

ICS 03. 200
CCS A 12
备案号: 100382-2023

DB11

北京市地方标准

DB11/T 2119—2023

文化旅游体验基地评定规范

Evaluation specification for cultural and tourism experience bases

2023-06-25 发布

2023-10-01 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.....	1
5 评定内容.....	1
6 评定方法.....	3
附录 A（规范性） 申请文化旅游体验基地必备条件	4
附录 B（规范性） 文化旅游体验基地评分细则	5
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：北京市文化和旅游局、北京联合大学。

本文件主要起草人：呼建梅、翟承、李宁、石美玉、季少军、郑晶、杨旭。

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。

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 50140 建筑灭火器配置设计规范

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 cultural and tourism experience bases

能充分展示北京作为全国文化中心的优势，对传播古都文化、红色文化、京味文化、创新文化等有示范和引领作用，具有服务接待条件，对公众开放，能提供互动式、沉浸式体验服务的文化旅游供给空间。

4 基本要求

- 4.1 申报文化旅游体验基地的单位有专职管理和服务人员，设施设备完善，具有服务接待条件。
- 4.2 近两年无重大违法违规行为。
- 4.3 具有独立法人资格，位于本市行政区域内。
- 4.4 应具备相关的资质证件。

5 评定内容

5.1 产品

5.1.1 产品特色

- 5.1.1.1 传播社会主义先进文化，具有突出的中国传统与现代文化特色。
- 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，可以满足不同的文化旅游需求。

5.1.1.6 可广泛运用新技术，打造沉浸式体验场景。

5.1.2 体验方式

5.1.2.1 体验渠道可包括视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉等。

5.1.2.2 可采用场馆导览式、艺术导赏式、沙龙课程式等多种体验形式。

5.1.2.3 提供亲身参与的体验模式。

5.1.2.4 可提供基于官方网站、公众号、小程序、APP 等的在线体验模式。

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 建筑风格、装饰装修体现产品的主题文化特征。

5.2.2 具备公共休息设施。

5.2.3 具备配套的设施、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 配备无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 55019 的规定。

5.2.5 实现通信信号全覆盖，信号流畅。

5.2.6 人群活动密集的场所有无线网络。

5.3 服务

5.3.1 讲解与示范

5.3.1.1 配备具有专业资质或专业知识、技能的讲解、示范人员。

5.3.1.2 具备配套的讲解词，讲解词能够科学、准确地体现产品的特色。

5.3.2 信息服务

5.3.2.1 向社会公众提供必要的场所信息，包括体验项目、服务内容、预约方式、门票价格、客流情况、安全须知、投诉方式等。

5.3.2.2 可使用网站、公众号、小程序等多种载体发布信息。

5.3.2.3 可提供在线预订、交易、支付服务。

5.3.2.4 可提供智能导览、个性化体验设计等智慧服务。

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。

5.4 适游性

5.4.1 外部可达性

5.4.1.1 外部交通便利，进出便捷。

5.4.1.2 周边停车方便。

5.4.2 标识标牌

5.4.2.1 有完善的标识系统，标识要素的颜色、外观、尺寸与场所的风格相协调。

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 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。

5.4.3.3 厕所数量充足、分布合理；厕位数量满足日常需要。

5.4.3.4 厕所内设备整洁，无异味。

5.5 管理

5.5.1 制度

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。

5.5.2 人员

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

5.5.3.1 消防设施设备数量充足、完好有效，灭火器的配置应符合 GB 50140 的要求。

5.5.3.2 具备应对自然灾害和突发事件的应急预案，并提供有效的救助服务。

6 评定方法

6.1 基地评定分为必备条件和评分细则。申报单位应满足附录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 基地评分按照附录 B 表 B.1 的内容进行，对照评定项目逐一打分。

6.3 评分细则包括产品、场所与设施设备、服务、适游性、管理五个部分，总分为 100 分，各部分得分合计达到 80 分的，由专家评审会进行最终评定，最终通过评审的方能评定为文化旅游体验基地。

6.4 被评定为文化旅游体验基地的单位应接受定期复核。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	有专职管理和服务人员，设施设备完善，具有服务接待条件。	
2	近两年内未发生过重大安全事故、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	具有独立法人资格，位于本市行政区域内。	
4	具备场所运营的相应资质证件，如消防许可证、场所内建筑的房屋所有权证（不动产权证书）或同等证明文件、公共场所卫生许可证、食品经营许可证等。	

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	产品	50				
1.1	中国传统与现代文化特色		8			
	突出			8		
	较突出			5		
	一般突出			2		
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	产品文化主题		5			
	较鲜明			5		
	鲜明程度一般			2		
1.4	体验内容具有知识性、趣味性、互动性、挑战性		5			
	满足以上4项			5		
	满足以上3项			3		
	满足以上2项			2		
	满足以上1项			1		
1.5	体验产品类型		3			
	丰富多样			3		
	一般			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
1.6	有沉浸式体验场景		2			
	达到以上要求			2		
	未达到以上要求			0		
1.7	体验者感觉到的视、听、味、嗅、触觉冲击力		4			
	包含3项及以上			4		
	包含以上2项			2		
	包含以上1项			1		
1.8	采用的体验形式：场馆导览式、艺术导赏式、沙龙课程式 （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	提供亲身参与的体验模式		4			
	达到以上要求			4		
	未达到以上要求			0		
1.10	通过官方网站、微信公众号、微信小程序、APP等进行在线体验		1			
	达到以上两条得1分，否则不得分			1		
1.11	体验流程设计		5			
	非常科学			5		
	较科学			3		
	基本科学			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
1.12	体验过程有专人讲解或指导		3			
	达到以上要求			3		
	未达到以上要求			0		
1.13	体验项目有文字说明		3			
	达到以上要求			3		
	未达到以上要求			0		
2	场所与设施设备	14				
2.1	建筑风格与装饰装修		2			
	一定程度上体现了产品的主题文化特征			2		
	未体现产品的主题文化特征			0		
2.2	具备公共休息设施		2			
	达到以上要求			2		
	未达到以上要求			0		
2.3	具备配套设施、设备、器材及辅助用具（品）且能够定期维护、更换		2			
	达到以上要求			2		
	未达到以上要求			0		
2.4	配备无障碍电梯、无障碍标识及满足无障碍需求的公共卫生间等		4			
	有以上 3 类无障碍设施			4		
	有以上 2 类无障碍设施			2		
	有以上 1 类无障碍设施			1		
2.5	通信信号全覆盖		2			
	满足以上条件			2		
	未满足以上条件			0		
2.6	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		

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	服务	16				
3.1	讲解、示范人员		3			
	有具备专业资质的讲解、示范人员，如非遗传承人			3		
	有具备专业知识和技能的讲解、示范人员			1		
3.2	讲解词科学、准确地体现产品的特色		2			
	达到以上要求			2		
	未达到以上要求			0		
3.3	提供场所的信息介绍，包括体验项目、服务内容、预约方式、门票价格、客流情况、安全须知、投诉方式等		3			
	包含以上 6~7 种信息			3		
	包含以上 4~5 种信息			2		
	包含以上 1~3 种信息			1		
3.4	使用网站、微博、微信公众号、微信小程序等多种载体发布信息		2			
	使用以上 3~4 种载体			2		
	使用以上 1~2 种载体			1		
3.5	提供在线预定、交易、支付以及智能导览、个性化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		
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		
4	适游性	12				
4.1	进出便捷		1			
	达到以上条件			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
	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		1			
	较完善			1		
	不完善			0		
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	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	8				
5.1	具有设施设备、服务、人员、环境卫生、安全、投诉等管理制度		3			
	满足以上 4~6 项			3		
	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
5.2	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		
5.3	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		
5.4	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		
5.5	具备应对自然灾害和突发事件的应急预案		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] GB/T 38584 公园服务基本要求
 - [6] LB/T 021 旅游企业信息化服务指南
 - [7] LB/T 050 国家人文旅游示范基地标准
 - [8] LB/T 067 国家工业旅游示范基地规范与评价
 - [9] DB21/T 3506 智慧景区建设规范
-