

红色旅游服务标准体系构建研究

——以周恩来纪念馆为例

0 引言

周恩来纪念馆位于江苏省淮安市，1986年3月由中宣部批准兴建，1992年1月6日落成开放，邓小平同志亲笔题写馆名，馆区整体建筑造型庄严肃穆，形式朴实典雅。伟人的崇高威望，优美的景区环境，丰富的教育资源，规范的管理服务，使纪念馆日益成为在全国有重要影响的爱国主义和党性教育基地，开放至今已累计接待海内外瞻仰观众4000多万人次，先后被表彰为全国文博系统先进集体、全国

旅游工作先进集体、全国红色旅游先进集体、全国文明单位和“为江苏改革开放作出突出贡献的先进集体”等。

1 标准化构建需求、原则与依据

标准是当今社会高质量、持续发展的重要技术支撑^[1]。构建周恩来纪念馆红色旅游服务标准体系，对于纪念馆红色旅游景区的顶层设计、长远发展具有重要意义，满足人民群众的红色旅游体验，

促进红色教育和弘扬革命精神。

1.1 构建需求

构建周恩来纪念馆红色旅游服务标准体系是落实国家和江苏省相关政策的需求。2021年10月由中共中央、国务院印发《国家标准化发展纲要》中指出“提高文化旅游产品与服务、消费保障、公园建设、景区管理等标准化水平。”国务院办公厅《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施的通知》（国办发〔2023〕36号）要求推进文化和旅游深度融合发展，“开展中国文物主题游径建设”和“读万卷书行万里路”文化主题旅游推广活动，有序发展红色旅游，保护好、管理好、运用好红色资源。2024年1月12日，江苏省第十四届人民代表大会常务委员会第七次会议通过的《江苏省红色资源保护利用条例》中要求“依托红色资源发展红色旅游，加强红色旅游景区建设，完善道路、通讯等基础设施和公共文化服务设施，优化提升红色旅游服务，打造红色文化旅游品牌。”

构建周恩来纪念馆红色旅游服务标准体系是全面提升景区的服务水平和服务效率的重要途径。通过建立结构合理、层次分明、与景区发展实际相适应的标准体系，促进重要标准的完善实施及服务资源的有效整合，形成以标准化支撑景区服务的长效机制。

1.2 构建原则

坚持全面系统、层次清晰、动态开放、相互协调的原则，构建一个在各自层级上既独立又彼此联系、具备共同特质的体系，覆盖了周恩来纪念馆景区管理和服务的环节。依据周恩来纪念馆红色旅游景区当前旅游服务的实际情况与特征，标准体系被恰如其分地分布在不同的层级之中，旨在拓展标准的适用界限。同时，尽可能地将标准置于较高层级，避免在众多小范围内各自为政地制定，从而实现体系构成的合理化与简化。服务是一个不断改进的过程、始终处于动态变化之中。因此，在构建周恩来纪念馆红色旅游服务标准体系时，应保持

开放，动态更新。周恩来纪念馆红色旅游景区作为一个服务业组织，其标准体系是个集合体，其中的标准既特色鲜明，表述的内容又相互交叉、相互关联、相互依存，所以各标准之间共性的成分阐述要完整，个性的特点要有侧重。在管理体系和服务体系中，将内部管理和直接面对服务对象的对外服务相关标准有机地纳入各自的体系。

1.3 构建依据

(1) 法律法规。《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国文物保护法》《中华人民共和国标准化法》《消费者权益保护法》《2024年文化和旅游领域“放管服”改革优化营商环境工作要点》《关于进一步促进红色旅游健康可持续发展的意见的通知》《江苏省旅游条例》等。

(2) 相关标准。GB/T 13016—2018《标准体系构建原则和要求》，GB/T 13017—2018《企业标准体系表编制指南》，GB/T 15624—2021《服务标准化工作指南》，GB/T 24421—2023《服务业组织标准化工作指南》，GB/T 35778—2017《企业标准化工作指南》等。

2 周恩来纪念馆红色旅游服务标准体系构建研究

2.1 标准体系框架

立足周恩来纪念馆标准化需求，以适用的法律法规为基础，按照GB/T 24421—2023《服务业组织标准化工作指南》等标准的要求，构建周恩来纪念馆红色旅游标准体系。在周恩来纪念馆红色旅游服务标准体系的顶层，设有标准化方针目标、法律法规以及政策文件，还有相关的指导标准。体系内所有标准均在此顶层标准的指导下构建。

周恩来纪念馆红色旅游标准体系（见图1）主要包括服务通用基础、服务提供、服务保障、岗位标准四个子体系。其中，通用基础标准子体系是整个红色旅游标准体系的基础，服务保障、服务提供标

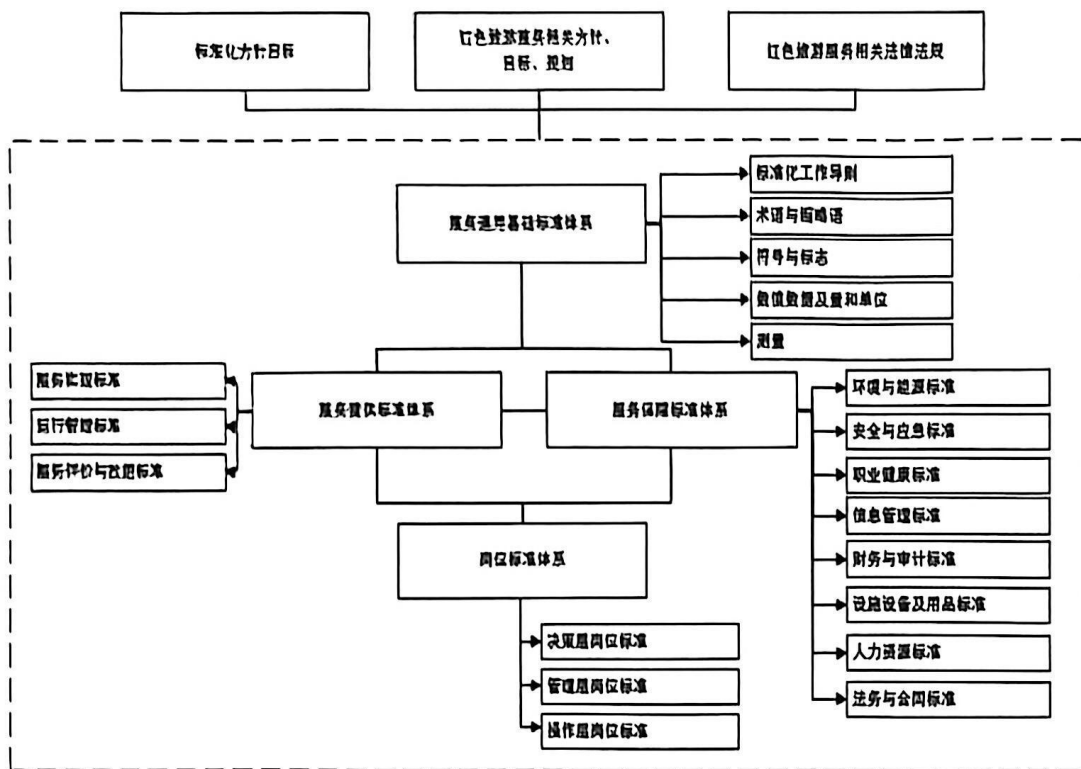


图1 周恩来纪念馆红色旅游标准体系框架

准子体系是红色旅游服务标准化建设的核心，四大体系协调配套。

2.2 通用基础标准子体系

通用基础标准体系是指在周恩来纪念馆景区范围内普遍使用并为标准体系构建服务的基础标准。主要包括标准化导则、术语与缩略语、符号与标志、数值数据及量和单位、测量标准子体系^[2]。标准化导则标准子体系主要包括GB/T 24421—2023《服务业组织标准化工作指南》系列标准、GB/T 13016—2018《标准体系构建原则和要求》、GB/T 13017—2018《企业标准体系表编制指南》、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》等。术语与缩略语标准主要包括适用于景区的相关国家、行业标准和地方标准以及用于周恩来纪念馆内部和红色旅游服务沟通的定义和术语标准，如GB/T 16766—2017《旅游业基础术语》、GB/T 44419—2024《馆藏文物保

护技术基础术语》等。符号与标志标准主要包括适用于红色旅游景区的符号与标志的相关国家标准、行业标准、地方标准，如GB 13495—2015《消防安全标志》、GB/T 30234—2013《文物展品标牌》、GB/T 10001.1—2023《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》等。数值数据及量和单位主要包括适用于景区的数值修约规则、国际单位制、符号等。测量标准主要包括适用于景区的光、照明、湿度测量方法等。

2.3 服务提供标准子体系

服务提供标准子体系为满足客户需求，根据红色旅游服务项目的属性而制定的各类标准。主要包括服务实现标准子体系、运行管理标准子体系、服务评价与改进标准子体系。服务实现标准主要包括库房藏品管理、旅游观光车管理、游客接待服务、讲解、游客中心服务、智慧旅游服务以及投诉处理、不合格服务纠正和预防等方面的标准；运行管

理标准子体系主要包括对景区运行管理的人员、物品、应急医疗、营业场所等方面的标准；服务评价与改进标准子体系主要包括对景区服务质量评价、内部审核、持续改进方面的标准。

2.4 服务保障标准子体系

服务保障标准体系是为保障服务提供标准实施而制定的，对与服务过程中有关的重复性的管理活动进行了规定，并按其内在联系形成体系，涵盖了单位的主要管理活动。针对管理活动的不同，具体分为环境与能源标准、安全与应急标准、职业健康标准、信息标准、财务与审计标准、设施设备及用品标准、人力资源标准、法务与合同标准^[2]等；环境与能源标准主要包括环境保护、节能、节水、节电、环境管理、卫生管理以及服务场所方面的标准；安全与应急标准主要包括安全保卫、消防安全、安全生产、安全检查、用电安全、文物安全、突发性事件应急管理等方面的标准^[2]；职业健康标准主要包括职业健康安全标准；信息标准主要包括对外信息、信息安全、档案管理、文物信息、数字化信息等方面的标准；财务与审计标准主要包括景区在财务活动中的成本核算和收支等方面进行管理等方面的标准；设施设备及用品标准包括环境卫生设施、安全防护设施、电子监控系统、展厅设备等相关设施的建设、管理、维护的要求以及智慧景区建设等方面的标准；人力资源标准主要包括工作人员学习培训和绩效考核方面的标准；法务与合同标准主要包括景区与相关合作伙伴、单位及顾客签定的合同方面的标准等。

2.5 岗位标准子体系

围绕红色旅游服务涉及到的所有决策层、管理层、操作层等，结合服务提供、服务保障标准落地而制定的具体岗位标准。

3 结语

发展红色旅游，对继承革命优良传统，增强爱国主义教育，带动革命老区发展，促进社会和谐稳定，创建美好生活具有重要意义^[1]。红色旅游景区标准体系的构建应充分调查评估红色旅游景区服务现状，结合景区管理体制机制，对景区服务和运行现状进行充分调研，建立全流程、全要素的服务标准和规范的管理标准、岗位标准，保证标准既符合通用标准各项要求，又贴合红色旅游景区实际。通过标准体系的构建、标准的实施改进促进红色旅游行业的高质量发展。