

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 038—2014

国家商务旅游示范区建设与管理规范

Construction and management specification for prototype-zone

of national business travel

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(报批稿)

2014 - 12 - 26 发布

2015 - 04 - 01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

目 次

前言	III
引言	IV
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 区位	2
4.2 面积	2
4.3 商务旅游发展水平	2
4.4 基础设施	2
4.5 环境	3
4.5.1 生态环境	3
4.5.2 人文环境	3
4.5.3 卫生环境	3
4.6 规划	3
5 城市基础	3
5.1 城市品牌	3
5.2 社会经济	4
5.3 交通条件	4
6 服务设施	4
6.1 游客服务中心	4
6.2 商务服务设施	4
6.2.1 展览设施	4
6.2.2 会议设施	4
6.3 旅游服务设施	4
6.3.1 旅游交通设施	4
6.3.2 旅游饭店设施	5
6.3.3 餐饮设施	5
6.3.4 购物设施	5
6.3.5 文娱设施	5
6.3.6 导览设施	5
6.3.7 智慧旅游设施	5
7 市场促销	5
7.1 节庆活动	5

7.2	视觉形象	5
7.3	媒体推广	6
8	综合管理	6
8.1	机构	6
8.2	制度	6
8.3	人力资源	6
8.4	统计	6
8.5	安全管理	6
8.6	服务质量	7
8.7	投诉处理	7

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国旅游标准化委员会（SAC/TC 210）提出并归口。

本标准起草单位：苏州工业园区金鸡湖景区管理中心、北京万诺普旅游规划设计院。

本标准主要起草人：杨知评、方文浜、夏芳、刘华、于宙、季翎淙、董琪、叶军、姚长宏、张海燕、汪黎明、贾玫玫、张源、徐智慧。

引 言

为进一步推动商务旅游健康、可持续发展，促进商务与旅游的良好互动，更好地指导和规范“国家商务旅游示范区”建设与管理，特制定本标准。

国家商务旅游示范区建设与管理规范

1 范围

本标准规定了国家商务旅游示范区建设与管理的基本要求、城市基础、服务设施、市场营销、综合管理。

本标准适用于国家商务旅游示范区建设与管理；其他商务旅游区建设与管理可参照执行。

2 规范性引用文件

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 3095-2012 环境空气质量标准
- GB 3838-2002 地表水环境质量标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- 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 15190-1994 城市区域环境噪声适用区划分技术规范
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB 16297 大气污染物综合排放标准
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 17775-2003 旅游区(点)质量等级的划分与评定
- GB 18918 城镇污水处理厂污染物排放标准
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 21084 绿色饭店
- GB/T 28101 城市公共休闲服务与管理 基础术语
- GB/T 28742 污水处理设备安全技术规范
- LB/T 007 绿色旅游饭店

3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 28101界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商务游客 business travelers and tourists

以商务活动为主要目的并随之开展一系列旅游活动的商务人士及随行人员。

3.2

商务旅游 business tour

商务游客在商务活动过程中产生的与旅游相关的一系列活动的总和：通常包括商务贸易、会议、展览博览、公务考察、奖励旅游等商务活动以及与之相关的餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等旅游活动。

3.3

商务饭店 business hotel

为商务游客提供商务活动以及住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的饭店。

3.4

商务旅游区 business tourism zone

以商务活动服务为主体，以旅游服务要素为支撑，同时满足商务需要及旅游需求的特定空间区域，是商务与旅游高度融合的第三产业集聚区。

3.5

国家商务旅游示范区 construction and management specification for prototype-zone of national business travel

符合本标准规定的，知名度高、设施齐全、环境优美、服务上乘、管理先进，在全国范围内具有明显示范效应的商务旅游区。

4 基本要求

4.1 区位

4.1.1 应依托区域经济中心城市。

4.1.2 属于城市商务、旅游高度融合的第三产业集聚区。

4.2 面积

4.2.1 具有明确的界线和范围。

4.2.2 面积不少于 5 km²。

4.3 商务旅游发展水平

4.3.1 全年游客接待量达到 100 万人次及以上，其中商务游客年接待量达 30 万人次及以上。

4.3.2 商务设施齐全，商务活动频繁，商务经济发达，具有全国影响力。

4.3.3 旅游服务要素齐全，品质优越，服务优良，社会知名度高。

4.4 基础设施

4.4.1 示范区内部道路交通完善，停车场地充足，交通服务设施齐全。

4.4.2 电力设施完善，能满足生产、生活、景观照明及其他用电需求。

- 4.4.3 消防设施完善，消防通道畅通。
- 4.4.4 通信设施、邮政设施布局合理，满足商务旅游需求。
- 4.4.5 给排水系统完善。给水能力能满足生产生活用水、景观绿化用水、消防用水及其他用水需求；排水能力满足城市防洪要求；宜拥有完善的绿地灌溉系统和利用中水系统。
- 4.4.6 实现污水集中处理，污水排放与处理设施齐全、完好，应符合 GB/T 28742 要求，污水排放应符合 GB 18918 要求。

4.5 环境

4.5.1 生态环境

- 4.5.1.1 年均空气质量达到 GB 3095-2012 的二类环境空气质量要求。
- 4.5.1.2 大气污染物废气标准应符合 GB 16297 的规定。广泛采用低排放标准的机动车（船）和清洁能源（液化石油气、电能、太阳能、风能等）。
- 4.5.1.3 噪声限值符合 GB/T 15190-1994 的 0 类声环境功能区要求；娱乐区、商业区等的噪声限值符合 GB/T 15190-1994 的 2 类声环境功能区要求。
- 4.5.1.4 人体非直接接触用水区的水环境不低于 GB 3838-2002 的 V 类水域要求，人体直接接触用水区的水环境达到 GB 9667 的水质要求。
- 4.5.1.5 绿化覆盖率应达 40% 以上，景观风貌宜人。

4.5.2 人文环境

- 4.5.2.1 建筑美观，风格独特，注重地域文化特色，与自然环境相协调。
- 4.5.2.2 名胜古迹保护得当，与城市景观相匹配，体现独特的文化风貌。
- 4.5.2.3 地方非物质文化遗产有序，地方民俗文化展现充分，具有浓郁的人文气息。
- 4.5.2.4 电力线、电话线、电视闭路线等三线落地，其他电力设施不影响景观质量。

4.5.3 卫生环境

- 4.5.3.1 各类场所公共卫生条件应达到 GB 9664 规定的卫生要求。
- 4.5.3.2 食品卫生应符合国家相关标准规定，餐饮场所达到 GB 16153 规定的卫生要求。
- 4.5.3.3 公共厕所布局合理，数量充足；设置应符合 GB/T 18973 要求。
- 4.5.3.4 垃圾桶布局合理，数量充足，分类设置；垃圾无害处理率应达到 100%。

4.6 规划

- 4.6.1 先规划，后建设。
- 4.6.2 应与所属城市与地区的社会经济发展规划、城市总体规划、土地利用规划、旅游总体规划等相互衔接。
- 4.6.3 尊重和展示地方商务特色；尊重地方传统文化和现代文化；建筑和设施应与自然环境、景观协调统一；保护与节约资源。
- 4.6.4 规划审批应符合相应的审批程序；规划实施严格有效。

5 城市基础

5.1 城市品牌

- 5.1.1 示范区所依托城市应具有较高的社会知名度，在商务经济领域中具有一定的影响力。

5.1.2 所属城市宜拥有全国文明城市、优秀旅游城市、国家卫生城市、国家园林城市、国家生态城市等城市品牌称号。

5.1.3 所属城市宜拥有国家 5A 级旅游景区或国家级旅游度假区。

5.1.4 社会安定、文明、和谐。

5.2 社会经济

5.2.1 所属城市为国家或区域性经济中心城市，经济发展及对外开放水平国内先进。

5.2.2 具有合理的产业结构，服务业规模处于国内领先地位。

5.2.3 商务设施集聚，服务业从业人员比重较高。

5.3 交通条件

5.3.1 城市交通发达，拥有航空、铁路、高速公路或航运为主的交通网络。

5.3.2 拥有国际机场或抵离最近的国际机场不超过 1 小时车程（含城市快速交通）。

5.3.3 拥有完善的客运火车站、汽车客运站或客用航运码头。

6 服务设施

6.1 游客服务中心

6.1.1 在示范区交通集散中心应设立独立的游客服务中心，配备专业管理人员和服务人员。游客服务中心应提供商务活动、商务场馆、交通、住宿、餐饮、娱乐、购物、游览等信息及预订服务，提供旅游咨询、旅游投诉受理、旅游用品租借、物品寄存等服务。

6.1.2 在示范区重要交通节点应设立旅游咨询中心，宜配置多媒体、免费无线网络、商务旅游资料等，可提供商务活动、商务场馆、交通、住宿、餐饮、娱乐、购物、游览等服务信息。

6.1.3 在示范区旅游景点、商务场所应设立旅游咨询中心，应配备咨询台和咨询人员，可提供所在景点、商务场所的讲解及服务。

6.2 商务服务设施

6.2.1 展览设施

6.2.1.1 应拥有展览场所和会展中心等现代化展览设施。

6.2.1.2 展览场所和会展中心的室内外展览面积应不少于 5 万 m²。

6.2.1.3 展览场所和会展中心应具备承担举办大中型展览活动的的能力。

6.2.2 会议设施

6.2.2.1 应拥有会议中心或商务饭店，拥有不同功能、规模和风格的会议厅（室）、多功能厅、宴会厅等现代化会议设施并符合相关标准。

6.2.2.2 应配备先进的多媒体声像、同声传译设备。

6.2.2.3 会展中心、商务饭店应具备承担举办大中型商务会议活动的的能力。

6.3 旅游服务设施

6.3.1 旅游交通设施

6.3.1.1 应实行人行道和车行道分离；交通保持畅通。

6.3.1.2 应拥有完善的道路交通标志与标线，应符合 GB 5768 的要求。

6.3.1.3 宜拥有一种及以上特色交通工具，如观光车、有轨电车等。

6.3.1.4 宜拥有地铁、轻轨等现代城市交通设施。

6.3.2 旅游饭店设施

6.3.2.1 旅游饭店设施类别多样，结构合理，客房数量、档次应满足商务游客的需求。

6.3.2.2 商务饭店占有比例应不低于 50%。

6.3.2.3 四星级标准及以上标准旅游饭店占有比例应不低于 20%。

6.3.2.4 宜发展绿色旅游饭店，绿色旅游饭店应符合 GB/T 21084、LB/T007 标准的规定。

6.3.3 餐饮设施

6.3.3.1 应有本地特色餐厅、西餐厅及其他风味餐厅，能提供国内外不同风味的餐饮服务。

6.3.3.2 特色餐厅及知名品牌餐厅占有比例应不低于 50%。

6.3.3.3 宜有数量充足、类型多样的酒吧、茶楼等休闲餐饮设施。

6.3.4 购物设施

6.3.4.1 休闲购物场所类型多样，应有独具特色的休闲购物场所。

6.3.4.2 宜展示、销售品牌商品和地方特色商品。

6.3.5 文娱设施

6.3.5.1 宜有艺术、文化、休闲设施聚集的文化休闲街区。

6.3.5.2 宜有设施齐全、功能完备的室内外体育健身场所。

6.3.5.3 宜有剧院、演艺中心、博物馆、图书馆等文化设施。

6.3.6 导览设施

6.3.6.1 旅游导览设施完善，包括全景图、导览图、指示牌、公共信息标识、提示牌、警示牌等，应符合 GB/T 17775-2003 对 AAAAA 级旅游景区要求。

6.3.6.2 布局合理，制作精致，维护良好；具有文化性、艺术感。

6.3.6.3 应具有中英文对照。

6.3.6.4 公共信息图形符号应符合 GB/T10001.1 的规定。

6.3.7 智慧旅游设施

6.3.7.1 宜有电子化、信息化的导览服务。

6.3.7.2 宜有提供智慧旅游相关服务的设施，包括数据中心、服务端、使用端。

6.3.7.3 宜引入和利用智慧旅游服务的新科技、新发明。

7 市场促销

7.1 节庆活动

7.1.1 坚持“市场主导、政府服务”原则，突出活动特色。

7.1.2 每年应至少举办或组织 1 个具有较高影响力的、连续性的商务旅游节庆活动。

7.2 视觉形象

- 7.2.1 应统一制定独特鲜明的视觉形象（包括示范区商务旅游标徽）。
- 7.2.2 示范区商务旅游标徽应广泛用于示范区节事活动、媒体宣传、陈列展示等相关领域。

7.3 媒体推广

- 7.3.1 应编制、出版发行内容丰富、制作精美的宣传材料，包括导游图、明信片、画册、音像制品、研究论著、科普读物等。
- 7.3.2 所属城市重要交通节点、主要旅游景区及示范区内游客服务中心、旅游咨询中心等服务场所，应免费提供或发放宣传材料。
- 7.3.3 应建有商务旅游网站，具有独立的域名及中文网址；网页内容丰富、更新及时；具有电子商务功能。
- 7.3.4 应在主流媒体上播放或介绍本示范区的专题内容。
- 7.3.5 宜采用移动通信 APP 终端应用、微信、微博、微电影、短信等智慧旅游传播方式。

8 综合管理

8.1 机构

- 8.1.1 应设置专门的示范区管理机构，配备专业的管理人员；承担示范区规划控制、行业监管、市场开发、品牌推广等职能。
- 8.1.2 应有为国内外各类展览、会议提供专项服务的专业机构；包括但不限于会议公司、展览公司、广告公司、活动策划、咨询中介、工程设计等配套服务企业。
- 8.1.3 应有为商务旅游提供综合服务的相关机构；包括但不限于金融、保险、物流、翻译、印刷、报关、贸易中介、签证代办、汽车租赁等单位。
- 8.1.4 宜有相关行业协会，包括商务旅游协会、会展协会、商务饭店协会、餐饮协会等。
- 8.1.5 宜有商务旅游培训机构，可与国内外高校院所联合成立人才培养机构。

8.2 制度

- 8.2.1 应有完善的规章制度和管理制度。
- 8.2.2 确保各项制度落实和执行，应有完整的制度执行记录。

8.3 人力资源

- 8.3.1 应有丰富的人力资源，专业配备齐全，人员数量基本满足商务旅游需要。
- 8.3.2 严格按照国家劳动部门有关要求，岗位从业人员应具备从业资格证书。专业服务人员应具备与岗位相匹配的职业技能，培训合格、持证上岗。

8.4 统计

- 8.4.1 应建立完善的商务旅游统计体系，包括游客规模、人均花费、逗留时间、综合收入等内容。
- 8.4.2 宜定期收集、统计、分析商务游客信息。
- 8.4.3 商务旅游统计信息由旅游主管部门统计发布。

8.5 安全管理

- 8.5.1 应设立安全管理机构，配备与经营活动相适应的安全管理人员。
- 8.5.2 宜联合相关部门，建立安全保障协调机制。

- 8.5.3 建立应急处置、紧急救援机制，公布救援电话。
- 8.5.4 应有公共安全预案，加强安全风险预防工作；突发事件处理及时有效。
- 8.5.5 对设施设备定期进行安全检查，确保安全运行。

8.6 服务质量

- 8.6.1 服务人员应着装整齐，仪态端庄，热情亲切，举止文明。
- 8.6.2 商品价格合理，明码标价，诚信经营。
- 8.6.3 经营服务场所应明确公示服务时间，超市、旅游饭店等部分场所宜提供 24 小时服务。
- 8.6.4 应定期开展游客满意度调查，游客满意度指数应不低于 85。

8.7 投诉处理

- 8.7.1 应设立专门的投诉受理机构，完善投诉处理转办机制，并向社会公告。
 - 8.7.2 制定有完善的投诉处理制度，应有完整的投诉处理记录。
 - 8.7.3 投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定。
-