

# DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T 065—2024

## 太行古堡旅游接待服务规范

Service specification for Taihang castle tourism reception

2024 - 11 - 12 发布

2025 - 02 - 12 实施

## 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 一般要求 .....	1
4.1 基本条件 .....	1
4.2 设施设备 .....	2
4.3 服务人员 .....	2
5 接待准备 .....	2
5.1 散客 .....	2
5.2 团队 .....	2
5.3 贵宾 .....	2
6 游览服务 .....	2
6.1 游览点 .....	3
6.2 讲解服务 .....	3
6.3 购物服务 .....	3
6.4 餐饮服务 .....	3
6.5 住宿服务 .....	3
6.6 文化娱乐活动 .....	3
6.7 咨询服务 .....	3
6.8 引导服务 .....	3
7 安全管理 .....	4
8 服务评价与改进 .....	4
附录 A（资料性） 晋城太行古堡游览点基本情况 .....	5
附录 B（资料性） 推荐打卡拍照机位 .....	8
参考文献 .....	10

## 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。

本文件由晋城市文化和旅游局提出、组织实施和监督检查。

本文件由晋城市市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由晋城市文旅行业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：晋城市文化和旅游局、山西皇城相府文化旅游有限公司相府景区管理处、山西皇城相府郭峪古城旅游有限公司、山西鹏飞文化旅游有限公司、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：王新、文涛、王晓虎、张秀枝、田丽丽、郝慧丽、赵东东、李芯、张曼。

晋城市地方标准

# 太行古堡旅游接待服务规范

## 1 范围

本文件规定了太行古堡旅游接待的一般要求、接待准备、游览服务、安全管理、服务评价与改进等内容。

本文件适用于太行古堡的旅游接待服务工作。

## 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（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- 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/T 15566.11 公共信息导向标志 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场
- GB/T 17775 旅游景区质量等级划分
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 22528 文物保护单位开放服务规范
- 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 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- DB14/T 2517 景区文创产品开发设计指南

## 3 术语和定义

GB/T 16766界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 太行古堡

本市行政区域内历史上形成的独具特色的具有防御和生产生活等功能的古堡建筑的总称，包括古寨、城门、城墙、堡内民居、街巷、祠堂、庙宇、古地道、古藏兵洞等建筑物与构筑物，典型代表有皇城相府、郭峪古城、砥洎城、上庄古堡（天官王府）、湘峪古堡、柳氏民居等。

## 4 一般要求

### 4.1 基本条件

4.1.1 应依托太行古堡资源，设计景观游览项目，提供规范、便捷、安全的景观游览接待服务。

4.1.2 太行古堡旅游景区接待服务应符合 GB/T 17775 和 GB/T 22528 的规定。

4.1.3 应具备一定的餐饮、住宿接待能力，满足不同游客的需求。

## 4.2 设施设备

4.2.1 设置的公共信息图形符号标志应规范、合理、醒目，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

4.2.2 应设置与景区最大游客承载力相适应的停车场。停车场交通标线的制作和设置应符合 GB 5768.3 的规定，机动车导向系统的设置应满足 GB/T 15566.11 的要求。

4.2.3 游客中心设置应符合 GB/T 31383 的规定。

4.2.4 卫生间设置应符合 GB/T 18973 的规定。

## 4.3 服务人员

4.3.1 应根据景区规模和游客数量，合理配备服务人员，如：停车场管理员、售票员、检票员、讲解员、保洁员、安保人员等。

4.3.2 应着工装，干净整洁，精神饱满，举止得体，仪表端庄。

4.3.3 应具备以下能力和要求：

- a) 基本的太行古堡旅游业务知识、技能和技巧，有较强的沟通能力和风险识别能力；
- b) 良好的心理素质和反应能力，能有效组织游客参观游览及紧急情况应急处置；
- c) 安全引导、组织疏散、基础救助、扑救初期火灾等能力；
- d) 讲解员的基本素质应符合 LB/T 014 的有关要求。

## 5 接待准备

### 5.1 散客

5.1.1 接待前，应做好讲解准备，查验接待设备。

5.1.2 应主动迎接游客并致欢迎词，了解游客基本需求，告知游览时的注意事项。

### 5.2 团队

5.2.1 应提前与团队负责人进行沟通，确认团队名称、人数、参观主题，乘坐车辆信息、抵达、停留和离开时间等。

5.2.2 应结合团队的相关信息，妥善安排接待，讲解员应在指定地点迎接游客，告知游览时的注意事项。

### 5.3 贵宾

5.3.1 接到贵宾任务时，应了解贵宾详情以及接待要求，拟定接待方案，确定接待路线。

5.3.2 根据接待要求宜提前召开接待工作会议，落实陪同、讲解、后勤保障、安保等各项任务责任部门、明确责任人。

5.3.3 根据接待方案，讲解员应在指定地点等候贵宾。

5.3.4 对于外宾接待准备，除了解团队情况外，宜配备相应语言的翻译人员。

## 6 游览服务

## 6.1 游览点

- 6.1.1 各个古堡的主要游览点基本情况参见附录 A。
- 6.1.2 应按游客兴趣爱好、游览路线引导游客参观各个游览点。
- 6.1.3 宜引导游客在打卡点拍照，并推荐机位（见附录 B）。

## 6.2 讲解服务

- 6.2.1 欢迎词应包括代表晋城太行古堡群对游客的到来表示欢迎、自我介绍、景区概况、游客旅游需求确认、文明提醒等内容。
- 6.2.2 讲解词应包括太行古堡整体介绍、基本特性、典型代表、整体特征、具体描述、历史演变、文化内涵、重要部分讲解（见附录 A）等内容。
- 6.2.3 欢送词应包括回顾游览过程、感谢对景区工作的支持与配合、征集建议、表达对游客的美好祝愿、期盼、再次相逢之情等内容。

## 6.3 购物服务

- 6.3.1 购物场所应布局合理，规模适度，场所设计有特色，与环境协调。
- 6.3.2 设施与服务应符合 GB/T 26356 的要求。
- 6.3.3 应提供与古堡特色相关的文创产品，文创产品的开发设计应符合 DB14/T 2517 的要求。

## 6.4 餐饮服务

- 6.4.1 餐饮场所设施应与景观环境相协调，就餐环境整洁。
- 6.4.2 景区内及周边餐饮场所应优先提供当地特色菜品，并保证菜品的制作符合传统工艺和口味要求。
- 6.4.3 设施与服务应至少满足 GB/T 26361 中铜盘级旅游餐馆的要求。

## 6.5 住宿服务

- 6.5.1 应提供与古堡特色相适应的住宿服务。
- 6.5.2 住宿场所应设施齐全，服务热情，管理规范，客房用品质量和配备应符合 LB/T 003 的要求。

## 6.6 文化娱乐活动

- 6.6.1 应在景区内设置太行古堡文化展示区，通过文字、图片、实物或者多媒体等方式，展示古堡的历史变迁、民俗文化、传统手工艺等内容。
- 6.6.2 应提供与古堡特色相适应的文化娱乐活动，如传统民俗表演，包括上党梆子等当地戏曲演出以及具有古堡特色的传统手工艺展示活动。
- 6.6.3 活动内容应积极向上，文明健康，应弘扬民族传统文化，活跃游客精神文化生活，传播正能量。

## 6.7 咨询服务

- 6.7.1 各个游览点应提供咨询服务，热情、耐心地回答游客的问题、电话咨询、社交平台咨询，提供准确信息。
- 6.7.2 在游客集中的时段或区域设置咨询服务点，方便游客咨询。

## 6.8 引导服务

- 6.8.1 对游客的不文明行为应及时提醒和劝阻，应积极倡导文明旅游行为。
- 6.8.2 在特殊群体购票或进入景区前应对古堡景区内的道路情况进行提醒，并提供特别关照，宜提供

童车、轮椅、助听器等租赁服务。

## 7 安全管理

- 7.1 应设立安全管理机构，健全安全管理制度，明确安全责任。
- 7.2 应定期对设施设备进行安全检查和维护，确保游客人身安全。
- 7.3 应设置安全警示标识，对游客进行安全提醒。
- 7.4 如果遇到突发事件，应按照景区的应急预案进行处理。

## 8 服务评价与改进

- 8.1 应有旅游服务质量监管人员、旅游服务质量评价制度和有效的改进与奖惩措施。
- 8.2 应设立投诉受理机构，配备专职人员，制定受理和处置制度，并在游客中心、互联网官方网站、门票上及景区显要位置公布旅游投诉电话。
- 8.3 应及时处理并保存游客投诉信息，完整详实记录，并建立回访制度。

晋城市地方标准

## 附录 A

(资料性)

## 晋城太行古堡游览点基本情况

## 晋城太行古堡游览点基本情况

## 一、皇城相府

## (一) 概况

皇城相府的地理位置、交通情况、名字由来、时代背景、建筑特点、文化品位、开发情况、古今名人评价、荣誉称号以及在太行古堡中的重要性等，陈氏家族及陈廷敬的生平、官职、成就、著作、历史贡献等，古堡整体布局及院落分布情况等。

## (二) 御书楼

御书楼的修建时间、建筑规格及特殊性、康熙御赐匾联的时间、背景、字面意思及内涵，反映出康熙皇帝与陈廷敬之间浓浓的君臣师生之谊以及康熙对老师的无限敬重，体现出是这副题匾的珍贵和价值。

## (三) 石牌坊

石牌坊的修建时间、种类、规制、作用，重点介绍上方的记载的官职文字以及雕刻涵义，反映出以陈廷敬为代表的陈氏家族“一门衍泽，五世承恩”的辉煌和荣耀，凸显官文化的标志意义。

## (四) 大学士第

大学士第的修建时间、建筑布局、主要功能、建筑特点、三雕艺术、楹联文化，重现陈廷敬当时生活、办公的场景及康熙皇帝驾临陈府的盛况，反映出陈廷敬为人、为学、为官之道。

## (五) 城墙、藏兵洞

城墙、藏兵洞等防御工事的修建背景、建筑工艺、建筑特点等，讲述明末清初陈氏家族保护家园的故事，反映明末清初陈氏家族的家庭凝聚力和社会影响力，凸显太行古堡实用性和艺术性的高度融合。

## (六) 中华字典博物馆

中国文字、字典的发展变迁过程以及不同时期的代表性字书。重点阐述《康熙字典》的编撰背景、编撰时间、显著特点、查字方法、积极意义，反映出陈廷敬对国家文化事业的突出贡献，彰显中国传统文化的博大精深和一脉相承。

## (七) 河山楼

河山楼的修建背景、修建时间，古代建筑的结构、功能、特点，反映明朝末年陈氏家族在古代工匠的巧妙设计下完成的防御性建筑，河山楼作为太行古堡中的标志建筑，同时抒发家国情怀。

## (八) 陈氏宗祠

陈氏家族的发展脉络，应对照画像讲解九进士及陈父陈母的生平及主要事迹，应讲解陈氏教子诗词、《斗筑居铭垂训后人》、御匾“清慎勤”“格物”等，反映良好的家风家训、优秀的文化传承对家族的影响之深远。

## (九) 陈廷敬纪念馆

陈廷敬的生平事迹、政治贡献、文化贡献、家庭教育等方面，展现一代廉相陈廷敬清、慎、勤、廉、礼义、仁爱、忠信的为官之道，以及陈氏家族勤、俭、学、善、廉的传统家风，反映出循道立德、遵规守矩、廉洁从政的核心价值观在中华传统德政教育和民族精神传承方面的重要地位。

## (十) 紫芸阡

紫芸阡的面积、规制、牌坊、碑碣、石刻、墓地等，体现陈廷敬逝后受到的特殊恩宠，突出紫芸阡是民间高等级家族墓地的代表意义。

## 二、郭峪古城



### （一）概况

郭峪古堡的地理位置与历史渊源。讲述郭峪古堡地理位置独特，依山傍水，有着天然的防御优势，郭峪古堡见证了无数的风云变幻，是一座活着的历史博物馆。

### （二）古城墙

古城墙的规模、特色及防御作用。郭峪古堡的城墙由坚固的砖石砌成，城墙上设有垛口、瞭望台等设施，不仅具有防御功能，也是太行古堡的标志性景观之一。

### （三）豫楼

豫楼的位置、外观、功能以及意义。豫楼是古堡的制高点，外观雄伟，给人以强烈的视觉冲击，兼具防御和居住功能，在战乱时期，豫楼可以作为村民的避难所，储存粮食和物资，同时，它也是郭峪古堡人民勇敢抗争的象征。

### （四）明清院落

明清院落的数量、分布及建筑特色。现存明代民居40院1100间，院落多为四合院形式房屋雕梁画栋，门窗、梁柱上的雕刻精美绝伦，展现了古代工匠的高超技艺。同时，院落内的布局也体现了中国传统的家族观念和生活方式。

### （五）藏兵洞

藏兵洞的位置、构造及历史作用。藏兵洞分布在城墙内部，共有三层628眼，藏兵洞结构复杂，内部有通道、房间等设施，可以容纳大量的士兵和物资，藏兵洞是古堡的重要军事设施。

## 三、砥洎城

### （一）概况

砥洎城的地理位置、历史渊源、历史价值、艺术价值与科学价值。砥洎城是中国古代军事防御工程的杰出代表，建筑风格独特，融合了北方的雄浑与南方的细腻，砥洎城的城墙采用炼铁坍塌修筑，这种建筑材料的运用体现了古代劳动人民的科学智慧。同时，城内的排水系统、防御设施等也具有一定的科学价值。

### （二）城墙

城墙的特色材质和防御功能。砥洎城的城墙是用炼铁坍塌和砖石混合修筑而成，坚固异常。这种独特的建筑材料不仅体现了当时当地丰富的冶铁资源，也展示了古人的智慧和创造力。城墙高大厚实，设有垛口、炮台等防御设施。在古代，这些设施有效地抵御了外敌的入侵，保护了城内居民的生命财产安全。

### （三）城门

城门名称、位置以及建筑结构。砥洎城有三座城门，分别是南门“迎薰”、北门“拱极”和西门“临洎”。城门造型古朴，气势恢宏。城门采用砖石拱券结构，坚固耐用。门上有城楼，可以登高远眺，观察周围的情况。

### （四）文昌阁

文昌阁的位置、外观、功能以及意义。位于砥洎城的东南角，是一座三层八角形楼阁。在古代，文昌阁是供奉文昌帝君的地方，人们希望通过祭祀文昌帝君，祈求学业进步、仕途顺利。

### （五）关帝庙

关帝庙的位置、规模与文化内涵。位于砥洎城的中心位置，是一座规模较大的庙宇，关帝庙供奉着关羽，关羽以忠义勇猛著称，被尊为“武圣”。关帝庙体现了当地居民对关羽的崇拜和敬仰，也反映了中国传统文化中的忠义精神。

### （六）城内民居

砥洎城民居的建筑风格以及文化价值。城内的民居大多为明清时期的建筑，具有典型的北方四合院风格。民居建筑布局严谨，装饰精美民居内保存了许多传统的家具、农具和生活用品，展示了古代居民的生活方式和民俗文化。

#### 四、上庄古堡（天官王府）

##### （一）概况

天官王府的地理位置、历史底蕴、艺术价值、文化传承价值。位于山西省晋城市阳城县上庄村，地处太行山南端。周边山水环绕，景色秀丽。是明代杰出的政治家、改革家，官至刑、户、吏三部尚书王国光及其家族数代相承建造的大型官居建筑群。

##### （二）王国光故居

王国光故居的位置、规模、建筑特色以及历史意义。故居处于天官王府的核心位置，占地面积广阔。官宅豪华大气，建筑风格融合了宫廷规制与地方特色。院落布局严谨，房屋雕梁画栋，彰显主人的尊贵地位，反映了当时的政治、文化风貌。

##### （三）元代民居

元代民居的独特价值及建筑风格。保留了元代建筑的古朴风格，结构简洁而坚固。屋顶坡度平缓，门窗造型独特，展现出古老的建筑魅力，被誉为中国民居活化石，是天官王府的珍贵宝藏。

##### （四）明代古腊梅

明代古腊梅的位置、外观及历史意义。生长在王府内，枝干苍劲，花朵娇艳。有着华北“腊梅王”之称，历经数百年风雨，见证了天官王府的兴衰变迁。它不仅是一道美丽的自然景观，更是历史的见证者。

##### （五）樊家庄园

樊家庄园的建筑风格及功能特色。民国时期中西合璧风格，别具一格。既有中国传统建筑的优雅，又融入了西方建筑的元素。庄园内设施齐全，花园、亭台楼阁错落有致。

##### （六）人文府邸

人文府邸的组成部分及文化内涵。由明万历年间太子太保吏部尚书王国光家族一门五进士、六举人建造。包括众多院落和建筑。体现了家族对教育的重视和人才辈出的辉煌。府邸内的匾额、楹联等充满文化气息，展示了家族的荣耀和价值观。

#### 五、湘峪古堡

##### （一）概况

湘峪堡的地理位置、建筑格局、历史文化及文物价值。处于沁水、阳城、泽州三县的交界处，是明代万历年间户部尚书孙居相、都察院右副都御史孙鼎相兄弟的故里。古堡沿河而建，千余米长的城墙将村落包裹得严严实实，城墙与城内房屋上的拱形窗孔密密麻麻，犹如蜂窝，因此又被当地人称为“蜂窝城”。湘峪古名相谷，后人因为村落山环水绕、环境优美，便将“相谷”两个字加上了“山水”，成了“湘峪”。

##### （二）三都堂

三都堂的历史背景及建筑风格。是孙鼎相的府第，因其在孙氏四兄弟中排行第三，曾担任过都察院右副都御使，所以得名三都堂。三都堂的筑瞭望楼为五层，高约25米，是整个古堡里最高的明代建筑。该楼为砖木结构，硬山楼顶，垂花门窗，拱形楼门，体现了明代民居的建筑风格，是典型的仿西欧建筑。

##### （三）双插花院

双插花院的建筑风格。“探花楼”具有独特的建筑风格，两旁耳房高中间低，既有欧式建筑风格，又像中国古代两边插花的官帽。

##### （四）官宅院

官宅院的建筑风格及历史作用。孙鼎相居住的官邸，院内“一览楼”为古堡内现存最高的建筑，楼层为5层、高25m，具有瞭望守御的作用，又称“瞭望楼”。

##### （五）藏兵洞

藏兵洞的功能及设计。将防御工事、兵营、军需仓库的功能合为一体，兼具“串珠式”与“连廊式”的建筑形式，极富创造力的设计和优良的建筑质量成为冷兵器时代防御工事的巅峰之作。

附录 B  
(资料性)  
推荐打卡拍照机位

B.1 推荐打卡拍照机位地图标注见图 B.1。



图B.1 推荐打卡拍照机位地图标注

B.2 推荐打卡拍照机位效果图见图 B.2。



图B.2 推荐打卡拍照机位效果图

晋城市地方

参 考 文 献

- [1] GB/T 16766 旅游业基础术语
- 

晋城市地方标准公开