

宁夏贺兰山东麓葡萄酒产业园区管理委员会 宁夏回族自治区文化和旅游厅 宁夏回族自治区市场监督管理厅

宁葡委发〔2024〕86号

宁夏贺兰山东麓葡萄酒产业园区管委会 自治区文化和旅游厅 自治区市场监督管理厅 关于印发《宁夏贺兰山东麓葡萄酒旅游服务 行为规范与准则（试行）》的通知

相关市、县（区）葡萄酒产业主管部门、文化和旅游局、市场监督管理局，产区各酒庄：

为进一步规范贺兰山东麓葡萄酒旅游服务场所诚信经营和旅游接待服务，推动打造“全球葡萄酒旅游目的地”，根据《宁夏贺兰山东麓葡萄酒产业高质量发展“十四五”规划和2035年远景目标》《宁夏贺兰山东麓葡萄酒产区列级酒庄评定管理办法》等文件，结合贺兰山东麓葡萄酒文旅融合发展实际，贺兰山东麓园区管委会联合自治区文化和旅游厅、市场监管厅制定了《宁夏贺兰山东麓葡萄酒旅游服务行为规范与准则（试行）》，现印发给你

们，请相关市、县（区）葡萄酒产业主管部门、文化和旅游局、市场监督管理局做好宣传和管理工作，请产区各酒庄遵照执行。

附件：宁夏贺兰山东麓葡萄酒旅游服务行为规范与准则（试行）



2024年12月16日

（此件公开发布）

附件

宁夏贺兰山东麓葡萄酒旅游服务 行为规范与准则（试行）

一、总 则

第一条 为规范宁夏贺兰山东麓葡萄酒产区酒庄及葡萄酒旅游服务场所诚信经营和旅游接待服务，促进葡萄酒文化旅游健康有序发展，依据《宁夏贺兰山东麓葡萄酒产业高质量发展“十四五”规划和2035年远景目标》、《宁夏贺兰山东麓葡萄酒产区列级酒庄评定管理办法》等政策文件，结合产业发展实际，制定本自律行为规范与准则。

第二条 葡萄酒旅游活动应遵守当地政府及行业主管部门颁布的相关规定，遵守生态资源环境保护和葡萄酒产业政策要求，倡导企业和个人开展具有社会责任和道德规范的葡萄酒旅游活动。

第三条 宁夏贺兰山东麓葡萄酒产业园区管委会，通过“行业自律综合服务平台”监督产区内开展葡萄酒旅游服务的企业和从业人员自律行为，相关信息共享推送至葡萄酒产业行业主管、市场监管、公安消防等管理部门。

二、适用范围

第四条 在宁夏贺兰山东麓葡萄酒产区从事葡萄酒旅游服务活动的酒庄、酒店、民宿、餐厅、体验店、景区、旅游综合体（小镇、街区、商圈等）等相关企业和从业人员。

三、基本设施

第五条 葡萄酒旅游服务场所应设置供游客品鉴的接待区域，功能区域划分恰当、旅游路线设计合理。在人流集中的区域应设置游客服务中心或前台，为游客提供预约及信息服务。

第六条 葡萄酒旅游服务场所应在醒目位置设置引导及标识设施，设施布局合理，数量充足，种类齐全，维护得当。引导及标识内容应包含导览全景图、指示牌、标识牌、参观点介绍牌、语音导览设施等，并提供外文对照。

第七条 葡萄酒旅游服务场所应有交通工具停放场地，场地规划有序，方便出入。

第八条 提供餐饮、住宿、娱乐等服务的葡萄酒旅游服务场所应配备相关设施设备。

第九条 葡萄酒旅游服务场所应配备安全说明或须知、医疗急救服务等必要安全措施。

四、服务规范

第十条 卫生规范

（一）提供住宿的葡萄酒旅游服务场所，其客房、室内外设施设备、公共区域、游览沿线应环境良好、卫生整洁，具有旅馆业特种行业许可证、公共场所卫生许可证。

（二）葡萄酒旅游服务场所公共卫生设施应布局合理，数量充足。卫生间应有防潮通风措施，每天清理不少于一次，无异味、无积水、无污渍。

（三）提供餐饮的葡萄酒旅游服务场所，其餐厅、厨房内外应环境、卫生良好，具备食品经营登记许可。

（四）葡萄酒旅游服务场所应及时做好垃圾分类并清运垃圾。

（五）葡萄酒旅游服务场所应采取有效的防虫、防鼠、防蛇等有害生物防治措施。

第十一条 服务质量规范

（一）向游客提供的葡萄酒质量须符合 GB 15037-2006 中关于葡萄酒的产品分类、感官、理化、卫生、净含量等要求，进口葡萄酒需符合《中华人民共和国进出口食品安全管理办法》。

（二）向游客提供的葡萄酒标签须标明酒款名称、配料清单、酒精度、原果汁含量、制造者或经销商的名称和地址、日期标识和贮藏说明、净含量、产品标准号、质量等级、生产许可证，进口葡萄酒应有中文标签。

（三）提供品鉴、侍酒及餐饮的葡萄酒旅游服务场所应配备酒杯、开酒器等必要酒容酒器。餐饮设施布局合理，数量、规格满足接待需求。

(四)提供餐饮的葡萄酒旅游服务场所应合理设置餐饮区域,保持良好的就餐环境,根据游客需求提供零点、团餐、侍酒等服务及周边餐饮信息。

(五)提供住宿的葡萄酒旅游服务场所,客房区域及设施应整洁卫生,床单、被套、枕套、毛巾等用品应做到每客必换,并能按宾客要求提供客房服务。茶壶、茶杯、洗浴、马桶等公用物品应一客一消毒。

(六)葡萄酒旅游服务应围绕葡萄酒主题,依托当地资源,充分利用自然、人文条件,提供规范、便捷、安全的游览线路及项目。

(七)葡萄酒旅游服务场所的讲解及导览应贯穿主要游览项目,对产区景观风貌、文化主题做正确解说。

(八)提供葡萄酒旅游服务的企业和个人应诚信待客、明码标价、出具服务凭证或正式发票。

(九)提供葡萄酒旅游服务的企业和个人应遵循实用性、保密性、有效性等原则,建立经营档案,科学、规范管理客户资料,方便对客服务。

第十二条 从业人员规范

(一)品酒师、侍酒师、讲解员等接待人员应按照岗位要求,经专门培训后持证上岗,应具有良好的职业道德。敬业爱岗,遵纪守法;热情主动,文明友好;真诚公道,讲求信誉。

(二)品酒师应取得相应资格/职业技能等级证书,具备葡

萄酒感官品评技术和鉴赏能力，能够提供专业的葡萄酒咨询服务。

（三）侍酒师应取得相应资格/职业技能等级证书，具备专业侍酒知识与技能，能够提供专业的侍酒和咨询服务。

（四）导游员、服务员等导购人员应具备讲解能力和技巧，姿态端正，举止文明，用语清晰规范，态度热情亲切。

（五）前台接待服务人员应熟练掌握工作范围所要求的相关知识与技能，熟练操作相关设施设备。

（六）葡萄酒旅游服务从业人员应穿着干净整洁，礼仪礼节得当，能提供普通话语言服务，必要时应统一着装或佩戴统一的徽标、胸牌。

（七）开展葡萄酒旅游服务时应注重保护宾客隐私，尊重宾客宗教信仰与风俗习惯。

第十三条 餐酒搭配规范

（一）提供餐饮服务的企业应符合《餐饮卫生通用服务规范》《餐饮服务食品安全操作规范》中的食品采购、贮存、加工、供应、配送、餐（饮）具、食品容器及工具清洗、消毒等环节的场所、设施、设备、人员的食品安全基本要求，应配备食品安全管理人员，落实进货查验制度和台账登记制度，保证食品可追溯。

（二）提供餐酒搭配的葡萄酒旅游服务场所应为宾客提供餐具、酒具、菜单、酒单或低醇、无醇葡萄酒、无酒精饮品。

（三）餐酒搭配应做到膳食合理、营养均衡，适当推广当地菜配当地酒等特色饮食文化。

(四)提供餐饮的葡萄酒旅游服务场所应张贴制止餐饮浪费行为的提示语、倡议书等。

第十四条 住宿规范

(一)提供住宿的葡萄酒旅游服务场所，住宿设施应布局合理，严格遵守服务质量、管理制度等规范要求。

(二)提供住宿的葡萄酒旅游服务场所，客房内应提供清洁卫生的布草及水壶、水杯等用品，配备必要的家具、照明及遮光设施。

(三)提供住宿的葡萄酒旅游服务场所，客房内应有方便使用的卫生间，全天提供冷、热水，照明和排风良好，排水通畅，有防滑防溅措施。

(四)提供住宿的葡萄酒旅游服务场所，客房内应有方便使用的开关和电源插座，具有适应所在地区气候的采暖、制冷设备。

(五)提供住宿的葡萄酒旅游服务场所，客房内应配备安全设施，设置安全通道及安全疏散指示牌，并在醒目位置张贴安全须知。

第十五条 交通规范

(一)葡萄酒旅游服务场所应有相对便捷的交通，至少有一种交通方式到达。

(二)葡萄酒旅游服务场所应在道路连接处、酒庄出入口等醒目位置设置明确、清晰的交通引导标志、平面示意图、街区导向图、信息板等，为游客提供导览、公共设施等信息。交通引导

标志应具备连续性、一致性、规律性和合理性，为行人、车辆分别进行标识。

（三）葡萄酒旅游服务场所应配备方便出入的停车场，并在主要道路交叉口设置停车场导向标识，提供非机动车停车场及位置标识。

（四）葡萄酒旅游服务场所应设置与周围环境相协调的多样化游步道、座椅等休憩设施。

（五）葡萄酒旅游服务场所应提供环保节能的内部交通工具，合理设计运行线路，确保交通安全。

第十六条 购物规范

（一）葡萄酒旅游服务场所应提供具有特色的葡萄酒旅游纪念品、文创产品等，为游客提供旅游延伸服务。

（二）提供购物服务的葡萄酒旅游服务场所，导购人员应详实无误介绍商品信息，提供标准化的结算、包装、代邮寄、售后等服务，向游客出具正式发票并按规定进行退换货处理。

（三）葡萄酒旅游服务场所中的旅游商品应明码标价，商品种类、规格、数量能满足游客购物需求，商品包装应采用环保材质并方便游客携带和运输。

（四）葡萄酒旅游服务场所应提供现金、刷卡、电子支付等多样化支付方式，满足游客的多种支付需求。

第十七条 休闲服务规范

（一）鼓励酒庄举办葡萄酒文化旅游节事活动。

(二)葡萄酒旅游服务场所可提供具有参与性、趣味性、体验性、内容丰富、方式灵活的娱乐服务。

第十八条 安全规范

(一)开展葡萄酒旅游服务的企业，安全规范应符合《企业安全生产标准化》基本规范中关于安全风险管控、隐患排查治理、应急管理、制度化建设中的相关要求和内容。

(二)葡萄酒旅游服务场所应按照安全生产有关法律、法规、规章、标准等要求，明确安全岗位职责，建立健全各项安全管理制度和安全管理及突发事件处置应急预案。

(三)葡萄酒旅游服务场所的消防设施、监控设施、应急通道应布局合理，功能完善。

(四)葡萄酒旅游服务场所应设置安全标志和劝阻标志，为游客提供安全和劝阻信息。标志应醒目规范，内容齐全。

(五)开展葡萄酒旅游服务的企业和个人应倡导文明、适当饮酒，不酗酒，不酒驾。

(六)葡萄酒旅游服务场所应配备有效可靠的医疗急救工具，定期对员工进行医疗急救培训。

第十九条 生态环保规范

(一)葡萄酒旅游服务场所应与周边自然环境协调性良好，注重生态建设。

(二)葡萄酒旅游服务场所的空气质量应达到《环境空气质量标准》的一级标准，噪声质量应达到《声环境质量标准》一类

标准，地面水环境质量应达到《地表水环境质量标准》三类标准，污水排放应达到《污水综合排放标准》三级标准。

第二十条 宣传规范

（一）葡萄酒旅游服务的相关广告应真实、合法，表现形式健康，内容符合社会主义精神文明建设、弘扬中华民族优秀传统文化和铸牢中华民族共同体意识的要求。广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者。

（二）葡萄酒旅游服务的相关广告宣传牌应选址合理，设计规范，体现服务特色。

（三）开展葡萄酒旅游服务的企业和个人应积极使用公共媒体信息传播渠道，利用各类数字平台和媒介开展宣传和营销。

（四）进行葡萄酒旅游服务宣传时，应正确把握舆论导向，提高新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力。

第二十一条 服务定价规范

（一）葡萄酒旅游服务中的葡萄酒销售应明码标价，明示瓶售商品品名、规格、等级、价格等信息，不得价格欺诈。

（二）葡萄酒旅游服务中提供的葡萄酒杯售及品鉴应在醒目处公示，标明容量、杯售价格标准等信息。

（三）葡萄酒旅游服务收费项目应当公示，标明收费项目、服务内容、收费标准等内容，公示方式应当醒目清晰，确保消费者明明白白消费。

五、接待基本规范

第二十二条 服务资质

(一)葡萄酒旅游服务场所的经营证照、生产证照应合法有效。

(二)葡萄酒旅游服务场所的生态环境应符合国家及地方相关标准。

(三)酿酒葡萄及自产葡萄酒从原料到产品，质量合格、可追溯。

(四)具有葡萄酒生产资质的相关企业在葡萄酒酿造加工、灌装和贮存等生产过程中，相关技术人员应具备相应资格，场地条件及相关设施设备应完善齐全。

(五)葡萄酒旅游服务场所应围绕葡萄酒旅游主题，为游客提供景观游览、体验游览、游览解说等服务。

第二十三条 基本接待条件

(一)具有葡萄酒生产资质的相关企业应配套有基本的葡萄园和葡萄酒加工、酿造生产线及专业技术人员。

(二)葡萄酒旅游服务场所应具备基本的旅游要素，有葡萄酒质量控制、追溯系统和葡萄酒宣传、营销渠道。

(三)葡萄酒旅游服务场所应配套有障碍出入口、无障碍厕所、无障碍标识、低位服务设施、盲道、轮椅坡道等，确保有相关需求的游客能够安全、方便地使用各类设施。

(四)葡萄酒旅游服务场所应配备畅通的移动通信网络。

(五)葡萄酒旅游服务场所应配有游客接待中心、配备旅游厕所、母婴室、垃圾桶等基础公共设施,前台应提供手机充电器、热水、冰块等便捷服务。

(六)葡萄酒旅游服务场所五公里服务半径圈内应配有新能源充电设施。

(七)葡萄酒旅游服务场所应通过线上、线下多种渠道为游客提供预约服务,公示开闭园时间、疏流等信息。

(八)葡萄酒旅游服务应备有安全应急预案。

六、监督管理

第二十四条 行政监督

由文旅部门牵头,市场监管、葡萄酒行业管理部门配合,对葡萄酒旅游服务建立准则执行与监督机制,对服务过程进行定量评价。建立内、外部服务质量奖励、处罚,考核、考评机制。

第二十五条 社会监督

(一)葡萄酒旅游服务场所应在服务区域显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等相关情况。

(二)葡萄酒旅游服务场所应在服务区域显著位置公示监管部门、协会、公司监督投诉方式,便于游客及时反映相关情况,依法维护自身权益。

第二十六条 自我监督

提供葡萄酒旅游服务的企业和个人应遵循国家政策法规和

公司运营管理相关制度，建立内部管理制度和合理的游客管理制度。建立服务人员考核机制，切实提升服务水平。

第二十七条 奖励政策

（一）葡萄酒产业管理部门对产业推广、酒旅融合项目及产品开发、细分市场的服务创新、服务带动就业、人才培养、基础设施建设等方面取得优异成绩的酒庄企业给予支持。

（二）同等条件下在列级酒庄及文化旅游酒庄评定中给予一定支持。

第二十八条 行为追责

（一）葡萄酒行业管理部门、文旅产业主管部门、市场监管部门，引导产区酒庄企业开展行业自律诚信建设，建立运营单位诚信机制，对违反相关产业法规的单位，将纳入不良信用记录，推送至信用信息共享平台。与现有市县相关规定有不同的，参照市县规定进行处置。

（二）葡萄酒行业管理部门、文旅产业主管部门、市场监管部门与各酒庄所在辖区的相关执法部门对从事葡萄酒旅游服务活动的各酒庄、旅游综合体等相关单位定期开展检查。同时，做好从业人员的事前监督（检查、培训、报备、核验），事中巡检，事后检查。

（三）服务及安全培训不合格的，葡萄酒行业管理部门、文旅产业主管部门、市场监管部门应根据情节予以警告、记入档案并长期整改。

(四)葡萄酒行业管理部门、文旅产业主管部门联合自治区市场监管等相关执法部门对违反相关法律、法规、规章的单位,按规定予以查处,对造成责任事故或社会影响严重的,依法追究组织者及直接责任人的法律责任。

七、附则

(一)本规范和准则由宁夏贺兰山东麓葡萄酒产业园区管委会、自治区文旅厅、市场监管厅负责发布、实施和解释。

(二)本规范和准则中涉及的专业术语和定义

1.葡萄酒旅游 指建立在葡萄酒产业及自然风土环境、人文环境的基础上,以种植、酿造、品牌、侍酒、建筑、康养、会展节庆、艺术等文化资源为依托,通过观察、品尝、鉴赏、交流、体验等手段满足游客多重需求和多元体验的具有葡萄酒产业特色的旅游业态。

2.葡萄酒旅游服务 指葡萄酒旅游业服务人员通过导游、讲解、品鉴、侍酒、营销推广等多种方法、手段、途径,为游客提供的满足其物质和精神需要,并追求满意和共情的过程。体现形式可分为有形和无形服务、规范化和个性化服务等。包含葡萄酒食、住、行、游、购、娱等传统旅游要素服务,也包含葡萄酒商业街区、特色小镇、旅游民宿、主题餐饮、旅游演艺、运动休闲、智慧酒庄等新业态中满足游客多重需求并彰显主题内涵和文化价值的文旅融合新产品、新体验。

3.葡萄酒庄 拥有完全自主管理的葡萄园、具备与所生产酒种要求相符合的酿造设备与发酵及灌装车间、具有陈酿和储藏葡萄酒的酒窖场所及灌装场所、配有固定的人才队伍，拥有自主产品品牌，获得生产许可证的葡萄酒生产单位。

4.旅游综合体 指基于一定的旅游资源与土地基础，以旅游休闲为导向进行土地综合开发，以互动发展的度假酒店集群、综合休闲项目、休闲地产社区为核心功能构架，整体服务品质较高的旅游休闲聚集区（融合零售、餐饮、民宿、休闲、演艺、文创、娱乐等核心功能的商业街区、特色小镇等）。