



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 26354—XXXX  
代替 GB/T 26354—2010

## 旅游信息咨询服务规范

Specification for Tourist Information Services

草案

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
3.1 旅游信息 .....	1
3.2 旅游信息咨询服务 .....	1
3.3 旅游信息咨询服务机构 .....	1
4 服务内容 .....	1
4.1 信息提供 .....	1
4.2 商业活动 .....	2
4.3 目的地推广 .....	2
5 服务方式 .....	2
5.1 线上服务 .....	2
5.2 线下服务 .....	3
6 服务人员 .....	3
6.1 基本要求 .....	3
6.2 人员培训 .....	4
7 服务设施设备 .....	4
7.1 基本要求 .....	4
7.2 线上设施设备 .....	4
7.3 线下设施设备 .....	4
8 服务质量控制 .....	5
8.1 统计与分析 .....	5
8.2 投诉处理与评价改进 .....	6
附录 A（规范性）名称与标志 .....	7

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替GB/T 26354-2010《旅游信息咨询中心设置与服务规范》，与GB/T 26354-2010相比，除编辑性修改外，主要技术内容变化如下：

- 更改了标准名称和对象（见标准名称，2010年版的标准名称）；
- 更改了范围中关于标准内容的表述（见第1章，2010年版的第1章）；
- 增加了规范性引用文件（见第2章）；
- 删除了“旅游信息咨询中心”“旅游信息咨询员”的术语和定义（见2010年版的第2章）；
- 增加了“旅游信息咨询服务机构”的术语和定义（见第3章）；
- 删除了“旅游信息咨询中心的设置和基本功能”（见2010年版的第3章）；
- 更改了“名称与标志”在标准中的位置，增加了“XX旅游信息咨询服务平台”的表述，删除了“标志和中文名称、英文名称的组合应用”（见附录A，2010年版的第4章、附录A）；
- 增加了信息提供的内容和要求、商业活动的内容和要求、目的地推广的内容和要求（见第4章）；
- 增加了线上服务方式的要求（见5.1，2010年版的6.4）；
- 增加了线上和线下无障碍服务的要求（见5.1.9、5.2.7）；
- 增加了提供线上服务的服务人员要求（见6.1.4、6.1.6）；
- 增加了人员培训的要求（见6.2，2010年版的7.3）
- 删除了“管理和制度”（见2010年版的第8章）；
- 增加了提供线上服务的设施设备要求（见7.2）；
- 增加了提供线下服务的自助设备和无障碍设备的要求（见7.3.3.5、7.3.3.7）；
- 增加了设施设备可持续使用的要求（见7.2.6、7.3.3.8）；
- 增加了对游客需求进行统计和分析的要求（见8.1）；
- 增加了对游客投诉进行处理和引导游客对咨询服务进行评价的要求（见8.2）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件主要起草单位：XXX。

本文件主要起草人：XXX。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

- 2010年首次发布为GB/T 26354-2010；
- 本次为第一次修订。

# 旅游信息咨询服务规范

## 1 范围

本文件规定了旅游信息咨询服务的服务内容、服务方式、服务人员、服务设施设备、服务质量控制等方面的基本要求。

本文件适用于提供旅游信息咨询服务的各类机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**旅游信息** *tourist information*

与旅行、游览、休闲、度假等活动相关的信息。

### 3.2

**旅游信息咨询服务** *tourist information services*

为公众提供有关旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的咨询服务。

### 3.3

**旅游信息咨询服务机构** *tourist information office*

旅游信息咨询服务的提供者，包括线下的旅游信息咨询中心（点）和线上的旅游信息咨询平台等。

## 4 服务内容

### 4.1 信息提供

4.1.1 旅游信息咨询服务机构应明确提供的信息、开展的活动以及与游客的沟通渠道。

4.1.2 旅游信息咨询服务机构应根据游客的不同需求提供答复、建议等具体信息。

4.1.3 旅游信息咨询服务机构应提供合法、准确、客观、免费的旅游信息，并至少一年更新一次。

4.1.4 旅游信息咨询服务机构应提供包括但不限于以下的目的地旅游信息：

- a) 旅游主管部门的位置和联系方式；
- b) 线下旅游信息咨询中心的位置和联系方式；
- c) 其他旅游公共服务设施的位置和联系方式；
- d) 文化和旅游场所的位置、介绍、费用、交通、停车场、无障碍条件和开放时间等；
- e) 娱乐、文化、体育、休闲等相关活动的安排，包括每个活动的日期、地点和内容；

- f) 旅游地图;
  - g) 交通枢纽、路线和时刻表;
  - h) 合法的旅游及其相关服务提供者的联系方式, 包括住宿、餐饮、旅行社、货币兑换、翻译、车船租赁、轮椅和童车租赁、包裹和宠物寄存等;
  - i) 安全注意事项;
  - j) 医疗、救援等紧急服务的联系方式;
  - k) 风俗习惯、风土人情;
  - l) 天气预报;
  - m) 旅游优惠和促销;
  - n) 旅游行程的安排建议;
  - o) 其他常见问题 (FAQ)。
- 4.1.5 接到旅游投诉和求救时, 旅游信息咨询服务机构应向相关部门转达或协助相关部门进行处置。
- 4.1.6 线上旅游信息咨询平台应提供多种格式的数字旅游信息, 便于移动设备和即时通讯软件获取并直接打印。
- 4.1.7 线下旅游信息咨询中心应提供可供游客带走的印刷版资料, 宜提供印刷版资料的邮寄服务。

## 4.2 商业活动

4.2.1 旅游信息咨询服务机构可提供商业服务, 包括但不限于:

- a) 链接第三方预订和销售平台;
- b) 提供个性化推荐和定制服务;
- c) 提供票务、租赁和导游服务;
- d) 销售当地土特产品、旅游商品及相关出版物;
- e) 销售交通通票、手机 SIM 卡;
- f) 提供数字化服务;
- g) 提供货币兑换服务;
- h) 提供其他游客需要的商业服务。

4.2.2 旅游信息咨询服务机构应在购买方付款前告知其以下信息:

- a) 商业服务的价格及使用条件或限制;
- b) 可使用的付款方式;
- c) 退货退款和售后保障政策;
- d) 第三方商业服务提供者的合法资质;
- e) 商业服务中其他可能存在的风险。

## 4.3 目的地推广

4.3.1 旅游信息咨询服务机构应与旅游目的地政府部门和相关企业建立合作交流关系, 收集和整合最新最全的目的地旅游信息。

4.3.2 旅游信息咨询服务机构宜根据目的地整体营销推广策略开展咨询服务和目的地营销推广活动。

4.3.3 旅游信息咨询服务机构宜根据游前、游中、游后的不同阶段, 通过线上和线下渠道, 主动向游客提供目的地相关旅游信息, 促进游客与目的地建立长期的互动关系。

## 5 服务方式

### 5.1 线上服务

- 5.1.1 线上旅游信息咨询平台应包括但不限于热线电话、网站（网页）、电子邮件及社交媒体等。
- 5.1.2 线上旅游信息咨询平台应设有二维码等数字工具，允许游客通过智能手机或平板电脑快速获取信息。
- 5.1.3 线上旅游信息咨询平台应设立常见问题（FAQ）专栏，便于游客在线自助查询信息。
- 5.1.4 线上旅游信息咨询平台应提供多种格式的数字信息，保证游客能使用已获取的各种信息。
- 5.1.5 线上旅游信息咨询平台应至少提供汉语普通话和英语两种语言服务，有条件的可根据游客情况提供汉语方言或其他外语服务。
- 5.1.6 线上旅游信息咨询平台应提供 24 小时电话自动语音服务、网站浏览和查询、离线消息和智能查询等服务。
- 5.1.7 线上旅游信息咨询平台应根据历史游客人数、旅游淡旺季、旅游节庆活动等因素确定人工在线服务时间，且不少于每日 8 小时。
- 5.1.8 线上旅游信息咨询平台应建立线上及时处理程序，电话留言应在 1 小时内回复，社交媒体留言应在 24 小时内回复，电子邮件应在一个工作日内回复。
- 5.1.9 线上旅游信息咨询平台宜有字体缩放、字幕标注、音频描述及手语翻译等无障碍服务措施。

## 5.2 线下服务

- 5.2.1 线下旅游信息咨询中心应当面接受来访游客的咨询和提供相关服务。
- 5.2.2 线下旅游信息咨询中心应根据历史游客人数、旅游淡旺季、旅游节庆活动等因素确定开放时间，且不少于每日 8 小时。
- 5.2.3 线下旅游信息咨询中心应在入口处、布告栏、电子地图等信息公开平台上注明其开放时间。
- 5.2.4 线下旅游信息咨询中心应设置从外部可见的联系方式及其获取渠道。
- 5.2.5 线下旅游信息咨询中心应通过纸质材料、显示器、电脑、触摸屏、移动设备、3D 设施和人工智能机器人等方式提供相应的现场信息咨询服务。
- 5.2.6 线下旅游信息咨询中心的工作人员应使用汉语普通话提供服务，并宜根据来访游客的实际情况，提供汉语方言或外语服务。
- 5.2.7 线下旅游信息咨询中心应向来访游客提供有较大字体、多图形等易于阅读和理解的印刷版材料，向残障人士提供盲文、手语视频等无障碍服务。
- 5.2.8 线下旅游信息咨询中心宜与周边社区建立联系，鼓励社区居民参与信息提供和商业活动。
- 5.2.9 线下旅游信息咨询中心可根据需要指派工作人员到旅游活动的现场提供咨询服务。

## 6 服务人员

### 6.1 基本要求

- 6.1.1 旅游信息咨询服务机构应明确服务人员的能力要求，包括受教育程度、培训经历、掌握技能和工作经验等。
- 6.1.2 旅游信息咨询服务机构应规定服务人员通过线上和线下提供服务的规范要求。
- 6.1.3 服务人员应具备基本的职业素养，工作期间精神饱满、仪态端庄、态度热情、举止文明、用语规范。
- 6.1.4 服务人员应易于辨识，提供线上服务时，应告知姓名和服务机构名称；提供线下服务时，应佩戴统一的胸牌、徽标或统一着装。
- 6.1.5 与游客接触的服务人员应具备良好的沟通能力，熟悉目的地旅游信息，能够使用规定的语言进行服务。

- 6.1.6 从事后台技术支持的服务人员应熟练掌握相应的软硬件技术。
- 6.1.7 旅游信息咨询服务机构可建立机制，吸纳注册旅游志愿者成为临时服务人员，向来访游客提供特定的旅游信息咨询服务。

## 6.2 人员培训

- 6.2.1 旅游信息咨询服务机构应开展定期或不定期的服务人员培训。
- 6.2.2 旅游信息咨询服务机构应针对服务人员的不同岗位开展培训，培训内容包括但不限于：
  - a) 获取、使用和提供目的地旅游信息所需要的知识和技能；
  - b) 目的地旅游营销和客户拓展的技能；
  - c) 目的地经济、社会、人文、地理等基本知识；
  - d) 文明旅游和安全旅游的知识；
  - e) 急救知识和紧急情况处理的措施；
  - f) 投诉管理和建议的技巧；
  - g) 无障碍设施使用和无障碍服务的技能；
  - h) 质量和可持续管理的措施。
- 6.2.3 旅游信息咨询服务机构应要求服务人员了解目的地旅游资源和旅游公共服务、旅游服务提供商的服务质量、目的地游客的主要需求等情况。
- 6.2.4 旅游信息咨询服务机构应定期开展服务人员培训的绩效评估工作。

## 7 服务设施设备

### 7.1 基本要求

- 7.1.1 旅游信息咨询服务机构应配备提供旅游信息咨询服务所需的基础设施和设备，并根据目的地游客的需求及时进行调整。
- 7.1.2 基础设施和设备应具备可达性（可访问性）和安全性。
- 7.1.3 使用基础设施和设备时，应通过技术手段确保个人信息和商业秘密不被泄露。

### 7.2 线上设施设备

- 7.2.1 线上设施设备应通过多种渠道展示旅游信息咨询服务机构的标志或名称（见附录A）。
- 7.2.2 线上设施设备应至少支持热线电话、网站（网页）和电子邮件等形式的互动。
- 7.2.3 线上交互网站应清晰明了，方便来访游客搜索信息。
- 7.2.4 线上网络通信应实现自动生成或单独编写电子邮件、智能查询回复等功能，向游客发送确认信息和澄清消息。
- 7.2.5 线上设施设备应配备社交媒体链接、呼叫排队、智能查询应答、数字文档编制和移植、自主信息系统以及与移动应用兼容等服务技术。
- 7.2.6 线上设施设备的使用应遵循低碳、节能、绿色的可持续发展要求。

### 7.3 线下设施设备

#### 7.3.1 位置

- 7.3.1.1 旅游信息咨询中心应根据旅游目的地特点和游客流量，确定合适的位置。
- 7.3.1.2 旅游信息咨询中心的位置应在相关的电子地图、网站和印刷版材料上标明。

### 7.3.2 建筑与空间

- 7.3.2.1 旅游信息咨询中心宜与旅游服务中心、旅游集散中心进行一体化建设，可为独立的建筑物、建筑单元或相对独立的建筑区域。
- 7.3.2.2 旅游信息咨询中心（点）宜结合区位较好的酒店大堂、邮政网店、银行网店、报刊售卖亭、租车点、小卖部等社会资源进行设置。
- 7.3.2.3 旅游信息咨询中心的正门等明显处应有旅游信息咨询服务机构的标志或名称（见附录 A）。
- 7.3.2.4 旅游信息咨询中心内外公共信息图形符号设置应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定。
- 7.3.2.5 旅游信息咨询中心应具备应急、消防、空调、照明、电梯等日常运行保障系统。
- 7.3.2.6 旅游信息咨询中心应按照规格划分功能区域，包括但不限于公共服务区和后台工作区等。
- 7.3.2.7 公共服务区应向公众提供面对面的服务以及宣传资料发放、旅游特色产品的展示和销售。
- 7.3.2.8 后台工作区应向服务人员提供工作、休息以及资料储存的场所，不对公众开放。

### 7.3.3 基本设备

- 7.3.3.1 旅游信息咨询中心应设有咨询台、服务人员办公桌椅、游客休憩桌椅。
- 7.3.3.2 旅游信息咨询中心应配备电话、电脑、打印机、电视机、投影仪、电子显示屏等设备。
- 7.3.3.3 旅游信息咨询中心应配备宣传资料及旅游产品展示台（架），并有明显标识或文字提示。
- 7.3.3.4 旅游信息咨询中心应在室内显著位置或建筑物外墙设置区域地图或旅游示意图。
- 7.3.3.5 旅游信息咨询中心应提供免费 WIFI，配备自助手机充电、免费饮用水等设备。
- 7.3.3.6 旅游信息咨询中心应配备灭火器等消防设备，设置安全引导标识。
- 7.3.3.7 旅游信息咨询中心应配备服务老年人、残障人士等特殊人群的无障碍设备。
- 7.3.3.8 旅游信息咨询中心应按照低碳、节能、绿色的可持续发展要求使用设备。

## 8 服务质量控制

### 8.1 统计与分析

- 8.1.1 旅游信息咨询服务机构应建立数据统计分析系统，详细了解来访游客的个人资料及其需求。统计与分析的数据包括但不限于：
  - a) 游客人数；
  - b) 游客年龄；
  - c) 游客来源地；
  - d) 旅游目的；
  - e) 游客使用的语言；
  - f) 游客的旅游信息或服务需求；
  - g) 游客对旅游信息咨询服务的满意度；
  - h) 游客对旅游目的地的满意度。
- 8.1.2 旅游信息咨询服务机构应制定并公开声明游客信息收集的隐私政策，在游客知情并同意的前提下进行信息统计和分析。
- 8.1.3 旅游信息咨询服务机构可通过问卷调查、行为追踪、公开数据分析、社交平台意见收集等方式对来访游客的信息进行统计和分析。
- 8.1.4 旅游信息咨询服务机构应根据分析数据结果，明确不同产品的目标群体，并采用相应的信息服务和营销推广策略。
- 8.1.5 旅游信息咨询服务机构应根据有关数据制定年度分析报告，并予以公开。

8.1.6 旅游信息咨询服务机构宜根据游客的反馈，设置推荐排行榜，每三个月更新一次。

## 8.2 投诉处理与评价改进

8.2.1 旅游信息咨询服务机构应制定投诉处理制度，及时处理线下和线上收集到的针对旅游信息咨询服务的投诉和建议，并反馈给当事人。

8.2.2 旅游信息咨询服务机构应制定满意度评价规则，引导游客对旅游信息咨询服务进行满意度评价。

8.2.3 旅游信息咨询服务机构应至少每六个月公布一次游客满意度评价结果，并以此为依据进行整改，持续提升服务质量。

## 附录 A

(规范性)

## 名称与标志

## A.1 名称

线下旅游信息咨询服务中心的名称可用“XX旅游信息咨询中心”，线上旅游信息咨询服务中心的名称可用“XX旅游信息咨询平台”。

## A.2 标志

A.2.1 旅游信息咨询服务中心的图形标志采用国际通用的代表信息（information）的第一个字母i为符号要素的构成，见图A.1。



图 A.1 标志

A.2.2 旅游信息咨询服务中心标志颜色应为CMYK（印刷四分色模式）：C57, M0, Y27, K0。

A.2.3 旅游信息咨询服务中心标志的正色应用和反色应用见图A.2和图A.3。应用时应等比例放大或缩小。



图 A.2 标志的正色应用



图 A.3 标志的反色应用