



中华人民共和国国家标准

GB/T 31381—2015

城市旅游集散中心等级划分与评定

Demarcation and evaluation of city tourist transportation center

2015-02-04 发布

2015-09-01 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

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 城市旅游集散中心的等级划分与依据 2

5 建立城市旅游集散中心的基本条件 2

6 一级城市旅游集散中心划分条件 2

7 二级城市旅游集散中心划分条件 6

8 三级城市旅游集散中心划分条件 9

附录 A（规范性附录） 设施与服务项目评分表 12

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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:浙江茗苑旅游规划设计研究中心、杭州旅游集散中心。

本标准主要起草人:林震华、王俊、任鸣、陈向、赖虔、李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源。

浙江省旅游标准

引 言

随着旅游业的蓬勃发展,散客市场比重越来越大。为适应旅游新形势,完善城市公共职能,服务散客旅游市场,我国多省市先后设立了城市旅游集散中心。

城市旅游集散中心发展迅速,但目前还没有完整的、规范的标准作为指导其设施建设和规范其服务的依据。为完善城市旅游集散中心的基础设施,提高、规范服务水平,更好地促进城市旅游集散中心健康发展,特制定本标准。

省文旅标准网

城市旅游集散中心等级划分与评定

1 范围

本标准规定了城市旅游集散中心设施与服务的基本要求,等级划分的依据和条件。

本标准适用于经注册设立的城市旅游集散中心。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 9672 公共交通等候室卫生标准

GB/T 10001.1 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/T 15971 导游服务规范

GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 122 老年人建筑设计规范

LB/T 002 旅游汽车服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市旅游集散中心 city tourist transportation center

为游客(主要是散客)提供旅游集散、咨询、换乘,同时具有旅游公共服务功能的组织实体。

3.2

旅游集散服务 tourist transportation service

通过发售联票等方式组织游客来本地、外地旅游,或组织游客在城市旅游集散中心就地换乘后继续游程的旅游服务。

3.3

旅游咨询服务 tourist consulting service

通过专门培训的人员或有关载体,向游客提供有关旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的非商业性咨询服务。

3.4

旅游换乘服务 tourist interchange service

为进入本地区、景区的旅游车辆提供停放场地,为游客提供旅游专线交通工具到达目的地的旅游

服务。

4 城市旅游集散中心的等级划分与依据

4.1 等级划分

城市旅游集散中心划分为3个等次,从高到低依次为一级、二级和三级。

4.2 依据

等级划分以功能分区、设施设备、服务要求、运营管理为依据。

5 建立城市旅游集散中心的基本条件

- 5.1 应设置在机场、车站或客运码头、主要景区及城市商业中心等,交通便捷,易到达。
- 5.2 城市旅游集散中心的建筑及运行管理应符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准。
- 5.3 配备旅游专线交通工具,经过当地车辆监理部门年度检验合格。
- 5.4 证照齐全,具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证。
- 5.5 应有相关部门认可的旅游专用票证,所出售的旅游套票应记载日期、班次、发车时间、座位号、乘车地点、到达站名及提供的服务内容等。
- 5.6 旅游线路的设计应方便、安全、合理。

6 一级城市旅游集散中心划分条件

6.1 功能分区

- 6.1.1 布局合理,功能分区科学,应有中心大厅、售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。
- 6.1.2 中心大厅应设置咨询接待区、候车厅、旅游产品展示区、吸烟区、行政管理区、旅游购物区、休闲服务区、医务室、失物招领处等,宜设置母婴及残疾人专用休息室。

6.2 设施设备

6.2.1 中心大厅

- 6.2.1.1 中心大厅内应光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理,容量能充分满足游客接待量要求。
- 6.2.1.2 咨询接待区位置应合理、易见。
- 6.2.1.3 应设有公用电话,并具备国际、国内直拨功能,宜提供移动电话和网络宽带服务。
- 6.2.1.4 应提供游客自助查询信息的设备,如自助查询电脑等,自助查询服务至少提供营运线路、景点介绍、发车时间等内容。
- 6.2.1.5 中心大厅内应设置电子信息显示系统。
- 6.2.1.6 中心大厅内广告应统一规划,与环境协调,位置合理,不影响引导标志。
- 6.2.1.7 应设置无障碍通道、轮椅坡道等无障碍设施,其中无障碍设施应符合 GB 50763 和 JGJ 122 的规定。
- 6.2.1.8 候车厅面积应大于 300 m²,布局合理、整洁干净、配置室内绿化。
- 6.2.1.9 应配备饮水设备,饮用水符合 GB 5749 的规定。
- 6.2.1.10 应配备舒适的座椅,座椅数量要与大厅面积、人流量成一定比例,并保持座椅干净、整洁。

6.2.1.11 候车厅的空气质量、室温、采光照明、噪声及饮水卫生等应符合 GB 9672 的规定。

6.2.1.12 应设置安检区,配备 X 射线安全检查仪等安检设备和专职危险物品检查人员。

6.2.2 售票区

6.2.2.1 应配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统。

6.2.2.2 根据游客流量设置售票窗口,售票窗口数量应充分满足购票者的需求。

6.2.2.3 应设置补票、退票专用窗口。

6.2.2.4 应设置无障碍窗口。

6.2.2.5 设置排队购票隔栏,有专人负责维持购票秩序。

6.2.3 停车场

6.2.3.1 停车场总面积不小于 5 000 m²,地面应硬化处理,道路平整干净。

6.2.3.2 应配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌。

6.2.3.3 停车场内司机视线死角区的对面相应位置应设置反光镜。

6.2.3.4 车辆进出口区应配备通行管理指示灯和限速标志。

6.2.3.5 车辆进出口应设置门禁。

6.2.3.6 宜按车辆车型分区,保证车辆行驶顺畅。

6.2.3.7 车辆停靠站台应有利于游客快速到达目的地。

6.2.3.8 停车场绿化良好。

6.2.4 公共厕所

6.2.4.1 布局合理、数量充足、通风良好、地面干净、整洁、无异味、光线明亮、标志醒目规范。

6.2.4.2 设立无障碍厕位、婴儿看护设施等。

6.2.4.3 有防滑设施。

6.2.5 标识系统

6.2.5.1 应设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志、无障碍标志、游客须知、注意事项等相应的中英文引导标志,且数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确,符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6.2.5.2 应统一使用城市旅游集散中心标识,并应用于集散站、交通工具、网站、分中心、信封等。

6.2.5.3 应在城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。城市旅游集散中心周边应有导入标识。

6.2.5.4 景点(区)上车点周边应设置醒目标志,具有连续引导作用,游客沿标志能够顺畅到达。

6.2.5.5 安全标志应符合国家消防技术规范。

6.2.5.6 城市旅游集散中心内基础设施、服务设备应有相应的警示标志,且醒目、规范。

6.2.5.7 应设置安全疏散指示图。

6.2.6 交通工具

6.2.6.1 旅游汽车车况应符合 LB/T 002 的要求。

6.2.6.2 运营车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

6.2.6.3 车内应在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志。

6.2.6.4 宜配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡(簿)、灭火器、导游专用设备等设施,且工作性能良好。

6.3 服务要求

6.3.1 服务内容

- 6.3.1.1 应提供 40 条以上旅游线路,日均客流量在 400 人次以上。
- 6.3.1.2 提供旅游换乘服务。
- 6.3.1.3 通过联网售票为游客提供景点(区)门票、套票服务。
- 6.3.1.4 提供信息咨询服务,应有适合城市旅游集散中心运营的信息管理系统。
- 6.3.1.5 应提供现场咨询、电话咨询、网上咨询、自助旅游信息查询服务,并保证服务畅通。
- 6.3.1.6 应建立具有一级域名的网站,及时提供景点(区)票价、旅游产品、咨询电话、班车时间、联系方式等基本信息。
- 6.3.1.7 提供局域网、宽带服务。
- 6.3.1.8 设置旅游宣传册展示台、架,以印刷品、照片等形式为游客提供旅行、游览等方面信息,制作精美,内容丰富。
- 6.3.1.9 提供餐饮、购物、住宿预订等服务项目,代售铁路、客运、航空票务。
- 6.3.1.10 应配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统、视频信息播放系统,全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。
- 6.3.1.11 可提供外币兑换服务。
- 6.3.1.12 每辆旅游车应至少配备 1 名导游或导乘人员,服务质量应符合 GB/T 15971 的要求。
- 6.3.1.13 游客中转流程应有序、顺畅、便捷。
- 6.3.1.14 应提供婴儿车、轮椅服务。

6.3.2 服务规范

- 6.3.2.1 行车途中不得随意上下游客。
- 6.3.2.2 各岗位应有规范的服务标准、流程和制度,为游客提供规范化的服务。
- 6.3.2.3 工作期间应统一着装,佩戴工牌,仪表整洁得体。
- 6.3.2.4 对游客礼貌、热情、亲切、友好,不分种族、民族,一视同仁;尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。
- 6.3.2.5 服务语言清晰准确,表情自然亲切;服务态度耐心、热情、规范、周到,有问必答,对于不属于自己解答或解决范围的问题,应告诉游客其他可行的解决途径。
- 6.3.2.6 能提供简单手语和三种以上外语的咨询服务。
- 6.3.2.7 售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付,并耐心、热情地解答游客的问讯,认真做好票据报表日清工作,保证票款相符、票账相符。
- 6.3.2.8 电话应答应及时准确,铃响不应超过三声,电话服务人员普通话标准,答复问题应耐心、细致、不急不躁。
- 6.3.2.9 广播人员应使用普通话和外语广播,发音标准,播放内容简练、清晰、易懂,少数民族地区宜增加民族语言。
- 6.3.2.10 检票前对车辆进行清车,检票人员应依据发车班次和时间,为游客提供引导上车、检票服务,监督车辆正班正点运营,同时认真填写检票记录及行车路单,并办好交接手续。
- 6.3.2.11 工作人员应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。
- 6.3.2.12 应主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。
- 6.3.2.13 导游人员在服务过程中,不应向游客兜售物品,以明示或暗示的方式向游客索要小费,在向异地移动途中,应提醒游客注意人身和物品的安全。

6.3.3 投诉服务

6.3.3.1 投诉制度健全,设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员,在中心大厅内醒目位置、网站、宣传资料上公布投诉电话。

6.3.3.2 及时、妥善处理投诉,建立完整的投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告,保持一年以上的备查期。

6.3.3.3 对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理,不回避护短,不弄虚作假。

6.3.3.4 应在收到游客投诉之日起7个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见。

6.3.3.5 游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之三。

6.4 运营管理

6.4.1 人员管理

6.4.1.1 应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、车辆调度员、安全管理人员、受理投诉人员、司机和导游,职责分明,各类上岗人员应获得相关的上岗资质。

6.4.1.2 根据工作需要,应定期和不定期对员工进行培训、考核。

6.4.2 安全管理

6.4.2.1 应有专门的安全管理机构和人员,建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统,其中安全管理人员不少于2名。

6.4.2.2 应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案,包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。

6.4.2.3 具备节假日安全预案。

6.4.2.4 应对所有应急预案定期进行演练,一年不少于两次。

6.4.2.5 定期组织消防等安全知识培训,并定期进行各项安全演练。

6.4.2.6 配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。

6.4.2.7 应配备公共区域安全消防监控管理系统。

6.4.2.8 设置安全通道,确保通畅。

6.4.2.9 应建立设施设备管理制度,建立设备档案和定期维护制度,运营期间设施设备完好。

6.4.2.10 配备必须的医疗救助设施,并配备专职医务人员,能满足游客的一般安全救助需求,做到快速出诊、正确施救。

6.4.2.11 出车前应对车辆进行安全例检,并做好记录,确保车辆安全运营。

6.4.2.12 定期与司机签订安全责任书,并建立司机安全行车档案。

6.4.2.13 定期开展各类安全检查,及时发现和消除运营安全事故隐患,对发现的问题有记录、有追踪、有改进措施。

6.4.2.14 车辆进出口应有专人管理,并实施人车分离,确保进出口车辆和行人安全。

6.4.2.15 采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。

6.4.3 环境管理

6.4.3.1 应制定卫生保洁制度,保证环境卫生。

6.4.3.2 城市旅游集散中心的空气质量、污水、噪音等环境指标符合国家有关规定。

6.4.3.3 候车厅的卫生应符合GB 9672的要求。

6.4.3.4 公共厕所卫生条件能符合GB/T 17217的要求。

6.4.3.5 配置足够数量的垃圾桶/箱,布局合理,注明标识,日产日清。

6.4.3.6 例行消毒,按照 GB 19085 的相关规定预防传染性疾病的发生并控制其传播。

6.4.3.7 宜设绿化区域,环境优美。

6.4.4 游客满意率

游客满意率在 95%以上。

6.4.5 发车准点率

正常情况下,发车准点率达到 98%以上。

7 二级城市旅游集散中心划分条件

7.1 功能分区

7.1.1 布局合理,功能分区科学,应有中心大厅、售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。

7.1.2 中心大厅宜设置咨询接待区、候车厅、吸烟区、行政管理区、母婴及残疾人专用休息室等。咨询接待区位置应合理、易见。

7.2 设施设备

7.2.1 中心大厅

7.2.1.1 中心大厅内应光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理,容量能充分满足游客接待量要求。

7.2.1.2 应设有公用电话,并具备国际、国内直拨功能。

7.2.1.3 应提供游客自助查询信息的设备,如自助查询电脑等,自助查询服务至少提供营运线路、景点介绍、发车时间等内容。

7.2.1.4 应设置无障碍通道、轮椅坡道等无障碍设施,其中无障碍设施应符合 GB 50763 和 JGJ 122 的规定。

7.2.1.5 候车厅面积应大于 150 m²,布局合理、整洁干净、配置室内绿化。

7.2.1.6 应配备饮水设备,饮用水符合 GB 5749 的规定。

7.2.1.7 应配备舒适的座椅,座椅数量要与大厅面积、人流量成一定比例,并保持座椅干净、整洁。

7.2.1.8 候车厅的空气质量、室温、采光照度、噪声及饮水卫生等应符合 GB 9672 的规定。

7.2.1.9 应设置安检区,配备 X 射线安全检查仪等安检设备。

7.2.2 售票区

7.2.2.1 应配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统。

7.2.2.2 根据游客流量设置售票窗口,售票窗口数量应满足购票者的需求。

7.2.2.3 应设置补票、退票专用窗口。

7.2.2.4 应设置无障碍窗口。

7.2.3 停车场

7.2.3.1 停车场总面积不小于 2 000 m²,地面应硬化处理,道路平整干净。

7.2.3.2 应配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌。

7.2.3.3 车辆进出口应设置门禁。

7.2.3.4 宜按车辆车型分区,保证车辆行驶顺畅。

7.2.4 公共厕所

7.2.4.1 布局合理、数量充足、通风良好、无异味、光线明亮、标志醒目规范。

7.2.4.2 设立无障碍厕位。

7.2.4.3 有防滑设施。

7.2.5 标识系统

7.2.5.1 应设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志,且数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确,符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

7.2.5.2 应统一使用城市旅游集散中心标识,并应用于集散站、交通工具、网站、分中心、信封等。

7.2.5.3 应在城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。城市旅游集散中心周边应有导入标识。

7.2.5.4 景点(区)上车点周边应设置醒目标志,具有连续引导作用,游客沿标志能够顺畅到达。

7.2.5.5 安全标志应符合国家消防技术规范。

7.2.5.6 城市旅游集散中心内基础设施、服务设备应有相应的警示标志,且醒目、规范。

7.2.6 交通工具

7.2.6.1 旅游汽车车况应符合 LB/T 002 的要求。

7.2.6.2 运营车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

7.2.6.3 车内应在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志,

7.2.6.4 宜配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡(簿)、灭火器、导游专用设备等设施,且工作性能良好。

7.3 服务要求

7.3.1 服务内容

7.3.1.1 应提供 20 条以上旅游线路,日均客流量在 200 人次以上。

7.3.1.2 通过联网售票为游客提供景点(区)门票、套票服务。

7.3.1.3 提供信息咨询服务,应有适合城市旅游集散中心运营的信息管理系统。

7.3.1.4 应提供现场咨询、电话咨询和网上咨询服务,并保证服务畅通。

7.3.1.5 应建立具有二级域名的网站,提供景点(区)票价、旅游产品、咨询电话、班车时间、联系方式等基本信息。

7.3.1.6 提供局域网、宽带服务。

7.3.1.7 设置旅游宣传册展示台、架,以印刷品、照片等形式为游客提供旅行、游览等方面信息。

7.3.1.8 提供餐饮、购物、住宿预订等服务项目。

7.3.1.9 应配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统,全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。

7.3.1.10 每辆旅游车应至少配备 1 名导游或导乘人员,服务质量应符合 GB/T 15971 的要求。

7.3.1.11 宜提供婴儿车、轮椅服务。

7.3.2 服务规范

7.3.2.1 行车途中不得随意上下游客。

7.3.2.2 各岗位应有规范的服务标准、流程和制度,为游客提供规范化的服务。

7.3.2.3 工作期间应统一着装,佩戴工牌,仪表整洁得体。

7.3.2.4 对游客礼貌、热情、亲切、友好,不分种族、民族,一视同仁;尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。

7.3.2.5 服务语言清晰准确,表情自然亲切;服务态度耐心、热情、规范、周到,有问必答,对于不属于自己解答或解决范围的问题,应告诉游客其他可行的解决途径。

7.3.2.6 能提供简单手语和一种以上外语的咨询服务。

7.3.2.7 售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付,并耐心、热情地解答游客的问讯,认真做好票据报表日清工作,保证票款相符、票账相符。

7.3.2.8 电话应答应及时准确,铃响不应超过三声,电话服务人员普通话标准,答复问题应耐心、细致、不急不躁。

7.3.2.9 广播人员应使用普通话和外语广播,发音标准,播放内容简练、清晰、易懂,少数民族地区宜增加民族语言。

7.3.2.10 检票前对车辆进行清车,检票人员应依据发车班次和时间,为游客提供引导上车、检票服务,监督车辆正班正点运营,同时认真填写检票记录及行车路单,并办好交接手续。

7.3.2.11 工作人员应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。

7.3.2.12 应主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。

7.3.3 投诉服务

7.3.3.1 投诉制度健全,设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员,公布投诉电话。

7.3.3.2 及时、妥善处理投诉,建立完整的投诉档案。

7.3.3.3 对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理,不回避护短,不弄虚作假。

7.3.3.4 应在收到游客投诉之日起 10 个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见。

7.3.3.5 游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之五。

7.4 运营管理

7.4.1 人员管理

7.4.1.1 应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、安全管理人员、司机和导游,职责分明,各类上岗人员应获得相关的上岗资质。

7.4.1.2 根据工作需要,应定期和不定期对员工进行培训、考核。

7.4.2 安全管理

7.4.2.1 应有专门的安全管理机构和人员,建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统。

7.4.2.2 应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案,包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。

7.4.2.3 具备节假日安全预案。

7.4.2.4 应对所有应急预案定期进行演练,一年不少于一次。

7.4.2.5 定期组织消防等安全知识培训,并定期进行各项安全演练。

7.4.2.6 配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。

7.4.2.7 设置安全通道,确保通畅。

7.4.2.8 应建立设施设备管理制度,建立设备档案和定期维护制度。

7.4.2.9 配备必须的医疗救助设施。

7.4.2.10 出车前应对车辆进行安全例检,并做好记录,确保车辆安全运营。

7.4.2.11 定期与司机签订安全责任书,并建立司机安全行车档案。

7.4.2.12 定期开展各类安全检查,及时发现和消除运营安全事故隐患,对发现的问题有记录、有追踪、有改进措施。

7.4.2.13 车辆进出口应有专人管理,并实施人车分离,确保进出口车辆和行人安全。

7.4.2.14 采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。

7.4.3 环境管理

7.4.3.1 应制定卫生保洁制度,保证环境卫生。

7.4.3.2 城市旅游集散中心的空气质量、污水、噪音等环境指标符合国家有关规定。

7.4.3.3 候车厅的卫生应符合 GB 9672 的要求。

7.4.3.4 公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的要求。

7.4.3.5 配置足够数量的垃圾桶/箱,布局合理,注明标识,日产日清。

7.4.3.6 例行消毒,按照 GB 19085 的相关规定预防传染性疾病的产生并控制其传播。

7.4.3.7 宜设绿化区域,环境优美。

7.4.4 游客满意率

游客满意率在 90% 以上。

7.4.5 发车准点率

正常情况下,发车准点率达到 95% 以上。

8 三级城市旅游集散中心划分条件

8.1 功能分区

8.1.1 布局合理,功能分区科学,应有售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。

8.1.2 中心大厅宜设置咨询接待区、候车厅等。

8.2 设施设备

8.2.1 中心大厅

8.2.1.1 中心大厅内应光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理,容量能充分满足游客接待量要求。

8.2.1.2 咨询接待区位置应合理、易见。

8.2.1.3 应设有公用电话,并具备国际、国内直拨功能。

8.2.1.4 候车厅面积应大于 50 m²,布局合理、整洁干净。

8.2.1.5 应配备座椅,并保持座椅干净、整洁。

8.2.1.6 候车厅的空气质量、室温、采光照明、噪声及饮水卫生等应符合 GB 9672 的规定。

8.2.2 售票区

8.2.2.1 应配备票务系统。

8.2.2.2 根据游客流量设置售票窗口。

8.2.3 停车场

8.2.3.1 停车场地面应硬化处理,道路平整干净。

8.2.3.2 应配备停车站台和发车线路牌。

8.2.4 公共厕所

布局合理、数量充足、通风良好、无异味、光线明亮、标志醒目规范。

8.2.5 标识系统

8.2.5.1 应设置设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志,且数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确,符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

8.2.5.2 应统一使用城市旅游集散中心标识。

8.2.5.3 应在城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。

8.2.6 交通工具

8.2.6.1 旅游汽车车况应符合 LB/T 002 的要求。

8.2.6.2 运营车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

8.2.6.3 宜配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡(簿)、灭火器、导游专用设备等设施,且工作性能良好。

8.3 服务要求

8.3.1 服务内容

8.3.1.1 应提供旅游线路。

8.3.1.2 通过联网售票为游客提供景点(区)门票、套票服务。

8.3.1.3 应提供现场咨询、电话咨询,并保证服务畅通。

8.3.1.4 应及时播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。

8.3.2 服务规范

8.3.2.1 工作期间应统一着装,佩戴工牌,仪表整洁得体。

8.3.2.2 对游客礼貌、热情、亲切、友好,不分种族、民族,一视同仁;尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。

8.3.2.3 服务语言清晰准确,表情自然亲切;服务态度耐心、热情、规范、周到,有问必答。

8.3.2.4 售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付,并耐心、热情地解答游客的问讯,认真做好票据报表日清工作,保证票款相符、票账相符。

8.3.2.5 电话应答应及时准确,铃响不应超过三声,电话服务人员普通话标准,答复问题应耐心、细致、不急不躁。

8.3.2.6 广播人员应使用普通话广播,发音标准,播放内容简练、清晰、易懂。

8.3.2.7 检票前对车辆进行清车,检票人员应依据发车班次和时间,为游客提供引导上车、检票服务,监督车辆正班正点运营。

8.3.2.8 为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。

8.3.3 投诉服务

8.3.3.1 投诉制度健全,设立专门的投诉处理机构,公布投诉电话。

8.3.3.2 对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理,不回避护短,不弄虚作假。

8.3.3.3 游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之七。

8.4 运营管理

8.4.1 人员管理

应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、安全管理人员、司机,职责分明,各类上岗人员应获得相关的上岗资质。

8.4.2 安全管理

8.4.2.1 应有专门的安全管理机构和人员,建立完善的安全管理责任体系。

8.4.2.2 应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案,包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。

8.4.2.3 配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。

8.4.2.4 设置安全通道,确保通畅。

8.4.2.5 出车前应对车辆进行安全例检,并做好记录,确保车辆安全运营。

8.4.2.6 采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。

8.4.3 环境管理

8.4.3.1 应制定卫生保洁制度,保证环境卫生。

8.4.3.2 候车厅的卫生应符合 GB 9672 的要求。

8.4.3.3 公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的要求。

8.4.3.4 配置足够数量的垃圾桶/箱,布局合理,注明标识,日产日清。

8.4.4 游客满意率

游客满意率在 85% 以上。

8.4.5 发车准点率

正常情况下,发车准点率达到 98% 以上。

附 录 A
(规范性附录)
设施与服务项目评分表

A.1 评分说明

A.1.1 评分表总分为 450 分,其中基础指标得分最高为 410 分,附加项目得分最高为 40 分。

A.1.2 评分表各大项分值为:基本要求 60 分;功能分区 20 分,设施设备 150 分;服务要求 112 分;运营管理 68 分。

A.1.3 各等级最低总分要求:

一级:400 分;

二级:340 分;

三级:220 分。

A.2 评分标准

评分标准见表 A.1。

表 A.1 设施与服务项目评分表

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
1	基本要求	60				
1.1	设置在机场、车站或客运码头、主要景区及城市商业中心等,交通便捷,易到达		10			
1.2	建筑及运行管理符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准		10			
1.3	配备旅游专线交通工具,经过当地车辆监管部门年度检验合格		10			
1.4	证照齐全,具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证		10			
1.5	有相关部门认可的旅游专用票证,所出售的旅游套票记载日期、班次、发车时间、座位号、乘车地点、到达站名及提供的服务内容等		10			
1.6	旅游线路的设计方便、安全、合理		10			
2	功能分区	20				
2.1	布局合理,分区科学		4			
2.2	有中心大厅、售票区、停车场、公共厕所等主要功能区		8			
2.3	中心大厅有咨询接待区、候车厅、吸烟区、行政管理区、母婴及残疾人专用休息室		6			
2.4	咨询接待区位置合理、易见		2			

表 A.1 (续)

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
3	设施设备	150				
3.1	中心大厅		34			
3.1.1	光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理			4		
3.1.2	中心大厅总面积在 1 500 m ² 以上			8		
	中心大厅总面积在 1 000 m ² 以上			6		
	中心大厅总面积在 500 m ² 以上			4		
3.1.3	候车厅面积大于 300 m ²			4		
	候车厅面积大于 150 m ²			3		
	候车厅面积大于 50 m ²			2		
3.1.4	公用电话具备国际、国内直拨功能			2		
3.1.5	有自助查询信息的设备,设备至少提供营运线路、景点介绍、发车时间等内容			2		
3.1.6	厅内广告统一规划,与环境协调,不影响引导标志			2		
3.1.7	设置无障碍通道、轮椅坡道等无障碍设施			2		
3.1.8	配备饮水设备			2		
3.1.9	配备舒适的软面座椅,并保持座椅干净、整洁。座椅数量充分满足游客流量需求			6		
	配备舒适的座椅,并保持座椅干净、整洁。座椅数量满足游客流量需求			4		
	配备座椅,并保持座椅干净、整洁			2		
3.1.10	设置安检区,配备 X 射线安全检查仪和专职危险物品检查人员			2		
3.2	售票区		24			
3.2.1	配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统			6		
3.2.2	售票窗口数量充分满足购票者的需求			6		
	售票窗口数量满足购票者的需求			4		
	设置售票窗口			2		
3.2.3	设置补票、退票专用窗口			2		
3.2.4	设置无障碍窗口			2		
3.2.5	设置排队购票隔栏,有专人负责维持购票秩序			2		
3.3	停车场		36			
3.3.1	停车场总面积不小于 5 000 m ²			8		
	停车场总面积不小于 2 000 m ²			6		
	设有停车场			4		

表 A.1 (续)

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
3.3.2	地面硬化处理,道路平整干净			2		
3.3.3	配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌			2		
3.3.4	司机视线死角区的对面相应位置设置反光镜			2		
3.3.5	车辆进出口区配备通行管理指示灯和限速标志			2		
3.3.6	车辆进出口设置门禁			2		
3.3.7	按车辆车型分区,保证车辆行驶顺畅			2		
3.3.8	车辆停靠站台合理,有利于游客快速到达目的地			2		
3.3.9	停车场绿化良好			4		
	停车场有绿化			3		
	停车场无绿化			2		
3.4	公共厕所		14			
3.4.1	布局合理、数量充足、通风良好、地面干净、整洁、无异味、光线明亮、标志醒目规范			8		
3.4.2	设立无障碍厕位、婴儿看护设施等			4		
3.4.3	有防滑设施			2		
3.5	标识系统		22			
3.5.1	设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志、无障碍标志、游客须知、注意事项等相应的中英文引导标志			6		
	设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志			4		
	设置设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志			2		
3.5.2	数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确,符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求			2		
3.5.3	统一使用城市旅游集散中心标识			4		
3.5.4	城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称			2		
3.5.5	城市旅游集散中心周边有导入标识			2		
3.5.6	景点(区)上车点周边设置醒目标志,具有连续引导作用,游客沿标志能够顺畅到达			2		
3.5.7	城市旅游集散中心内基础设施、服务设备有相应的警示标志,且醒目、规范			2		
3.5.8	设置安全疏散指示图			2		
3.6	交通工具		20			

表 A.1 (续)

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
3.6.1	旅游汽车车况符合 LB/T 002 的要求			6		
3.6.2	运营车辆的安全性能符合 GB 7258 的规定			6		
3.6.3	车内在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志			2		
3.6.4	配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡(簿)、灭火器、导游专用设备等设施,且工作性能良好			6		
4	服务要求	112				
4.1	服务内容		46			
4.1.1	提供 40 条以上旅游线路,日均客流量在 400 人次以上			8		
	提供 20 条以上旅游线路,日均客流量在 200 人次以上			6		
	提供 5 条旅游线路			4		
4.1.2	通过联网售票为游客提供景点(区)门票、套票服务			2		
4.1.3	提供信息咨询服务			2		
4.1.4	有运营信息管理系统			2		
4.1.5	提供现场咨询、电话咨询、网上咨询、自助旅游信息查询服务,并保证服务畅通			6		
	提供现场咨询、电话咨询和网上咨询服务,并保证服务畅通			4		
	提供现场咨询、电话咨询,并保证服务畅通			2		
4.1.6	具有一级域名的网站			4		
	具有二级域名的网站			3		
	具有网站			2		
4.1.7	提供局域网、宽带服务			2		
4.1.8	设置旅游宣传册展示台、架,以印刷品、照片等形式为游客提供旅行、游览等方面信息			2		
4.1.9	提供餐饮、购物、住宿预订等服务项目,代售铁路、客运、航空票务			2		
4.1.10	配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统、视频信息播放系统。全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况			8		
	配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统。全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况			6		
	及时播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况			4		
4.1.11	提供外币兑换服务			2		

表 A.1 (续)

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
4.1.12	每辆旅游车配备导游或导乘人员			4		
4.1.13	提供婴儿车、轮椅服务			2		
4.2	服务规范		40			
4.2.1	各岗位有规范的服务标准、流程和制度			2		
4.2.2	工作期间统一着装,佩戴工牌,仪表整洁得体			2		
4.2.3	对游客礼貌、热情、亲切、友好,不分种族、民族,一视同仁;尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰			4		
4.2.4	服务语言清晰准确,表情自然亲切			2		
4.2.5	服务态度耐心、热情、规范、周到,有问必答			2		
4.2.6	能提供简单手语和三种以上外语的咨询服务			4		
	能提供简单手语和一种以上外语的咨询服务			3		
	能提供标准的普通话咨询服务			2		
4.2.7	售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付,并耐心、热情地解答游客的问讯,认真做好票据报表日清工作,保证票款相符、票账相符			4		
4.2.8	电话应答及时准确,铃响不应超过三声,电话服务人员普通话标准,答复问题耐心、细致、不急不躁			2		
4.2.9	广播人员使用普通话广播,发音标准,播放内容简练、清晰、易懂,少数民族地区增加民族语言			2		
4.2.10	广播人员提供外语广播,发音标准			2		
4.2.11	检票前对车辆进行清车,依据发车班次和时间,为游客提供引导上车、检票服务,监督车辆正班正点运营,同时认真填写检票记录及行车路单,并办好交接手续			2		
4.2.12	工作人员掌握必要的消防疏散及应急救护等技能			2		
4.2.13	主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务			4		
4.2.14	导游人员在服务过程中,无向游客兜售物品,以明示或暗示的方式向游客索要小费等违规行为			2		
4.2.15	途中提醒游客注意人身和物品的安全			2		
4.2.16	行车途中不得随意上下游客			2		
4.3	投诉服务		26			
4.3.1	投诉制度健全,设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员,在中心大厅内醒目位置、网站、宣传资料上公布投诉电话			8		
	投诉制度健全,设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员,公布投诉电话			6		
	投诉制度健全,设立专门的投诉处理机构,公布投诉电话			4		

表 A.1 (续)

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
4.3.2	及时、妥善处理投诉,建立完整的投诉档案			2		
4.3.3	投诉处理记录、投诉反馈和分析报告保持一年以上的备查期			2		
4.3.4	对游客的意见、要求或投诉根据有关规定客观公正处理,不回避护短,不弄虚作假			2		
4.3.5	在收到游客投诉之日起 7 个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见			6		
	在收到游客投诉之日起 10 个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见			4		
	反馈游客投诉的基本事实和处理意见			2		
4.3.6	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之三			6		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之五			4		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之七			2		
5	运营管理	68				
5.1	人员管理		6			
5.1.1	配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、安全管理人员、司机,职责分明,各类上岗人员获得相关的上岗资质			4		
5.1.2	定期和不定期对员工进行培训、考核			2		
5.2	安全管理		38			
5.2.1	有专门的安全管理机构和人员			2		
5.2.2	安全管理人员不少于 2 名			2		
5.2.3	建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统			2		
5.2.4	对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案,包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容			2		
5.2.5	具备节假日安全预案			2		
5.2.6	对所有应急预案定期进行演练,一年不少于两次			4		
	对所有应急预案定期进行演练,一年不少于一次			3		
	对所有应急预案定期进行演练			2		
5.2.7	定期组织消防等安全知识培训			2		
5.2.8	配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材			2		
5.2.9	配备公共区域安全消防监控系统			2		
5.2.10	设置安全通道,确保通畅			2		
5.2.11	建立设施设备管理制度,建立设备档案和定期维护制度,运营期间设施设备完好			2		
5.2.12	配备必须的医疗救助设施			2		

表 A.1 (续)

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
5.2.13	配备专职医务人员,能满足游客的一般安全救助需求,做到快速出诊、正确施救			2		
5.2.14	出车前对车辆进行安全例检,并做好记录,确保车辆安全运营			2		
5.2.15	定期与司机签订安全责任书,并建立司机安全行车档案			2		
5.2.16	定期开展各类安全检查,及时发现和消除运营安全事故隐患,对发现的问题有记录、有追踪、有改进措施			2		
5.2.17	车辆进出口有专人管理,并实施人车分离,确保进出口车辆和行人安全			2		
5.2.18	采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项			2		
5.3	环境管理		12			
5.3.1	制定卫生保洁制度,保证环境卫生			2		
5.3.2	候车厅的卫生符合 GB 9672 的要求			2		
5.3.3	公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的要求			2		
5.3.4	配置足够数量的垃圾桶/箱,布局合理,注明标识,日产日清			2		
5.3.5	例行消毒,按照 GB 19085 的相关规定预防传染性疾病的产生并控制其传播			2		
5.3.6	设绿化区域,环境优美			2		
5.4	游客满意率		6			
5.4.1	游客满意率在 95% 以上			6		
	游客满意率在 90% 以上			4		
	游客满意率在 85% 以上			2		
5.5	发车准点率		6			
5.5.1	正常情况下,发车准点率达到 98% 以上			6		
	正常情况下,发车准点率达到 95% 以上			4		
	正常情况下,准点发车			2		
附则	附加项目	40				
J1	提供换乘服务		10			
J2	具有全国联网售票功能		10			
J3	开通网上预订(门票、车、船、飞机、餐饮、住宿及套餐业务)功能并确保正常使用		10			
J4	能提供“四语”服务(中、英、日、韩)		10			
总分		450				