

DB3302

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 1123—2021

全域旅游服务中心等级划分要求

Specification for all-area tourism-based service centers

浙江省文旅标技委

2021-11-10 发布

2021-12-10 实施

宁波市市场监督管理局 发布

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。

本文件由宁波市文化广电旅游局提出。

本文件由宁波市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：宁波市全域旅游发展研究院、宁波市文化广电旅游局、宁波市天一文化和旅游信息咨询中心。

本文件主要起草人：周明力、鲁敏、金涛、李华敏、王元浩、陈荣、王光环、季红梅。

浙江省文旅标技委

全域旅游服务中心等级划分要求

1 范围

本文件规定了全域旅游服务中心等级划分的依据、条件及评定的基本要求。
本文件适用于由政府部门设立或政企合作设立的全域旅游服务中心的等级划分。

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 26354—2010 旅游信息咨询中心设置与服务规范

3 术语和定义

GB/T 26354—2010 定义的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

全域旅游服务中心 All-area Tourism-based Service Center

为游客提供信息咨询、宣传展示、旅游投诉受理、交通集散、旅游预订、游客休憩、便民服务等一站式、开放式、综合性、覆盖全域的旅游公共服务平台。

3.2

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。

[来源：GB/T 26354—2010，2.4]

4 等级划分

全域旅游服务中心的等级从高到低划分为三个等级，用“☆”的数量表示，即☆☆☆☆☆（五星级）、☆☆☆☆（四星级）和☆☆☆（三星级）。

等级的划分以第6章为依据，按附录A的规定进行通用项评价表和分级项评价表。

5 等级划分的基本条件

5.1 外立面明显位置应设置统一的LOGO标识及名称（LOGO标识见附录B）。

5.2 应建立现代组织机构，有章程、岗位职责说明书、员工守则、教育培训、服务质量监督、安全管理、员工管理、投诉管理等制度。

5.3 应接入全市旅游咨询管理系统。

5.4 三年内不应有已确认造成重大影响的诉讼。

6 等级划分依据

6.1 服务场所

6.1.1 选址优先考虑访客集中的地点和场所，包括机场、火车站、汽车站、地铁换乘枢纽、高速公路服务区及下道口、城市商业、旅游景区周边及交通中心等游客集散地，宜与旅游集散中心相结合，具有较好的可达性。

6.1.2 建筑可独立设置专用服务场地。与其他建筑合设时，应拥有相对独立功能区，且保持基本稳定。

6.1.3 服务场地的面积应不小于 40m²。

6.1.4 主体建筑外部应设置相应的交通引导标识。

6.1.5 内部装饰有地方特色。

6.2 服务设施

6.2.1 通讯设施

6.2.1.1 移动通讯网络信号稳定，有免费的 WIFI。

6.2.1.2 设置智能安防视频监控系统，公共区域实现视频监控全覆盖。

6.2.2 咨询设施

6.2.2.1 应配备咨询台、访客座椅、咨询电话、电脑等现场咨询服务设施，能提供线上线下咨询服务。

6.2.2.2 应配备触摸式自助查询设备，宜配备智能应答咨询设备、虚拟游览设备等其他设施，能实现访客自助查询服务。

6.2.3 展示设施

6.2.3.1 应配备资料架、影视播放设备、文化展示设备，介绍所属辖区或城市旅游资源、旅游活动和文化历史等相关信息，动态播放所属辖区或城市旅游形象宣传片，开展旅游宣传。

6.2.3.2 应设置文化展示墙，传播社会文明和谐风尚。

6.2.3.3 应摆放一定种类和数量的旅游宣传资料、文明旅游宣传资料和能体现所属辖区或城市历史文化特色的报刊、书籍和实物。

6.2.4 集散设施

6.2.4.1 应配备面积与集散客运车辆及游客需求相匹配的停车场。

6.2.4.2 内设规范清晰的交通引导标识、设置智能停车管理系统、安防视频监控系统，宜配备汽车充电桩等服务设施。

6.2.4.3 应配备全覆盖的语音播放系统、交通动态信息实时显示系统、多媒体信息播放设备及智能车辆调度管理系统，提供旅游集散交通信息。

6.2.5 商贸设施

6.2.5.1 宜设置智能化餐饮自动售卖机，提供饮料、简餐等商品销售。

6.2.5.2 应摆放旅游商品图册或实物，提供旅游商品的购买信息。

6.2.6 配套设施

- 6.2.6.1 内部或周边应设有公共厕所。
- 6.2.6.2 应配备座椅设备，提供休憩服务。
- 6.2.6.3 应配备救助设备，如医疗急救箱、折叠担架、AED 自动体外除颤机等。
- 6.2.6.4 应配备轮椅、婴儿车、拐杖、雨伞、老花眼镜、针线包等必要的便民设备。
- 6.2.6.5 应配备多种接口自助手机充电设备。
- 6.2.6.6 应配备自助饮水机或其他饮水设备。
- 6.2.6.7 应配备意见簿或意见箱。
- 6.2.6.8 宜配备小件物品寄存设备，为访客提供物品寄存服务。
- 6.2.6.9 宜配备母婴室、儿童游乐区等特殊活动空间。

6.3 服务人员

- 6.3.1 应配备与服务规模和能力相匹配的从业人员。
- 6.3.2 应合理利用社会志愿者资源，建立人数稳定的社会志愿者团队，提供服务。
- 6.3.3 应组织从业人员、社会志愿者参加满足上岗要求的业务技能培训，年培训率不低于 50%，并做好培训记录。

6.4 服务提供

6.4.1 服务时间

- 6.4.1.1 服务时间应对外公开，每天服务时间应不少于 8 h。
- 6.4.1.2 因旅游季节差异或重大节庆活动需调整服务时间，应及时公布。

6.4.2 服务项目

应提供旅游咨询、交通集散、代订代售、邮政快递等服务。

6.4.3 咨询服务

- 6.4.3.1 提供现场咨询、电话咨询、网络咨询等多种咨询服务形式。
- 6.4.3.2 年接待的游客咨询量不低于 3000 人次。
- 6.4.3.3 结合游客实际需求根据服务能力提供辖区、周边区县（市）和宁波全市的旅游产品。
- 6.4.3.4 服务热线（电话）对外公示，且有人值守。
- 6.4.3.5 应提供 2 种及以上语言服务。
- 6.4.3.6 每月及时上传旅游信息，准确和全面的反映辖区内旅游动态。

6.4.4 交通服务

- 6.4.4.1 提供所属辖区内的旅游交通信息和汽车租赁信息。
- 6.4.4.2 开设途经全域旅游服务中心的旅游交通专线，准点率应不低于 85%。
- 6.4.4.3 提供周边公交换乘服务。
- 6.4.4.4 设置旅游观光巴士或景交车停靠点。

6.4.5 代订代售服务

- 6.4.5.1 代订代售辖区范围内的住宿产品，景区（点）、文化和旅游演艺产品的门票或套票。
- 6.4.5.2 代订代售品牌旅游商品。

6.4.5.3 代订代售辖区内地方特色农副产品及加工品。

6.4.5.4 代订代售辖区内地方特色工艺品和手工制品。

6.4.5.5 代订代售所在地特色文创产品。

6.4.6 邮政服务

6.4.6.1 提供纪念戳、本地纪念封、特色明信片等销售和邮寄服务。

6.4.6.2 宜协助游客完成旅游商品快递寄送服务。

6.4.7 其他服务

6.4.7.1 宜举办旅游主题活动。

6.4.7.2 宜举办、承办或参与以下活动：

——主题旅游教育

——旅游知识大讲堂

——旅游公益活动

——本地文化展览、艺术展示等

6.5 内部管理

6.5.1 计划目标

应制定年度工作计划，应有工作总结。

6.5.2 安全管理

6.5.2.1 落实安全管理制度，制定应急预案。

6.5.2.2 进行安全培训及应急演练，做好记录。

浙江省文旅标技委

附 录 A
(规范性)
全域旅游服务中心等级评价表

A.1 概述

本评分表分包括通用项评价表和分级项评价表。仅在通用项评价结果符合 A.2 要求时，才应进行分级项评价。其中，分级项评价表共计 500 分，包括：

- 服务场所 60 分；
- 服务设施 150 分；
- 服务人员 55 分；
- 服务提供 200 分；
- 服务管理 35 分。

划分时，各等级全域旅游服务中心应达到以下最低分数：

- 五星级全域旅游服务中心：420 分；
- 四星级全域旅游服务中心：360 分；
- 三星级全域旅游服务中心：300 分。

A.2 通用项评价表

见表 A.1~表 A.3。

表A.1 五星级全域旅游服务中心必备项评价表

序号	评价项目	评价结果
1	外立面明显位置有统一的 LOGO 标识及名称。	
2	建立现代组织机构；有章程、岗位职责说明书、员工守则；有教育培训、服务质量监督、安全管理、员工管理、投诉管理等制度文件。	
3	服务热线（电话）对外公示，且有人值守。	
4	加入全市旅游咨询管理系统。	
5	最近三年未受到已确认有责的诉讼。	
6	最近连续三次的复核分数均不低于 95 分。	
7	具有六年及以上旅游咨询运营服务。	

表A.2 四星级全域旅游服务中心必备项评价表

序号	评价项目	评价结果
1	外立面明显位置有统一的 LOGO 标识及名称。	
2	建立现代组织机构；有章程、岗位职责说明书、员工守则；有教育培训、服务质量监督、安全管理、员工管理、投诉管理等制度文件。	
3	服务热线（电话）对外公示，且有人值守。	

表A.2 (续)

序号	评价项目	评价结果
4	加入全市旅游咨询管理系统。	
5	最近三年未受到已确认有责的信誉投诉或诉讼。	
6	最近连续三次复核分数均不低于90分。	
7	具有六年及以上旅游咨询运营服务。	

表A.3 三星级全域旅游服务中心必备项评价表

序号	评价项目	评价结果
1	外立面明显位置有统一的LOGO标识及名称。	
2	建立现代组织机构；有章程、岗位职责说明书、员工守则；有教育培训、服务质量监督、安全管理、员工管理、投诉管理等制度文件。	
3	服务热线（电话）对外公示，且有人值守。	
4	加入全市旅游咨询管理系统。	
5	最近三年未受到已确认有责的信誉投诉或诉讼。	
6	最近连续两次的复核分数均不低于85分。	
7	具有四年及以上旅游咨询运营服务。	

A.3 分级项评价表

见表A.4。

表A.4 分级评价表

序号	评价项目	项目 分值	二级 子项	三级 子项	四级 子项	五级 子项	自评分
1	服务场所	60					
1.1	选址布局合理		10				
	选址布局在机场、火车站、汽车站、地铁换乘枢纽、高速公路服务区及下道口			10			
	选址布局城市商业综合体、特色步行街、A级旅游景区周边			7			
	选址布局在其他场所			4			
1.2	场地和面积（专用和合用；专用面积）		20				
1.2.1	场地要求			5			
	有专用的服务场地				5		
	和其他机构合设场地，有相对独立咨询接待功能区				2		
	服务场所的总面积 $\geq 100\text{ m}^2$						
1.2.2	面积要求			15			
	服务场地的使用面积 $\geq 1000\text{ m}^2$				15		
	服务场地的使用面积 $\geq 500\text{ m}^2$				10		
	服务场地的使用面积 $\geq 100\text{ m}^2$				5		

表A.4 (续)

	服务场地的使用面积 $\geq 40\text{m}^2$				3		
1.3	标识项目		10				
	引导信息纳入道路交通公共指引标识牌, 标识醒目			10			
	外部 500 m 范围内有相应的交通引导标识			5			
1.4	主题装饰		20				
	内部装饰非常有特色, 能体现所属辖区的独有的文化基因和旅游内涵			20			
	内部装饰有特色, 能体现所属辖区文化基因和旅游内涵			12			
	内部装饰普通无特色, 缺乏文化和旅游内涵。			5			
2	服务设施	150					
2.1	通讯设施		10				
2.1.1	移动通讯网络信号覆盖服务中心整体, 信号稳定			2			
2.1.2	无线网络服务设施			4			
	设置覆盖服务中心整体的专用 WIFI, 供游客免费使用, 并在显著位置标示				4		
	有公共 WIFI 信号覆盖服务中心整体, 游客注册登陆后可免费使用, 并在内部标示				2		
	服务中心内没有 WIFI 信号覆盖				0		
2.1.3	设置智能安防视频监控系统, 实现视频监控全覆盖。			4			
2.2	咨询服务设施		21				
2.2.1	现场咨询服务设施			8			
	配备咨询台				2		
	配置访客座椅				2		
	配置咨询电话专线				2		
	配置电脑处理网上咨询服务				2		
2.2.2	自助查询服务设施			8			
	配置联网且能正常使用的触摸屏终端查询设备(自助查询一体机)				4		
	配置联网且能正常使用的智能平板查询设备				4		
2.2.3	配有虚拟游览设备(如 AR、VR 设备等)			5			
2.3	展示服务设施		45				
2.3.1	配备有多种展示设备			10			
	资料架				1		
	影视播放设备				2		
	实物展示架(台)				1		
	全景沙盘				3		
	AR/VR 展示设备				3		
2.3.2	旅游主题文化墙(如志愿者服务、旅游形象宣传、文明旅游宣传等内容)			10			
2.3.3	宣传展示资料			25			
2.3.3.1	10 种以上(含 10 种)介绍所属辖区的旅游宣传资料(每种 0.5 分,				5		

表A.4 (续)

	最高 5 分)						
2.3.3.2	10 种以上(含 10 种)宁波大市及其他县市区的旅游宣传资料(每种 0.5 分,最高 5 分)				5		
2.3.3.3	文明旅游宣传资料				2		
2.3.3.4	展示所属辖区历史文化特色的书籍和报刊(如相关的名人传记、历史故事、地方志、摄影集等作品)(每种 2 分,最高 8 分)				8		
2.3.3.5	展示所属辖区或宁波的特色历史文化图片或实物(如非遗文化展示陈列、旅游摄影作品、旅游宣传画、非遗技术展示品等,每种 1 分,最高 5 分)				5		
2.4	旅游集散服务设施		26				
2.4.1	停车场面积与集散客运车辆及游客需求相匹配				5		
2.4.2	停车场大小停车位比例恰当				2		
2.4.3	停车场地面采用可渗透地表铺装材料,宜采用生态停车场设计				2		
2.4.4	停车场内外设有规范清晰的交通引导标识				2		
2.4.5	设有专职管理人员				2		
2.4.6	设有智能车牌识别管理系统				3		
2.4.7	设有智能安防视频监控系统				5		
2.4.8	设有新能源汽车充电桩				5		
2.5	商贸服务设施		8				
2.5.2	旅游商品自助售卖机				4		
2.5.3	餐饮销售设备(如饮料售货机、咖啡贩售机等)				4		
2.6	配套服务设施		40				
2.6.1	厕所				15		
	内部配有 A 级旅游厕所				15		
	内部配有专用厕所				10		
	周边 100 m 范围内有公共厕所				8		
	周边 300 m 范围内有公共厕所				5		
	周边 500 m 范围内有公共厕所				2		
2.6.2	小件物品寄存设备				3		
2.6.3	座椅或其他可供游客使用的休息设备				3		
2.6.4	配备必要的医疗急救设备如医疗急救箱(2 分)、体温计(1 分)、折叠担架(1 分)、AED 自动体外除颤机(3 分)等(最高 8 分)。				8		
2.6.5	配备轮椅、婴儿车、拐杖、雨伞、老花眼镜、针线包等必要的便民服务设备(每项 1 分,最高 5 分)				5		
2.6.6	配有多接口手机充电设备				2		
2.6.7	配有自助饮水机或饮水设备				3		
2.6.8	意见簿或意见箱				1		
3	服务人员	55					
3.1	从业人员数量		5				
	专职工作人员≥5 名				5		

表A.4 (续)

序号	评价项目	项目 分值	二级 子项	三级 子项	四级 子项	五级 子项	自评分
	专职工作人员≥3名			3			
	专职工作人员≥1名			1			
3.2	从业资历		5				
	4年以上不少于50%			5			
	4年以上不少于30%			3			
	2年以上不少于50%			1			
3.3	学历(取分值最高的一项)		5				
	大学本科以上占30%			5			
	大学专科以上占75%			3			
	大学专科以上占50%			1			
3.4	志愿者服务		10				
	年均≥100人次			10			
	年均≥60人次			5			
	年均≥30人次			2			
3.5	人事管理规范,与专职工作人员签订劳动合同		5				
3.6	从业人员统一着装上岗,并佩戴标识和岗位标牌		5				
3.7	员工培训		20				
3.7.1	工作人员年培训率			10			
	100%				10		
	≥80%				8		
	≥70%				6		
	≥50%				2		
3.7.2	培训内容贴近工作岗位要求,有针对性			10			
	定期培训记录,内容丰富,可操作性强				10		
	不定期培训记录,内容较丰富,可操作性较强				5		
	培训记录内容简单,可操作性不强				3		
	无培训记录				-3		
4	服务提供	200					
4.1	服务时间		5				
4.1.1	服务时间对外公示			1			
4.1.2	每天服务时长不少于8h			2			
4.1.2	能根据旅游季节的差异或重大节庆活动调整服务时间			2			
4.2	服务项目		15				
4.2.1	旅游咨询服务			3			
4.2.2	交通集散服务			4			
4.2.3	代订代售服务			3			
4.2.4	邮政快递服务			3			
4.2.5	其他服务			2			

表A.4 (续)

序号	评价项目	项目 分值	二级 子项	三级 子项	四级 子项	五级 子项	自评分
4.3	旅游咨询服务		45				
4.3.1	能提供现场咨询、电话咨询、网络咨询等3种(含3种)以上咨询服务形式			5			
4.3.2	年访客咨询接待量			10			
	大于2万人次				10		
	大于1万人次				5		
	大于5000人次				3		
	大于3000人次				1		
4.3.3	旅游信息咨询和产品推荐范围			5			
	能提供宁波全市范围内旅游信息咨询和产品推荐				5		
	能提供所在区域及周边2个以上区(市)范围内旅游信息咨询和产品推荐				3		
	能提供所在区范围内旅游信息咨询和产品推荐				1		
4.3.4	现场能提供2种(含2种)以上语言服务(如中文、英语、韩语、日语)			5			
4.3.5	月度上传有效旅游信息数量			10			
	不少于20条/月				10		
	不少于10条/月				5		
	不少于5条/月				3		
4.3.6	上传至旅游咨询管理系统中且录用的旅游信息能及时、准确和全面的反映辖区内旅游动态。			10			
4.4	旅游集散服务能力		50				
4.4.1	拥有一定的数量且以服务中心作为始发点的旅游线路			20			
	6条以上				20		
	3条以上				15		
	1条以上				10		
4.4.2	发车准点率			5			
	98%以上				5		
	90%以上				3		
	85%以上				2		
4.4.3	交通换乘服务			20			
4.4.3.1	500m范围内有公共交通服务站点(如地铁站、公交车站、客运站等)				5		
4.4.3.2	500m范围内公交线路数量				10		
	6条以上,能达到全市各主要景区、商业中心和主要交通枢纽					10	
	3条以上,能达到所属辖区内的景区、商业中心和交通枢纽					5	
	1条以上公交线路					2	
4.4.3.3	公交运营的班次和运营时长能满足游客需求				5		

表A.4 (续)

序号	评价项目	项目 分值	二级 子项	三级 子项	四级 子项	五级 子项	自评分
4.4.4	提供直达景区的景区交通换乘服务			5			
4.5	代订代售服务能力		20				
4.5.1	住宿产品代订			8			
	能代订全市范围内各类住宿产品				8		
	能代订3个区(市)县范围内的各类住宿产品				6		
	能代订所在行政区范围内的各类住宿产品				3		
	代订所在景区内的住宿产品				1		
4.5.2	景区(点)门票、套票代订代售			8			
	代售全市范围内的主要景区(点)门票				8		
	代售3个区(市)县范围内主要景区(点)门票				6		
	代售所属辖区内的景区(点)门票				3		
	代售所在景区(点)门票				1		
4.5.3	代售所在地范围内文化演艺类产品门票			4			
4.6	旅游商品服务能力		30				
4.6.1	能提供宁波品牌旅游商品代订代售,且数量不少于5种类。			10			
4.6.2	能提供地方特色农副产品及加工品代订代售,且数量不少于5种。			5			
4.6.3	能提供地方特色工艺品和手工制品代订代售,且数量不少于3种。			5			
4.6.4	能提供宁波及地方特色文创产品的代订代售,且数量不少于10种。			10			
4.7	邮政快递服务能力		10				
4.7.1	提供信件和特色明信片邮寄服务			5			
4.7.2	能协助游客完成旅游商品快递寄送			5			
4.8	其他服务		25				
4.8.1	过去一年内曾举办过旅游主题推介活动			5			
4.8.2	过去一年内曾开展主题旅游教育活动			5			
4.8.3	过去一年内曾举办或承办旅游公益活动			5			
4.8.4	过去一年内曾举办或承办本地文化展览、艺术展示等活动			10			
5	服务管理	35					
5.1	制定了年度工作计划,并有相应的工作总结。		10				
5.2	安全管理		25				
5.2.1	安全管理制度健全			5			
5.2.2	安全人员配备充分			5			
5.2.3	制定了周密可行的安全管理应急预案			5			
5.2.4	安全档案齐全,有工伤事故、安全教育、违章记录、安全奖惩、隐患整改等档案记录			10			

附 录 B
(资料性)
全域旅游服务中心标识

全域旅游服务中心标识包括标志、中文名称和英文名称，标识固定标志样式和标志色彩规范见图 B.1，标志、中文名称和英文名称可组合应用，应用时应等比例放大或缩小。

- 标志采用“i”为符号要素。
- 中文名称的字体为方正粗宋体，英文名称的字体为 Times New Roman。
- 可正色应用和反色应用。



图B.1 全域旅游服务中心标志样式和色彩规范