



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36738—2018

---

## 工业旅游景区服务指南

Guideline of industrial tourism scenic area services

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

---

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 服务场所 .....	2
5.1 标志 .....	2
5.2 参观通道 .....	2
5.3 休憩设施 .....	2
5.4 平台建设 .....	2
5.5 配套设施 .....	2
6 服务人员 .....	3
7 环境卫生 .....	3
8 安全 .....	3
9 服务内容 .....	3
9.1 咨询服务 .....	3
9.2 接待服务 .....	3
9.3 参观服务 .....	4
9.4 讲解服务 .....	4
9.5 购物服务 .....	4
9.6 餐饮服务 .....	4
9.7 特色服务 .....	4
10 服务监督与改进 .....	4
参考文献 .....	5

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、北京与车行信息技术有限公司、温州鹿城区风景旅游管理局、北京联合大学旅游学院、温州市鹿城区质量技术监督局。

本标准主要起草人:靳宗振、曹俐莉、侯非、程永红、高凌、曾毅、杨朔、潘平良、陈芳、王娜娜、万福军、杨哲、刘琪、曹凌霞、张雨辰、黄远。

# 工业旅游景区服务指南

## 1 范围

本标准给出了工业旅游景区总则、服务场所、服务人员、环境卫生、安全、服务内容、服务评价与改进等内容。

本标准适用于提供工业旅游服务的景区。

## 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 3095 环境空气质量标准

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB 16153 饭店(餐厅)卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB 50763 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 工业旅游 **industrial tourism**

以工业企业、工业集聚区、工业展示区域、工业历史遗迹以及反映重大事件、体现工业技术成果的特色工程和项目为主要吸引物的有形资产或无形资产,开展参观、游览、体验、购物等活动的旅游。

注1:有形资产包括建筑物、机器、车间、工厂、与工业生产相关的相关场所(住房、教育场地)、原材料、成品、工具等。

注2:无形资产包括专有技术、品牌和专利、工作环境及文化表现形式等。

注3:改写 GB/T 16766—2017,定义 3.19。

### 3.2

#### 工业旅游景区 **industrial tourism scenic area**

围绕工业旅游(3.1),提供具有观赏、体验、教育、休闲等功能的旅游服务区域。

### 3.3

#### 工业旅游景区服务 **industrial tourism scenic area services**

由工业旅游景区(3.2)提供的满足游客工业旅游(3.1)需求的一系列行为。

## 4 总则

4.1 工业旅游景区的设立满足旅游景区设置的资质要求。