



中华人民共和国国家标准

GB/T 26355—2010

旅游景区服务指南

Guidelines for service in tourist attractions

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：国家旅游局规划财务司、北京第二外国语学院旅游发展研究院、北京市清水木岩旅游咨询中心。

本标准主要起草人：张凌云、吴文学、彭德成、窦群、潘肖澎、王晓宇、魏立忠、朱莉蓉、李嘉宁。

省文旅标技委

引 言

本标准旨在规范旅游景区服务工作,提高服务质量,维护旅游景区和旅游者的合法权益,全面提升旅游景区的服务水平,引导旅游景区服务业的健康发展。

省文旅标技委

旅游景区服务指南

1 范围

本标准规定了旅游景区服务的基本内容、构成要素和质量要求。

本标准适用于接待海内外旅游者的不同类型的旅游景区,包括以自然景观、人文景观和人造景观为主的旅游景区中与游客接触的服务岗位。

2 规范性引用文件

下列标准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 5749 生活饮用水卫生标准

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:旅游休闲符号

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16767 游乐园(场)安全和服务质量

GB/T 16868 商品经营质量管理规范

GB/T 18971 旅游规划通则

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游景区 *tourist attraction*

以满足旅游者出游目的为主要功能(包括参观游览、审美体验、休闲度假、康乐健身等),并具备相应旅游服务设施,提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

3.2

旅游景区服务 *tourist attraction service*

管理者和员工借助一定的旅游资源(环境)、旅游服务设施及通过一定的手段向游客提供的各种直接和间接的方便利益,满足其旅游需要的过程和结果。

3.3

服务质量 *service quality*

服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和,即服务工作能够满足被服务者需求的程度。是企业为使目标顾客满意而提供的最低服务水平,也是企业保持这一预定服务水平的连贯性程度。

4 质量管理要求

4.1 总体要求

4.1.1 旅游景区管理层应制定《服务质量手册》,明确服务质量方针、宗旨。表明对服务质量和服务质量管理的基本态度,对游客的服务质量承诺以及实现服务质量承诺和目标的主要方法和措施。

- 4.1.2 应明确服务质量目标,说明实现这一目标以及服务质量改进应遵循的途径。
- 4.1.3 在服务质量体系目标中应以游客为本,以服务游客为导向。服务质量活动是一个连续不断的工作过程,应始于游客的要求,终于游客的满意。
- 4.1.4 应注意定期收集游客对旅游景区服务质量的反馈意见和建议,了解游客的需求变化,不断提高游客的满意度。在服务质量管理制度中应制定有效的纠正和预防措施。
- 4.1.5 应培养员工强烈的服务质量意识、组织有效的服务质量激励和培训,把质量任务明确分配到各个部门和全体员工。

4.2 基本要求

- 4.2.1 旅游景区区内与游客接触的岗位都应有服务规范和质量要求,有管理制度和奖惩措施。
- 4.2.2 在与游客接触的岗位上工作的员工都应参加岗位培训,经业务考核合格后,方能持证上岗。
- 4.2.3 与游客接触的员工应着统一的工作制服,佩带能被明显辨识的胸卡或胸牌。
- 4.2.4 与游客接触的员工应使用文明礼貌用语、主动热情、微笑服务。
- 4.2.5 设施、器械应保持其运转状态安全良好,符合安全质量规范要求。

5 人员服务

5.1 停车场服务

- 5.1.1 负责车辆的疏导、检查和看管,指挥车辆合理停放,保证场内道路畅通。
- 5.1.2 收费停车场应明示收费标准,并提供相应的服务和管理。
- 5.1.3 提醒司机关好车辆门窗,勿将贵重物品留在车内。若发现车身有损伤痕迹,应及时向司机说明和确认,并做好登记工作。
- 5.1.4 做好巡视检查工作,提高防火防盗意识,确保场内车辆和公共设施的安全。
- 5.1.5 发生车辆碰撞、刮蹭、损坏和丢失等情况,应立即报告有关部门,按相关程序处理。

5.2 售检票服务

5.2.1 售票服务

- 5.2.1.1 提前到岗,做好售票前的准备工作,如使用手撕票的旅游景区准备好票据,认真登记票号;如使用磁卡门票的旅游景区应整理好磁卡,保证磁卡平整完好;备妥充足的零钱。
- 5.2.1.2 按规定准时售票。
- 5.2.1.3 主动介绍所售票务种类和价格,耐心解答游客询问。
- 5.2.1.4 售票员售票时应做到细心、准确、迅速、唱收唱付。

5.2.2 检票服务

- 5.2.2.1 提前到岗,准备好检票工具或设施,按规定时间准时开始检票。
- 5.2.2.2 检票员站在检票位,对于持门票进入的游客,查验其门票的真伪及有效性;对使用电子门禁系统的旅游景区应指导游客顺序进入,防止门禁设施夹伤游客。
- 5.2.2.3 对于持各类免票单据或有效证件进入的游客,核对单据和有效证件,核查是否符合旅游景区的免票政策。
- 5.2.2.4 对老、幼、病、残、孕等需要帮助的特殊游客,宜有专门的通道或服务程序和措施帮助其顺利进入。
- 5.2.2.5 对于团队游客,应能提供快速的检票服务,并做好游客人数的清点工作。
- 5.2.2.6 对于持无效票的游客应说明原因,并引导重新办理购票手续。

5.3 入口服务

- 5.3.1 游客中心的服务人员应主动热情解答游客提出的问题,内容真实准确,通俗易懂。
- 5.3.2 对于配有电子导游器的旅游景区,应保证电子导游器的设备状态良好,按键正常,电源充足。服务人员应向游客耐心讲解电子导游器的使用说明和相关的注意事项。

5.4 景区工作人员服务

5.4.1 所有在旅游景区现场的服务人员应牢固树立时刻为游客排忧解难的服务意识,对于需要帮助的游客,应及时主动地施以援手;对于游客的问询,工作人员应耐心回答,表达清晰。

5.4.2 旅游景区现场未在固定岗位的服务人员宜掌握基本的摄影技术,主动给需要帮助留影的游客照相留念。

5.4.3 在客流高峰期应有安全预案,能及时进行客流疏导,合理安排流量和流向。

5.4.4 对于走失的游客应做好安抚和照顾工作,并积极通过广播或其他通信手段主动帮助联系。

5.5 导游讲解

5.5.1 景区导游讲解员应提前到岗,做好相应的迎宾准备工作。

5.5.2 应主动热情接待游客,介绍导游讲解服务项目和收费标准,包括游览路线和时间。也可根据不同类型游客群体,合理建议游览线路,做到因人施讲。

5.5.3 导游讲解员在讲解开始时,应先做自我介绍,并致欢迎词。

5.5.4 导游讲解员应提升自身的修养,扩大知识面,提高讲解水平与技巧;讲解内容力求科学,尊重历史;应针对不同的游客采取不同的讲解方式,力求语言准确生动,健康活泼。

5.5.5 对于团队游客,讲解应详略得当,突出重点,音量适度;行进过程中,注意前后照应,避免掉队走失。

5.5.6 导游讲解员带队时,遇有障碍路段或存在安全隐患的区域,应及时提醒游客注意安全。

5.5.7 导游讲解结束时,应与游客主动道别,致欢送辞。

5.6 交通服务

5.6.1 对于旅游景区从事交通工具(如电瓶车、游船、索道缆车等)的服务人员(如司机、操作人员等)应将游客安全放在首要位置,严格遵守操作安全规程,缓速行驶。

5.6.2 注意上下交通工具游客的安全。地面交通工具行驶中应注意避让游客。

5.6.3 发生交通意外时,应有快速反应的救援服务。

5.7 餐饮服务

5.7.1 旅游景区管理方对其管理区域内提供的餐饮服务,应承担服务质量管理或监管的职责。

5.7.2 服务人员每年应定期接受体检,无县级以上医院出具的健康合格证明者不得从事餐饮服务。

5.7.3 服务人员应注意个人卫生,衣着整洁干净。

5.7.4 餐食和饮品的卫生标准应达到各专项的国家标准或行业标准。

5.7.5 餐厅卫生应符合 GB 16153 规定的标准。

5.7.6 服务人员应诚信待客、明码标价、出具服务凭证或正式发票,不欺客、不宰客。

5.7.7 服务人员应及时收拾餐具,清洁桌面,保持餐厅内卫生,方便游客就餐。

5.8 购物服务

5.8.1 旅游景区管理方对其管理区域内的购物服务,应承担管理或监管的职责。

5.8.2 所售的商品应符合 GB/T 16868 的规定,商品质量应确保人体健康与安全。

5.8.3 严禁销售过期、变质及其他不符合食品卫生规定的食(饮)品。

5.8.4 购物环境秩序井然,商户亮照经营,可主动向客人介绍富有本旅游景区特色的旅游商品,但不应强迫游客购买或尾随兜售。

5.8.5 所售商品均应明码标价,无价格欺诈、以次充好、缺斤少两等不诚信行为。

5.8.6 旅游景区内的大型购物区(店)宜提供电子收款机(POS机)刷卡、自助银行取款(ATM)等服务。

5.9 卫生保洁

5.9.1 厕所应配备专人负责保洁,保证室内整洁、无异味,洁具洁净、无污垢、无堵塞,清洁工具摆放整齐、不外露,应提供厕纸。

- 5.9.2 卫生保洁员的工作应符合 GB/T 18973 中的相关规定。
- 5.9.3 旅游景区游览环境整洁,无污水污物,各种设施设备无污垢,无异味。
- 5.9.4 垃圾清扫、清运及时,日产日清;运输过程采用遮盖或封闭式清运,不沿途撒落。
- 5.10 咨询服务
- 5.10.1 宜设置游客中心或游客咨询台,提供景区咨询服务。
- 5.10.2 旅游景区应有相应的网页,为游客提供景区的地理位置、开放时间、游览内容、门票价格、联系方式等基本信息服务。
- 5.10.3 应开设咨询电话,并在电话黄页、景区宣传资料上公布咨询电话号码。
- 5.10.4 根据需要,可在游客较为集中的地方,增设游客咨询处(点),提供相应的信息服务。

6 服务设施和管理

6.1 停车场设施和管理

- 6.1.1 停车场和停车区的面积与旅游景区正常时段客流量相适宜。
- 6.1.2 在旅游旺季,遇有客流量高峰期,应有临时停车场和停车区或有相应的管理措施。
- 6.1.3 停车场设施设备齐全,运转正常,状态良好。
- 6.1.4 有停车场指引和停车分区,标线指示明显,设回车线。
- 6.1.5 有专人值管和巡视制度。
- 6.1.6 收费停车场应配备有相应的设施。

6.2 售检票设施和管理

- 6.2.1 售票处设置应位置合理,标志醒目,以中外文明示旅游景区的开放时间、淡旺季门票价格(含其他收费项目明细)、优惠办法如年票、套票以及享受优惠票价的特殊群体(如学生、军人、老年人、残障人士等)、享受免票的特殊群体等购票信息。
- 6.2.2 根据游客流量设置相应数量的售票窗口,遇有客流量高峰期可根据实时流量及时调整购票窗口的数量,或设立排队隔栏,并安排专人负责维持购票秩序。
- 6.2.3 可设置团体购票窗口,对老人、幼儿、病患、残障人士、孕妇等需要帮助的特殊游客,宜设置专门购票窗口或制定优先购票制度和措施。
- 6.2.4 合理设置检票入口,旅游旺季宜设立单独的团队入口。
- 6.2.5 使用电子门禁系统的,应确保设施运转正常、状态良好、应做到定期维护检修。

6.3 入口区设施和管理

- 6.3.1 设有旅游景区平面示意图及游客须知,标识清晰,文字内容通俗易懂。接待海外游客达到一定比例者,应配有英文或主要客源国的文字说明。
- 6.3.2 在旅游旺季,宜设置每日客流量统计牌。
- 6.3.3 指示牌、指路牌位置适当,标识清晰。
- 6.3.4 应设置游客中心或服务台,提供旅游景区的游览信息;如果提供人员导游讲解或电子导游器,应明示人员导游讲解的语种、讲解时间、价格等信息和供租用的电子导游器的语种、讲解内容、讲解时间、租[押]金、使用说明以及损坏赔偿规定等基本信息。
- 6.3.5 电子导游器应便于游客操作,质量稳定,讲解词科学准确,知识丰富,生动有趣,宜有多个语种版本,租还手续便利,租(押)金收费合理。

6.4 游步道设施

- 6.4.1 游步道设计合理,应符合人体工程学和景观美学原理,无安全隐患,危险路段应有保障游客安全的护栏及警示牌。
- 6.4.2 游步道沿途重要路口各种指示标识清楚,并显示所在位置,距离较远的,宜有至目的地的里程数提示。

- 6.4.3 沿途应设置观景、休息设施和避雨等场所(如椅、凳、亭、台、廊、阁等)。
- 6.4.4 游步道路面和沿途设施应定期检查维护,确保能正常使用,状态良好。
- 6.5 交通通信设施**
- 6.5.1 旅游景区内游览路线和航道布局合理、通行顺畅,与环境相协调,无交通安全隐患。
- 6.5.2 可根据需要,设置与旅游景区规模相适应的车站点、专用停车场、船舶码头、电瓶车、游览车、索道、缆车等交通工具和设施。
- 6.5.3 通讯设施布局合理,入口、出口及游人集中场所和游步道沿途应设有公用(投币或磁卡)电话,并可适当配置自动换币和电话磁卡售货机,或配备工作人员换币和出售磁卡。公用电话应具备紧急呼叫求援功能,公用电话亭标志醒目,与环境协调。
- 6.5.4 旅游景区应设立区域广播网,播放旅游景区游人须知,安全提示等。
- 6.5.5 旅游景区内交通通信设施应定期检查维护,确保能正常使用,状态良好。
- 6.6 标识指引**
- 6.6.1 旅游景区如设置外部引导标识,应规范、合理、醒目,符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 6.6.2 旅游景区内应设置游览全景图、导览图、景观说明牌或简介、中外文指路标志牌、安全警示、游客须知、注意事项等相应的中外文引导标识,且数量适中、内容准确、标志醒目、指向明确,符合 GB/T 10001.2 的要求。
- 6.7 游览和活动项目设施设备**
- 6.7.1 文物和遗产类旅游景区应有相应的文物遗产保护设施设备、手段和措施,既要考虑游客观赏效果,又要防止因游客游览方式不当造成损坏。
- 6.7.2 自然公园类旅游景区应有必要的游客流量监测设施设备、手段和措施,根据旅游景区的环境承载力和生态系统特点控制游客流量和流向。游客流量测定可按照 GB/T 18971 中建议的方法。
- 6.7.3 主题乐园、游乐园类旅游景区的设施设备应符合 GB/T 16767 的安全要求。
- 6.7.4 博物馆类的旅游景区宜采用多种生动活泼的展示设施和手段,可提供游客参与性较强的参观项目。
- 6.7.5 温泉、海洋、滑雪等度假类旅游景区应营造浓厚的度假氛围和适宜的度假环境,度假设施完备,度假活动丰富。
- 6.7.6 为老人、幼儿、残障人士、孕妇等特殊人群提供人性化设施和服务,宜配备必要的无障碍设施。
- 6.8 餐饮设施和管理**
- 6.8.1 旅游景区内的餐饮服务设施布局合理,方便游客,并与周边环境相协调。
- 6.8.2 室内外客用餐桌椅完好无损、干净无污垢,备有儿童座椅。
- 6.8.3 餐饮用具符合 GB 16153 的相关规定,卫生许可证、经营许可证、健康证三证齐全。
- 6.8.4 不应使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐饮具。
- 6.8.5 厨房灶台、加工案台、厨具器皿等洁净、无油渍,排烟机通风口无油垢。
- 6.8.6 采购食(饮)品,应对供应商资质和采购的物品进行必要的审验和检查。
- 6.8.7 食品原材料的采购、运输、存储的容器包装、工具、设备应安全、无害,保持清洁,防止食品在运输和存储等流通环节上受到污染。
- 6.8.8 食(饮)品的加工制作应生熟分开,禁止使用过期变质的原料进行食品加工。
- 6.8.9 旅游景区饮用水的卫生应符合 GB 5749 的要求。
- 6.9 购物服务设施**
- 6.9.1 购物点布局合理,商铺类型配置得当;购物点周边宜设置游客休息区或休闲餐饮场所。
- 6.9.2 购物商铺建筑风格应与旅游景区主题相符,建筑体量、高度与周边环境相协调。
- 6.9.3 主要购物区可设在旅游景区出口处附近,以方便游客。

6.10 卫生设施

6.10.1 厕所

6.10.1.1 厕所布局合理,数量适宜、标志醒目规范、建筑造型与景观相协调。

6.10.1.2 厕所内的各项设施应符合 GB/T 18973 的最低基本要求。

6.10.1.3 厕所的各项卫生管理指标应符合 GB/T 18973 中的最低基本要求。

6.10.1.4 旅游景区可根据需要,设立儿童厕位、专供残障人士使用的无障碍厕所、便于给婴儿更换尿布的操作台、亲子(家庭)厕所以及免水冲生态厕所等。

6.10.2 垃圾箱设置

6.10.2.1 垃圾箱数量适宜、布局合理、标志明显、造型美观,与周边环境相协调。

6.10.2.2 垃圾箱应按可回收与否分类设置并标示清晰。

6.10.2.3 存放垃圾的设施设备和场地清洁,无异味,有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

7 安全设施和管理

7.1 安全管理

7.1.1 旅游景区应设立安全管理部门,建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度,确保游客的人身、财物安全。

7.1.2 旅游景区管理部门应按照有关行业标准和本标准的规定对各单位的安全实施管理,并做定期安全检查,根据安全检查和情况记录,对可能存在的安全隐患,制定整改措施。

7.1.3 危险地段警示标志明显,防护设施齐备、有效,有专人负责。无人值守的危险地段、开放夜游的旅游景区,其警示标志应有夜间照明设施。

7.1.4 在旅游景区危险或不宜进入的地段、场所应设置醒目的警示标志或禁止进入标志。

7.1.5 坡度较陡峭的步行路段应设置台阶或安装扶手。

7.1.6 室内旅游景区(如博物馆、游戏厅等)应设有安全疏散通道,并保持其畅通无阻。

7.1.7 对于旅游景区可能发生的突发性停电停水和重要设备设施的故障应有应急预案和处置措施。

7.1.8 有针对突发性事件的应急预案,关注专业部门的地质灾害(如滑坡、泥石流、地震、火山等)和气象灾害(如台风、雷暴、洪水、大雾、雪灾、沙尘暴等)的预报信息,及时采取旅游景区关闭及安全疏散游客的措施。

7.1.9 应严格管理和控制易燃、易爆和化学危险品,对必需的易燃、易爆和化学危险品应在规定区域内存放,并有专人看管。该区域应与 7.1.10 旅游景区有必要的隔离带,并有严禁游客进入的警示。

7.1.10 旅游景区应按规定要求设置各种消防设备、器具和火警监控系统,设置消防通道,确保消防设施和通道的完好和畅通,消防设施的完好率应达 100%,定期检查旅游景区内的避雷设施。

7.1.11 旅游景区内应明确划定禁烟区,设置禁烟标志。自然公园、文物保护单位应禁止游客使用明火,珍稀树种林区和自然保护区核心区严禁游客携带火种入内。

7.2 特种设备安全

7.2.1 旅游景区特种设备的设计、规划和建设应加强管理,完善手续,按时维护,确保特种设备安全运行,并建立相应的管理规范,保证游客的人身和财物安全。

7.2.2 交通(如索道、缆车)、游览、娱乐、宾馆(饭店)等的机电设备完好,运行正常,定期维护检修,确保无安全隐患。

7.2.3 对供未成年人使用的设施设备,应有供家长阅读的提示性说明和注意事项,并有相应的防护措施。

7.2.4 对未列入特种设备管理的旅游设施(如游船等)应建立设备档案,定期维护,确保其性能完好,安全可靠。

7.2.5 大型游乐设施和骑乘项目,运营前应通过国家有关部门的质量与安全检测;在运营过程中,按规

定进行年检和例行检修,并有详细的检修记录。

7.3 旅游景区治安

7.3.1 应合理设置治安室(岗),有专职治安人员昼夜值班,有相应的应急预案和工作制度,能处理突发性治安事件。

7.3.2 应有治安巡逻联防措施,与辖区公安机关之间的报警系统快捷有效。

7.4 医疗救援

7.4.1 应设立医疗室(站),有相应资质的医护人员,且配备必要的急救药品、医疗器械设施,医疗服务制度完善。

7.4.2 应与当地的正规医院建立稳定的合作关系,有切实可行的医疗急救措施和制度。

7.4.3 建立紧急救援机制,设立急救室,并配备急救人员。有突发事件处理预案,事故处理及时、妥当,档案记录准确、齐全。

8 投诉处理和管理

8.1 设立投诉受理机构并配备专门人员,制定有完善的受理和处理制度,并在旅游景区售票处、网站/网页、宣传资料、门票上公布监督投诉电话,设置游客意见箱、意见簿和投诉站。

8.2 运行机制良好,能及时、妥善处理投诉,建立完整的投诉处理档案,保持两年以上的备查期。

8.3 旅游景区接到投诉后,应准确记录投诉人姓名、国籍、投诉事由、联系方式、被投诉人的岗位名称或人员编号、投诉者出具的证据和资料、投诉者要求解决问题的具体要求,并按相应格式填写旅游景区《旅游投诉登记表》。

8.4 对待投诉人员要做到热情、耐心,并能冷静地倾听客人的陈述,详细做好笔录。避免和游客发生争执。

8.5 对于现场投诉,应迅速调查核实情况,受理投诉事件,如能够现场解决的,应及时解决;若受理者不能解决的,应及时上报相应的责任人处理,及时将处理结果告知投诉者。

8.6 对于事后接到的投诉材料,应尽快查清投诉的基本事实、证据和相关责任人有无过失等情况,并在收到之日起10个工作日内将处理结果通知投诉者。

8.7 投诉受理机构应对投诉意见建立专门的档案资料,定期做好游客投诉意见分类统计和分析研究工作,对于游客投诉较为集中的服务环节或当事人,应有相应的整改措施和奖惩处理。

参 考 文 献

- [1] GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
 - [2] GB/T 15971 导游服务质量
 - [3] GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
 - [4] GB/T 19004.2 质量管理和质量体系要素 第二部分:服务指南(idt ISO 9004-2:1991)
-

省文旅标技委