



国际标准组织

ISO 13810: 2015

旅游服务—工业旅游—服务规定

Tourism services — Industrial tourism— Service provision

2015年05月15日

(第1版)

参考号 ISO 13810: 2015(E)



版权保护文件

© ISO 2015, 瑞士出版

所有权利保留。除非另有规定，在没有获得书面许可之前，本出版物任何部分不能通过任何形式或方式进行复制或者使用，不管是电子的或机械的，包括影印，或张贴在互联网或内联网上。可请求从以下地址的 ISO 或者请求方所在国家的 ISO 会员组织获得许可。

ISO 版权办公室

地址：Ch.de Blandonnet 8 • CP 401

CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland

电话：+ 41 22 749 01 11

传真：+ 41 22 749 09 47

copyright@iso.org

www.iso.org

目 录

	页码
前言	4
引言	5
1. 范围	7
2. 术语和定义.....	7
3. 基本要求.....	8
3.1 概述.....	8
3.2 和安全性，卫生安全，可持续性和可访问性原则相一致	8
3.2.1 安全性，卫生安全.....	8
3.2.2 可持续性.....	9
3.2.3 可访问性.....	9
4. 服务质量.....	9
4.1 服务设计.....	9
4.1.1 公共或商业特征要求.....	9
4.1.2 内部服务建议.....	10
4.2 推广与沟通.....	11
4.2.1 概述.....	11
4.2.2 推广工具.....	11
4.3 预定和联系.....	11
4.3.1 预定过程.....	11
4.3.2 联系.....	11
4.4 服务规定.....	12
4.4.1 欢迎.....	12
4.4.2 参观条件.....	12
4.4.3 参观内容.....	12
4.4.4 带有导游的参观.....	13
4.4.5 自导参观.....	14
4.4.6 参观总结.....	14
4.5 补充服务.....	14

4.5.1 教育性参观.....	14
4.5.2 教育活动.....	15
5. 设施和设备.....	16
5.1 场所引导标志和访问.....	16
5.2 停车场.....	16
5.3 厕所.....	16
5.4 场所私人环境.....	16
5.5 场所入口.....	17
5.6 参观区.....	18
5.7 购物区.....	18
附录 A（资料性附录）可持续发展建议.....	19
附录 B（规范性附录）服务设计：公共或商业特征要求.....	21
附录 C（资料性附录）服务设计：内部服务建议.....	23

前 言

国际标准化组织(ISO)是各国的国家标准机构(ISO 成员单位)的世界性联盟。ISO 国际标准的编制通常是通过 ISO 技术委员会组织完成的。凡是对某技术委员会已经确定的项目感兴趣的每个成员单位都有权派代表参加该委员会的工作。凡是与国际标准化组织(ISO)有联系的国际组织,不管是政府的还是非政府的,也可参加 ISO 国际标准的编制工作。在电工技术标准化的各个方面,国际标准化组织(ISO)与国际电工委员会(IEC)是紧密协作的。

ISO/IEC 指令,第 1 部分描述了本文件起草所用的程序以及其未来维护所用的程序。特别地,应注意不同的 ISO 文件类型需要不同的批准准则。本文件按照 ISO/IEC 指令,第 2 部分的编辑规则进行起草。(见 www.iso.org/directives)

时刻注意本文件某些内容可能涉及到专利权。ISO 应不为识别任何或所有专利权承担责任。在本文件起草期间识别的任何专利权细节将出现在前言和/或收到的 ISO 专利权声明清单中。(见 www.iso.org/patents)

本文件所用的任何商标作为参考信息给出,以用于方便用户,同时不构成一种担保。

一致性评估相关的 ISO 特定术语和表述的意义解释以及 ISO 遵循的贸易技术壁垒(TBT)的 WTO 原则相关信息访问以下 URL: [Foreword - Supplementary information](#)。

本文件的责任委员会为 ISO/TC 228 旅游和相关服务技术委员会。

引言

现代公司和工业建筑遗产活动或参观是两个互不相同而又相互补充的工业旅游现状。工业旅游和如今的游客预期很好地相对应。这些游客通过学习来寻求权威实验过程，原始探索，和个人改善。而消费者的主动性会更加高一些，他们希望亲身参与到自己的旅游经历之中。

了解机器的工作方法，品尝当地特产或探索制造特殊产品的步骤都是这种旅游方式的案例。这种旅游满足了希望更好地作出选择的游客的需求。工业旅游有制造独一无二的经历，将知识，感官和情感三者相结合潜力。

在大力开发工业旅游活动的情况下，专业人员需要为其服务进行质量研究，提高质量可见度，改善游客信心。较多情况下，参观组织者不是公司本身，而是中介。本国际标准旨在提供服务质量承诺列表，该列表普遍适用于所有的工业旅游场所，并独立于相关场所服务供应商或的技术特征。服务供应商接收参观者的决定是由不同因素所决定的。

在现代工业中，存在以下一些优势：

— 促销：促销是通过创建一个新的陈列柜来实现的。该陈列柜有助于创建或提升品牌形象，促进客户忠诚度，而且能够将满意经验和公司相结合；

— 通过创建新的业务范围来使公司核心业务多元化；

— 生成附加值，对于商标或产品具有重要意义；

— 营销：打开新的销售渠道，将更多商品出售给不同的公共群体，以此来进行营销；

— 市场研究：直接并立即和消费者进行交流，获取他们对产品的一手反应；

— 通过和其他人或机构分享知识来实现工艺透明化；

— 员工激励：和公共项目一体化来更好地认可公司的价值；

— 通过对其工作的认可来提升员工的自豪感。

在工业建筑遗产中，优势并不是那么明显，但是范围较广，遍布全球：

— 通过改善新的旅游选择来宣传目的地的特色和文化；

— 工厂倒闭和员工失业对该地区所导致的经济复兴影响：遗产恢复可以代表新的旅游开发的开始，这传统活动是完全不同的，其中旅游成为了经济的主要推动力。

— 一些遗产的重新利用，这些遗产有时会受到破坏；将其作为旅游开发进行保护并分配，它也可以寻求投资回报；

— 工业建筑修复和改善，不管是由于其美学价值还是为构建一个时代的证明所需；

— 通过参与公共项目，即，通过过去创建未来，产生领土归属感来发展人，其遗产，历史和风景之间的联系。

本国际标准包括一套目标，其范围远远超出了旅游的意义。本国际标准旨在鼓励进行工业旅游活动，间接向服务供应商提供行动指南，该指南强调了本自然项目中的主要要素。

旅游服务—工业旅游—服务规定

1. 范围

本国际标准建立了服务供应商提供的工业旅游基本要求。这些服务供应商旨在传输代表过去和现在，基于工艺，技术，产品或服务的生产知识，科学技术活动。

本国际标准中的要求适用于所有涉及现代工业，工业建筑遗产或这些组合，包括和这些服务相关的设施和设备，以及其内部操作的所有工业旅游服务（参观或附加服务）。

有关这些服务中所使用的工具和设备的技术规范不包含在本国际标准范围之内。

2. 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

2.1

公司参观 company visit

对活动生产场所（2.6）的参观，这些场所可能是工业，商业，农业，工艺或服务场所。

注 1：若处于安全原因无法进入一些生产场所，则可以参观附近的探索区域。

注 2：术语“工厂参观”也可以用作“公司参观”。

2.2

工业建筑遗产 industrial heritage

过去用来进行生产活动或交付服务的有形或无形资产，具有历史，农业，社会，技术或科学价值的工业文化证据

注 1：有形资产包括工业景观和场所（2.6），建筑和机械装置，生产车间，制造厂和工厂，矿山，仓库，发电厂，运输和社会相关设施（例如，房屋，宗教或教育中心），纪念碑，人工制品或文件。

注 2：无形资产包括工作记忆，工艺，技术，生活方式，工作条件或文化表示。

2.3

工业旅游 industrial tourism

能够使参观者（2.7）理解过去，现在或将来工艺和技术的场所（2.6）访问和活动。

2.4

完整版本请在线下单/Order Checks Online for Full version

联系我们/or Contact:

TEL: 400-678-1309

QQ: 19315219 | Skype: Lancarver

Email : info@lancarver.com

<http://www.lancarver.com>

线下付款方式 :

I. 对公账户 :

单位名称 : 北京文心雕语翻译有限公司

开户行 : 中国工商银行北京学清路支行

账 号 : 0200 1486 0900 0006 131

II. 支付宝账户 : info@lancarver.com

III. Paypal: info@lancarver.com

注: 付款成功后, 请预留电邮, 完整版本将在一个工作日内通过电子 PDF 或 Word 形式发送至您的预留邮箱, 如需索取发票, 下单成功后的三个工作日内安排开具并寄出, 预祝合作愉快!

NOTE All documents on the store are in electronic Adobe Acrobat PDF format, there is not sell or ship documents in hard copy. Mail the order and payment information to info@lancarver.com, you will shortly receive an e-mail confirming your order.

