

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB4502/T 0039—2022

柳州螺蛳粉文化旅游服务规范

Service specification of Liuzhou luosifen culture tourism

2022 – 04 – 22 发布

2022 – 05 – 20 实施

柳州市市场监督管理局 发 布

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。

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。

本文件由柳州市文化广电和旅游局提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：柳州市文化广电和旅游局、桂林旅游学院、柳州城市职业学院、广西标准化协会、柳南区文化体育广电和旅游局、鱼峰区文化体育广电和旅游局、城中区文化体育广电和旅游局、柳北区文化体育广电和旅游局、广西螺霸王食品科技有限公司、广西善元食品有限公司。

本文件主要起草人：刘莉、周声发、谢雨萍、吴东炽、覃捷、黄林华、陈宸、陆妃妃、姚汉霖、陈生、谢宏昭、杨萍、韦晓、罗兰桂。

柳州螺蛳粉文化旅游服务规范

1 范围

本文件界定了柳州螺蛳粉文化旅游服务涉及的术语和定义,规定了服务要求、服务设施、服务管理、服务监督及改进的要求。

本文件适用于柳州市行政区域内柳州螺蛳粉文化旅游服务。

2 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 2893 安全色
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- 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 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 23863 博物馆照明设计规范
- GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 36738 工业旅游景区服务指南
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- JGJ 66 博物馆建筑设计规范
- LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 024 旅游特色街区服务质量要求
- LB/T 034 景区最大承载量核定工作导则
- LB/T 054 研学旅行服务规范
- DBS45/ 034 食品安全地方标准 柳州螺蛳粉
- DB4502/T 0007 柳州螺蛳粉实体店生产制作规范
- DB4502/T 0008 柳州螺蛳粉实体店出品规范
- DB4502/T 0009 柳州螺蛳粉实体店星级评定技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

柳州螺蛳粉文化旅游 Liuzhou luosifen culture tourism

通过以柳州螺蛳粉为主题的参观游览、制作体验、餐饮美食、研学教育、娱乐休闲等，使游客感知螺蛳粉文化内涵和深度，参与体验的专项文化旅游活动。

3.2

柳州螺蛳粉文化旅游企业 Liuzhou luosifen culture tourism enterprises

利用柳州螺蛳粉资源，具备相适合的设施设备和环境条件，以柳州螺蛳粉文化旅游服务为主的经济组织。

注：柳州螺蛳粉文化旅游企业包括柳州螺蛳粉旅游景区、柳州螺蛳粉博物馆/展览馆、柳州螺蛳粉工业文化园（包括柳州螺蛳粉生产工厂、产业园、工业基地等）、柳州螺蛳粉小镇、柳州螺蛳粉街区、柳州螺蛳粉农业基地、柳州螺蛳粉非物质文化遗产馆、柳州螺蛳粉主题乐园等各类柳州螺蛳粉文化旅游相关企业(实体)。

4 服务要求

4.1 交通服务

4.1.1 外部交通服务

- 4.1.1.1 进出柳州螺蛳粉文化旅游企业的交通道路为硬化路面，平整畅通，道路照明设施齐全完好。
- 4.1.1.2 外部交通抵达柳州螺蛳粉文化旅游企业方便快捷，有明显的旅游交通指示标识，各主要通道、叉路口的标识应设在游客易于识别的位置。
- 4.1.1.3 抵达公路或客运航道(干线)的二级公路应为黑化路面或白化路面。

4.1.2 内部交通服务

- 4.1.2.1 游览路线出入口设置应合理，符合人性化需求，方便游客游览。
- 4.1.2.2 应结合柳州螺蛳粉文化，设置特色生态游步道。
- 4.1.2.3 道路标识应清晰，与周围环境相协调，并配有路线指示图。

4.2 停车场服务

- 4.2.1 柳州螺蛳粉文化旅游企业停车场选址合理，设有统一风格的导视标识系统，明确区分停车区域和指导车辆出入停放，设计美观。
- 4.2.2 停车场设有专门的停车场管理制度，制度应在入口处公示。
- 4.2.3 停车场内应设置残障人士专用车位，车位出入口应方便残障人士通行。
- 4.2.4 停车场内设置扫码自助收费系统，方便游客车辆有序缴费分散离场。停车收费标准应履行相关批准手续并明示。
- 4.2.5 停车场内设置导引线、新能源车充电桩等设施。

4.3 票务服务

- 4.3.1 票务服务内容包括但不限于：订票、售票、取票和验票。
- 4.3.2 票务服务形式包括电话订票、网络订票、现场售票、现场取票和验票。
- 4.3.3 纸质票面设计应体现柳州螺蛳粉元素，并附有景区导览图、咨询电话、投诉电话、紧急救援电话等信息。
- 4.3.4 电话订票时，票务服务人员应根据游客提供的时间和人数，预留相应的票数，并做好记录。当不能满足游客要求时，应与游客协商调整。
- 4.3.5 网络订票时，票务服务人员应对预约平台上游客的订票信息予以回复，回复时限不应超过 24h。
- 4.3.6 现场取售票时，票务服务人员应与游客核对订票信息，确认信息无误后，提供门票凭证。
- 4.3.7 现场验票时，票务服务人员应进行确认。

4.4 接待咨询服务

- 4.4.1 提供前台接待服务，配置座椅、行李寄存柜等设施，根据需求设置柳州螺蛳粉相关产品展示台。
- 4.4.2 明示旅游票务价格及相应的服务项目，清晰介绍参观流程及相关条件，如游览路线、开放时间、安全注意事项及其他服务等。
- 4.4.3 提供柳州螺蛳粉文化旅游企业介绍、分布示意图、旅游线路，以及相关信息资料和宣传资料（多媒体、画册、音像制品等）。
- 4.4.4 在醒目位置公示游客参观的注意事项。
- 4.4.5 应设置专门咨询区域，配备相应设施设备、服务内容的介绍。
- 4.4.6 咨询服务形式宜包括电话咨询、现场咨询、网络咨询。
- 4.4.7 咨询包括但不限于以下：
 - a) 柳州螺蛳粉文化旅游企业介绍：开放时间、地理位置、交通信息、票务信息等；
 - b) 活动信息：展览信息、参观信息、文化体验活动信息、娱乐项目信息等；
 - c) 服务项目：咨询解答、投诉处理、物品租借、资料发放、应急处理等。
- 4.4.8 咨询服务人员应为具有专业知识的专职或兼职人员、志愿者。
- 4.4.9 咨询过程中，咨询人员应主动向游客问好，仔细聆听游客的服务需求，并予以解答。当游客需求不能立即满足时，应留下游客称谓和联系方式，并在 24 h 内予以答复。电话咨询宜做录音。
- 4.4.10 咨询服务人员应尊重并保护游客隐私，咨询过程中，应关注游客情绪变化，出现异常，应立即停止咨询活动。

4.5 讲解服务

- 4.5.1 配置专门的讲解员，提供柳州螺蛳粉生产工艺、产品展示、历史人文等讲解服务。
- 4.5.2 讲解形式为人工讲解或自助讲解。
- 4.5.3 讲解员在提供导览讲解服务前应了解游客的数量、职业、服务需求等信息。
- 4.5.4 应设有固定的讲解词，讲解内容应真实、准确、生动形象，宜将柳州螺蛳粉文化与柳州螺蛳粉文化旅游企业文化相融合。
- 4.5.5 讲解语言宜包括普通话、英语。
- 4.5.6 讲解员在讲解过程中应与游客互动交流，解答游客在参观过程中提出的问题，并提醒游客参观时注意安全。
- 4.5.7 其他讲解服务应符合 LB/T 014 的规定。

4.6 展览展示服务

- 4.6.1 应按照柳州螺蛳粉文化主题、序列和艺术形式展览展示。
- 4.6.2 采用多种展览手段，为游客提供生动、趣味的交互式体验方式。柳州螺蛳粉工业文化园可结合大数据展示柳州螺蛳粉各个生产车间实时画面、品牌生产数据等。
- 4.6.3 展览展示的内容应突出柳州螺蛳粉历史文化、柳州螺蛳粉产业发展壮大的历程、柳州螺蛳粉生产制作工艺、柳州螺蛳粉原辅料、柳州螺蛳粉非物质文化遗产保护成果等。
- 4.6.4 展览说明应真实准确、文字清晰、通俗易懂。

4.7 参观服务

- 4.7.1 应围绕主题，依托资源，提供规范、便捷、安全的游览线路。
- 4.7.2 柳州螺蛳粉文化旅游企业参观内容丰富、特色鲜明，体现柳州螺蛳粉原材料生产、生产工艺流程、生产设备介绍、柳州螺蛳粉文化等特色知识。
- 4.7.3 提供柳州螺蛳粉原材料生产、产品实物、生产工艺流程、厂景场貌、科技成果、发展历史等展示内容。展示内容宜不少于3种。
- 4.7.4 根据柳州螺蛳粉文化旅游企业最大承载量规定合理控制游客数量，在客流高峰期合理安排流量和流向，及时进行客流疏导。
- 4.7.5 参观柳州螺蛳粉文化旅游企业时，提供相应的安全卫生防护设施。开展游客品尝等活动时，确保品尝食品和容器的卫生安全。
- 4.7.6 配备必要监控设施，服务人员应及时了解游客的行为动向，对游客的不文明及不安全行为给予及时提醒和纠正。
- 4.7.7 有条件的柳州螺蛳粉文化旅游企业宜配备语音导览设备。
- 4.7.8 参观柳州螺蛳粉文化旅游企业有中、英文的名称标识，宜提供中英文对照的内容介绍。

4.8 特色服务

4.8.1 柳州螺蛳粉文化旅游体验

4.8.1.1 原材料生产农事体验

- 4.8.1.1.1 原材料包括但不限于：螺蛳、竹笋、木耳、豆角、大米等。
- 4.8.1.1.2 体验区应印制原材料种养殖、加工等相关内容宣传资料。
- 4.8.1.1.3 宜提供农作物农事体验服务，服务要求包括但不限于：
 - a) 体验区合理安排农作物的种、采、收、制时间和周期，为体验者提供丰富多样的农作物种、采、收、制体验活动；
 - b) 体验区展示农作物信息情况；
 - c) 配备齐全、足量的使用工具；
 - d) 服务人员提前告知注意事项，在现场进行操作演示，指导游客工具的使用方法。
- 4.8.1.1.4 宜提供摸螺体验服务，服务要求包括但不限于：
 - a) 配备齐全、足量的使用工具；
 - b) 服务人员提前告知注意事项，在现场进行操作演示，指导游客工具的使用方法。

4.8.1.2 米粉制作体验

- 4.8.1.2.1 合理划分体验区域，根据体验区规模合理控制游客人数。

4.8.1.2.2 根据游客数量，准备好必要的磨具、米、水等设备和原料，使用的设备应提前进行清洁、消毒。

4.8.1.2.3 在制作前，服务人员应向游客细致讲解制作米粉的操作流程以及注意事项。

4.8.1.2.4 服务人员应在现场进行操作演示，指导游客设备的使用方法以及米粉制作流程。

4.8.1.3 汤料制作体验

4.8.1.3.1 合理划分体验区域，根据体验区规模合理控制游客人数。

4.8.1.3.2 根据游客数量，提前准备好制作汤料所需的设备和原料，使用的设备应提前进行清洗、消毒。

4.8.1.3.3 在制作前，服务人员应与游客讲解各个原料的配比以及注意事项。

4.8.1.3.4 体验区宜提供各种原料的介绍以及汤料的配比介绍的手册、海报等宣传材料供游客参考。

4.8.2 柳州螺蛳粉研学旅行

4.8.2.1 设有可供集中研学、体验、休整的场馆场地，功用齐全、布局科学合理。配套相应的设施设备。

4.8.2.2 针对不同年龄段特点和教育目标，设计柳州螺蛳粉文化主题研学课程，研学课程体系较为完整。根据课程培养方案的要求，编制相应的柳州螺蛳粉文化研学旅游大纲及实施方案，从柳州螺蛳粉原材料种养殖、制作工艺流程、历史文化等角度，设计与特定研学人员的学校课堂教学相衔接的研学课程，凸显本地独特的资源优势。

4.8.2.3 开发适合不同年龄段特点和柳州螺蛳粉文化主题研学课程内容相衔接的研学线路，研学路线应包括柳州螺蛳粉原材料种养殖、制作工艺流程、历史文化等内容。研学实践目标明确、主题特色鲜明、富有教育实践功能。

4.8.2.4 应制作并提供研学指导手册，研学指导手册应包括以下内容：

- a) 研学课程以及研学路线；
- b) 研学旅行教育服务项目及评价方法；
- c) 研学旅行安全防控措施；
- d) 未成年人监护办法。

4.8.2.5 配备适合研学需要的研学导师、旅行辅导员和项目专员等教职人员，梯次结构合理，教职人员应具有相应岗位证书。

4.8.2.6 其他服务要求应符合 LB/T 054 的规定。

4.8.3 柳州螺蛳粉旅游线路创意定制

4.8.3.1 应根据柳州螺蛳粉资源的特色和游客对柳州螺蛳粉的需求，设计不同类型的旅游线路。有明确的游览范围，各景区(点)之间道路通畅。

4.8.3.2 应体现柳州螺蛳粉文化理念，在景区(点)选取、设施配置和旅游活动等方面均应突出柳州螺蛳粉文化内涵。

4.8.3.3 根据游客需求与资源特色，在线路中间合理配置布局节点。

4.8.3.4 及时根据接待情况调整线路节点配置，设置基础设施较为完善的流动服务点等。

4.8.3.5 制定完善的安全管理机制，在特殊地段配置相应的安全设施。

4.8.3.6 根据季节变化等调整旅游线路，制定相应的调整办法，并提前公示。

4.8.3.7 旅游服务项目和相关配套服务设施应符合市场需求，商品和服务收费合理且明码标价。

4.8.4 柳州螺蛳粉娱乐体验

- 4.8.4.1 娱乐设备以柳州螺蛳粉元素进行设计，游乐项目以柳州螺蛳粉文化为主题进行设计。
- 4.8.4.2 应根据场地规模合理配置娱乐设施设备。
- 4.8.4.3 柳州螺蛳粉主题乐园服务应符合 GB/T 16767 的要求。
- 4.8.4.4 游客进行娱乐体验前，服务人员应提前向游客讲解娱乐项目操作流程以及注意事项。
- 4.8.4.5 游客进行娱乐体验过程中如有不适，服务人员应及时暂停娱乐设施，指派医护人员对游客进行检查。

4.8.5 柳州螺蛳粉文化节庆

- 4.8.5.1 根据柳州螺蛳粉文化特色，举办柳州螺蛳粉文化节。
- 4.8.5.2 建立面向公众的信息服务平台，如通过广播、电视、电话、互联网、微信、微博、报纸等发布相关活动信息，为公众答疑解惑。如有变动，应及时更新。
- 4.8.5.3 结合柳州螺蛳粉文化以及柳州其他文化举办相关文体、娱乐、休闲活动。
- 4.8.5.4 活动举办方应制定合理完善的活动方案及应急预案，确保游客的人身和财产安全。

4.8.6 其他特色服务

- 4.8.6.1 柳州螺蛳粉文化旅游企业应深度挖掘柳州螺蛳粉文化特色，设计多种形式柳州螺蛳粉特色旅游项目。
- 4.8.6.2 其他特色项目服务应以人为本，为游客提升趣味性，满足游客体验感。
- 4.8.6.3 应保障游客的人身安全，提前告知注意事项以及安全须知。

4.9 餐饮服务

- 4.9.1 柳州螺蛳粉文化旅游企业宜设立餐饮售卖场所，提供餐饮服务。
- 4.9.2 柳州螺蛳粉实体店应符合 DB4502/T 0007、DB4502/T 0008、DB4502/T 0009 的规定。
- 4.9.3 宜设有透明厨房。
- 4.9.4 宜设计不同价位的柳州螺蛳粉主题套餐，供不同需求的游客选择。
- 4.9.5 点餐时服务人员应提醒游客结合自身情况食用柳州螺蛳粉。
- 4.9.6 柳州螺蛳粉餐饮服务卫生符合 GB 31654 的要求。
- 4.9.7 宜设有柳州螺蛳粉主题餐馆，建筑外观有特色，内外装修符合柳州螺蛳粉文化主题风格。服务要求包括但不限于：
 - a) 在公共区域或包厢内悬挂柳州螺蛳粉的文字介绍、照片、画作等；
 - b) 菜单、提示卡等依据柳州螺蛳粉主题设计，制作精美，中英文对照；
 - c) 餐馆公共区域放映柳州螺蛳粉文化主题宣传片；
 - d) 提供柳州螺蛳粉主题宴会服务，配备多种柳州螺蛳粉主题菜品；
 - e) 提供自助体验服务，具体要求如下：
 - 1) 根据餐厅规模合理划分自助体验区，提供自助体验台，自助体验台包含柳州螺蛳粉必备的原辅料；
 - 2) 自助体验区悬挂柳州螺蛳粉原辅料的配比介绍；
 - 3) 服务人员在旁边进行指导说明。

4.10 购物服务

- 4.10.1 亮照经营、明码标价，售卖的商品安全卫生，宜能按照游客要求提供礼品包装、寄递服务。
- 4.10.2 提供与柳州螺蛳粉主题相关联的商品，设计柳州螺蛳粉周边文创产品。
- 4.10.3 售卖的预包装柳州螺蛳粉食品安全应符合 DBS45/ 034 的要求。
- 4.10.4 宜提供多个品牌的柳州螺蛳粉产品，保证柳州螺蛳粉产品的多样性。
- 4.10.5 销售人员文明礼貌，能根据游客需要提供购物建议，并提供售后服务。

4.11 住宿服务

- 4.11.1 柳州螺蛳粉文化旅游企业住宿设施布局合理，建筑设计、服务质量、管理制度等应符合 GB/T 14308 的规定。
- 4.11.2 客房设施、用品质量与配备应符合 LB/T 003 的规定。
- 4.11.3 住宿环境与生态保护应符合 LB/T 007 的规定。
- 4.11.4 住宿装修风格宜为柳州螺蛳粉文化主题。
- 4.11.5 客房安全设施完善，有安全通道，应具备防灾、防火、防盗功能。

5 服务设施

- 5.1 游客中心设施应符合 GB/T 31383 的要求。
- 5.2 柳州螺蛳粉街区的服务设施应符合 LB/T 024 的规定。
- 5.3 柳州螺蛳粉博物馆/展览馆应按照 GB/T 23863 和 JGJ 66 的有关要求设计博物馆开放区域，配备与接待规模相适应的游客服务设施设备。
- 5.4 柳州螺蛳粉工业文化园服务设施设备应符合 GB/T 36738 的要求。
- 5.5 柳州螺蛳粉娱乐体验设施应符合 GB/T 26353 的要求。
- 5.6 柳州螺蛳粉农业基地在采摘区应为游客提供果蔬清洗池，水质符合 GB 5749 的要求；宜专门设置农药、化肥包装物、农膜等废弃生产资料回收箱。
- 5.7 宜为老年人、儿童、孕妇、残障人士等特定人群提供相应的人性化设施服务。
- 5.8 其他服务设施要求应符合 GB/T 26355 的要求。

6 服务管理

6.1 服务人员管理

- 6.1.1 柳州螺蛳粉文化旅游企业应对服务人员进行上岗培训，确保服务人员掌握柳州螺蛳粉文化旅游企业的基本情况以及柳州螺蛳粉文化相关知识，并定期对服务人员开展安全、卫生、消防及旅游相关的岗位培训。按照 GB/T 26355 的要求对服务人员进行管理。
- 6.1.2 各岗位服务人员持有相应岗位职业资格证上岗。
- 6.1.3 统一服务人员着装，佩戴标识。

6.2 环境卫生管理

- 6.2.1 应设有专职岗位与人员，负责日常环境卫生管理。
- 6.2.2 建立健全卫生责任制度，落实责任到人，并定期组织卫生检查。

- 6.2.3 保持柳州螺蛳粉文化旅游企业环境整洁美观，绿色环保。
- 6.2.4 接待区、休憩区、游览区、体验区等区域的空气质量符合 GB 3095 二类区的规定。
- 6.2.5 参观游览场地及建筑设施的卫生和环境符合 GB 37487 的要求。
- 6.2.6 餐饮卫生的环境与设施设备配置符合 GB 31654 的要求。

6.3 安全管理

- 6.3.1 宜设立专职部门，配置专职安全管理人员，负责场馆安全、食品安全管理等工作。
- 6.3.2 定期对服务人员进行安全检查和安全教育、消防培训、网络安全培训和应急演练，服务人员应掌握安全基本知识并具备现场应急处置能力。
- 6.3.3 应设置安检通道，配备满足服务的安检人员和设施。
- 6.3.4 应合理调整控制游客流量，最大承载量核定应符合 LB/T 034 的要求。
- 6.3.5 参观游览活动前应对游客进行安全提示，必要位置应有明确的文字性提示。
- 6.3.6 应维持好公共活动场所秩序，引导游客有序参观，检查消除各类安全隐患。
- 6.3.7 消防设施设备配置齐全、有效，并定期检查维护。消防通道保持畅通，并有明显标识，符合 GB 2893、GB 2894、GB 13495.1 和 GB 15630 的规定。
- 6.3.8 柳州螺蛳粉文化旅游企业应确保参观路线安全，与非游览区域进行物理隔离，并明示安全隐患的区域和设施设备。
- 6.3.9 参观游览活动不应在危险区域，危险或禁入区域应设立明显警示标志，并有隔离措施。
- 6.3.10 节庆活动应在容量合理的场所举办，制定活动实施方案、应急预案，明确安全责任人。
- 6.3.11 宜设置医疗室（站），配备必要的急救药品，能为游客提供紧急医疗服务。

7 服务监督及改进

7.1 投诉处理

- 7.1.1 柳州螺蛳粉文化旅游企业建立游客投诉制度，在醒目处公示柳州螺蛳粉文化旅游企业投诉电话、投诉管理部门投诉电话、电子邮件等投诉渠道，保证渠道便捷、畅通。由专人负责，并及时处理、反馈游客投诉意见，游客投诉处理按 GB/T 17242 执行。
- 7.1.2 宜有网络投诉、意见簿等便利投诉方式。
- 7.1.3 受理投诉迅速，投诉处理及时，记录完整，服务态度良好。
- 7.1.4 处理有效投诉的游客满意度不低于 90%。

7.2 持续改进

- 7.2.1 柳州螺蛳粉文化旅游企业应建立游客满意度调查制度。
- 7.2.2 定期进行游客满意度调查（每年不少于 2 次），采取问卷调查、放置留言簿等形式开展游客满意度调查，游客总体满意度不低于 90%。
- 7.2.3 对游客满意度调查征询意见应进行分析、通报并提出改进措施。