



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 26353—2010

---

## 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

Infrastructure management and service specifications  
for places of tourist entertainment

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会

发布

## 前 言

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位：国家旅游局、深圳市旅游局、深圳市华侨城控股有限公司、深圳市标准技术研究院。

本标准主要起草人：刘小军、杨宏远、唐兵、周梅、袁璟、赵珂、李小甘、岳川江、唐顺铁、吴良木、王刚、王清华、赵鹏宇、高振亚、杜佳、于治。

省文旅标技委

## 引 言

本标准的制定旨在保障旅游者在旅游娱乐场所的安全和合法权益,满足其娱乐需求,促进旅游娱乐场所的管理和服务水平的提高。

本标准在总结、借鉴了国内外有关资料和技术规范的基础上,根据国家有关法律法规和旅游部门的规章,并参照了有关国家标准的要求而制定。

省文旅标技委

# 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

## 1 范围

本标准规定了旅游娱乐场所的设施、安全、信息、服务和应急等的管理要求。

本标准适用于接待旅游者的各类旅游娱乐场所。

## 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 2894—2008 安全标志及其使用导则

GB 5768 道路交通标志和标线

GB 8408—2008 游乐设施安全规范

GB/T 10001(所有部分) 标志用公共信息图形符号

GB 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 16766 旅游服务基础术语

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 20501(所有部分) 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求

GB/T 21268 非公路用旅游观光车通用技术条件

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

## 3 术语和定义

GB/T 16766 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**旅游娱乐场所** **places of tourist entertainment**

旅游企业为旅游者提供公开旅游娱乐体验的合法经营场所。

### 3.2

**大型旅游娱乐活动** **large-scale tourist entertainment activities**

法人或者其他组织在旅游区域内面向社会公众举办的每场次预计参加人数达到1 000 人以上的体验各类娱乐项目的活动。

### 3.3

**突发事件** **emergency events**

突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

## 4 总则

4.1 由若干类型和功能组成的旅游娱乐场所应有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

4.2 旅游娱乐场所的建筑、设施、服务项目、运营管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家标

准和有关的行业标准。

4.3 旅游娱乐场所的经营者应遵守职业道德,诚实守信,诚信经营。

## 5 设施管理要求

### 5.1 设施的基本配置要求

#### 5.1.1 通用要求

5.1.1.1 旅游娱乐场所配置的所有设施、设备应符合国家有关规定及已颁布的国家标准和行业标准的规定。

5.1.1.2 下列特种设备应具有安全技术规范要求的设计文件、产品质量合格证明、安装及使用维修说明、监督检验证明等文件。特种设备的显著位置上应有登记标志。

- a) 锅炉;
- b) 压力容器;
- c) 压力管道;
- d) 电梯;
- e) 起重机械;
- f) 客运索道;
- g) 大型游乐设施。

5.1.1.3 对于新型设施、设备无相应国家或行业标准的,应具备经国家技术监督管理部门备案的产品执行标准。

5.1.1.4 国外进口设施、设备应符合我国有关安全、卫生和环境保护等技术标准,具备机电产品进口证件(包括《进口许可证》、《进口自动许可证》)。

#### 5.1.2 接待设施

旅游娱乐场所应配置与其规模相适应的接待设施。接待设施至少应包括:收银处、计价收费设备、问询处、行李及贵重物品保管处等。

#### 5.1.3 信息服务设施

旅游娱乐场所应配置内部管理用信息系统和面向旅游者的信息公告服务系统。信息服务设施至少应包括:电子显示导览屏、公共广播、引导标牌、安全标志和设施服务安全提示牌等。各种标志、图形符号应符合国家标准 GB 2894、GB/T 10001、GB 13495、GB 15630 和 GB/T 20501 的要求。

#### 5.1.4 公共设施

5.1.4.1 旅游娱乐场所应配置公用电话、照明设施、环保垃圾箱、符合 GB/T 18973 规定的 4 级以上旅游厕所、符合 JGJ 50 规定的残障人士通道及相应设施等。

5.1.4.2 有条件的旅游娱乐场所宜配置停车场。

5.1.4.3 按 GB/T 17775 要求,通讯设施应能保证接收手提电话信号。

#### 5.1.5 安全设施

旅游娱乐场所应配置与其规模相适应的安全设施。安全设施至少应包括下列各项,并按相关部门的规定在出入口、主要通道等地安装闭路电视监控设备,且保证在运营期间工作正常、不中断。

- a) 应急照明灯;
- b) 医疗急救药品;
- c) 医疗救护器材;
- d) 应急交通工具;
- e) 应急通信系统;
- f) 安全指引标识。

### 5.1.6 专项娱乐设施

根据旅游娱乐场所的需求,配备相适应的专项娱乐设施,如:游艺机、水上游乐设备等。所有配备的游乐设施应符合 GB 8408—2008 中第 4~8 章的安全要求。

### 5.2 设施的运营要求

5.2.1 设施的运营应保证不污染周边的环境和卫生,不破坏旅游资源。

5.2.2 设施的运营应符合 GB 8408—2008 中第 9 章的要求。

5.2.3 旅游娱乐场所提供的娱乐服务项目,应当明码标价。

5.2.4 所有娱乐设施、设备应在明显位置配备使用说明标示牌,并在提供服务之前以广播形式介绍使用安全注意事项。

5.2.5 为旅游者提供娱乐用的设施、设备在每日使用前应进行例行检查,并做记录。特种设备还应进行试运行。

5.2.6 具有危险隐患的设施周围应设置安全栅栏,安全栅栏的尺寸规格按 GB 8408—2008 中 7.8.1 的规定执行。

5.2.7 设施、设备的操作、管理和维修人员应经考试合格后持证上岗。

5.2.8 当天气恶劣、设备发生故障或停电等紧急情况或有可能发生上述情况时,应停止运营。

## 6 服务管理要求

### 6.1 服务岗位要求

6.1.1 应对各服务岗位制定服务规范及明确的岗位职责和服务内容。

6.1.2 有特殊要求或安全要求的服务岗位,如特种设备服务岗位、水上娱乐服务岗位等,应制定符合相应国家标准或行业标准的岗位服务规范和岗位安全责任制度,配备专职的安全管理人员。

6.1.3 客服中心岗位服务规范应包括为老、弱、病、残、孕、抱婴者、失散游客及团队预约等制定特殊服务规定。

6.1.4 应建立上岗培训制度,有特殊要求的岗位应由具有专业资格的培训机构进行上岗前培训。

### 6.2 服务人员要求

6.2.1 服务人员应遵守旅游职业道德和岗位规范,礼貌待人,维护旅游者的合法权利。

6.2.2 服务人员应掌握本岗位所需的专业知识,按国家相关规定持证后方可上岗。

6.2.3 特殊岗位的服务人员应满足相关国家标准、行业标准和地方标准的要求。

6.2.4 服务人员发现事故隐患或者不安全因素,应当立即向现场安全管理人员和单位有关负责人报告。

6.2.5 服务人员应熟练掌握本岗位有关应急安全处理方法。

6.2.6 服务人员应身体健康,无职业禁忌症,应持有效的健康体检证明方可上岗服务。

6.2.7 营业期间,服务人员应着统一的工作制服,佩戴工作标志。

6.2.8 服务人员应会讲流利的普通话,吐字清晰,普通话达标率 100%。

6.2.9 接待海外旅游者的服务人员应能用相应外语为海外旅游者服务。

6.2.10 服务人员应主动、具体、详实地介绍服务内容和价格,并主动为老、弱、病、残、孕和抱婴者提供特殊服务。

6.2.11 提倡微笑服务,使用礼貌用语。

6.2.12 服务人员应尊重旅游者的道德信仰与风俗习惯,满足不同民族人员的合理需求。

6.2.13 对旅游者提出的问题暂时不能回答的或暂时无法解决的,应记录并事后跟进。

6.2.14 设施、设备服务人员应时刻观察旅游者的动态,指导旅游者安全娱乐。

6.2.15 各出入口服务人员应具有接待和疏通旅游者的能力,在高峰期间,协助门岗工作,确保出入口畅通无阻。

- 6.2.16 发现旅游者遗失物品,应及时上缴有关部门以方便归还失主。
- 6.2.17 当发生突发事件时,应立即报告,并按职责采取有效措施,减少损失。

### 6.3 服务流程要求

#### 6.3.1 通用要求

旅游娱乐场所应对所提供的各项娱乐活动或服务定制相应的、合理的服务流程,包括:服务内容、与服务内容相对应的管理部门和服务流程图。

#### 6.3.2 信息公告

- 6.3.2.1 在服务的初始阶段和中间过程中,应利用信息设备,如电子显示屏等向旅游者及时通报场所内设施及服务项目当前的状况。
- 6.3.2.2 服务过程中所有提供的娱乐服务项目和出售的商品,应明码标价,并向消费者出示价目表;其价格应符合相关部门的规定范围。
- 6.3.2.3 公共广播语言应采用标准普通话播音;按地域不同宜增加当地方言播音。
- 6.3.2.4 接待海外旅游者场所中的所有标示信息至少以中、英文两种以上文字表示;公共广播语言至少以中、英文两种以上语言广播。

#### 6.3.3 投诉处理

- 6.3.3.1 应按公平、公正、公开的原则建立完善的投诉处理制度。
- 6.3.3.2 在服务的不同阶段处应设立投诉接待处,或投诉箱、投诉簿等。
- 6.3.3.3 投诉处理应达到 24 h 内回复、10 天内反馈处理结果。对不满意处理结果的,应积极配合上级主管部门调查,协调处理。
- 6.3.3.4 投诉处理结案率大于 98%。
- 6.3.3.5 建立投诉档案管制,档案记录应实事求是,保持完整。

#### 6.3.4 信息收集、统计与归档

- 6.3.4.1 旅游娱乐场所的内部管理用信息系统应能够实时对场所进出的旅游者数量、经营效益、从业人数等业务情况进行收集和统计。
- 6.3.4.2 应采用统计技术对采集到的数据进行统计分析。
- 6.3.4.3 应对所有统计信息和记录建立统计台账和核算制度,并按相关规定按时报送各级管理部门。
- 6.3.4.4 信息统计数据文档保存期为五年。

#### 6.3.5 服务质量控制

- 6.3.5.1 企业应制定质量管理目标,并建立监督检查制度。
- 6.3.5.2 企业宜设立质量管理部门或质量管理岗位。
- 6.3.5.3 企业应公布 24 h 服务电话,受理旅游者的投诉和咨询。
- 6.3.5.4 企业应有专职人员负责服务质量的监督和考核。社会有效投诉率应不超过万分之三。
- 6.3.5.5 应定期向旅游者发放并回收“征求意见表”。
- 6.3.5.6 应有计划、有目的、有选择的回访旅游者。
- 6.3.5.7 应对旅游者提出的合理化建议制定有效的纠正措施,改进服务工作,提高服务质量。
- 6.3.5.8 鼓励企业积极获取相关的质量管理体系和环境管理体系等的认证。

## 7 安全管理要求

### 7.1 安全管理机构

- 7.1.1 旅游娱乐场所应设置安全管理机构,负责建立安全管理制度、组织落实各项安全措施、进行安全检查、监督和培训。
- 7.1.2 旅游娱乐场所应设置独立的应急管理机构,履行值守应急、信息汇总和综合协调职责,并负责现场的应急处置工作。

7.1.3 应急管理机构视实际需要聘请有关专家组成专家组,为应急管理提供决策建议,必要时参加突发事件的应急处置工作。

7.1.4 管理机构的中高层人员应具有五年以上从事旅游相关工作的经验,熟悉行业法律、法规及相关的管理规定,具备相关的专业知识。

## 7.2 安全管理制度

### 7.2.1 治安管理

7.2.1.1 旅游娱乐场所除应符合相关部门的规定外,还应配备安全保卫人员,负责安全巡查,维护场所秩序,制止治安纠纷。

7.2.1.2 举办大型旅游娱乐活动,承办者应在活动举办日的 20 日前向公安机关提出安全许可申请。承办者应制订安全工作方案,并上报当地公安机关。安全工作方案包括下列内容:

- a) 活动的时间、地点、内容及组织方式;
- b) 安全工作人员的数量、任务分配和识别标志;
- c) 活动场所消防安全措施;
- d) 活动场所可容纳的人员数量以及活动预计参加人数;
- e) 治安缓冲区域的设定及其标识;
- f) 入场人员的票证查验和安全检查措施;
- g) 车辆停放、疏导措施;
- h) 现场秩序维护、疏导措施;
- i) 应急救援预案。

7.2.1.3 旅游娱乐场不应销售有可能伤害旅游者的带有刃器的商品,如刀具类商品,包括仿真商品。

### 7.2.2 消防管理

7.2.2.1 应建立消防安全管理制度,并符合国家有关消防管理的规定和相应的国家标准。

7.2.2.2 对于露天场所的消防安全应制定适合本企业的消防安全标准,报上级主管部门备案。

7.2.2.3 保持消防通道畅通,并在有可能发生火灾隐患附近配置相适应的消防器材。

7.2.2.4 应开展全员消防教育,定期组织所属员工进行消防培训和应急演练。根据需要建立自身的专业消防队,或由职工组成义务消防队。

### 7.2.3 设施、设备管理

7.2.3.1 旅游娱乐场所应建立设施、设备的使用、管理和维护制度,包括安全分析、安全评估和安全控制。

7.2.3.2 应根据设施、设备的执行标准制定有关的操作运行规范和安全检查规范,建立设施、设备的管理档案。

7.2.3.3 属于特种设备的应建立健全特种设备安全管理制度,单独设立安全技术档案。按安全技术规范向特种设备检验检测机构提出定期检验要求。至少每月进行一次自行检查。当出现故障或者发生异常情况时,应当对其进行全面检查,消除事故隐患。

7.2.3.4 应保证举办大型旅游娱乐活动时,场所外围及场所内部不断电。

### 7.2.4 食品安全管理

7.2.4.1 场所内销售的预包装食品应获得食品生产许可证,其销售包装上印有食品质量安全 QS 标志。

7.2.4.2 餐饮服务应符合国家食品卫生管理规定,并达到相关国家标准和行业标准的要求。餐饮环境整洁,并应配备消毒设施,使用一次性环保餐具。

### 7.2.5 交通安全管理

7.2.5.1 应按照场所经营面积设置合理的疏散通道、安全出口和救护车专用通道,并保证营业期间进出便捷、畅通无阻。



7.2.5.2 所有通道应在醒目位置设置清晰的指示标志,标志内容和形式应符合 GB 5768 标准的要求。  
7.2.5.3 对需要配备交通设施的旅游娱乐场所,其交通工具应安全可靠,符合 GB/T 21268 标准的要求;其交通路面应符合交通工具及道路交通的要求,并与景观艺术、人文及生态环境要求相适应。

7.2.5.4 场所内应实行机动车礼让行人的人性化安全交通制度。

## 7.2.6 突发事件管理

### 7.2.6.1 应急预案

7.2.6.1.1 旅游娱乐场所须制定应对各类突发事件的应急预案,并与当地相关部门和政府的预案紧密衔接。

7.2.6.1.2 应急预案应具体规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责和突发事件的预防与预警机制、处置程序、应急保障措施以及事后恢复与重建措施等内容。

7.2.6.1.3 应急预案应根据实际情况变化不断补充和完善。

7.2.6.1.4 在大型旅游娱乐活动举办过程中发生公共安全事故、治安案件的,安全责任人应立即启动应急预案,并报告公安机关。

7.2.6.1.5 应针对各种可能发生的突发事件,建立预测预警系统,开展风险分析,做到早发现、早报告、早处置。

### 7.2.6.2 应急处置

#### 7.2.6.2.1 信息报告

7.2.6.2.1.1 突发事件发生后,现场主管应于 10 min 内向应急管理机构报告。应急管理机构应于 10 min 内向旅游娱乐场所最高管理者报告。

7.2.6.2.1.2 重大突发事件应立即报告,最迟不得超过 1 小时向有关地区和主管部门通报。应急处置过程中,亦应及时续报有关情况。

#### 7.2.6.2.2 先期处置

应急管理机构在收到突发事件报告后,应立即启动相关应急预案,及时、有效地进行处置,控制事态,积极救助,全力保障游客的生命财产安全。如涉及人员受伤,应于 10 min 之内得到紧急救助。

#### 7.2.6.2.3 应急响应

对需要各场所、部门共同参与处置的突发事件,各场所、部门的主管领导应积极配合,在人力、物力、财力、交通运输、医疗卫生及通信等方面予以保障。

#### 7.2.6.2.4 应急结束

相关危险因素消除后,应按有关规定做好善后处置,并对事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和恢复重建等问题进行调查与评估。

### 7.2.6.3 应急演练

应急管理机构应结合实际,有计划、有重点地进行相关预案的培训及演练。

### 7.2.6.4 责任与奖惩

突发事件应实行责任追究制。对应急管理工作中做出突出贡献的应给予表扬和奖励;对迟报、谎报、瞒报和漏报重要情况的或有其他失职、渎职行为的应按相关规定对责任人给予惩治。

## 7.3 安全检查

旅游娱乐场所的安全管理机构应制定安全检查制度,对所有涉及安全的规章制度和服务项目按规定进行周期检查和抽查,并做好相应记录。