

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 11

北京市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

文化旅游体验基地评定规范

Assessment specification for the base of culture and tourism experience

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2022 - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

1 范围 2

2 规范性引用文件 2

3 术语和定义 2

4 基本要求 2

5 评定内容 2

6 评定方法 4

附录 A（规范性） 申请文化旅游体验基地必备条件..... 6

附录 B（规范性） 文化旅游体验基地评分细则..... 7

前 言

本文件依据 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》给出的规定起草。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、北京联合大学。

本文件主要起草人：……。

文化旅游体验基地评定规范

1 范围

本文件规定了文化旅游体验基地的基本要求、评定内容及评定方法。
本文件适用于文化旅游体验基地的评定与管理。

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 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文化旅游体验基地 base of culture and tourism experience

依托各类景区、博物馆、科技馆等传统旅游资源以及文化机构、企业、院校、科研机构、社会组织等非传统旅游资源，提供突出古都文化、红色文化、京味文化和创新文化等首都文化特色的体验项目，具有配套设施和接待条件，对文化传播具有示范和引领作用的资源场所。

4 基本要求

- 4.1 基地应有专职管理和服务人员，设施设备完善，具备旅游开放条件。
- 4.2 基地近三年内未发生过重大安全责任事故、重大市场秩序问题、重大生态环境破坏事件以及其他重大违法违规行为。
- 4.3 基地是本市行政区域内注册的法人单位。
- 4.4 基地应具备相关的资质证件。

5 评定内容

5.1 项目设计

5.1.1 项目特色

- 5.1.1.1 具有深厚的文化内涵，突出古都文化、红色文化、京味文化和创新文化等首都文化特色。
- 5.1.1.2 依托的资源具有科普与教育价值。
- 5.1.1.3 具有符合自身资源特点的鲜明文化主题。

- 5.1.1.4 具有知识性、趣味性、互动性和挑战性，能够提升参与者的心理满足感与获得感。
- 5.1.1.5 类型丰富多样，可以满足不同层次的文化旅游需求。
- 5.1.1.6 融入大数据、AI、VR/AR/MR 等新技术应用。

5.1.2 体验方式

- 5.1.2.1 体验渠道多样化，包括视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉等。
- 5.1.2.2 采用场馆导览式、艺术导赏式、沙龙课程式等多种体验方式。
- 5.1.2.3 提供基于基地官方网站、公众号、小程序、APP 等的在线体验模式。
- 5.1.2.4 有亲身参与的体验环节。

5.1.3 体验流程

- 5.1.3.1 有科学、清晰的体验流程规划和参观线路。
- 5.1.3.2 有专人讲解与指导。
- 5.1.3.3 有清晰、明确的文字说明。

5.2 场所与设施设备

- 5.2.1 场所的建筑风格、装饰装修能够体现项目的主题文化。
- 5.2.2 基地有公共休息设施。
- 5.2.3 基地有与体验项目相配套的设施、设备、器材及辅助用具（品）；设施、设备、器材及辅助用具（品）定期维护、更换，确保正常使用。
- 5.2.4 充分考虑残疾人、老年人等群体的需求，设置无障碍电梯、无障碍标识及满足无障碍要求的公共卫生间等无障碍设施。
- 5.2.5 无障碍设施的设置应符合 GB 55019 的规定。

5.3 服务

5.3.1 讲解与示范

- 5.3.1.1 配备一定数量的具有专业资质和专业知识、技能的讲解、示范人员。
- 5.3.1.2 有规范的讲解词，讲解词能够科学、准确地体现基地特色。
- 5.3.1.3 讲解内容注重弘扬首都文化特色。

5.3.2 信息服务

- 5.3.2.1 向社会公众提供必要的基地信息，包括基地的基本情况、体验项目、服务内容、预约方式、门票价格、客流情况、应急管理、投诉方式等。
- 5.3.2.2 可使用基地网站、公众号、小程序等多种载体发布基地信息。

5.3.3 便民惠民服务

- 5.3.3.1 对残疾人、老年人、未成年人等不同群体提供票价优惠。
- 5.3.3.2 提供童车、轮椅、针线包等便民设备和物品。
- 5.3.3.3 配备常用药品。

5.3.4 智慧服务

- 5.3.4.1 基地内实现移动通信全覆盖，信号流畅。
- 5.3.4.2 基地内人群活动密集的场所有无线网络。
- 5.3.4.3 提供在线预订、交易、支付以及智能导览、自助体验设计等智慧服务。

5.4 适游性

5.4.1 外部可达性

- 5.4.1.1 基地外部交通便利，进出便捷。
- 5.4.1.2 基地周边停车方便。

5.4.2 标识标牌

- 5.4.2.1 基地有完善的标识系统，标识要素的颜色、外观、尺寸与基地的风格相协调。
- 5.4.2.2 标识设置数量适中，布局合理，内容准确，清晰易懂。

5.4.3 环境卫生

- 5.4.3.1 基地环境干净整洁，无污水、污物。
- 5.4.3.2 按要求进行垃圾分类，清理及时。

5.4.4 厕所

- 5.4.4.1 厕所数量充足、分布合理；厕位数量满足日常需要。
- 5.4.4.2 厕所内设备整洁，无异味。

5.5 管理

5.5.1 制度管理

- 5.5.1.1 具备管理制度，包括但不限于设施设备、服务、人员、环境卫生、安全、投诉等方面。
- 5.5.1.2 根据行业管理要求对相关管理制度进行公示。

5.5.2 人员管理

- 5.5.2.1 服务人员定期接受专业技能、安全知识、紧急事件处理等方面的培训。
- 5.5.2.2 服务人员应统一着装，服装保持干净整洁。

5.5.3 安全管理

- 5.5.3.1 基地有数量足够的消防设施设备，且完好、有效。
- 5.5.3.2 设有包括自然灾害、公共卫生事件等突发事件的应急预案，有疫情防控措施，并提供有效的救助服务。

5.5.4 投诉处理

- 5.5.4.1 基地提供多种投诉渠道。
- 5.5.4.2 投诉有专人负责，接到投诉后在承诺的期限内处理。
- 5.5.4.3 投诉处理完毕后，在一定时间内做出服务质量改进。

6 评定方法

- 6.1 基地评定分为必备项和打分项。申报机构应满足附录A的全部必备项要求后方可进行评分，若不符合则终止评分。
- 6.2 基地评定按照附录B的要求进行打分，总分100分，得分80分及以上的评定为文化旅游体验基地。
- 6.3 被评定为文化旅游体验基地的机构应接受定期复核。复核不合格的，限期进行整改。整改后仍不合格的，取消文化旅游体验基地称号。

附 录 A
(规范性)
申请文化旅游体验基地必备条件

表A. 1规定了申请文化旅游体验基地的必备条件。

表A. 1 申请文化旅游体验基地必备条件

序号	必备指标项	是否达标
1	基地有专职管理和服务人员，设施设备完善，具备旅游开放条件。	
2	基地近三年内未发生过重大安全责任事故、重大市场秩序问题、重大生态环境破坏事件以及其他重大违法违规行为。	
3	基地是本市行政区域内注册的法人单位。	
4	基地具备必备证照，至少包含消防许可证、基地内建筑的房产证或同等证明文件、公共场所卫生许可证与食品卫生许可证（如经营餐饮）。	

附 录 B
(规范性)
文化旅游体验基地评分细则

表B.1规定了文化旅游体验基地的评分细则。

表B.1 文化旅游体验基地评分细则

序号	评定项目	赋分			得分	
		大项	分项	小项	自检	评定
1	项目设计	45				
1.1	古都文化、红色文化、京味文化、创新文化等文化特色 (备注：古都文化：包括（1）城市空间布局类的城廓路网等；（2）文化遗址类等皇家建筑等；（3）文物收藏类的陶瓷等）。红色文化：包括（1）遗址类的先辈故居等；（2）遗物类的先辈留存等；（3）纪念类的烈士陵园等；（4）缅怀类的人物传记等。京味文化：包括（1）京味民俗类的庙会等；（2）风土人情类的四合院文化等；（3）文化传承类的戏曲等；城市记忆标签类的符号。创新文化：包括（1）价值类的科学家精神等；（2）产业融合的新业态等。)		5			
	突出			5		
	较突出			3		
	不够突出			1		
1.2	依托的资源具有科普与教育价值		4			
	科普与教育价值高			4		
	科普与教育价值较高			2		
1.3	项目主题		5			
	鲜明			5		
	较鲜明			3		
	鲜明程度一般			1		
1.4	体验内容具有知识性、趣味性、互动性、挑战性		4			
	满足以上4项			4		
	满足以上3项			3		
	满足以上2项			2		

表B.1 文化旅游体验基地评分细则（续）

序号	评定项目	赋分			得分	
		大项	分项	小项	自评	评定
	满足以上 1 项			1		
1.5	体验项目类型		2			
	丰富多样			2		
	一般			1		
1.6	新技术应用		2			
	大数据、AI、VR/AR/MR 等新技术被广泛应用			2		
	大数据、AI、VR/AR/MR 等新技术有一定的应用			1		
1.7	体验者感觉到的视、听、味、嗅、触觉冲击力		5			
	包含以上 5 项			5		
	包含以上 4 项			4		
	包含以上 3 项			3		
	包含以上 2 项			2		
	包含以上 1 项			1		
1.8	项目采用的体验方式：场馆导览式、艺术导赏式、沙龙课程式 （备注：场馆导览式指参观者通过与讲解员互动或者反复听/选择听语音讲解的内容，进行场馆等场所游览体验的形式；艺术导赏式指观众通过听取专业讲师对演出、博物馆展品等的专业讲解，与讲师互动，欣赏、参与演出和讲座的体验形式；沙龙课程式指参观者在参与基于文化、艺术主题举办的课程或讲座过程中，互动交流、动手参与、自由交流的体验形式。）		3			
	包含上述 3 种			3		
	包含上述 2 种			2		
	包含上述 1 种			1		
1.9	能够通过基地官方网站、微信公众号、微信小程序、APP 等进行在线体验		4			
	满足以上 4 项			4		

表 B.1 文化旅游体验基地评分细则（续）

序号	评定项目	赋分			得分	
		大项	分项	小项	自评	评定
	满足以上 3 项			3		
	满足以上 2 项			2		
	满足以上 1 项			1		
1.10	项目含有亲身参与的体验环节		2			
	达到以上要求			2		
	未达到以上要求			0		
1.11	体验流程设计		5			
	非常科学			5		
	较科学			3		
	基本科学			1		
1.12	体验过程有专人讲解或指导		2			
	达到以上要求			2		
	未达到以上要求			0		
1.13	体验项目有文字说明		2			
	达到以上要求			2		
	未达到以上要求			0		
2	场所与设施设备	10				
2.1	建筑风格与装饰装修		1			
	一定程度上体现了项目主题文化			1		
	没有体现项目主题文化			0		
2.2	基地内有公共休息设施		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
2.3	项目配套设施、设备、器材及辅助用具（品）能够定期维护、更换		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
2.4	有无障碍电梯、无障碍标识及满足无障碍需求的公共卫生间等无障碍设施		3			

表 B.1 文化旅游体验基地评分细则（续）

序号	评定项目	赋分			得分	
		大项	分项	小项	自评	评定
	有以上 3 类无障碍设施			3		
	有以上 2 类无障碍设施			2		
	有以上 1 类无障碍设施			1		
2.5	男、女厕所均设置了无障碍侧位和无障碍洗手盆，男厕所有无障碍小便器		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
2.6	卫生间内部有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
2.7	无障碍厕位尺寸不小于 1.80m×1.50m		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
2.8	设有无障碍坐便器		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
3	服务	20				
3.1	讲解、示范人员		2			
	有具备专业资质的讲解、示范人员，如非遗传承人			2		
	有具备专业知识和技能的讲解、示范人员			1		
3.2	解说词充分体现基地特色		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
3.3	讲解内容注重文化的弘扬		2			
	达到以上要求			2		
	未达到以上要求			0		

表 B.1 文化旅游体验基地评分细则（续）

序号	评定项目	赋分			得分	
		大项	分项	小项	自评	评定
3.4	提供基地信息介绍，包括基地的基本情况、体验项目、服务内容、预约方式、门票价格、客流情况、应急管理、投诉方式等		3			
	包含以上 7-8 种信息			3		
	包含以上 4-6 种信息			2		
	包含以上 1-3 种信息			1		
3.5	使用基地网站、微博、微信公众号、微信小程序等多种载体发布基地信息		2			
	使用以上 3-4 种载体			2		
	使用以上 1-2 种载体			1		
3.6	对残疾人、老年人、未成年人等提供票价优惠		2			
	满足以上条件			2		
	未满足以上条件			0		
3.7	提供童车、轮椅、针线包、常备药品等便民设备和物品		2			
	提供以上 3-4 种			2		
	提供以上 1-2 种			1		
3.8	移动通信全覆盖		2			
	满足以上条件			2		
	未满足以上条件			0		
3.9	基地内人群活动密集场所无线网络		2			
	满足以上条件			2		
	未满足以上条件			0		
3.10	有在线预定、交易、支付以及智能导览、自助体验设计等智慧服务		2			
	满足以上 4-5 项			2		
	满足以上 1-3 项			1		

表 B.1 文化旅游体验基地评分细则（续）

序号	评定项目	赋分			得分	
		大项	分项	小项	自评	评定
4	适游性	13				
4.1	基地进出便捷		1			
	达到以上条件			1		
	未达到以上条件			0		
4.2	周边停车方便		1			
	达到以上条件			1		
	未达到以上条件			0		
4.3	标识系统		2			
	完善			2		
	较完善			1		
4.4	标识设置数量适中，布局合理		2			
	达到以上要求			2		
	达到以上部分要求			1		
4.5	基地环境干净整洁		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
4.6	垃圾实行分类回收，清理及时		2			
	满足以上 2 项			2		
	满足以上 1 项			1		
4.7	厕所数量充足，分布合理，厕位数量满足日常需要		2			
	满足以上 3 项			2		
	满足以上 1-2 项			1		
4.8	厕所内设备整洁，无异味		2			
	满足以上 2 项			2		
	满足以上 1 项			1		
5	管理	12				
5.1	有设施、服务、人员、环境卫生、安全、投诉等管理制度		2			
	满足以上 4-6 项			2		

表 B.1 文化旅游体验基地评分细则（续）

序号	评定项目	赋分			得分	
		大项	分项	小项	自评	评定
	满足以上 1-3 项			1		
5.2	管理制度在醒目区域公示		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
5.3	服务人员定期接受专业技能、安全知识、紧急事件处理等方面的培训		2			
	满足以上 3 项			2		
	满足以上 1-2 项			1		
5.4	服务人员统一着装，服装保持干净整洁		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
5.5	基地有数量足够的消防设施设备，且完好、有效		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
5.6	有自然灾害、公共卫生事件等突发事件等应急预案，有疫情防控措施		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
5.7	基地提供多种投诉渠道		2			
	有 3 种及以上渠道			2		
	有 1-2 种渠道			1		
5.8	投诉有专人负责，接到投诉后在承诺的期限内处理		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
5.9	投诉处理完毕后，在一定时间内做出服务质量改进		1			
	达到以上要求			1		
	未达到以上要求			0		
总计		100				

参考文献

- [1] GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定
 - [2] GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
 - [3] GB/T 28227.1 文化服务质量管理体系实施指南 第1部分：总则
 - [4] GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
 - [5] LB/T 021 旅游企业信息化服务指南
 - [6] LB/T 050 国家人文旅游示范基地标准
 - [7] LB/T 067 国家工业旅游示范基地规范与评价
 - [8] DB11/T 1015 科教旅游示范单位服务质量与评定
 - [9] DB21/T 3506 智慧景区建设规范
-