

ICS 03.200

CCS 点击此处添加 CCS 号

# DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T XXXX—XXXX

## 太行古堡旅游接待服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

晋城市市场监督管理局 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 接待准备 .....	1
5.1 团队/散客接待准备 .....	2
5.2 参观学习接待准备 .....	2
5.3 重要嘉宾接待准备 .....	2
6 接待服务 .....	2
6.1 停车场服务 .....	2
6.2 售票服务 .....	3
6.3 入园服务 .....	3
6.4 讲解服务 .....	4
6.5 购物服务 .....	6
6.6 餐饮服务 .....	6
6.7 特殊服务 .....	6
7 送行服务 .....	7
8 服务评价与改进 .....	7
附录 A（资料性） 晋城太行古堡重要部分讲解词要点 .....	8

## 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并归口。

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。

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。

# 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基本要求、接待准备、接待服务、送行服务、服务评价与改进等。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/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 15971 导游服务规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 太行古堡

以阳城县黄城堡、阳城县郭峪堡、阳城县砥洓城、阳城县上庄村、沁水县湘峪堡、泽州县大箕小寨为代表的中国北方防御型堡寨聚落。

## 4 基本要求

- 4.1 应按 GB/T 26355 的规定执行。
- 4.2 依托太行古堡资源，设计景观游览项目，为游客提供规范、便捷、安全的景观游览接待服务。
- 4.3 应有负责太行古堡旅游接待服务的部门，并配备培训合格的专职/兼职讲解员。
- 4.4 应配备有满足接待服务需求的休息场所及设施。
- 4.5 应设置与太行古堡最大游客量相适应的停车场，并有相应的服务管理标准和制度。
- 4.6 应公示旅游咨询、投诉和紧急救援电话。
- 4.7 应树立安全第一的意识，构建全方位安全保障体系。
- 4.8 古堡内应设置安全出口，疏散指示标志等安全知识标志。
- 4.9 应明确太行古堡旅游接待服务质量方针和宗旨，制定接待服务质量管
- 4.10 应提供安全、舒适、干净卫生、赏心悦目的旅游环境。

## 5 接待准备

## 5.1 团队/散客接待准备

- 5.1.1 接待前，讲解员做好讲解准备，查验接待设备。
- 5.1.2 在验票口迎接游客并致欢迎词，告知游客游览时的注意事项，了解游客基本情况。

## 5.2 参观学习接待准备

- 5.2.1 应要求参观单位开具正式介绍信或函件致函太行古堡景区，并告知具体联系人、参观目的、重点内容和计划时间等信息。
- 5.2.2 应提前与参观单位进行细致沟通，确认参观单位名称、性质、人数、参观主题、抵达、停留和离开时间等。
- 5.2.3 依据对等接待原则，结合参观位确认信息，妥善安排接待人员，准备相关资料。

## 5.3 重要嘉宾接待准备

- 5.3.1 接到上级的接待任务通知后，立刻做好接待前的各项准备。
- 5.3.2 明确重要嘉宾身份、人数、游览时间及相关要求，成立接待组，拟定接待方案，填写《重要接待通知单》并发至各接待部门。
- 5.3.3 应提前召开接待工作会议，落实陪同、讲解、后勤保障、保安等各项任务责任部门、责任人和执行人员。
- 5.3.4 了解嘉宾乘坐的车辆和车牌号，掌握到景区的时间。
- 5.3.5 安排参与接待的讲解员，可根据嘉宾人数和要求确定参与接待的讲解员人数。
- 5.3.6 对于外宾接待准备，除了解团队情况外，需配备相应语言的翻译人员。

## 6 接待服务

### 6.1 停车场服务

#### 6.1.1 停车入场服务

- 6.1.1.1 车辆进入停车场后，管理人员应及时吹哨并打交通手势指挥车辆把车辆停好，手势保持正规有力。
- 6.1.1.2 车辆应按照由南到北的顺序，按照箭头依次停放车辆。应确保车辆准确无误的停放在停车位正中间。
- 6.1.1.3 如有车辆未按照箭头停放车辆，管理人员应面带微笑上前和游客沟通。话术：您好，车辆停放需要和箭头方向保持一致，麻烦您配合一下，谢谢！
- 6.1.1.4 游客下车时，应面带微笑提醒游客开车门时小心磕碰，请关好车灯和车窗，保管好自己的随身物品。
- 6.1.1.5 游客下车后，应面带微笑并用正确的礼貌用语和手势指引游客前往售票窗口和检票口。

#### 6.1.2 停车期间服务

- 6.1.2.1 游客车辆停稳后，车场管理人员应进行不间断的巡视，确保游客车辆灯光、门窗处于关闭状态。
- 6.1.2.2 如遇到车辆灯光或者门窗未关闭，应及时通过广播系统联系游客。在此期间应确保游客车辆财物安全，应由专人负责看管。游客把车辆关好后，车场管理人员方可离开。

6.1.2.3 车场管理人员应重点对进场时车辆外观有损失的车辆进行登记或者用手机进行拍照留档，防止在停车场发生车辆损坏纠纷。

6.1.2.4 在车辆要离开时，车场管理人员应重点巡查相邻的车辆有无磕碰事故发生，或者在停车场行进过程中有无磕碰事故发生。如有事故，应及时通过对讲机，通知出口收费人员和车场其他人员及时留住涉事车辆。车场管理负责人应及时到场，通过被撞车上的联系方式或者广播系统联系被撞车主及时到场处理，必要时应及时拨打景区派出所电话，通过交警进行协调处理。

6.1.2.5 处理事故时应及时疏通其他车辆，确保游客车辆正常通行。

### 6.1.3 停车出场服务

6.1.3.1 车辆出场时应确保游客车辆按照停车场箭头方向有序行进，防止发生逆行，避免发生事故。

6.1.3.2 车辆到达收费区域时，收费人员应礼貌提醒游客优先使用扫码支付，并主动提供发票。如有游客使用现金支付，收费人员不应拒收。

6.1.3.3 收费完成，收费人员应对游客表示感谢，并祝旅途愉快。

6.1.3.4 游客车辆因未关闭车灯或其他原因造成车辆无法启动，车场人员应向车场管理人员汇报，并帮助联系就近的车辆维修厂派人进行车辆维修。不应私自为游客车辆搭线。

## 6.2 售票服务

### 6.2.1 表情语言

6.2.1.1 面对游客应目光友善、和蔼可亲、自然微笑。

6.2.1.2 游客购票时，应使用普通话。交流中要语言清晰，语调平和，语速适中，多使用“您好、谢谢、请、再见”等礼貌用语。

### 6.2.2 服务内容

6.2.3 门票应实行提前预约、实名购票制。

6.2.4 散客票应根据购票情况，实行全价票一张、半价票一张。一人一票制，团队应实行多人一票制。

6.2.5 应按门票规定价格和门票优惠政策进行售票。

6.2.6 售票时应精力集中，操作准确迅速，唱收唱付，门票、找零同时交付游客，并给游客介绍门票包含的景点、预计游览时间及合理游览路线。

6.2.7 售票时应根据游客需求，向游客介绍太行古堡的概况，并向游客推荐联票，介绍联票包含的景点、价格及优惠政策，并当面点清所购门票张数。

6.2.8 游客申请退换门票时，在确保未使用或未检票的情况下，售票员应给与退换。特殊情况上报领导，酌情处理。

## 6.3 入园服务

### 6.3.1 检票流程

6.3.1.1 游客距离检票口3米时，检票人员应微笑并举手示意。

6.3.1.2 距离检票口1米时，应主动上前，说：“您好，请出示门票及有效证件，有序排队进入景区。”

6.3.1.3 应认真核对游客身份证信息和门票信息，准确无误地帮助游客扫码进入。门票和人数不符的，应和游客说明情况，并指导游客正确退票或补票。

6.3.1.4 网络购票的游客应帮助其使用二维码入园或扫描身份证入园。

6.3.1.5 游客通过检票口后，及时提醒游客出于文物保护需求，应积极配合完成火种收纳工作。

### 6.3.2 岗位要求

- 6.3.2.1 检票时应保持站立姿势，应佩戴工作记录仪于左胸前。
- 6.3.2.2 应使用规范的手势查验门票和有效证件。
- 6.3.2.3 应主动引导游客顺利通过检票口，保持入口畅通。
- 6.3.2.4 如遇行动不便的游客，应主动上前帮忙，或提醒游客使用无障碍通道，应提醒游客古堡里台阶众多，需注意安全。
- 6.3.2.5 对于游客的咨询和提问应态度热情、面带微笑、积极主动地回答。解决不了的问题，应请示部门经理，帮助游客解决。
- 6.3.2.6 应使用普通话为游客服务。应使用“您好、这边请、请出示门票或身份证、请把香烟灭掉、请把打火机放进收纳箱、谢谢您的配合、请保管好贵重物品、请慢走、祝您旅游愉快”等文明礼貌用语。

## 6.4 讲解服务

### 6.4.1 基本要求

- 6.4.1.1 应体现社会主义核心价值观，彰显中华优秀传统文化，突出太行古堡特色文化内涵。
- 6.4.1.2 应宣讲文物保护知识，对破坏文物行为进行制止。
- 6.4.1.3 解说词中涉及史实、神话传说、人物故事等，应经过严谨考证，不确定或有争议的内容，用中性词汇和语段表达，或者引用出处；引据他人此前研究成果的，应在解说词中给予注明。
- 6.4.1.4 解说词中的专业用语应当符合 GB/T 16766 的规定。
- 6.4.1.5 应建立讲解培训机制，根据时代发展、讲解客体的变化，及时更新内容，培训记录存档。
- 6.4.1.6 多语种解说词，应经过翻译领域专家审阅。

### 6.4.2 人员要求

#### 6.4.2.1 人员资质

- 6.4.2.1.1 应符合 GB/T 26355、GB/T 15971、LB/T 014 规定。
- 6.4.2.1.2 宜具备大专及以上学历或经过相关培训、有特殊经验的人员，如太行古堡土生土长的人员，如地方学者等，可讲述故事。
- 6.4.2.1.3 应熟知太行古堡的历史文化、风土人情、生态资源、产业发展等相关信息，太行古堡文化掌握全面。

#### 6.4.2.2 知识水平

- 6.4.2.2.1 讲解应繁简适度，讲解语言应准确易懂，吐字清晰，富有感染力。
- 6.4.2.2.2 应了解游客的行程，合理控制讲解时间。
- 6.4.2.2.3 在讲解进程中发生意外情况时，应及时联系相关部门。

#### 6.4.2.3 培训提升

应定期参加本单位、行业主管部门或协会组织的讲解培训，培训内容包含但不限于：  
——太行古堡的文化和历史背景、时间节点和关联度、历史价值、保护与传承等；  
——解说词的组织 and 写作技巧；  
——讲解的方法与技巧；  
——讲解员的仪容仪表、语言组织表达能力、礼貌用语；  
——讲解规范的重要性。



### 6.4.3 电子讲解

- 6.4.3.1 应提供中、英等多语种，内容准确、丰富、生动。
- 6.4.3.2 讲解内容应较为权威并及时更新。外语翻译应做到内容准确、语言通顺。
- 6.4.3.3 电子讲解语速应适宜，与正常游览步伐频率相配合。

### 6.4.4 讲解内容

#### 6.4.5 欢迎词

欢迎词包括：

- 代表晋城太行古堡群对游客的到来表示欢迎；
- 介绍本人(讲解员)以及讲解内容；
- 确认游客的旅游需求，并尽可能满足；
- 对游客的旅途进行祝福；
- 提醒游览期间的注意事项，包含但不限于注重安全、文物保护、尊重信仰等。

#### 6.4.6 讲解词

##### 6.4.6.1 总体概述

- 环境背景：所在区域、自然地理、社会经济、文化环境；
- 主要类型：围村堡、村边堡、村中堡；
- 现存情况：较为完好的古堡 117 处，其中城区 2 处、泽州县 35 处、高平市 34 处、阳城县 27 处、沁水县 15 处、陵川县 4 处，多数古村镇中保留着实物遗存。

##### 6.4.6.2 遴选原则

- 具有集体防御形态；
- 具有“守望相助”的社会情怀；
- 具有传统知识、非物质文化遗产方面的延续性。

##### 6.4.6.3 遴选标准

- 整体形成具有唯一性和突出普遍价值的村落堡寨遗产组合；
- 具有典型性，是太行古堡主要类型的精品代表；
- 具有真实性，是太行古堡中延续至今的真实范例；
- 具有完整性，周边环境、传统文化得到较完整保护；
- 利益相关方支持遗产申报工作，具有较好的开展申遗工作的社会基础。

##### 6.4.6.4 典型代表

- 郭峪堡
- 黄城堡
- 砥洓城
- 上庄村
- 湘峪堡
- 大箕小寨

##### 6.4.6.5 整体特征

- 突出的防御功能：规模宏大、系统完备的防御体系；
- 独特的建筑风格：平战结合、预防为主建筑形式；
- 精细的营造理念：合理规划、因地制宜的防御建设；
- 特色的生计模式：传统工商经济为主体的生计模式；

——传统的文化族群：中原儒学乡绅为核心的文化族群。

#### 6.4.6.6 具体描述

- 概况特征；
- 选址布局；
- 防御体系；
- 建筑特色；
- 附属设施；
- 雕刻艺术；
- 碑碣楹联；
- 宗祠庙宇；
- 非物质文化遗产与优秀的传统文化的结合。

#### 6.4.6.7 历史演变

- 发展历程：防御建设、整体建设；
- 历史沿革：历史演变、保护历程。

#### 6.4.6.8 可与世界其他古堡类建筑对比讲解。

#### 6.4.6.9 晋城太行古堡重要组成部分的讲解词要点示例见附录 A。

#### 6.4.7 欢送词

欢送词包括：

- 回顾游览过程；
- 感谢游客对讲解员工作的支持与配合；
- 向游客征求关于工作的建议与意见；
- 表达对游客的美好祝愿、期盼再次相逢之情。

#### 6.5 购物服务

购物服务符合以下条件：

- 购物场所应布局合理，建筑造型、色彩有特色，与环境协调；
- 对购物场所进行集中管理，环境整洁，秩序良好，明码标价，诚信经营，无围追兜售、拉客宰客、强买强卖现象；
- 应对购物场所从业人员进行统一管理；
- 旅游商品种类丰富，质量合格，具有突出的本地区及本景区特色。

#### 6.6 餐饮服务

6.6.1 餐饮设施布局合理，规模适度，外观和建筑风格与景观环境相协调，就餐环境宜体现文化或主题特色。

6.6.2 餐饮供应能满足不同人群需要，宜提供本土风味和特色餐饮。

6.6.3 餐饮卫生应符合 GB37487、GB37488 规定，应配备消毒设施，食品安全操作规范，不使用不可降解的一次性餐用具。

6.6.4 餐饮服务热情周到，就餐秩序良好。

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

#### 6.7 特殊服务

- 6.7.1 应为特定人群(残疾人、老年人、未成年人等)提供便利,配备无障碍通道、残疾人停车位、无障碍卫生间(或厕位)、家庭卫生间、母婴室等设施及轮椅、拐杖、童车等工具与用品。
- 6.7.2 宜为特定人群提供个性化接待及代邮、寻人、预约等特殊服务,服务质量高。
- 6.7.3 应设立志愿服务工作站点,提供旅游志愿者公益服务。

## 7 送行服务

## 8 服务评价与改进

质量监管与投诉处理符合以下条件:

- 应有旅游服务质量监管人员,有旅游服务质量检查与评价制度和有效的改进与奖惩措施;
  - 投诉制度健全,人员落实,应公布投诉渠道和投诉处理程序,电话、信箱和在线投诉等渠道畅通;
- 投诉受理及时(不超过12小时,特殊情况不超过24小时),处理妥善,档案记录完整

## 附录 A

(资料性)

### 晋城太行古堡重要部分讲解词要点

#### 一、阳城县黄城堡（皇城相府）

##### 1. 【概况】

应讲解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，讲解陈氏家族及陈廷敬的生平、官职、成就、著作、历史贡献等，讲解古堡整体布局及院落分布情况等。

##### 2. 【御书楼】

应讲解御书楼的修建时间、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。

##### 3. 【石牌坊】

应讲解石牌坊的修建时间、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。

##### 4. 【大学士第】

应讲解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、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。

##### 5. 【城墙、藏兵洞】

应讲解城墙、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。

##### 6. 【中华字典博物馆】

应讲解中国文字、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。

##### 7. 【河山楼】

应讲解河山楼的修建背景、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。

##### 8. 【陈氏宗祠】

应讲解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。

##### 9. 【陈廷敬纪念馆】

应讲解陈廷敬的生平事迹、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。

##### 10. 【紫芸阡】

应讲解紫芸阡的面积、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、阳城县郭峪堡（郭峪古城）

- 三、阳城县砥洊城
  - 四、阳城县上庄村（天官王府）
  - 五、沁水县湘峪堡（湘峪古城）
  - 六、泽州县大箕小寨
-