

晋城市地方标准

《太行古堡旅游接待服务规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据市委市政府“合理保护开发古堡资源，扎实推动古堡申遗，打造城市核心 IP”指示精神，为提升古堡整体的接待水平，树立晋城城市品牌形象，计划项目名称为《太行古堡旅游接待服务规范》。

（二）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。

（三）主要起草人

王新 晋城市文化和旅游发展研究中心 副主任

文涛 晋城市文化和旅游发展研究中心 科员

王小虎 山西皇城相府文化旅游有限公司相府景区管理处总经理

张秀枝 山西皇城相府文化旅游有限公司相府景区管理处副总经理

田丽丽 山西皇城相府文化旅游有限公司相府景区管

理处办公室副主任

郝慧丽 山西皇城相府郭峪古城旅游有限公司办公室
主任

赵东东 山西鹏飞文化旅游有限公司

二、制（修）定标准的目的、必要性、可行性

（一）目的

为了提升服务质量，促进太行古堡的可持续性发展，更好地保护和传承古堡文化，打造中国优秀传统文化保护展示地和东方古堡旅游目的地。通过制定太行古堡旅游接待服务规范，可以明确景区服务的标准和要求，提高景区服务人员的服务意识和水平，从而提升景区的服务质量，提高游客的满意度。

（二）必要性

古堡是晋城城市品牌形象重要要素之一，完善文化旅游设施，提高景区服务质量是树立晋城城市品牌形象的重要途径。目前，湘峪堡、砥洮城、郭峪堡、黄城堡、上庄村等古堡正不断挖掘文化底蕴，积极发展旅游业，制定太行古堡旅游接待服务规范可以使旅游景区更有针对性地提供高质量服务，实现服务的标准化、规范化和持续优化，从而进一步提高晋城古堡的区域品牌知名度。古堡旅游的可持续发展离不开规范的接待服务。通过科学合理的规划和管理，可以平衡旅游发展与环境保护之间的关系，确保古堡在接待游客的

同时，其生态环境和文化遗产得到有效保护，进而打造中国优秀传统文化保护展示地和东方古堡旅游目的地。

（三）可行性

党的二十大报告提出“推进文化和旅游深度融合发展”，规范的遗产地旅游服务方式将满足大众旅游快速兴起、中华民族文化全面复兴、人民追求美好生活需要的发展需求，实现旅游发展与文化遗产的“双向奔赴”。“十三五”时期，晋城市文化和旅游行业紧紧围绕“两只翅膀腾飞，三足鼎立支撑，城市两翼发展”高质量转型发展大局的总体任务和要求，把加快文化旅游产业融合发展作为推动经济转型升级、城市转型发展的突破口，高起点谋划、高站位推动，全市文化旅游康养产业发展取得了积极成效。晋城市文化和旅游局组织实施文化、旅游、文物资源的普查、挖掘、保护和利用工作，促进了文化和旅游产业发展。旅游景区通过提供丰富多样的服务，可以使游客在参观过程中获得知识和体验提升民众的文化素质和审美能力，推进文旅深度融合发展，最终推进城市建设和精神文明的全面进步。

三、主要起草过程

2024年5月，标准起草组提出了太行古堡旅游接待服务规范转化为标准的立项建议，并组织相关单位研讨标准立项的可行性，结合实际情况，就目前的现状和需求进行分析和探讨，确立了《太行古堡旅游接待服务规范》地方标准的立

项方向。标准起草组开始搜集、查阅相关国家标准、行业标准、地方标准以及文献资料，开展标准查新工作，论证标准立项的可行性，形成标准草案。草案内容应包括基本要求、接待准备、接待服务、送行服务、服务评价与改进等方面的要求和规定。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

（一）制定原则

1、合规性原则。本标准的制定符合《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》(GB/T 1.1-2020)的规范性要求，标准中有关内容是以相关法律法规、政策文件、国家标准、行业标准为主要依据，结合我市太行古堡现状，参考其他省市相关标准的基础上形成。

2、适用性原则。本标准制定原则符合国家政策、规范性引用文件的要求。

3、先进性原则。此项地方标准填补市内空白，具有先进指导性意义。

4、可操作性原则。本标准的制定考虑了本市文旅发展宏观要求和实际现状，结合标准服务实践所需条件，统筹兼顾了规范性和灵活性，具有较强的可操作性与可行性。

（二）制定依据

本标准主要依据如下：

-
- 1、《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）；
 - 2、《标准编写规则》（GB/T 20001）；
 - 3、《导游服务规范》（GB/T 15971）；
 - 4、《旅游业基础术语》（GB/T 16766）；
 - 5、《旅游景区服务指南》（GB/T 26355）；
 - 6、《国务院关于印发“十四五”旅游业发展规划的通知》（国发〔2021〕32号）；
 - 7、《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》的通知（国办发〔2023〕36号）；
 - 8、《山西省人民政府关于推动文旅产业高质量发展的实施意见》（晋政发〔2024〕2号）；
 - 9、《关于印发晋城市“十四五”文化旅游康养产业发展规划的通知》（晋市政发〔2022〕31号）。

（三）与现行法律法规和标准的关系

本标准符合相关法律、法规要求，且与强制性国家标准不存在冲突。

太行古堡旅游接待服务规范与现行法律法规和标准的关系主要表现在以下几个方面：

- 1、太行古堡旅游接待服务规范应与现行法律法规和标准相符，不得与之相抵触。
- 2、太行古堡旅游接待服务规范应结合实际情况，兼顾

经济和社会效益，合理利用资源，降低成本，确保服务质量。

3、太行古堡旅游接待服务规范应符合公众需求，注重服务的可获得性和可负担性。

4、太行古堡旅游接待服务规范应不断完善和更新，以适应社会发展和公众需求的变化。

五、主要条款的说明

第一章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。

第二章是规范性引用文件，包括：

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 26355 旅游景区服务指南

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

第三章术语“太行古堡”的定义来源于项目实践。

第四章是基本要求，对太行古堡旅游接待的安全要求、接待人员、接待场所做出要求。安全要求介绍应建立安全管理机构、健全安全管理制度、配备充足有效的各项安全设施等，接待人员主要介绍仪容仪表、职业素养以及培训方面的服务要求，接待场所包括停车场、游客中心等的规定。

第五章是接待准备，介绍了太行古堡旅游接待的检票服务和停车服务，检票服务介绍了检票流程，停车服务介绍了停车场场地及停车场服务。

第六章是接待服务，主要介绍了餐饮服务、讲解服务、住宿服务、购物服务、信息服务、游览服务、交通服务等。

第七章是送行服务，主要对送行人员以及欢送词进行了规定。

第八章是服务评价与改进。

六、为推荐性或强制性标准的建议

建议《太行古堡旅游接待服务规范》作为推荐性标准。

七、贯彻标准的措施建议

标准发布后相关部门单位积极组织开展标准的宣贯、培训等活动，做好标准条文解读工作，通过报纸、公众号等传统媒体进行宣传，并发布新闻稿件、专题报道或制作宣传视频，同时利用互联网和社交媒体平台开展宣传，包括在官方网站或社交媒体上发布相关内容，如推文、文章、图片和视频等，以提高公众对该标准的知晓度。