**ICS XXXX**

**X XX**

DB

贵 州 省 地 方 标 准

**DB/T XXXX—XX**

|  |
| --- |
|  |

201X - XX - XX发布

XXXXXXXXXXXX 发布

201X - XX - XX实施

山地旅游目的地城市旅游公共服务指南

Guidelines for Public Service of Urban Tourism in Mountain Tourism Destinations

|  |
| --- |
| （草案） |
|  |

# 目  次

[目  次 I](#_Toc26368786)

[前  言 I](#_Toc26368787)

[引  言 II](#_Toc26368788)

[1 范围 1](#_Toc26368789)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc26368790)

[3 术语和定义 1](#_Toc26368791)

[3.1 山地旅游目的地 1](#_Toc26368792)

[3.2 山地旅游目的地城市 1](#_Toc26368793)

[3.3 旅游集散中心 1](#_Toc26368794)

[3.4 城市旅游 2](#_Toc26368795)

[3.5 旅游咨询中心 2](#_Toc26368796)

[3.6 智慧旅游 2](#_Toc26368797)

[3.7 旅游公共服务 2](#_Toc26368798)

[4 交通与旅游集散 2](#_Toc26368799)

[4.1. 对外交通 2](#_Toc26368800)

[4.2. 内部交通 2](#_Toc26368801)

[4.3. 静态交通 3](#_Toc26368802)

[5 城市旅游 3](#_Toc26368803)

[5.1 城市景区景点 3](#_Toc26368804)

[5.2 城市节事活动 3](#_Toc26368805)

[5.3 城市夜游 3](#_Toc26368806)

[5.4 特色街区 4](#_Toc26368807)

[5.5 旅游厕所 4](#_Toc26368808)

[6 旅游信息服务 4](#_Toc26368809)

[6.1 游客咨询服务 4](#_Toc26368810)

[6.2 智慧旅游服务 4](#_Toc26368811)

[6.3 导引标识系统 5](#_Toc26368812)

[7 旅游商业服务 5](#_Toc26368813)

[7.1 特色住宿 5](#_Toc26368814)

[7.2 特色餐饮 5](#_Toc26368815)

[7.3 山地旅游商品 6](#_Toc26368816)

[7.4 金融保险 6](#_Toc26368817)

[7.5 旅行社 6](#_Toc26368818)

[8 旅游安全 6](#_Toc26368819)

[8.1 旅游安全体系 6](#_Toc26368820)

[8.2 旅游安全防范 6](#_Toc26368821)

[8.3 旅游安全应急处置 7](#_Toc26368822)

# 前  言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位为：贵州省文化和旅游厅、中国科学院地理科学与资源研究所。

本标准主要起草人：

# 引  言

城市是山地旅游目的地建设的重要场所载体和依托。旅游公共服务的功能建设重要体现在大型城市和东部地区的旅游专业职能城市，而贵州省山地旅游类型的城市目前建设大多是采用单纯的城市规划技术标准规范，对于作为山地旅游目的地的城市来说，在旅游公共服务方面的体现不足，导致在公共服务设施供给与布局、服务供给需求平衡等方面存在着尖锐问题，影响到山地旅游目的地城市的进一步提升发展。原国家旅游局发布了《全域旅游示范区创建工作导则》、《旅游休闲示范城市》(LB/T 047-2015)行业标准，文化和旅游部制定了《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试行）》、《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》等文件，为目的地城市旅游公共服务提供了有效的参考。

本标准是一部应用性质的指南，主要适用于旅游界，其他行业和部门可参考。

山地旅游目的地城市旅游公共服务指南

## 范围

本标准规定了山地旅游目的地城市旅游的交通与旅游集散、城市旅游、旅游信息服务、旅游商业服务以及旅游安全等方面的基本原则和要求。

本标准适用于将山地旅游目的地作为目标的城市旅游管理者。

## 规范性引用文件

本标准包含下列文件中的条款。凡是注日期的引用文件，仅标注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

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/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB/T 36681 展览场馆服务管理规范

LB/T 010 城市旅游集散中心等级划分与评定

LB/T 012城市旅游导向系统设置原则与要求

LB/T 013旅游景区公共信息导向系统设置规范

LB/T 019旅游目的地信息分类与描述

LB/T 021旅游企业信息化服务指南

LB/T 024 旅游特色街区服务质量要求

SB/T 10852 展览场馆运营服务规范

## 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 山地旅游目的地

以山地资源吸引物为基础，能够吸引一定规模数量的旅游者逗留，具有较大空间和较全接待设施的旅游地域综合体。

### 山地旅游目的地城市

位于山地旅游目的地内或周边，主要分布在地理学划分的山地、丘陵和崎岖不平的高原，形成与平原地区迥然不同的城市形态与生境的城市。

### 旅游集散中心

以企业或事业单位形式存在，以旅游散客为服务主体，集旅游信息咨询、旅游客运集散、旅游产品展销和其他相关旅游业务的办理于一体的各类旅游资源整合平台。

### 城市旅游

以现代化的城市设施为依托，以该城市丰富的自然和人文景观以及周到的服务为吸引要素而发展起来的一种旅游方式。主要包括文化街区、游憩商业区和主题街区等形式。

### 旅游咨询中心

城市中为游客、市民提供诸如信息咨询、投诉、救援等服务的一种旅游设施，具有较强的公益性。

### 智慧旅游

利用云计算、物联网等新技术，通过互联网及移动互联网，借助便携的终端上网设备，主动感知旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游者等方面的信息，及时发布，让人们能够及时了解这些信息，及时安排和调整工作与旅游计划，从而达到对各类旅游信息的智能感知、方便利用的效果。

### 旅游公共服务

由政府或其他社会组织提供的，以满足旅游者共同需求为核心，不以营利为目的，具有明显公共性的产品和服务的总称。

## 交通与旅游集散

### 对外交通

#### 应构建便捷完善的航空、铁路和公路等交通网络。

#### 应完善交通“运游一体化”建设，机场、火车站、道路客运站实现与城市、景区的公共交通换乘无缝对接。可结合大型交通枢纽建设汽车租赁网点，并提供快速便捷、多国家语言的汽车租赁服务。

#### 应结合机场、车站等交通枢纽，建设与城市游客接待规模相适宜且布局合理的旅游集散中心，为到访游客、中转旅客提供问询、短暂停留等服务。旅游集散中心的等级划分按LB/T 010中4.1的规定。

#### 设有国际机场的城市应做到口岸设施现代化、出入境手续方便，宜对主要客源国游客提供旅游签证、快速通关和在一定时间内免签等服务。

### 内部交通

#### 通往各景区的公共交通应当换乘便捷，车况良好。通往主要景区道路应通畅，宜与货运干道分开；国省道干线和通景公路沿线应建有兼具观景、泊车、游憩功能的公路服务站（点）。

#### 主要景点和繁华地段应设有服务规范、收费合理的观光巴士或旅游专线车，城市应提供便利的公共交通短期通票；城市公共交通应设置双语或以上语种的报站信息、换乘信息等。

#### 目的地应建设城市慢行系统，设有城市步行旅游线路，线路丰富、安全，使用方便；提供公共自行车租赁服务，租借车收费合理，流程简易，自行车游线应丰富且安全。

#### 应根据城市布局设有分布合理的汽车租赁网点，并与交通枢纽租赁网点形成互联互通。

### 静态交通

#### 城市内景区景点、大型商业设施、城市展览馆、博物馆等游客聚集地应设置规模适宜、布局合理的游客停车场。

#### 城市旅游停车场应与环境协调、车位充足、管理完善，生态停车场的比例不低于30%。

#### 应合理布局清洁能源交通服务设施，主要停车场应设有电动汽车充电桩。

#### 做好旅游旺季停车疏导工作，行政机关、事业单位等内部停车场宜根据实际情况向社会车辆开放。

## 城市旅游

### 城市景区景点

#### 应结合历史建筑、都市风光、商业设施建设多种旅游休闲空间和地标性建筑或设施，其布局、规模应与城市功能相适宜。

#### 应依托和利用山地旅游目的地的吸引力，结合城市博物馆、展览馆、公园等打造山地主题城市旅游活动，形成城市旅游服务节点和线路。

#### 城市展览馆、博物馆应当开设地质、地貌、山林、生物等科普教育专栏，城市公园宜开设攀岩、户外拓展等项目，将山地旅游和文体科教紧密结合。

### 城市节事活动

#### 应周期性举办国际或全国性山地活动，内容可包括会议会展、文化演出、体育赛事等。

#### 应为国际或国家级会议会展提供不少于两处中型及以上规模的会议、展览场馆；场馆的功能设置及配套设施合理，符合GB/T 36681-2018和SB/T 10852-2012规定的要求。

#### 应为地方特色文艺演出、少数民族民俗节庆等文艺活动设有不少于两处布局合理的开放空间。

#### 应为城市体育赛事或活动提供专业级场地或场馆。

#### 应对城市内举办的各类城市活动提供保障，如安全保障、语言交流等。

### 城市夜游

#### 应结合城市特征和功能布局，提供种类多样的城市夜游活动。

#### 城市夜游宜结合本地非物质文化遗产，少数民族文化风情和山地特色，打造晚间休闲娱乐项目，丰富旅游夜生活。

#### 应有相对集中的夜间休闲餐饮娱乐区，且营业时间应满足游客需求。

#### 应建设完善且富有特色的城市夜景照明工程。

### 特色街区

#### 有条件的城市应依托历史街区、传统旧巷或沿山脚溪流等自然景色优美且地质条件符合的地段建设特色街区，特色街区建设标准应符合LB/T 024—2013规定的要求。

#### 特色街区应旅游设施完善、服务管理规范，并应提供多语种等国际化旅游服务。

### 旅游厕所

#### 应根据城市规划和现状，结合城市旅游接待规模，对城市景区景点、重点商圈、交通枢纽等地区的公共厕所数量进行补充或面积进行扩建。

#### 城市旅游厕所应分布合理，公共厕所应与周边景区环境协调；城市公共厕所总体质量等级应达到3星级以上，城市核心区公共厕所质量等级应达到5星级标准。旅游厕所建设标准应符合GB/T 18973-2016中的相关规定。

#### 城市商业设施、城市公园、餐厅、咖啡店等设施内卫生间宜免费向游客开放；旅游高峰期应配有流动备用厕所，行政机关、社会单位厕所宜能向公众开放。

## 旅游信息服务

### 游客咨询服务

#### 应结合城市旅游接待规模，在城市景区景点、热门商圈、交通枢纽等地区建设国际化、现代化的旅游咨询中心。

#### 旅游咨询服务中心应向游客提供及时准确的咨询服务，应向游客提供免费的城市导览图，内容应涵盖景点、住宿、餐饮、旅游厕所等旅游相关设施的分布。

#### 机场、火车站、汽车客运站和游客集散密集的商业中心区域处的大型旅游咨询服务中心还应向游客提供免费开水服务，短暂停歇区域，无偿雨具、轮椅、童车租赁等服务。

#### 旅游咨询服务中心须及时向外公布旅游相关信息，如旅游气象信息、安全风险信息等；并应兼具受理游客求助、投诉等功能。

#### 应在城市繁华街区和城市景点附近设立便利、充足的旅游信息咨询点或旅游志愿者服务站。

#### 旅游咨询点或志愿者服务站应持续性运营，引导游客文明旅游，安全出行。

### 智慧旅游服务

#### 应结合城市旅游接待规模，在城市景区景点、热门商圈、交通枢纽等地区建设国际化、现代化的智慧旅游服务设施。

#### 主要景点和城市休闲旅游区域应保障无线通讯网络顺畅；主要景区、旅游街区、游客服务中心、交通站场均应覆盖无线宽带网络。

#### 内主要景区景点应设有电子客票系统、实现游客流量监控；并应提供手机（移动）自助查询、预定、导游等服务。

#### 应设有运营稳定、可实时查询的旅游咨询公共网站，在网站公示旅游咨询、投诉电话，且咨询、投诉渠道通畅。

#### 应建有山地旅游目的地城市官方社交媒体平台或手机APP客户端。

#### 旅游企业提供旅游信息化服务应达到LB/T 021的标准。

### 导引标识系统

#### 应结合城市旅游接待规模，在城市景区景点、热门商圈、交通枢纽等地区建设完整、连续的导引标识系统。

#### 导引标识设置规范性应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、LB/T 012、LB/T 013、LB/T 019的要求。

#### 通往机场、火车站、长途汽车客运站的干道、主要街道及通往主要旅游区的道路上应设有道路标识系统。

#### 城市自行车线路、步行线路沿途应设有完善的慢行指引标识系统。

#### 应在游客主要集散地设置综合指引标识，对城市内主要景区景点、住宿餐饮设施、大型公共设施、旅游娱乐场所、旅游购物场所、旅游厕所等所在地以公共信息图形符号进行标注。

#### 指引标识文字应以规范的汉语言文字为主体，并辅以英语或其它语种文字；在符合国家标准前提下，可人性化、特色化。

## 旅游商业服务

### 特色住宿

#### 旅游住宿设施规模和等级应与游客接待量相匹配，位置、类型、档次分布合理；

#### 住宿设施标准不低于GB/T14308—2010的相关规定。

#### 应根据游客接待量重点增设面向国际游客的国际著名品牌酒店、高星级酒店、国际青年旅社等不同品质旅游住宿。

#### 住宿设施应结合目的地城市特征，突出山地特色、少数民族特色；城市中应具备山地主题、民族主题等特色主题酒店、民宿等。

### 特色餐饮

#### 餐饮设施规模应与游客接待量相匹配，位置、类型、档次分布合理。

#### 餐馆设施与服务要求应满足 GB/T 26361的要求。

#### 餐饮选择应种类丰富，除本地菜系外还应提供全国主要地方菜系及境外主要国家和民族菜系。

#### 宜建设便携式餐饮设施或机构，为攀登、探险、野外生存等山地户外运动参与者提供便捷卫生的餐饮保障。

### 山地旅游商品

#### 应结合城市旅游接待规模，在城市景区景点、热门商圈、交通枢纽等地区建设数量适中、布局合理的山地旅游商品购物设施。

#### 山地旅游商品应开发具有山地特色和少数民族文化符号的本地旅游商品名录。

#### 应设有山地旅游商品专营店，为山地旅游、运动者提供商品售卖，设备维护等服务。

#### 应在国际购物设施内设置方便快捷的退税点；主要购物场所应提供城市快递服务，可进行国际国内物品邮寄。

### 金融保险

#### 应根据游客接待量建设规模适中，分布合理的邮政、银行、商务中心等金融商务服务设施。

#### 应在银行、旅游景区、集散中心、24小时便利店等重要场所增设外汇兑换中心（点）。

#### 应设有完善旅游保险体系，与山地旅游景区景点形成旅游保险合作，保证国内外游客权益均能够得到快捷便利的解决。

### 旅行社

#### 应根据游客接待量设有数量充足、不同档次、不同类型、地理位置合理的旅行社。

#### 旅行社应重点向游客提供种类丰富的山地旅游线路服务。

#### 国际旅行社占旅行社总数比例应不少于10%，外语种导游占导游总人数比例达不低于30%。

## 旅游安全

### 旅游安全体系

#### 应建立健全的山地旅游安全保障体制机制，严格贯彻实施旅游安全与应急管理法规制度。

#### 应强化并落实旅游、公安、交通、安监、卫生、食药监等有关部门安全监管责任。

#### 完善各级安全应急处置预案和旅游救援体系；重点对山地地区频发的自然灾害、游客常见遇险等紧急救援预案进行演练。

### 旅游安全防范

#### 应落实主体责任，强化日常监管；定期开展各类安全检查，及时发现和消除运营安全事故隐患，对发现的问题有记录、有追踪、有改进措施。

#### 应配备安全监控系统，对重点时段、重点地区、重点环节进行24小时监管监控。

#### 应强化对城市旅游用车、旅游用餐、组织高风险旅游项目和旅游景区容量控制等重点环节的安全监管。

#### 应配置覆盖游客数量及景区空间的消防设施；设置覆盖游客数量及景区空间消防及医疗安全通道，确保通畅。

#### 旅游相关运营车辆，出车前应对车辆进行安全例检，并做好记录，确保车辆安全运营。

#### 医疗、消防等设施应与旅游目的地内景区、景点、度假区建立一体化的快速救援体系，制定突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。

#### 应建设山地救援的专业队伍。

#### 应建立旅游气象服务和地质灾害气象预报预警系统，建立全面的灾害预警机制，针对暴雨、泥石流等不同的灾害，通过大众媒体、现代电子通讯、网络传媒等多方媒介实现气候信息有效沟通与共享。

### 旅游安全应急处置

#### 应强化多部门、跨区域和境内外合作的旅游突发事件应急处置机制，提高协同处置能力。

#### 依托公安、消防、医疗、救援、军队等公益性社会救援力量和专业紧急救援机构，形成覆盖旅游活动全过程、全时段、全区域的旅游紧急救援体系。

#### 应与周边各市区建立紧急救援机制。

#### 完善各类旅游设备紧急处置设施，如各类旅游客运车辆（包括租赁型小客车）应安装卫星定位装置、特殊地区应配置直升机救援设施等。