

上海市旅游局 文件

上海市经济和信息化委员会

沪旅发〔2017〕36号

关于印发《关于推进工业旅游标准化建设的若干意见》和《工业旅游景点达标评定办法》的通知

各区旅游管理部门、科经委、经委（商务委）：

现将《关于推进工业旅游标准化建设的若干意见》和《工业旅游景点达标评定办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

- 附件：1. 关于推进工业旅游标准化建设的若干意见
2. 工业旅游景点达标评定办法



上海市经济和信息化委员会
2017年12月1日

附件 1

关于推进工业旅游标准化建设的若干意见

为更好地发挥标准化在工业旅游中的作用，推动本市工业旅游产业转型升级和提质增效，现对本市工业旅游标准化建设提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想

落实国家和本市关于深化标准化工作改革的要求，完善工作机制，优化标准体系，强化标准化管理，提升本市工业旅游标准化的整体质量和实施效果，推动上海建设具有全球影响力的世界著名旅游城市。

（二）基本原则

深化改革，转变职能。加快转变政府职能，加强旅游、经信部门的引导作用，发挥企业主体作用，调动社会参与积极性，形成政府引导、市场驱动、社会参与、协同推进的格局。

对标国际，强化实施。推动标准化工作与相关法律法规的有机衔接，加强国标、行标和上海市地方标准的贯彻实施，积极采用国际标准和国外先进标准，提高上海工业旅游标准化水平和国

际影响力。

提升服务，加强监管。以满足发展需求和解决标准化实际问题为导向，提升标准化服务能级，鼓励、引导企业实施标准化，加强工业旅游景点达标事中事后监管和标准化实施效果评估。

二、主要任务

（一）优化工作机制

市旅游、经信部门统筹管理本市工业旅游标准化工作，各区旅游、经信部门在市旅游局、市经济和信息化委员会指导下开展标准化工作。

本市成立上海市工业旅游景点服务质量达标评定委员会（以下简称工评委），承担工业旅游景点服务质量达标评定工作，负责标准宣贯落实，开展标准化相关活动，指导企业和单位开展标准化创建工作。工评委设立在本市非营利性的专业机构或社会组织。

（二）完善标准体系

注重与国标、行标的协同发展，在国家旅游局制定的《国家级工业旅游区（点）规范与评定》、工业旅游标准等的指导下，出台上海相关配套实施办法。

吸收国内外最新研究成果，结合上海工业旅游发展新阶段面临的问题和现实需求，围绕工业旅游景点在加强旅游产品开发、

加大旅游市场宣传、提高接待服务质量、提升信息服务水平和开展工业旅游效益评价等方面对上海市地方标准《工业旅游景点服务质量要求》展开修订。

鼓励具备相应能力的学会、协会、商会、联合会等社会组织和产业技术联盟协调相关工业旅游企业共同制定满足市场和创新需要的标准，引导企业根据需要自主制订高于国家、行业和地方标准的具有竞争力的企业标准。

（三）加强标准宣传

形成标准宣传合力，充分利用旅游、经信部门的政务网或新媒体的官方账号，发布、解读工业旅游标准，公开工业旅游景点达标评定工作，统一宣传报道优秀的景点。

拓展标准宣传渠道，借助“世界标准日”、“质量月”、“3·15”等活动平台和电视、广播、报刊、互联网、微博、微信等各类媒体，广泛宣传普及工业旅游标准化相关知识。继续开展“工业旅游标准化知识进企业”、“工业旅游管理人员培训”等活动，动员、鼓励、辅导工业旅游景点实施标准化。

（四）推进标准实施

按照“创建一批、评比一批、储备一批”的要求，继续推动工业旅游标准的贯彻实施。依据上海市地方标准《工业旅游景点服务质量要求》和《上海市工业旅游景点达标评定办法》，持续

开展达标评定工作。鼓励优秀的工业旅游景点参与国家级工业旅游评定认证和市级、国家级旅游标准化示范试点创建工作。

（五）建立项目库

开展上海工业旅游资源普查，摸清具备市场开发价值的潜在资源数量、质量、分布、特点等，尤其是滨江百年工业遗存、先进制造业、上海老字号的保护、激活和开发现状，服务上海滨江开发和科创中心建设。

（六）构建产品体系

按照国家旅游局的要求，重点推进城市休闲型、产业园区集聚型、企业观光体验型、博物馆展示型、文化创意集聚型等各类工业旅游示范点建设。结合特色产业园区建设和“产城融合”发展，支持工业旅游集中区的工业旅游经营主体协作联合，引导工业旅游园区化和城镇化集聚发展，因地制宜推进特色工业旅游城镇建设。结合二、三产业融合和新型城镇化战略，全面探索工业遗产可持续再利用模式，大力推进主题博物馆、公共休闲区、创意产业园、工业博览与商务旅游等形式开发建设，加大工业旅游休闲示范区建设。争取到 2020 年，成功创建 100 个市级及以上工业旅游示范点（以企业为依托）、10 个工业旅游基地（以专业工业城镇和产业园区为依托）、1 个工业旅游休闲示范区（以工业旅游区为依托）。

（七）强化标准化监督

有序推进工业旅游景点的复核工作，对没有持续达到标准要求的企业加强指导培训、限期整改、降级或摘牌处理。

完善标准实施信息反馈渠道，不定期的专项检查、暗访、走访客户、征询游客意见，借助新闻媒体、网络平台等的作用，加强工业旅游景点的标准化情况后续监督，对终止旅游接待的景点及时做摘牌处理。引导景点加强自我监督检查、标准执行评估和完善优化，鼓励行业、社会公众共同参与监督。

旅游、经信部门定期、不定期的组织开展标准实施情况的监督检查和效果评估，指导工评委有序推进工业旅游景点达标评定和监督工作。

三、保障措施

（一）加强组织领导

旅游、经信部门建立联络员制度，指定专门的处、科室和工作人员负责工业旅游标准化工作。市旅游、经信部门加强对工评委评定工作指导和考评。加强区旅游、经信部门对本意见的贯彻实施，对区工业旅游资源的挖掘利用和标准化引导实施。

（二）提供资金扶持

探索建立市场化、多元化经费投入机制，聚焦工业旅游标准化创新发展，争取市标准化、旅游等专项资金等的扶持，鼓励有

条件的区对工业旅游标准化工作给予资金扶持。

（三）加强队伍建设

加强对工业旅游景点经营管理、服务人员和标准关键岗位人员培训，增强标准化意识、丰富标准化知识、提升管理和服务水平。依托科研院所、社会组织、工业旅游企业等资源，完善上海工业旅游标准化智库。

（四）提升服务能级

旅游、经信部门和工评委为工业旅游景点提供标准制定、实施、监督、评估等咨询服务，支持景点参与上海、国家和国际标准化活动，提升企业影响力和竞争力。加强对与民生密切相关、纳入重点规划或重点区域的工业旅游景点的专业标准化服务。对初步培育阶段、提升关键阶段的工业旅游景点分别给予指导和支持。

附件 2

工业旅游景点达标评定办法

依据上海市地方标准《工业旅游景点服务质量要求》，对本市工业旅游景点达标评定的组织、流程、管理等事项规定如下：

一、评定机构及人员

（一）上海市工业旅游景点服务质量达标评定委员会

上海市工业旅游景点服务质量达标评定委员会（以下简称工评委）设立在本市非营利性的专业机构或社会组织，负责全面开展本市工业旅游景点服务质量达标评定工作，承担评定工作主体责任。具体工作包括制、修订《工业旅游景点服务质量评定细则》，宣传、培训工业旅游标准，动员、辅导工业旅游景点参与达标评定，评定、监督和评定性复核，制作、颁发达标标志和证书，检查、监督景点持续达标，建设、维护工业旅游景点项目库，评估标准化实施效果，开展标准化相关活动等。

工评委承设单位应组织机构健全，为工业旅游景点服务质量达标评定工作提供固定的办公场地、必要的设施设备和配套资金，设专职或兼职人员负责评定工作，有丰富的工业旅游或标准化项目经验，在工业旅游领域有一定的知名度、影响力和权威性，

能够持续带动一批工业旅游景点参与达标评定。

（二）评审小组

评审小组由相关政府部门、科研院所、社会组织、工业旅游企业专家组成，人数应不少于五人。

评审员负责标准达标评定、复核的检查工作。评审员需具备工业、旅游或标准化相关工作经验，熟悉工业旅游发展及标准实施情况等。评审员要坚持原则、客观公正，不得徇私舞弊，不得滥用职权，不得泄露企业商业机密。

二、标准宣传

工评委采取多种方式和途径，在全市范围内进行工业旅游标准实施的宣传动员工作：

可借助电视、广播、报刊、互联网、微博、微信等各类载体，策划关于实施工业旅游标准和推动本市工业旅游发展的专题宣传。

通过专题讲座、研讨会、参观考察、“工业旅游标准化知识进企业”等活动，对全市工业旅游景点进行定期培训。

三、达标申请

（一）条件

工业旅游景点符合以下条件，可申请工业旅游标准达标评定。

1. 企业注册地在本市行政区域内；
2. 属于工业企业、工业集聚区、工业展示区域、工业历史遗迹、行业博物馆以及反映重大事件、体现工业技术成果的重大工程和项目等；
3. 开展工业旅游接待活动一年以上；
4. 旅游设施建设和运营管理符合国家相关法律、法规和强制性标准要求；
5. 两年内未发生重大安全责任事故及未因侵害消费者合法权益受到相关主管部门罚款及以上行政处罚。

（二）时间

工评委长年受理工业旅游景点的达标申请。

（三）程序

工业旅游景点向工评委提交工业旅游标准达标申请，工评委接到工业旅游景点的达标申请后，应确认申请材料，审定申请资格，于 10 个工作日内向申请达标的工业旅游景点做出是否受理的决定。

（四）材料

达标评定的申请材料包括：

1. 《工业旅游景点服务质量要求达标申请表》；
2. 《工业旅游景点服务质量评定细则》自评打分表；

3. 《工业旅游景点服务质量达标申请承诺书》;

4. 符合《工业旅游景点服务质量要求》自查自评情况说明报告和其它必要的文字和图片资料。

第 1—3 项材料在提出达标评定申请时提交, 第 4 项材料在工评委组织现场评审时提交。

四、评定和复核

(一) 辅导

工评委自受理工业旅游景点提交的达标申请后, 在 30 个工作日对申请达标评定的工业旅游景点的标准实施情况进行检查, 并向工业旅游景点提出整改意见, 辅导工业旅游景点根据工业旅游地方标准要求准备评审材料。

(二) 评审

工业旅游景点在根据工评委的意见整改完成后, 与工评委沟通确定评审时间。工评委组织评审小组赴工业旅游景点采取听取汇报、实地验收、资料审核等方式开展评审, 评审小组参照《工业旅游景点服务质量评定细则》现场打分, 评定级别分为达标和优秀。评审结束后, 评审小组应对申请达标的工业旅游景点提出反馈意见, 并向工评委提交评审报告。评审未予通过的工业旅游景点应加强整改, 可参与第二年的达标评定。

(三) 批复

工评委在评审结束 15 个工作日内对参与达标评审的工业旅游景点给予批复，并在上、下半年分别向市旅游、经信部门集中上报评定结果。

（四）标牌和证书

对评审达标的工业旅游景点授予“上海市工业旅游景点服务质量达标单位”的标牌和证书；对评审优秀的工业旅游景点授予“上海市工业旅游景点服务质量优秀单位”的标牌和证书。

标牌和证书有效期四年，由工评委负责统一制作、颁发。工业旅游景点应将标牌置于醒目处，便于游客识别。

（五）复核

工评委对评定达标和优秀的工业旅游景点每四年开展评定性复核，自景点获得达标或优秀标牌和证书之日起开始计算。景点应在有效期结束 30 日前提出复核申请。复核采取听取汇报、资料审核和抽样实地调查的方式开展。未提出复核申请的景点，其达标或优秀称号失效，标牌由工评委予以回收处理。

五、监督管理

工评委对评定达标和优秀的工业旅游景点每二年组织监督检查。检查采取听取汇报、资料审核和抽样实地调查的方式开展。

（一）处理

不符合优秀要求的工业旅游景点给予降级处理，不符合达标

要求的工业旅游景点给予撤销达标处理。

(二) 处理后的重新申请

被撤销达标称号的工业旅游景点，两年内不得重新申请达标评定。被降级的工业旅游景点，当年不得重新申请达标评定。

(三) 处理后的标志和证书

凡被撤销达标或优秀称号的工业旅游景点，其标牌和证书由工评委予以换发或回收处理。