

中华人民共和国国家标准

GB/T 26354—2010

旅游信息咨询中心设置与服务规范

Standard of setting-up and services of tourist information centre

中文旅游标准

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

本标准的附录 A 为规范性附录。

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。

本标准起草单位：中国社会科学院旅游研究中心、国家旅游局质量规范与管理司、杭州市旅游委员会、杭州旅游集散中心。

本标准主要起草人：张广瑞、李明德、陈立平、吴金梅、李任芷、刘士军、王嵘山、汪黎明、刘莉莉、张源。

省文旅标技委

引 言

旅游信息咨询中心(国际上一般称“旅游信息中心”tourist information centre)是为旅游者提供信息服务的公共服务设施,设立旅游信息中心是世界大多数国家旅游城市的惯例,实践也证明是成功的经验。

目前,国内一些城市已设立类似的机构,但仍难以适应我国旅游业日益发展的形势,极有必要对这一设施及其服务进行规范。

省文旅标技委

旅游信息咨询中心设置与服务规范

1 范围

本标准规定了旅游信息咨询中心的设置要求及旅游信息咨询服务的內容、形式和管理办法。
本标准适用于为公众提供旅游信息与咨询服务的公益性机构。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

旅游信息 **tourism information**

与旅行、游览、休闲等活动相关的信息。

2.2

旅游信息咨询中心 **tourist information centre**

为旅游者和其他公众提供旅游信息和相关咨询服务的公共服务设施。

2.3

旅游信息咨询员 **tourist information officer**

符合旅游信息咨询中心确定的任职资格并取得相应资质的旅游信息咨询中心的工作人员。

2.4

旅游咨询服务 **tourism consulting service**

为公众提供有关旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的非商业性咨询服务。

3 旅游信息咨询中心的设置和基本功能

3.1 机构性质

旅游信息咨询中心是由中央或地方政府单独或与相关地区或机构联合设立的公共服务设施,所提供的信息和咨询服务是公益性的或免费的。

3.2 选址标准

3.2.1 旅游信息咨询中心选址应以满足旅游者需求为原则,优先考虑旅游者最需要信息服务的地点和场所,包括机场、车站或客运码头、中心广场、主要交通干线的入口以及景点景区等游客集散地。

3.2.2 首都应在国际机场、火车站及旅游集散中心设立旅游信息咨询中心。

3.2.3 旅游城市宜在机场、火车站和旅游者活动最为集中的场所和地段设立旅游信息咨询中心。

3.3 基本功能

3.3.1 免费提供旅游资料和宣传品,如旅游地图、旅游指南、城市旅游信息免费期刊、景区和景点以及旅游相关服务的宣传品等。

3.3.2 免费提供旅游相关信息的问询。

3.3.3 收集对旅游设施和服务等方面的意见。

3.3.4 授权接受并转达旅游投诉。

3.3.5 展示具有本地特色的旅游纪念品。

3.4 服务体系

3.4.1 首都应设立覆盖全国旅游信息的旅游信息咨询中心。

3.4.2 城市应设立覆盖全市旅游信息的旅游信息咨询中心。根据实际情况、在适当地点,旅游信息咨

询中心可设立若干分中心或服务点。

4 名称与标志

4.1 中文名称

中文名称为旅游信息咨询中心。

4.2 英文名称

英文名称为 Tourist Information Centre。

4.3 标志及构成要素

4.3.1 标志

旅游信息咨询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,见附录 A。

4.3.2 名称规范

4.3.2.1 首都设立的覆盖全国旅游信息的旅游信息咨询中心,应使用“中国旅游信息咨询中心”的名称。

4.3.2.2 城市所设立旅游信息咨询中心,可用“××(市)旅游信息咨询中心”的名称,只使用城市名称,其中“市”应省去,如“北京旅游信息咨询中心”。

4.4 标志的视觉识别系统

4.4.1 标志

旅游信息咨询中心标志“i”见附录 A.1,标志的颜色应为 CMYK(印刷四分色模式):C57,M0,Y27,K0。

4.4.2 标志的正反色应用

旅游信息咨询中心的标志可单独使用,其正色应用和反色应用见附录 A.2。应用时应等比例放大或缩小。

4.4.3 组合应用

4.4.3.1 旅游信息咨询中心的标志、中文名称和英文名称可组合应用。

4.4.3.2 中文名称按照 4.3.2 的名称规范要求。

4.4.3.3 中文名称的规范字体为黑体,英文名称的规范字体为 Impact 体。

4.4.3.4 颜色应为 CMYK(印刷四分色模式):C57,M0,Y27,K0。

4.4.3.5 标志、中文名称和英文名称组合的示例见附录 A.3。

5 设施及设备

5.1 建筑物及其外观

5.1.1 旅游信息咨询中心的建筑形式可以是独立的建筑物或建筑单元,也可以是相对独立的建筑区域。

5.1.2 建筑物正门、侧面或顶部(如有条件)等明显处应有旅游信息咨询中心的标志或名称。

5.2 面积

5.2.1 首都设立的旅游信息咨询中心,建筑面积不少于 80 m²。

5.2.2 城市所设立的旅游信息咨询中心,建筑面积不少于 50 m²。

5.2.3 旅游信息咨询中心下设的旅游信息点或亭,建筑面积不少于 8 m²。

5.3 功能分区

5.3.1 旅游信息咨询中心应分成公共服务区和后台工作区。

5.3.2 公共服务区向公众提供面对面的服务、资料与宣传品的展示。

5.3.3 后台工作区为中心工作人员工作、休息以及资料储存的场所,不对公众开放。

5.4 基本设备

5.4.1 工作设备

5.4.1.1 公共服务区应设置咨询台,咨询员的对面为咨询服务对象,至少设一把座椅。

5.4.1.2 至少配备电脑、电话、传真机、打印机等办公必备设备各一台。

5.4.1.3 至少有一台与互联网相连的电脑。

5.4.1.4 旅游信息服务点可视条件配备设备,可不设咨询台,只开服务窗口。

5.4.2 展示宣传设备

5.4.2.1 资料展示台、架。

5.4.2.2 旅游信息咨询中心的展示架不得少于4个。有条件的要对展示架所展示的资料进行分类摆放,有明显的标志或文字。

5.4.2.3 设立主背景墙。在咨询台的对面墙上应设置具有当地旅游吸引物或旅游产品特色的照片或招贴画,并配合当地旅游活动不断更换。

5.4.2.4 视频播放装置

区域地图或旅游示意图,可置于室内显著位置或建筑物外墙,保持所展示的图件内容准确,查阅方便。

5.4.3 公众可用设备

公共服务区内设有可供公众免费查询信息的设备,如触摸屏、自助查询电脑等设备。

5.4.4 其他设备

可视条件配备其他设备,如具有地方特色的产品和纪念品的展示架等。

5.5 本项规定仅针对各城市建立的旅游信息咨询中心,各区、县(市)建立的分中心(咨询服务点)由各个城市根据实际需要做出相应规定。

6 服务

6.1 服务对象

旅游信息咨询中心的服务对象是旅游者和其他公众,但服务内容和方式要优先考虑外来旅游者的需求。

6.2 服务原则

旅游信息咨询中心应提供免费服务。如中心提供的资料或物品,如书籍、旅游指南、旅游咨询光盘等需要收取成本费,要征得有关部门的同意,并公示。

6.3 服务内容

6.3.1 回答来访者提出的有关旅行和旅游活动的问询。

6.3.2 应来访者要求提供有关旅行和旅游等方面的建议。

6.3.3 为来访者提供与旅行、游览等方面的信息资料,如当地地图、导游图及景点介绍等。

6.3.4 接受旅游者投诉并负责及时向相关部门转达。

6.3.5 接受旅游救助请求并协助相关部门进行旅游紧急救助活动。

6.4 服务方式

6.4.1 现场服务

6.4.1.1 在旅游信息咨询中心当面接受来访者的咨询和相关服务。

6.4.1.2 通过触摸屏、电脑等自助查询设备以及视频播放系统,提供相应的旅游信息。

6.4.1.3 根据需要,可派旅游信息咨询员到旅游者活动的现场提供流动性面对面服务。

6.4.1.4 信息咨询员根据实际需要制作简单易行且直观效果好的便条或示意图,方便旅游者。

6.4.2 远程服务

6.4.2.1 电话服务

旅游信息咨询中心应提供以下电话服务：

- a) 开通旅游咨询热线电话,为咨询服务对象提供与旅游有关的信息服务;
- b) 服务电话号码、服务时间和服务语言应在旅游宣传品、网站和旅游信息咨询中心显著位置明示。

6.4.2.2 网络服务

旅游信息咨询中心应提供以下网络服务：

- a) 旅游信息咨询中心在相关旅游信息服务网站上有专门的网页。
- b) 可通过网站、网上即时对话或电子邮件的方式进行网上互动服务。
- c) 可在网站或网页上设立旅游者经常提出的问题和答案专栏,便于公众查询。

6.5 服务语言

6.5.1 汉语服务应使用普通话。根据地域特点,可提供当地方言的咨询服务。

6.5.2 外语服务应使用英语提供咨询服务,但可根据当地客源的实际情况,提供其他外语语种的咨询服务。

6.6 服务时间

6.6.1 每天的开放时间应当根据旅游者的活动规律确定,可以根据旅游季节的差异或重大节庆活动延长或缩减服务时间。

6.6.2 旅游信息咨询中心的服务时间及其调整应明示。正常的开放时间要在旅游信息咨询中心的显著位置公布,便于公众识别。并应在旅游指南等宣传品上刊登。

6.7 服务规范

6.7.1 旅游信息咨询中心的主管部门应制定详细的服务规范和服务程序,便于检查与监督。

6.7.2 旅游信息咨询员所提供的信息应做到准确无误并及时更新。信息内容应包括当地重要旅游景点、交通、酒店、餐饮、购物等旅游相关信息。

6.7.3 旅游信息咨询中心及其工作人员不得代理任何商业机构或个人在中心从事商业性活动。

7 服务人员

7.1 人员

7.1.1 旅游信息咨询员的配备

旅游信息咨询中心应配备三名以上信息员,并保证有两名工作人员同时在岗进行旅游咨询工作。

7.1.2 志愿者

如有必要,可建立相应机制,吸纳签约志愿者提供咨询服务。

7.2 职业素质

7.2.1 热爱旅游咨询工作,责任心强。

7.2.2 熟练掌握工作范围所要求的相关知识。

7.2.3 能用普通话、英语或方言等语言提供服务。

7.2.4 能熟练使用旅游信息咨询中心的办公设备。

7.2.5 礼仪

应着装整齐、仪态端庄、举止文明。工作期间应精神饱满,工作过程中要用语规范,态度热情亲切。

7.3 培训

7.3.1 应对旅游信息咨询员进行岗前培训,经考核合格后方可上岗。

7.3.2 根据工作的需要对旅游信息咨询中心工作人员进行定期和不定期的培训。

7.3.3 旅游信息咨询员定期培训至少半年一次。

7.4 制服与徽标

7.4.1 旅游信息咨询中心工作人员在工作时间应统一着装。

7.4.2 旅游信息咨询中心工作人员在工作时间应佩戴统一的徽标胸牌。

8 管理和制度

8.1 管理机构

行业主管部门对各旅游信息咨询中心的运行进行管理和监督,各地旅游信息咨询中心的挂牌和“i”标志的使用应符合本标准的要求,并由行业主管部门认证通过。

8.2 管理办法

旅游信息咨询中心的行政主管部门应制定相应的管理办法,根据管理办法对旅游信息咨询中心及其工作人员进行管理和业绩考核。

8.3 管理制度

8.3.1 应制定值班负责人制度。

8.3.2 应建立值班日志制度,明确记录内容和汇总方式。

8.3.3 应制定定期分析制度。

8.3.4 应明确重要情况汇报制度。

8.4 监督与检查

旅游信息咨询中心应接受各级旅游管理部门和旅游咨询服务对象的监督与检查。

中文旅游标志

附录 A
(规范性附录)
标志的视觉识别系统

A.1 标志

旅游信息咨询中心的标志为信息(information)的字首字母“i”,见图 A.1。

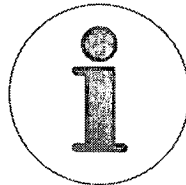


图 A.1 标志

A.2 标志的正反色应用

旅游信息咨询中心标志的正色应用见图 A.2,反色应用见图 A.3。

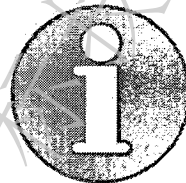


图 A.2 标志正色应用

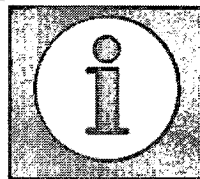


图 A.3 标志的反色应用

A.3 标志、中文名称和英文名称的组合应用

标志、中文名称和英文名称组合的示例见图 A.4。



图 A.4 组合应用