

DB 4503

桂 林 市 地 方 标 准

DB4503/T 0018—2021

历史文化景区服务管理规范

Service management specification of historical and cultural scenic

2021 - 12 - 15 发布

2022 - 01 - 01 实施

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。

本文件由桂林市文化广电和旅游局提出。

本文件起草单位：桂林市市场监督管理局、桂林市文化广电和旅游局、桂林升辉旅游景区投资管理有限责任公司、广西师范大学、桂海碑林博物馆、广西标准化协会。

本文件主要起草人：王敏丹、唐德彪、周玮、陈伍香、苏建华、彭年春、蒋晓龙、黄秋丹。

历史文化景区服务管理规范

1 范围

本文件界定了历史文化景区的术语和定义，规定了服务要求、管理要求、服务改进的要求。本文件适用于桂林市现辖行政区域内历史文化景区的服务管理。

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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- 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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 17775 旅游景区质量等级的划分与评定
- 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 22528 文物保护单位开放服务规范
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB/T 32941（所有部分） 实景演出服务规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50033 建筑采光设计标准
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GA 27 文物系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定
- GA 654 人员密集场所消防安全管理
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 034 景区最大承载力核定导则
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- DB45/T 1604 文物建筑消防安全管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

历史文化景区 historical and cultural scenic

以具有一定的文化价值或历史价值的建筑、景观或遗迹为主，具有参观、游览等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。

4 服务要求

4.1 解说服务

4.1.1 讲解员

- 4.1.1.1 讲解员可包括专职讲解员、志愿者，其基本素质应符合 LB/T 014 的有关要求。
- 4.1.1.2 具备一定的历史文化知识，经专业统一管理培训合格后，持证上岗。
- 4.1.1.3 统一着装，服装得体，有景区特色。
- 4.1.1.4 讲解服务时应主动热情，介绍游览路线、时长、注意事项等内容。
- 4.1.1.5 按规范的讲解词进行讲解，正确解说历史文化等内容。
- 4.1.1.6 参观团队的讲解，应详略得当，突出重点，应针对不同参观团队区分讲解内容。
- 4.1.1.7 控制讲解进程，避免因讲解员相互干扰而影响参观效果；应按照规定路线进行讲解，讲解员之间宜间隔 5 min~8 min，不应擅自缩短线路、中止讲解服务。
- 4.1.1.8 应对讲解员进行培训，每个月不少于 6 h，且每年进行一次评级考核。

4.1.2 讲解词

- 4.1.2.1 讲解词应以历史文化史实为依据，反映历史文化原貌，在讲解过程中可融入具有教育意义的历史典故、历史故事等内容。
- 4.1.2.2 讲解词不应存在争议，不应有违反民族宗教规定的内容。
- 4.1.2.3 应根据服务对象需要，制定不同讲解词，重点突出，如历史遗址遗迹、古代建筑、历史典故等，同时还可根据游客需要，结合当地少数民族风情、历史人文、风景名胜、民俗民风等内容，丰富游览内容。

4.1.3 电子解说与智能导览

- 4.1.3.1 4A 级以上历史文化景区应提供中文电子自助解说和电子解说设备租赁服务，解说内容准确、丰富、生动。
- 4.1.3.2 电子解说设备的租赁地点以及归还地点应标志醒目、指示准确、方便易行。
- 4.1.3.3 应有详细、明确的电子解说设备的租赁、使用须知并明示，内容包括租赁押金、租金、操作指南以及损坏赔偿等规定。
- 4.1.3.4 景区宜在适当时机推进智能导览系统建设。

4.2 历史文化体验服务

- 4.2.1 非遗文化等地方传统手工艺展示体验宜提供，有让游客参与的传统手工艺体验项目，并明示相应服务信息。
- 4.2.2 保存完好的祠堂、古庙、古戏台等宜提供，供游客进行祭拜祭祀、祈福、观赏等。

4.2.3 保存完好的古墓葬、古建筑、古树名木、古代碑刻、红色旧址等历史人文景观的观光游览及照相服务宜提供。

4.3 演艺服务

4.3.1 历史文化景区宜策划以历史文化背景为题材的各类演艺节目，演艺节目的文化内涵、表演内容、演出服装等均应与历史文化相符，与景区的特色、主题相匹配。

4.3.2 演出服务管理参照 GB/T 32941（所有部分）的要求执行。

4.4 购物服务

4.4.1 提供的购物服务符合 GB/T 16868、GB/T 26356 的规定。

4.4.2 提供多样化、有地方特色的旅游商品，宜开发历史文化景区品牌资源，研发历史文化景区主题突出的文创产品，明码标价；规范景区内街道、巷道提供的商品摆卖服务。

4.5 餐饮服务

4.5.1 提供的餐饮服务符合 GB/T 26361 的规定，餐饮服务中使用的餐具应符合 GB 14934 的要求。

4.5.2 提供符合国家食品安全标准要求的多样化、有地方特色的菜肴、小吃、饮品等，明码标价；规范景区内街道、巷道提供的露天餐饮服务。

4.6 导览服务

4.6.1 展示导览

展览内容应体现历史文化特色，展出物品、图片、文字应尊重历史原貌。

4.6.2 电子导览

配备电子显示屏或电子触摸屏等电子导览设备，其数量和安放位置合理。

4.6.3 标识导引

4.6.3.1 标志用公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的规定。

4.6.3.2 设置公共图形导览标识，各类标识牌位置醒目、内容准确、符号清晰、文字规范且便于夜间识别。标识导引牌设计和外观宜与历史文化景区主题相契合并保持日常干净整洁。

4.7 游客中心服务

服务要求按 GB/T 31383 的规定执行。

4.8 卫生保洁服务

4.8.1 厕所

4.8.1.1 厕所外观与景区景观相协调。

4.8.1.2 设施、服务、管理符合 GB/T 18973 相应等级的要求。

4.8.2 垃圾

4.8.2.1 垃圾箱数量适宜，布局合理、标志明显、造型美观，与周边环境相协调。

4.8.2.2 垃圾箱应按可回收与否分类设置并标示清晰，垃圾分类标志应符合 GB/T 19095 的规定。

4.8.2.3 存放垃圾的设施设备和场地清洁，无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

4.8.2.4 垃圾清扫清运及时，日产日清；运输过程应用遮盖或封闭式清运，不沿途撒落。

4.9 其他服务

停车场、旅游交通、售检票等服务符合 GB/T 26355 及 GB/T 17775 相应等级的规定。

5 管理要求

5.1 文物保护管理

5.1.1 应组织编制历史文化景区的保护规划。规划应在文物研究的基础上,明确保护对象,提出价值评估、现状评估、管理评估、利用评估的结论和现存的主要问题。应注重突出历史文化景区的纪念性特征,发挥教育传播功能。

5.1.2 应按照 GA 27 的规定确认风险等级,并按照风险等级进行安全防护管理。应建立安全保护机构,配备安全保护人员,配置文物保护设备和设施。

5.1.3 不应刻划、涂污、损坏文物以及损坏文物保护单位。在历史文化景区的保护范围内不应出现下列行为:

- a) 损毁历史文化景区标志;
- b) 在崖壁上刻画今人、古人的作品等;
- c) 未经文物主管部门批准,不应私自拓印石刻文物;
- d) 设置户外广告设施;
- e) 燃放烟花爆竹;
- f) 葬坟、建窑、取土、采石、捞沙、开矿、毁林;
- g) 排放污染物、堆放垃圾;
- h) 其他影响历史文化景区安全或者环境的行为。

5.1.4 在历史文化景区的保护范围内,不应存放易燃、易爆、有毒、有腐蚀性等危害文物安全的物品。

5.1.5 文物利用坚持合理、适度的原则。不应进行破坏性利用;不应将国有不可移动文物转让、抵押。

5.1.6 制作出版物、音像制品等需要拍摄馆藏文物、遗址建筑等不可移动文物或制作电影、电视、录像、广告、直播以及其他音像制品需要拍摄的,应报景区批准,如需报主管部门批准,再由景区上报主管部门。

5.2 历史文化资源、景观保护管理

5.2.1 加强历史文化景区文化景观的保护和管理,合理利用景观资源。

5.2.2 历史文化景区文化景观保护、管理和利用应遵循科学规划、统筹协调、保护优先、合理利用、依法管理的原则。

5.2.3 组织开展历史文化景区文化景观保护的宣传教育、科学知识普及等工作。

5.2.4 对列入历史文化景区相关非物质文化遗产名录的代表性传承人,鼓励和支持其开展传习活动,确保非物质文化遗产得到传承。

5.2.5 历史文化景区应会同文化旅游等相关主管部门开展传统文化艺术、民族风情、民间工艺的保护、发掘、收集、整理等工作。

5.3 生态环境保护管理

5.3.1 历史文化景区内空气质量应达到 GB 3095 相应级别标准,声环境质量应达到 GB 3096 相应级别标准,地表水质量应达到 GB 3838 相应级别标准;污水排放应符合 GB 8978 的规定;采光设计应符合

GB 50033 的规定。

5.3.2 引导游客和居民参与生态环境保护工作，不应擅自张贴通告、墙报、标语和海报等布告。

5.3.3 各项设施设备应符合国家关于环境保护的要求。

5.4 旅游经营管理

5.4.1 历史文化景区应制定文物管理制度、经营管理制度、安全管理制度、应急管理制度，设置经营管理机构，实行岗位责任制。

5.4.2 景区应坚持“保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理”的工作方针。所有的开放服务活动应在保护好文物的前提下进行。

5.4.3 应配备与开放服务相适应的文物保护设施设备，符合 GB/T 22528 的要求。

5.4.4 具有适宜对游客开放的内容和与之相适应的展示方式。

5.4.5 应根据历史文化景区的级别、性质、特点、游客承载量确定开放区域，采用信息化管理，景区相应位置设有视频监控、游客流量监测、预警报警和运行监控等，景区最大承载量核定可参照 LB/T 034 的要求执行。

5.4.6 在开放前应对因人为或自然因素而构成文物损害的潜在威胁采用相应的防护措施。开放活动对历史文化景区保护范围及其环境景观造成潜在威胁的区域不开放。

5.4.7 应根据文物本体及景观的特点，精心设计合理的开放路线供游客参观，景区入口处、售票处、主要参观点等场所，宜设置宣传文物的参观须知、参观点介绍牌等。

5.4.8 文物开放区内为公众服务的各项设施，应符合国家关于文物保护、环境保护的规定，不应造成环境污染和其他危害，不应应对历史文物及相关景观造成不良影响，其他旅游经营管理符合 GB/T 17775 相应等级的规定。

5.5 旅游安全管理

5.5.1 基本要求

5.5.1.1 景区内设有安全保卫机构，有防盗、防火、防水等应急处理预案并建立紧急救援机制。根据年度安全目标，制订年度预防事故的安全生产管理制度和技术措施演练计划。

5.5.1.2 安保设施设备齐全、完好、有效，危险地段设置符合 GB 2894 的安全标志。设专人维护具有历史文化价值的景点的旅游秩序。

5.5.1.3 旅游安全要求符合 GB/T 17775 相应等级的规定。

5.5.2 消防安全

5.5.2.1 消防安全符合 DB45/T 1604 的要求，制定消防安全管理制度，并配备足够的消防检查员，定期进行消防安全培训。

5.5.2.2 消防水源、消防设施、消防器材或微型消防站的设置和配备应符合 GB 50016、GB 50140 等的规定，消防通道应畅通，消防安全标志应符合 GB 13495.1、GB 15630 的规定。

5.5.2.3 应设置配备有消防栓、灭火器、灭火毯的公共消防设施配置点，公共场所应配备自动喷水灭火系统。人员密集场所消防安全管理应符合 GA 654 的规定。

5.5.2.4 各大型古建筑群、博物馆、单体建筑等重点防火部位，应当设置明显的禁烟、禁火标志，制定防火管理规定，配备数量相应的巡查人员、灭火物资及通讯设备。

5.5.3 游客安全

5.5.3.1 危险地段防护设施应齐备，警示标志应明显，有夜间照明。应落实流动巡查人员，职责明确，建立紧急救援体系，游客发生意外事故如落水、摔伤等，巡查人员应及时到达现场，并做好善后处理，保证游客安全，做好相关记录。

5.5.3.2 在景区危险或不宜进入的地段和场所，应设置警示标志或禁止进入标志。

5.5.3.3 游乐项目应有安全须知，做好对游客的保护工作，并有相关维护人员，制定意外事故处理程序。

5.5.3.4 景区广播定时播放有关安全事项说明。

6 服务改进

6.1 遵循诚信、优质服务原则，在景区醒目位置公开服务质量监督电话、设置意见箱。

6.2 设立质量投诉受理机构，健全制度，明确职责，并将顾客投诉途径及解决问题的方法在醒目位置予以公告。

6.3 投诉处理应符合 LB/T 063 的要求，游客满意度宜 $\geq 90\%$ 。

6.4 制定服务质量考评机制，根据考核评价结果，制定改进措施，不断改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国文物保护法 2017年修订
 - [2] 中华人民共和国文物保护法实施条例 2016年修订
 - [3] 广西壮族自治区文物保护条例 2013年颁布
 - [4] 文物建筑消防安全管理十项规定
-