

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 289—2018

工业旅游示范点评定规范

2018 - 02 - 13 发布

2018 - 03 - 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 基本条件	2
5 旅游设施	2
6 旅游服务项目	3
7 旅游环境	4
8 旅游安全	4
9 旅游卫生	5
10 旅游管理	5
11 评定	5
附录 A（规范性附录）深圳市工业旅游示范点评分表	7
附录 B（资料性附录）深圳市工业旅游示范点评定申请表	14
参 考 文 献	16

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本文件由深圳市文体旅游局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市文体旅游局、深圳市深大纵横经济咨询有限公司。

工业旅游示范点评定规范

1 范围

本文件规定了深圳市工业旅游示范点的术语和定义、基本条件、旅游设施、旅游服务项目、旅游环境、旅游安全、旅游卫生、旅游管理等内容。

本文件适用于深圳市工业旅游示范点建设与评定。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 3095-2012 环境空气质量标准

GB/T 3838-2002 地表水环境质量标准

GB 8978-2002 污水综合排放标准

GB/T 10001 公共信息标志用图形符号

GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准

GB 14934-1994 食（饮）具消毒卫生标准

GB 16153-1996 饭馆（餐厅）卫生标准

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业旅游

以运营中的工厂、企业、工程等为主要吸引物，开展参观、游览、体验、购物等活动的旅游。

3.2

工业旅游区（点）

具有观赏、研学、展示、休闲、康养、购物等功能，提供相应旅游设施与服务的场所。包括工业企业、工业园区、工业展示区域、工业历史遗迹，以及反映重大事件、体现工业技术成果和科技文明等的载体。

3.3

接待人数

是指在标准规定的时间内(通常为一年)，工业旅游区（点）所接待的所有参观人数的总和。

3.4

工业企业销售收入

是指在标准规定的时间内(通常为一年)，工业企业销售产品的销售收入和提供劳务等主要经营业务取得的收入总额。包括企业的工业产成品、自制半成品、工业性作业等商品产品的销售所得收入。

3.5

旅游信息化

旅游信息化是通过对信息技术的运用来改变传统的旅游生产、分配和消费机制，以信息化的发展来优化旅游经济的运作，实现旅游经济的快速增长。旅游信息化的表现形式主要有旅游网站、旅游呼叫中心、数字化管理以及支持信息化的基础设施建设。

4 基本条件

4.1 企业条件

4.1.1 工业企业应在深圳市行政区域内正式开办，合法经营一年以上、具备独立法人资格且取得相关经营资质，并具有良好企业形象和较高社会知名度。

4.1.2 应设有固定的管理机构和人员。

4.1.3 近三年内未发生重、特大环境污染事故。

4.1.4 近三年内未发生重、特大安全责任事故。

4.2 旅游条件

4.2.1 工业旅游示范点应具有较高的历史文化价值，或观赏价值，或科普价值。

4.2.2 工业旅游示范点旅游产品应主题鲜明，内容丰富，特色明显，具有一定的独创性。宜有吸引力较强的体验性、参与性项目。

4.2.3 工业旅游示范点游览线路应对工业生产、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，具有独特魅力。

4.3 环境条件

4.3.1 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 二类区的规定，且能提供相应证明材料。

4.3.2 环境噪声应符合 GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放限值的规定，且能提供相应证明材料。

4.3.3 地表水环境质量应符合 GB/T 3838-2002IV类的规定，且能提供相应证明材料。

4.3.4 污水综合排放应符合 GB 8978-2002 三级标准的规定，且能提供相应证明材料。

5 旅游设施

5.1 旅游标识系统

交通指示牌和景点说明牌布局合理，标识醒目，突出工业旅游主题特色，文字准确规范。符合“GB10001 公共信息标志用图形符号”规定。

5.2 停车场

游客车辆进出通道方便、通畅。自有停车场面积不少于 150 平米，车位不少于 10 个，或在距参观区域 200 米之内设有社会停车场。

5.3 游客服务(接待)中心

面积不小于 50 平方米, 能通过集中讲解及播放录像等方式, 向游客较为系统地介绍参观内容及必要的安全常识。

5.4 参观游览(展示)区

能提供企业文化及产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等展示。

5.5 参观通道

设有专用的参观通道。参观通道应平整、防滑、无障碍物, 宽度不小于 1.2 米并配有必备的应急照明设备和相关指示。

5.6 休憩区(点)

休憩区(点)不少于 2 处, 应布局合理, 整洁、协调、方便, 且不影响应急疏散。

5.7 厕所

有供游客使用的公共厕所, 数量上能满足要求, 分布合理、卫生清洁、标识醒目、管理到位。

6 旅游服务项目

6.1 咨询服务

咨询服务应包括现场咨询、电话咨询、网络咨询等。

6.2 预定服务

预定服务应包括参观预定、特色商品预定、讲解员预定等。

6.3 讲解服务

讲解服务应包括人员讲解或电子语音讲解。应有不少于 3 名持证(导游证、景区讲解证或专业技师证)讲解人员, 有规范的讲解词, 能提供一种以上外语服务。接待及工作人员着装规范, 对游客礼貌、热情, 符合接待礼仪。

6.4 游览内容

游览内容应具有互动性、可参与性的项目。

6.5 旅游购物

有专人负责展示、销售企业个性化旅游纪念品和相关商品, 能提供商品邮寄等特色服务。

6.6 旅游餐饮

能提供必要的餐饮设施和服务, 并符合 GB 14934-1994 食(饮)具消毒卫生标准和 GB 16153-1996 饭馆(餐厅)卫生标准。

6.7 院前救治

能提供简单的院前救治设备和救助措施。

7 旅游环境

7.1 整体环境

整体环境应整洁美观，与工业旅游主题、特色相协调，并符合相关产业的环保要求，落实环保责任人。

7.2 游览环境

企业游览区域要有人文历史文化布置，并配有企业伴随时代发展历程的说明。

7.3 工业原料堆放

工业原料堆放应合理，不影响游览，不碍观瞻。

7.4 绿化

露天区域应有绿化。

8 旅游安全

8.1 安全管理制度

建立健全安全管理制度，落实安全责任人。

8.2 安全教育

参观游览活动前对游客应有必要的安全教育，为游客配备相应的安全设备及防护设施，生产区域内的游览应有专人引领和指导。

8.3 参观游览活动安全

参观游览活动应不涉及非安全区域，危险或禁入区域应设立明显警示标志，并有物理隔离措施。

8.4 参与性项目安全

参与性项目应有切实的防范及安全措施及明确的文字性提示。

8.5 安全防护

应根据景区（点）环境状况，为游客提供必要的防坠落物、防滑、防绊、防炫目、防噪音等防护装备和器具，要有足够的照明。

8.6 安全救援

设立应急缓冲区和疏散区，有突发事件应急预案，能提供紧急救助服务，事故处理应及时、妥当，档案记录准确、齐全。

8.7 消防安全

消防设施设备应齐全、有效，定期检查。消防通道应保持畅通，并有明显标识。

8.8 法律、行政法规规定的其他条件

根据工业旅游点的不同种类，应满足法律、法规规定的其他条件。

9 旅游卫生

9.1 卫生制度

建立健全卫生制度，落实卫生责任人。

9.2 建筑物墙面

建筑物墙面应整洁，无污垢。

9.3 垃圾箱（桶）

垃圾箱（桶）数量充足、设置合理，分类标识明显。

9.4 公共厕所洁具

公共厕所洁具应洁净，无污垢、无堵塞、无破损和异味。

9.5 参观游览场所

参观游览场所地面和道路应平整，无积水，无垃圾。

10 旅游管理

10.1 工业旅游发展规划

应编制至少涵盖 5 年的企业工业旅游发展行动方案。

10.2 旅游统计制度

应建立旅游统计制度，按时按照政府主管部门要求上报有关数据。

10.3 游客投诉制度

应建立游客投诉制度，在工业旅游点显眼处公布投诉电话，及时妥善处理游客投诉。

10.4 管理和规范

应建立健全从业人员岗位责任制度、培训推广方案等管理和规范。

10.5 服务质量调查

每年至少开展一次服务质量调查，及时发现问题并加以整改。

11 评定

11.1 评定等级

深圳市工业旅游示范点分为三个等级，即 ★★★级、★★★★级和★★★★★级。

11.2 等级标准

按《深圳市工业旅游示范点评分表》（附录A）检查得分最高为1000分。工业旅游点达到650分（含650分），评定为“深圳市★★★级工业旅游示范点”；达到750分（含750分）评定为“深圳市★★★★级工业旅游示范点”；达到850分（含850分）评定为“深圳市★★★★★级工业旅游示范点”。获得★★★级工业旅游示范点的工业旅游点一年后方可申请★★★★级工业旅游示范点。获得★★★★级工业旅游示范点的工业旅游点一年后方可申请★★★★★级工业旅游示范点。

11.3 评定组织机构

深圳市工业旅游示范点应由深圳市景区评定委员会指导，委托第三方成立评定专家组组织评定。评定专家组成员应由高校、媒体和行业领域内的有关专家组成，人数不少于5人。

11.4 评定方法

专家组各专家依据《深圳市工业旅游示范点评分表》（附录A）独立评分，取平均分为最后得分。总分为1000分，分为★★★级、★★★★级和★★★★★级。

11.5 评定时间

每年根据申报实际情况，统一组织一次评定。

11.6 评定有效期

工业旅游示范点有效期三年。

附 录 A
(规范性附录)
深圳市工业旅游示范点评分表

A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表

表 A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表

企业名称：

评价人：

综合得分：

序号	检 查 项 目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	自检得分	评定得分	备注
1	接待人数	40						
1.1	3万人以上		40					
1.2	2-3万人		30					
1.3	1-2万人		20					
1.4	1万人以下		10					
2	工业企业年销售收入	30						
2.1	10亿元以上		30					
2.2	1-10亿元		20					
2.3	1亿元以下		10					
3	旅游信息化	30						
3.1	有独立网站，网站功能能满足游客需求		10	10				
3.2	设置多媒体自助终端机，能实现查询旅游相关信息、留言投诉及虚拟旅游等功能		10	10				
3.3	有二维码供游客扫描下载服务信息		10	10				
4	基本要求	180						
4.1	资质条件		60					
4.1.1	具有良好的企业形象和较高的社会知名度			15				
4.1.2	设有专门的旅游管理机构 and 人员			15				
4.1.3	近三年内未发生重、特大环境污染事故			15				
4.1.4	近三年内未发生重、特大安全责任事故			15				

表 A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

4.2	旅游条件		60					
4.2.1	具有较高的历史文化价值,或观赏价值,或科普价值			20				
4.2.2	旅游产品主题鲜明,内容丰富,特色明显,具有一定的独创性			20				
4.2.3	有吸引力较强的体验性、参与性项目			20				
4.3	环境条件		60					
4.3.1	环境空气质量符合 GB 3095-2012 二类区的规定,且能提供相应证明材料			15				
4.3.2	环境噪声指标符合 GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放限值的规定,且能提供相应证明材料			15				
4.3.3	地表水环境质量符合 GB/T 3838-2002IV类的规定,且能提供相应证明材料			15				
4.3.4	污水综合排放符合 GB 8978-2002 三级标准的规定,且能提供相应证明材料			15				
5	旅游设施	140						
5.1	旅游标识系统		20					
5.1.1	交通指示牌和景点说明牌布局合理,标识醒目,突出工业旅游主题特色			12				
5.1.2	交通指示牌和景点说明牌文字准确规范			8				
5.2	停车场		20					
5.2.1	游客车辆进出通道方便、通畅			10				
5.2.2	自有停车场面积不少于150平米,车位不少于10个,或在距参观区域200米之内设有社会停车场			10				
5.3	游客服务(接待)中心		20					
5.3.1	面积不小于30平方米			10				
5.3.2	能通过集中讲解及播放录像等方式,向游客较为系统地介绍参观内容及必要的安全常识			10				
5.4	参观游览(展示)区		20					
5.4.1	提供企业文化及产品实物介绍			10				
5.4.2	提供生产流程、厂景厂貌、科技成果等展示			10				
5.5	参观通道		20					
5.5.1	参观通道平整、防滑、无障碍物			10				
5.5.2	参观通道宽度不小于1.2米并配有必备的应急照明设备和相关指示			10				

表 A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

5.6	休憩区(点)		20				
5.6.1	休憩区(点)不少于2处			10			
5.6.2	布局合理,整洁、协调、方便,且不影响应急疏散			10			
5.7	厕所		20				
5.7.1	数量上能满足游客需求			10			
5.7.2	分布合理、卫生清洁、标识醒目、管理到位			10			
6	旅游服务项目	120					
6.1	咨询服务		24				
6.1.1	提供现场咨询服务			10			
6.1.2	提供电话咨询服务			8			
6.1.3	提供网络咨询服务			6			
6.2	预定服务		24				
6.2.1	提供参观预定服务			10			
6.2.2	提供特色商品预定服务			7			
6.2.3	提供讲解员预定服务			7			
6.3	讲解服务		24				
6.3.1	提供人员讲解			6			
6.3.2	提供电子语音讲解			4			
6.3.3	有不少于3名持证(导游证或景区讲解证)讲解人员			4			
6.3.4	有规范的讲解词			6			
6.3.5	能提供1种以上外语服务			4			
6.4	游览内容		16				
6.4.1	游览内容有互动性项目			8			
6.4.2	游览内容有可参与性项目			8			
6.5	旅游购物		16				
6.5.1	有专人负责展示、销售企业个性化旅游纪念品和相关商品			10			
6.5.2	提供商品邮寄等特色服务			6			
6.6	旅游餐饮		16				
6.6.1	提供必要的餐饮设施,符合GB 14934-1994和GB 16153-1996的规定			6			
6.6.2	提供必要的餐饮服务,符合GB 14934-1994和GB 16153-1996的规定			10			
7	旅游环境	80					
7.1	整体环境		30				
7.1.1	整体环境整洁美观,与工业旅游主题、特色相协调			18			

表 A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

7.1.2	落实环保责任人			12				
7.2	游览环境		10					
7.2.1	企业环境要有人文历史文化布置			5				
7.2.2	配有企业伴随时代发展历程的说明			5				
7.3	工业原料堆放合理,不影响游览,不碍观瞻		20					
7.4	露天区域绿化好		20					
8	旅游安全	120						
8.1	安全管理制度		20					
8.1.1	建有健全安全管理制度			12				
8.1.2	落实安全责任人			8				
8.2	安全教育		20					
8.2.1	参观游览活动前对游客有必要的安全教育			10				
8.2.2	为游客配有相应的安全设备及防护设施			6				
8.2.3	生产区域内的游览有专人引领和指导			4				
8.3	参观游览活动安全		20					
8.3.1	参观游览活动不涉及非安全区域,现场检查无安全隐患			12				
8.3.2	危险或禁入区域设有明显警示标志,并有物理隔离措施			8				
8.4	参与性项目安全		10					
8.4.1	有切实的防范及安全措施			5				
8.4.2	有明确的文字性提示			5				
8.5	安全防护		10					
8.5.1	为游客配有必要的防坠落物、防滑、防绊、防炫目、防噪音等防护装备和器具			5				
8.5.2	有足够的照明设施			5				
8.6	安全救援		20					
8.6.1	设有应急缓冲区和疏散区,有突发事件应急预案			10				
8.6.2	提供紧急救助服务			10				
8.7	消防安全		10					
8.7.1	消防设施设备齐全、有效			5				
8.7.2	消防通道畅通,有明显标识			5				
8.8	根据工业旅游点的不同种类,满足法律、法规规定的相关条件		10					

表 A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

9	旅游卫生	50						
9.1	卫生制度		10					
9.1.1	建有健全卫生制度			5				
9.1.2	落实卫生责任人			5				
9.2	建筑物墙面整洁,无污垢		10					
9.3	垃圾箱(桶)		10					
9.3.1	垃圾箱(桶)数量充足、设置合理			5				
9.3.2	分类标识明显			5				
9.4	公共厕所洁具		10					
9.4.1	洁净、无污垢			5				
9.4.2	无堵塞、无破损和异味			5				
9.5	参观游览场所		10					
9.5.1	地面和道路平整			5				
9.5.2	无积水和乱扔垃圾			5				
10	旅游管理	50						
10.1	编制有涵盖5年以上的企业工业旅游行动方案		10	10				
10.2	建有旅游统计制度,按时按照政府主管部门要求上报有关数据		10	10				
10.3	建有游客投诉制度,在工业旅游点显眼处公布投诉电话,及时妥善处理游客投诉		10	10				
10.4	建立健全从业人员岗位责任制度、培训推广方案等管理和服务规范		10	10				
10.5	每年开展一次以上服务质量调查,及时发现问题并加以整改		10	10				
11	旅游宣传评价	30						
11.1	有独立自媒体		15	15				
11.2	设有公众开放日		15	15				
12	游客满意度现场调查	40						
12.1	满意度在90%以上		40					
12.2	满意度在80-90%之间		30					
12.3	满意度在70-80%之间		20					
12.3	满意度在70%以下		10					

表 A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

13	可进入性	50						
13.1	有高速（快速）公路出口，距工业旅游点车程在20分钟以内		15	15				
13.2	附近有铁路车站或水运码头或民用机场，距工业旅游点车程在30分钟以内		15	15				
13.3	附近有地铁出口或公交车站台，距工业旅游点步行在15分钟以内		20	20				
14	旅游资源评价	40						
14.1	认定为总部经济		5	5				
14.2	认定为市级以上高新企业		5	5				
14.3	认定为市级以上科普教育基地		5	5				
14.4	世界500强		5	5				
14.5	获得国家级（政府或协会）奖项或称号		10	10				
14.6	获得省级（政府或协会）奖项或称号		6	6				
14.7	获得市级（政府或协会）奖项或称号		3	3				
14.8	获得区级（政府或协会）奖项或称号		1	1				
总分								

A.2 评定结论表

表 A.2 评定结论表

受评价企业		负责人		职务	
评价日期		评价得分			
评价等级意见					
建议改进项					
评价专家组签字					

附录 B
(资料性附录)
深圳市工业旅游示范点评定申请表

深圳市工业旅游示范点
评定申请表

企业名称_____ (盖章)
联系人 _____
联系电话_____

申请日期_____

xxxxxx印刷

企业名称		统一社会信用代码	
法定代表人		法人注册地址	市 区
企业地址		邮编	
企业职工人数		年接待人数	
企业自我评价情况 (附评价报告)			
申请企业意见	<p style="text-align: right;">签字（盖章）： 年 月 日</p>		

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国旅游法》（2013年4月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过）
 - [2] 《旅游景区质量等级管理办法》（旅办发【2012】166号）
 - [3] 《旅游餐馆设施与服务规范》 中华人民共和国国家旅游局，2006
 - [4] 《旅游购物场所设施与服务规范》 中华人民共和国国家旅游局，2006
 - [5] 《旅游咨询中心设施与服务规范》 中华人民共和国国家旅游局，2006
 - [6] 《国家工业旅游示范基地规范与评价》 中华人民共和国国家旅游局，2017
-