

DB3311

浙江省丽水市地方标准

DB3311/T 202—2021

旅游服务通用规范

地方标准信息服务平台

2021-12-06 发布

2022-01-06 实施

丽水市市场监督管理局 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。

本文件由丽水市文化和广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：丽水市文化和广电旅游体育局、浙江省旅游发展研究中心有限公司。

本文件主要起草人：张福和、吴葆春、任鸣、刘庆安。

本文件属首次发布。

地方标准信息服务平台

旅游服务通用规范

1 范围

本文件规定了旅游服务的基本要求、服务环境、服务人员、服务内容和改进的要求。
本文件适用于旅游行业的通用服务。

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 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB 3838 地表水环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 8978 污水综合排放标准
GB/T 15971 导游服务规范
GB/T 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 旅游服务提供方应依法持证经营。
- 4.2 应建立完善旅游服务管理机制，明确旅游服务流程和岗位服务规范，编制员工手册。
- 4.3 应制定旅游安全制度及应急预案，定期开展培训、演练。
- 4.4 应尊重旅游者的宗教信仰、风俗习惯。

5 服务环境

- 5.1 旅游服务的供给应对环境友好，符合国家环保要求。
- 5.2 旅游服务场所空气、噪声、地表水、生活饮用水、污水排放分别符合GB 3095、GB 3096、GB 3838、GB 5749、GB 8978的相关要求。

5.3 旅游服务场所内部应布局合理，设施设备完好，整洁舒适。

5.4 旅游服务场所应开展洁化、绿化、美化工作。

6 服务人员

6.1 职业道德

6.1.1 应遵守国家法律法规与社会公德。

6.1.2 应爱岗敬业，遵守岗位有关的规章制度和工作纪律。

6.1.3 应具有服务意识、责任意识和职业操守。

6.2 仪容仪表

6.2.1 服务过程中，着装应整洁、无破损，与职业相适应，佩戴工作牌。

6.2.2 坐、立、行姿态端庄，举止和善。

6.3 服务语言

6.3.1 应使用普通话，可根据旅游者需要使用其他语言。

6.3.2 语气亲切诚恳，表达准确清晰。

6.3.3 应使用文明礼貌用语。

6.4 服务技能

6.4.1 服务人员应定期接受业务培训。

6.4.2 应具有良好的心理素质、沟通能力和应变能力。

6.4.3 应具备旅游服务基础理论知识，掌握旅游相关法律法规和政策规定。

6.4.3 应掌握所在岗位服务技能、服务流程，了解服务所需的相关信息。

6.4.4 导游员、旅游车辆驾驶员、救生员等特殊岗位服务人员应持证上岗。

6.4.5 应熟知旅游公共服务设施信息、区域历史文化、风土人情、旅游资源概况等。

7 服务内容

7.1 服务准备

7.1.1 应检查仪容仪表和着装，确保符合服务工作需要。

- 7.1.2 应做好旅游服务工作知识、技能和心理准备。
- 7.1.3 应做好旅游服务所需设施设备和必要的物质准备。

7.2 服务过程

- 7.2.1 应热情迎宾，提供引导服务。
- 7.2.2 应如实向旅游者介绍服务内容，不浮夸，不失实。
- 7.2.2 涉及收费项目应明码标价，并预先告知旅游者。
- 7.2.3 旅游服务过程中，应对旅游者进行安全提示。
- 7.2.4 对残障等特殊人群应提供特别关照。
- 7.2.5 导游服务应符合GB/T 15971的相关规定。
- 7.2.6 购物服务应尊重旅游者购买意愿，不应强买强卖或歧视不愿购物的旅游者。
- 7.2.7 服务结束，应礼貌道别。

8 服务改进

- 8.1 宜建立健全旅游服务质量管控体系。
- 8.2 应按照GB/T 17242 的有关要求建立旅游服务投诉处理机制，及时反馈。
- 8.3 应利用互联网、移动互联网、旅游者留言、专项调查等途径，征求旅游服务质量相关的意见、建议，提升服务质量水平。
- 8.4 管理人员应确保与一线旅游服务人员沟通顺畅，及时解决服务过程中出现的问题。
- 8.5 各服务主体应定期自查自评，持续地保障旅游服务品质稳定。