

DB11

北京市地方标准

DB11/T 2067—2022

主题公园服务规范

Specifications for services on theme park

2022 - 12 - 27 发布

2023 - 04 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务提供	2
6 服务保障	6
7 服务监督与改进	9
参考文献	11

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。

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：北京首寰文化旅游投资有限公司。

本文件主要起草人：于学忠、金豪庆、何子全、李珊珊、梁超、张焱蕊、孙毅。

主题公园服务规范

1 范围

本文件规定了主题公园服务的基本要求、服务提供、服务保障以及服务监督与改进等内容。

本文件适用于主题公园提供的服务。

本文件不适用于各类公益性的城镇公园、动植物园提供的服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8408 大型游乐设施安全规范
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- 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/T 15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区
- GB/T 16767 游乐园(场)服务质量
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 30220 游乐设施安全使用管理
- GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 37300 公共安全重点区域视频图像信息采集规范
- 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/T 38315 社会单位灭火和应急疏散预案编制及实施导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

主题公园 theme park

占地、投资达到一定规模，围绕一个或多个主题元素进行组合创意和规划建设，营造特定的主题文化氛围，采用现代科学技术和多层次活动设置方式，集诸多娱乐活动、休闲要素和服务接待设施于一体的旅游文化娱乐场所。

[来源：GB/T 26992—2011，3.1，有修改]

4 基本要求

4.1 应秉持以人为本的服务理念，立足游客需求，通过明确宗旨、落实制度、管控流程、培训员工等，为游客提供高品质、多层次、针对性的专业服务。

4.2 应倡导文明旅游，引导游客共同营造文明旅游的良好氛围。

4.3 宜丰富主题文化内涵、提高科技应用水平，将文化创意、科技创新与旅游体验有机结合，推进文旅融合发展。

4.4 宜注重园区主题氛围营造，从建筑、场景、演艺、商品、员工服装、背景音乐等各方面强化主题氛围，提升游客的体验感。

4.5 应建立健全安全及应急管理机制，保障园区有序稳定运营。

5 服务提供

5.1 接待服务

5.1.1 售票

5.1.1.1 宜建立线上和线下相结合的售票体系，提供全天 24 小时的网上预约购票服务。

5.1.1.2 网上预订系统应提供订单查询、修改和取消服务，预订后应将预订信息及时反馈给游客。

5.1.1.3 宜与互联网服务平台加强合作，方便游客多渠道进行网上预约。

5.1.1.4 门票种类应满足各类游客的多样化需求。

5.1.1.5 应允许游客使用各种合法支付方式购票。

5.1.1.6 售票处位置应设置合理，设立排队隔栏。

5.1.1.7 售票处应明示开放时间、门票价格、特殊群体优惠票价及免票标准、景点临时关闭情况等购票信息。

5.1.1.8 售票处宜设置团体购票窗口；对特殊游客，宜设置专门购票窗口或制定优先购票制度与措施。

5.1.2 检票

5.1.2.1 检票口宜建立电子门禁和检票系统，开园前应确保系统设施运转正常、状态良好。

5.1.2.2 检票口可采用信息化技术手段实现游客自助检票。

5.1.2.3 服务人员应引导游客迅速、安全通过检票口。

5.1.2.4 针对团体游客，宜设立专门通道。

5.1.2.5 针对特殊游客，应有专门通道帮助其顺利进入。

5.1.3 游客中心

5.1.3.1 宜设置在主入口或枢纽处附近。具体设置与服务应符合 GB/T 31383 的规定。

5.1.3.2 应提供咨询服务，包括提供路线指引、景点介绍、演出时间、食宿、交通、天气等。

5.1.3.3 宜提供为特殊人群服务的设备，包括轮椅、婴儿推车等。

5.1.3.4 宜设有母婴室，并配置相关母婴服务设施。

5.1.3.5 宜设有失物招领处，提供游客遗失物品招领服务。

5.1.3.6 宜设立游客投诉受理处，并配备专门服务人员。

5.1.4 行李寄存

5.1.4.1 宜设置行李寄存场所，方便游客寄存行李等物品。

5.1.4.2 宜提供贵重物品保管服务。

5.1.4.3 应向游客明示收费标准及寄存须知。

5.2 交通服务

5.2.1 应加强与机场、火车站、汽车站、地铁站之间的交通衔接。

5.2.2 应规范设置外部交通连接线沿线的引导标志、园区出入口的主题公园形象标识及引导标识。

5.2.3 停车场宜设置在主题公园主入口附近，车位数量与园区接待规模相适应，并应配备无障碍车位及充电桩。

5.2.4 停车场应明示收费标准，配备专人负责车辆管理、疏导，指挥车辆有序停放。

5.2.5 宜建立停车信息化管理系统，在停车场入口处动态显示停车位余量，并可提供停车位查询和自助缴费服务。

5.2.6 临近水域的主题公园可根据条件提供游船停靠码头及相关设施。

5.2.7 园区道路的布局和设计应规划合理，适应内部交通需要，与主要景区、景点联结度高，通行顺畅，适应客流量需求。

5.2.8 道路景观宜契合所在景区的主题。

5.2.9 交通站点设置应方便游客，站牌指示醒目。

5.2.10 可根据需要,设置与园区规模、风格类型、道路水系相适应的特色内部交通工具(如小火车、有轨电车、电瓶车、游船等)和相关交通设施。

5.2.11 交通工具应完好、卫生整洁、确保安全,宜使用绿色清洁能源。

5.3 引导服务

5.3.1 应按照游客数量配备一定比例的引导服务人员。

5.3.2 宜采用信息化技术手段,强化园区内客流的引导。

5.3.3 公共信息图形符号标志及使用应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的相关要求。

5.3.4 公共信息导向系统设置应符合 GB/T 15566.9、GB/T 31384 的相关要求,无障碍相关设计与设置应符合 GB/T 31015 的要求。

5.4 娱乐服务

5.4.1 游乐

5.4.1.1 每日开园前,应做好游乐设施安全检查和空载试机运行,确认一切正常后,方可正式载客运行。游乐设施服务质量应符合 GB/T 16767 的规定。

5.4.1.2 游乐项目入口处应设置排队等候区,配备遮阳避雨、排队隔栏等设施;宜通过播放视频音频、穿插互动表演等多种方式,将游客带入主题氛围,安抚游客情绪;宜提供预约排队等服务。

5.4.1.3 游乐项目开始前,应通过服务人员解说或视频音频播放等方式,向游客介绍限制条件、安全须知、操作规则;对于不符合乘坐条件的游客,服务人员应及时劝阻。

5.4.1.4 游乐项目运行中,应配备操作人员进行现场管理,关注游客动态,如有游客出现不良反应,应立即停止运行并提供帮助。

5.4.1.5 游乐项目结束后,服务人员应帮助游客安全有序离场,并提示带好随身物品。

5.4.1.6 每日闭园后,应清洁游乐设施、附属设备及场地,并对游乐设施进行检查维护,确保无安全隐患。

5.4.1.7 应定时检查水上游乐项目水质,水质标准应符合 GB 3838 的相关规定。

5.4.1.8 每日开园前,应清除水上游乐项目的水面漂浮物和水底杂物。

5.4.1.9 水上游乐项目应配置救生人员和辅助设施。

5.4.2 演艺

5.4.2.1 剧场演出

5.4.2.1.1 剧场建筑风貌宜融入主题元素,与景区景点主题相协调。

5.4.2.1.2 应根据演出规模配置合适的演出设施设备、演艺人员及演出道具。

5.4.2.1.3 剧场应设置演出准备区、表演区、观演区,功能分区明确;根据演出需要,可在表演区与观演区之间设置一定的安全距离进行隔离。

- 5.4.2.1.4 演出节目宜体现主题文化内涵，展示主题公园特色。
- 5.4.2.1.5 演出节目宜采用先进的文化科技融合手段，创造良好观演体验。
- 5.4.2.1.6 应向游客明示演出时间、内容简介，如有更改或有特殊活动应提前公示。
- 5.4.2.1.7 应根据剧场的承载量合理控制观众数量。
- 5.4.2.1.8 服务人员应引导游客有序入场、离场，在人流集中时，应进行分流引导。
- 5.4.2.1.9 演出中，应维护好现场秩序，避免游客在观赏过程中发生混乱。
- 5.4.2.1.10 演出结束后，应及时清洁演艺场所及设施，发现游客遗失物品应及时上报、登记。

5.4.2.2 花车巡游

- 5.4.2.2.1 巡游路线应合理，确保花车所经道路的路面条件（如宽度、承重度、转弯半径等）符合要求，宜途经购物场所、餐饮场所等。
- 5.4.2.2.2 花车巡游宜设置合适的主题故事线，并根据主题故事线选择出场的人物角色和花车主题，将表演、歌舞、服饰、装饰、音乐等贯穿其中。
- 5.4.2.2.3 花车的设计建造应充分考虑各项安全因素，可利用高科技手段增强特效。
- 5.4.2.2.4 演职人员宜与游客适当互动，增强游客体验感。
- 5.4.2.2.5 应配备引导人员，维持现场秩序，引导游客有序观演。

5.4.2.3 街头表演

- 5.4.2.3.1 宜选择合适地点及时段提供街头表演服务。
- 5.4.2.3.2 街头表演宜突出互动性与参与性，可采取多种形式，包括乐队演奏、歌舞、魔术、杂耍、角色见面及合影等。

5.4.2.4 晚间表演

- 5.4.2.4.1 投影表演服务可围绕某一主题或故事，将图像和视频投影到屏幕、墙壁、水幕、或立体结构上，配合音乐与声音特效，呈现戏剧化的效果。
- 5.4.2.4.2 可利用园区的水体条件，将喷泉与音乐、灯光同步，并可辅以投影、激光等手段，进行喷泉表演。

5.4.2.5 节庆活动

- 5.4.2.5.1 可根据节日、假日、特别需要等情况，策划、开发具有吸引力的节日庆典、文化活动或专场活动。
- 5.4.2.5.2 合理安排活动时间，发挥提升游客满意度，留住游客、分散游客、增加游客重游率等作用。
- 5.4.2.5.3 应加强现场的引导、服务和管理，确保活动有序进行。

5.5 配套服务

5.5.1 餐饮

- 5.5.1.1 餐饮服务场所应选址科学，布局合理，数量应与游客规模相适应。
- 5.5.1.2 餐饮服务场所的设计宜符合所在景区主题，建筑外观、风格、材质宜与景区环境协调一致，内部的装修、氛围、细节宜融入主题元素，提供的餐饮产品宜体现主题特色。
- 5.5.1.3 餐厅和厨房的设施设备、菜品质量、餐饮服务质量等应符合 GB 31654 和 GB/T 26361 的要求。
- 5.5.1.4 食品销售经营应符合 GB 31621 的要求。
- 5.5.1.5 提供的餐饮品种丰富、定价合理，能满足不同地域、不同层次游客的基本需求。
- 5.5.1.6 倡导绿色、环保的餐饮意识。不应使用不可降解的一次性餐具。
- 5.5.1.7 倡导“光盘行动”，通过优化供餐方式，提倡小份量、简餐分餐，减少餐饮浪费与食物垃圾。
- 5.5.2 住宿
 - 5.5.2.1 住宿设施应选址合理，宜与主题景观风貌相协调。内部装修、设施、细节宜融入主题元素。
 - 5.5.2.2 住宿服务质量、管理制度等应符合 GB/T 14308 或其他相应服务要求。
 - 5.5.2.3 住宿服务宜提供多档次、多房型选择，满足不同游客群体的需求。
 - 5.5.2.4 宜考虑主题公园游客的需求特点，提供特色服务，包括特色表演、亲子活动、门票预订、提前入园、交通接驳、购物直送等。
- 5.5.3 购物
 - 5.5.3.1 宜根据园区的景区、景点分布情况以及游客的购物需求，统一规划、设置购物场所，商品类型配置得当，周边宜设置游客休息区。
 - 5.5.3.2 购物场所的设计宜符合所在景区主题，建筑造型、色彩、材质宜与景区环境协调一致，室内装修、陈列、细节宜融入主题元素，售卖的商品宜体现主题特色。
 - 5.5.3.3 购物场所服务质量应符合 GB/T 26356 的要求。
 - 5.5.3.4 商品价格应公开透明。
 - 5.5.3.5 应提供商品退、换货服务。
 - 5.5.3.6 宜提供商品包装服务、代邮寄服务等。
- 5.5.4 其他
 - 5.5.4.1 园区内应设置座椅等休憩设施，数量、布局应合理，造型、色彩等宜与景区主题协调一致。
 - 5.5.4.2 应向游客提供移动网络支付、银行卡支付、现金支付等多形式支付服务。
 - 5.5.4.3 宜设置邮政、自动取款机（ATM）等便利服务设施。

6 服务保障

6.1 安全要求

6.1.1 总体要求

6.1.1.1 应设置专门安全管理机构，建立健全安全管理责任体系、安全应急预案、安全监控系统、安全保卫制度等。

6.1.1.2 安保人员及安保器材配备数量应与园区规模相适应。

6.1.1.3 安全标志及使用应符合 GB 2894 的规定。

6.1.1.4 园区出入口、主要通道、重要公共区域、重点场所应安装视频图像信息采集设备，设备要求和技术要求应符合 GB 37300 的规定。应确保设备工作正常，并按照公安部门的规定期限，完整保存录像记录。

6.1.1.5 应加强园区日常治安管理，防范并及时处置各类不法活动、治安事件。

6.1.1.6 应加强园区秩序维护，制定高峰期大客流应对预案，严格防范拥挤踩踏事故发生。

6.1.2 交通安全

6.1.2.1 应建立交通安全管理规范，加强园区道路、停车场、内部交通工具等交通安全管理。

6.1.2.2 应按照规定对内部交通工具进行安全检查与维护保养，确保状况良好。

6.1.2.3 内部交通工具应规范行驶；地面交通工具行驶过程中应注意避让游客；注意游客上、下交通工具时的安全；发生交通意外时，救援服务应快速反应。

6.1.3 消防安全

6.1.3.1 园区重点防火区域和室内娱乐场所应按照消防规定进行规划、设计和建造。

6.1.3.2 应按规定配备消防器材和火警报警设施，定期维护检查，保证完好有效。

6.1.3.3 应合理设置消防通道，配置疏散指示标识图和逃生线路示意图，并定期对安全通道、疏散出口进行例行检查，确保畅通。

6.1.3.4 消防安全标志及使用应符合 GB 13495.1 的规定。

6.1.3.5 应根据 GB/T 38315 的规定，制定灭火和应急疏散预案，并定期组织消防培训、演练，确保发生火灾时能迅速、有序地开展初期灭火和应急疏散。

6.1.3.6 使用明火、电、气的场所应有严格的安全防范措施。

6.1.3.7 园区内宜全面禁烟，如有需要可在适当区域设置吸烟区。

6.1.4 游乐设施安全

6.1.4.1 应制定以岗位安全责任制为核心的游乐设施安全管理制度，确保安全管理人员、操作人员、运营服务人员、维修人员、维护保养人员等职责清晰，具体内容应符合 GB/T 30220 的相关规定。

6.1.4.2 游乐设施（含水上游乐设施）的使用管理与维护保养应符合 GB 8408 和 GB/T 30220 的安全要求。

6.1.4.3 应根据每台游乐设施的不同特点及产品使用维护说明书的要求，编制相应的操作规程及维保手册。

- 6.1.4.4 游乐设施应运行正常，无安全隐患；对出现故障的游乐设施应分析故障原因，找出故障源，确认故障排除后方可运行。
- 6.1.4.5 应对游乐设施运行期间的状况进行巡查，确保游客安全。
- 6.1.4.6 应科学测算并核定主题公园最大承载量和游乐设施每日最大接待容量，接待游客时不应超过最大承载量和容量。
- 6.1.4.7 应明确日检、周检、月检、年检等不同周期的检查项目，组织人员实施并做好相关记录，给出安全评价意见。
- 6.1.4.8 应建立技术档案管理制度，按规定保管，专人管理，及时归档。
- 6.1.5 节庆活动安全
 - 6.1.5.1 举办节庆活动前，应制定相应的安全工作方案和应急预案。
 - 6.1.5.2 节庆活动期间，应增加安保人员配备，安全出入口、安全通道应增设明显的标志并保证畅通。
 - 6.1.5.3 节庆活动期间，遇有紧急情况、突发事件时，应及时启动应急预案，采取临时关闭园区/景点、疏散游客等措施，并及时向有关部门报告。
 - 6.1.5.4 举办夜间游览活动的区域应配备照明设备、应急广播系统，并增加巡视检查的次数。
- 6.2 环境与卫生
 - 6.2.1 应根据 GB 37487 的相关要求和园区实际情况建立健全卫生管理制度和操作规程，对制度和规程执行情况进行经常性检查。
 - 6.2.2 公共场所卫生指标及限值要求应符合 GB 37488 的规定。
 - 6.2.3 景观用水水质应符合 GB 3838 的规定。
 - 6.2.4 生活饮用水水质应符合 GB 5749 的规定。
 - 6.2.5 旅游厕所的各项设施设备、管理服务质量应符合 GB/T 18973 中的相关要求。
 - 6.2.6 园区的室外清洁应涵盖园区道路清洁、游客集散场所及地面清洁、设施设备清洁、水域清洁、高处清洁等内容；园区的室内清洁应涵盖地面立面清洁、设施设备清洁、卫生洁具清洁、病媒生物防治等内容。
 - 6.2.7 园区应做好绿化工作，植被与景观配置得当，景观宜与景点主题协调一致。
 - 6.2.8 应合理选择卫生作业方式和作业时间，减少对游客的影响。
 - 6.2.9 垃圾箱应分类设置、数量适宜、布局合理、清洁无异味；垃圾应日产日清，回收垃圾时应采用遮盖或封闭式清运。
 - 6.2.10 应依据《北京市生活垃圾管理条例》实施垃圾分类。加强流程管理，落实垃圾源头减量、分类投放、分类收集、分类运输、分类处理，并建立常态化的检查监督机制；应向员工普及垃圾分类知识，引导协助游客进行生活垃圾分类投放。

6.3 信息化服务

6.3.1 宜建立信息化平台，可提供导览、预订、咨询等功能，为游客提供交通指南、园区导览、门票预订、食宿指引等服务。

6.3.2 信息化平台应及时维护，确保安全、合法、规范。

6.3.3 园区内应能有效接收手机电话信号，宜覆盖新一代数据传输网络。

6.3.4 游客中心等重点区域宜提供 Wi-Fi 服务。

6.4 服务人员

6.4.1 应遵守员工基本行为守则，做到主动热情、微笑服务、举止得体、文明待客。

6.4.2 应熟知各自岗位的服务行为规范、服务程序及相关知识，并掌握所需业务技能，工作能力符合岗位要求。

6.4.3 应遵守公认的语言规范，使用服务行业敬语；语言清晰、准确，普通话标准，音量与具体服务环境相适应。

6.4.4 售/检票处、游客中心等岗位的服务人员宜掌握简单手语，提供的外语语种宜基本满足客源地的游客需要。

6.4.5 应按岗位规定着装，衣着整洁，佩戴相应服务标志。

6.4.6 应身体健康，无传染性疾病。特殊岗位服务人员应按规定持医院出具的健康合格证明。

6.4.7 应注意个人卫生，遵守卫生工作制度，执行岗位卫生工作程序。

6.4.8 需具备相关许可资格的工作人员应经专业培训后持证上岗。

6.4.9 应加强服务人员安全教育，有针对性地开展紧急救援、应急保障等培训项目，预防和及时应对可能出现的安全事故。

6.5 应急与救援

6.5.1 应建立健全突发事件、高峰期大客流等应对处置机制。发生突发事件时，应采取迅速、有效的应急管理措施。

6.5.2 应针对各类突发事件制定专项应急预案。应急预案应科学有效、内容完善，明确应急指挥体系、具体方案流程，以及相关人员角色和职责等。

6.5.3 应建立游客安全保险机制。

6.5.4 应与当地的急救中心和医院建立联系和紧急救援机制，为游客提供急救服务。

6.5.5 宜设置医务室，配备具有相应资质的医护人员，配备必要的急救药品和医疗器械设施。

6.5.6 宜配置并能正确使用自动体外除颤器（AED）。

6.5.7 游客发生（摔伤、落水等）意外事故时，应确保工作人员及时到达现场，有效开展救护，并在善后处理后如实记录救护资料信息。

6.5.8 宜设立应急信息化管理平台，与火警、急救、公安报警等系统实现联动。

6.5.9 应配备完备的应急通信设备并保持 24 小时信号畅通；发现异常情况或突发事件时，应通过电子显示屏、广播等途径，使用多种语言及时向游客发布提示或引导信息。

6.5.10 应建立健全重大传染病疫情防控应急机制。做好疫情防控应急预案，明确疫情防控应急措施和处置流程，落实疫情防控责任。

7 服务监督与改进

7.1 应制定具有可操作性的服务细则，为服务质量管控提供基础依据。

7.2 应广泛收集游客对服务满意度的评价，并建立服务评价档案。

7.3 应畅通游客投诉与建议渠道，并公示于园区显著位置、官方网站、移动客户端等。

7.4 应设立专门机构或专人负责处理游客投诉，及时、妥善处理投诉，并将处理结果反馈给游客。

7.5 应根据服务评价和投诉处理的分析结果，采取有效措施不断改进和提高服务水平。

参 考 文 献

- [1] GB/T 26992—2011 主题公园服务规范
 - [2] GB/T 36734 主题公园演艺服务规范
 - [3] LB/T 021 旅游企业信息化服务指南
 - [4] DB11/T 473—2007 旅游景区服务质量
 - [5] DB34/T 2327—2015 旅游景区服务准则
-