

全域旅游背景下工业旅游标准化建设研究

——以海南核电工业旅游基地建设为例

胡蝶

（海南核电有限公司 海南昌江）

摘要：本文以海南核电有限公司为例，研究工业旅游基地标准体化建设过程。在海南全域旅游发展战略指引下，海南核电因地制宜，在核电行业内率先开展工业旅游基地标准化建设。通过管理标准化、制度建设标准化、资源配置标准化、设施服务标准化、品牌活动标准化、媒体互动标准化等方式组织实施，总结出工业旅游基地标准体化建设经验，可为我国其他城市的工业旅游基地建设提供一些借鉴。

关键词：工业旅游 标准化 核电

Study on standardization construction of industrial tourism under the background of global tourism——take the construction of Hainan Nuclear Power industrial tourism base as an example

Abstract: Taking Hainan Nuclear Power as an example, this article focuses on the process of the standard construction of industrial tourism base. Under the guidance of Hainan's universal-tourism-development strategy, Hainan Nuclear Power industry takes the lead in the standardization construction of industrial tourism base within the nuclear power industry. Through the organization and implementation of management standardization, system standardization, resource allocation standardization, facility service standardization, brand activities standardization, media interaction standardization, etc., The experience of standard construction of industrial tourism base can be summarized, which can provide some references for the construction of industrial tourism base in other cities in China.

Key words: Industrial tourism; Tandardization; Nuclear power plant

《“十三五”旅游业发展规划》指出，要实施“旅游+”战略，拓展旅游发展新领域，鼓励工业企业因地制宜发展工业旅游，促进转型升级。在海南全域旅游发展战略指引下，海南核电深入贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，创新思路，前瞻谋划，开展工业旅游基地标准化建设，为海南核电二期工程项目建设营造良好的舆论氛围。

通过总结海南核电工业旅游基地标准体化建设经验，可为我国其他城市的工业旅游基地建设提供一些借鉴。

一、工业旅游标准化的理论阐释及内容

（一）工业旅游

《国家工业旅游示范基地规范与评价》（LB/T 067-2017）中明确：工业旅游是指以运营中的工厂、企业、工程等为主要吸引物，开展参观、游览、体验、购物等活动的旅游。

（二）标准化

标准化是为了在一定的范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动，标准化的过程就是一个科学编制标准、合理执行标准、及时修缮标准的这么一个不断循环、螺旋式进步的过程。

（三）工业旅游标准化的对象及内容

工业旅游标准化的对象是旅游服务和管理领域中的具有重复特性的事物和概念，它应该包括旅游业食、住、行、游、购、娱六大要素各个环节中带有普遍性和重复性的事物和概念。

根据国家旅游局发布的《旅游标准化管理暂行办法》规定：旅游标准化的内容包括以下八个方面：(1)旅游企业基础、信息、通用标准；(2)旅游标志、术语标准；(3)旅游基础设施和项目设施标准；(4)旅游服务质量标准；(5)旅游规划和资源普查标准；(6)旅游专门产品和服务质量标准；(7)旅游安全、卫生、环境保护和劳动保护标准；(8)旅游业标准规划体系所规定的其他标准。

二、海南核电工业旅游基地标准化建设背景

（一）落实《“十三五”旅游业发展规划》的需要

改革开放以来，我国旅游业主要依靠基础旅游要素的发展模式已不能适应大众旅游新时代的要求。《“十三五”旅游业发展规划》（以下简称“规划”）确立了以全域旅游作为旅游发展战略，指出必须创新发展理念，转变发展思路，加快由景点旅游发展模式向全域旅游发展模式转变。

《规划》指出，要实施“旅游+”战略，推动旅游与城镇化、新型工业化、农业现代化和现代服务业的融合发展，拓展旅游发展新领域。鼓励工业企业因地制宜发展工业旅游，促进转型升级。推出一批工业旅游示范基地。

（二）落实海南省全域旅游发展新格局的需要

2016年初，海南成为全国首个“全域旅游创建示范省”，以深入推进旅游供给侧结构性改革为主线，“点、线、面”结合，全方位推进全域旅游创建示范省建设。两年来，海南旅游系统以全域旅游理念为指导，推出众多旅游新业态，“旅游+”方面、海陆空旅游和乡村旅游产品受到国内外游客的关注和青睐。

2017年10月，海南省旅游委出台《海南省旅游标准化工作奖励办法（试行）》，以充分调动海南旅游企业和单位参与旅游标准化建设的积极性。

（三）为海南核电二期工程建设营造舆论氛围的需要

在中核集团和中国核电的指导下，海南核电深入贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，充分借助海南国际旅游岛的优势，发挥自身的行业特点，率先开展工业旅游基地建设。通过总结研究海南核电工业旅游基地标准化建设过程，进一步启迪经验，不断创新思路，持续改进措施，取得了良好的社会效果和公众反响，为海南核电二期工程项目推进营造了良好的舆论氛围。

三、海南核电工业旅游基地概况与标准化建设主要做法

（一）海南核电工业旅游基地基本情况

海南核电有限公司位于海南省昌江县海尾镇塘兴村。海南昌江核电项目一期工程由中国核能电力股份有限公司（51%）与华能核电开发有限公司（股比19%）、华能国际电力股份有限公司（股比30%）共同投资兴建，采用二代改进型核电技术，建设两台65万千瓦压水堆

核电机组，首台机组于 2015 年 12 月商运，2 号机组于 2016 年 8 月投入商业运行。双机组全面建成为海南新增 130 万千瓦的装机容量，每年可提供约 90-100 亿度的清洁电力能源，并成为全国核能发电占比最高的省份。

海南核电大力倡导“人文美、科技美、环境美”的文化理念，开发了一系列工业旅游项目，包含海南核电厂区、公众展厅、观礼台、大件码头、全范围模拟机、应急指挥中心等场所的现场参观和体验，以及观看工业旅游宣传片、核电科普视频，参加科普互动大讲堂和“黄金人”面对面等体验项目。在海南昌江核电项目建设过程中，按照打造“花园式”厂区的理念，实施厂区绿化工程设计施工一体化项目。厂区种有浓郁热带风情的椰树、棕榈树、旅人蕉、芒果树、莲雾树、百香果、鸡蛋花等植物，一年四季郁郁葱葱，鲜花不断，是名副其实的花园工厂。厂区公众展厅占地 1053 平方米，是全国首家采用全数字化电子沙盘的核电科普展厅，分为“形象展示区”、“互动体验区”、“公众科普区”三个独立功能区域，配备有专业解人员。游客可在“形象展示区”观看海南核电厂区全貌、了解海核文化及项目建设全过程；在“互动体验区”直观了解核电厂发电原理，亲自动手操作核燃料装卸模拟设备；在“公众科普区”参观到我国发现的第一块铀矿石标本模型、第一颗原子弹模型、核潜艇模型和压水堆核燃料模型，了解核技术历史发展和广泛应用。

（二）海南核电工业旅游基地标准化建设实施步骤

1. 工业旅游基地规划建设阶段(2010 年 9 月至 2015 年 9 月)
- 在海南昌江核电项目建设过程中，按照打造“花园式”厂区的理念，统一思想，提高认识，制定了海南核电工业旅游基地建设工作实施方案，开展了厂区绿化工程设计施工一体化项目建设，为后续的工业旅游基地开发打下了坚实的基础。
2. 工业旅游基地标准化建设阶段(2015 年 9 月至 2016 年 9 日)
- 为增强公众的直观感受和互动性，海南核电建成了公众展厅，由公司主要领导负责，公司办公室、党群工作处牵头，以公众展厅为核心，开展工业旅游基地各专业领域的标准化工作。公司各处室固定工作人员，负责相关项目的标准化工作的具体组织与落实。对公司停车场、引导标识、消防设施、应急通信基站、绿化等“硬件”设施建设和升级。组织海南核电工业旅游标准化试点工作培训班，加大对现展厅讲解员、科普讲师的知识和技能培训力度，推动景区服务标准化建设。
3. 工业旅游基地标准化提升阶段(2016 年 9 月至今)
- 我国旅游景区服务质量标准作为旅游服务质量标准的重要内容，可以促进工业旅游基地企业自身发展。海南核电党建群工处作为工业旅游基地标准化建设责任部门，认真对照国家旅游景区服务质量标准体系，积极运用 PDCA 循环管理方法，科学制定计划，明确责任分工，层层分解任务，持续提高工业旅游基地标准化建设工作，保证海南核电的工业旅游适应新时代发展要求。

表 3-2-3 我国旅游景区服务质量标准体系构建表

一级因子	二级因子	我国旅游景区服务质量标准体系的内容
旅 游 交 通	景区可进入性	交通顺畅，有二级公路、铁路或航线直达，进入性较好。
	交通设施状况	交通基础设施完善、运行道路畅通。
	停车场及码头设置	布局合理，容量充足，场地美观、管理完善。停车场及码头相应标志规范、醒目
	游览线路设计	景区布局合理顺畅、游览线路合理，观赏面大、游览性强。
	交通工具	交通工具使用低排放、不对环境造成污染的交通工具。

一级因子	二级因子	我国旅游景区服务质量标准体系的内容
游览	游客中心设置	位置合理、规模适度，设施设备齐全。服务人员业务熟练。
	引导标识设计	清晰美观、设置合理。造型有特色。
	公众信息资料	品种多、内容丰富、制作良好，与景观相协调。
	导游员及导游词的讲解	全部高中以上、部分大专以上文化，导游词科学准确，生动。
	公共信息图形	设置合理、规范醒目。设计有特色。
	公共休息设施设置	布局合理、与环境协调。设计有特色。
	紧急事故应对措施和设施	有紧急救援机制和应急处理预案，配备兼职医务人员。
邮电服务	邮政服务	方便快捷、提供及时。
	通讯设施的布置	布局合理、标志醒目、有国际和国内直拨功能。
	通讯信号强弱及便捷性	通讯方便，线路畅通。
环境卫生	景区环境	环境与景观相协调，卫生整洁、空气清新。
	相关卫生标准	全部达到国家标准。
	公共厕所	布局合理、标识醒目美观，设备完好，室内整洁。
	垃圾箱	布局合理、标识明星、数量充足、造型美观、分类设置、与环境相协调。
	食品卫生标准	符合国家标准。
旅游购物	购物场所的设置和管理	布局合理、与环境协调，集中管理、秩序良好。
	游旅游商品销售从业人员管	统一管理，秩序良好。
	旅游商品丰富	种类较多，有本地特色。
旅游资源与环境的保护	空气环境、噪声环境、水环境、污物排放	达国家标准。
	景观保护及景区容量控制	科学管理控制，保持古迹完整性。
	设施的环保性能等	建筑布局合理、环境氛围良好，环保要求符合国家规定。
对客服务	职业道德、礼节礼貌，行为规范以及服务效率	讲究职业道德、文明礼貌待客。工作行为规范、服务效率很高、讲究服务技巧和服务的艺术性。
综合管理	管理体制的科学性、管理制度的完备性	体制健全、管理制度完善。
	管理人员的高层次	配备合理。
	项目管理的合法性	有正式旅游总体规划
	服务管理的针对性	培训制度和投诉制度健全，为特定人群提供特殊服务。

（三）海南核电工业旅游基地标准化建设实施方法

1. 加强领导，基地管理标准化

工业旅游基地标准化建设涵盖方方面面，需要调动各方面资源，获得各个层面的支持，

特别是管理层的带领和肯定以及物资的支持，这是工业旅游基地标准化建设的核心。海南核电有限公司党委、总经理部对此项工作高度重视，多次召开党委会研究决策，列为公司年度重点工作，与核电生产运行一样纳入标准化管理，并纳入公司绩效考核管理。同时，积极争取海南省旅游委、省科技厅、省教育厅、中国核学会等组织和机构有力指导，邀请他们亲临现场参与评审，就具体问题给予明确指示，提高专业化水平。

2. 规范运行，制度建设标准化

根据核电质量管理体系，海南核电探索整理出一套工业旅游基地管理制度标准，包含质量手册、程序文件、作业文件、记录文件等。具体制度有《海南核电科普展厅管理办法》、《公众信息与沟通》、《环境监测大纲》、《应急启动与响应》、《展厅设备管理制度》、《展厅参观须知》、《展厅工作人员日常行为规范》、《展厅讲解员工作规范》等，做到各项工作有章可循，规范运行，保证了工作质量和效果。

3. 组建团队，人力资源标准化

工业旅游基地离不开各种软、硬资源配置。其中硬资源主要是指景区、景点旅游资源，基础配套设施等物质资源；软资源主要是指资金、技术、管理知识、人才等非物质资源。海南核电高度重视资源配置，在做好厂区设施、公众展厅建设等硬资源的同时，持续加强软资源建设，制定了各岗位的人员配置标准，现有专职展厅讲解员 3 名，科普讲师 24 名，特邀专家讲师 5 名，公司各专业员工组成的逾 30 人的讲师队伍等，并根据不同公众开发了标准的讲解词和课件，使核电科普更接地气、更密切群众、更易被公众接受。

4. 持续提升，设施配置标准化

自 2010 年起，海南核电投入资金 700 余万元，用于对公众展厅、停车场、进场道路、接待中心、引导标识、消防设施、应急通信基站、绿化等“硬件”设施建设和升级，并根据季节性特点持续优化旅游线路等方式，持续增强公众的参观感受。同时，通过制定应急预案和紧急救援体系、加强人员培训、优化管理水平等“软件”服务内容进行标准化的建设和提升，在细节性、文化性、特色性方面展现海南核电不同的工业旅游特色。

5. 创新模式，品牌活动标准化

学生群体是核电公众沟通的重要对象，海南核电工业旅游基地通过“核电+校园行”模式，形成了海南省知名的科普品牌。自 2013 年起，海南核电联合中共海南省委宣传部、海南省教育厅、海南省核应急办公室和海南省科学技术协会四单位，连续 5 年组织海南“绿色核电、魅力海南”科普知识校园行活动，每次活动都制定标准化的方案，通过邀请师生实地参观、组织研学旅行、举办科普讲座、发放科普书籍和纪念品等活动方式，与近万名师生面对面交流互动，将核电科学知识的种子播撒在孩子们的心中。活动得到了海南各市县宣传部、教育局、核应急办和科协的大力支持，受到了各大媒体的关注，人民网、海南新闻联播、海南日报、南海网、南国都市报等媒体纷纷进行了报道。

6. 舆论引导，媒体互动标准化

媒体舆论导向潜移默化影响着公众对核电的接受度，充分信息公开才能让媒体正确认识核电，进而更科学的引导舆论导向。自 2016 年起，海南核电联合海南省委宣传部和海南省核应急办公室举办首届“海南省核安全文化媒体行活动”，连续 3 年活动吸引中央驻琼媒体、省内媒体共约 200 名记者参加。记者们通过参观海南核电厂区、公众展厅、应急指挥中心，昌江核应急固定式去污洗消站、核电厂场外监督性监测系统、应急撤离道路改建工程、农村应急广播三级联网系统、昌江核电应急通信基站等核应急能力建设项目，听取核电科普讲师介绍核电发展、核应急应对和核安全文化等内容，了解了其他应急管理、核应急设施的统筹部署、资源整合等兼容情况，让媒体记者们亲身体验核安全文化，增强对核电的科学理性认识。

四、海南核电工业旅游基地标准化建设取得成果

近年来，海南核电工业旅游基地标准化建设快速推进，景区取得了良好的社会效益。呈现以下特点：

（一）参观人数屡创新高，增强公众对核电的科学认识

2015年9月，海南核电公众展厅正式开馆，工业旅游项目全面启动。截止2018年10月，海南核电工业旅游基地接待游客2万余人。同时，通过相关媒体，推出核电与经济、核电与环境、核电与文化、核电与社会等系列报道，回答公众关心的问题，取得了良好的社会效果和公众反响。

（二）游客亲身体验核安全文化，树立企业良好形象

游客通过参观海南核电厂区、公众展厅、观礼台、大件码头、全范围模拟机、应急指挥中心，在游览过程中观看工业旅游宣传片、核电科普视频，参加科普互动大讲堂等活动，了解核科学知识，增加对核能的认识和理解，亲身体验了核安全文化。通过游客的口口相传，让更多的人认识和了解核工业，感受核工业精神，树立“开放、透明、安全、可靠、绿色、低碳”的良好企业形象。

（三）丰富海南旅游业态，带动地方旅游增收

核电科普工业游是全海南省推出的第一条工业游。自2016年起，海南省推出3条“昌化江畔木棉红暨核电科普工业游”特色旅游线路，将以核电为主的工业旅游元素与昌化江木棉、霸王岭热带森林公园、棋子湾海滨旅游多种业态组合，促进昌江芒果、新港海鲜等旅游产品消费。让游客充分感受昌江的科技及生态美景，品味昌江美食。

海南核电工业旅游的兴起，丰富了海南旅游业态，实现了与周边旅游项目开发“同频共振”，既促进了地方旅游增收，又充分借助地方旅游行业的力量，加大了核电科普的宣传力度和效果。

（四）形成良好品牌效应，为相关行业提供借鉴

在海南发展全域旅游背景下，海南核电已成为海南省工业旅游基地的标杆，形成了“东线有文昌航天基地，西线有海南核电”的良好品牌效应。电站先后获得了“国家工业旅游创新单位”、“全国核科普教育基地”、“海南核电科技馆”、“海南省中小学环境教育社会实践基地”，被海南省旅游局唯一推荐为参加国家旅游委2016年全国工业旅游创新大会经验介绍单位。国家旅游局局长李金早指出：“海南核电工业旅游，让公众走近核电项目，消除误解，对相关的一些行业，有着很好的借鉴作用。”

五、海南核电工业旅游基地标准化建设主要结论

本文以海南核电工业旅游基地标准化建设为研究对象，从我国旅游标准化的内容出发，以我国旅游景区服务质量标准体系构建为目标，对海南核电工业旅游基地标准化建设过程进行了较深入的研究，得出以下结论：

结论一：海南核电工业旅游基地标准化建设工作的执行和推进，取得了良好的社会效益，为工业旅游基地标准化建设向广度和深度研究增添了有效手段，可为我国其他城市的工业旅游基地建设提供一些借鉴。

结论二：根据目前海南核电工业旅游基地标准化建设情况，充分总结经验，进一步创造条件，全面提升景区服务质量，提高游客满意度。由此提出4条提升工业旅游基地标准化建设的途径：深化管理制度建设，构建工业旅游基地标准制度体系；增强旅游互动体验，尝试开发旅游商品；完善景区服务体系，提升综合管理水平；推进互联网+工业旅游信息建设，探索线上线下结合的旅游体验。同时，总结海南核电工业旅游基地标准化建设经验，为工

业旅游基地标准体系建设提供思路。

参考文献

- [1]李春田. 标准化与创新[J]. 上海标准化, 2003.
- [2]刘纯. 旅游服务标准化的研究[J]. 中国标准化, 1999. 3.
- [3]赵黎明. 旅游景区管理学[J]. 天津: 南开大学出版社, 2002. 12.
- [4]陆朋. 我国旅游景区服务质量及其标准体系的研究——以“山海关景区运行服务质量标准体系”为例[D]. 河北师范大学, 2007.
- [5]徐海军. 基于入境旅游视角的国际旅游岛建设标准与评价体系研究——以海南岛为例[D]. 南京师范大学, 2011.
- [6]郭萌芽. 泰山景区旅游标准化管理实践研究[D]. 山东大学, 2013.
- [7]胡蝶. 搭建与公众连接的桥梁——海南核电公众沟通“六步法”取得实效[N]. 中国环境报, 2018-10-22(6).