

### 红色旅游服务规范

Specification for the Service of the Red Tourism

2024 - 10 - 12 发布

2025 - 01 - 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 基本要求 .....	2
4.1 主题性 .....	2
4.2 教育性 .....	2
4.3 体验性 .....	2
4.4 游览性 .....	2
5 专业要求 .....	2
5.1 红色景区（点）要求 .....	2
5.2 接待设施 .....	2
5.3 展陈游览 .....	3
5.4 景区（点）游览 .....	3
5.5 体验活动 .....	3
6 红色旅游指导师 .....	3
6.1 专业知识 .....	3
6.2 专业能力 .....	3
6.3 讲解要求 .....	3
6.4 讲解人员 .....	4
7 配套服务 .....	4
7.1 标识标志 .....	4
7.2 交通服务 .....	4
7.3 住宿服务 .....	4
7.4 餐饮服务 .....	4
7.5 咨询服务 .....	4
7.6 票务服务 .....	4
7.7 讲解服务 .....	5
7.8 宣传服务 .....	5
7.9 安全管理 .....	5
7.10 游客投诉 .....	5
7.11 服务管理 .....	5
8 持续发展 .....	5

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由宁夏文化和旅游标准化委员会提出。

本文件由宁夏回族自治区文化和旅游厅归口并组织实施。

本文件起草单位：宁夏漠兰川文化传媒有限公司、宁夏回族自治区标准化研究院、宁夏教育振兴旅行社有限公司、宁夏旅游协会、兴庆区文化旅游体育广电局。

本文件主要起草人：叶榆宁、王静、王香瑜、杜燕、薛蓬、塔娜、官玲、李进云、李喜军。

# 红色旅游服务规范

## 1 范围

本文件规定了红色旅游服务的术语和定义、基本要求、专业要求、红色旅游指导师、配套服务和可持续发展等。

本文件适用于宁夏回族自治区内的红色旅游服务和管理。

## 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 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 055 红色旅游经典景区服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 红色旅游 Revolutionary/Red Tourism

以革命和战争时期、新中国建设时期、改革开放和新时代时期，建树丰功伟绩所形成的纪念地、标志物为载体，以其所承载的革命历史、革命事迹和革命精神为内涵，组织接待旅游者开展缅怀学习、参观游览的一系列主题教育旅游活动。

[来源：LB/T 055—2016，3.1]

### 3.2

#### 红色旅游景区（点） Red Tourism Attraction

经过相关部门认定，具有重大影响和教育意义的标志物、纪念地，具备接待游客开展红色主题学习活动的场所，依据特定历史事件开发的红色主题演出或者沉浸式教育活动；红色人文景观和绿色自然景观相结合，把革命传统教育与促进旅游产业发展结合起来的一种新型的主题旅游形式的载体。

### 3.3

#### 红色旅游指导师 Red Tourism Tutor

经过相关部门认定，具备策划红色旅游方案、组织红色旅游活动能力，在红色旅游活动中提供讲解服务和指导体验活动的专业人员。

## 4 基本要求

### 4.1 主题性

- 4.1.1 纪念地或标志物所承载的革命历史、革命事迹、革命文化应主题明确，历史真实。
- 4.1.2 开展相关活动内容应主题明确。

### 4.2 教育性

- 4.2.1 应传递优秀文化，开展革命历史，革命传统和革命精神教育。
- 4.2.2 应尊重历史，主题突出，以史育人，增强文化自信。
- 4.2.3 应围绕思想教育，文化建设和民生工程组织教育活动。

### 4.3 体验性

- 4.3.1 应根据自然条件和人文条件设置红色教育体验项目。
- 4.3.2 体验项目应围绕主题，再现历史，注重空间、时间和体验活动的协调统一。

### 4.4 游览性

- 4.4.1 应围绕主题，为游客提供展陈游览、景观游览、体验活动、解说服务等。
- 4.4.2 红色景观区（点）应有完善的基础设施和服务设施。
- 4.4.3 应围绕主题，设计红色旅游活动或学习项目（产品）明确游览路线。

## 5 专业要求

### 5.1 红色景区（点）要求

- 5.1.1 革命活动地等旧址、故居、旧居类、可移动文物景观、历史遗迹和文化遗产，应保持原有建筑与格局，修缮应尊重历史原貌。
- 5.1.2 重要事件的发生地、战役、战斗、惨案等遗址类文物景观，应保持事件的历史遗存与景观遗迹，明确事件遗址的范围。
- 5.1.3 纪念碑、陵园、雕塑性建筑等祭奠类文物景观，应设保护范围和控制地带，严格控制新建建筑，保持景区的庄严肃穆。
- 5.1.4 博物馆、纪念馆的设施建设应突出历史感，建筑风格应符合历史文化内涵。
- 5.1.5 有符合红色旅游景区（点）的显著文明旅游提示标识。

### 5.2 接待设施

- 5.2.1 设置接待服务中心，宜设置会客室、休息厅，满足游客和特殊人群需要。
- 5.2.2 根据红色景区（点）的规模、日均游客流量，设置咨询服务台、饮水处等接待设施。
- 5.2.3 配备开展教育宣传活动的场所和设施，满足主题教育活动和接待的需求。
- 5.2.4 设置公共休息场地，提供方便座椅，宜设置室内休息场所和私人物品寄存处。
- 5.2.5 红色景区（点）游步道应标识醒目，节点连接通畅，宜设残疾人无障碍通道和道路照明系统。
- 5.2.6 应不断完善红色旅游数字化基础设施，合理运用大数据、增强现实、虚拟现实、人工智能等信息技术。

### 5.3 展陈游览

5.3.1 应围绕重大纪念活动和社会需求，参照时间、地点、人物、过程、影响等逻辑关系，编制展览陈列大纲，开展专题展览。

5.3.2 围绕红色景区（点）历史事件、革命事迹和革命精神，充分整合红色旅游资源，突出文化主题，利用灵活多样的展陈方式，开展内容丰富，教育性强的展陈服务。

5.3.3 围绕红色景区（点）反映的历史事件和展陈主题，以文物藏品和文史资料为主选择展品，配以辅助展品；不断丰富展品内容，并定期对其进行调整、补充。

5.3.4 利用馆藏文物、复制品、照片、模型、智能和数字化等方式，多元化、全方位表现展品。

### 5.4 景区（点）游览

5.4.1 利用不可移动文物，设计红色景区（点）游览体验项目。

5.4.2 不可移动文物本体周边景观的设计和艺术加工应烘托主题，文化内涵与表现形式相协调。

5.4.3 在红色景区（点）游览服务中应对文物本体进行妥善保护和管理，对周边环境合理规划、适度开发，保证景观环境的原生性，完整性、协调性。

5.4.4 在红色游览线路的沿途应合理安排休息、卫生、安全等配套设施。

### 5.5 体验活动

5.5.1 根据红色景区（点）的资源，结合历史、地理、人文条件，进行体验游览项目设计。

5.5.2 体验游览项目应主题统一、明确，情节、场景、角色和表演安排有序，以满足游客情感需求为核心，以爱国主义教育为主要方向。

5.5.3 应做好与游客互动体验的开发，让游客参与红色文化体验、生活体验、拓展体验等多种形式的主题体验。

## 6 红色旅游指导师

### 6.1 专业知识

6.1.1 掌握红色旅游相关政策法规，牢记铸牢中华民族共同体意识，熟悉本地红色旅游资源。

6.1.2 掌握红色旅游课程方案设计、体验活动实施等知识。

6.1.3 掌握红色旅游安全风险知识，熟悉基本的安全防护救护知识与灾害应急常识。

6.1.4 掌握现代化信息技术的知识。

### 6.2 专业能力

6.2.1 具有较强的语言文字表达能力，能正确设计或修订完善红色旅游课程方案。

6.2.2 能合理利用各种资源，开发、设计多种类型体验活动，体现红色文化特色。

6.2.3 能准确、完整执行课程内容，传播红色文化。

### 6.3 讲解要求

6.3.1 讲解内容围绕红色主题教育，坚持正确方向，用词真实朴素，符合历史事实资料。

6.3.2 讲解内容应由专业人员编写，经主管部门审定。

6.3.3 讲解内容宜区分，背景介绍，展陈讲解，人物、事件深度讲解。

- 6.3.4 宜邀请专家学者、先进人物、老党员、亲历者等开展专题讲解。
- 6.3.5 宜利用现代化信息技术，史物结合充实讲解内容，增强吸引力和感染力。
- 6.3.6 宜提供多语种或手语等多种形式的讲解服务，宜配备二维码讲解词。
- 6.3.7 讲解形式应包括讲解员讲解、电子解说和专题解说等。

## 6.4 讲解人员

- 6.4.1 讲解人员的基本素质应符合 LB/T 014 的有关要求。
- 6.4.2 讲解人员贯穿整个红色旅游活动，应做好讲解准备，服装整齐、整饰妆容、查验讲解设备。
- 6.4.3 讲解人员举止大方、端庄、稳重，手势运用规范、适时、准确。
- 6.4.4 讲解人员应具有良好的心理素质和反应能力，能有效地组织红色旅游活动，引导游客文明旅游。
- 6.4.5 讲解人员应根据参观对象做好讲解小结，包括致谢礼仪、解说反馈、后续服务导引等。
- 6.4.6 宜建立兼职讲解员和志愿者讲解员队伍。

## 7 配套服务

### 7.1 标识标志

- 7.1.1 红色旅游景区（点）内的公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 的相关规定。
- 7.1.2 应在显眼位置张贴游客文明参观的相关要求及提示。

### 7.2 交通服务

- 7.2.1 交通设施应完善、进出便捷。红色景区（点）内游览（体验）路线布局合理、顺畅。
- 7.2.2 红色景区应设置停车场、内游步道等交通设施并提供交通引导标志，在道路连接线景区出、入口设置引导标识。

### 7.3 住宿服务

红色景区住宿设施应布局合理，客房安全设施齐备、完善，服务质量应符合 GB/T 41648 的规定。

### 7.4 餐饮服务

红色景区应对提供的餐饮服务，承担服务质量和监督管理的职责，应符合 GB/T 14308 的相关规定。

### 7.5 咨询服务

- 7.5.1 应设置接待点或电话热线，提供红色景区（点）咨询服务。
- 7.5.2 有相应的网页，为游客提供红色景区（点）的地理位置、开放时间、游览内容、联系方式等基本信息服务。
- 7.5.3 提供有关导览宣传资料，人工解答等一般性咨询。
- 7.5.4 对红色景区内的故居、旧居、遗址、博物馆、纪念馆等，应能提供专业历史信息咨询。

### 7.6 票务服务

- 7.6.1 在售票处明显位置应悬挂说明牌，向游客公布票价表、购票须知、营业时间，项目介绍和游览体验项目须知等服务指南。
- 7.6.2 国家级文物本体可采用领票参观等门票政策控制客流量，杜绝无票人员进入，尽量减少高峰期

访客对文物本体的损害。

### 7.7 讲解服务

除提供人工讲解服务外，红色景区需配备电子或智能讲解器。

### 7.8 宣传服务

红色景区（点）宜利用网页、公众号等信息化手段开展宣传，宣传内容应符合历史事实资料、社会主义核心价值观，及“文明旅游公约”。

### 7.9 安全管理

7.9.1 有安全管理机构与人员，制度健全，有切实的防范及安全措施，有突发事件处理预案，事故处理档案记录完整、准确。

7.9.2 定期对工作人员进行相关安全培训及演练。

7.9.3 景区内安全标识齐全、醒目、规范。

7.9.4 对景区内设施设备进行定期管理，建立检查、维护、保养、修缮、更换等制度。

7.9.5 对重大事故及时采取补救措施并同时上报，事故隐患预防措施完备。

### 7.10 游客投诉

7.10.1 应设立投诉受理机构并配备专职人员，制定完善的受理和处理制度，并在景区接待中心网站/网页、宣传资料、门票上公布监督投诉电话，设置游客意见箱，意见簿和投诉站。

7.10.2 投诉受理机构应对投诉意见建立专门的档案资料，定期做好游客投诉意见分类统计和分析研究工作，对于游客投诉较为集中的服务环节或当事人，应有相应的整改措施和奖惩处理。

### 7.11 服务管理

7.11.1 应建立完善的监督机制，对服务提供过程进行监督和测评，确保每次提供服务的全过程有效。

7.11.2 积极配合行政管理部门和行业管理部门的监督、检查，发现问题及时整改。

7.11.3 建立访客意见征询和满意度测评制度并安排专人负责实施，统计分析确定访客满意度，借以找出差距。

7.11.4 对服务质量进行内部考评和外部考评，根据考核评定结果进行奖励和处罚。

## 8 持续发展

8.1 根据访客满意度调查结果进行持续改进，对红色景区服务持续改进，以满足游客更深层需求。

8.2 将红色旅游资源的保护与区域社会经济发展协调一致，融入地方经济社会发展。