黔东南州地方标准

《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》编制说明

（征求意见稿）

前言

1995年，杉木河首漂成功。得益于清纯透亮的流水、险峻嵯峨的峰丛，形成了雄、秀、幽、奇的天然景观，景区迅速成为“贴近自然”的热点线路，八方游客慕名而来，打开了施秉旅游市场的出口。乘势而上，施秉提出打造“中国漂城”品牌、树立“中华第一漂”形象的目标。为了抓住“矿泉河”这一特质，施秉推动质量认证工作，2006年，杉木河通过ISO9001、ISO14001国际环境与质量管理体系认证，让“中国漂城，泉水漂流”的品牌逐步深入人心。伫立在杉木河起漂点前的“中华第一漂”石碑。“自然漂”“干净漂”“矿泉水上漂”……随着牌子越来越响亮，施秉当初“把资源优势转化为产业优势”的愿景逐渐变成现实。在2010年第三届博鳌国际旅游论坛上，杉木河景区被评为“国家精品旅游景区”。

一、项目背景

**（一）全州和国内外产业、技术现状**

“白漂清幽秀雅、夜漂浪漫多情”，据悉，2023年旺季，杉木河景区日均接待6000人次，最高达7500人次，旅游收入达2700万元。旅游景区游客中心是旅游景区的重要组成部分，其作用不仅在于提供游客信息咨询、票务销售、导游服务、应急救援等基础服务，更重要的是能够为游客提供全方位的旅游体验，为游客留下深刻的印象。

经查阅有关漂流服务标准，本标准是目前黔东南唯一的《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》的服务性标准。

**（二）制定地方标准的必要性和意义**

必要性：旅游业作为施秉重要支柱性产业之一,对经济的支撑作用不可或缺,杉木河景区作为施秉的“招牌性”旅游景区，对经济及产业发展具有极强的示范带动作用。经过多年的探索，为使杉木河旅游在实际服务管理中更加合理化、规范化，有必要制定《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》地方标准。

意义：通过制定《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》地方标准，对于促进施秉县杉木河旅游服务业标准化试点建设，提升杉木河服务标准化水平、规范和提升服务质量，提高游客的满意度，提高杉木河知名度、美誉度和曝光率，对推动经济发展有着重要意义。

**（三）主要内容**

本标准规定了杉木河游客服务中心的术语和定义、总体要求、选址、设备设施、服务、人员要求、监督与改进。

本标准适用于杉木河景区游客服务。

二、工作简况

**（一）任务来源**

本文件任务来源于《贵州省市场监督管理局关于下达2023年度省级服务业标准化试点项目的通知》、2024年4月17日《省市场监管局关于同意立项制定<合约食堂管理规范>等9项黔东南州2024年度第一批地方标准项目的批复》以及《黔东南州市场监管局关于下达2024年第一批黔东南州地方标准制定项目计划的通知》。由贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司等单位负责编制。

**（二）编制过程**

本文件的编制工作分以下几个阶段开展：

**（1）资料收集阶段**

2023年10月，在黔东南州市场监督管理局、黔东南州文体广电旅游局指导下，贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司联合黔东南州食品药品检验检测中心、贵州责诚标准化事务所、施秉县市场监督管理局、施秉县文体广电旅游局等单位启动黔东南地方标准申报工作，并开展收集杉木河漂流以及省内外相关资料。

**（2）立项申报阶段**

2023年11月至2024年3月，组织到施秉县相关单位、相关企业等到施秉县召开座谈会，征求起草《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》编制意见。并成立了标准编制工作小组，开展《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》申报立项工作。

2024年3月，向黔东南州市场监督管理局提交《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》立项申请，同月黔东南州市场监督管理局向贵州省市场监督管理局呈请立项。2024年4月17日《省市场监管局关于同意立项制定<合约食堂管理规范>等9项黔东南州2024年度第一批地方标准项目的批复》，对标准予以立项。

**（3）论证及编写**

2024年4月至5月，编制小组深入施秉县开展杉木河旅游标准化调研工作，主要收集相关标准的有效性，引用标准的合理性，采用相关指标的合法性，编制《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》标准文本和编制说明（征求意见稿）。

2024年5月，标准编制组在施秉县，与相关部门开展了修订意见征集，会上对标准内容逐条进行讨论，编制组在定向征求加工企业和相关专家意见的基础上，修改完善《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》文本及编制说明（征求意见稿）。

**（4）征求意见阶段**

2024年6月至7月，在黔东南州市场监督管理局网站上就标准文本和编制说明公开向社会各界征求意见，编制组组织人员前往施秉县有关部门征求意见。

2024年7月至8月，结合收集的意见建议，编制组对标准文本作进一步修改、完善，形成《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》文本和编制说明（送审稿），经行业主管部门黔东南州文体广电旅游局审核同意后，报黔东南州市场监督管理局技术审查。

**（5）审查报批阶段**

2024年X月X日，黔东南州市场监督管理局组织专家对本文件进行技术审查。2024年X月，标准编制组根据专家的提出的意见和建议，进一步修改完善，形成《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》文本和编制说明（报批稿）。呈请行业主管部门黔东南州文体广电旅游局审核同意后，报黔东南州市场监督管理局批准发布。

1. **主要起草人及其工作分工**

表1 主要起草人及其分工

| **主要起草单位** | **主要起草**  **人员** | **职称/职务** | **任务分工** |
| --- | --- | --- | --- |
| 黔东南州食品药品检验检测中心 | 杨永成 | 高级工程师 | 标准资料收集、负责编写立项申报材料、组织标准编制 |
| 黔东南州食品药品检验检测中心 | 江婷婷 | 主管药师 | 标准资料收集、标准编制 |

三、主要条款的说明及确定依据

**（一）编制的原则**

1、准确性。标准所规定的条款明确且无歧义。

2、统一性。标准结构、文体和术语力求统一。本文件在编制过程中涉及其结构、编写规则和内容按照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》要求编制。

3、协调性。充分结合现有基础标准的有关条款，达到标准间的相互协调。

4、适用性。制定过程经过调研、征求意见等环节，标准实用性和可操作性强，大部分人都能看得懂，并且能轻而易举的按照标准规定进行识别和实际操作。

5、特殊性。本文件遵循相关国家标准和地方标准的要求。

**（二）标准主要条款确定依据**

1.本文件编制基于《贵州省市场监督管理局关于下达2023年度省级服务业标准化试点项目的通知》，参照相关文献研究成果，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》要求进行起草，编制过程参考7个国家标准及1个行业标准。

2.主要条款说明及依据。

本文件主要设置条款和依据如下：

（1）第4章总体要求条款设置，引用了《旅游景区游客中心设置与服务规范》（GB/T 31383）、《旅游景区质量等级的划分写评定》（GB/T 17775 ）、《体育场所开放条件与技术要求第11部分: 漂流场所》（GB 19079.11 ）。 游客中心的设施,应与其服务质量等级相对应；游客中心的建设,应符合旅游景区总平面布局要求，也应符合国家现行的有关法律、法规和强制性标准的规定。

（2）第5章选址，结合杉木河景区为国家级4A景区，对建筑面积和容客量进行了指标规定，这也符合杉木河景区实际，指标内容分为白漂为“白漂游客服务中心建筑面积大于150 m2 ，容纳游客量30万（含）～60万人次。”，夜漂为“夜漂游客服务中心建筑面积大于100 m2 ，容纳游客量30万人次。”。

（3）第6章设备设施中，分为服务区、办公区、附属区，内容按照杉木河景区实际进行编制。

（4）第7章服务，杉木河漂流从购票、进入景区以及整个漂流过程都有详细要求和规定，本文件条款分别对票务、咨询、检票口、交通以及整个漂流进行规范，内容结合杉木河实际进行设置。

（5）第7章7.6安全要求，依据杉木河景区实际，并征求相关部门和专家意见后设置。

（6）第7章7.6服务时间条款设置，杉木河漂流分为白漂和夜漂，漂流季节性强，为了保障游客安全，条款依据杉木河实际进行规定。

（7）第8章人员要求条款分为售票员、咨询员、驾驶员、护航员、安保员以及清洁人员，文件对人员分别进行了规范，这是杉木河漂流服务中重要的一个内容，人员要求也是结合杉木河景区实际设置。

四、主要试验的验证分析报告

本文件每一项内容都遵循国家有关的法律、法规和规章制度，严格按照GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》系列标准、GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》等国家标准的要求进行编写。制定过程经过调研、征求意见等环节，标准实用性和可操作性强，大部分人都能看得懂，并且能轻而易举的按照标准规定进行识别和实际操作。

五、标准实施后对经济和社会发展的预期影响及论证

杉木河景区独特，《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》也是在特定的地理和生态环境下进行编制，对于提升杉木河服务水平和能力以及打造具有行业特点与优势的服务品牌有着重要意义。通过制定《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范》地方标准，促进施秉县杉木河旅游服务业标准化试点建设，提升杉木河服务标准化水平、规范和提升服务质量，提高游客的满意度，提高杉木河知名度、美誉度和曝光率以及增加经济建设有着重要意义。

六、与国内政府主导制定标准（国家标准、行业标准、地方标准）的协调情况，采用国际标准的先进程度

本文件主要技术指标持平或严格于国家标准、行业标准，未采用国际标准。

七、与现行法律、法规、强制性标准的关系

本文件符合相关现行法律、法规和强制性国家标准的要求。

八、是否涉及专利（涉及专利的应作出必要专利声明）

本文件在征求意见过程中，未收到涉及专利的异议。

九、重大分歧意见的处理过程

在该文件的审议过程中，对送审稿提出的意见，经各相关方认真讨论，达成了一致意见，无重大分歧意见。

十、作为强制性地方标准的依据（推荐性标准无需说明）

本文件为黔东南州推荐性的标准文件。

十一、代替、废止有关地方标准的建议

《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范 》为新制定黔东南州地方标准，无代替、废止相关标准。

十二、标准实施的计划、方案

建议标准批准发布后，由施秉县市场监督管理局、施秉县文体广电旅游局组织贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司，在施秉县境内开展标准宣贯，使管理人员懂标、识标、用标。建议发布30日后实施。

十三、标准解释、归口管理以及获取意见建议的联系方式（应保证长期稳定）

本标准的编制由贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司牵头完成，归口单位为黔东南州文体广电旅游局。标准的解释、发布实施后获取意见和建议的单位为贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司；联系人：吴冬梅，联系电话：0855-3861899， 邮箱：1739124250@qq.com。

黔东南州地方标准

《杉木河旅游 第3部分 游客服务规范 》编写组

2024年6月