|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.200 |
| CCS | A12 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB43/T1797—XXXX

代替 DB 43/T 1791-2020

工业旅游基地规范与评价

Specification and evaluation for industrial tourist bases

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前 言 II](#_Toc24653)

[1 范围 1](#_Toc11712)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc2737)

[3 术语和定义 1](#_Toc21034)

[4 基本要求 2](#_Toc22679)

[5 旅游资源 2](#_Toc15592)

[6 基础设施及服务 3](#_Toc7995)

[7 配套设施及服务 4](#_Toc14542)

[8 旅游安全 4](#_Toc29428)

[9 旅游信息化 5](#_Toc25415)

[10 综合管理 5](#_Toc9549)

[11 评价规则及评价程序 6](#_Toc12160)

[附录A（规范性）工业旅游基地评价规则 7](#_Toc1220)

[附录B（资料性）评价程序 12](#_Toc18882)

[参考文献 13](#_Toc2903)

1. 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。

本文件代替DB43/T 1791-2020《工业旅游示范点规范与评价》，与DB43/T 1791-2020相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

a) 更改了本文件的名称（见封面，2020年版的封面）；

b) 在术语和定义中，增加了“工业旅游基地”，更改了“工业旅游”的定义，删除了“工业旅游点”“工业旅游示范点”“工业遗产”（见第3章）；

c) 增加了对机构的要求（见4.1.3、4.1.4、4.1.5）；

d) 增加了对土壤环境质量的要求（见4.2.7）；

e） 增加了对工业旅游发展规划的要求（见4.3）；

f) 增加了“旅游资源”（见第5章）及“资源吸引力”（见5.1）、“市场吸引力”（见5.2）；

g) 增加了对基地内设置充电设施的要求（见6.1.5）；

h） 增加了对独立的游览通道及出入口的要求（见6.2.4）；

i） 增加了对旅游文创产品的要求（见7.4.2）；

j) 增加了基地内配置医疗救护点的要求（见8.2.6）；

k) 更改了“旅游信息化”中部分条款的内容（见第9章），增加了线上游览服务要求（见9.2.3）；

l) 增加了“工业旅游基地评价规则”（见附录A）。

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。

本文件由湖南省文化和旅游厅提出。

本文件由湖南省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中南林业科技大学、湖南省文化和旅游厅。

本文件主要起草人：徐美、罗芬、贺江华、周树韬、刘禹、喻洁、艾治中、周意、龚亚玲、刘敏、晏群、徐佳佳、吴玲玮、刘衍婷。

本文件及其所替代标准的历代版本发布情况为：

1. 2020年首次发布为DB43/T 1791-2020；
2. 本次为第一次修订。

工业旅游示范基地规范与评价

* 1. 范围

本文件规定了工业旅游基地基本要求、旅游资源、基础设施及服务、配套设施及服务、旅游安全、旅游信息化、综合管理等要求。

本文件适用于工业企业、工业园区、工业展示区域、工业遗产等工业旅游基地的建设评价活动。

* 1. 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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 3838 地表水环境质量标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 12348 工业企业厂界环境噪声排放标准

GB 18918 城镇污水处理场污染物排放标准

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 36600 土壤环境质量 建设用地土壤污染风险管控标准

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 39752 电动汽车供电设备安全要求

GB 50763 无障碍设计规范

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

LB/T 034 景区最大承载量核定工作导则

LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价

LB/T 067 国家工业旅游示范基地规范与评价

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 工业旅游 industry tourism

以运营中的工厂、园区、工程、企业或工业遗产等为主要吸引物，开展参观、游览、研学、体验、购物等活动的旅游。

* + 1. 工业旅游基地 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（3.1）活动，对工业旅游发展具有一定引领作用的组织或企业集聚区。

* 1. 基本要求
		1. 机构

具有合法资质的法人组织，合法经营、诚信守法。

设有专门的旅游经营管理机构和专职旅游从业人员。

开展工业旅游一年及以上。

近3年内未发生较大安全责任事故和较大环境污染事件。

近3年内未发生市级及以上重大旅游投诉、市场失信等负面舆情。

* + 1. 环境

环境空气质量符合GB 3095二类区的要求。

环境噪声符合GB 12348工业企业厂界环境噪声排放限值的要求，接待区、休憩区等区域噪声质量达到GB 3096中规定的二级标准。

地表水环境质量符合GB/T 3838 IV类的规定。

污染物排放符合GB 18918中污染物排放标准的规定。

室内公共场所、工作场所、旅游交通工具内禁止吸烟，设置明显的禁烟标识，对吸烟的游客有人员及时进行劝阻。

露天区域有绿化，环境优美。

土壤环境质量符合GB 36600的污染风险筛选值和管制值要求。

* + 1. 规划

基地有工业旅游发展规划，规划内容科学合理。

基地有分区设计，使参观游览、游客服务、管理保障等各功能区合理布局、范围明确、相对独立。

* 1. 旅游资源
		1. 资源吸引力

至少有一项资源在一定范围内具有较高的文化价值，或观赏价值，或科普价值，有一定的代表性和特色。

资源珍稀奇特，有列入国家级、省级或地市级的旅游资源（点）名录。

资源实体有一定规模，分布的空间完整、相连，具有自然或文化关联性。

* + 1. 市场影响力

在一定范围内具有很高的知名度或影响力。

特色鲜明，主题突出。

具有市场吸引力，年接待游客较多。

* 1. 基础设施及服务
		1. 交通

外部交通便捷，可进入性较好。

内部交通采用绿色环保的交通方式。

有与接待能力相匹配且有专人管理的专用停车场，或在200 m内有能提供停车服务的社会停车场。停车场场地平整坚实、清洁美观。

内部交通、停车场标志以及指引标识设置科学规范、合理，导向系统符合GB/T 31384的要求，游客车辆进出通道方便、通畅。

基地内部设置充电桩，提供多种类型的充电设施，满足客户需求。供电设备符合GB 39752的规定。

* + 1. 游览

游览区域功能分区合理、环境优美，图形标识规范、导览信息丰富（配备导览图、路线图等），能体现企业自身的工业旅游特色。

游览线路设置合理，游览活动安排科学，游览区域内容丰富，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，有中外文对照的介绍说明牌，根据情况设立必要的安全提示牌和环保提示牌。

配备无障碍设施，无障碍设施符合GB 50763的规定。

有独立的游览通道及出入口，确保游客的游览体验和基地的正常生产活动互不干扰。

* + 1. 承载量

基地最大承载量符合LB/T 034的要求。接待量根据承载量进行合理设置，且进行公示。

公示开放时间，满足游客的旅游需求。

有满足相应要求的接待措施和应对高峰时期客流量激增等突发情况的应急预案。

* + 1. 卫生

基地环境卫生面貌良好，干净、整洁、清新。

建设专门的旅游厕所，卫生间布局合理，标识醒目，男女厕所比例合理，数量能够满足需求。设施设备完好，建设要求达到GB/T 18973的要求。

垃圾箱（桶）设置合理、标识明显，实行分类管理，清理及时，日产日清。

不使用不可降解的一次性餐用具。

文化娱乐设施卫生符合GB 37488的规定。

* + 1. 标识和图形符号

基地标识、标牌设置合理，造型体现工业旅游特色，并与景观环境相协调。

公共信息图形符号符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的规定。

无障碍设施符号符合GB/T 10001.9的规定。

* 1. 配套设施及服务
		1. 接待

设有与接待规模相适应的游客咨询服务点，游客咨询服务点的设置应符合GB/T 31383的规定，位置合理、标志醒目。

提供咨询、预约、讲解、投诉、租赁和休息等服务。

提供基地的简要介绍和导览信息、配备导览图等。

在醒目位置公示活动注意事项，明示服务内容和收费信息。

* + 1. 人性化

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。

为游客提供个性化服务。

* + 1. 讲解

提供人工讲解或电子讲解服务，讲解服务符合LB/T 014的规定。

根据客源情况提供多语种的讲解服务。

讲解词通俗易懂，为不同听众群体提供针对性讲解，讲解内容体现基地的工业文化。

* + 1. 购物

有固定的购物场所，购物场所环境整洁、秩序良好、合理布局。

商品种类丰富，有与基地主题相符的旅游文创产品，且明码标价，无假冒伪劣产品。

提供预订、预购、邮寄、退货等商品销售服务，且服务质量符合GB/T 26356的要求。

对购物场所进行集中管理，无围追兜售、强买强卖现象。

对购物场所从业人员统一管理，业务熟练、服务热情。

* + 1. 食宿

7.5.1 基地内或周边有餐饮、住宿，可根据游客需求提供餐饮、住宿服务资源。

7.5.2 基地内餐厅卫生符合GB 31654的规定。

7.5.3 基地内住宿点安全措施完备、环境卫生优良、服务态度亲善，确保客人的安全与舒适。

* 1. 旅游安全
		1. 生产安全

有健全的安全管理制度和操作规程。有专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人等。

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；特种设备有安全认证，标识齐全有效，定期检修，无超期服役现象。

* + 1. 游览安全

安全标识设置清晰、醒目。参观游览活动不涉及危险区域，危险或禁入区域设立明显的警示标志，有物理隔离措施。

具有潜在危险性的活动项目有切实有效的防范及安全措施，配有专职安全员。

参观游览前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，生产区域内的游览有专人引领和指导。

为游客提供景区保险服务。

根据基地内游览状况为游客提供必要的防滑、防坠落、防炫目、防噪音等防护装备和器具。

基地内配置医疗救护点，并配备游客常用药品。

* + 1. 应急救援

有切实可行的旅游安全应急预案，定期进行应急演练，应急处理能力强，事故处理及时，档案记录准确。

有经过专业培训的急救人员，且配备急救设施。向游客公布应急救援电话且保证畅通有效。

急缓冲区和疏散区设置合理，方便游客疏散。紧急出口标志明显、畅通无阻。

在重要部位进行电子监控和录像，录像资料保存三个月以上。

管理人员配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，可通过电子显示屏、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。

* 1. 旅游信息化
		1. 网络建设

有独立的工业旅游网站，具有宣传、查询、预定、投诉等功能，能满足游客需求。

基地内移动通信网络信号全覆盖。

基地内有无线网络（WiFi）。

* + 1. 游览服务

为游客提供多语种智能导航、导游、导购服务，通过多种信息技术手段，实现与游客的互动，丰富游客体验。

设置多种方式展示旅游服务信息，方便游客实时查询、反馈游览体验、留言投诉。

提供线上虚拟游览等服务。

* 1. 综合管理
		1. 管理机构

基地旅游管理机构岗位职责明确，管理制度完善。

建立完善的旅游统计报表制度，上报准确及时。

旅游质量、旅游宣传、旅游安全、旅游服务、投诉处理、旅游统计等各项经营管理制度健全有效。

* + 1. 经营管理

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，确立自身的品牌标识并全面、恰当地使用。

制定推广计划，扩大社会认识度。

定期对旅游从业人员开展旅游管理、服务、安全、环保等方面的培训。

* + 1. 服务质量监督

在醒目位置公布游客投诉渠道，且投诉渠道畅通，处理及时，记录完整。

定期进行游客满意度调查，并进行分析和处理。

按照游客提出的建议进行持续改进。

* 1. 评价规则及评价程序

评价规则见附录A，评价程序见附录B。

1.
2. （规范性）
工业旅游基地评价规则

A.1 评价规则

A.1.1 满足表A.1 工业旅游基地评价基本要求方可参与评价。

A.1.2 评分依据表A.2 工业旅游基地评分表的内容进行，对照检查项目逐一打分。

A.1.3 总分值为100分，其中检查项目分值95分，附加项目分值5分。

A.1.4 申报工业旅游基地的组织或企业集聚区评分项总得分60（含）-75分视为合格，总得分75（含）-90分视为良好，总得分90（含）分以上视为优秀。

A.2 基本要求

工业旅游基地评价准入条件见表A.1。

* 1. 工业旅游基地评价基本要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 是否满足 |
| 1 | 机构 |
| 1.1 | 具有合法资质的法人组织，合法经营，诚信守法 |  |
| 1.2 | 设有专门的旅游经营管理机构和从业人员 |  |
| 1.3 | 开展工业旅游一年及以上 |  |
| 1.4 | 近3年内未发生较大安全责任事故，出具承诺书或者提供证明 |  |
| 1.5 | 近3年内未发生较大环境突发事件，出具承诺书或者提供证明 |  |
| 1.6 | 近3年内未发生市级及以上重大旅游投诉、市场失信等负面舆情，出具承诺书或者提供证明 |  |
| 2 | 环境 |
| 2.1 | 环境空气质量符合GB 3095二类区的规定，能提供相应证明材料 |  |
| 2.2 | 环境噪声指标符合GB 12348工业企业厂界环境噪声排放限值的规定，能提供相应证明材料 |  |
| 2.3 | 旅游接待区、休憩区等区域噪声符合GB 3096二级标准的规定，能提供相应证明材料 |  |
| 2.4 | 地表水环境质量符合GB/T 3838 IV类的规定，能提供相应证明材料 |  |
| 2.5 | 污染物排放符合GB 18918中污染物排放标准的规定，能提供相应证明材料 |  |
| 2.6 | 室内公共场所、工作场所、旅游交通工具中明确禁止吸烟，设置有明显的禁烟标识，对吸烟的游客有工作人员及时进行劝阻 |  |
| 2.7 | 露天区域有绿化，环境优美，室内接待区域放置有绿色植物 |  |
| 2.8 | 土壤环境质量符合GB 36600的污染风险筛选值和管制值要求，能提供相应证明材料 |  |
| 3 | **规划** |
| 3.1 | 有工业旅游发展规划，规划内容科学合理，能提供相应证明材料 |  |
| 3.2 | 基地有分区设计，使参观游览、游客服务、管理保障等各功能区合理布局、范围明确、相对独立 |  |

A.3 评分表

工业旅游基地评分表见表A.2。

* 1. 工业旅游基地评分表

| 序号 | 评价项目 | 分项分值 | 小项分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 旅游资源（20分） |
| 1.1 | 资源吸引力 | 10 |  |  |
| 1.1.1 | 至少有一项资源在一定范围内具有较高的文化价值，或观赏价值，或科普价值，有一定的代表性和特色 | 全国范围 |  | 3 |  |
| 全省范围 |  | 2 |
| 地市级范围 |  | 1 |
| 1.1.2 | 资源珍稀奇特，有列入国家级、省级或地市级旅游资源（点）名录 | 国家级旅游资源（点）名录 |  | 4 |  |
| 省级旅游资源（点）名录 |  | 2 |
| 地市级旅游资源（点）名录 |  | 1 |
| 1.1.3 | 资源实体有一定规模，分布的空间完整、相连，具有自然或文化关联性 |  | 3 |  |
| 1.2 | 市场影响力 | 10 |  |  |
| 1.2.1 | 在一定范围内具有较高的知名度和影响力 | 全国范围 |  | 3 |  |
| 全省范围 |  | 2 |
| 地市级范围 |  | 1 |
| 1.2.2 | 特色鲜明，主题突出 |  | 3 |  |
| 1.2.3 | 具有市场吸引力，年接待游客较多 | 30万人次以上 |  | 4 |  |
| 10-30万人次 |  | 2 |
| 10万人次以下 |  | 1 |
| 2 | 基础设施及服务（20分） |
| 2.1 | 交通 | 5 |  |  |
| 2.1.1 | 距离机场或火车站或长途客运站30km以内，有城市公共交通，可进入性较好 | 30km以内 |  | 1 |  |
| 30km以外 |  | 0 |
| 2.1.2 | 基地面积较大时，内部交通配备电瓶车等绿色环保专用车辆 |  | 1 |  |
| 2.1.3 | 有与接待能力相匹配且有专人管理的专用停车场，或在200m内有提供停车服务的社会停车场。停车场场地平整坚实、清洁美观 |  | 1 |  |
| 2.1.4 | 内部停车场标志规范、醒目，导向系统符合GB/T 31384的要求，游客车辆进出通道方便、通畅，在主要节点的醒目位置设置指引标识牌，标识牌布局合理，有效适用 |  | 1 |  |
| 2.1.5 | 基地内部设置充电桩，提供多种类型的充电设施，满足客户需求。供电设备符合GB 39752的规定 |  | 1 |  |
| 2.2 | 游览 | 4 |  |  |
| 2.2.1 | 游览区域功能分区合理、环境优美，能体现企业的工业旅游特色 |  | 1 |  |
| 2.2.2 | 游览线路设置合理，游览活动安排科学，游览区域内容丰富 |  | 1 |  |
| 2.2.3 | 配备无障碍设施，无障碍设施符合GB 50763的规定 |  | 1 |  |
| 2.2.4 | 有独立的游览通道及出入口，确保游客的游览体验和基地的正常生产活动互不干扰 |  | 1 |  |
| 2.3 | 承载量 | 3 |  |  |
| 2.3.1 | 基地最大承载量符合LB/T 034的要求 |  | 1 |  |
| 2.3.2 | 公示最大接待量和开放时间，满足游客的旅游需求 |  | 1 |  |
| 2.3.3 | 有满足相应要求的接待措施和应对高峰时期客流量激增等突发情况的应急预案 |  | 1 |  |
| 2.4 | 卫生 | 5 |  |  |
| 2.4.1 | 基地卫生面貌良好，干净、整洁、清新 |  | 1 |  |
| 2.4.2 | 建有专门的旅游厕所，卫生间布局合理，标识醒目，男女厕所比例合理，数量能够满足需求。建设要求符合GB/T 18973的要求 |  | 1 |  |
| 2.4.3 | 垃圾箱设置合理，标识明显，实行分类管理。垃圾清理及时，日产日清 |  | 1 |  |
| 2.4.4 | 不使用不可降解的一次性餐饮用具 |  | 1 |  |
| 2.4.5 | 文化娱乐设施卫生符合GB 37488的规定 |  | 1 |  |
| 2.5 | 标识和图形符号 | 3 |  |  |
| 2.5.1 | 基地内标识牌体现工业特色，设置合理，造型与景观环境相协调 |  | 1 |  |
| 2.5.2 | 公共信息图形符号符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的规定 |  | 1 |  |
| 2.5.3 | 无障碍设施符号符合GB/T 10001.9的规定 |  | 1 |  |
| 3 | 配套设施及服务（20分） |
| 3.1 | 接待 | 4 |  |  |
| 3.1.1 | 设有与接待规模相符的游客咨询服务点，游客咨询服务点的设置符合GB/T 31383的要求，位置合理、标识醒目 |  | 1 |  |
| 3.1.2 | 提供咨询、预约、讲解、投诉、租赁、休息等服务 |  | 1 |  |
| 3.1.3 | 提供基地的简单介绍和导览信息、配备导览图等 |  | 1 |  |
| 3.1.4 | 在醒目位置公示活动注意事项，明示服务内容和收费信息 |  | 1 |  |
| 3.2 | 人性化 | 2 |  |  |
| 3.2.1 | 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 |  | 1 |  |
| 3.2.2 | 为游客提供个性化服务 |  | 1 |  |
| 3.3 | 讲解 | 3 |  |  |
| 3.3.1 | 提供人工讲解或电子讲解服务，讲解服务符合LB/T 014的规定 |  | 1 |  |
| 3.3.2 | 根据客源情况提供多语种的讲解服务 |  | 1 |  |
| 3.3.3 | 讲解词通俗易懂，为不同听众群体提供针对性讲解，讲解内容能体现基地的工业文化 |  | 1 |  |
| 3.4 | 购物 | 7 |  |  |
| 3.4.1 | 有固定的购物场所，购物场所环境整洁、秩序良好、合理布局 |  | 2 |  |
| 3.4.2 | 商品种类丰富，有与基地主题相符的旅游文创产品，且明码标价，无假冒伪劣产品 |  | 2 |  |
| 3.4.3 | 为游客提供预订、预购、邮寄、退货等商品销售服务，且服务质量符合GB/T 26356的规定 |  | 1 |  |
| 3.4.4 | 对购物场所进行集中管理，无围追兜售、强买强卖现象 |  | 1 |  |
| 3.4.5 | 对购物场所从业人员统一管理，业务熟练、服务热情 |  | 1 |  |
| 3.5 | 食宿 | 4 |  |  |
| 3.5.1 | 基地内或周边有餐饮、住宿，可根据游客需求提供餐饮、住宿服务资源。 |  | 2 |  |
| 3.5.2 | 基地内餐厅卫生符合GB 31654的规定。 |  | 1 |  |
| 3.5.3 | 基地内住宿点安全措施完备、环境卫生优良、服务态度亲善，确保客人的安全与舒适。 |  | 1 |  |
| 4 | 旅游安全（15分） |
| 4.1 | 生产安全 | 3 |  |  |
| 4.1.1 | 有健全的安全管理制度和操作规程，有专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人等 |  | 1 |  |
| 4.1.2 | 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 |  | 1 |  |
| 4.1.3 | 特种设备有安全认证，标识齐全有效，定期检修，无超期服役现象 |  | 1 |  |
| 4.2 | 游览安全  | 6 |  |  |
| 4.2.1 | 安全标识设置清晰、醒目。参观游览活动不涉及危险区域，危险或禁入区域设立明显的警示标志，有物理隔离措施 |  | 1 |  |
| 4.2.2 | 具有潜在危险性的活动项目有切实有效的防范及安全措施，配有专职安全员 |  | 1 |  |
| 4.2.3 | 参观游览前对游客进行安全教育，根据情况为游客配备相应的安全设备及防护设施，生产区域内的游览有专人引领和指导 |  | 1 |  |
| 4.2.4 | 为游客提供景区保险服务 |  | 1 |  |
| 4.2.5 | 根据基地内游览状况为游客提供必要的防滑、防坠落、防炫目、防噪音等防护装备和器具 |  | 1 |  |
| 4.2.6 | 基地内配置医疗救护点，且配备常用药品 |  | 1 |  |
| 4.3 | 应急救援  | 6 |  |  |
| 4.3.1 | 有切实可行的旅游安全应急预案，定期进行应急演练，应急处理能力强，事故处理及时、档案记录准确 |  | 1 |  |
| 4.3.2 | 有经过专业培训的急救人员，且配备急救设施。信息化管理平台与110、119、120、122等社会救援系统联动 |  | 1 |  |
| 4.3.3 | 急缓冲区和疏散区设置合理，方便游客疏散。紧急出口标志明显、畅通无阻 |  | 1 |  |
| 4.3.4 | 在重要部位进行电子监控和录像，录像资料保存三个月以上 |  | 1 |  |
| 4.3.5 | 管理人员配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，可通过电子显示屏、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 |  | 2 |  |
| 5 | 旅游信息化（10分） |
| 5.1 | 网络建设 | 4 |  |  |
| 5.1.1 | 有独立的工业旅游服务网站，具有宣传、查询、预定、投诉等功能，能满足游客需求 |  | 1 |  |
| 5.1.2 | 基地内移动通信网络信号全覆盖 |  | 1 |  |
| 5.1.3 | 基地内有无线网络（WiFi） |  | 2 |  |
| 5.2 | 游览服务 | 6 |  |  |
| 5.2.1 | 为游客提供多语种智能导航、导游、导购服务，通过多种信息技术手段，实现与游客的互动交流，丰富游客体验 |  | 2 |  |
| 5.2.2 | 设置多种方式展示旅游服务信息，方便游客实时查询基地相关信息、反馈游览体验、留言投诉 |  | 2 |  |
| 5.2.3 | 提供线上虚拟游览等服务 |  | 2 |  |
| 6 | 综合管理（10分） |
| 6.1 | 管理机构  | 3 |  |  |
| 6.1.1 | 管理机构有明确岗位职责和完善的管理制度 |  | 1 |  |
| 6.1.2 | 建立完善的旅游统计报表制度，上报准确及时 |  | 1 |  |
| 6.1.3 | 旅游质量、旅游宣传、旅游安全、旅游服务、投诉处理、旅游统计等各项经营管理制度健全有效 |  | 1 |  |
| 6.2 | 经营管理  | 4 |  |  |
| 6.2.1 | 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，确立自身的品牌标识并全面、恰当地使用 |  | 1 |  |
| 6.2.2 | 宣传推广计划有效执行，市场表现力好、覆盖面广、社会认知度高 |  | 1 |  |
| 6.2.3 | 定期对旅游从业人员开展旅游管理、服务、安全、环保等方面的培训 |  | 2 |  |
| 6.3 | 服务质量监督  | 3 |  |  |
| 6.3.1 | 在醒目位置公布游客投诉渠道，保证投诉渠道畅通，处理及时，记录完整 |  | 1 |  |
| 6.3.2 | 定期进行游客满意度调查，并进行分析和处理 |  | 1 |  |
| 6.3.3 | 按照游客提出的建议进行持续改进 |  | 1 |  |
| 7 | 附加项目（5分） |
| 7.1 | 基地依托法人组织获得国家级荣誉称号 | 1 |  |  |
| 7.2 | 基地依托法人组织员工获得国家级或省级个人荣誉称号 | 1 |  |  |
| 7.3 | 基地依托法人组织拥有国家级或省级科技奖项 | 1 |  |  |
| 7.4 | 基地依托法人组织拥有政府部门认定的工业遗产、文化遗产、工业博物馆等独特资源 | 1 |  |  |
| 7.5 | 基地依托法人组织获得国家级或省级生态环境奖项、荣誉 | 1 |  |  |

1. （资料性）
评价程序

1 评价机构

工业旅游基地的评价应设立专业的评价机构开展评价工作。

2 评价专家

评价专家一般由行业主管部门、大专院校、研究机构、社会组织等工业旅游相关专业的管理或技术人员担任。

3 评价程序

3.1 申请

工业旅游基地自愿向评价机构申请，并提交湖南省工业旅游基地申请报告书及相关的佐证材料。

3.2 书面审核

企业经营一年以上方可提交申报材料至评价机构，评价机构按评价指标的要求对工业旅游基地进行书面审核，通过审核的工业旅游基地，可进入现场审核。

3.3 现场审核

成立现场评价专家组，具体负责现场审核。评价专家组宜由3-5名（单数）评价专家组成，应设组长1名，可设副组长1名。现场审核应包括以下方面:

——查阅资料；

——现场查看；

——调查询问。

3.4 评价报告

评价专家通过现场审核，根据评分表（见附录表A.2）对工业旅游基地进行打分。评价专家组根据专家的综合评分给出评价意见，并形成评价报告。

3.5 评价结论

评价机构根据评定专家组的评价报告，综合考虑给出评价结论，并公示五日无异议后发布。

3.6 复核

对获评工业旅游基地的组织或企业集聚区每满三年进行全面评定性复核。

参考文献

[1] GB/T 17775 旅游景区质量等级划分

[2] GB/T 18972 旅游资源分类、调查与评价

[3] GB/T 41648旅游民宿基本要求与等级划分

[4] LB/T 021 旅游企业信息化服务指南

[5] LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价

[6] LB/T 067 国家工业旅游示范基地规范与评价

[7] DB46/T 305 旅游景区（点）安全管理规范

[8] DB37/T 4209工业旅游示范基地建设指南