

旅游集散中心等级划分与评定

The demarcation and evaluation of tourist transport center

2010 - 09 - 19 发布

2010 - 10 - 19 实施

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省旅游局提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江省旅游标准化技术委员会、杭州旅游集散中心有限公司。

本标准主要起草人：黄公白、林爱瑜、王俊、吴才满。

本标准参与起草人：肖歌、程钢、骆骏、苏少敏、殷明发、聂献忠。

旅游集散中心等级划分与评定

1 范围

本标准规定了旅游集散中心的等级划分及评定的要求。
本标准适用于经工商登记注册设立旅游集散中心。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 2894 安全标志

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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：旅游设施与服务符号

GB/T 15971 导游服务质量

GB/T 19001 质量管理体系要求

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

JT/T 200 汽车客运站级别划分和建设要求

LB/T 002 旅游汽车服务质量

DB33/T 657 旅游景区(点)道路交通指引标志设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游集散中心

为游客(主要是散客)提供旅游集散、咨询、换乘服务的组织实体，同时具有旅游公共服务功能。

3.2

旅游集散服务

通过发售联票等方式组织游客来本地、外地旅游；或组织游客在集散中心就地换乘后继续游程。

3.3

旅游咨询服务

通过专门培训的人员或有关载体，向旅游者提供旅游信息、咨询、展示等服务的过程。

3.4

旅游换乘服务

为进入本地区、景区的旅游车辆提供停放场地，游客可在旅游集散中心通过旅游专线交通工具到达目的地。

4 旅游集散中心的等级划分与依据

4.1 等级划分

旅游集散中心划分为三个等次，从高到低依次为一级、二级和三级。

4.2 依据

等级划分以服务场地、设施设备、人员要求、服务要求、经营管理等为依据。

5 基本条件

- 5.1 证照齐全，具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证。
- 5.2 按照相关规划设置旅游集散站，设施设备齐全。
- 5.3 配备旅游专线交通工具，经过当地车辆监理部门年度检验合格。
- 5.4 旅游线路的设计应方便、安全、合理。
- 5.5 应有相关部门认可的旅游专用票证，所出售的旅游套票应记载日期、班次、发车时间、座位号、乘车地点、到达站名及提供的服务内容等。
- 5.6 建立完善的管理制度，具有员工手册、组织机构、服务操作规程，有预防、检查、督导和改进措施。
- 5.7 建立旅游集散中心服务质量管理体系，接受旅游质量监督部门和运管部门的监督检查。

6 等级划分条件

6.1 一级

6.1.1 服务场地

- 6.1.1.1 应设置在机场、车站或客运码头、主要景区及主要交通干线的入口等，交通便捷。
- 6.1.1.2 应在集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。集散中心周边应有导入标识，符合 DB33/T 657 的要求。
- 6.1.1.3 指示用标志以中外文对照表示，清晰、实用、美观；公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。
- 6.1.1.4 旅游集散中心布局合理，功能分区科学，应有售票窗口、停车场、候车厅、咨询接待功能区域、旅游产品展示区、吸烟区、母婴及残疾人专用休息室和行政管理用房，宜设置旅游购物店、休闲服务区、医务室等。
- 6.1.1.5 候车厅面积应大于 300 平方米，布局合理、整洁干净、配置室内绿化。
- 6.1.1.6 停车场设置符合 JT 200 规定，面积不小于 5 000 平方米，应有明确标识和发车时间标示牌，道路平整干净。
- 6.1.1.7 公共卫生间在数量上应满足游客需求，分布合理，设有残疾人厕位。
- 6.1.1.8 设置无障碍设施，符合 JGJ 50 的要求。

6.1.2 设施设备

- 6.1.2.1 办公设施设备齐全，配备电脑、电话、传真机、打印机等设备，具有计算机联网系统。
 - 6.1.2.2 应有适合旅游集散中心运营的信息管理系统。
 - 6.1.2.3 应配备票务系统，统一出售旅游票证。
 - 6.1.2.4 应建立具有一级域名的网站，可提供在线预订和支付等功能。
 - 6.1.2.5 应设有自助查询电脑等设备。
 - 6.1.2.6 应配备覆盖候车厅和停车场的语音播报系统、视频信息播放系统，全方位播报、显示车辆发车、游客出行信息和旅游信息。
 - 6.1.2.7 应设有咨询接待服务台和旅游宣传册展示台、架，为游客提供旅行、游览方面的图文资料。
 - 6.1.2.8 候车厅座位能满足高峰需要，饮水设备等齐全、卫生。
 - 6.1.2.9 应配备公共区域安全消防监控管理系统。
 - 6.1.2.10 应配备必要的 X 射线安全检查仪等安检设备。
 - 6.1.2.11 应配备必要的消防栓、灭火器等消防设施，安全通道设计合理畅通，安全标识符合 GB 2894 规定。
 - 6.1.2.12 停车场应配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌。
 - 6.1.2.13 旅游汽车的车况应符合 LB/T 002 的要求；宜配备车载电视、冷暖风设备、灭火器等设施且工作性能良好。
- 6.1.3 人员要求
- 6.1.3.1 应配备管理人员、票务人员、安检人员、咨询人员、车辆调度人员、司机和导游，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。
 - 6.1.3.2 工作人员应进行岗前培训，并根据工作需要定期进行不定期的培训。
 - 6.1.3.3 对旅游者礼貌、热情、亲切、友好，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁；尊重旅游者的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
 - 6.1.3.4 工作期间应统一着装，佩戴工牌。
 - 6.1.3.5 工作人员表情应自然亲切，使用规范服务用语，能提供三种以上外语服务。
- 6.1.4 服务要求
- 6.1.4.1 应提供现场咨询、电话咨询、网上咨询、自助旅游信息查询服务，并保证服务的畅通。
 - 6.1.4.2 应准确、简明扼要地回答游客的问题，对于不属于自己解答或解决范围的问题，应告诉游客其它可行的解决途径。
 - 6.1.4.3 应严格按中心的营销政策和有关规定出售票证，售票准确、快捷、唱收唱付无差错。
 - 6.1.4.4 应通过网络化交易平台，与长三角主要旅游目的地城市联网，实现实时出票。
 - 6.1.4.5 认真做好票据报表日清工作，保证票款相符、票帐相符。
 - 6.1.4.6 应提供小件物品寄存服务，做到记录和标签填写齐全、准确，挂签、存放、提取正确。
 - 6.1.4.7 应及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况，并采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。
 - 6.1.4.8 检票前对车辆进行清车，组织游客排队检票上车，检票人员认真填写检票记录及行车路单，并办好交接手续。
 - 6.1.4.9 应为每辆旅游车配备至少 1 名导游或导乘人员，服务质量应符合 GB/T 15971 要求。
 - 6.1.4.10 导游应严格按照合同所确定的游览线路和游览内容进行讲解服务；特殊情况下，可征得游客同意后进行调整。
 - 6.1.4.11 导游人员在服务过程中，不应向游客兜售物品或购买游客的物品，以明示或暗示的方式向游客索要小费。

6.1.4.12 导游应注意游客的旅游安全,对涉嫌欺诈经营的行为和可能危及游客人身、财产安全的情况,应及时向游客作出真实说明或明确警示。

6.1.4.13 提供旅游换乘服务。

6.1.4.14 提供餐饮、购物、住宿预定、联运售票、门票代售等服务项目。

6.1.4.15 应提供 40 条以上旅游线路,日均客流量在 400 人次以上。

6.1.5 经营管理

6.1.5.1 应建立健全综合的管理协调机制和机构。

6.1.5.2 应建立企业形象识别系统,具备统一的旅游集散中心标识。应设立统一的旅游集散中心标识,并应用于集散站、交通工具、网站、分中心、信封等。

6.1.5.3 应设立专门的投诉机构和投诉电话,在候车厅和宣传资料上公布投诉电话,并保证电话拨打畅通。

6.1.5.4 应及时处理游客投诉。

6.1.5.5 应建立旅游质量投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告。

6.1.5.6 应有专门的安全管理机构、人员与制度,定期举行安全培训与宣传,建立安全事故报告制度。

6.1.5.7 应针对车辆、场所、票务、网络系统等,分别制定突发事件应急预案。

6.2 二级

6.2.1 服务场地

6.2.1.1 应设置在机场、车站或客运码头、主要景区及主要交通干线的入口,交通便捷。

6.2.1.2 应在集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。

6.2.1.3 指示用标志以中外文对照表示,公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

6.2.1.4 旅游集散中心布局较合理,有售票窗口、停车场、候车厅、母婴及残疾人专用休息室和咨询接待功能区。

6.2.1.5 候车厅面积应大于 150 平方米,布局合理、整洁干净。

6.2.1.6 停车场设置符合 JT 200 规定,面积不小于 2 000 平方米,应有明确标识和发车时间标示牌,道路平整干净。

6.2.1.7 公共卫生间在数量上能满足游客需求,分布合理。

6.2.1.8 设置无障碍设施,符合 JGJ 50 的要求。

6.2.2 设施设备

6.2.2.1 办公设施设备较齐全,应配备电脑、电话、传真机、打印机等设备,具有计算机联网系统。

6.2.2.2 应配备票务系统,统一出售旅游票证。

6.2.2.3 应加入第三方预订系统。

6.2.2.4 应设有自助查询电脑等设备。

6.2.2.5 应设有旅游宣传册展示台、架,为游客提供旅行、游览方面的图文资料。

6.2.2.6 应配备摄像头等公共区域监控设备。

6.2.2.7 应配备必要的 X 射线安全检查仪等安检设备。

6.2.2.8 应配备必要的消防栓、灭火器等消防设施,安全通道设计合理畅通,安全标识符合 GB 2894 规定。

6.2.2.9 候车厅座椅数量应满足游客需求,配备饮水设备。

6.2.2.10 停车场应配备停车站台和发车线路牌，有序引导车辆和游客。

6.2.2.11 旅游汽车的车况应符合 LB/T 002 的要求，旅游专线车宜配备车载电视、灭火器等安全设施且工作性能良好。

6.2.3 人员要求

6.2.3.1 应配备管理人员、票务人员、安检人员、咨询人员和司机，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。

6.2.3.2 工作人员应进行岗前培训，并根据工作需要定期进行和不定期培训。

6.2.3.3 对旅游者礼貌、热情、亲切、友好，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁；尊重旅游者的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

6.2.3.4 工作期间统一着装，佩戴工牌。

6.2.3.5 工作人员表情应自然亲切，使用规范服务用语，至少能提供一种外语服务。

6.2.4 服务要求

6.2.4.1 应提供现场咨询、电话咨询和网上咨询电子咨询服务，并保证服务的畅通。

6.2.4.2 应准确、简明扼要地回答游客的问题，对于不属于自己解答或解决范围的问题，应告诉游客其它可行的解决途径。

6.2.4.3 应严格按中心的营销政策和有关规定出售票证，售票准确、快捷、唱收唱付无差错。

6.2.4.4 应认真做好票据报表日清工作，保证票款相符、票帐相符。

6.2.4.5 应提供小件寄存服务，做到记录和标签填写齐全、准确，挂签、存放、提取正确。

6.2.4.6 应及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况，并采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。

6.2.4.7 检票前对车辆进行清车，组织游客排队检票上车，检票人员认真填写检票记录及行车路单，并办好交接手续。

6.2.4.8 应为每辆旅游车配备至少 1 名导游或导乘人员，服务质量符合 GB/T 15971 要求。

6.2.5 经营管理

6.2.5.1 应建立健全综合的管理协调机制。

6.2.5.2 应设立统一的旅游集散中心标识，并应用于集散站、交通工具、网站、分中心、信封等。

6.2.5.3 应设立专门的投诉机构和投诉电话，并保证电话拨打畅通。

6.2.5.4 应及时处理旅游者投诉或负责及时向旅游行政管理部门和其它相关部门转达。

6.2.5.5 应有专门的安全管理机构、人员与制度，定期举行安全培训与宣传。

6.2.5.6 应提供 20 条以上旅游线路，日均客流量在 200 人次以上。

6.3 三级

6.3.1 服务场地

6.3.1.1 应设置在机场、车站或客运码头、主要景区及主要交通干线的入口，交通便捷。

6.3.1.2 在集散中心建筑物正门、侧面或顶部等明显处设置中文标识和名称。

6.3.1.3 候车厅面积应不小于 50 平方米，布局合理、整洁干净。

6.3.1.4 设有指示用标志，公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

6.3.1.5 旅游集散中心有售票窗口、停车场、咨询接待功能区域。

6.3.1.6 公共卫生间在数量上能满足游客需求。

6.3.2 设施设备

- 6.3.2.1 应配备必要的办公设备，具有计算机联网系统。
- 6.3.2.2 停车场应配备停车站台和发车线路牌。
- 6.3.2.3 应设有咨询接待台和旅游宣传册展示台、架，为游客提供旅行、游览方面的图文资料。
- 6.3.2.4 应配备摄像头等公共区域消防设备。
- 6.3.2.5 应配备必要的消防栓、灭火器等消防设施，安全通道设计合理畅通，安全标识符合 GB 2894 规定。

6.3.3 人员要求

- 6.3.3.1 应配备管理人员、票务人员、咨询人员、司机，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。
- 6.3.3.2 工作人员应进行岗前培训，并根据工作需要定期进行不定期的培训。
- 6.3.3.3 对旅游者礼貌、热情、亲切、友好，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁；尊重旅游者的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。
- 6.3.3.4 工作期间统一着装，佩戴工牌。
- 6.3.3.5 工作人员表情应自然亲切，使用规范服务用语。

6.3.4 服务要求

- 6.3.4.1 应提供电话咨询服务，并保证服务的畅通。
- 6.3.4.2 应准确、简明扼要地回答游客的问题，对于不属于自己解答或解决范围的问题，应告诉游客其它可行的解决途径。
- 6.3.4.3 应严格按中心的营销政策和有关规定出售旅游票证，售票准确、快捷、唱收唱付无差错。
- 6.3.4.4 认真做好票据报表日清工作，保证票款相符、票帐相符。
- 6.3.4.5 应及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。
- 6.3.4.6 检票前应对车辆进行清车，组织游客排队检票上车，检票人员认真填写检票记录及行车路单，并办好交接手续。

6.3.5 经营管理

- 6.3.5.1 应建立健全综合的管理协调机制。
- 6.3.5.2 应设立统一的旅游集散中心标识。
- 6.3.5.3 应设立专门的投诉机构和投诉电话，并保证电话拨打畅通。
- 6.3.5.4 应及时处理旅游者投诉或负责及时向旅游行政管理部门和其它相关部门转达。
- 6.3.5.5 应有专门的安全管理人员与制度，定期举行安全培训与宣传。
- 6.3.5.6 应提供旅游线路。