



中华人民共和国国家标准

GB/T 26992—2011

主题公园服务规范

Specification for services on theme park

2011-09-29 发布

2011-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:常州中华恐龙园有限公司、常州市标准化协会。

本标准主要起草人:蒋乃平、沈波、汪黎明、许晓音、喻晓筠、张式凡。

主题公园服务规范

1 范围

本标准规定了主题公园服务的术语和定义、基本要求、主题场景、服务提供、安全与应急、投诉处理与满意度测评。

本标准适用于主题公园的服务与管理。

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/T 16767 游乐园(场)安全和服务质量

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

主题公园 theme park

围绕一个或多个主题元素进行组合创意和规划建设,营造特定的主题文化氛围,采用现代科学技术和多层次活动设置方式,集诸多娱乐活动、休闲要素和服务接待设施于一体的旅游文化娱乐场所。

4 基本要求

4.1 围绕一个或几个主题元素进行项目规划建设和活动策划组织,做到设计新颖、策划独特,具有主题文化氛围和游览线索,使游客不断有新的体验和感受。

4.2 借助文化艺术和现代科技的多种手段和活动形式,使游客感受自然资源和人文资源的一个或多个特定的主题文化元素,体验主题文化内涵,实现旅游与文化的融合。

4.3 提供参与方式多样的游乐、体现主题的故事场景、形式多样的演出和活动、个性化的商品和特色餐饮,使游客获得不同于日常生活的快乐、趣味与休闲享受。

4.4 提供鼓励游客参与互动和体验为主要特点的服务,并在服务过程中体现主题文化特色。

4.5 安全管理与安全作业、服务设施与服务质量、卫生与环境、以及服务质量保证和监督应符合 GB/T 16767 的要求。

5 主题场景

5.1 应营造有主题文化特色的景观氛围和生态环境。

5.2 宜拥有自主创意、自有知识产权的吉祥物和企业形象标志,并能广泛运用。

5.3 各类建筑的造型、色彩、材质等应与主题文化特色相协调,并应定期维护,确保无污垢、无剥落。