

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XXX—XXXX

代替 SZDB/Z 289—2018

工业旅游示范点评定规范

Evaluation standard for industrial tourist demonstration base

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本条件 2

5 旅游设施 2

6 旅游服务 3

7 旅游安全 4

8 旅游卫生 4

9 旅游管理 5

10 评定办法 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—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。

本文件替代SZDB/Z 289—2018《工业旅游示范点评定规范》。与SZDB/Z 289—2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“前言”（见前言，SZDB/Z 289—2018前言）；
- b) 增加了“引言”；
- c) 更改了“范围”（见第1章，SZDB/Z 289—2018范围）；
- d) 更改了规范性引用文件（见第2章，SZDB/Z 289—2018规范性引用文件）；
- e) 增加了“工业旅游示范点”术语与定义（见第3章，SZDB/Z 289—2018术语与定义）；
- f) 删除了“工业旅游区（点）”术语与定义（见第3章，SZDB/Z 289—2018术语与定义）；
- g) 将基本条件中的“企业条件”、“旅游条件”、“环境条件”分别更改为：“企业资质”、“旅游内涵”、“环境标准”（见第4章4.1、4.2、4.3，SZDB/Z 289—2018基本条件）；
- h) 更改、丰富和细化了“旅游设施”的内容（见第5章，SZDB/Z 289—2018）；
- i) 更改、丰富和细化了“旅游服务”的内容（见第6章，SZDB/Z 289—2018）；
- j) 删除了“旅游环境”，融合到“旅游卫生”中（见第7章，SZDB/Z 289—2018）；
- k) 更改、丰富和细化了“旅游安全”的内容（见第8章，SZDB/Z 289—2018）；
- l) 更改、丰富和细化了“旅游卫生”的内容（见第9章，SZDB/Z 289—2018）；
- m) 更改、丰富和细化了“旅游管理”的内容（见第10章，SZDB/Z 289—2018）；
- n) 调整了“评定组织机构”和“评定时间”（见第11章11.3、11.5，SZDB/Z 289—2018）；
- o) 修改了“A.1深圳市工业旅游示范点评价计分表”（见附录A A.1，SZDB/Z 289—2018）。

本文件由深圳市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市文化广电旅游体育局、深圳职业技术大学。

本文件主要起草人：李强强、张琦、钟绪杰、刘国强、杨叶飞、孙建林、周泉霖。

本文件及其所替代的文件的历次版本发布情况为：

——2018年首次发布SZDB/Z 289—2018；

——本次为第一次修订。

引 言

为了有效落实国家对工业旅游提出新的要求，把握深圳市工业旅游发展新的内涵，适应广大游客对工业旅游新的需求，加强对工业旅游工作的指导，改善工业旅游发展环境，提升工业旅游服务质量，建设一批工业旅游示范点，推动旅游业和工业的融合发展，特对SZDB/Z 289—2018《工业旅游示范点评定规范》进行修订。

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术语与定义、基本条件、旅游设施、旅游服务、旅游安全、旅游卫生、旅游管理、评定办法等内容。

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 12348—2008 工业企业厂界环境噪声排放标准
- GB 3838—2002 地表水环境质量标准
- GB 8978—2002 污水综合排放标准
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- 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 18973—2022 旅游厕所质量要求与评定
- GB 50763 无障碍设计规范
- 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 15971 导游服务规范
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

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 industry tourism

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

工业旅游示范点 industrial tourist demonstration base

提供必要的旅游设施与服务，适合组织开展工业旅游活动，对工业旅游发展具有一定示范引领作用的企业或企业集聚区。

3.3

接待人数 number of receptionists

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

3.4

工业企业销售收入 sales revenue of industrial enterprises

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 tourism informatization

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 企业资质

4.1.1 在深圳市行政区域内正式开办，具有良好的企业形象和较高社会知名度。

4.1.2 设有专门的旅游经营管理机构和专职旅游从业人员。

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 旅游内涵

4.2.1 具有较高历史文化价值，或观赏价值，或科普价值。

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。宜有吸引力较强的体验性、参与性项目。

4.2.3 游览线路对工业生产、工艺流程、建筑景观、工业遗产等内容进行充分展示，具有独特魅力。

4.3 环境标准

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。

4.3.2 环境噪声符合 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 地表水环境质量符合 GB 3838—2002 IV 类水质的规定，且能提供相应证明材料。

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。

5 旅游设施

5.1 交通设施

5.1.1 外部交通可进入性好，有城市公交或旅游专线车直达。基地外部道路的交通标志和标线应符合 GB 5768.2 的规定。

5.1.2 内部交通线路设置合理，在主要节点的醒目位置应设有指引标识牌，标识牌应布局合理，能够有效指引方向。公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.2 停车场

5.2.1 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 200 米内有能提供停车服务的社会停车场。停车场场地应平整坚实、清洁美观。

5.2.2 停车场标志规范、醒目，导向系统完善，游客车辆进出通道应方便、通畅。

5.3 游客服务中心

5.3.1 设有规模适宜的游客服务中心，位置合理、标识醒目、设施齐全、功能完备。

5.3.2 设有游客休憩区域。

5.3.3 能提供基地介绍和导览图、相关宣传材料。设有视频播放设施，向游客系统地介绍基地的各类信息。

5.3.4 在醒目位置公布游客参观及活动的注意事项，明示服务内容和收费信息。

5.4 医务室

5.4.1 设有为游客服务的医务室，医务室位置合理，标志明显，能为游客进行一般性突发疾病的诊治和救护。

5.4.2 医务室配备具有医师职称以上资格的医生或训练有素的持有院前救治资格证的人员。

5.4.3 医务室应备有常用救护器材和药品，配备至少 1 台 AED 设备，能保障一般突发事件中伤病员的急救工作。

5.4.4 营业时间相关人员应坚守岗位，认真负责。

5.5 卫生间

5.5.1 有供游客使用的卫生间。卫生间布局合理，标识醒目，管理到位，数量能够满足需求。

5.5.2 卫生间男女厕位比例合理，设施设备完好，建设要求符合 GB/T 18973—2022 的规定。

5.5.3 有方便残障人士使用的设施，设施应符合 GB 50763 的规定。

5.6 游览设施

5.6.1 有固定的游览区域。区域功能分区合理、环境优美，宜配备无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 50763 的规定，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。

5.6.2 有成熟的游览线路。线路设置合理，游览活动安排科学，能提供产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等形式多样的展示。

5.6.3 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。

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

6 旅游服务

6.1 人性化服务

6.1.1 能为老年人、儿童、孕妇、残障人士等特定人群提供相应的人性化服务。

6.1.2 能为游客提供个性化、定制化的特色服务。

6.2 咨询预定服务

6.2.1 能提供咨询服务。咨询服务应包括现场咨询、电话咨询、网络咨询等。

6.2.2 能提供预定服务。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

6.3.1 讲解员应经过专门培训，持证上岗，普通话达标，人数及语种应能满足游客需要。讲解服务符合 GB/T 15971 的规定。

6.3.2 有规范的讲解词，讲解词能科学、准确地说明基地的特色。讲解宜具有针对性，能够满足不同层次游客的需求。

6.4 购物服务

6.4.1 购物场所环境整洁、秩序良好。

6.4.2 旅游商品种类丰富，特色鲜明，具有基地特点。明码标价，无假冒伪劣商品。

6.4.3 商品销售人员业务熟练、服务热情。

6.4.4 根据游客需要，能提供预订、商品邮寄等购物服务。

7 旅游安全

7.1 安全设施及管理

7.1.1 有健全的安全生产管理制度和操作规程。包括专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人。

7.1.2 有数量足够的消防、防盗、救护、安全监测等设施设备，确保完好、有效；特种设备应有安全认证，标识齐全有效，定期检修，无超期服役现象。

7.1.3 应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。紧急出口应标志明显、畅通无阻。

7.1.4 安全标识设置应清晰、醒目。

7.1.5 根据游览环境状况为游客提供必备的防撞、防滑、防绊、防坠落、防眩目、防噪音等防护装备和器具。

7.2 游览区安全管理

7.2.1 参观游览前应对游客进行安全教育，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。

7.2.2 参观游览活动不应涉及危险区域，危险或禁入区域应设立明显的警示标志，有物理隔离措施。

7.2.3 具有潜在危险性的活动项目应有切实有效的防范及安全措施，应配有专职安全员。

7.3 应急救援

7.3.1 有切实可行的旅游安全应急预案，应急处理能力强，事故处理及时、档案记录准确；应有经过专业培训的急救人员。应向游客公布应急救援电话且保证畅通有效。宜与相关单位达成伤员运送协议。

7.3.2 有应急救援机制，与 110、119、120、122 等社会救援系统联动。

7.3.3 在基地内重要部位进行电子监控和录像，录像资料应保存至少一个月。

7.3.4 管理人员应配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，应通过电子显示屏、短信、广播等途径，使用中英文及时向游客发布提示和引导信息。

8 旅游卫生

8.1 卫生制度

8.1.1 文化娱乐设施卫生应符合 GB 9664 的规定。

8.1.2 卫生责任制度和卫生检查制度应健全，应落实环保责任人，定期进行卫生检查。

8.2 卫生环境

8.2.1 基地内环境卫生维护有效。建筑风貌与基地整体环境相协调。

8.2.2 垃圾箱布置应与环境相协调。宜采用分类式垃圾箱，采用环保材料制造，造型有特点，数量充足。垃圾清理应及时，日产日清。

8.2.3 参观游览场所地面和道路应平整，无积水，无垃圾。

9 旅游管理

9.1 管理机构

- 9.1.1 基地应有专门的旅游管理机构且岗位职责明确。
- 9.1.2 有完善的旅游统计报表制度，上报准确及时。
- 9.1.3 旅游质量、旅游宣传、旅游安全、旅游服务、投诉处理等各项工作科学有效。

9.2 经营管理

- 9.2.1 有工业旅游发展规划，规划内容科学合理。
- 9.2.2 有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象，有自身品牌标识并全面、恰当地使用。
- 9.2.3 宣传推广计划有效执行，定期举办品牌节庆活动，旅游产品市场表现力好、覆盖面广、社会认知度高。
- 9.2.4 定期对旅游从业人员开展旅游管理、服务、安全等方面的培训。

9.3 服务质量管理

- 9.3.1 在醒目位置公布投诉电话和游客意见箱。
- 9.3.2 旅游投诉渠道畅通，处理及时，记录完整。
- 9.3.3 每季度定期进行一次游客满意度调查，并进行分析。

10 评定办法

10.1 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。

10.2 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，650-749分，评定为“深圳市★★★级工业旅游示范点”；750-849分评定为“深圳市★★★★级工业旅游示范点”；850分（含850分）以上评定为“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基地一年后方可申请★★★★级工业旅游示范点。获得★★★★级工业旅游示范点的工业旅游基地一年后方可申请★★★★★级工业旅游示范点。

10.3 评定组织机构

深圳市工业旅游示范点由深圳市景区评定委员会办公室组织专家评定。评定专家组成员由高校、行业领域内的有关专家组成，人数不少于5人。

10.4 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。

10.5 评定时间

DB4403/T XXX—XXXX

每年根据申报实际情况，根据工作安排组织评定。

10.6 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给出了深圳市工业旅游示范点评价所需检查项目和对应的分值，是申报单位自评和专家组评定的依据。

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（含3万人）		40					
1.2	2-3万人（含2万人）		30					
1.3	1-2万人（含1万人）		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（含10亿元）		30					
2.2	1-10亿元（含1亿元）		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					
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					
3.3	有二维码供游客扫描下载服务信息		10					
4	基本要求（该条款为基本项，如有一项不符合，则评审不通过）	220						
4.1	企业资质		80					
4.1.1	在深圳市行政区域内正式开办，具有良好的企业形象和较高社会知名度			20				
4.1.2	设有专门的旅游经营管理机构 and 专职旅游从业人员			20				
4.1.3	近三年内未发生重、特大环境污染事故			20				
4.1.4	近三年内未发生重、特大安全责任事故			20				

表A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

4.2	旅游内涵		60					
4.2.1	具有较高历史文化价值，或观赏价值，或科普价值			20				
4.2.2	基地旅游产品主题鲜明，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			20				
4.2.3	游览线路对工业生产、工艺流程、建筑景观、工业遗产等内容进行充分展示，具有独特魅力			20				
4.3	环境条件		80					
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			20				
4.3.2	环境噪声符合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			20				
4.3.3	地表水环境质量符合GB 3838—2002IV类的规定，且能提供相应证明材料			20				
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			20				
5	旅游设施	160						
5.1	交通设施		20					
5.1.1	外部交通可进入性好，有城市公交或旅游专线车直达。基地外部道路的交通标志和标线应符合GB 5768.2的规定			10				
5.1.2	内部交通线路设置合理，在主要节点的醒目位置应设有指引标识牌，标识牌应布局合理，能够有效指引方向。公共信息图形符号应符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的规定			10				
5.2	停车场		20					
5.2.1	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200米内有能提供停车服务的社会停车场。停车场场地应平整坚实、清洁美观			10				
5.2.2	停车场标志规范、醒目，导向系统完善，游客车辆进出通道应方便、通畅			10				
5.3	游客服务中心		40					
5.3.1	设有规模适宜的游客服务中心，位置合理、标识醒目、设施齐全、功能完备			10				
5.3.2	设有游客休憩区域			10				

表A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

5.3.3	能提供基地介绍和导览图、相关宣传材料。设有视频播放设施，向游客系统地介绍基地的各类信息		10				
5.3.4	在醒目位置公布游客参观及活动的注意事项，明示服务内容和收费信息		10				
5.4	医务室	20					
5.4.1	设有为游客服务的医务室，医务室位置合理，标志明显，能为游客进行一般性突发疾病的诊治和救护		5				
5.4.2	医务室配备具有医师资职称以上资格的医生或训练有素的持有院前救治资格证的人员		5				
5.4.3	医务室应备有常用救护器材和药品，配备至少1台AED设备，能保障突发事件中伤病员的急救工作		5				
5.4.4	营业时间相关人员应坚守岗位，认真负责		5				
5.5	卫生间	20					
5.5.1	有供游客使用的卫生间。卫生间布局合理，标识醒目，管理到位，数量能够满足需求		10				
5.5.2	卫生间男女厕位比例合理，设施设备完好，建设要求符合GB/T 18973—2022的规定		5				
5.5.3	有方便残障人士使用的设施，设施应符合 GB 50763 的规定		5				
5.6	游览设施	40					
5.6.1	有固定的游览区域。区域功能分区合理、环境优美，宜配备无障碍设施，无障碍设施应符合GB 50763的规定，无障碍设施符号应符合GB/T 10001.9的规定		10				
5.6.2	有成熟的游览线路。线路设置合理，游览活动安排科学，能提供产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等形式多样的展示		10				
5.6.3	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		10				
5.6.4	休憩区（点）不少于2处，且布局合理，整洁、协调、方便，不影响应急疏散		10				
6	旅游服务	100					
6.1	人性化服务	20					
6.1.1	有为老年人、儿童、孕妇、残障人士等特定人群提供相应的人性化服务		10				
6.1.2	有为游客提供个性化、定制化的特色服务		10				
6.2	咨询预定服务	20					

表A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

6.2.1	能提供咨询服务。询服务应包括现场咨询、电话咨询、网络咨询等			10				
6.2.2	能提供预定服务。预定服务应包括参观预定、特色商品预定、讲解员预定等			10				
6.3	讲解服务		20					
6.3.1	讲解员应经过专门培训，持证上岗，普通话达标，人数及语种应能满足游客需要。讲解服务符合GB/T 15971的规定。			10				
6.3.2	有规范的讲解词，讲解词能科学、准确地说明基地的特色。讲解宜具有针对性，能够满足不同层次游客的需求			10				
6.4	购物服务		40					
6.4.1	购物场所环境整洁、秩序良好			10				
6.4.2	旅游商品种类丰富，特色鲜明，具有基地特点。明码标价，无假冒伪劣商品			10				
6.4.3	商品销售人员业务熟练、服务热情			10				
6.4.4	根据游客需要，可提供预订、商品邮寄等购物服务			10				
7	旅游安全	120						
7.1	安全设施及管理		50					
7.1.1	有健全的安全生产管理制度和操作规程。包括专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人			10				
7.1.2	有数量足够的消防、防盗、救护、安全监测等设施，确保完好、有效；特种设备应有安全认证，标识齐全有效，定期检修，无超期服役现象			10				
7.1.3	应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。紧急出口应标志明显、畅通无阻			10				
7.1.4	安全标识设置应清晰、醒目			10				
7.1.5	根据游览环境状况为游客提供必备的防撞、防滑、防绊、防坠落、防眩目、防噪音等防护装备和器具			10				
7.2	游览区安全管理		30					
7.2.1	参观游览前应对游客进行安全教育，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			10				
7.2.2	参观游览活动不应涉及危险区域，危险或禁入区域应设立明显的警示标志，有物理隔离措施			10				
7.2.3	具有潜在危险性的活动项目应有切实有效的防范及安全措施，应配有专职安全员			10				

表A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

7.3	应急救援		40					
7.3.1	有切实可行的旅游安全应急预案，应急处理能力强，事故处理及时、档案记录准确；应有经过专业培训的急救人员。应向游客公布应急救援电话且保证畅通有效。宜与相关单位达成伤员运送协议			10				
7.3.2	有应急救援机制，与110、119、120、122等社会救援系统联动			10				
7.3.3	在基地内重要部位进行电子监控和录像，录像资料应保存至少一个月			10				
7.3.4	管理人员应配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，应通过电子显示屏、短信、广播等途径，使用中外文及时向游客发布提示和引导信息			10				
8	旅游卫生	100						
8.1	卫生制度		40					
8.1.1	文化娱乐设施卫生应符合GB 9664的规定			20				
8.1.2	卫生责任制度和卫生检查制度应健全，应落实环保责任人，定期进行卫生检查			20				
8.2	卫生环境		60					
8.2.1	基地内环境卫生维护有效。建筑风貌与基地整体环境相协调			20				
8.2.2	垃圾箱布置应与环境相协调。宜采用分类式垃圾箱，采用环保材料制造，造型有特点，数量充足。垃圾清理应及时，日产日清			20				
8.2.3	参观游览场所地面和道路应平整，无积水，无垃圾			20				
9	旅游管理	200						
9.1	管理机构		60					
9.1.1	基地应有专门的旅游管理机构且岗位职责明确			20				
9.1.2	有完善的旅游统计报表制度，上报准确及时			20				
9.1.3	旅游质量、旅游宣传、旅游安全、旅游服务、投诉处理等各项工作科学有效			20				
9.2	经营管理		80					
9.2.1	有工业旅游发展规划，规划内容科学合理			20				
9.2.2	有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象，有自身品牌标识并全面、恰当地使用			20				

表A.1 深圳市工业旅游示范点评价计分表(续)

9.2.3	宣传推广计划有效执行，定期举办品牌节庆活动，旅游产品市场表现力好、覆盖面广、社会认知度高			20				
9.2.4	定期对旅游从业人员开展旅游管理、服务、安全等方面的培训			20				
9.3	服务质量管理		60					
9.3.1	在醒目位置公布投诉电话和游客意见箱			20				
9.3.2	旅游投诉渠道畅通，处理及时，记录完整			20				
9.3.3	每季度定期进行一次游客满意度调查，并进行分析			20				
总分								

A. 2 评定结论表

表A. 2列明了评定结论。

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

B.1 深圳市工业旅游示范点评定申请表

表B.1列明了深圳市工业旅游示范点评定申请表。

表B.1 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	

表B.1 深圳市工业旅游示范点评定申请表（续）

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	
企业员工人数		年接待人数	
企业自我评价情况 (附评价报告)			
申请企业意见	签字（盖章）： 年 月 日		

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] 《旅游购物场所设施与服务规范》 中华人民共和国国家旅游局 2006
- [4] 《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
- [5] 《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
-