ICS 

点击此处添加中国标准文献分类号

|  |
| --- |
|  |

DB1411

吕梁市地方标准

DB 1411/T××××—2020

|  |
| --- |
|  |

吕梁黄河人家旅游服务规范

(征求意见稿)

2020-××-××发布

2020-××-××实施

吕梁市市场监督管理局发布

目  次

[前言 II](#_Toc38393661)

[1　范围 1](#_Toc38393662)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc38393663)

[3　术语和定义 1](#_Toc38393664)

[4　基本要求 1](#_Toc38393665)

[5　一般要求 2](#_Toc38393666)

[6　特色服务 2](#_Toc38393667)

[7　交通服务 2](#_Toc38393668)

[8　接待、讲解服务 2](#_Toc38393669)

[9　餐饮服务 3](#_Toc38393670)

[10　住宿服务 3](#_Toc38393671)

[11　购物服务 4](#_Toc38393672)

[12　演艺服务 4](#_Toc38393673)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由吕梁市文化和旅游局提出并监督实施。

本标准由吕梁市文化旅游（文物）标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：吕梁市文化旅游局。

本标准主要起草人：

吕梁黄河人家旅游服务规范

1. 范围

本标准规定了吕梁黄河人家旅游服务规范的基本要求、一般要求、特色服务、交通服务、接待讲解服务、餐饮服务、住宿服务、购物服务、演艺服务。

本标准适用于吕梁市黄河人家旅游服务。

1. 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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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 15566.8 公共信息导向系统设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

LB/T 003 星级饭店客房用品质量与配备要求

LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设置规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

吕梁黄河人家

在吕梁市境内，依托黄河及其相关资源，以黄河山水、黄土风情、红色文化、田园风光、农家生活、地方民俗、戏曲歌曲、特色美食等为主要吸引物，具有一定的公共服务设施和旅游配套设施，以院落为基本单元，合法经营的乡村旅游特色业态服务单位。

1. 基本要求
   1. 经营场地应符合吕梁市的土地利用总体规划、城乡建设规划、旅游发展规划，无地质灾害和其他影响公共安全的隐患。
   2. 应依法取得相关证照，满足公安机关治安消防相关要求
   3. 应有健全完备的入住登记手续，并按公安部门规定上报相关信息。
   4. 应至少提供一种具有吕梁地方特色和民俗文化特色的服务。
2. 一般要求
   1. 吕梁黄河人家周围应有优质的自然生态环境或特色鲜明的地方风物。
   2. 建筑和装修应绿色环保，主题特色鲜明，具有明显的吕梁老区地方特色和民俗文化特色。
   3. 服务应热情好客、文明礼貌、和谐友好，在规范化服务的基础上，提倡具有吕梁特色的服务。
   4. 应提供当地旅游景点和吕梁黄河人家的宣传品以及当地旅游交通图。
   5. 应有方便特殊人群使用的无障碍设计、设施设备和相应服务。
   6. 应设置安全警示、导引等相关标志标识，安全标志设置应符合GB 2894的要求。
   7. 公共信息图形符号的设置应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2的要求，，导向标志设置应符合GB/T 15566.8的要求。
3. 特色服务

应能向游客提供以下至少一种特色服务：

1. 有体现吕梁革命老区、黄河风情、黄土风情、黄土高坡、红色文化等相关服务；
2. 有反映当地文化特色民俗特色的活动项目、传统游戏项目；
3. 有地方传统食品制作指导和现场制作活动项目；
4. 传统或地方特色工艺品的制作指导及现场制作活动项目；
5. 具有地方特色的文创旅游商品；
6. 科普性活动项目，传播科普知识（农业、地貌、自然、气候等）。
7. 交通服务
   1. 外部交通

应与周边的机场、火车站、高铁站、客运汽车站之间有便捷的交通网络。

交通连接线沿线的引导标志设置规范，内容符合GB/T 10001.1的要求，入口的吕梁黄河人家标识、引导标识设计美观，设置合理，内容符合LB/T 013的要求。

* 1. 停车服务

应具有规模适度和管理完善的停车场地。规模较小的吕梁黄河人家可在村庄边缘地带集中布置，规模较大的吕梁黄河人家可分散布置。

停车场容量应与游客承载量相适应，应采用生态化设计，宜设有高峰期间备用停车场。

1. 接待、讲解服务
   1. 接待礼仪

接待人员应经过卫生培训和健康检查，持证上岗，熟练掌握岗位所需的业务知识和技能，文明礼貌，服务态度热情。

接待人员应使用普通话为客人提供服务，使用礼貌用语，语句完整规范，表达清晰流畅。

接待人员应尊重科客人的风俗习惯、宗教信仰，保护客人隐私。

接待人员应统一着装，服装整洁，工装能反映出地方特色，不同岗位和服务内容的人员工装宜有所区别。

* 1. 讲解服务

应建立讲解员队伍，人数和语种能够满足游客需要，根据游客不同需求提供相应的导游服务方案。

讲解员应熟知村庄历史文化、风土人情和主要旅游资源，并了解当地的农业产业发展、乡村规划建设等情况，能正确回答游客提出的相关问题。

宜建立、完善讲解员志愿者服务制度，广泛招募当地村民成为讲解员志愿者，鼓励不同年龄、职业的村民为游客提供特色讲解服务。

1. 餐饮服务
   1. 食材和菜品

能提供当地特产风味菜肴、主食和饮品，特色鲜明、品种丰富。

提供的肉鱼蛋禽、蔬菜水果等食品原材料新鲜，以通过国家绿色食品认证、有机食品认证为佳。

应对原材料供应商的相应资质以及采购的物品进行必要的审验和检查。原材料的采购、运输、存储的容器包装、工具、设备应对安全、无害，保持清洁。

* 1. 用餐环境

应能提供餐饮服务，有专门的、独立的餐厅。

餐厅的建筑立面和内部装修以及餐厅的设施、餐具等应体现黄河人家的特色，营造浓郁的黄河人家气息。

餐厅环境整洁干净，卫生应符合GB 37487、GB 37488的规定，采光、通风、照明良好。

1. 住宿服务
   1. 住宿设施

住宿设施选址科学，布局合理，体量适宜，特色鲜明，不破坏生态环境，不影响风貌协调。

住宿设施设计应考虑保护黄河自然人文景观完整性、生物多样性，宜考虑自然采光、隔热、保温材料的设计与运用。

住宿设施的卫生间、洗浴设施、床铺、布草、残疾人设施等应符合LB/T 003的要求。

鼓励引进精品度假酒店品牌企业，开发具有黄河人家特色的高端民宿、乡村度假酒店等住宿项目。

客房、卫生间应每天全面清扫，卫生间的抽水马桶、洗面盆等设施应每天进行消毒，使用过的毛巾、浴巾等物品应及时更换，客房和卫生间无异味。

1. 购物服务

应能向客人提供旅行用品、旅游纪念品、地方土特产品等商品购物服务。

应有服务及产品项目价目表，各类服务项目及产品应明码标价，无价格欺诈行为。

不得纠缠消费者或强行推销商品。

1. 演艺服务

有条件的黄河人家可提供演艺服务。

演艺节目应根据当地特色合理编排。

节目的类型应充分体现吕梁特色、黄河特色，主题宜充分挖掘当地的历史、人文资源、传承文化遗产。

演艺节目应充分发挥正能量，禁止出现低俗、封建迷信等负能量的元素，节目需经过当地文化旅游主管部门审核。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_