

ICS03.200
A12
备案号：23852-2009

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 718—2008(2013)

旅游咨询服务中心等级划分与评定

The demarcation and evaluation of tourist information center

2008-11-17 发布

2008-12-17 实施

浙江省质量技术监督局 发布

前 言

本标准由浙江省旅游局提出并归口。

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准主要起草单位：浙江省旅游信息中心有限公司、浙江林学院、杭州旅游集散中心有限公司。

本标准主要起草人：许澎、程钢、白鸥、张雄文、骆骏。

省文旅科技委

旅游咨询服务中心等级划分与评定

1 范围

本标准规定了旅游咨询服务中心在功能、服务场地、设施设备、人员配备、服务内容和水平的基本要求。

本标准适用于各类旅游咨询服务中心。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

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

3 术语和定义

本标准采用下列定义和术语。

3.1

旅游咨询服务

通过专门培训的人员或有关载体，向旅游者提供公益性的旅游信息和旅游咨询服务。

3.2

旅游咨询服务中心

为方便旅游者而设立的、提供旅游咨询服务，并配备其所需的设施设备的服务场所，并可设立分支机构。

3.3

旅游咨询服务工作人员

经过旅游专业培训，熟知当地旅游资源情况和具有一定政策法规知识，专门为旅游者提供旅游信息和咨询服务的工作人员。

4 等级划分与标志

4.1 等级划分

旅游咨询服务中心等级划分为三个等次，即四星、三星、二星，四星为最高等级，三星其次，二星再次。

4.2 等级评定的依据与方法

旅游咨询服务中心等级评定，依据旅游咨询服务中心基本功能、服务场地、设施设备、人员配备、服务内容、服务要求等软硬件水平进行评分确定。

4.3 等级标志

星级标志以五角星“★”为符号，用四颗五角星表示四星级，三颗五角星表示三星级，两颗五角星表示二星级。

5 基本功能

5.1 现场服务

在旅游咨询服务中心，工作人员免费为旅游者提供公益性旅游信息服务，协助游客投诉等方面的服务。

5.2 电话咨询服务

开通统一的旅游咨询服务电话专线，提供与旅游相关的信息服务。

5.3 旅游咨询信息网络平台服务

通过因特网设立旅游信息咨询服务平台系统，为旅游者提供与旅游相关的信息服务。

5.4 视频信息播放服务

配备视频播放设备，播放各种旅游资讯和信息。

5.5 自助旅游信息查询服务

配置自助信息查询设备，为旅游者提供多语种的信息查询服务。

5.6 信息资料展示服务

安置旅游信息资料展示架，免费提供旅游宣传资料。

6 等级划分条件

6.1 四星

6.1.1 服务场地

6.1.1.1 设立在游客主要集散场所或城市中心旅游区域，交通便捷，位置突出，有一定数量的停车位。

6.1.1.2 面积 50 平方米以上。

6.1.1.3 使用国际通用的旅游咨询符号“i”及具有本市特征的市徽图案。

6.1.1.4 指示用标志清晰、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。

6.1.1.5 各种指示用和服务用文字采用两种以上语言表示。

6.1.2 设施设备

6.1.2.1 设施设备符合附录 A 表 A.1 所列四星旅游咨询服务中心必备的各项。

6.1.2.2 设施设备完备、整洁、有效，能保证旅游咨询服务的基本形式和质量。

6.1.3 人员配备

6.1.3.1 同时有 3 名以上旅游咨询服务工作人员提供咨询服务。

6.1.3.2 旅游咨询服务工作人员具备旅游专业技能和知识，熟知当地旅游资源情况，掌握咨询服务设备的基本技能。

6.1.4 服务内容

6.1.4.1 满足 5 万人次以上游客咨询量。

6.1.4.2 提供 80% 当地吃住行游购娱信息。

6.1.4.3 提供两种以上的语言服务。

6.1.4.4 能提供 6 种及以上旅游咨询基本功能，包括现场服务、电话咨询服务、旅游咨询信息网络平台服务、视频信息播放服务、自助旅游信息查询服务、信息资料展示服务等。

6.1.5 服务要求

6.1.5.1 密切关注并尽量满足旅游者的合理需求，高效率地完成服务，服务满意率达到 90%。

6.1.5.2 对旅游者礼貌、热情、亲切、友好，对所有的旅游者，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。

6.1.5.3 遵守国家法律法规，保护客人的合法权益。

6.1.5.4 尊重旅游者的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

6.1.5.5 统一着装，配工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁。

6.2 三星

6.2.1 服务场地

6.2.1.1 设立在游客主要集散场所或城市中心旅游区域，交通便捷，位置突出，有一定数量的停车位。

6.2.1.2 面积 20 平方米以上。

6.2.1.3 使用国际通用的旅游咨询符号“i”及具有本市特征的市徽图案。

6.2.1.4 指示用标志清晰、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。

6.2.1.5 各种指示用和服务用文字采用两种以上语言表示。

6.2.2 设施设备

6.2.2.1 设施设备符合附录 A 表 A.1 所列三星旅游咨询服务中心必备的各项。

6.2.2.2 设施设备完备、整洁、有效，能保证旅游咨询服务的基本形式和质量。

6.2.3 人员配备

6.2.3.1 同时有 2 名以上旅游咨询服务工作人员提供咨询服务。

6.2.3.2 旅游咨询服务工作人员熟知当地旅游资源情况，掌握咨询服务设备的基本技能。

6.2.4 服务内容

6.2.4.1 满足 2 万人次以上游客咨询量。

6.2.4.2 提供 60% 当地吃住行游购娱信息。

6.2.4.3 提供中英两种语言服务。

6.2.4.4 提供 4 种及以上旅游咨询基本功能，包括现场服务、咨询电话服务、旅游咨询信息网络平台服务、信息资料展示服务等。

6.2.5 服务要求

6.2.5.1 密切关注并尽量满足旅游者的合理需求，高效率地完成服务，服务满意率达到 80%。

6.2.5.2 对旅游者礼貌、热情、亲切、友好，对所有的旅游者，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。

6.2.5.3 遵守国家法律法规，保护客人的合法权益。

6.2.5.4 尊重旅游者的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。。

6.2.5.5 统一着装，配工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁。

6.3 二星

6.3.1 服务场地

6.3.1.1 设立在游客主要集散场所或城市中心旅游区域，交通便捷，位置突出。

6.3.1.2 面积 10 平方米以上。

6.3.1.3 使用国际通用的旅游咨询符号“i”及具有本市特征的市徽图案。

6.3.1.4 指示用标志清晰、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。

6.3.1.5 各种指示用和服务用文字采用规范的中文表示。

6.3.2 设施设备

6.3.2.1 设施设备符合附录 A 表 A.1 所列二星旅游咨询服务中心必备的各项。

6.3.2.2 设施设备完备、整洁、有效，能保证旅游咨询服务的基本形式和质量。

6.3.3 人员配备

6.3.3.1 有 1 名旅游咨询服务工作人员提供咨询服务。

6.3.3.2 旅游咨询服务工作人员熟知当地旅游资源情况，掌握咨询服务设备的基本技能。

6.3.4 服务内容

6.3.4.1 满足 5000 人次以上游客咨询量。

6.3.4.2 提供 50%当地吃住行游购娱信息。

6.3.4.3 提供标准普通话的语言服务。

6.3.4.4 提供 3 种及以上旅游咨询基本功能，包括现场服务、咨询电话服务及信息资料展示服务。

6.3.5 服务要求

6.3.5.1 密切关注并尽量满足旅游者的合理需求，高效率地完成服务，服务满意率达到 70%。

6.3.5.2 对旅游者礼貌、热情、亲切、友好，对所有的旅游者，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。

6.3.5.3 遵守国家法律法规，保护客人的合法权益。

6.3.5.4 尊重旅游者的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

6.3.5.5 统一着装，配工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁。

7 基本识别

7.1 徽标

7.1.1 徽标的含义

徽标由英文小写字母“i”构成。i 为英语单词 information 的首字母，是国际通用的信息行业的标识。

7.1.2 徽标的基本色

徽标的基本色采用蓝色系，参见附录B。

7.2 中英文名称

7.2.1 中文

中文为旅游咨询服务中心。

7.2.2 英文

英文为INFORMATION CENTER。

8 等级的评定规则

8.1 等级评定的申请

旅游咨询服务中心申报等级评定的，要填写《浙江省旅游咨询服务中心等级评定申请表》。低等级申报高等级需满一年以上。

8.2 等级评定的日常管理

旅游咨询服务中心等级评定有效期限为 3 年。期满进行复评。每年复核一次。复核不合格的旅游咨询服务中心予以限期整改，整改仍不合格，降级或取消等级。被取消等级的旅游咨询服务中心，自取消之日起一年内，不予恢复或重新评定等级；一年后，方可重新申请。

附录A
(规范性附录)
设施设备配置表

A.1 旅游咨询服务中心设施设备配置见表A.1。

表 A.1 设施设备配置表

设施设备名称	四星	三星	二星
视频播放系统	○	☆	☆
LED	○	○	☆
双屏电脑（互联网）	○	○	☆
自助查询信息系统	○	☆	☆
电话查询系统	○	○	○
电子显示设备	○	☆	☆
展架	○	○	○
监控设备	○	○	☆
消防设备	○	○	○
应急设备	○	○	☆
问讯处	○	○	○
售票室	○	☆	☆
旅游商品展示区	○	☆	☆
值班室	○	☆	☆
旅客厕所	○	☆	☆
其他行政用房	○	☆	☆
注：○必备☆视情况设置/不设			

附录B
(资料性附录)
旅游咨询服务中心徽标

B.1 旅游咨询服务中心徽标见图 B.1。



图B.1 旅游咨询服务中心徽标