

# 贵州省地方标准

DB52/□□□-20□□

## 文化旅游商品基地规范与评价

Specification and Evaluation of Cultural and Tourism Commodities Base

(征求意见稿)

20□□-□□-□□发布

20□□-□□-□□实施

贵州省市场监督管理局 发

## 目 次

前 言.....	3
文化旅游商品基地评价与规范.....	4
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 基本要求.....	5
5 综合管理.....	8
6 文化旅游商品基地的评价.....	10
附录 A（规范性附录） .....	11

# 前 言

旅游商品是旅游业的重要组成部分，是延伸旅游产业链、扩大旅游消费、推动旅游业提质增效的有效途径。在文旅融合的时代背景下，文化旅游商品基地已经成为文化旅游商品研发设计、加工制造不可或缺的重要平台。为正确引导贵州省文化旅游商品发展，完善文化旅游商品基地产业功能，使文化旅游商品基地有相对科学、规范的建设运营和服务要求，特此制订贵州省文化旅游商品基地评价与规范。

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。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州省文化和旅游厅、贵州省标准化研究院、北京颐和文旅规划研究院（有限合伙）。

本文件主要起草人：陈斌、龙飞、余文婷、张书颖。

# 文化旅游商品基地评价与规范

## 1 范围

本标准规定了贵州省文化旅游商品基地建设运营的基本要求、综合管理规范及评价管理。

本标准适用于贵州省范围内的文化旅游商品基地的申报和评价。

## 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，仅所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 30334 物流园区服务规范及评估指标
- GB 5768 道路交通标志和标线
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 12348 工业企业厂界环境噪声排放标准
- GB 14554 恶臭污染物排放标准
- GB 16297 大气污染物综合排放标准
- GB 38705 城镇供热设施运行安全信息分类与基本要求
- GB 50028 城镇燃气设计规范
- GB 50052 供配电系统设计规范
- GB 50282 城市给水工程规划规范
- GB 50289 城市工程管线综合规划规范
- GB 50318 城市排水工程规划规范
- GB 50293 城市电力规划规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 文化旅游商品（Cultural and tourism commodities）

文化旅游商品指旅游者在旅游过程中购买的富有当地本土特色文化、特色物产、特色工

艺等文化内涵且对旅游者具有强烈吸引力的商品。

### 3.2 文化旅游商品基地 (Cultural and tourism commodities base)

文化旅游商品基地：有 3 家以上文化旅游商品设计企业、制造企业或某一功能类别或某一文化特色文化旅游商品企业，形成聚集区且有基地（园区）常设管理机构，兼有文化旅游商品研发设计、加工制造、观光游览、休闲体验、科普教育、展示展销、销售营销等功能，生产销售贵州特色文化旅游商品的基地（园区）或综合类基地（园区）。

## 4 基本要求

### 4.1 通则

4.1.1 基地土地使用手续合法，若是租赁用地，租用合同不少于 5 年，具体选址、新建和改、扩建工程应符合相关政策和规定。

4.1.2 建设选址和规模应根据所属区域或旅游市场的需求、相关发展规划、人口数量、消费总量等实际情况，确定科学合理的建设选址和规模。建设规模应符合 GB/T30334-2013 的规定。

### 4.2 功能区域

4.2.1 应满足文化旅游商品企业研发设计、加工制造、销售营销等发展需要，应具有合理空间结构和服务规模。

4.2.2 应满足旅游者观光游览等需求，设置观光游览区域，具备必要的旅游服务功能。

4.2.3 应包含文化旅游商品特色服务区域，但不限于文化旅游商品交易、特色旅游商品体验等服务区域。

4.2.4 应包含但不限于文化旅游商品研发设计区、文化旅游商品加工制造区，以及停车区、办公区、基本生活服务区、物流作业区等功能区域。

### 4.3 道路交通

4.3.1 应建有能满足文化旅游商品产业链相关企业生产活动所需的道路系统。道路系统由主要道路、次要道路和辅助道路构成。

4.3.2 基地路网规划应综合考虑所在地的地貌情况、用地要求、交通需求、绿化要求、管线铺设需求等。

- 4.3.3 应人车分流，基地出入口宜按车辆类型、流向设计。
- 4.3.4 应根据基地内物流总量、入驻企业数量和旅游接待人数，设立相应的停车场，并按车辆类型分类。
- 4.3.5 基地内设置道路交通标志，应符合 GB 5768 中的规定。
- 4.3.6 应纳入城市道路系统统一规划建设，并设置限速、限高等道路标志、标线。
- 4.3.7 车辆行驶通道应满足安全行驶的需要，并符合国家道路规划设计标准，应满足大型运输车辆和旅游车辆通行要求。
- 4.3.8 应具备基地总平面图、道路指引标、服务设施标识等标识。标识应设立健全，明确醒目，定期维护。
- 4.3.9 宜配备内部电瓶车等绿色环保专用车辆。

#### 4.4 基础设施建设

- 4.4.1 应配套建设与基地文化旅游商品产业发展相适应的电力、供排水、供（采）暖、通讯、消防和防汛等基础设施，宜采用管廊方式规划建设。
- 4.4.2 基础设施的地下管线铺设应符合 GB 50289 的规定。
- 4.4.3 应根据所属地电网规划，建设符合 GB 50293 和 GB 50052 的规定，满足入驻企业正常生产经营活动需要的电力设施和内部应急供电系统。
- 4.4.4 遵守节约用水原则。提供满足入驻企业的供水设施，建设完善的排水设施，应符合 GB 50282、GB 50318 的规定，并与所属城市总体供排水规划相适宜。
- 4.4.5 建设供热设施应符合 GB 38705 的规定。
- 4.4.6 建设燃气设施应符合 GB50028 的规定。
- 4.4.7 基地基础设施建设应遵循资源优化、合理配置、节能减排的原则，防止重复建设，以降低基础设施建设成本。
- 4.4.8 停车场设施建设要求：应划定旅游停车场区域。应满足运输文化旅游商品的大型车辆、重型车及小型车辆停放要求，应规划部分超宽、超长停车位。应满足旅游者接待车辆停靠需要。停车场设施建设应安装照明、监控等必要设施。
- 4.4.9 露天堆场建设要求：应满足适合露天保管的文化旅游商品存放，并严格按照相关存放要求存放。
- 4.4.10 仓储库房建设要求：应采用满足文化旅游商品出入库作业的平房建筑模式；仓库出入口的位置和数量应满足文化旅游商品出入库作业流程。

## 4.5 环境保护

- 4.5.1 基地应按照生态环境保护主管部门的相关规定报批环境影响评价文件，按照所属地域环境保护要求建设配套的环境保护设施，并依法申请项目竣工环境保护验收。
- 4.5.2 对文化旅游商品制造加工过程中产生的各种夹杂物，如金属、木块、纤维、渣土、油脂、添加物等，应有相应的回收利用、处理措施和合法流向，避免二次污染。如企业不具备处理条件，应委托其他具有处理能力的企业处理，禁止擅自丢弃、倾倒、焚烧与填埋。
- 4.5.3 制造加工和存储场地（包括临时存放）应建有围墙，地面须进行硬化处理。
- 4.5.4 特殊文化旅游商品生产制造应安装放射性检测设备。
- 4.5.5 制造加工过程中产生废气、粉尘的加工车间应设置集尘和除尘设备，废气、粉尘排放应达到 GB 16297、GB 14554 标准要求。
- 4.5.6 加工过程中噪音污染大的设备，应采取降噪和隔音措施，噪声排放应达到 GB 12348 标准要求。
- 4.5.7 应有废水的收集和循环利用系统，废水经无害化处理后达标排放，或者排入城市污水集中处理系统处理，污水排放应达到 GB 8978 标准要求。
- 4.5.8 应有突发环境事件或污染事件应急设施和处理预案。
- 4.5.9 设有专职环保管理人员和完善的安全环保制度。
- 4.5.10 宜建立与文化旅游商品产业生产相适应的环境影响评价系统，并按环境影响评价的要求，采取有效措施，减少环境污染，保护环境。
- 4.5.11 宜建立与文化旅游商品产业相适应的环境保护和监管系统，并定期开展环境质量监测活动。

## 4.6 信息化建设

- 4.6.1 基地应建设具有基础通讯设施和信息交换、电子服务等基础信息化设施。
- 4.6.2 基地应根据需要逐步建设具有对外宣传、电子政务、电子商务、文化旅游商品生产销售统计等增值服务功能的信息化设施。
- 4.6.3 基地应根据旅游者需要逐步建设和完善旅游服务功能的信息化设施。

## 4.7 物流设施

- 4.7.1 应为入驻文化旅游商品企业开展仓储、运输、配送、加工、贸易等活动提供必要的物流设施。

4.7.2 根据基地定位、服务功能、规划产量、商品流通规模，确定物流设施布局和建设规模。

#### 4.8 配套设施

4.8.1 应为入驻企业提供办公场所、商品展示和销售等相应的配套设施。

4.8.2 应为政府机构及餐饮、住宿、娱乐、物流等企业 provide 相应的配套设施。

4.8.3 宜为旅游者提供餐饮、观光、游览、娱乐、住宿、交通、物流等相应的旅游服务设施。

### 5 综合管理

#### 5.1 区域划分

5.1.1 基地现场平面布局应进行功能分区、分块布置并标识清楚，建设用地应遵守科学合理、节约用地的原则，应明确划分生活办公区和生产作业区、旅游者旅游体验区、特色服务区等，间隔距离应符合安全防护要求。

5.1.2 生产作业区内应按照各文化旅游商品分类划分研发设计、加工制造等区域。

5.1.3 旅游者旅游体验区和特色服务区要按照符合旅游和服务相关要求划定。基地内宜有编排合理、内容丰富的旅游线路。

5.1.4 建立健全现场管理制度，满足清洁生产和安全生产标准化的要求。应包括必要的作业指导书、特种设备操作规程、安全操作规程、设备维护保养制度、夹杂物分类及处置制度、安全生产管理制度、消防安全制度、应急预案等。

#### 5.2 人员要求

5.2.1 从业人员必须经过职业道德教育和岗位知识、专业技能和劳动保护培训，对大型设备操作人员和质量检验等关键岗位人员必须进行相关岗位技能培训，实行持证上岗、规范作业。

5.2.2 工作人员应遵循相关职业道德规范，严格保守客户或合作方的商业机密。

5.2.3 工作人员的配置应满足文化旅游商品生产研发企业对基地服务提供能力的需求，包括但不限于提供专业讲解服务和销售服务。应配备专业讲解人员。

5.2.4 文化旅游商品企业宜配有设计师、工程师、工艺美术师、技术能手等中高级专业技术性和技能性人员，非遗传承人等传统文化专业人员，指导和服务文化旅游商品企业进行产品研发、生产和销售。

5.2.5 各职能部门人员应符合岗位从业资格要求，熟练掌握其所从事岗位（所任职）所需的专业基础知识、作业规范和服务技能技巧。

5.2.6 特种设备操控使用、专职维护等特殊岗位，应按国家有关规定持证上岗。

5.2.7 服务人员应具备良好的职业素养，遵循相关职业道德规范，严格保守客户或合作方的商业机密。

### 5.3 质量管理

5.3.1 基地所生产的文化旅游商品须符合相关行业产品的技术质量标准，按时保质履行服务承诺且须品质优良、外观造型具有特色、实用价值突出，体现贵州省文化内涵和地域特色。

5.3.2 应建立有效的服务质量监督机制，提供的服务项目应接受旅游者的监督。

5.3.3 基地具有适宜观光、游览、展示、互动、体验的相关工艺、原材物料、创新技术、文化与管理等产业元素。

5.3.4 基地所生产的文化旅游商品宜具有中国驰名商标、国家地理标志或著名商标，国家级或省级或市级非物质文化遗产等称号。

5.3.5 基地运营管理机构应对外公布服务质量监督电话，宜采用走访、问卷、设立意见簿等多种方式收集分析旅游者、采购商对服务质量的意见，并做详细记录。

5.3.6 基地应接受和配合文化旅游、市场监管、消防等多个行政管理部门、行业管理部门的监督、检查。对在监督、检查中发现的问题，应及时整改。

5.3.7 应设置质量考核部门，建立内部考核机制。

5.3.8 考核部门应结合服务及产品质量的内部考核评定结果和旅游者的评议意见及投诉情况，进行综合考核评定，运营管理机构要对考核评定结果进行分析评价，提出改进意见，及时对服务质量实施改进。

5.3.9 应建立服务投诉制度。设立并公布投诉电话，接受旅游者及采购商的投诉，运营管理机构应对投诉处理及时、妥善，接到投诉后应在承诺的时间内予以答复。投诉处理经过及结果应有完整的档案记录。

5.3.10 基地应建立服务持续改进计划，应根据标准化的评定结果对服务管理的规章制度、操作规程等进行修改完善，并对服务持续改善计划及结果应有完整的档案记录。

## 5.4 组织管理

- 5.4.1 应有统一的基地运营管理机构，有专门部门负责基地内文化旅游商品及配套基础设施的规划、建设、运营和维护，并为入驻企业提供运营配套服务。
- 5.4.2 运营管理机构应根据工作内容建立相应的管理制度，包括基地运营管理制度、入驻企业管理制度、作业流程管理制度、统计管理制度、信息管理制度和节能环保制度，确保每项工作都有章可循。
- 5.4.3 运营管理机构应公开基地管理组织架构和部门职责，建立办事指南、服务规范、投诉处理和内部作业手册等文本，明确各服务环节的岗位职责并确保服务公开。
- 5.4.4 运营管理机构应保存基地文化旅游商品企业运行管理的记录和档案，包括工作人员培训、投诉处理、服务测评等记录，保持档案资料完整、准确和可供追溯，并定期上报。
- 5.4.5 运营管理机构应负责向入驻文化旅游商品企业宣贯相关法律法规及政策及基地运营管理制度，并引导入驻企业规范管理、诚信经营。

## 5.5 安全管理

- 5.5.1 基地管理应执行国家消防等安全管理规定，应配备符合国家要求的消防、安全等相关设备及应急设备，并确保消防通道畅通。
- 5.5.2 对入驻企业应实施安全管理和安全培训、消防安全培训。
- 5.5.3 建立基地安全管理体系及相关应急方案。
- 5.5.4 安全标识设置应清晰、醒目。
- 5.5.5 应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便旅游者疏散。
- 5.5.6 为旅游者配备相应的安全设备及防护设施，生产区域内的游览应有专人引领和指导。
- 5.5.7 发生火灾等紧急情况时，应确保基地内可燃或易燃物品能及时运出，避免造成新的环境污染和火灾隐患。

## 6 文化旅游商品基地的评价

6.1 由本标准归口管理单位组建贵州省文化旅游商品基地评价技术委员会开展文化旅游商品基地的评价工作。

6.2 评价工作的具体工作程序和工作要求，按相关评价办法予以实施。

6.3 文化旅游商品基地评价有效期为 3 年。贵州省文化旅游商品基地评价技术委员会依据其文化旅游商品发展情况、市场口碑、销售情况、信用评价等进行复核，确定其评价的有效性。

6.4 评价结果可作为文化旅游商品相关政策扶植等方面的依据。

附录A（规范性附录）

贵州省文化旅游商品基地评分细则

## 贵州省旅游商品基地评分细则评分汇总表

序号	评分项目	各项目 总分值	自查打分	认定员打分
			得分	得分
1	资质条件	25		
2	场所条件	65		
3	人员配备	35		
4	文化旅游商品情况	70		
5	安全管理	20		
6	服务管理	20		
7	加分项 1	15		
8	加分项 2	10		
总分值		260		

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/008003140056006072>