

UDC

中华人民共和国行业标准



P

CJJ/T 173-2012

备案号 J 1349-2012

---

# 风景名胜区游览解说系统标准

Standard for interpretation system in  
scenic and historic areas

2012-01-11 发布

2012-06-01 实施

---

中华人民共和国住房和城乡建设部 发布

**中华人民共和国行业标准**

**风景名胜区游览解说系统标准**

Standard for interpretation system in  
scenic and historic areas

**CJJ/T 173-2012**

批准部门：中华人民共和国住房和城乡建设部

施行日期：2 0 1 2 年 6 月 1 日

中国建筑工业出版社

**2012 北 京**

中华人民共和国行业标准  
**风景名胜区游览解说系统标准**  
Standard for interpretation system in  
scenic and historic areas  
**CJJ/T 173 - 2012**

\*

中国建筑工业出版社出版、发行（北京西郊百万庄）  
各地新华书店、建筑书店经销  
北京红光制版公司制版  
化学工业出版社印刷厂印刷

\*

开本：850×1168 毫米 1/32 印张：1% 字数：42 千字

2012 年 3 月第一版 2012 年 3 月第一次印刷

定价：**10.00 元**

统一书号：15112·21745

**版权所有 翻印必究**

如有印装质量问题，可寄本社退换

（邮政编码 100037）

本社网址：<http://www.cabp.com.cn>

网上书店：<http://www.china-building.com.cn>

# 中华人民共和国住房和城乡建设部 公 告

第 1244 号

---

## 关于发布行业标准《风景名胜区 游览解说系统标准》的公告

现批准《风景名胜区游览解说系统标准》为行业标准，编号为 CJJ/T 173-2012，自 2012 年 6 月 1 日起实施。

本标准由我部标准定额研究所组织中国建筑工业出版社出版发行。

中华人民共和国住房和城乡建设部  
2012 年 1 月 11 日

# 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 |
| 本标准主要审查人员：谢凝高 | 张国强 | 张树林 | 马 玉 |
| 唐进群           | 丘 荣 | 赵 锋 | 李晓肃 |
| 蔡 君           |     |     |     |

# 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 |
| 附：条文说明 .....            | 23 |

# 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<br>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<br>System of Scenic and Historic Areas .....  | 17 |
| Appendix C | Visitor Evaluation Form for Interpretation<br>System of Scenic and Historic Areas ..... | 18 |
|            | Explanation of Wording in This Standard .....                                           | 20 |
|            | List of Quoted Standards .....                                                          | 21 |
|            | Addition; Explanation of Provisions .....                                               | 23 |



# 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<br>员 | 解 说 设 施 |     |           |      |     |              | 解说<br>中心 |
|----------------|---------|---------|-----|-----------|------|-----|--------------|----------|
|                |         | 标 牌     |     |           | 电子设备 |     |              |          |
|                |         | 解说牌     | 导向牌 | 安全<br>标志牌 | 显示屏  | 触摸屏 | 便携式电<br>子导游机 |          |
| 风景区<br>重要入口    | ✓       | ✓       | ✓   | ○         | ○    | ○   | ○            | ✓        |
| 景点、景<br>物、观赏点  | ○       | ✓       | ✓   | ○         | —    | ○   | ○            | ○        |
| 风景区游<br>览道路    | ○       | ○       | ✓   | ○         | —    | —   | ○            | —        |
| 风景区游览<br>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 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宜符合下列规定：

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，并应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<br>Tickets        |    | 表示出售各种票据的场所  |
| 2  | 检票<br>Check-in         |    | 表示提供检票服务的场所  |
| 3  | 问询处<br>Enquiry         |    | 表示提供咨询服务的场所  |
| 4  | 停车场<br>Parking         |    | 表示机动车停放的场所   |
| 5  | 服务中心<br>Service Center |   | 表示服务与管理的综合设施 |
| 6  | 游艇码头<br>Yacht Pier     |  | 表示供游艇靠岸营业的场所 |
| 7  | 观赏点<br>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<br>Toilet     |  | 表示供男性、女性使用的公共厕所                 |
| 9  | 餐饮<br>Restaurant  |  | 表示餐饮或提供餐饮服务的场所                  |
| 10 | 售货亭<br>Vendor     |  | 表示出售各种商品的场所                     |
| 11 | 交通游览车<br>Tour Bus |  | 表示供游客游览时使用的交通工具                 |
| 12 | 医疗点<br>Clinic     |  | 表示提供简单医疗服务的场所，<br>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<br>(满分 10 分) | 平均<br>分值 | 权重 | 得分 |
|----------|--------|-----------|-----------------------------|-----------------|----------|----|----|
| 解说信息     |        |           | 数量适宜                        |                 |          | 20 |    |
|          |        |           | 信息质量符合<br>本标准要求             |                 |          |    |    |
| 讲解员      |        |           | 配备数量适宜                      |                 |          | 5  |    |
|          |        |           | 讲解质量符合<br>本标准要求             |                 |          |    |    |
| 解说<br>设施 | 标<br>牌 | 解说牌       | 数量适宜                        |                 |          | 15 |    |
|          |        |           | 设置符合本标准要求<br>(其中名牌未设置扣 5 分) |                 |          |    |    |
|          |        | 导向牌       | 数量适宜                        |                 |          |    |    |
|          |        |           | 设置符合本标准要求                   |                 |          |    |    |
|          |        | 安全标<br>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                        |                 |          | 5  |    |
|          |        |           | 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<br>(10 分为非常满意,<br>1 分为非常不满意) | 平均<br>分值 | 权重<br>分值 | 得分 |
|----------|--------------------|---------------------------------|----------|----------|----|
| 解说<br>信息 | 信息表达清晰准确、<br>切合主题  | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1            |          | 10       |    |
|          | 表达语言(文字)<br>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<br>设施 | 类型丰富,<br>与环境相协调    | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1            |          | 10       |    |
|          | 数量适宜,<br>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<br>信息内容吻合 | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1            |          |          |    |
| 解说<br>中心 | 设置位置恰当,<br>与环境协调   | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1            |          | 5        |    |
|          | 功能完善,<br>方便游客使用    | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1            |          |          |    |
| 讲解<br>员  | 所提供的信息能够<br>满足游客需求 | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1            |          | 5        |    |
|          | 为游客提供周到<br>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<br>(10 分为非常满意,<br>1 分为非常不满意) | 平均<br>分值 | 权重<br>分值  | 得分 |
|----------|--------|---------------------------------|----------|-----------|----|
| 综合<br>效果 | 综合解说效果 | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1            |          | 10        |    |
| 合计       |        |                                 |          | <b>40</b> |    |

注：如未聘请讲解员，“讲解员”一项给一半分值。

## 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

中华人民共和国行业标准

风景名胜区游览解说系统标准

CJJ/T 173 - 2012

条文说明

## 制 定 说 明

《风景名胜区游览解说系统标准》CJJ/T 173 - 2012 经住房和城乡建设部 2012 年 1 月 11 日以第 1244 号公告批准、发布。

为便于广大设计、施工、科研、学校等单位有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，《风景名胜区游览解说系统标准》编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需注意的有关事项进行了说明。但是本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

## 目 次

|     |              |    |
|-----|--------------|----|
| 1   | 总则           | 26 |
| 2   | 术语           | 27 |
| 3   | 游览解说系统及要素    | 28 |
| 4   | 解说信息         | 30 |
| 4.1 | 一般规定         | 30 |
| 4.2 | 分类信息         | 30 |
| 5   | 讲解员          | 32 |
| 6   | 解说设施         | 34 |
| 6.1 | 标牌           | 34 |
| 6.2 | 电子设备         | 37 |
| 7   | 解说中心         | 38 |
| 8   | 游览解说系统规划编制   | 39 |
| 9   | 游览解说系统质量及其评价 | 40 |
| 9.1 | 评价内容         | 40 |
| 9.2 | 评价方式         | 41 |



# 1 总 则

**1.0.1** 风景名胜区（以下简称“风景区”）有着各种自然、历史、文化景观，由于跨时间、跨空间、跨领域、跨学科的原因，如果离开了解说服务，就会降低其传播和接受效率，不能更好地实现其社会经济和环境效益。解说是对事物本身所做的客观性说明，能帮助人们认识和理解某种事物或现象，引导人们全面、准确地获取事实真相，满足人们全方位获取信息的需要。目前，国外很多国家公园的解说系统已经发展到非常健全与成熟的阶段，而在中国，风景区解说尚未得到应有的重视。随着我国风景区游览的迅猛发展，建立风景区游览解说系统已刻不容缓。《风景名胜区条例》等相关政策法规涉及一部分解说、展示的指标或要求，但尚不系统，迫切需要制订全国统一的解说系统标准，以指导风景区游览解说工作。

**1.0.2** 风景区游览解说系统是一个完整体系，需要科学规划和管理，要根据解说信息选择不同的解说设施，其实施与运行涉及规划、设计、建设与管理各层面。

**1.0.3** 风景名胜区游览解说系统规划属于专项规划，应符合风景名胜区总体规划的要求。游览解说系统作为风景区规划建设的重要组成部分，依托于风景名胜资源价值的分析，依托于风景区游览系统的组织，因此，在规划建设和管理中，与风景区其他规划有紧密的关系，也必须相互协调。

## 2 术 语

**2.0.1~2.0.5** 风景区游览解说系统涉及多行业的工作内容，而现行的《园林基本术语标准》CJJ/T 91 尚未包含这部分内容，因而，在日常工作中，存在多种称谓和用词交叉等问题。本章内容是对本标准所涉及的基本词汇统一用词、明确含义，或将约定俗成的词汇纳入、使用，以保障对本标准的正确理解和使用。

### 3 游览解说系统及要素

**3.0.1** 解说通常分为两种方式，即“向导式解说”和“自导式解说”。“向导式解说”是对游客进行主动的、动态的信息传播，主要包括讲解员解说。“自导式解说”是对游客进行被动的、静态的信息传播，主要包括标牌、电子设备等解说设施，以及风景区出版物的解说。一般风景区解说需要通过两种途径共同完成。解说的受益对象是广大的游客，游客通过解说信息来认知、了解风景区。解说信息、讲解员和解说设施是游览解说系统的三个基本要素，解说中心是集中安排有解说信息、讲解员和解说设施的场所，具有综合解说服务功能，解说信息、讲解员、解说设施和解说中心共同构成风景区游览解说系统。

由受过良好的专业训练和系统培训的讲解人员向游客进行信息传导的向导式解说，其优点在于解说信息量大、针对性强，能适时地双向沟通、回答游览过程中游客提出的各种问题，提供互动式服务。由解说设施向游客提供信息服务的自导式解说方式，其信息量有限，也不能进行现场互动与交流，内容相对固定。

**3.0.2** 风景区概况、景区景点特色和游线是游客游览观赏希望了解的内容，服务设施、旅游商品情况是游客旅游需要的服务内容，而游览管理则是保障游客在风景区游览安全、舒适的重要内容。因此，风景区游览解说信息应包括风景区概况、景区景点和游线、服务设施、游览管理和旅游商品五方面内容。

**3.0.3** 根据特点对解说设施进行分类，包括：标牌，是在风景区一定地点设置的牌示；电子设备，是采用电子技术的解说设施。

**3.0.4** 讲解员、解说设施作为传递信息的媒介，由于特点不同，适合表达的信息内容有所差异。因此，应根据讲解员和各类解说

设施的特点确定其表达和承载的解说信息内容。

**3.0.5** 讲解员、解说设施和解说中心只有安排在适当的位置才能够充分、有效地发挥讲解作用。因此，在风景区游览解说系统中，要注意合理安排讲解员、解说设施和解说中心，以充分发挥风景区解说系统的作用。

## 4 解说信息

### 4.1 一般规定

**4.1.1** 《风景名胜区条例》规定：风景名胜区是指具有观赏、文化或者科学价值，自然景观、人文景观比较集中，环境优美，可供人们游览或者进行科学、文化活动的区域。风景区游览解说信息必须立足于科学，包括对风景资源的历史文化、艺术欣赏和科学研究价值的评价；信息内容应明确，语言文字简洁明了，通过深入浅出的规范化描述，为游客提供科普知识和旅游服务，而不应故弄玄虚，掺杂庸俗夸大和毫无根据的演绎。

**4.1.2** 对解说信息的内容要求、理解和接受能力与游客的年龄、性别、文化程度、兴趣爱好等都密切相关，一些特殊人群，如残疾人、儿童、老人、国际游客等，还有特殊的需要。因此，风景区解说信息应针对不同的游客进行不同程度的信息处理，以便使所有游客通过解说获得更加准确、全面的风景区信息。

### 4.2 分类信息

**4.2.1** 风景区概况介绍能够使游客了解身在何处，了解风景区的设立、空间范围、景观布局等概要情况，更好地融入所处的环境，对高质量完成游览活动起着积极作用。

**4.2.2** 对景点与游线位置关系的解说能够使游客对风景区形成较为清晰的空间概念，更为自主地安排自己的行程。

以自然资源为重要吸引物的风景区主要以动物、植物、地质、气象、水文等自然环境吸引游客，其解说内容应以突出自然景观的价值为重点。因此，应重点说明自然资源形成的原因、科学价值以及保护的重要意义等。

主要以历史、文化等人文遗产吸引游客的风景区，其解说内

容的重点是风景区所在区域的历史沿革、民俗文化的形成与发展、建筑与文物遗址等，以帮助游客理解风景区文化遗产的形成、传承、保留和发展等内容。

**4.2.3** 服务设施的解说内容不仅仅是对设施本身的说明，也包括依托该设施能为游客提供哪些服务的说明。解说的内容应具体而细致入微，考虑游客的实际需要，有较强的指导性和操作性，帮助游客便捷地找到和更好地使用服务设施，体现人文关怀。对于特殊人群，如残障人使用的通道、轮椅等特殊设施应予以特别说明。

**4.2.4** 保护好风景区不仅是为游客提供游憩空间和场所的前提，也是促进区域经济和社会发展的基础。游览建议和环保要求能够指导游客游览风景区时保持适宜的行为，使游客的活动对环境产生的负面影响最小，引导游客对风景区管理形成积极的接纳态度。安全提示主要是对游客行为的规范，告知哪些行为可能造成不良后果，如何规避风险，内容包括游客行为守则、安全警示等。

## 5 讲解员

**5.0.2** 风景区游览解说伴随游客的游览而进行的，游览线路组织对游览解说效果有较大的影响，因此讲解员解说要根据游客的游览路线和时间，对解说信息进行选择。

**5.0.3** 讲解员解说具有动态性，是最生动的解说形式。因此，要突出这一特点，需要对解说信息进行设计，既要内容丰富，也需要详略得当。讲解员应具有广博的知识面，这样才能使各种游客得到游览解说的满足，为游客提供丰富的解说信息。

**5.0.6** 根据行业标准，公共服务行业的特定岗位人员（如播音员、讲解员、话务员等），普通话水平不低于二级甲等。具体标准如下：

国家语言文字工作委员会颁布的《普通话水平测试等级标准》是划分普通话水平等级的全国统一标准。普通话水平等级分为三级六等，即一、二、三级，每个级别再分出甲乙两个等次；一级甲等为最高，三级乙等为最低。应试人的普通话水平根据在测试中所获得的分值确定。

普通话水平测试等级标准如下：

### 一级

甲等 朗读和自由交谈时，语音标准，语汇、语法正确无误，语调自然，表达流畅。测试总失分率在3%以内。

乙等 朗读和自由交谈时，语音标准，语汇、语法正确无误，语调自然，表达流畅。偶有字音、字调失误。测试总失分率在8%以内。

### 二级

甲等 朗读和自由交谈时，声韵调发音基本标准，语调自然，表达流畅。少数难点音（平翘舌音、前后鼻尾音、边鼻音

等)有时出现失误。语汇、语法极少有误。测试总失分率在13%以内。

乙等 朗读和自由交谈时,个别调值不准,声韵母发音有不到位现象。难点音较多(平翘舌音、前后鼻尾音、边鼻音、fu-hu、z-zh-j、送气不送气、i-ü不分、保留浊塞音、浊塞擦音、丢介音、复韵母单音化等),失误较多。方言语调不明显,有使用方言词、方言语法的情况。测试总失分率在20%以内。

### 三级

甲等 朗读和自由交谈时,声韵母发音失误较多,难点音超出常见范围,声调调值多不准。方言语调明显。语汇、语法有失误。测试总失分率在30%以内。

乙等 朗读和自由交谈时,声韵调发音失误多,方言特征突出。方言语调明显。语汇、语法失误较多。外地人听其谈话有听不懂的情况。测试总失分率在40%以内。

**5.0.7** 通常人讲话一分钟240个音节,但是根据个人不同情况,在每分钟(150~300)个音节之间都为正常语速。汉语中一个汉字是一个音节。



## 6 解说设施

### 6.1 标 牌

#### 6.1.1 本条规定了以下四点内容：

1 《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 中规定了设计和设置公共信息导向系统的通用原则与要求，适用于公园、风景区等公共场所。本标准在规定风景区导向系统中的一部分——标牌的设计、设置原则时，参考了上述标准的要求。

2 《公共信息导向系统 要素的设计原则与要求》GB/T 20501 包括图形标志及相关要素、文字标识及相关要素、平面示意图和信息板、街区导向图和便携印刷品等5部分。本标准在规定风景区标牌的设计、设置原则时，参考上述标准，并结合风景区特点，规定了图形标志及相关要素、文字标识及相关要素、平面示意图三部分内容。

3 《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 指导标牌中安全色和安全标志的设计、使用，以实现准确、规范地传递安全信息的目的。本标准在规定风景区安全标志牌的设计与设置原则时参考了上述标准。

4 标牌制作宜选用的“环保材料”是指在原料获取、产品制造、应用过程和使用之后的再生循环利用等环节中对地球环境负荷最小和对人类身体健康无害的材料。

6.1.3 标牌的文字使用不宜过多，每块标牌上的文字不宜超过200字。

6.1.6 《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 中规定了标牌的主要设置方式：

- 1 附着式：标志背面直接固定在物体上的设置方式；
- 2 悬挂式：与建筑物顶部或墙壁连接固定的悬空设置方式；
- 3 柱式：固定在一根或者多根支撑杆顶部的设置方式；
- 4 台式：附着在一定高度的倾斜台面上的设置方式；
- 5 框架式：固定在框架内或支撑杆之间的设置方式。

**6.1.7 标牌的设置高度**参照《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中的规定。标牌的设置、安装既要考虑游客的观看，同时必须保障安全。

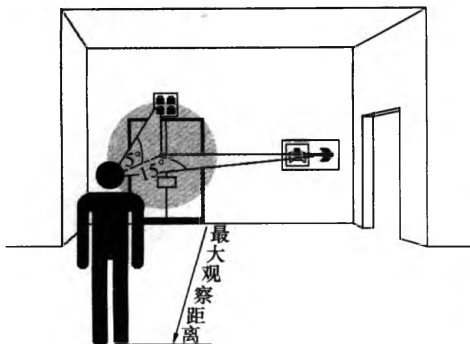
1 悬挂式安装应考虑游客从其下方通行的可能。为保障安全，规定悬挂式标牌的下边缘与地面之间的垂直距离留有足够的空间。按我国成年男子普遍身高低于1.8m，故悬挂式标牌的下边缘与地面之间的垂直距不应小于2.20m。

2 以标志为主体的标牌直接、简单、醒目，应当可以在远距离识别，故此类标牌设置高度可以略高，且高于普通人的水平视线；并根据主要观看距离确定设置高度。

3 以平面示意图和文字为主体的标牌内容丰富，适宜近距离观看，故应设置在普通人水平视线的高度；标牌的中线高度宜为1.5m~1.65m。

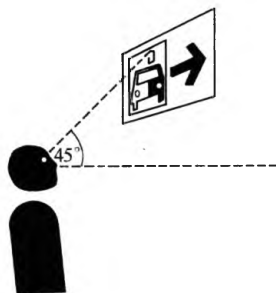
4 现实中常存在多种类型标牌组合设置的情况，使要展示的解说信息表达更充分。组合设置时，应考虑各类信息内容观看距离的相近性。

标牌的设置高度还应满足对视线偏移的有关要求。在最大观察距离上，标牌设置位置与视线正方向间的偏移角宜在 $5^{\circ}$ 以内，最大偏移角不应大于 $15^{\circ}$ ，见图1。当标牌安装位置受条件限制无法满足偏移角的要求，应增大标牌的尺寸。当抬头、低头及转头时，视线正方向在各个方向旋转的角度最大可达 $45^{\circ}$ ，见图2。



注：----为视线正方向

图1 标牌设置位置与视线正方向间的偏移角示例



注：----为视线正方向

图2 视线正方向旋转角度示意

**6.1.8 风景区名牌**作为一类比较特殊的标牌，其设计与设置原则参照《国家重点风景名胜区标志、标牌设立标准（试行）》中的规定，并设置在风景区入口处。

国家级风景区名牌由国务院颁布的风景区名称、批准时间和国家风景区业务主管部门颁布的国家级风景区徽志以及国家监管部门等内容组成，风景区名牌的文字字体宜为黑体、魏碑或者隶书，字体颜色宜为靛蓝色或者深绿色，字体格式宜为凹字或者凸字，不宜用平字。

以此类推，省级风景区的名牌应由各省级人民政府颁布的风景区名称、批准时间以及省级风景区徽志、省级监管部门等内容组成。

**6.1.9 《道路交通标志和标线 第1部分：总则》GB 5768.1，《道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》GB 5768.2**规定了道路交通标志的分类、颜色、形状、字符、尺寸、图形等一般要求，以及设计、制造、设置、施工的要求，适用于风景区周边、内部的公路、道路，以及广场、公共停车场等用于公众通行的场所上交通标志的制作、检测和设置。因此，本标准在规定交通标志牌的设计、设置位置时参考了上述标准。

交通标志牌一般情况下应设置在道路行进方向右侧或车行道上方，也可根据具体情况设置在左侧，或左右两侧同时设置。为保证视认性，同一地点需要设置两个以上交通标志牌时，可安装在一个支撑结构（支撑）上，但最多不应超过四个。

表达警告含义的交通标志牌应前置设置，前置距离一般根据道路的设计速度选取，可考虑设置路段的运行速度或者限制速度进行调整。表达禁令、指示含义的交通标志牌应设置在禁止、限制或遵循路段开始的位置。

交通标志牌的尺寸、文字、标志的高度基本上按设计速度选取，可考虑根据运行速度或者限制速度进行调整。

## **6.2 电 子 设 备**

**6.2.2** 电子设备的电子特性决定了其设置必须考虑稳定的能源供应和防止雷击，以保障设施的正常和安全使用。电子设备产品应符合相关行业标准。

显示屏的安装应当根据场地空间选择像素密度。如果安装位置前方比较空旷，如大型广场，可选择面积大、像素密度较低的显示屏；反之可安装面积较小，像素密度较高的显示屏。

## 7 解说中心

**7.0.3** 解说中心的基本无障碍设施应包括：无障碍通道、无障碍出入口、无障碍窗口、无障碍卫生间、无障碍电话以及无障碍标牌；可以配备轮椅、拐杖、童车等。

**7.0.5** 风景区出版物是便于游客携带和随时查阅的风景区解说资料。它以文字、图形和颜色等表达方式向游客提供风景区概况信息，景区景点价值、特色及分布信息，服务设施分布信息，风景区游览管理信息和旅游商品介绍等，集成了介绍、定位和导向的功能，是游客了解风景区的有效途径。

## 8 游览解说系统规划编制

**8.0.2** 解说信息组织应在充分了解风景区资源的基础上，明确规定解说信息的主要内容和重点，突出风景名胜资源的特征与价值。可对风景区内的同类资源进行组织，形成各类专题游览线路；对风景区内外的同类资源进行比较分析，突出本风景区的价值和特色。

**8.0.4** 解说设施布置应当充分考虑资源、游览线路的分布特点，结合现状与风景区规划，合理安排解说设施的类型和位置。

## 9 游览解说系统质量及其评价

### 9.1 评价内容

**9.1.1** 解说信息是游客在游览风景区时通过多种途径所获得的详细的知识内容，是游客得到的解说价值的核心。因此，解说信息的内容应当切合主题，并且表达准确、清晰、重点突出。

**9.1.2** 讲解员直接面对游客群体，其最大的特点就是与游客双向沟通，能够回答游客提出的各种各样的问题，可以因人而异地提供个性化服务。因此，一般讲解员解说的信息量较丰富，也更容易给游客留下深刻的直观印象。但是由于每个讲解员所掌握的专业知识和职业素养不同，其传达的解说信息的可靠性和准确性也不确定。因此，对专职讲解员进行评价非常有必要。

解说旨在沟通而非说教，旨在体验而非介绍，贵在分享而非灌输。一个具备优秀素质的讲解员在讲解的过程中要有主题和主旨，解说需要围绕主题阐明主要观点，帮助游客深入地了解与认知主题；同时，态度要平易近人，采用深入浅出的方式讲解，便于游客理解。讲解员在带领游客游览的过程中不仅要完成知识的讲解，还要结合景点、景观的内容，宣传环境和文化保护等理念，另外也要细心周到，随时提醒游客注意安全，并照顾游客，以免发生意外伤害等。

**9.1.3** 解说设施必须方便游客使用，其设置位置和数量应根据风景区游览解说需求而定。电子设备应根据需要与可能建设。而解说中心作为风景区游览解说综合场所，每个风景区至少应建设一个。

**9.1.5** 游览解说系统的建设必须建立在科学规划的基础上，风景区须制定解说系统专项规划，并且按照规划进行建设。

## 9.2 评价方式

**9.2.1** 解说质量评价是风景区质量管理、能力考核的重要组成部分,是改进解说工作、提高解说质量的重要措施。解说服务的绩效在于提高游客的游憩体验,如果能够通过评估将游客对解说服务的需求以及满意的程度具体化,就可以明确解说效果,进而使风景区管理者了解解说系统需要改进之处。因此风景区应该定期进行解说系统评价,增加其服务的针对性和有效性。

游览解说的受众是游客,游客评价是指游客对于风景区解说系统及其效果给予价值上的判断,它是对解说质量评价最为直接、明显的反应。专家评议是指风景区聘请专家对解说人员或设施的解说活动及其效果,给予价值上的判断。因此在风景区解说系统评价中,采取游客评价和专家评价相结合的评价方法。

**9.2.2** 评价专家的选择应该兼顾风景区行业内外,应包括相关行业专家,如城市规划、旅游、文化等,使调查结果更加具有权威性。

**9.2.3** 游客通过问卷调查填写《风景区解说系统游客评价表》来完成对于风景区解说系统的评价。风景区管理机构通过对问卷的回收、整理、分析,获取相关信息。由于调查对象的性别、年龄、文化程度、职业等因素都会对调查结果产生影响,因此在随机选取调查对象的时候,应充分考虑以上因素,使相关游客能够被等概率地选取,从而满足样本的丰富性,也便于解说系统日后更具有针对性地改进。

所选取调查的样本量采用如下方式计算:

$$n = \frac{z^2 [p(1-p)]}{d^2} \quad (1)$$

式中:  $n$ ——所需样本量;

$z$ ——置信水平的  $z$  统计量(90%,  $z=1.64$ ; 95%,  $z=1.96$ ; 99%,  $z=2.68$ );

$p$ ——目标总体的比例期望值(一般情况下,推荐



选择50%);

$d$ ——置信区间的半宽 (一般要求上下误差不超过 5%, 则 5%就是半宽)。

根据这个公式可以确定标准,一般在置信程度 90%的水平上,上下误差不超过 5%,所需的样本量为 269。根据置信水平和所要求误差的不同,样本量的选取也相应变动。置信水平越高、误差越小,所需要的样本数量就越高。因此,游客样本量的选择至少为 300,风景区可酌情增加游客样本量的选取以获得更高精度、更小误差的结果。

**9.2.4、9.2.5** 评价的结果是专家评价和游客评价的分值的总和。最终作为评定风景区解说系统等级的参考标准。



1 5 1 1 2 2 1 7 4 5



统一书号: 15112 · 21745  
定 价: 10.00 元