



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 011—2011

旅游景区游客中心设置与服务规范

Standard of setting-up and services of tourist centre

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：中国城市规划设计研究院、国家旅游局监督管理司、中国旅游景区协会。

本标准主要起草人：周建明、李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、胡文娜、宋增文、张源。

省文旅标协收

引 言

为促进国内旅游景区健康、持续和稳定发展,规范化建设旅游景区游客中心,以保障游客的相关权益,提高景区的服务水平,营造一流的旅游环境,特制定本标准。

省文旅厅

旅游景区游客中心设置与服务规范

1 范围

本标准规定了游客中心的设置要求、设施配备及服务的内容、形式和管理办法。
本标准适用于国内各类旅游景区中的游客中心。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 17775—2003 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 18973—2003 旅游厕所质量等级的划分与评定

JGJ 50—2001 城市道路和建筑物无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 tourist attraction

以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。本标准中旅游景区是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区有统一的经营管理机构和明确的地域范围。包括风景区、文博院馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园,以及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游景区。

3.2

游客中心 tourist centre

旅游景区内为游客提供信息、咨询、行程安排、讲解、教育、休息等旅游设施和服务功能的专门场所,属于旅游公共服务设施,所提供的服务是公益性的或免费的。

3.3

基本游客服务 basic tourist service

基本游客服务主要指免费为游客提供的必要服务,包括厕所、寄存服务、无障碍设施、科普环保书籍和纪念品展示。

3.4

旅游咨询 tourist consultation

为游客提供相关的咨询服务,包括景区及旅游资源介绍、景区形象展示、区域交通信息、游程信息、天气询问、住宿咨询、旅行社服务情况询问及应注意事项提醒。

3.5

旅游投诉 tourist complaint

旅游者向旅游行政管理部门提出的对旅游服务质量不满意的口头或书面上的表示。

3.6

旅游管理 tourist management

对游客中心服务半径范围内的各类旅游事物及游客中心本身进行管理,包括旅游投诉联网受理、定期巡视服务半径范围、紧急救难收容及临时医疗协调,以及设置游客服务中心服务项目公示牌。

3.7

其他游客服务 other tourist service

雨伞租借、手机、摄(照)像(相)机免费充电、小件物品寄存、失物招领、寻人广播服务;电池、手机充值等旅游必需品售卖服务;邮政明信片及邮政投递、纪念币和纪念戳服务;公用电话服务,具备国际、国内直拨功能,移动信号全覆盖,信号清晰;有条件的,提供医疗救护服务,设立医务室,配专职医护人员,备日常药品、氧气袋、急救箱和急救担架。

4 总则

4.1 游客中心的配建设施,应与其服务质量等级相对应。

4.2 游客中心的建设,应符合旅游景区总平面布局要求。

4.3 A级旅游景区游客服务中心建设与服务除符合本标准外,应符合国家现行的有关法律、法规和强制性标准的规定。

5 选址

5.1 游客中心选址应与已批复的景区总体规划协调,不破坏景区景观。

5.2 游客中心应设置在能直接进入主要景区、地质稳定、地势平坦、便于接入基础设施的地区。

6 类型

6.1 大型游客中心:5A级旅游景区中年服务游客量60万(含)人次以上的游客中心。

6.2 中型游客中心:4A级和3A级旅游景区中年服务游客量30万~60万(含)人次的游客中心。

6.3 小型游客中心:2A和A级旅游景区中年服务游客量小于30万(含)人次的游客中心。

7 功能

7.1 游客中心功能分为必备功能和指导功能。必备功能包括旅游咨询、基本游客服务和旅游管理;指导功能包括旅游交通、旅游住宿、旅游餐饮和其他游客服务。

7.2 旅游景区游客中心应具备必备功能,可根据实际情况科学合理地引入指导功能。

8 建筑物

8.1 建筑规模

8.1.1 大型游客中心建筑面积应大于150 m²。

8.1.2 中型游客中心建筑面积不应少于100 m²。

8.1.3 小型游客中心建筑面积不应少于60 m²。

8.2 建筑与景观

- 8.2.1 游客中心建筑可独立设置,也可与其他建筑合设,但应拥有独立的单元和出入口。
- 8.2.2 游客中心建筑应符合景区主题。
- 8.2.3 建筑外观(造型、色调、材质等)应突出地方特色,并与所在地域的自然和历史环境相协调。
- 8.2.4 游客中心建筑应有醒目的标识和名称,建筑物附近 200 m 范围宜设置游客中心的引导路标。
- 8.2.5 游客中心建筑不能与旅游星级厕所合设时,两处建筑之间应有明确的路标指示,距离不宜超过 200 m。
- 8.2.6 总平面设计应符合 JGJ 50—2001 的规定。

8.3 内部空间

8.3.1 游客中心

游客中心应包括服务区、办公区和附属区。

8.3.2 服务区

- 8.3.2.1 服务区应包括咨询处、临时休息处、展示宣传栏和信息查询设备、书籍和纪念品展示处及公共厕所。
- 8.3.2.2 服务区建筑面积不应少于游客中心建筑面积的 60%。
- 8.3.2.3 公共厕所的设置标准,应符合 GB/T 18973—2003 中一星级厕所的规定。

8.3.3 办公区

- 8.3.3.1 办公区为工作人员办公、休息和资料储存提供相应的空间。
- 8.3.3.2 办公区不对外开放,与服务区应相对分离,既有联系又互不干扰。

8.3.4 附属区

附属区应包括室外铺装、绿地和室外设施。

9 设施配备

9.1 咨询设施

- 9.1.1 应配备咨询台和咨询人员,提供景区的全景导览图、游程线路图、宣传材料和景区活动预告及景区周边的交通图和游览图。
- 9.1.2 游客中心应设置电脑触摸屏和影视设备,介绍景区资源、游览线路、游览活动、天气预报,并提供网络服务,有条件的宜建立网上虚拟景区游览系统。

9.2 展示宣传设施

- 9.2.1 应设置资料展示台、架,展示景区形象的资料和具有地方特色的产品、纪念品、科普环保书籍。
- 9.2.2 大型游客中心展示架不得少于 4 个,展示架所展示的资料应进行分类摆放,有明显的标志或文字。
- 9.2.3 中小型游客中心展示架不得少于 2 个,展示架所展示的资料应进行分类摆放,有明显的标志或文字。
- 9.2.4 设立主背景墙。在咨询台的背面墙上应设置所在旅游景区的照片或招贴画,并配合当地旅游活

动不断更换。

9.2.5 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。

9.2.6 大型游客中心应设置循环播放影视资料设备,可置于室内显著位置或建筑物外墙。

9.3 休息设施

9.3.1 应设置游客休息区,面积及座椅数量适当,应能够满足高峰期游人的短暂休息需求。

9.3.2 应注重休息区氛围的营造,与周边功能区要有缓冲或隔离,要求安静、视野开阔。室内应有适当盆景、盆花或其他装饰品摆放。

9.3.3 应提供饮水设施。

9.4 特殊人群服务设施

应提供轮椅、婴儿车、拐杖等辅助代步工具或器械。

10 服务

10.1 咨询员

10.1.1 咨询员应热爱游客服务工作,责任心强,熟练掌握工作范围所要求的相关知识,熟练使用游客中心的办公设备。

10.1.2 大型游客中心应配备四名以上,并保证有三名工作人员同时在岗进行旅游咨询工作,应提供普通话、英语或当地方言等语言服务。

10.1.3 中型游客中心应配备三名以上,并保证有二名工作人员同时在岗进行旅游咨询工作,应提供普通话语言服务。

10.1.4 小型游客中心应配备二名以上,并保证有一名工作人员在岗进行旅游咨询工作,应提供普通话语言服务。

10.1.5 咨询服务人员应做好游客中心的卫生清洁和维护工作。

10.1.6 可建立相应机制,吸纳签约志愿者提供咨询服务。

10.2 礼仪

10.2.1 咨询服务人员应着装整齐、仪态端庄、举止文明,工作期间精神饱满,工作过程中用语清晰规范,态度热情亲切。

10.2.2 咨询服务人员在工作时间应统一着装,佩戴统一的徽标胸牌。

10.3 培训

10.3.1 应对咨询服务人员进行岗前培训,经考核合格后方可上岗。

10.3.2 根据工作的需要对咨询服务人员应进行定期和不定期的培训,定期培训至少半年一次。

10.4 服务内容

10.4.1 回答游客提出的有关旅行和旅游活动的问询。

10.4.2 应游客要求提供有关旅行和旅游等方面的建议。

10.4.3 为游客提供与旅行、游览等方面的信息资料,包括当地地图、导游图及景点介绍等。

10.4.4 接受游客投诉并负责及时向相关部门转达。

10.4.5 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。

10.4.6 为游客提供反映旅游景区特色的纪念品和书籍。

10.5 服务方式

10.5.1 在游客中心当面接受来访者的咨询和提供相关服务。

10.5.2 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。

10.5.3 根据需要,可派咨询服务人员到旅游者活动的现场提供流动性面对面服务。

10.5.4 咨询服务人员可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。

10.5.5 提供咨询电话,为游客提供本景区及周边地域的旅游咨询服务。

10.6 服务语言

10.6.1 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。

10.6.2 外语服务可使用英语提供咨询服务,也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。

10.7 服务时间

每天的开放时间应当根据旅游景区开放时间确定,在夜间专人值班管理,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,并在醒目位置进行公示。

11 环保和环卫

11.1 环保

11.1.1 应采用生态环保技术的材料和设备。

11.1.2 宜考虑太阳能设备和循环净水设备。

11.1.3 应提供垃圾回收袋,坚持垃圾分类。

11.2 环境卫生

11.2.1 游客中心室内外地面应无污水、无污物。

11.2.2 建筑物及各种设施设备应无污垢、无剥落。

11.2.3 室内气味应清新、无异味,并设置禁烟标识。

12 管理和制度

12.1 管理机构

游客中心主管部门应对游客中心的运行进行管理和监督。

12.2 管理办法

游客中心的行政主管部门应制订相应的管理办法,根据管理办法对游客中心及其工作人员进行管理和业绩考核。

12.3 服务规范

12.3.1 游客中心主管部门应制订详细的服务规范和程序,便于检查和监督。

12.3.2 咨询人员所提供的信息应做到准确无误并及时更新。

12.3.3 游客中心及其工作人员不能代理任何个人或商业机构从事商业性活动。

12.4 管理制度

12.4.1 应制定值班负责人制度。

12.4.2 应建立值班日志制度。

12.4.3 应制定定期分析服务质量制度。

12.4.4 应建立重要情况汇报制度。

12.5 监督与检查

游客中心应接受各级旅游管理部门和游客的监督和检查。

13 名称和标志

13.1 中英文名称

中文名称为游客中心,英文名称为 Tourist Centre。

13.2 标志及构成要素

游客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,参见附录 A。

13.3 名称

13.3.1 设置在旅游景区内部的游客中心,可直接命名“游客中心”。

13.3.2 设置在旅游景区外部的游客中心,可用“××景区游客中心”的名称。

13.3.3 旅游景区设置多处游客中心的,应以设置点的明显地标命名。

13.4 标志的视觉识别系统

游客中心标志“i”见图 A.1,标志的颜色应为 CMYK(印刷四分色模式):C0,M40,Y90,K0。

13.5 标志的正反色应用

游客中心的标志可单独使用,其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。

13.6 组合应用

13.6.1 游客中心的标志、中文名称和英文名称可组合应用。

13.6.2 中文名称的规范字体为黑体,英文名称的规范字体为 Impact 体。颜色应为 CMYK(印刷四分色模式):C0,M40,Y90,K0。

13.6.3 标志、中文名称和英文名称组合的示例见图 A.4,引导路标示例见图 A.5。

附录 A

(资料性附录)

标志的视觉识别系统

A.1 标志

游客中心的标志为信息(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

游客中心标志的正色应用见图 A.2,反色应用见图 A.3。



图 A.2 标志的正色应用



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

A.4 引导路标

引导路标的示例见图 A.5。



图 A.5 引导路标