

前 言

根据住房和城乡建设部《关于印发〈2008年工程建设标准规范制订、修订计划（第一批）〉的通知》（建标〔2008〕102号）的要求，标准编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国际标准和国外先进标准，并在广泛征求意见的基础上，编制本标准。

本标准的主要技术内容是：1 总则；2 术语；3 游览解说系统及要素；4 解说信息；5 讲解员；6 解说设施；7 解说中心；8 游览解说系统规划编制；9 游览解说系统质量及其评价。

本标准由住房和城乡建设部负责管理，由城市建设研究院负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送城市建设研究院（地址：北京市西城区德胜门外大街36号楼11层科研标准部，邮编：100120）。

本标准主编单位：城市建设研究院

本标准参编单位：住房和城乡建设部风景名胜区管理办公室
中国风景名胜区协会

北京师范大学

建设综合勘察研究设计院有限责任公司

北京来拓旅游文化传播有限公司

北京建设数字科技有限责任公司

贵州省风景园林学会

住房和城乡建设部信息中心

峨眉山—乐山大佛风景名胜区管理委员会

本标准主要起草人员：王磐岩 王玉洁 韩笑 王民
高蕴华 周雄 耿丹 徐建荣

王 丹 周 洋 蔚东英 杜 静
张 剑 刘春燕 赵旭伟 李振鹏
张 文 厉 色 冯庆川 张光明
谢凝高 张国强 张树林 马 玉
唐进群 丘 荣 赵 锋 李晓肃
蔡 君

本标准主要审查人员：

住房和城乡建设部信息中心
浏览专用

目 次

1	总则	1
2	术语	2
3	游览解说系统及要素	3
4	解说信息	5
4.1	一般规定	5
4.2	分类信息	5
5	讲解员	6
6	解说设施	7
6.1	标牌	7
6.2	电子设备	9
7	解说中心	10
8	游览解说系统规划编制	11
9	游览解说系统质量及其评价	13
9.1	评价内容	13
9.2	评价方式	13
附录 A	标志	15
附录 B	风景区解说系统专家评价表	17
附录 C	风景区解说系统游客评价表	18
	本标准用词说明	20
	引用标准名录	21

Contents

1	General Provisions	1
2	Terms	2
3	Interpretation System and Elements	3
4	Information of Interpretation	5
4.1	General Regulations	5
4.2	Classified Information	5
5	Interpreter	6
6	Interpretation Facilities	7
6.1	Signboards	7
6.2	Electronic Facilities	9
7	Interpretation Centre	10
8	Planning of Interpretation System	11
9	Quality of Interpretation Systems and Its Evaluation	13
9.1	Content of Evaluation	13
9.2	Methods of Evaluation	13
Appendix A	Symbols	15
Appendix B	Expert Evaluation Form for Interpretation System of Scenic and Historic Areas	17
Appendix C	Visitor Evaluation Form for Interpretation System of Scenic and Historic Areas	18
	Explanation of Wording in This Standard	20
	List of Quoted Standards	21

1 总 则

1.0.1 为促进风景名胜区（以下简称“风景区”）保护、利用和发展，提高风景区游览解说系统规划、设计和建设水平，加强风景区规范化管理，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于风景区游览解说系统的规划、设计、建设和管理。

1.0.3 风景区游览解说系统规划应符合风景区总体规划，并应与风景区其他相关规划相互协调。

1.0.4 风景区游览解说系统的规划、设计、建设和管理除执行本标准外，尚应符合国家现行相关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 游览解说 interpretation

通过一定媒介，使游客知晓、了解风景区中相关游览、服务、管理等内容的信息传播行为。

2.0.2 解说信息 information of interpretation

利用媒介传达给游客的风景名胜区有关事物状态、特征和变化等内容。

2.0.3 游览解说系统 interpretation system

在风景区内建立的由解说信息及信息传播方式通过合理配置、有机组合形成的游览解说体系。

2.0.4 风景区出版物 publication of scenic and historic area

承载着风景区相关信息知识，能够进行复制并以向公众传播信息为目的的平面媒介。

2.0.5 解说中心 interpretation centre

风景区内集中安排解说设施和（或）讲解员，向游客提供综合解说信息和系统导览服务的场所。

3 游览解说系统及要素

3.0.1 游览解说系统应由解说信息、讲解员、解说设施等基本要素和解说中心组成。

3.0.2 解说信息应包括风景区概况，景区、景点、游线的资源特点，服务设施设置，游览管理和旅游商品特色等内容。

3.0.3 解说设施应包括标牌和电子设备。标牌可分为解说牌、导向牌和安全标志牌；电子设备可分为显示屏、触摸屏和便携式电子导游机等。

3.0.4 游览解说系统要素之间应相互匹配，匹配关系应符合表 3.0.4 的规定。

表 3.0.4 游览解说系统要素匹配表

解说信息	讲解员	解说设施					
		标牌			电子设备		
		解说牌	导向牌	安全标志牌	显示屏	触摸屏	便携式电子导游机
风景区概况	✓	✓	○	—	✓	✓	✓
景区景点	✓	✓	✓	—	✓	✓	✓
服务设施	✓	○	✓	—	○	✓	✓
游览管理	✓	✓	○	✓	○	✓	○
旅游商品	✓	✓	○	—	○	✓	○

注：“✓”为应有的内容；“○”为可选的内容；“—”为不选的内容。

3.0.5 讲解员的安排、解说设施的布局及解说中心的设置，应符合表 3.0.5 的规定。

表 3.0.5 讲解员、解说设施和解说中心设置表

设置位置	讲解员	解说设施						解说中心
		标 牌			电子设备			
		解说牌	导向牌	安全标志牌	显示屏	触摸屏	便携式电子导游机	
风景区重要入口	√	√	√	○	○	○	○	√
景点、景物、观赏点	○	√	√	○	—	○	○	○
风景区游览道路	○	○	√	○	—	—	○	—
风景区游览服务设施点	○	○	√	○	○	○	○	—

注：“√”为应当设置；“○”为可以设置；“—”为不必设置。

4 解说信息

4.1 一般规定

4.1.1 解说信息应真实、健康，融入科学性、知识性、通俗性、艺术性、互动性、趣味性，突出风景区自然、文化与地方特色，应具有导览服务和教育功能。

4.1.2 解说信息设计应考虑不同游客的年龄、职业和文化等特点，应具有可选择性。

4.2 分类信息

4.2.1 风景区概况介绍应包括风景区的名称、级别、性质、面积、地理位置、发展历史及设立年代，所在地域的自然、文化和经济环境，风景名胜资源的价值及特点，主要景区、游线及景点的分布情况。

4.2.2 景区、游线、景点的解说信息应符合下列要求：

1 景区、游线、景点介绍应包括名称内涵、历史演变过程、资源价值特点，并应清晰表达景点、游线的位置关系；

2 应根据风景区的资源价值特点，确定景区、景点的自然、文化信息解说强度，并结合对景点、景物的内涵介绍，给予游客启迪与联想。

4.2.3 服务信息应包括风景区内部及周边的旅游咨询，交通、食宿、购物、医疗、邮政、报警等设施的分布和到达的交通线路。

4.2.4 游览管理信息可包括对游客的游览建议、安全警示和环保要求，并应依据管理信息的提示可分为提醒、劝解和警告。

4.2.5 旅游商品信息可包括对当地特色食品的风味及制作方法的介绍，传统手工艺品的工艺特点与艺术价值的介绍。

5 讲解员

- 5.0.1 讲解员可由风景区提供或旅行团配备。
- 5.0.2 讲解员讲解强度（内容）应根据游览接待计划或游客选择的景点进行安排，并应详略得当。
- 5.0.3 讲解员应根据不同的游客需求，有针对性地解说，对讲解的内容可适度增减，不应呆板背念。
- 5.0.4 讲解员应发音标准，语言生动，富有表达力。
- 5.0.5 讲解员的基本语言必须为普通话，宜兼顾其他国际通用语种。
- 5.0.6 普通话讲解应达到国家普通话等级考试二级甲等以上水平，外语讲解应达到国家相关机构认证的中级或相当于中级以上水平。
- 5.0.7 普通话讲解的语速宜控制在 180 字/min~250 字/min 之间。其他语言的讲解语速可参照普通话相似语速要求。
- 5.0.8 风景区宜为残疾人提供特殊的讲解服务。

6 解说设施

6.1 标 牌

6.1.1 标牌设计和设置应规范、系统、醒目、清晰、协调、安全、环保、艺术，并应符合下列规定：

1 标牌的要素设计应符合现行国家标准《公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第1部分：图形标志及相关要素》GB/T 20501.1和《图形符号 安全色和安全标志 第1部分：工作场所和公共区域中安全标志的设计原则》GB/T 2893.1的要求；

2 应保证标牌系统内部信息的连续性、设置位置的规律性和内容的一致性；

3 标牌在所设置的环境中应醒目，应设置在易于发现的位置，并应避免被其他固定物体遮挡；标牌应保证有足够的照明或使用内置光源；

4 标牌中文字、平面示意图与其背景应有足够的对比度；应保证文字、平面示意图在细节之间的区分，并应清晰表现文字及平面示意图之间的相互关系；

5 在标牌设计和设置的整个系统中，表示相同含义的文字、平面示意图或说明应相同；标牌的设计应与所处环境相协调；

6 标牌设置后，不得造成安全隐患；

7 标牌制作宜选用环保材料，并宜以当地材料为主；

8 标牌的形式应具有审美价值。

6.1.2 标牌的解说信息应准确、科学、完整、简明，内容表达层次分明、重点突出。各类标牌的解说信息宜选择下述内容和表达方式：

1 解说牌的解说信息宜包括风景区概况，景区景点的价值、

特色和成因，游览管理的注意事项等内容；宜使用文字表达为主；

2 导向牌的解说信息宜包括景区、景点和服务设施等布局、交通方向、路径和距离等内容；宜使用标志或平面示意图表达为主；

3 安全标志牌应使用安全色和安全标志传递安全信息。

6.1.3 标牌的文字使用应符合下列规定：

1 应首选中文。当文字语言种类为一种以上时可使用中文和英文，在少数民族自治地区内应同时使用相应的少数民族文字。

2 编号或序号宜使用阿拉伯数字、大写拉丁字母或阿拉伯数字与大写拉丁字母组合的形式表示。

6.1.4 标牌的基本标志除应符合现行行业标准《风景园林标志标准》CJJ/T 171 的规定，还应符合附录 A 中的规定。

6.1.5 标牌的平面示意图应包括图名、底图、位置信息和（或）导向信息、指北针、比例尺、游客观察位置、图例等。

6.1.6 标牌的设置方式可采用附着式、悬挂式、柱式、台式和框架式等。绘有平面图的台式标牌设置的方向应与实际方位一致。

6.1.7 标牌设置高度应符合现行国家标准《公共信息导向系统 设置原则与要求 第 1 部分：总则》GB/T 15566.1 中的有关规定。

6.1.8 标牌的设置位置应符合下列规定：

1 风景区（景区）概况解说牌应设置在风景区（景区）入口处，景点、游线解说牌应设置在景点、游线旁或者观赏点，管理措施解说牌应设置在重要游览道路两侧、重要服务设施周边或者需要提醒游客注意的区域内。

2 导向牌应设置在风景区、景区入口或者游客集中分布的区域。在道路上所有需要做出方向选择的节点、分岔口等均应设置导向牌。当路线很长时，应在适当的间隔设置导向牌。车辆与

行人的导向牌宜分别设置。在服务设施周边及附近主要路口处应设置服务设施导向牌。

3 安全标志牌应独立、醒目地设置在所需场所。

6.1.9 风景区内的交通标志牌应符合现行国家标准《道路交通标志和标线 第1部分：总则》GB 5768.1和《道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》GB 5768.2的规定。

6.1.10 风景区宜为盲人提供盲文标牌。

6.2 电子设备

6.2.1 电子设备表达解说信息可分为如下三种：

1 显示屏应主要用来介绍风景区概况、景区景点特色，发布实时信息（天气预报、游人量等）；

2 触摸屏应供游客自助查询风景区概况、景区景点、服务设施、风景区规划与管理、旅游商品等信息，参与虚拟漫游；

3 便携式电子导游机可分为手动按键式和自动触发式，应提供交通导引、景区和景点信息解说等。

6.2.2 电子设备设置应符合下列规定：

1 显示屏和触摸屏宜设置在风景区重要入口，解说中心，重要服务设施附近或内部；

2 显示屏和触摸屏的设置应保持解说信息显示清晰，避免阳光直射和出现视觉盲区；

3 显示屏和触摸屏在室外设置，必须位于避雷有效区域内，应有完善的避雷设施或在安置时做好接雷地网；

4 触摸屏宜按1200mm~1300mm和700mm~800mm两种高度设置，分别适合成年人，儿童和乘坐轮椅的人使用；

5 手动按键式电子导游机宜用于小范围内景点集中的景区；自动触发式电子导游机宜用于面积大、景点分散、游览线路多的景区。

7 解说中心

7.0.1 解说中心应设置在风景区（或景区）的入口，或景点集中、游客便于到达的区域，可与游客中心合并设置。

7.0.2 风景区可根据需要设置一个或多个解说中心，可分为综合或专题解说中心。

7.0.3 解说中心的规模、内容、配套设施应与风景区的游客量及导览服务需求相匹配。解说中心应设置无障碍设施。

7.0.4 解说中心宜包括信息咨询、展陈、视听、讲解服务等功能，各功能的主要服务内容应符合下列规定：

1 信息咨询的内容应包括风景区概况、景区景点、游览线路、服务设施和救助设施等，咨询形式可分为讲解员解答和自助查询；

2 展陈内容应包括风景区的发展演变、资源特点及保护意义等，展陈对象可以模型、图片、标本和实物为主；

3 视听是风景区信息展示的一种补充形式，可包括电影、数字多功能光盘（DVD）、幻灯片、投影等；

4 讲解服务分为讲解员解说和便携式电子导游机解说。

7.0.5 解说中心可向游客提供风景区出版物。风景区出版物应符合下列规定：

1 风景区出版物可包括书籍、刊物、旅游宣传材料等；

2 风景区出版物应图文并茂，适合不同年龄阶段的游客使用，方便游客随身携带；

3 风景区出版物的内容应突出风景区的资源价值和特色，应包括风景区概况、景区景点特色、风景区服务设施的设置情况以及游览管理的要求等；风景区出版物也可以介绍风景区旅游商品的特色。

7.0.6 解说中心宜通过统筹安排讲解员及解说设施实现解说功能。

8 游览解说系统规划编制

8.0.1 风景区游览解说系统规划应主要包括解说信息组织，标牌设计，解说设施和解说中心系统布设、讲解员的规模确定与组织安排等内容。

8.0.2 解说信息的组织除应符合本标准第4章的规定外，还应结合风景区的资源特点，在专项游览系列或游览线上对有关景点、景物进行关联性介绍。

8.0.3 讲解员组织除应符合本标准第5章的规定外，还应明确讲解线路，避免讲解互相干扰。

8.0.4 解说设施布设除应符合本标准第6章的规定外，还应根据游客密集程度，确定不同地点的解说设施类型和设置方式，避免游客过度集中。

8.0.5 游览解说系统规划成果包括规划图纸和规划说明书两部分。

8.0.6 规划图纸主要包括游览解说系统布局图和风景区标牌设计图两类。规划图纸表达应准确清晰、图文相符，并具有系统性。风景区游览解说系统规划图纸应符合表8.0.6的规定。

表 8.0.6 风景区游览解说系统规划图纸

序号	图纸名称	主要内容
1	游览解说系统现状布局图	各类解说设施和解说中心的现状分布（位置、数量）、游人分布、讲解员候客区位置
2	游览解说系统规划图	各类解说设施、解说中心的规划位置、数量，讲解员候客区位置与数量
3	分期建设规划图	分期确定各类解说设施和解说中心的建设时序，并标明其空间位置和数量
4	风景区标牌设计图	游览解说系统中标牌的设计示意图
5	其他图纸	能够说明规划设计意图的其他图纸

8.0.7 规划说明书应包括对游览解说系统现状的分析评价、对规划范围和期限的确定、对规划原则与目标的论证、对规划主要内容的解释和说明，对分期建设项目的投资估算、对讲解员的培训计划，对实施计规划的政策建议等。

9 游览解说系统质量及其评价

9.1 评价内容

- 9.1.1** 解说信息评价应包括信息量可以满足游客的基本需求，内容全面、科学、准确、重点突出等。
- 9.1.2** 讲解员评价应包括风景区配备合适数量的讲解员，讲解符合本标准要求。
- 9.1.3** 解说设施评价应包括风景区配备足够数量的解说设施，设施建设符合本标准要求。
- 9.1.4** 解说中心评价应包括风景区设置数量和功能适宜的解说中心，解说中心建设符合本标准要求。
- 9.1.5** 游览解说系统规划评价应包括风景区已编制游览解说系统专项规划，并按照规划建设实施。
- 9.1.6** 游览解说的综合评价评价应包括在风景区游客高峰时段，游览解说系统满足基本要求。

9.2 评价方式

- 9.2.1** 游览解说质量评价应包括对于风景区游览解说系统的设置和效果给予的综合评价。宜采用专家评价和游客评价相结合的评价方法。
- 9.2.2** 专家评价可通过专家调查统计完成。专家评价表的设计应符合本标准附录 B 的规定，评价过程应邀请本行业和相关领域的专家评分，并按按下式计算平均值得到专家评价得分结果。每次调查专家人数不应少于 5 人。

$$\text{专家评价得分} = \frac{\sum \text{专家个人评分}}{\text{调查专家人数}} \quad (9.2.2)$$

- 9.2.3** 游客评价可通过游客调查统计完成。游客评价表的设计

应符合本标准附录 C 的规定，游客评价过程应随机选择游客填写调查问卷，并应根据调查统计结果按下式加权平均计算得到游客评价得分结果。每次调查人数不应少于 300 人。

$$\text{游客评价得分} = \frac{\sum \text{游客个人评分}}{\text{调查游客人数}} \quad (9.2.3)$$

9.2.4 应将专家评价得分与游客评价得分相加，得到综合评分，并确定风景区的解说系统等级。

$$\text{风景区解说系统评价得分} = \text{专家评价得分} + \text{游客评价得分} \quad (9.2.4)$$

9.2.5 风景区解说系统评价可分为五个等级。各等级得分值域应为：






- 1 五星级解说系统，得分值域为 90 分~100 分；
- 2 四星级解说系统，得分值域为 80 分~89 分；
- 3 三星级解说系统，得分值域为 70 分~79 分；
- 4 二星级解说系统，得分值域为 60 分~69 分；
- 5 一星级解说系统，得分值域为 50 分~59 分。

附录 A 标志

表 A 标志

序号	名称	标志	说明
1	票务服务 Tickets		表示出售各种票据的场所
2	检票 Check-in		表示提供检票服务的场所
3	问询处 Enquiry		表示提供咨询服务的场所
4	停车场 Parking		表示机动车停放的场所
5	服务中心 Service Center		表示服务与管理的综合设施
6	游艇码头 Yacht Pier		表示供游艇靠岸营业的场所
7	观赏点 Lookout		表示供游客远眺观景的地点

续表 A

序号	名称	标志	说明
8	卫生间 Toilet		表示供男性、女性使用的公共厕所
9	餐饮 Restaurant		表示餐饮或提供餐饮服务的场所
10	售货亭 Vendor		表示出售各种商品的场所
11	交通游览车 Tour Bus		表示供游客游览时使用的交通工具
12	医疗点 Clinic		表示提供简单医疗服务的场所，如医务室、医疗站、急救站等

附录 B 风景区解说系统专家评价表

表 B 风景区解说系统专家评价表

分类		评价项目	评分 (满分 10 分)	平均 分值	权重	得分
解说信息		数量适宜			20	
		信息质量符合 本标准要求				
讲解员		配备数量适宜			5	
		讲解质量符合 本标准要求				
解说 设施	标 牌	解说牌	数量适宜 设置符合本标准要求 (其中名牌未设置扣 5 分)		15	
		导向牌	数量适宜 设置符合本标准要求			
	安全标 志牌	数量适宜				
		设置符合本标准要求				
	电子设备	设置符合本标准要求				
	解说中心		是否设置			
设置符合本标准要求						
解说系统规划		已编制解说系统规划			5	
		按照规划建设实施				
综合效果		综合解说效果			10	
合计					60	

注：评价详细内容遵照本标准相关要求。

附录 C 风景区解说系统游客评价表

表 C 风景区解说系统游客评价表

分类	评价项目	评分 (10分为非常满意, 1分为非常不满意)	平均 分值	权重 分值	得分
解说 信息	信息表达清晰准确、 切合主题	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1		10	
	表达语言(文字) 生动有趣	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1			
	具有教育功能	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1			
解说 设施	类型丰富, 与环境相协调	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1		10	
	数量适宜, 方便游客使用	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1			
	设置位置恰当	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1			
	功能完善,无破损	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1			
	设施形式与所承载 信息内容吻合	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1			
解说 中心	设置位置恰当, 与环境协调	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1		5	
	功能完善, 方便游客使用	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1			
讲解 员	所提供的信息能够 满足游客需求	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1		5	
	为游客提供周到 热情的服务	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1			

续表 C

分类	评价项目	评分 (10分为非常满意, 1分为非常不满意)	平均 分值	权重 分值	得分
综合 效果	综合解说效果	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1		10	
合计				40	

注：如未聘请讲解员，“讲解员”一项给一半分值。

住房城乡建设部信息中心
浏览专用

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对于要求严格程度不同的用词说明如下：

- 1) 表示很严格，非这样做不可的：
正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；
- 2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：
正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；
- 3) 表示允许稍有选择，在条件允许时首先应这样做的：
正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；
- 4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为“应按……执行”或“应符合……的规定”。

引用标准名录

- 1 《图形符号 安全色和安全标志 第1部分：工作场所和公共区域中安全标志的设计原则》GB/T 2893.1
- 2 《道路交通标志和标线 第1部分：总则》GB 5768.1
- 3 《道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》GB 5768.2
- 4 《公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则》GB/T 15566.1
- 5 《公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第1部分：图形标志及相关要素》GB/T 20501.1
- 6 《风景园林标志标准》CJJ/T 171