

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX—2024

冰雪艺术街区管理和服标准

（征求意见稿）

起草单位：黑龙江省森工集团黑龙江省林业设计研究院

联系人：王海峰

联系电话：15846598307

联系邮箱：66862376@qq.com

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

目 次

前言 I I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 2

5 基本要求 2

 5.1 运营机构 2

 5.2 设计施工要求 2

 5.3 场地要求 2

 5.4 设施设备 2

 5.5 服务标准 2

 5.6 知识产权 2

6 冰雪安防管理 2

 6.1 安全管理 2

 6.2 安全预防 3

7 服务监督、评价管理 3

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由龙江森工集团提出。

本文件起草单位：龙江森工集团黑龙江省林业设计研究院。

本文件主要起草人：王海峰、朱以刚、李静柏、唐晔、孟献国、魏清洁、李小鲁、王晓雨、崔师尧、贾丽颖、薄韬、杨浩、陈元申、许登君、郭明亮、姜宏宇、梁猛、刘卓然。

冰雪艺术街区管理和服标准

1 范围

本标准规定了冰雪艺术街区的基本要求、管理规范、服务水平，考虑旅游者的需求、智能服务项目、服务监督、评价与改进，制定本标准。

本标准适用于指导黑龙江省以冰雪艺术为主题的步行街、商业街及景观园区的冰雪艺术主题街区组织、管理及服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 51202-2016 冰雪景观建筑技术标准

GB 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 50763 无障碍设计规范

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区

GB/T 30225 旅游景区数字化应用规范

LB/T 057 旅游电子商务旅游产品和服务基本信息规范

LB/T 079 旅游基础信息资源规范

3 术语和定义

GB/T 51202界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 术语

3.1.1 冰雪艺术

以冰、雪材料作为艺术创造载体通过设计、雕刻、灯光以及其他材料结合的创作手法，展现冰雪特有的独特魅力而进行的一种艺术表现方式。

3.1.2 冰雪艺术街区

以冰雪艺术性景观、冰雪雕塑、冰雪民俗等为主题设置连续有韵律的冰雪景观节点，形成的有特色街巷、步行街以及商业街。

3.1.3 融合冰雪雕塑

以冰、雪为主要材料，结合其他材质进行色彩、信息、元素等进行更加丰富的视觉信息传达，同时也可以与街区周围建筑形式、雕塑景观、商业小品等进行结合设计呈现的冰雪雕塑作品。

3.1.4 非冰雪材料

冰、雪雕塑中起到丰富信息、提升艺术效果的非冰、雪材料的其他材质。

3.1.5 互动冰雪雕塑

以冰、雪为主要材料，融合雕刻技艺与声光电等科技设备，提供人与冰雪雕塑互动的艺术装置，通过参与者的行为影响作品形态或视觉效果作品。

3.1.6 智慧冰雪雕塑

利用物联网、移动互联网、AI技术、云计算等新兴信息技术手段，提供动态感知人员、环境、设施设备、安全等信息管理情况的冰雪作品。

4 总则

4.1 为提高冰雪艺术街区设计规划、管理、施工、验收、维护及服务水平，达到安全可靠、信息及时、经济节能、生态环保，提升街区艺术品质和服务质量。

4.2 统一规划、统一管理、因地制宜、特色发展、融合创新、舆情监控、服务先行的基本原则。

4.3 坚持原创性，重视商业版权及图文及雕塑元素的审核，明确视觉信息传达内涵，避免歧义及不符合常理及法律规范的元素。

4.4 冰雪景观及雕塑技术除应符合GB/T 51202—2016标准外，应符合国家现行有关标准的规定。

5 基本要求

5.1 运营机构

5.1.1 依法注册登记，具有独立的法人资格和独立承担相应服务的合法资质，有固定的服务场所，成立时间且连续运营满3年以上，本标准评定范围不包括机关、事业单位。

5.1.2 遵守国家方针政策及相关法律法规，近3年来未发生严重违反国家法律法规、政策规定行为，未发生重大安全、消防、食品、环保、质量、经济等责任事故。

5.1.3 近3年来未发生知识产权严重侵权行为、重大经营服务质量投诉情况、内部管理运行重大问题等责任事故，未被列入社会信用黑名单。

5.1.4 具有独立承担相应服务的合法资质，有固定的服务场所。

5.1.5 遵守国家方针政策及相关法律法规

5.1.6 运营管理结构健全，人员管理、服务管理、安管防火及应急预案等制度完善。

5.1.7 熟悉地域冰雪文化特色，了解冰雪艺术形式，具备冰雪艺术鉴赏及评价能力。

5.1.8 具备冰雪文化和旅游资源的发展总体规划，合理开发，科学设计，可持续发展。

5.1.9 具备成熟的街区文旅产品，风格独特。

5.2 设计施工要求

5.2.1 应遵循安全可靠、节能环保、经济合理、无污染的原则。

5.2.2 施工安全应贯彻执行国家安全生产方针。

5.2.3 施工单位（含相关分包单位）必须具备政府行政部门审核的安全生产许可证，方可承担施工作业任务。

5.2.4 施工前，建设单位应组织设计、施工、监理单位相关人员，进行图纸会审和技术交底。

5.2.5 除按照GB/T 51202执行标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

5.3 场地要求

5.3.1 场地平整，便于冰雪材质运输及施工的器械及车辆。

5.3.2 地面坚实，无地下设施设备，能够承载冰雪雕塑景观及施工器械的的素土或硬质铺装。

5.3.3 场地临近电源、水源等基础施工条件。

5.3.4 场地宽敞，避免冰雪景观对周边商业遮挡及施工影响。

5.3.5 街区艺术文化、历史文化及商业特色鲜明，街区交通便捷。

5.4 设施设备

5.4.1 街区设施设备完善，旅游项目及设施齐全。

5.4.2 街区具有全面的服务设施、服务环境、服务意识、服务制度及服务可信度。

5.4.3 具备完善的冰雪艺术标识及导引系统。

5.4.4 天气、交通情况、停车场及疏散管理等信息化，能够及时给出合理化引导和建议。

5.4.5 设施设备应定期检查维护，确保能正常运行，状态良好。

5.4.6 卫生设施布局应科学合理，如公共厕所、垃圾桶设置应符合街区实际情况进行规划和设置，图形标注明显。

5.4.7 为老人、幼儿、残障人士、孕妇等特殊人群提供人性化设施和服务，宜配备必要的无障碍设施。

5.5 服务标准

5.5.1 具备较完善的暖屋休息、换装、寄存、充电、应急、安保等冬季冰雪公共服务设施。

5.5.2 提供志愿服务及免费饮品场所，做到统一管理。

5.5.3 清冰、清雪人员足够，设施设备齐全，能够应对各种天气及气候条件，保障冰雪雕塑景观的艺术效果。

5.5.4 制定冰雪艺术应急预案，第一时间解决各类冰雪艺术反馈问题。

5.5.5 应设流动安全巡查人员，游客一旦出现意外，应能及时得到救助。

5.6 知识产权

5.6.1 强化版权意识，明确界定版权归属保护商业版权。

5.6.2 利用商标、专利及版权登记等方式保护文创产品的知识产权。

5.6.3 坚持原创设计，拥有独立版权的冰雪主题文创及系列衍生品。

6 冰雪安防管理

6.1 安全管理

6.1.1 路面防滑、渗透性好，台阶、楼梯及坡道具有提示标识、灯光及防滑设施。

6.1.2 安全施工，冰雪艺术街区施工应做好防护隔离并主要集中在游客稀少的夜间。

6.1.3 互动冰雪景观具有安全操作规范，互动设施设备手续齐全，安全防护措施完备。

6.1.4 设置科学合理的安全观赏距离，对电源、灯光、冰雪雕塑作品进行合理的安全防护。

6.1.5 应设立区域广播网，播放旅游景区游人须知，安全提示等。

6.1.6 运行前应对相关设施进行安全日检。

6.1.7 活动举办前，应根据举办活动的规模、要求制定相关的安全应急预案，发生紧急情况时及时启动。

6.2 安全预防

6.2.1 建立异常天气预警机制，对于受异常天气影响不符合安全要求的冰雪雕塑，及时拆除或重建。

6.2.2 冰雪景观雕塑及艺术品充分考虑承重及自然风化影响，能够保证展示期间的自身结构稳定及安全性，定期修复。

7 服务监督、评价管理

7.1 建立投诉处理和服务质量监督机制，确定投诉受理机构并配备专人。

7.2 通过信息服务平台公布投诉电话号码、网上投诉地址、投诉受理程序和时限等信息，并能利用信息服务平台或应急响应系统及时处理投诉，并进行舆情监测，保留记录完整。

7.3 有能力的街区可利用大数据开展包含敏捷连接、实时业务、数据优化、应用智能、安全与隐私保护等方面的旅游者满意度，提高景区管理服务水平、创新游客管理模式。

7.4 应及时处理并保存游客投诉信息，完整详实记录，并建立回访制度，全方位保障冰雪艺术街区的服务标准。