

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T xxxx—2019

文化休闲街区等级划分

Quality Grading of Cultural Leisure Street Blocks

2019-06-20 实施

前言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：中华人民共和国文化和旅游部、北京联合大学旅游学院。

本标准主要起草人：刘敏、刘爱利、佟婷、王玮、吴宁、王婧、李蕊

文化休闲街区等级划分

1 范围

本标准规定了文化休闲街区等级划分的依据和条件。
本标准适用于中华人民共和国行政区划内的文化休闲街区。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 3095 环境空气质量标准
GB 3096 城市区域环境噪声标准
GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
GB 9670 商场（店）、书店卫生标准
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB2894 安全标志及其使用导则
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 10001 标志用公共信息图形符号系列标准
GB/T 15566.11-2012 公共信息导向系统设置原则与要求
GB/T19001 质量管理体系要求
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 16766-2010 旅游业基础术语
GB/T 26356-2010 旅游购物场所服务质量要求
GB/T 17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定
LB/T 011-2011 旅游景区游客中心设置与服务规范
LB/T 024-2013 旅游特色街区服务质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

文化休闲街区 Cultural Leisure Street Blocks

有明确的地域范围及一定规模，文化特色鲜明、文化氛围浓厚，具有游览、购物、餐饮、休闲娱乐、文化展示与体验等功能，具有一定知名度与稳定客流量的开放式街区。

4 等级划分和依据

4.1 等级划分

文化休闲街区划分为 2 个等级，从高到低依次为国家级文化休闲街区和省级文化休闲街区。

4.2 等级划分的依据

文化休闲街区等级划分以本标准的第 5 章、第 6 章为依据，包括基本条件和一般条件 2 类。基本条件规定了文化休闲街区的门槛条件。

5 等级划分的基本条件

- 5.1 应具有明确的地域边界。国家级文化休闲街区街道总长度不短于 500 米或总占地面积不小于 5 万平方米，省级文化休闲街区街道总长度不短于 300 米或总占地面积不小于 3 万平方米。
- 5.2 应具有统一有效的管理机构。
- 5.3 应具有经批准实施的总体规划或经论证通过的发展方案。
- 5.4 应至少具备文化展示与体验、游览、购物、餐饮、休闲娱乐等功能，并至少在以上某一方面具有很高的知名度。
- 5.5 街区内没有“三俗”及其他违背社会主义核心价值观的活动内容。
- 5.6 应具有应对各类突发事件的应急预案。近 2 年内未发生重大安全事故和社会反响强烈的群体性事件。
- 5.7 应具有稳定的游客接待量。国家级文化休闲街区年接待游客应不少于 100 万人次，省级文化休闲街区年接待游客应不少于 60 万人次。
- 5.8 应注重绿色发展理念，与当地社区有机融合。
- 5.9 应通行良好。国家级文化休闲街区宜为步行街，省级文化休闲街区应在每日主要营业时段期间采取限制车辆通行的措施。
- 5.10 应公布游客咨询、投诉和紧急救援电话，且 24 小时人工值守；应有公共广播系统。

6 等级划分的一般条件

6.1 可进入性

- 6.1.1 交通联系便利且宜有多种交通方式可以抵达。
- 6.1.2 街区应有不少于 2 个主要出入口。

6.2 文化特色

- 6.2.1 所在城市及街区宜有文化底蕴。
- 6.2.2 建筑宜特色鲜明，建筑形式、体量、色彩等宜与周边景观相协调。
- 6.2.3 宜有多样化的博物馆、名人故居、地标性建筑等文化景观。
- 6.2.4 文化景观与历史建筑应保护良好、利用合理。
- 6.2.5 非物质文化遗产宜数量丰富且传承良好。
- 6.2.6 文化展示宜内容丰富，展示形式生动活泼。
- 6.2.7 宜有特色的节庆活动。
- 6.2.8 应有充分的地方餐饮文化展示。
- 6.2.9 宜有健康、丰富的晚间文化娱乐活动。
- 6.2.10 文化体验项目宜丰富且具有参与性。

6.3 环境特色

- 6.3.1 街区内环境整洁，无杂物、无积水、无污渍、无异味、无乱贴、乱放等现象。
- 6.3.2 建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，且设施设备运行完好。
- 6.3.3 历史建筑应有保护措施且维护及时。
- 6.3.4 宜设置公共休息区域和必要的休憩设施，且满足游客需要。
- 6.3.5 宜有适当的绿化且有当地的植物类型，古树名木和珍稀植物应有铭牌。
- 6.3.6 街区内应有文化符号，充分展示城市与街区历史文化风貌。
- 6.3.7 户外广告、灯饰应符合相关规定，与街区风格协调。
- 6.3.8 橱窗及各种商业展示布置宜创意独特，和整体环境相协调。
- 6.3.9 应控制声源，降低噪音污染，符合 GB 3096 的二级标准。
- 6.3.10 应控制空气污染源，街区内空气质量应达到 GB 3095 的二级标准。
- 6.3.11 采用声、光、电等技术烘托休闲氛围，宜有街区夜景。
- 6.3.12 宜有节电、节能、节水设施设备和措施。

6.3.13 市政管网线宜入地。

6.4 业态布局

6.4.1 应有特色文化主题且经营良好。

6.4.2 业态数量充足，临街经营单位有 70%以上对外开放。

6.4.3 业态种类丰富，应有体现游览、购物、餐饮、休闲娱乐、文化展示与体验等功能的相应业态，宜包含茶室、咖啡厅、酒吧、书店、新型书吧、手工制作坊、小型主题博物馆等休闲业态。

6.4.4 具有地方特色的业态宜不少于 30%。

6.4.5 业态规划合理，宜有相应业态鼓励或限制名单。

6.4.6 旅游旺季宜有 80%以上的经营单位营业到 21 点。

6.5 游览设施

6.5.1 停车场地宜配置合理，游客停车方便。

6.5.2 导览系统位置醒目，设置合理，设计有特色，与景观相协调，制作、维护良好。在街区出入口宜设置街区全景导览图，标示街区的名称、简介及相关图示；在主要叉路口宜设置导览牌或小型区域导览图。中外文对照，文字准确规范。

6.5.3 标识系统设置合理且符合 GB/T 15566.11-2012、GB2894、GB 15630、GB/T 10001 规定。

6.5.4 店铺宜有统一编号且对游客明示。

6.5.5 各文保单位或景点应设有铭牌标识和景物解说牌且中外文对照。

6.5.6 宜有游客中心，位置合理醒目。有导游人员及服务，有专门的客服人员提供咨询服务、投诉或残疾人服务。宜有旅游宣传设施，包括电脑触摸屏系统。提供导览图和当地旅游宣传资料。

6.5.7 厕所位置设置应合理，能满足游客需求，有水冲、通风等设施并保持完好，厕所干净整洁，无异味、无污物、无堵塞，有专人及时清扫。有残疾人厕位或功能兼用的家庭卫生间。

6.5.8 有方便残疾人使用的设计或设施设备，包括残疾人轮椅、盲道、低位收款台、无障碍设施等，并设置规范标识。宜提供幼儿活动场所及便利设施。

6.5.9 移动通讯、Wi-fi 宜覆盖整个街区且信号良好。

6.5.10 宜有为游客免费使用的手机充电设施。

6.6 综合服务

6.6.1 不得经营假冒伪劣商品，无强买强卖和兜售行为。

6.6.2 应规范价格管理，所有商品和有偿服务应明码标价。

6.6.3 售后服务应符合国家规定。

6.6.4 从业人员着装得体整洁，佩戴工牌，语言文明，礼貌、热情，对游客一视同仁，尊重客人的宗教信仰与风俗习惯。

6.6.5 为游客提供包装、订购和邮寄快递、小件寄存等服务。

6.6.6 宜有一定数量工作人员使用外语提供服务。

6.6.7 宜有街区的电子商务网站或统一电商平台，可以提供咨询与线上销售服务。

6.6.8 宜提供主要外币兑换服务。

6.7 卫生

6.7.1 街区卫生应符合 GB 9664 的规定，街区内餐饮场所卫生应符合 GB 16153 的规定。

6.7.2 卫生责任制度和卫生检查制度应健全。

6.7.3 分类垃圾箱设置合理，数量满足需要，垃圾及时清理，垃圾箱造型美观，完好无损。

6.7.4 宜有对吸烟行为的管理规定。

6.8 安全

6.8.1 安全管理制度健全，有安全处理预案及应急救援机制。

6.8.2 消防、防盗、防暴、救护等各项设施设备应齐全、完好、有效。

6.8.3 应配有专业保安人员，治安条件良好。

- 6.8.4 出入口应方便游客疏散，紧急出口应标志明显、畅通无阻
- 6.8.5 宜有游客量监控系统与游客高峰时段应急预案。
- 6.8.6 宜有医疗服务，与周边医院有联动救治机制。
- 6.8.7 宜有治安机构或治安联络点，与周边公安、消防等机构有应急联动机制。

6.9 管理

- 6.9.1 街区内的经营单位应按规定办理相关证照，依法持证经营。
 - 6.9.2 定期开展从业人员的业务知识和技能培训，且培训效果良好，并有培训记录。
 - 6.9.3 有完善游客投诉处理机制，且游客投诉处理及时，处理效果良好。
 - 6.9.4 定期开展游客满意度调查。持续改善服务质量，提高游客满意度。
 - 6.9.5 宜有街区的特色鲜明的形象标志和旅游宣传口号，每年有定期或不定期的宣传营销，且效果良好。
 - 6.9.6 宜有独立域名的网站且网站内容齐全丰富，更新及时。
-