附件3.

宋潮生活之旅体验基地（点）评定规范

1.范围

本文件规定了宋潮生活之旅体验基地、体验点的评定条件、服务规范和评定程序。

#  本文件适用于开封市宋潮生活之旅体验基地、体验点（简称体验基地（点））的评定和管理。

2.适用的规范性文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 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

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号

GB/T 18973—2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

LB/T 021 旅游企业信息化服务指南

3.术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 宋潮生活之旅体验基地

体现宋式生活美学精神，以宋文化为主题的旅游景区、特色街区和各种类型的文商旅综合体。

3.2 宋潮生活之旅体验点

体现宋式生活美学精神，以宋文化为主题或相关联、小而美的文化和旅游经营空间。

3.3宋潮生活之旅

依托宋代历史文化资源、宋式生活美学或基于宋文化的创新性发展成果，串联起来的文化主题旅游线路及开展的旅游体验活动。

4.基本原则

4.1 主题突出，特色鲜明。申请者提供的服务项目和产品源于对优秀宋朝历史文化的传承、整理、挖掘、提炼，能够反映“生活即审美、审美即生活”的宋潮生活精神主旨，符合时代精神，宋式生活特色鲜明，具有较好辨识度。

4.2 内容健康，导向正确。申请者提供的服务项目和产品主题健康积极向上，配套设施完善，符合相关法律法规要求，符合社会主义核心价值观，能较好满足人民群众精神文化需求，提升文旅生活品质。

4.3 口碑良好，知名度高。申请者具有一定的社会口碑和区域知名度，积极参与社会公益活动，与所在社区关系融洽。

4.4 示范带动，效益突出。申请者具有专业的员工队伍、成熟的管理服务模式，稳定的目标客群和服务对象，社会效益经济效益良好，在宋文化体验、展示、宣传等方面具有一定示范和标杆作用，有助于“一城宋韵 东京梦华”城市品牌塑造。

5.评定条件与要求

5.1 基本条件

5.1.1 申请者具备法人资质，或经有关部门批准取得相关资质和立项文件。产品和服务项目符合国家法律、法规和强制性标准的规定。

5.1.2 正式营业或对社会公众开放满1年以上，且近1年内未发生较大安全生产责任事故，无违法违规经营记录和不良信用记录。

5.1.3 环保、卫生、安全、消防等条件符合国家相关规定。

5.2 服务产品

5.2.1 申请者提供的产品和服务项目包括但不限于茶艺、花艺、香艺、食艺、棋艺、曲艺、琴艺、书法绘画、诗词吟诵、风物品鉴、技艺展演、服饰展示、藏品展览等能充分体现宋代文化生活艺术、弘扬宋式生活美学等的内容。鼓励结合现代人审美需求、生活需求和社会主义核心价值观要求，创新推出新宋风产品和服务，创造沉浸式、感悟式的高品质文旅体验。

5.2.2 宋潮生活之旅体验基地应同时能够提供不少于5项体验项目或艺术类型。 宋潮生活之旅体验点应提供不少于1项（含1项）体验项目或艺术类型。

5.2.3 申请者应具备满足体验需要的场所和空间。体验点不受规模限制。体验基地经营空间应不低于500㎡ ；有前瞻性的开发规划；有较强的消费辐射能力，与所在区域形成互补功能。

5.2.4 申请者应围绕服务项目和文化主题打造IP形象，并积极开发相关文创产品。

5.2.5 积极依托体验场所开发青少年宋文化研学旅行课程和产品，并配合开发针对高端客群的宋文化高级研修班研修内容。

5.3 体验场所

5.3.1 体验场所室内陈设和布置应与体验主题吻合，有助于特色场景打造、氛围营造。积极采用现代科技手段等营造沉浸式氛围，增强情景带入感，深化游客体验。

5.3.2 应从严控制接待规模，保证舒适的体验感。室内场地最大承载量不少于3㎡ /人。

5.3.3 室外场地应合理设计游览动线，方便游览与游客集散。体量较大的，宜提供内部交通工具（体验项目有特殊要求的除外）。

5.3.4 应摆放开封城市旅游地图，提供服务项目宣传手册。有条件的鼓励提供宣传视频、专题记录片。体验基地应提供全域导览图。

5.3.5 体验场所干净、整洁，配备基本的医疗急救箱、免洗手消毒液，并定期检查更新。免费提供口罩。

5.4 标识系统

5.4.1 体验基地（点）的标识图案应醒目清晰、内容规范、指向明确，符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的要求。

5.4.2 标志标识牌的制作应选用环保、安全、耐用的材料，与整体品牌格调协调一致。宜提供富有创意的特色标识设计。传统老店宜在原有基础上进行改造提升。

5.4.3 体验基地（点）应设置中、英、日、韩等多语种服务项目简介和宣传口号。

5.4.4 全天经营的体验基地（点），应采取灯光照明等措施，保证夜间标志标识的可视性。

6.服务与经营规范

6.1体验指导师

6.1.1 体验项目应配备一定规模的体验指导师，数量与到访游客数量相匹配。

6.1.2 体验指导师应熟悉体验项目，熟练掌握相关知识和技能，具备良好组织能力、语言表达和沟通能力。

6.1.3 体验指导师应以专业培训合格的从业人员为主。鼓励聘请有关专家学者、非遗传承人、知名演艺人员、资深经营者等担任兼职体验指导师。

6.2服务（讲解）员

6.2.1 体验项目应配备一定规模专职服务人员，数量与到访游客数量相匹配。视情况配备讲解员。

6.2.2 服务人员应仪表端庄，服装整洁，宜着宋服提供服务。言行举止符合礼仪规范，普通话达标。宜提供外文讲解服务。

6.2.3 服务人员应掌握必要的服务知识和技能。讲解内容客观、准确，能够体现体验基地（点）的历史、产品和文化等特色。

6.2.4 宜为老、弱、病、残 等特殊访问者提供个性化服务。宜提供免费宋服拍照服务。

6.3经营规范

6.3.1 应诚信经营，服务价格明码标价，不得欺骗和误导消费者，不得做虚假宣传。

6.3.2 应设立内部投诉电话，悬挂行业主管部门投诉电话，接受公众服务监督。

6.3.3 应建立宾客意见收集及服务提升机制。宜定期开展问卷调查，持续改进产品和服务质量。

6.3.4 应定期组织服务人员培训，不断增强服务意识、业务能力。

6.3.5 具有销售服务功能的应提供移动支付等便捷消费服务模式。

6.3.6 应利用微信、微博等移动互联网信息平台，实现定期信息推送、公众互动等功能。逐步实现与全市智慧旅游平台互联互通。

6.3.7 宜不定期举办论坛讲座、公益培训班、专场演出等活动宣传宋文化，普及宋式生活美学，链接时代生活。

6.3.8 体验基地应开展线上直播宣传。体验基地（点）宜开展直播带货，促进旅游商品销售。

7.安全要求

7.1 应建立科学有效的安全保障体系，落实安全责任人，保证游客人身、财产、信息安全。

7.2 配备必要的应急救援物资，建立各种突发事件的应急预案，应急预案的编制应符合国家主管部门要求。

7.3 配置必要的安全设施设备，定期实施安全检查，并有完整的安全检查记录

7.4 应设置视频监控系统，监控范围合理，保证监控设施24小时正常运行，监控录像有效期保存30天以上。

8.评定程序

8.1 申请与初审

8.1.1 体验基地（点）设置采取自愿申报的原则，由企业或机构（单位）所在地县、区文化和旅游主管部门或市文化广电旅游行政主管部门提交申请。

8.1.2 申请时应提交体验基地（点）申请材料。申请材料包括：

a）《宋潮生活之旅体验基地申报表》或《宋潮生活之旅体验点申报表》；

b）工商营业执照（五证合一复印件）或主办单位批复文件；

c） 电子图片5张（场所门面、内部设施情景、服务与体验场景等）；

d）相关表彰、奖励及服务质量等级证明等材料。

8.1.3 体验基地（点）应符合第5章的评定条件及要求，申请者应承诺提交的申请材料真实有效。

8.1.4 县区文化和旅游主管部门接到体验基地（点）申请后，对申请材料的真实性和完备性进行初审，并于3个工作日内做出是否同意受理的答复。市文化广电旅游行政主管部门对A级景区、星级饭店、各局属单位、高校及科研机构等的申请直接进行初审。

8.2 审核认定

8.2.1 市文化和旅游主管部门组织成立宋潮生活之旅体验基地（点）评审委员会（以下简称评委会），负责体验基地（点）的评审与复核工作。评委会成员由文化和旅游行政部门、专家顾问、文旅企业代表等组成。

8.2.2 县、区文化和旅游主管部门正式受理后，汇总申请材料，提交评委会审核。

8.2.3 评委会确定拟培育名单，并反馈县、区文化和旅游主管部门；县、区文化和旅游主管部门在规定时间内对拟培育单位（企业）进行对标整改提升。提升完成后，由县、区文化和旅游主管部门提请评委会开展现场验收。

8.2.4 评委会对照评定标准通过材料审阅、实地考察打分和会议评估等环节，确定拟认定体验基地和体验点单位名单。

8.2.5 市文化和旅游主管部门对拟认定体验基地和体验点单位名单在官网进行公示，公示期5天。

8.2.6 公示期满无异议，符合体验基地（点）设置条件的，由市文化和旅游主管部门最终确定为宋潮生活之旅体验基地（点），并颁发体验基地（点）专用标牌和证书。专用标牌和证书由市文化和旅游主管部门统一设计、制作、核发。

9监督管理

9.1 体验基地（点）应使用统一形象标识（logo）强化整体形象塑造，具体标准由市文化和旅游主管部门制定。

9.2 对体验基地（点）实行动态管理。市、县区文化和旅游主管部门负责体验基地（点）日常服务质量监管。每年开展一次达标情况普查。

9.3 体验基地（点）复核工作按3年一次进行。由体验基地（点）对照评分表展开自查自纠自评，并将自评结果报评 委会复核。复核采取普核的方式进行，并与暗访相结合。

9.4 对复核不达标的体验基地（点），要求限期整改；整改后仍不达标的，取消体验基地（点）资格，并收回体验基地（点） 标牌和证书。

9.5 体验基地（点）若发生重大责任事故、重大有责投诉或造成不良社会影响的，由评委会核实确认后，由市文化和旅游主管部门撤销其体验基地（点）称号， 收回体验基地（点）标牌和证书。

9.6 受到取消资格和降级处理的体验基地（点），应交回或者申请更换证书和标牌，并不得以原资格和等级名义从事宣传和经营等活动。

**————————**