

DB 31

上海市地方标准

DB 31/T 1029—2024

代替DB31/T 1029—2016

旅游节庆活动服务规范

Service specification of tourism festival and events

2024-05-07 发布

2024-09-01 实施

上海市市场监督管理局 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 筹备 1

 5.1 组织管理 1

 5.2 方案制定 1

 5.3 审批与备案 2

6 现场管理 2

 6.1 协调 2

 6.2 咨询 2

 6.3 场所布置与维护 2

 6.4 现场引导 3

7 保障服务与管理 3

 7.1 安全管理 3

 7.2 交通管理 3

 7.3 环境与卫生管理 3

 7.4 应急保障服务 3

 7.5 宣传推广管理与服务 4

 7.6 人员管理 4

 7.7 残障人士服务 4

 7.8 预约/预售服务 4

8 评价与改进 4

 8.1 绩效评价 4

 8.2 合作关系维护 4

 8.3 投诉处理 4

 8.4 改进 5

参考文献 6

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。

本文件代替DB31/T 1029-2016《旅游节庆活动服务质量要求》，与DB31/T 1029-2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“举办单位”的要求（见 5.1，2016 版的 5.1），更改了“方案制定”的内容（见 5.2，2016 版的 5.3）；
- b) 删除了“演讲人、嘉宾、演出团队邀请”（见 2016 版的 5.8）和“嘉宾、演出团队管理”（见 2016 版的 6.3.2）的要求；
- c) 增加了“咨询”的要求（见 6.2）；
- d) 删除了“供应商与服务商管理”的要求（见 2016 版的 6.2.2）；
- e) 更改了“媒体管理与服务”的内容（见 7.5.3，2016 版的 5.8、6.3.2）；
- f) 更改了“保障服务与管理”的内容（见第 7 章）；
- g) 更改了评价与改进的要求（见第 8 章，见 2016 版的第 7、8 章）；
- h) 删除了“旅游节庆活动质量等级划分要求”和附录（见 2016 版的第 9 章和附录 A、附录 B）。

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。

本文件由上海市文化和旅游局提出并组织实施。

本文件由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市文化和旅游局、华东师范大学、上海市文化和旅游事业发展中心。

本文件主要起草人：程梅红、徐军、李平、姚烁烨、楼嘉军、宋长海、张琰、侯新冬、陈彦婷、王婷。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

——2016年首次发布为DB31/T 1029-2016；

——本次为第一次修订。

旅游节庆活动服务规范

1 范围

本文件确定了旅游节庆活动的基本要求，并规定了旅游节庆活动的筹备、现场管理、保障服务与管理、评价与改进的要求。

本文件适用于上海市各级文化和旅游管理部门归口管理的旅游节庆活动的管理、服务和评价。

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 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：休闲符号
- LB/T 021 旅游企业信息化服务指南
- DB31/T 1147 “青春上海”大型赛会活动志愿服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游节庆活动 tourism festival and events

依托当地独具特色和影响力的资源，有特定的主题、内容、规模，在相对固定的时间地点举办的节事活动。

4 基本要求

- 4.1 旅游节庆活动应主题鲜明，具备包容性和多元性，体现地方风貌与文化特色。
- 4.2 旅游节庆活动举办应遵守商业道德，加强安全管理。

5 筹备

5.1 组织管理

5.1.1 确定旅游节庆活动的举办单位。

注：举办单位是以自身名义发起或受其他单位委托，召集举办旅游节庆活动的法人或其他机构，包括以主办、承办、协办、赞助、指导、支持等名义参与节庆活动举办的政府管理部门、社会团体和企事业单位等。

5.1.2 成立旅游节庆活动筹备组织机构，明确分工，负责活动统筹管理。

5.2 方案制定

- 5.2.1 应开展旅游节庆活动可行性研究，内容包括但不限于：
 - a) 关于市场、安全、环境和法律影响因素的研究和分析；
 - b) 关于举办单位、主题、内容、资金来源的分析与说明。
- 5.2.2 应制定旅游节庆活动策划方案，内容包括但不限于：
 - a) 确定旅游节庆活动主题，主题应凸显地方特色；
 - b) 确定旅游节庆活动举办时间，举办时间宜相对固定且具有一定的连续性；
 - c) 明确旅游节庆活动的举办地点；
 - d) 确定旅游节庆活动的标识、口号；
 - e) 确定旅游节庆活动的主要内容、活动类型；
 - f) 确定旅游节庆活动开/闭幕式方案。
- 5.2.3 应制定旅游节庆活动的管理计划，内容包括但不限于：
 - a) 制定旅游节庆活动的进度计划：根据活动举办的起止时间，对筹备工作的各项任务制定工作计划；
 - b) 制定旅游节庆活动财务计划：举办单位应确保经费来源，提前对旅游节庆活动实施过程中各项费用进行科学测算，制定预算计划；
 - c) 制定旅游节庆活动人员组织计划：明确旅游节庆活动各项工作的人员安排、职责以及相互关系；
 - d) 制定应急管理计划：制定旅游节庆活动现场应对突发事件的公共卫生、消防、医疗、天气、电力、通讯保障措施与应急处置方案。
- 5.2.4 应制定旅游节庆活动安全管理方案、交通管理方案、宣传推广管理与服务方案、残障人士服务方案、预约/预售服务方案。

5.3 审批与备案

举办单位应向市（区）人民政府、消防管理部门、公共安全管理部门等有关部门进行审批与备案。

6 现场管理

6.1 协调

- 6.1.1 成立旅游节庆活动现场协调指挥中心：
 - a) 对服务和管理的各方面进行现场协调；
 - b) 及时处置现场突发事件。
- 6.1.2 旅游节庆活动涉及多个地点同时举办的，应设置总协调机构，负责统筹协调多个举办地点的现场管理，受现场协调指挥中心领导。

6.2 咨询

- 6.2.1 提供线上和线下相结合的咨询服务，并根据实际需求选择以下至少 2 种服务模式：电话、在线、门店、现场。
- 6.2.2 涉外的旅游节庆活动的咨询应提供相应语种服务。

6.3 场所布置与维护

- 6.3.1 提前设计并确认旅游节庆活动场所的功能布置图，内容包括但不限于装饰、旗帜、器材、设备、通道和出入口的搭建，以及相关设施的布置。
- 6.3.2 根据旅游节庆活动要求配备现场设施设备，包括音频和视频设备、无线或有线通讯、灯光照明

配备，并根据活动场所具体情况配备技术支持人员，做好实时维护。

6.3.3 设立醒目规范的指示牌、引导牌；涉外旅游节庆活动应根据国际代表的国籍比例或委托方要求配置相关语种的指示牌和引导牌；标识标牌设置应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6.4 现场引导

6.4.1 根据旅游节庆活动规模设置相应数量的进/出口，设立醒目规范的指引标志，应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.4.2 在进/出口配备引导人员，合理分流人群、避免人流堵塞，安排安保人员维持秩序。

7 保障服务与管理

7.1 安全管理

7.1.1 应根据旅游节庆活动级别、规模和特点，配备充足的安保人员和安检人员，组建针对旅游节庆活动的安全管理队伍和消防保障队伍。

7.1.2 应保持各疏散通道畅通，封闭有安全隐患的通道或区域。

7.1.3 应核定活动区域内客流最大承载量，做好客流预警和控制。一旦发生公共安全事故、治安案件等，应立即启动应急预案，并报告公共安全管理部門。

7.1.4 应协助消防管理部门开展消防安全检查，根据旅游节庆活动特点配置消防灭火器材，并保持完好有效，设置明显的消防安全标志。

7.1.5 应开设与客流量相适宜的现场安检服务通道数量，根据类别标明通道用途。在安检区域和通道设置完整清晰的安检标识。

7.1.6 应为嘉宾、演职人员、媒体记者、工作人员和志愿者提供现场出入证，并明确证件种类和使用说明。

7.2 交通管理

7.2.1 应根据旅游节庆活动概况、活动内容、现场观众规模等，明确涉及的交通管理、通行管制，以及对应措施，确定车辆停靠/停车地点。

7.2.2 应配备在紧急情况时能够使用的交通线路与运输车辆。

7.2.3 应根据旅游节庆活动规模制作和发放车辆进/出场通行证和停车证。

7.3 环境与卫生管理

应安排专人对场地保洁服务、餐饮服务进行检查与监督。

7.4 应急保障服务

7.4.1 应成立旅游节庆活动现场服务应急领导小组，受现场协调指挥中心领导，并配备应对突发事件的人员，进行针对性的培训。

7.4.2 应建立应对突发事件的观众紧急疏散程序和方法，确定疏散路线。

7.4.3 应配备应对突发事件的车辆，以及各项设备备用件在内的应急物资。

7.4.4 应合理配备急救设施和医务人员，并确定后备医院。

7.4.5 应配备应急通信车，应急车内应加载 4G/5G 及天线设备，根据现场需要配备应急通讯服务保障人员。

7.4.6 应建立旅游节庆活动气象信息采集/发布渠道，气象预报信息应及时送达相关部门负责人。

7.5 宣传推广管理与服务

7.5.1 开设旅游节庆活动宣传推广网站或在相关部门网站上开设宣传推广专栏，应按照 LB/T 021 的要求完成信息的维护和更新。

7.5.2 建立传统媒体、新媒体宣传矩阵。

7.5.3 应成立新闻发布中心，为媒体注册申请提供中英文两种语言的电话和邮件服务，为电视台、电台和网络媒体提供现场转播服务。

7.6 人员管理

7.6.1 旅游节庆活动举办前应对所有工作人员（含志愿者）进行培训，明确岗位职责、服务流程和服务要求、安全和应急要求，培训材料和记录应存档。

7.6.2 应为工作人员（含志愿者）提供工作条件及保障。聘用志愿者的，应为志愿者提供服务工作证件或统一标识。

7.6.3 工作人员（含志愿者）应着装规范，礼貌用语，熟悉旅游节庆礼仪和礼宾接待常识。

7.6.4 志愿服务规范应符合 DB31/T 1147 的要求。

7.7 残障人士服务

7.7.1 有残障人士参加的活动现场，应配备相应的设施设备，且有醒目规范的指引标志。

7.7.2 应为残障人士提供相应服务。

7.8 预约/预售服务

提供线上和线下相结合的预约/预售服务，并根据实际需求选择以下至少2种服务模式：电话、在线、门店、现场。

8 评价与改进

8.1 绩效评价

应建立包括旅游节庆活动举办单位自我评价和旅游节庆活动社会评价的评价体系，并通过以下方式开展绩效评价：

- a) 追踪、评估与赞助商的合作；
- b) 搜集观众满意度、投诉建议以及相关媒体报道信息反馈；
- c) 审核经费开支；
- d) 旅游节庆活动效果评估：旅游节庆规模、专业化程度、国际化程度、盈利情况和媒体评价。

8.2 合作关系维护

8.2.1 通过现场回访、电话回访、邮件回访等形式，对旅游节庆活动参演团队、商业合作单位和媒体进行回访，包括征求对本届旅游节庆活动的意见和建议、征询参加下届旅游节庆活动的意愿。

8.2.2 提供商业合作效益评估服务，包括商业合作单位权益回报的执行情况，以及公众和媒体对活动的综合评价等。

8.3 投诉处理

8.3.1 成立专门的投诉工作小组，负责投诉处理，并及时向文化和旅游管理部门汇报。

8.3.2 公布联系方式和投诉处理流程，妥善处理节庆前、节庆中及节庆后的投诉和建议，并及时反馈。

8.3.3 做好投诉及处理结果记录，并存档。

8.4 改进

应根据观众满意度调查结果、意见征集情况和投诉建议等信息，汇总分析，制定持续改进和优化措施。

参 考 文 献

- [1] GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
 - [2] GB/T 33170.1 大型活动安全要求 第1部分：安全评估
 - [3] GB/T 33170.2 大型活动安全要求 第2部分：人员管控
 - [4] GB/T 33170.3 大型活动安全要求 第3部分：场地布局和安全导向标识
 - [5] GB/T 33170.4 大型活动安全要求 第4部分：临建设施指南
 - [6] GB/T 33170.5 大型活动安全要求 第5部分：安保资源配置
 - [7] 节庆活动管理办法实施细则（国清组发2019[1号]）
-