附件2

东莞市工业旅游示范点（区）评选标准及评分规则

（征求意见稿）

1 范围

本标准规定了东莞市工业旅游示范点（区）的术语和定义、必备条件、基本条件（包括资源价值、环境条件、旅游交通、游览设施、卫生设施及环境质量、游览服务、旅游安全、旅游智慧化、文化特色、综合管理）和评分规则等内容，适用于东莞市范围内接待旅游者的各种类型工业旅游资源实体的建设和评选工作。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 城市区域环境噪声标准

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 8978 污水综合排放标准

GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分：总则

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

东莞市公共场所母婴室建设管理指导手册（试行）

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**

以工业生产遗址遗迹、工厂风貌，以及其发展历史、发展成就、产业形态、企业文化等为主要吸引物，或以运营中的工厂企业、高新技术企业（制造业）、现代工厂、以及反映体现工业重大事件或技术成果的重要工程和项目等为主要吸引物，开展参观、游览、体验、购物等活动的主题型旅游活动。

3.2

**工业旅游示范点（区）**

有明确的空间边界，必要的旅游服务设施和统一的经营管理机构，适合组织开展工业旅游（3.1）活动，对工业旅游发展具有一定示范引领作用的企事业单位或工业集聚区。

3.3

**工业遗产**

为工业活动所建造的建筑与结构、此类建筑与结构中所含的工艺和工具、此类建筑与结构所处的城镇与景观，以及与其有关的各种物质和非物质表现。

4 必备条件

4.1 主体明晰，具备有效的营业执照或管理机构证明文件。

4.2 产权明晰，有明确的空间边界，项目建设符合用地规划，内部空间关联紧密，交通连接方便快捷。

4.3 具备一定的工业旅游资源价值和景观质量，并以提供游览服务为重要功能。

4.4 经安全风险评估，满足安全条件，近三年内未发生较大安全责任事故或亡人火灾事故；公布并严格执行主管部门核定的最大承载量，制定旅游者安全保护制度和应急预案。

4.5 有必要的环境保护设施和生态保护措施，近三年内未发生恶性环境违法案件，未造成较大社会影响。

4.6 诚信经营，近三年内未发生重大市场失信和价格欺诈等问题。

4.7 培育和践行社会主义核心价值观，倡导文明旅游和绿色消费。

5 基本条件

**5.1资源价值**

5.1.1 具有一定的工业文化历史价值、科学价值或科普价值、观赏价值，或其中一类价值具有市级或以上意义。

5.1.2 资源实体基本完整，具有一定体量，分布空间连续、管理统一。

5.1.3 游览线路应对工业生产、工艺流程、建筑景观、科技成果、工业遗产等内容进行充分展示，特色明显，具有一定的独创性或较强的体验性。

5.1.4市场形象良好，有一定规模的周边市场游客，年接待旅游者3000人次以上。

**5.2 环境条件**

5.2.1 环境空气质量应符合 GB 3095-2012 二类区的规定。

5.2.2环境噪声应符合东莞市生态环境局关于《东莞市声环境功能区划》的通知（东环[2020]47号）的要求。

5.2.3 地表水环境质量应符合 GB/T 3838-2002Ⅳ类的规定。

5.2.4 污水综合排放应符合 GB 8978-2002 三级标准的规定。

**5.3 旅游交通**

**5.3.1 外部交通设施**

5.3.1.1 可进入性好，宜有城市公交或旅游专线车直达。

5.3.1.2外部道路的交通标志和标线应符合 GB 5768.2 的规定。

**5.3.2 内部交通设施**

5.3.2.1 游览线路设置应合理。

5.3.2.2 宜配备用于内部交通的电瓶车等绿色环保专用车辆。

5.3.2.3 在主要节点的醒目位置应设有指引标识牌，标识牌应布局合理，能够有效指引方向。公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

**5.3.3 停车场**

5.3.3.1 应有与工业旅游点（区）接待能力相匹配且有专人管理或智能化管理的专用停车场，或在200m内有能提供停车服务的社会停车场。停车场场地绿色生态、平整坚实、清洁美观。

5.3.3.2 停车场标志规范、醒目，导向系统完善，游客车辆进出通道应方便、通畅。

**5.4 游览设施**

**5.4.1 旅游接待设施**

5.4.1.1 应设有规模适宜的游客服务中心，位置合理、标识醒目、设施齐全、功能完备。

5.4.1.2 应提供旅游咨询服务，服务人员数量合理、服务热情、着装统一。

5.4.1.3 应设有游客休憩区域，宜提供饮水或饮料服务。

5.4.1.4 应提供游览区介绍和导览图，以及相关宣传资料。宜设有触摸屏和视频播放设施，向游客系统地介绍游览区的各类信息。

5.4.1.5 应在醒目位置公布游客参观及活动的注意事项，明示服务内容和收费信息。

**5.4.2 游览区域**

5.4.2.1 游览区域功能分区合理、环境优美，宜配备无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 50763 的规定，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。

5.4.2.2 游览线路设置合理，游览活动安排科学，游览区域内容丰富，能提供产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等形式多样的展示。

5.4.2.3 介绍说明牌（全景图、导览图、标识牌、介绍牌等）美观大方、有文化特色，宜有中外文对照；根据情况设立必要的安全提示牌和环保提示牌。

5.4.2.4 旅游活动宜具有互动性、参与性，活动内容应丰富有趣、形式多样。

**5.4.3 接待能力**

5.4.3.1 单次接待能力应根据最大承载量进行合理设置，不影响游客的游览体验。

5.4.3.2 开放时间应固定，能满足游客的旅游需求。

5.4.3.3 应具备一定规模的年接待能力和单次接待能力。

5.4.3.4 应有以预约参观为主的接待措施和应对高峰时期客流激增等突发状况的应急预案。

**5.4.4 购物设施**

5.4.4.1 应有场所固定、面积适宜的购物区域，购物场所布局合理，建筑造型、色彩、材质与环境较协调。

5.4.4.2 对购物场所和从业人员进行统一管理，整体环境整洁，秩序良好，明码标价，无假冒伪劣商品，无围追兜售、强买强卖现象。

5.4.4.3 旅游商品种类丰富，能结合自身特点积极开发特色旅游商品和文创产品。

5.4.4.4 购物场所商品销售人员业务熟练、服务热情。

5.4.4.5 根据游客需要，可提供预订预购和商品邮寄等特色服务。

**5.5 卫生设施及环境质量**

**5.5.1 卫生间**

5.5.1.1 卫生间应布局合理，标识醒目，男女厕位比例合理，数量能够满足需求。设施设备完好，建设要求应符合GB/T 18973的规定。

5.5.1.2 有方便特殊人群使用的设施，设施应符合 GB 50763 的规定。

**5.5.2 卫生环境**

5.5.2.1 游览区域内环境卫生维护有效。建筑风貌与整体环境相协调。

5.5.2.2 垃圾箱布置应与环境相协调。采用分类式垃圾箱，采用环保材料制造，造型有特点，数量充足。垃圾清理应及时，日产日清。

5.5.2.3 文化娱乐设施卫生应符合 GB 9664 的规定。

5.5.2.4 卫生责任制度和卫生检查制度应健全，应落实环保责任人，定期进行卫生检查。

5.5.2.5 可根据实际提供规模适度的食品销售和餐饮服务，设施外观和建筑风格与游览区内环境相协调，宜提供本土特色的产品。食品销售和餐饮服务经营者应持有效证照合法经营，食品安全应符合国家规定；餐饮服务配备相应消毒保洁设施，不使用对环境造成污染的一次性餐饮具。

5.5.2.6 应提倡文明用餐，餐饮场所有制止餐饮浪费行为的宣传提示和措施，有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费。

**5.6 游览服务**

**5.6.1 人性化服务**

5.6.1.1 应为特定人群（残疾人、老年人、未成年人等）提供便利和优惠，配备无障碍通道、无障碍停车位、无障碍厕位、母婴室、轮椅、拐杖、童车等设施与工具，并提供人性化服务。

5.6.1.2 宜为游客提供个性化、定制化的特色服务。

**5.6.2 讲解服务**

5.6.2.1 讲解员应经过专门培训，普通话达标，人数及语种应能满足游客需要。讲解语言规范，讲解服务态度热情，行为有度，讲解服务质量符合GB/T 15971 的规定。

5.6.2.2 应有规范的讲解词，讲解内容科学、准确、生动，能准确说明本工业旅游点（区）的特色，无庸俗、低俗、媚俗内容，无胁迫游客和故意诱导消费行为，能够满足不同层次游客的需求。

5.6.2.3 采用标牌解说、印刷品解说、导游解说、语音智能化讲解等多种解说方式；解说语言宜有中外文对照；解说服务和宣传教育功能完善，解说效果良好。

**5.7 旅游安全**

**5.7.1 安全设施及管理**

5.7.1.1 应有健全的安全管理制度和操作规程。应有专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人。

5.7.1.2 应有数量足够的消防、防盗、救护、安全监测等设施设备，确保完好、有效；特种设备应办理使用登记，在检验合格有效期之内，建立健全各项安全管理制度，依法开展日常安全检查和维护保养，作业人员持证上岗。

5.7.1.3 应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。紧急出口应标志明显、畅通无阻。

5.7.1.4 安全标识设置应清晰、醒目，数量充足。

5.7.1.5 宜配置医疗救护点，并配备常用药品。应根据游览环境状况为游客提供必备的防撞、防滑、防绊、防坠落、防炫目、防噪音等防护装备和器具。

5.7.2 **游览区安全管理**

5.7.2.1 参观游览前应对游客进行安全教育，为游客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。

5.7.2.2 参观游览活动不应涉及危险区域，危险或禁入区域应设立明显的警示标志，有物理隔离措施。

5.7.2.3 具有潜在危险性的活动项目应有切实有效的防范及安全措施，应配有专职安全员。

5.7.3 **应急救援**

5.7.3.1 应有切实可行的旅游安全应急预案，应急处理能力强，事故处理及时、档案记录准确；应有经过专业培训的急救人员。

5.7.3.2 应有应急救援机制，应向游客公布应急救援电话且保证畅通有效。宜与相关单位达成游客伤员运送协议。

5.7.3.3 管理人员应配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，应通过电子显示屏、短信、广播等途径，及时向游客发布提示和引导信息。

5.7.3.4 应在游览区内重要部位进行电子监控和录像，录像资料应保存一个月以上。

**5.8 旅游智慧化**

5.8.1 有独立网站或新媒体平台，能供参观预约及查询服务，定期维护，内容更新及时。

5.8.2 手机信号应覆盖游客可游览区域，免费无线局域网覆盖游客中心及主要游客聚集区。

5.8.3 游客游览的主要区域和重要节点应安装视频监控设备，能有效支持客流数据采集和安全监测。

5.8.4 开展网络营销或自媒体营销，提供在线旅游预订、在线交易、网上支付及移动端支付服务。

5.8.5 使用虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等电子技术手段，丰富游客体验。

**5.9 文化特色**

5.9.1有一定的工业文化内涵和文化主题，并体现在游览项目和游览活动过程中。

5.9.2 工业文化在本市有一定特色，或具有一定的文化创意水准。

5.9.3 工业文化内涵得到初步挖掘和展示，能通过景观、实物、图片、活动等多种方式展示文化，主要建筑和游览设施有一定的文化个性。

5.9.4 工业旅游产品或工业文化旅游活动能基本满足游客需要，体验效果良好。

5.9.5在弘扬中华优秀工业文化，开展爱国主义教育和践行社会主义核心价值观方面，或在履行社会责任，组织或参加公益性活动等方面发挥一定的作用。

**5.10 综合管理**

5.10.1 工业旅游点（区）内项目开发建设应符合相关规划要求。

5.10.2管理体制健全，管理人员配备合理，70%以上中高级以上管理人员均具备大学以上文化程度，经营管理机制有效。培训制度明确，业务培训较全面，效果良好，上岗人员培训合格率达100%。

5.10.3 旅游质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项经营管理制度健全有效，贯彻措施得力，定期监督检查，有完整的书面记录和总结。

5.10.4 应履行旅游统计调查制度，按要求报送各项相关统计数据和信息，确保数据的真实性和准确性。

5.10.5 有旅游质量监管制度和措施，投诉制度健全，人员与设备落实，投诉受理及时，处理较为妥善，档案记录完整。

5.10.6 具有明确的价值观念和经营方针，产品形象、质量形象、视觉形象和员工形象良好。

6 评分规则

6.1 评分依据包括必备条件、基本条件、附加项目三大部分。评分依据A.1（7.1）、A.2（7.2）两个评分表的内容进行，总分值为 1200分，其中检查项目分值1000 分，附加项目分值200分，评分时，对照检查项目逐一打分。

6.2 必备条件是强制性条件，必须全部达标才具备申报认定的资格。

6.3 基本条件包括资源价值、环境条件、旅游交通、游览设施、卫生设施及环境质量、游览服务、旅游安全、旅游智慧化、文化特色、综合管理等十个分项，每个分项的得分率应分别不低于 80% ，每个分项的得分合计应不低于 800分。

7 评分表

7.1必备条件评价具体内容见表 A.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **必备条件** | **达标/不达标** |
| 1 | 主体明晰，具备有效的营业执照或管理机构证明文件。 |  |
| 2 | 产权明晰，有明确的空间边界，项目建设符合用地规划，内部空间关联紧密，交通连接方便快捷。 |  |
| 3 | 具备一定的工业旅游资源价值和景观质量，并以提供游览服务为重要功能。 |  |
| 4 | 有必要安全设施和制度，经安全风险评估，满足安全条件，近三年内未发生较大安全责任事故或亡人火灾事故；公布并严格执行主管部门核定的最大承载量，制定旅游者安全保护制度和应急预案。 |  |
| 5 | 有必要的环境保护设施和生态保护措施，近三年内未发生恶性环境违法案件，未造成较大社会影响。 |  |
| 6 | 诚信经营，近三年内未发生重大市场失信和价格欺诈等问题。 |  |
| 7 | 培育和践行社会主义核心价值观，倡导文明旅游和绿色消费。 |  |

7.2评分表具体内容见表 A.2

| **序号** | **检 查 项 目** | **大****项****分****值** | **分****项****分****值** | **次****分****项****分****值** | **小****分****项****分****值** | **检****查****得****分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 基本条件 | 1000 |  |  |  |  |
| **1.1** | **资源价值** |  | **140** |  |  |  |
| 1.1.1 | 具有一定的工业文化历史价值、科学价值或科普价值、观赏价值，或其中一类价值具有市级或以上意义。 |  |  | 40 |  |  |
| 1.1.2  | 资源实体基本完整，具有一定体量，分布空间连续、管理统一。 |  |  | 30 |  |  |
| 1.1.3  | 游览线路应对工业生产、工艺流程、建筑景观、科技成果、工业遗产等内容进行充分展示，特色明显，具有一定的独创性或较强的体验性。 |  |  | 40 |  |  |
| 1.1.4 | 市场形象良好，有一定规模的周边市场游客，年接待旅游者3000人次以上。 |  |  | 30 |  |  |
| **1.2**  | **环境条件**  |  | **100** |  |  |  |
| 1.2.1 | 环境空气质量应符合GB 3095-2012 二类区的规定。  |  |  | 25 |  |  |
| 1.2.2 | 环境噪声应符合GB 12348-2008工业企业厂界环境噪声排放限值的规定。  |  |  | 25 |  |  |
| 1.2.3 | 地表水环境质量应符合GB/T 3838-2002Ⅳ类的规定。  |  |  | 25 |  |  |
| 1.2.4 | 污水综合排放应符合GB 8978-2002 三级标准的规定。  |  |  | 25 |  |  |
| **1.3**  | **旅游交通**  |  | **90** |  |  |  |
| **1.3.1**  | **外部交通设施**  |  |  | 25 |  |  |
| 1.3.1.1  | 可进入性好，宜有城市公交或旅游专线车直达。  |  |  |  | 15 |  |
| 1.3.1.2  | 外部道路的交通标志和标线应符合GB 5768.2 的规定。  |  |  |  | 10 |  |
| **1.3.2** | **内部交通设施**  |  |  | 35 |  |  |
| 1.3.2.1  | 游览线路设置应合理。  |  |  |  | 15 |  |
| 1.3.2.2  | 宜配备用于内部交通的电瓶车等绿色环保专用车辆。  |  |  |  | 5 |  |
| 1.3.2.3  | 在主要节点的醒目位置应设有指引标识牌，标识牌应布局合理，能够有效指引方向。公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。  |  |  |  | 15 |  |
| **1.3.3**  | **停车场**  |  |  | 30 |  |  |
| 1.3.3.1  | 应有与接待能力相匹配且有专人管理或智能化管理的专用停车场，或在200m内有能提供停车服务的社会停车场。停车场场地绿色生态、平整坚实、清洁美观。  |  |  |  | 20 |  |
| 1.3.3.2  | 停车场标志规范、醒目，导向系统完善，游客车辆进出通道应方便、通畅。  |  |  |  | 10 |  |
| **1.4**  | **游览设施**  |  | **200** |  |  |  |
| **1.4.1**  | **旅游接待设施**  |  |  | 80 |  |  |
| 1.4.1.1 | 应设有规模适宜的游客服务中心，位置合理、标识醒目、设施齐全、功能完备。  |  |  |  | 30 |  |
| 1.4.1.2  | 应提供旅游咨询服务，服务人员数量合理、服务热情、着装统一。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.4.1.3  | 应设有游客休憩区域，宜提供饮水或饮料服务。  |  |  |  | 15 |  |
| 1.4.1.4  | 应提供游览区介绍和导览图，以及相关宣传资料。宜设有触摸屏和视频播放设施，向游客系统地介绍示范区的各类信息。  |  |  |  | 15 |  |
| 1.4.1.5  | 应在醒目位置公布游客参观及活动的注意事项，明示服务内容和收费信息。  |  |  |  | 10 |  |
| **1.4.2**  | **游览区域**  |  |  | 55 |  |  |
| 1.4.2.1  | 游览区域功能分区合理、环境优美，宜配备无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 50763 的规定，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。  |  |  |  | 15 |  |
| 1.4.2.2  | 游览线路设置合理，游览活动安排科学，游览区域内容丰富，能提供产品实物、生产流程、厂景厂貌、科技成果等形式多样的展示  |  |  |  | 15 |  |
| 1.4.2.3 | 介绍说明牌（全景图、导览图、标识牌、介绍牌等）美观大方、有文化特色，宜有中外文对照；根据情况设立必要的安全提示牌和环保提示牌。 |  |  |  | 15 |  |
| 1.4.2.4  | 参观游览活动具有互动性和参与性，活动内容应丰富有趣、形式多样。  |  |  |  | 10 |  |
| **1.4.3**  | **接待能力**  |  |  | 35 |  |  |
| 1.4.3.1  | 单次接待能力应根据承载量进行合理设置，不影响游客的游览体验。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.4.3.2  | 开放时间应固定，能满足游客的旅游需求。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.4.3.3  | 应具备一定规模的年接待能力和单次接待能力。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.4.3.4  | 应有以预约参观为主的接待措施和应对高峰时期客流激增等突发状况的应急预案。  |  |  |  | 5 |  |
| **1.4.4**  | **购物设施**  |  |  | 30 |  |  |
| 1.4.4.1  | 应有场所固定、面积适宜的购物区域，购物场所布局合理，建筑造型、色彩、材质与环境较协调。 |  |  |  | 10 |  |
| 1.4.4.2  | 对购物场所和从业人员进行统一管理，整体环境整洁，秩序良好，明码标价，无假冒伪劣商品，无围追兜售、强买强卖现象 。 |  |  |  | 5 |  |
| 1.4.4.3  | 旅游商品种类丰富，能结合自身特点积极开发特色旅游商品和文创产品。  |  |  |  | 5 |  |
| 1.4.4.4  | 购物场所商品销售人员业务熟练、服务热情。  |  |  |  | 5 |  |
| 1.4.4.5  | 根据游客需要，可提供预订预购和商品邮寄等特色服务。  |  |  |  | 5 |  |
| **1.5**  | **卫生设施及环境质量**  |  | **80** |  |  |  |
| **1.5.1**  | **卫生间**  |  |  | 30 |  |  |
| 1.5.1.1  | 卫生间应布局合理，标识醒目，男女厕位比例合理，数量能够满足需求。设施设备完好，建设要求应符合GB/T 18973的规定。  |  |  |  | 20 |  |
| 1.5.1.2  | 有方便特殊人群使用的设施，设施应符合GB 50763 的规定。  |  |  |  | 10 |  |
| **1.5.2**  | **卫生环境**  |  |  | 50 |  |  |
| 1.5.2.1  | 游览区域内环境卫生维护有效。建筑风貌与整体环境相协调。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.5.2.2  | 垃圾箱布置应与环境相协调。采用分类式垃圾箱，采用环保材料制造，造型有特点，数量充足。垃圾清理应及时，日产日清。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.5.2.3  | 文化娱乐设施卫生应符合GB 9664的规定。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.5.2.4  | 卫生责任制度和卫生检查制度应健全，应落实环保责任人，定期进行卫生检查。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.5.2.5  | 可根据实际提供规模适度的食品销售和餐饮服务，设施外观和建筑风格与游览区内环境相协调，宜提供本土特色的产品。食品销售和餐饮服务经营者应持有效证照合法经营，食品安全应符合国家规定；餐饮服务配备相应消毒保洁设施，不使用对环境造成污染的一次性餐饮具。  |  |  |  | 5 |  |
| 1.5.2.6  | 应提倡文明用餐，餐饮场所有制止餐饮浪费行为的宣传提示和措施，有效引导、提醒和督促游客节约饮食和绿色消费。 |  |  |  | 5 |  |
| **1.6**  | **游览服务**  |  | **70** |  |  |  |
| **1.6.1**  | **人性化服务**  |  |  | 20 |  |  |
| 1.6.1.1  | 应为特定人群（残疾人、老年人、未成年人等）提供便利和优惠，配备无障碍通道、无障碍厕位、无障碍停车位、母婴室、轮椅、拐杖、童车等设施与工具，并提供人性化服务。  |  |  |  | 15 |  |
| 1.6.1.2  | 宜为游客提供个性化、定制化的特色服务。  |  |  |  | 5 |  |
| **1.6.2**  | **讲解服务**  |  |  | 50 |  |  |
| 1.6.2.1  | 讲解员应经过专门培训，普通话达标，人数及语种应能满足游客需要。讲解语言规范，讲解服务态度热情，行为有度，讲解服务质量符合GB/T 15971 的规定。  |  |  |  | 20 |  |
| 1.6.2.2  | 应有规范的讲解词，讲解内容科学、准确、生动，能准确说明本工业旅游点（区）的特色，无庸俗、低俗、媚俗内容，无胁迫游客和故意诱导消费行为，能够满足不同层次游客的需求。 |  |  |  | 15 |  |
| 1.6.2.3  | 1. 采用标牌解说、印刷品解说、导游解说、语音智能化讲解等多种解说方式；解说语言宜有中外文对照；解说服务和宣传教育功能完善，解说效果良好。
 |  |  |  | 15 |  |
| **1.7**  | **旅游安全**  |  | **100** |  |  |  |
| **1.7.1**  | **安全设施及管理**  |  |  | 50 |  |  |
| 1.7.1.1  | 应有健全的安全管理制度和操作规程。应有专门的管理机构和职责明确的专职人员、安全责任人。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.7.1.2  | 应有数量足够的消防、防盗、救护、安全监测等设施设备，确保完好、有效；特种设备应办理使用登记，在检验合格有效期之内，建立健全各项安全管理制度，依法开展日常安全检查和维护保养，作业人员持证上岗。 |  |  |  | 10 |  |
| 1.7.1.3  | 应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。紧急出口应标志明显、畅通无阻。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.7.1.4  | 安全标识设置应清晰、醒目，数量充足。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.7.1.5  | 宜配置医疗救护点，并配备常用药品。应根据游览环境状况为游客提供必备的防撞、防滑、防绊、防坠落、防炫目、防噪音等防护装备和器具。  |  |  |  | 10 |  |
| **1.7.2**  | **游览区安全管理**  |  |  | 30 |  |  |
| 1.7.2.1  | 参观游览前应对游客进行安全教育，为游客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。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.7.2.2  | 参观游览活动不应涉及危险区域，危险或禁入区域应设立明显的警示标志，有物理隔离措施。  |  |  |  | 10 |  |
| 1.7.2.3  | 具有潜在危险性的活动项目应有切实有效的防范及安全措施，应配有专职安全员。 |  |  |  | 10 |  |
| **1.7.3**  | **应急救援**  |  |  | 20 |  |  |
| 1.7.3.1  | 应有切实可行的旅游安全应急预案，应急处理能力强，事故处理及时、档案记录准确；应有经过专业培训的急救人员。 |  |  |  | 5 |  |
| 1.7.3.2  | 应有应急救援机制，应向游客公布应急救援电话且保证畅通有效。宜与相关单位达成游客伤员运送协议。  |  |  |  | 5 |  |
| 1.7.3.3  | 管理人员应配备应急通讯设备，并保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，应通过电子显示屏、短信、广播等途径，使用中外文及时向游客发布提示和引导信息。  |  |  |  | 5 |  |
| 1.7.3.4  | 应在游览区内重要部位进行电子监控和录像，录像资料应保存一个月以上。 |  |  |  | 5 |  |
| **1.8**  | **旅游智慧化**  |  | **50** |  |  |  |
| 1.8.1  | 有独立网站或新媒体平台，能供游客及时查询旅游信息，能定期维护，及时更新内容。  |  |  | 10 |  |  |
| 1.8.2  | 手机信号应覆盖游客可游览区域，免费无线局域网覆盖游客中心及主要游客聚集区。  |  |  | 10 |  |  |
| 1.8.3  | 游客游览的主要区域和重要节点应安装视频监控设备，能有效支持客流数据采集和安全监测。  |  |  | 10 |  |  |
| 1.8.4  | 开展网络营销或自媒体营销，提供在线旅游预订、在线交易、网上支付及移动端支付服务。  |  |  | 10 |  |  |
| 1.8.5  | 使用虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等电子技术手段丰富游客体验。  |  |  | 10 |  |  |
| **1.9**  | **文化特色** |  | **100** |  |  |  |
| 1.9.1 | 有一定的工业文化内涵和文化主题，并体现在游览项目和游览活动过程中。 |  |  | 30 |  |  |
| 1.9.2  | 工业文化在本市有一定特色，或具有一定的文化创意水准。 |  |  | 20 |  |  |
| 1.9.3  | 工业文化内涵得到初步挖掘和展示，能通过景观、实物、图片、活动等多种方式展示文化，主要建筑和游览设施有一定的文化个性。 |  |  | 20 |  |  |
| 1.9.4  | 工业旅游产品或工业文化旅游活动能基本满足游客需要，体验效果良好。 |  |  | 15 |  |  |
| 1.9.5  | 在弘扬中华优秀工业文化，开展爱国主义教育和践行社会主义核心价值观方面，或在履行社会责任，组织或参加公益性活动等方面发挥一定的作用。 |  |  | 15 |  |  |
| **1.10**  | **综合管理** |  | **70** |  |  |  |
| 1.10.1  | 工业旅游点（区）内项目开发建设项目应符合相关规划要求。 |  |  | 15 |  |  |
| 1.10.2 | 管理体制健全，管理人员配备合理，70%以上中高级以上管理人员均具备大学以上文化程度，经营机制有效。培训制度明确，业务培训较全面，效果良好，上岗人员培训合格率达100%。 |  |  | 15 |  |  |
| 1.10.3  | 旅游质量、旅游安全、资源与环境保护、旅游统计等各项经营管理制度健全有效，贯彻措施得力，定期监督检查，有完整的书面记录和总结。 |  |  | 10 |  |  |
| 1.10.4  | 应履行旅游统计调查制度，按要求报送各项相关统计数据和信息，确保数据的真实性和准确性。 |  |  | 10 |  |  |
| 1.10.5  | 有旅游质量监管制度和措施，投诉制度健全，人员与设备落实，投诉受理及时，处理较为妥善，档案记录完整。 |  |  | 10 |  |  |
| 1.10.6  | 具有明确的价值观念和经营方针，产品形象、质量形象、视觉形象和员工形象良好。 |  |  | 10 |  |  |
| **2** | **附加项目** | **200** |  |  |  |  |
| 2.1  | 申报主体或集聚区获得国家级荣誉称号  |  | 25 |  |  |  |
| 2.2  | 申报主体或集聚区获得省级荣誉称号  |  | 15 |  |  |  |
| 2.3  | 申报主体或集聚区员工获得国家级个人荣誉称号 |  | 25 |  |  |  |
| 2.4  | 申报或集聚区员工获得省级个人荣誉称号 |  | 15 |  |  |  |
| 2.5  | 申报主体或集聚区拥有国家技术发明奖 |  | 25 |  |  |  |
| 2.6  | 申报主体或集聚区拥有国家级非物质文化遗产等独特资源 |  | 25 |  |  |  |
| 2.7  | 申报主体或集聚区拥有省级非物质文化遗产等独特资源 |  | 15 |  |  |  |
| 2.8  | 申报主体或集聚区获得国家或国际组织颁发的生态环境奖项或荣誉 |  | 25 |  |  |  |
| 2.9  | 申报主体或集聚区纳入市倍增计划 |  | 10 |  |  |  |
| 2.10  | 申报主体或集聚区获重合同守信用企业 |  | 10 |  |  |  |
| 2.11 | 申报主体或集聚区获认定高新技术企业 |  | 10 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |