# 国内休闲街区标准化实践与比较

〔摘　要〕休闲街区标准化工作伴随我国休闲街区的快速发展和规范管理需求应运而生。在梳理国家层面和以上海、广州、山东为代表的地方层面休闲街区标准化实践的基础上，纵向和横向系统比较了国内休闲街区标准化发展现状，并针对存在的主要问题提出了进一步提升我国休闲街区标准化发展的对策和建议。

〔关键词〕休闲街区；标准化；实践；比较

即将出台的《国民旅游休闲纲要》明确指出：与国民旅游休闲场所与设施建设密切相关的……休闲街区、……等项目可望持续发展，休闲街区作为休闲公共设施建设项目将被纳入城市建设和地方发展规划[1]。《国民旅游休闲纲要》的制定不仅有利于带动地方对包括休闲街区在内的休闲设施基础建设的资金投入，更为重要的是，为国民休闲旅游的载体——休闲街区的发展提供了历史性的战略机遇和政策保障，指明了功能定位和发展方向，同时也隐含了更高的建设经营要求与标准。为此，我们必须站在城市建设和地方发展规划的高度，将休闲街区纳入城市休闲公共支撑体系，对关系休闲街区发展水平的休闲街区标准重新审视与思考。

## 一　休闲街区标准

### 1 休闲街区

从休闲街区内涵上分析，一般包括“休闲旅游”、“特色”与“街区”三个部分。休闲旅游是其基本功能，为市民与外来旅游者提供休闲旅游场所和服务产品，通过其核心产品的吸引物来体现；特色是其主题，包括单一性和综合性两种形式，由其主题表现元素来体现，可具体表现为购物型、文化型、餐饮型、娱乐型等多元形态；而街区则是其空间存在的形式，包括狭义上的街与广义上的街区两种基本形态。凡具备此三项特征的城市休闲旅游活动空间单元就可称其为休闲街区[2]。

就实践情况来看，休闲街区通常因特色不同被广泛冠以旅游特色街（区）、旅游休闲购物街区、旅游名街、特色旅游购物街（区）、商业特色街区、（特色旅游）商业街、步行街[①]、商业步行街、甚至（特色旅游）购物中心、（特色旅游）专业市场等其他名称。

### 2 休闲街区标准

在《全国旅游标准化发展规划（2009—2015）》主要任务中明确提到：“加快旅游公共服务领域标准的制订。重点研究和制定旅游设施及服务安全、……旅游特色街区、……等相关领域的标准”[3]。从《全国旅游标准化发展规划（2009—2015）》中“全国旅游业标准体系表”和“旅游业标准体系明细表”来看，与休闲街区标准最为接近的一是旅游业要素系统标准分体系下的旅游区子体系中的休闲空间与场所标准项目，二是旅游业要素系统标准分体系下的旅游购物子体系中的旅游购物场所服务质量要求标准项目[4]，其中前者尚未制定。

较之国家层面标准的滞后，上海、广州、山东等休闲街区发展繁荣的地方先后出台了《旅游特色街（区）服务质量要求[5]》《特色旅游购物街区服务规范[6]》和《旅游休闲购物街区质量评定[7]》等标准，为休闲街区发展提供了重要技术支撑，提高了休闲街区的产品和服务质量。

## 二　休闲街区标准化实践

原文刊登于《城市问题》2013 年第 4 期。

目前，休闲街区标准化实践主要表现为两个层面：国家和地方。

1 国家层面

由国家旅游局提出的《旅游购物场所服务质量要求》（GB/T 26356-2010）于 2011 年 1 月 14 日发布，2011 年 6 月 1 日正式实施，其适用于各类从事旅游商品购物经营的场所，规定了旅游购物场所服务质量要求以及旅游购物场所等级划分评定的依据和条件。该标准的发布实施为休闲街区标准，特别是购物类休闲街区标准的制定和现有地方休闲街区标准的完善乃至统一提供了宝贵的国家层面的指导。

该标准首先对旅游商品、旅游购物、旅游购物场所等基本术语进行了界定。旅游商品[②]（tourist commodity）是指旅游者在旅游过程中所购买的、具有一定特色的实物性商品；旅游购物[③]（tourist shopping）是指旅游过程中购买旅游商品的经济文化行为，及与此相关的行为总和；旅游购物场所[④]（tourist shopping spot）是指主要为团队旅游者购物提供服务的场所。其次制定了包括总体布局、服务设施、商品要求、服务质量、安全管理和附加项目等在内的 6 项一级指标、36 项二级指标和 85 项三级指标的旅游购物场所等级评分体系，见表 1。

**表 1　　旅游购物场所等级评分体系**

| 序号 | 评定项目 | 序号 | 评定项目 | 序号 | 评定项目 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 总体布局 | 3.1 | 品种特色 | 5 | 安全管理 |
| 1.1 | 区位 | 3.2 | 质量 | 5.1 | 安全设施 |
| 1.2 | 规模 | 3.3 | 排列布局 | 5.2 | 安全制度 |
| 1.3 | 建筑 | 3.4 | 包装设计 | J | 附加项目 |
| 1.4 | 功能布局 | 3.5 | 旅游商品明码标价 | J1 | 企业网站 |
| 1.5 | 环境 | 3.6 | 旅游商品建立自身的品牌标志 | J2 | 有依托其他网站的企业宣传网页 |
| 2 | 服务设施 | 4 | 服务质量 | J3 | 提供网上在线咨询服务 |
| 2.1 | 交通设施 | 4.1 | 从业人员 | J4 | 获得国家或国际组织颁发的生态环境方面荣誉称号 |
| 2.2 | 接待设施 | 4.2 | 基本素质 | J5 | 配备休闲设施(茶吧、酒吧、网吧等) |
| 2.3 | 标志 | 4.3 | 问询接待服务 | J6 | 具有国际货币兑换服务点 |
| 2.4 | 经营场所 | 4.4 | 导购服务 | J7 | 有婴儿看护或儿童娱乐活动区 |
| 2.5 | 卫生设施 | 4.5 | 收银服务 | J8 | 具有商品参观、展示、表演场所 |
| 2.6 | 通讯设施 | 4.6 | 投诉处理 | J9 | 提供特色商品制作工艺展示 |
| 3 | 商品要求 | 4.7 | 售后服务 | J10 | 提供个性化定制服务 |

注：根据《旅游购物场所服务质量要求》（GB/T 26356-2010）附录表 A.1 旅游购物场所服务质量评定计分表简化整理所得。

根据等级划分和评分要求，总分为 260 分，其中基础指标得分最高为 230 分（含总体布局 33 分；服务设施 65 分；商品要求 32 分；服务质量 80 分和安全管理 20 分），附加项目得分最高为 30 分。旅游购物推荐点最低分要求 120 分；旅游购物示范点最低分要求为 200 分（其中附加项目要求为 10 分）。

2 地方层面

地方层面的休闲街区标准化以上海、广州和山东三省市最具代表性。

（1）上海市休闲街区标准化

由上海市旅游事业管理委员会提出并参与起草的《旅游特色街（区）服务质量要求》于 2008 年 10 月 1 日正式实施，其适用于上海市范围内为游客提供服务的各类旅游特色街（区），

规定了旅游特色街（区）服务质量的基本要求和对旅游设施、服务项目、服务人员、环境、卫生、安全等具体要求。

该标准将旅游特色街（区）界定为：有明确的地域范围及一定的规模，具有游览、观光、购物、餐饮、休闲及娱乐、文化等特殊功能，具备相应旅游服务设施，提供相应旅游服务，有一定旅游知名度的街（区）。

（2）广州市休闲街区标准化

由广州市旅游局提出并参与起草的《特色旅游购物街区服务规范》于 2008 年 9 月 1 日开始实施，旨在全面推进特色旅游购物街区服务规范评定工作，引导特色购物街区与旅游结合，提高特色旅游购物街区旅游意识和旅游服务质量。

该规范界定的术语包括：特色旅游购物街区是指商业特色鲜明、旅游氛围浓厚，可同时满足游客购物体验及观光休闲需求的街区。包括具有特色旅游购物功能的商业街、购物中心和专业市场等三大类；特色旅游商业街指具有观光、休闲等旅游功能，能够体现地方文化特色或城市景观的商业街；特色旅游购物中心指具有休闲、娱乐、体验等旅游功能，区域影响力大的购物中心；特色旅游专业市场指具有观光、体验等旅游功能，兼顾零售的专业市场。

该规范按照商业条件及基础设施、文化特色要求、购物环境、旅游服务设施、商业行为规范、服务质量、公共服务管理、卫生、安全要求、品牌建设和加分项目设置 11 项一级指标和 54 项二级指标的评分标准，满分 1050 分（包括加分项 50 分）。其中一级指标满分依次为 180 分、100 分、110 分、110 分、80 分、60 分、80 分、100 分、80 分、100 分和 50 分。根据规范实施细则，达到 900 分，可被评定为广州市特色旅游购物示范街区；达到 800 分，可被评定为广州市特色旅游购物街区[8]。

（3）山东省休闲街区标准化

由山东省旅游局提出并起草的《旅游休闲购物街区质量评定》于 2009 年 6 月 20 日开始实施，适用于山东省行政区划内的旅游休闲购物街区的质量评定，规定了旅游休闲购物街区质量评定的术语和定义、评定项目和要求、评分要求和标准。

其中旅游休闲购物街区是指商业特色鲜明、旅游氛围浓厚，可同时满足游客购物体验及观光休闲需求的街区。包括具有旅游休闲购物功能的商业街、购物中心和专业市场等三大类；商业街是指具有观光、休闲等旅游功能，能够体现地方文化特色的商业街；购物中心指具有休闲、娱乐、体验等旅游功能，区域影响力大的购物中心；专业市场指具有观光、体验等旅游功能，从事旅游商品批发零售的专业市场。

该标准按照基础设施、环境特色、服务设施、诚信经营、服务、管理、卫生、安全和加分项制定了 9 项一级指标和 55 项二级指标的评分标准，满分 1200 分（含加分项 90 分）。其中一级指标满分依次为 250 分、180 分、125 分、140 分、85 分、140 分、90 分、100 分和 90 分。审评得分在 600 分以上，具有申报“山东省旅游休闲购物街区”的资格。

## 三　休闲街区标准化差异与存在的问题

除了标准均是由旅游主管部门，即国家或地方旅游局提出并组织起草外，在其他方面存在较大差异。首先就实施时间而言，国家标准明显滞后于地方标准的出台，地方标准又以上海和广州最早；其次，地方旅游局直接参与了标准的起草，而国家旅游局则重在组织，并未实际参与；第三，从评分指标来看，国家标准更加侧重于宏观角度，相比较而言，地方标准更加具体和细化，但整体方向还是一致的；第四，由于标准名称的差异导致对相关术语的提法和界定不同，见表 2。

**表 2　　国内休闲街区标准主要指标一览**

| 指标名称 | 国家标准 | 地方标准 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 上海市 | 广州市 | 山东省 |
| 标准名称 | 《旅游购物场所服务质量要求》 | 《旅游特色街（区）服务质量要求》 | 《特色旅游购物街区服务规范》 | 《旅游休闲购物街区质量评定》 |
| 标　　号 | GB/T 26356-2010 | DB31/T412-2008 | DBJ440100/T 8—2008 | DB37/T 1243－2009 |
| 提出单位 | 国家旅游局 | 上海市旅游事业管理委员会 | 广州市旅游局 | 山东省旅游局 |
| 起草单位 | 浙江省旅游标准化技术委员会、浙江省旅游局、义乌市风景旅游局、浙江大学 | 上海市旅游事业管理委员会、上海对外贸易学院、上海海事大学 | 广州市旅游局、正佳广场 | 山东省旅游局 |
| 实施时间 | 2011-06-01 | 2008-10-01 | 2008-09-01 | 2009-06-20 |
| 评分指标 | 总体布局、服务设施、商品要求、服务质量、安全管理、附加项目 | 基本要求、旅游服务设施和项目、旅游配套服务设施和项目、旅游服务人员、环境、卫生、安全、游客权益保护 | 商业条件及基础设施、文化特色要求、购物环境、旅游服务设施、商业行为规范、服务质量、公共服务管理、卫生、安全要求、品牌建设和加分项目 | 基础设施、环境特色、服务设施、诚信经营、服务、管理、卫生、安全和加分项 |
| 等级划分 | 旅游购物推荐点、旅游购物示范点 | 旅游特色街（区） | 广州市特色旅游购物示范街区、广州市特色旅游购物街区 | 山东省旅游休闲购物街区 |
| 术语界定 | 旅游商品、旅游购物、旅游购物场所 | 旅游特色街（区） | 特色旅游购物街区、特色旅游商业街、特色旅游购物中心、特色旅游专业市场 | 旅游休闲购物街区、商业街、购物中心、专业市场 |

注：根据《旅游购物场所服务质量要求》（GB/T 26356-2010）、上海市旅游旅游事业管理委员会.《旅游特色街（区）服务质量要求》（DB31/T412-2008）、广州市质量技术监督局. 《特色旅游购物街区服务规范》（DBJ440100/T 8—2008）、山东省质量技术监督局.《旅游休闲购物街区质量评定》（DB37/T 1243－2009）和《广州市特色旅游购物街区服务规范评定实施细则(试行)》相关内容整理所得。

在我国休闲街区发展的快速时期，不论是国家层面相关标准的出台还是地方标准的积极尝试，均对我国休闲街区的正确引导、规范管理和转型升级发挥了积极的作用。但同时也暴露出一些问题，亟需冷静思考。

1 缺乏顶层设计。就现状来看，尽管上海、广州和山东走在了前列，但缺乏国家层面完全对口的标准，致使休闲街区标准顶层设计的缺失，地方标准存在较大差异自然不可避免。而顶层设计的缺位折射的深层次问题是我国休闲街区整体发展和管理思路的不清晰，以致国家层面休闲街区标准“上位法”的功能无法显现。

2 标准化覆盖面十分局限。相比较我国内陆 31 个省区市，现有的标准数量还十分有限，加之国家标准的缺位，大部分地方的休闲街区尚处在标准和管理的真空状态，长此以往极不

利于休闲街区良性发展。

3 休闲街区通用术语缺乏统一。各地休闲街区发展尽管允许存在差异，也是体现各自特色和个性的必要条件，但就标准而言，通用术语的统一不仅有利于统计口径的一致，也便于进行横向比较。而从前文描述来看，现有休闲街区的称谓不下数十种，而一些叫法貌似不同，但界定却完全一样，比如广州的“特色旅游商业街、特色旅游购物中心、特色旅游专业市场”和山东的“商业街、购物中心、专业市场”的定义就完全一致。

4 标准起草缺乏行业和企业的广泛参与。行业和企业是标准的具体实施者和提供者，对标准科学性和可操作性的作用不容忽视。但现有标准的起草单位更多的是旅游主管部门和高校、科研院所等，行业企业的参与力度尚显薄弱；而民间组织和标准的真正受益者——消费者等其他利益相关方则更是缺位。

## 四 结语

综上所述，尚处在发展初级阶段的我国休闲街区标准化工作在面临诸多问题带来的巨大挑战的同时，已经为休闲街区的理性发展迈出了坚实步伐，做出了可喜的贡献。鉴于休闲街区标准化实践带给我们的经验和思考，本文就休闲街区标准化未来发展提出以下建议。

1 统一思想，提高认识。统一思想，提高认识不仅要充分认识到标准化工作对休闲街区发展的重要性，更要对标准化本身意义的认识纠偏。长期以来，我国旅游行业管理是在政府主导下运作，一些主管部门将标准作为法规和管理条例来推行，模糊了标准与法规之间的区别，只是将“标准”作为一种行业管理的手段，忽视了“标准”为行业服务、规范术语、引导和提升服务质量等多重作用[9]。

2 尽快制定和实施国家层面的休闲街区标准。鉴于 2009 年 11 月全国休闲标准化技术委员会（SAC/TC 498）已经成立[10]，标志着我国休闲标准化工作开启新时代。建议由全国休闲标准化技术委员会组织制定我国休闲街区标准，既可以弥补国家层面标准的缺位，还可对现有地方标准的完善和其他地方的标准制定起到指导和规范的作用。同时，今后地方休闲街区标准的制定必须以国家标准为前提，可根据当地休闲街区发展特点和实际情况进行补充，但应确保标准与国家层面上下体系的一致性和匹配性，以便统计口径一致和进行比较。

3 统一休闲街区通用术语。通用术语的统一是标准化工作的基础和前提。考虑到《旅游业基础术语》（GB/T16766-2010）已经实施，且其中包含有部分休闲街区的相关术语，比如步行街等。所以在统一术语时，首先应全面参考《旅游业基础术语》并与其保持一致，确保休闲标准与旅游标准的衔接；其次，《旅游业基础术语》尚未收录的休闲街区通用术语建议由全国休闲标准化技术委员会统一起草并发布，确保其科学性和权威性。

4 合理借鉴西方旅游休闲标准成果。从全球范围看，旅游标准化的中心在欧洲，其中尤以西班牙、法国、德国等国的旅游标准化研究最为突出[11]，其中也不乏休闲领域的标准。在制定我国国家休闲街区标准和休闲街区发展比较成熟的上海、北京、广州等地在制定地方标准时，可充分借鉴，合理使用，为与国际标准接轨和开展国际交流奠定基础。

注释：

①国家旅游局.《旅游业基础术语》（GB/T16766-2010）对步行街（walking street）的界定为：禁止机动车驶入的商业街区，一般设在游客密集的市中心。街道两侧商店林立，道路较窄便于游客穿行，是游客主要的购物场所。包括休闲街区在内的其他名称尚无统一描述。

②国家旅游局.《旅游业基础术语》（GB/T16766-2010）将旅游商品分为旅游纪念品（souvenir）、手工艺品（hand-craft）、土特产品（native product；local product）、旅游日用品（tourist commodity）、旅游专用品（outdoor fittings）和旅游休闲食品（snack）等六类。

③国家旅游局.《旅游业基础术语》（GB/T16766-2010）的界定为：旅游购物（tourist shopping）是指旅游活动过程中所进行的各类产品的购买活动，包括工业产品、农副产品、土特产品、工艺品、旅游纪念品等。
④国家旅游局.《旅游业基础术语》（GB/T16766-2010）将旅游购物场所分为免税店（duty free shop）、大型购物中心（shopping mall）、露天市场（open market）和步行街（walking street）等四类。

参考文献：

[1] 杨彦锋.《国民旅游休闲纲要》将怎样影响我们的生活[N].中国青年报，2012-07-06（11）
[2] 宋长海,楼嘉军.上海休闲旅游特色街空间布局及成因研究[J].旅游学刊,2006(8):13
[3] 国家旅游局.《全国旅游标准化发展规划（2009—2015）》[R]，2009 年第 13 页
[4] 国家旅游局.《全国旅游标准化发展规划（2009—2015）》[R]，2009 年第 28-31 页和附录第 1、3 页
[5] 上海市旅游旅游事业管理委员会.《旅游特色街（区）服务质量要求》[S]（DB31/T412-2008）
[6] 广州市质量技术监督局. 《特色旅游购物街区服务规范》[S]（DBJ440100/T 8—2008）
[7] 山东省质量技术监督局. 《旅游休闲购物街区质量评定》[S]（DB37/T 1243－2009）
[8] 《广州市特色旅游购物街区服务规范评定实施细则(试行)》[EB/OL].中国广州旅游政务网，http://www.gzly.gov.cn/DataStore/InfoStore/20096/Info633816302149062500l163725392.html，搜索日期：2012-07-20
[9] 张凌云,朱莉蓉. 中外旅游标准化发展现状和趋势比较研究[J].旅游学刊，2011(5)：20
[10] 中国国家标准管理委员会.关于成立全国休闲标准化技术委员会（SAC/TC 498）的批复,国标委综合[2009]81 号[EB/OL].全国休闲标准化技术委员会网站，http://www. chinaleisure.org/Item/257.aspx，搜索日期：2012-06-11
[11] 张凌云,朱莉蓉. 中外旅游标准化发展现状和趋势比较研究[J].旅游学刊，2011(5)：12