

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 5032—2019

旅游小镇设施与服务规范

2019 - 07 - 04 发布

2019 - 08 - 01 实施

河北省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：河北省文化和旅游厅、河北省科学院地理科学研究所。

本标准主要起草人：翟玉虎、丰春雷、罗建兴、徐宁、张丽云、栗志强、刘娅、邸明慧、李田、蔡湛、乔良。

引 言

旅游小镇作为一种新业态，与中国新型城镇化、旅游消费市场升级换代和特色小镇发展紧密联系，受到各地投资者的青睐和广大游客的喜爱，随着特色小镇建设和省市旅发大会的推进，在全省各地迅速布局、发展，但也出现了盲目建设、无序发展、缺乏特色、房地产化等问题。本标准的制定旨在引导规范省内旅游小镇开发建设，完善旅游小镇的设施和服务，提高旅游小镇的接待服务质量和综合管理水平，实现旅游小镇的规范化、可持续、高质量发展。

旅游小镇设施与服务规范

1 范围

本标准规定了旅游小镇的术语和定义、基本要求、小镇风貌与特色、设施、服务和管理等内容。本标准适用于河北省内旅游小镇的建设、管理与服务。

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 5768 道路交通标志和标线
GB 8978 污水综合排放标准
GB 9663 旅店业卫生标准
GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
GB/T 10001 公共信息图形符号
GB 14881 食品生产通用卫生规范
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB/T 15566 公共信息导向系统设置原则与要求
GB 16153 饭店（餐厅）卫生标准
GB/T 16767 游乐园（场）安全服务质量标准
GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 22000 食品安全管理体系
GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
GB 50763 无障碍设计规范

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游小镇 tourism town

以旅游休闲为核心，旅游资源丰富、风貌特色鲜明、休闲业态集聚，具备一定旅游接待能力，旅游业在经济发展中占有重要地位，宜居宜游宜业的地域单元。

注：可以是旅游要素齐全的旅游综合体；依托于著名景区的大型服务综合体；具有一定市场影响力的特色乡村；旅游发展到一定水平的建制镇或建制镇的一部分。

4 基本要求

- 4.1 应符合相应的土地利用总体规划、城乡建设规划、生态环境保护规划以及其他相关规划，无地质灾害和其它影响公共安全的隐患。
- 4.2 小镇环境应优美、生态、卫生、整洁，并与周边整体环境相协调。
- 4.3 应具有一定的旅游吸引力和市场影响力，能满足以下条件之一：
 - a) 观赏游憩价值较高，旅游资源较集聚，适宜开展旅游活动；
 - b) 有一定规模或独特的自然、人文景观，基本保持原来形态与结构，能够体现地方特色、民族特色、产业特色、自然特色或文化特色；
 - c) 具有独特、鲜明的小镇文化主题，并融入到建筑、景观、旅游休闲活动和服务中；
 - d) 与景区距离不超过 10 km，能为景区提供配套服务。
- 4.4 应具有明确的空间边界和连续的地域范围。
- 4.5 应具有统一有效的管理机构和用于指导旅游小镇发展的规划。
- 4.6 游憩及餐饮、住宿、交通、购物、娱乐等设施齐全，功能完善，能同时满足游客和居民的双重需求。
- 4.7 鼓励当地居民参与经营旅游服务项目，并为其提供就业机会。
- 4.8 应对当地原生文化与生态环境采取保护措施。
- 4.9 应尽量采用节能减排手段，采用清洁能源的设施设备和环保型材料。

5 小镇风貌与特色

5.1 特色风貌

- 5.1.1 应保护山水林田等自然风光和文物古建等文化遗产，弘扬传统工艺、饮食、民俗等地方特色文化，保留或形成独特的建筑风貌、景观风貌和生活风貌。
- 5.1.2 应以建筑、街区为骨架进行风貌改造和提升，形成整洁有序、协调统一的总体风貌。
- 5.1.3 应构建旅居一体化的基础设施和服务系统，除民用功能外，还应具有文化展示、游览参观、互动体验等复合功能。
- 5.1.4 应构建低碳环保、秩序井然、文化旅游氛围浓郁、精神文明生活健康的优质人居环境。
- 5.1.5 应营造和展示独特的生活模式，吸引游客，并将生活方式形成新的景观。

5.2 文化主题

- 5.2.1 应通过创意加工形成特色鲜明、符合大众审美需求的小镇文化主题，宣传承和弘扬优秀传统文化或与特色产业相融合。
- 5.2.2 小镇内建筑、景观、公共服务设施应体现文化主题，风格统一，尺度、材质、造型、色彩等宜与所在地域的自然和文化环境相协调。

- 5.2.3 宜有体现文化主题的住宿设施、餐饮设施和商业街区等。
- 5.2.4 宜有依据文化主题自行开发的特色菜品、特色商品、特色服务等。
- 5.2.5 宜有体现文化主题的节庆活动、演艺活动和休闲娱乐活动。
- 5.2.6 在经营管理与服务等环节应突出文化主题，强化品牌意识，加强品牌宣传。

5.3 休闲业态

- 5.3.1 应有丰富多样的公共休闲空间，包括休闲街区、休闲公园、休闲广场、社区休闲中心等。
- 5.3.2 应有品牌和业态丰富，对当地居民和外来游客有较强吸引力和聚集效应的休闲商业区，包括商业步行街、综合性商业区，专业市场、特色集市等。
- 5.3.3 应有种类多样的餐饮设施和业态，包括美食街、品牌餐厅、大排档、农家乐、酒吧、咖啡厅等。
- 5.3.4 应有种类多样的住宿设施和业态，包括度假酒店、主题酒店、特色客栈、精品酒店、民宿、露营地等。
- 5.3.5 应有种类多样的娱乐设施和业态，包括曲艺、茶酒吧、手工艺制作、农业参与、电子竞技娱乐等，注重夜晚娱乐业态发展，支持具有地域特色、体验性和互动性强的休闲娱乐项目。
- 5.3.6 宜有多种类型的文化场馆，包括博物馆、图书馆、艺术馆、影剧院、非遗展示馆等。
- 5.3.7 宜有多种类型的运动场地，包括登山步道、自行车绿道、游泳馆、室内外体育场等。
- 5.3.8 宜有聚集文化创意人员和机构、休闲功能突出的文化创意园区。
- 5.3.9 宜有商务会议设施，有多功能厅，并配备相应的设施。
- 5.3.10 宜有针对老年人、女性、亚健康人群等细分需求的健康养生场所。

5.4 创新创业

- 5.4.1 建立健全小镇发展的组织、领导、管理制度，特别是在社区协调发展、带动就业、企业服务等方面宜有创新的管理和服务。
- 5.4.2 应有鼓励返乡农民工、大学毕业生、专业技术人员、艺术工作者等实现自主创业的政策措施。
- 5.4.3 应优先聘用具有相关管理经验或能力的居民参与旅游小镇日常运营及管理工作。
- 5.4.4 支持居民以出资或利用房屋、土地、建筑、劳动力入股等的形式参与旅游小镇建设经营。
- 5.4.5 宜在“旅游+研学”、“旅游+养老”、“旅游+健康”、“旅游+特色产业”等旅游新业态方面有创新产品。
- 5.4.6 宜通过“旅游+互联网”，在旅游营销和旅游管理方面有明显成效。

6 设施要求

6.1 交通设施

- 6.1.1 对外交通可进入性良好，交通设施完备，道路交通标志和标线应符合 GB 5768 的规定。

6.1.2 内部交通顺畅便捷，主次干道路面硬化率达到较高水平，宜有特色化游步道，路灯、防护栏等交通设施完备。

6.1.3 应使用低排放和利用清洁能源的交通工具，有条件的宜使用小镇特色的交通工具或提供共享交通工具。

6.1.4 停车场设置应基本满足居民与游客停车需求，布局合理，场地平整，设施设备齐全，标志标线规范、醒目。

6.2 标识导向系统

6.2.1 应在外部交通干线及节点设置小镇的导向标志。

6.2.2 应在小镇各主要入口显著位置设置全景图和小镇介绍。

6.2.3 旅游小镇内应设立完善的标志及导向系统，在道路交叉口、观景节点和休憩节点设置导览图、景物介绍牌、服务场所标志、游客须知、注意事项等相应的引导标识。

6.2.4 标识及导向系统设置应符合 GB/T 15566、GB/T 31384 相关要求。

6.2.5 公共信息图形符号设置应符合 GB/T 10001 的要求。

6.2.6 各种指示用和服务用文字宜用规范的中外文同时表示。

6.3 餐饮设施

6.3.1 餐饮设施布局合理，数量与小镇接待能力相匹配，与周围环境相协调。

6.3.2 餐饮设施类型多样、档次搭配合理，满足游客的多种需求。

6.3.3 宜汇集地方特色餐饮，突出地域传统烹饪技法和原产食材等。

6.4 住宿设施

6.4.1 住宿设施布局合理，数量与游客过夜需求相匹配，与周围环境相协调。

6.4.2 住宿接待设施种类多样、档次搭配合理，宜有一定比例的度假接待设施。

6.4.3 宜改造利用当地原有民居、街区，发展民宿、主题酒店等特色住宿设施。

6.5 购物设施

6.5.1 购物场所布局合理，不阻碍游客游览，不与游客抢占道路和观景空间。

6.5.2 购物设施的种类、数量应与小镇接待能力相匹配，能够满足游客的旅游购物和日常购物需求。

6.5.3 购物设施宜具有较高便利度，购物环境舒适。

6.6 信息化设施

6.6.1 应实现移动电话信号全覆盖，信号畅通，主要游览区域提供免费 WIFI。

6.6.2 应有完善的宽带信息网络，实现小镇办公区域、企业用户、居民的有效接入。

6.6.3 应具有完善的视频监控系统、游客流量监测系统和预警报警设施，合理设置监控点。

6.6.4 宜有信息化运营平台，信息全面、更新及时，能提供预约预订等服务。

6.6.5 宜有广播、短信推送、自媒体等多样化信息发布渠道。

6.7 其它服务设施

6.7.1 应设置至少 1 处游客中心，位置合理，设施齐备，提供接待咨询、预约预定、展示宣传、医疗救助、投诉等综合性服务，宜突出地方文化展示、创业就业服务、特色产品展销等功能。

6.7.2 主要公共区域应配备数量充足的游客休憩设施及便民服务设施。

6.7.3 应有为特殊人群服务的无障碍设施，设置应符合 GB 50763 要求。

7 服务要求

7.1 交通服务

7.1.1 宜提供旅游专线、公交专线等便捷外部交通服务。

7.1.2 宜提供多种内部交通方式，换乘便捷，无长时间滞留现象。

7.1.3 交通组织与停车管理应秩序井然，有专人负责。

7.2 旅游休闲服务

7.2.1 应提供丰富的旅游休闲活动与项目，并根据活动与项目需要配备专业人员。

7.2.2 游览线路和游步道应布局合理，游览项目应融合特色文化，宜具有互动体验性。

7.2.3 游客中心应配有专职服务人员，其业务熟练，服务热情。

7.2.4 游客中心等公共场所应提供公共信息资料，内容丰富，适时更新。

7.2.5 宜提供电子导览讲解、线上预订、移动支付、在线搜索查询等智慧旅游服务。

7.2.6 宜定期或非定期组织无固定设施的节庆赛事活动。

7.3 餐饮服务

7.3.1 餐饮场所应整洁、卫生，符合 GB 16153 的规定。

7.3.2 餐饮器具应清洁无污渍、无破损，保证一客一消毒，符合 GB 14934 的规定。

7.3.3 菜品应货真价实，明码标价。

7.3.4 食品来源、加工、销售应符合 GB 14881 要求，食品安全应符合 GB/T 22000 要求。

7.3.5 服务应热情周到，服饰及服务方式宜富于地方特色。

7.4 住宿服务

7.4.1 客房每日或应客人要求进行整理，被褥、枕巾和卫生用具做到每客必换，公用物品一客一消毒，符合 GB 9663 的要求。

7.4.2 卫生间、淋浴间应有防滑防溅措施，24h 供应冷热水。

7.4.3 应有 24 h 在岗值班人员，提供接待、问询、安保等服务。

7.4.4 宜提供早餐服务。

7.5 购物服务

7.5.1 商户应亮照经营，可以主动向游客介绍富有地方特色的旅游产品，但不应围追兜售、强买强卖。

7.5.2 商品种类丰富，宜开发生产体现小镇特色的旅游商品。

7.5.3 所售的商品和服务内容应符合 GB/T 16868 的相关规定，明码标价、货真价实。

7.5.4 宜提供在线订购、邮递、托运等服务。

8 管理要求

8.1 安全管理

8.1.1 建立健全安全管理责任体系、安全监控体系和安全保卫制度，制订有突发事件处理预案，定期组织安全知识培训和应急救援演练。

8.1.2 应认真执行公安、交通、消防、市场监管等有关部门制定和颁布的各项安全法规。

8.1.3 消防、防盗、救护、游览、娱乐等设施设备应齐全、完好、有效，定期检修。

8.1.4 消防通道和安全疏散通道应设置合理，无安全隐患。

8.1.5 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，特殊地段设有隔离措施或有专人值守。

8.1.6 应设有紧急救援机制，设立医疗机构或医务室，并配备专职医务人员和常用药品，有必要的医疗设施，救护设施齐全。

8.1.7 节庆活动应在容量合理的场所举办，明确安全责任人，配有足够的保安人员。

8.1.8 小镇内高风险旅游项目应实现旅游保险全覆盖且有效理赔。

8.2 卫生管理

8.2.1 应设有专职岗位与人员，负责日常环境卫生管理。

8.2.2 公共场所卫生良好，各类场所达到 GB 9664 要求。

8.2.3 公共厕所设施和管理服务应符合 GB/T 18973 的规定，经营机构厕所应对旅游者免费开放。

8.2.4 推行垃圾分类处理和资源化利用，合理布局垃圾收集点，垃圾箱保持干净整洁，垃圾清扫及时。

8.2.5 实行雨污分流，排水与污水处理设施完备，污水排放应符合 GB 8978 的要求。

8.2.6 引导小镇居民和游客维护公共卫生环境，倡导文明生活和文明旅游。

8.3 投诉管理

8.3.1 建立健全投诉管理机制，应设立投诉处理机构，配备专门人员，受理人员应文明、热情、耐心处理游客投诉。

- 8.3.2 应设投诉电话，并公示在服务场所、网站、相关宣传资料等显要位置，保持畅通有效。应设置游客意见箱。
- 8.3.3 制定完善的受理和处理制度，能够现场解决的，应及时给予解决；受理人员不能解决的，及时上报有关部门，并告知投诉者。
- 8.3.4 建立完善的投诉处理档案，保持两年以上的备查期。
- 8.3.5 对投诉较为集中的服务环节或当事人，应有处置和改进措施，并有效执行。
- 8.3.6 服务质量及投诉信息的反馈，应符合 GB/T 19001 要求。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17775 旅游景区质量等级的划分与评定
 - [2] GB/T 26358 旅游度假区等级划分
 - [3] GB/T 34409 休闲主体功能区服务质量规范
 - [4] LB/T 042 国家温泉旅游名镇
 - [5] DB/T 1465 北京市旅游特色小镇设施与服务规范
 - [6] DB37/T 1082 山东省旅游强乡镇评定标准
 - [7] DB34/T 2764 安徽省旅游小镇评定规程
 - [8] DB13/T 1009 河北省乡村旅游服务质量标准
 - [9] 全国全国特色景观旅游名镇（村）示范导则
 - [10] 河北省特色小镇规划设计编制导则. 河北省住房和城乡建设厅. 2018
 - [11] 福建省乡村旅游休闲集镇建设与服务规范
-