

DB52

贵州省地方标准

DB52/T 1401.13—2020

山地旅游 第 13 部分：目的地城市旅游公共服务指南

Mountain tourism Part 13: Guidelines for public service of urban tourism destinations

2020 – 09 – 17 发布

2021 – 01 – 01 实施

贵州省市场监督管理局

发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 旅游交通	2
5 城市旅游	3
6 旅游信息	4
7 旅游商业	5
8 旅游安全	6

前 言

DB52/T 1401《山地旅游》拟分部分出版，各部分将按照应用的领域进行划分。

本文件为DB52/T 1401的第13部分。

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。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位为：贵州省文化和旅游厅、中国科学院地理科学与资源研究所。

本文件主要起草人：王婷、宁志中、敖克模、崔明川、胡新均、朱剑、虞虎、王延峰。

引 言

城市是旅游目的地建设的重要组成部分之一，城市的旅游发展在一定程度上影响着城市国土空间用地、产业体系、景观系统等发展。贵州省属于典型喀斯特地形地貌，山地景观独特，为了推动山地旅游目的地所在城市公共服务的旅游兼容性供给，积极将旅游公共服务的需求融入到城市建设之中，特制定本规范。旨在指导贵州省山地旅游目的地城市公共服务与旅游服务的对接与融合，通过公共服务设施共建、共享、弹性利用等，提升旅游服务水平，促进山地旅游目的地城市建设，推动贵州省全域旅游发展。

山地旅游 第13部分：目的地城市旅游公共服务指南

1 范围

本文件规定了山地旅游目的地所在城市的旅游交通、城市旅游、旅游信息、旅游商业和旅游安全等城市旅游公共服务设施建设方面的基本原则和要求。

本文件适用于贵州省山地旅游目的地城市的建设和管理。

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，仅所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 2894 安全标志及其使用导则
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 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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
GB/T 16766 旅游业基础术语
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 31381 城市旅游集散中心等级划分与评定
GB 50763 无障碍设计规范
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 022 城市旅游公共服务基本要求
LB/T 024 旅游特色街区服务质量要求
JGJ/T 163 城市夜景照明设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

山地旅游目的地

以山地资源吸引物为基础，配备足够旅游设施与相关服务，能够吸引一定规模数量的游客，具有一定规模的空间范围和较为明确的管理机构的旅游地域综合体。

3.2

山地旅游目的地城市

位于山地旅游目的地（3.1）内或周边，主要分布在地理学划分的山地、丘陵和高原地区，具有与平原地区城市迥然不同的形态与生境的城市。

3.3

旅游公共服务

政府和其它社会组织、经济组织为满足海内外游客的共同需求，提供的基础性、公益性的旅游公共产品与服务。

3.4

旅游集散中心

为游客提供旅游集散、咨询、换乘，同时具有旅游公共服务功能（3.3）的组织实体。

3.5

城市旅游

以城市设施为依托，以城市历史文化、现代建设成就和商业街区等为主要吸引物，并具有优质旅游服务的旅游活动。包括景区景点、博物馆、展览馆、文化街区和游憩商业区等旅游形式。

3.6

智慧旅游

利用云计算、物联网、移动互联网等信息通信技术，感测、分析、整合旅游产业活动中的各项关键信息，对企业管理、公共服务和游客出游等各种需求做出的智能响应和解决方案。

4 旅游交通

4.1 对外交通

4.1.1 应构建便捷完善的航空、铁路、水路、高速公路和公路交通体系，保障城市具有良好的通达性。

4.1.2 设有国际机场的城市宜对境外游客设置专用通关通道，简化出入境手续，对主要境外客源地游客提供旅游签证和快速通关服务。

4.2 内部交通

4.2.1 应完善交通“运游一体化”建设，实现机场、铁路客运站、码头、汽车客运站等交通枢纽与目的地公共交通换乘无缝对接；结合大型交通枢纽建设汽车租赁网点，提供快速便捷、多语言支持的汽车租赁服务。

4.2.2 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）。

4.2.3 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。

- 4.2.4 目的地城市应建设慢行系统，设有城市步行旅游线路，线路丰富、安全；提供公共山地自行车租赁服务，租借车收费合理，流程简易，自行车游线应丰富且安全。
- 4.2.5 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互联。
- 4.2.6 候车亭、公交车、共享汽车、单车等公共交通设施，宜采用山地旅游 logo、山地特色景区符号等元素涂装，突显山地特色。
- 4.2.7 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、布局合理的旅游停车场。
- 4.2.8 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%。
- 4.2.9 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。
- 4.2.10 应充分考虑残障人士、老年人等特殊人群的需求，提供无障碍服务；无障碍设施符合 GB 50763 的要求；无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。

4.3 旅游集散

- 4.3.1 应建立有层级明确、功能清晰、布局合理的旅游集散体系，结合机场、铁路客运站、汽车客运站、码头设置一级旅游集散中心；结合城市内景区景点、商业街区等设置二级旅游集散中心。
- 4.3.2 旅游集散中心建设应与城市游客接待规模相适宜，为到访游客、中转旅客等提供问询和短暂停留等服务，同时宜配备国际旅游服务专区或多语言服务；旅游集散中心的等级划分应符合 GB/T 31381 的规定。

5 城市旅游

5.1 景区景点

- 5.1.1 应结合城市山地地貌、历史建筑、文化设施等建设游览场所。
- 5.1.2 展览馆、博物馆等室内游览场所应开展历史、文化、民俗等展览展示，以及民族文化、非物质文化等体验性活动。
- 5.1.3 公园、绿地等室外游览场所应开展体现当地气候、生物、地貌景观以及户外拓展等休闲性活动。

5.2 节事活动

- 5.2.1 应定期或非定期组织不同类别的山地运动、山地健身等活动；应具备体育赛事或活动场地或场馆。
- 5.2.2 应定期或非定期组织体现当地民俗文化的节事庆典等活动。
- 5.2.3 应定期或非定期举办体现地方特色的现代演艺等文艺活动。
- 5.2.4 应定期或非定期举办体现山地景观、民族文化、运动健身等地方特色的会议会展活动。
- 5.2.5 应提供相应的节事活动保障，如大型活动安全保障预案、外文翻译团队等。

5.3 特色街区

- 5.3.1 有条件的应依托历史街区、文化街区、传统旧巷或沿溪流等景色优美地段建设特色街区，旅游特色街区服务应符合 LB/T 024 的相关规定和要求。
- 5.3.2 特色街区应具备完善的旅游设施和系统的管理体系，并提供多语种咨询、导览、讲解等国际化旅游服务。

5.4 城市夜游

- 5.4.1 应结合山地城市空间布局和设施场所分布，提供特色化的城市夜游活动。
- 5.4.2 公园、广场、文化设施等宜结合当地山地地貌、历史文化、民族民俗、非物质文化遗产等打造夜间休闲娱乐项目，丰富旅游夜生活。
- 5.4.3 餐饮集中区、特色街区等宜具备相对集中的夜间休闲娱乐区，提供演出、购物、餐饮等夜游活动。
- 5.4.4 应建设完善且具有山地特色的城市夜景照明工程，夜景照明设计应符合 JGJ/T 163 的相关规定和要求。

5.5 旅游厕所

- 5.5.1 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、旅游线路沿线等地区以及旅游餐馆或酒店的公共厕所数量进行补充或面积进行扩建。
- 5.5.2 旅游厕所应分布合理且外观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 A 级以上，城市核心区公共厕所质量等级应达到 AAA 级标准；旅游厕所建设标准应符合 GB/T 18973 中的相关规定和要求。
- 5.5.3 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。

6 旅游信息

6.1 游客咨询服务

- 6.1.1 应结合城市旅游接待规模，在景区景点、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或咨询点。
- 6.1.2 机场、铁路客运站、码头、汽车客运站、商业中心等游客密集区的旅游咨询服务中心，宜向游客提供雨具、轮椅、童车等无偿出租服务和休憩空间。
- 6.1.3 旅游咨询服务中心应向游客提供景区景点、餐饮住宿、购物场所、休闲娱乐设施、旅游厕所、派出所、医院和消防等相关服务信息。
- 6.1.4 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。
- 6.1.5 应在城市繁华街区和景区景点附近设立便利、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。

6.2 智慧旅游服务

- 6.2.1 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多语种智慧旅游服务设施。
- 6.2.2 主要景区景点、文化休闲场所等旅游区域应保障电信通讯网络顺畅；主要景区景点、旅游街区、游客服务中心、交通站场应覆盖无线网络。
- 6.2.3 主要景区景点应设有电子客票系统，实现游客流量监测和调控；并提供手机等移动客户端自助查询、预定、导游等服务。
- 6.2.4 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。
- 6.2.5 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。

6.2.6 旅游企业提供旅游信息化服务应达到 LB/T 021 的标准。

6.3 导引标识

6.3.1 城市景区景点、重点商圈、交通枢纽等地区应配备导引标识，标识牌应体现山地旅游特色。

6.3.2 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 和 LB/T 019 的相关规定和要求。

6.3.3 通往机场、铁路客运站、码头、汽车客运站以及主要旅游区的道路上应设有道路标识系统。

6.3.4 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。

6.3.5 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、休闲娱乐场所、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。

6.3.6 指引标识文字应以规范的中文文字为主体，并辅以英语或主要境外客源地语言文字。

7 旅游商业

7.1 旅行社

7.1.1 可从事国际业务的旅行社占旅行社总数比例达 10%。

7.1.2 外语种导游占导游总人数比例达 10%。

7.1.3 旅行社应重点向游客提供种类丰富的山地旅游线路服务。

7.2 特色住宿

7.2.1 旅游住宿设施数量充足，住宿设施位置、类型、档次分布合理。

7.2.2 应具有星级酒店、非标酒店、民宿客栈等不同类型住宿设施。国内外连锁品牌住宿类型应不少于 5 家；体现区域山地景观、主题活动、民族文化等特色住宿类型应不少于 5 家。

7.2.3 星级饭店应符合 GB/T 14308 的相关规定和要求。

7.3 特色餐饮

7.3.1 餐饮设施数量充足，位置、类型、档次分布合理。

7.3.2 应具有西餐厅、清真餐厅、当地地方特色菜餐厅、便捷简餐等不同类型餐饮设施。

7.3.3 应配备主要境外客源地菜系、当地地方菜系的餐饮设施，以及山地特色、康体保健、运动健身等特色餐饮。

7.3.4 餐馆设施与服务要求应符合 GB/T 26361 的相关规定和要求。

7.4 特色商品

7.4.1 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、布局合理的山地特色旅游商品购物设施。

7.4.2 应提供体现山地生态、民族文化、山地运动等主题特色的旅游商品、旅游纪念品和当地特产。

7.4.3 应设有山地运动商品专营店，为山地运动健身活动提供商品售卖服务。

7.4.4 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国际国内物品邮寄服务。

7.5 金融保险

7.5.1 旅游交通枢纽、银行、大型商场等场所应设置外汇兑换点。

7.5.2 旅游服务和消费场所应提供现金支付服务和无现金支付服务。

7.5.3 应提供境外游客健康、医疗、交通、运动等保险服务。

8 旅游安全

8.1 旅游安全警示

- 8.1.1 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。
- 8.1.2 城市旅游景区景点、特色街区、文化场馆等重点地段应设置旅游安全标志。
- 8.1.3 旅游安全标识设置数量、位置、内容应符合 GB2894 和 GB 13495.1 的相关规定和要求。
- 8.1.4 旅游安全标识设施的造型、材质、色彩等应符合山地景观、民族文化等山地城市特色。

8.2 安全应急预案

- 8.2.1 应制定城市山地自然灾害应急处理预案，完善预警机制和安全风险提示制度。
- 8.2.2 应制定城市突发公共事件应急预案，完善重大事故预警机制和安全风险提示制度。

8.3 机构、人员与设备

- 8.3.1 应明确旅游用车、旅游用餐、高风险旅游项目和旅游景区容量控制等安全监管机构。
- 8.3.2 应配置覆盖游客数量及景区空间的消防设施；游客集中场所应设置消防及医疗安全通道，并确保通畅。
- 8.3.3 旅游景区景点、宾馆饭店、文化体育休闲等场所应配备安全和急救人员；城市宜配备山地救援专业队伍。
- 8.3.4 涉及游览活动的灾害隐患点、人流集中点应配备安全人员。

8.4 应急救援服务

- 8.4.1 针对暴雨、洪水、内涝等灾害，应及时通过网络、APP、短信、广播等多方媒介发布疏散和避灾信息，及时引导人员疏散。
 - 8.4.2 应提供直升机紧急救援、救助服务。
 - 8.4.3 应强化专门机构和社会救援力量的协同救援能力。
-

