等条件选择出行路线；
3. 有利于旅游活动的组织与管理，减轻旅游旺季景区的人流压力，避免交通和停车场超负荷；
4. 有利于旅游产品优化和旅游资源利用最大化；
5. 有利于突显红色旅游主题及发挥当地红色旅游特色。
	1. 景点入口处应设置旅游线路图、作好线路宣传指引和便民告示。
6. 配套服务
	1. 交通服务
		1. 县级以上公路或旅游专线直达景区，景区外部应交通方便，环境良好，可进入性强。
		2. 在道路连接线景区出入口设置引导标识，应符合GB/T 31384的规定。
		3. 宜提供环保节能的内部交通工具，并有运行线路，确保交通安全。
	2. 住宿服务
		1. 住宿设施布局合理，服务质量、管理制度宜符合GB/T 14308的规定。
		2. 建筑设计宜配合老区革命遗址景点主题。
		3. 卫生设计应符合GB 37489.1的规定，卫生管理应符合GB 37487的规定。
		4. 客房设施用品质量与配备宜符合LB/T 003的要求。
		5. 住宿环境管理宜符合LB/T 007的要求。
		6. 客房安全设施齐备、完善，有安全通道，应防灾、防火、防盗。
	3. 餐饮服务
		1. 景区内宜提供餐饮服务，并承担服务质量和监督管理的职责。
		2. 餐厅内外环境、卫生要求，应符合GB 37487的规定。
		3. 餐饮服务人员应定期体检，持证上岗。
		4. 餐饮服务应诚信待客，明码标价，出具服务凭证或正式发票。
	4. 购物服务
		1. 宜开发特色纪念品，为游客提供旅游活动的延伸和物化形式。
		2. 购物场所的服务质量应符合GB/T 26356的规定。
		3. 杜绝非法出版物、封建迷信和邪教等不健康的电子或纸质印刷品。
7. 宣讲教育
	1. 人工宣讲

应符合LB/T 014-2011中第4章的要求。

* 1. 电子宣讲
		1. 电子宣讲方式

电子宣讲方式包括但不仅限于以下：

1. 自助语音播放（如通过微信公众号关注旅游景区宣讲）；
2. 台式或壁挂式触摸屏查询系统；
3. 普通录播；
4. 大屏幕录像播放系统；
5. 自动感应加携带式语音播放。
	* 1. 电子宣讲器材选择及要求
			1. 配备非语音查询说明设备。
6. 台式或壁挂式触摸屏查询说明系统。
	* + 1. 配备大屏幕录像播放系统，作为宣讲活动的适度补充。
			2. 导游图上应标有宣讲点序号和宣讲点名称。
			3. 无线传输设备应保障使用安全，并避免雷雨天户外使用。
			4. 具备专用的消毒设施（或程序），及时对话筒和耳机进行消毒。
		1. 预录
			1. 预录内容

预录内容要求：

1. 以游客游览线路和拟讲知识结构为次序，每一个宣讲点宜独立讲述；
2. 讲解内容应通过权威部门的审查；
3. 明确的知识产权说明。
	* + 1. 预录配音

预录配音要求：

1. 预录配音语速不宜过快，适应于游客的边走边听；
2. 预录配音应与景区地形地貌或环境呼应，并及时提醒该宣讲点附近可能出现的不安全因素。
	* + 1. 预录更新

预录更新要求：

1. 预录宣讲内容应及时更新；
2. 旅游景区对语录宣讲内容应建立明确的历史档案，其中包括有关知识产权的保护与作者、译者的档案。
	1. 组织活动

可通过组织以下活动营造氛围，回顾历史，增强体验：

1. 文旅演艺，包括：
	1. 特殊纪念日，组织大型庆典活动；
	2. 日常通过组织合唱、演讲竞答、史诗朗诵、演出等文旅演艺活动；
	3. 吸引游客融入、角色扮演、沉浸式体验等创新模式。
2. 其他活动包括但不限于：
	1. 组织研讨会；
	2. 体验式劳动；
	3. 绘画赛；
	4. 手工操作；
	5. 游戏抽奖；
	6. 与老兵专题座谈；
	7. 同历史学家对话。
3. 革命文物展示与保护
	1. 革命文物展示
		1. 社会效益优先

革命文物的展示以见证历史、纪念名人、资政育人为目的，注重社会效益,兼顾经济效益。

* + 1. 主题突出

应设立诠释革命主题的说明牌和指示牌，并方便公众辨识和理解。

* + 1. 客观真实

革命文物展示以革命活动和历史贡献为重点,展示内容应客观、真实及准确。

* + 1. 复原历史
			1. 革命文物所在地的展示,包括：原状陈列、复原陈列和名人生平展览。
			2. 展示过程中应注意下列事项：
1. 与名人相关的历史信息载体已消失的,如因向公众展示确有必要,可在具有可靠历史证据和充分论证的前提下以恰当方式予以复原；
2. 与名人生平业绩有关、但不属于名人在其故居生活时期的物件,可在生平展览中展出,但不宜在原状陈列或复原陈列中使用；
3. 展示设计应与革命文物所在地的内容和建筑风貌和谐统一，合理使用辅助展品和声、光、电等现代科技手段和装饰性设计。
	* 1. 研发文创

组织革命主题性的文创产品研发,应充分发挥文化传播功能。

* + 1. 社会参与

展示内容应基于对革命文物的研究成果,研究工作鼓励各方面的专家学者和社会人士参与。

* + 1. 重视宣传

通过线上线下等多种手段，应加大宣传力度,强化陈列展览的针对性和教育效果。

* 1. 革命文物保护
		1. 保护标志

革命文物所在地经认定公布为文物后,应设立保护标志。保护标志的形式和内容应符合GB/T 22527的有关规定。

* + 1. 统一规划

革命文物所在地应编制保护利用规划,并与相应的全域旅游规划、历史文化名城名镇(村)保护规划等相衔接。

* + 1. 征集和建档

革命文物所在地的管理机构应加强与名人相关文物资料的征集、保管和研究工作；应加强和完善记录档案管理，记录档案应包含所居住名人的生平、居住年代、居住期间的主要活动等内容。

* + 1. 监测与评估

建立革命文物所在地定期评估制度，应开展对各地名人故居的定期巡查、动态监测和评估,发现问题应及时整改,并接受社会监督。

1. 服务与安全
	1. 投诉管理
		1. 应设立投诉受理机构，配备专职人员，制定受理和处置制度。
		2. 在游客中心、宣传资料、网站、门票上应公布监督投诉电话，并设置多渠道的投诉平台。
		3. 对于游客投诉应迅速受理、调查核实，在规定时限内将处理结果告知投诉者。
		4. 投诉受理机构应建立档案，定期分析投诉意见，提出整改措施和奖惩意见。
	2. 票务管理
		1. 免费参观纪念馆、展览馆等，应凭身份证、票据或网上核验码等进行登记。
		2. 应向游客提供凭票证须知，公布营业时间服务项目等内容。
	3. 咨询服务
		1. 在游客中心设置咨询服务台应提供咨询服务。
		2. 在网站和宣传资料上应提供景区方位、开放时间、景区概况、游览内容和联系方式等基本信息。
		3. 景区宜实现WiFi信号全覆盖，满足在线游览和对重要节点相关资料的查询。
		4. 免费提供有关导览宣传资料，人工解答等一般性咨询。
		5. 对故居、旧居、遗址、博物馆和纪念馆等设施，应提供信息咨询。
	4. 卫生安全
		1. 景区游览沿线、交通集散点、休闲游步道等区域的厕所应管理有序、干净无味，免费使用。
		2. 参与性项目应有切实有效的防范及安全措施。
		3. 宜在游览道路沿线建立视频监控系统，应在重点地段，重要设施建立安全监控网络。
		4. 在安全风险地段应设置警示标识和防护设施。
		5. 应建立健全安全管理制度。
		6. 对景区内设施设备，应建立安全检查制度，对参与性、体验性和风险性较高的设施设备建立安全日检制度.
	5. 应急
		1. 为应对突发性事故，应建立应急预案。
		2. 对紧急情况和事故处置，应制定响应程序、明确部门和责任人。
		3. 在紧急情况和突发事件处置过程中保存资料。
		4. 设立医务室并配备急救箱、急救担架和应急分队等。
2. （资料性）
红色旅游线路示例

下面给出红色旅游线路示例。

5个景点，A-B-C-D-E。

旅游时间：一天。

适宜：徒步游。

特色：红+绿，即红色旅游景点+青山绿水。

住宿：海陆丰县城或汕尾市区。

食谱：海丰农家美食（可推荐或适当设计）。

温馨提示：红宫红场旧址纪念馆因停车位有限，推荐停车处...　...

旅游热线：...　...

10个景点，A-B-C-D-E-F-G-H-I-J。

旅游时间：二天。

适宜：当地报团或自驾游。

旅游特色：红+乡，即红色旅游景点+乡村游。

住宿：海边民宿。

食谱：海丰农家美食（可推荐或适当设计）。

温馨提示：红宫红场旧址纪念馆因停车位有限，推荐停车处...　...

旅游热线：...　...

10个景点，A-B-C-D-E-F-G-H-I-J。

旅游时间：二天。

适宜：当地报团或自驾游。

旅游特色：红+蓝，即红色旅游景点+海上捕渔或海边海鲜采购。

住宿：海边民宿。

食谱：海丰海鲜（可推荐或适当设计与主题匹配菜谱，如渔民杂鱼煲、地瓜农民稀饭，南瓜红军粥）。

温馨提示：红宫红场旧址纪念馆因停车位有限，推荐停车处...　...

旅游热线：...　...

10个景点，A-B-C-D-E-F-G-H-I-J。

旅游时间：二天。

适宜：当地报团或自驾游。

旅游特色：红+黄，即红色旅游景点+农事体验。

住宿：民宿。

食谱：海丰海鲜（可推荐或适当设计主题菜谱）。

温馨提示：红宫红场旧址纪念馆因停车位有限，推荐停车处...　...

旅游热线：...　...

