黔东南州地方标准

5226

ICS 03.200

CCS A 12

发 布

黔东南州市场监督管理局

杉木河旅游 第3部分 游客服务规范

（征求意见稿）

DB5226/T XXX-2024

20XX-XX-XX发布

20XX-XX-XX实施

目 次

[前 言 II](#_Toc169114876)

[1 范围 1](#_Toc169114877)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc169114878)

[3 术语和定义 1](#_Toc169114879)

[4 总体要求 1](#_Toc169114880)

[5选址 1](#_Toc169114881)

[6 设备设施 2](#_Toc169114882)

7服务 2

[8 人员要求 3](#_Toc169114883)

[9评价与改进 3](#_Toc169114884)

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司提出。

本文件由黔东南州文体广电旅游局归口。

本文件起草单位：贵州省施秉县杉木河旅游开发有限公司、黔东南州食品药品检验检测中心、施秉县市场监督管理局、施秉县文体广电旅游局、贵州责诚标准化事务所。

本文件主要起草人：杨永成、江婷婷、XXX、XXX、XXX。

杉木河旅游 第3部分 游客服务规范

1. 范围

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。

1. 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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 17217 公共厕所卫生规范

GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB 19079.11 体育场所开放条件与技术要求第11部分: 漂流场所

GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

CJ/T 280 塑料垃圾桶通用技术条件标准

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. 总体要求

4.1 游客中心

4.1.1游客中心的配建设施,应与其服务质量等级相对应。游客中心设置符合GB/T 31383，旅游景区质量等级符合GB/T 17775规定。

4.1.2游客中心的建设,应符合旅游景区总平面布局要求，漂流场所符合GB 19079.11规定。

1. 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。

5.3 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。

5.4 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。

1. 设备设施
   1. 服务区

设置安保处、咨询处、临时休息处、公共厕所，宣传和信息查询设备。

6.2 办公区

提供办公、休息、资料储存，与服务区保持联系又互不干扰分离。

6.3 附属区

配置室外景区铺装、绿地和室外设施。

6.4 咨询设施

配备咨询台、咨询人员，设置有电脑触摸屏和影视设备，提供景区导览图。

6.5 宣传设施

设置资料展示台、漂流景区背景墙，并及时更新内容。

6.6 休息设施

6.6.1 设置游客休息区，面积与座椅数量适当，能满足高峰期游客短暂休息需求。

6.6.2 配备饮水设施，用水符合GB 5749的要求。

1. 服务

7.1票务

7.1.1应提供微信、线上旅游服务平台等网络售票服务。

7.1.2售票处设在景区前门醒目位置。

7.1.3 购票须知注明景区的开放时间、售票时间、门票价格以及特殊群体享受优惠票价内容。

7.2 咨询

7.2.1 应设立咨询接待处，并有专人值班。

7.2.2 设置团队接待、游客投诉柜台，配备相对专业服务人员。

7.3 检票口

7.3.1 在景区入口处设置与景区游客容量相适的检票闸机，能让游客快速通行检票智慧系统。

7.3.2 设置有人工检票通道。

7.3.2 配备相应工作人员，引导游客排队有序通行。

7.4交通

7.4.1游客乘坐交通车停车场布局合理，规模适当，容量能满足接待量要求，设施完善，场地平整坚实、绿化美观、清洁卫生。

7.4.2 应使用交通引导标识系统，标识准确、醒目，使用两种以上语言(中英文)。公共信息图形标志符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的要求。

7.4.3 设置游客登车通道，应配专职管理人员按照划定的停车区引导旅游车辆停靠，引导游客有序乘坐车辆。

7.4.4交通工具的运行线路设计合理，与环境相协调，并保证交通安全。

7.4.5 设置游步道、无障碍通道，对有需求游客徒步前往漂流处。

7.5 漂流

7.5.1 起漂点

7.5.1.1漂流皮划艇、漂流棒、救生衣等漂流设备分区摆放，并配置专人负责管理和维护。

7.5.1.1 配备专人引导游客有序领用漂流设备。

7.5.2 漂流途中，在应急或需要位置配备护航员。

7.5.3 漂流河道旁，设置人行应急快速通道。

7.5.4漂流终点

7.5.4.1 配备专人收集漂流设备。

7.5.4.2 分别设置男女淋浴间、更衣室、小件物品寄存处。

7.5.4.3 设立餐饮服务区，饮食卫生符合GB 37487规定。

7.5.4.4 设置购物场所，出售商品应保质保量、明码标价、类型多样，满足不同游客群体需求。

7.5.6在漂流起点、中途、终点设置旅游公厕，建设要求符合GB/T 18973要求，卫生符合GB/T 17217规定。

7.5.7景区内分类设置垃圾桶，数量充足，布局合理，符合CJ/T 280 要求。

7.6 安全

7.6.1 安全管理应贯彻"安全第一、预防为主"的方针，应建立健全安全管理机构和有关管理制度，切实保障游客的人身、财物安全。

7.6.2景区管理部门应定期开展安全检查，记录完整。

7.6.3在危险地段警示标志明显，防护设施齐备、有效，有专人看守。

7.6.4设有安全疏散通道，安全疏散通道应保持畅通。

7.7服务内容

7.7.1 回答游客提出的有关旅行和旅游活动的问询。

7.7.2 应游客要求提供有关旅行和旅游等方面的建议。

7.7.3 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。

7.7.4 接受游客投诉并负责及时向相关部门转达。

7.7.5 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。

7.7.7 为游客提供反映旅游景区特色的纪念品和书籍.

7.8 服务方式

7.8.1 在游客服务中心当面接受来访者的咨询和提供相关服务。

7.8.2 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。

7.8..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。

7.8..4 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。

7.9 服务时间

7.9.1 白漂5月至10月，每天漂流时间9:00至16:00。

7.9.2 夜漂5月至10月，每天漂流时间19:00至22:00。

1. 人员要求

8.1 售票员

a）统一工作服装，服装干净整洁，微笑服务；

b）佩带工作牌上岗；

c）熟知各种票据的价格及使用。对提前以任意方式预约购票和购买团队票、折扣票及以多种电子

支付形式购票的游客应主动耐心，积极配合完成购票和取票。

8.2 咨询员

a）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；

b）应挂牌上岗、仪容仪表要端庄、大方、整体表情自然、和蔼、亲切，提倡微笑服务；

c）应举止文明、姿态端正，主动服务；

d）语言要文明，礼貌、简明、清晰，提倡讲普通话，对游客的问题，应予以耐心解释。

8.3 驾驶员

a）持有相应车辆的驾驶证，统一着装，挂牌上岗；

b）对车辆进行全面检查，达到安全性能方可出车；

c）认真清扫车辆，确保车内外清洁；

d）严格遵守交通法规及安全行车制度；

e）驾驶人员应严格执行驾驶操作规程，做到限速行驶、礼貌行车，严禁超员，确保行车和乘客的人身安全；

f）应及时处理行车过程中遇到的问题，做到游客满意；

g）遵章守纪，服务周到热情。

8.4 护航员

a）熟练掌握水中救护要领，凭证上岗；

b）坚守岗位，注意瞭望，发现紧急事故及时施救；

c）杜绝酒后上岗。

8.5 安保员

a）安保人员应尽职尽责，维护游客漂流期间的安全；

b）安保人员应经专业培训，熟悉工作环境，熟练掌握安保知识和技能，并具备处置突发事件的能力；

c）安保人员应文明执勤，礼貌待人。

8.6 保洁员

a）严格遵守景区各项规章制度，按规定作息时间准时上岗；

b）爱岗敬业，吃苦耐劳，服从指挥，有较强责任心和集体荣誉感；

c）统一标志服，佩戴工牌，保持仪表整洁；

d）工作“三勤”、“四尽”：眼勤、腿勤、手勤；尽职、尽责、尽心、尽力；

e）合理使用劳动工具并按要求进行维护、保养；

f）按时限、标准完成清扫、保洁或清运工作，确保本责任区内卫生达到验收标准。

1. 监督与改进

9.1 应建立服务质量监督、检查、考核制度，开展日常检查、定期检查、随机抽查、专项检查等检查方式进行评价，做好评价记录；每月开展不少于一次检查，年终形成检查报告。

9.2 应定期听取用户及第三方建议和意见，并及时处理。

9.3应建立并公示投诉渠道，确保投诉渠道畅通，由专人负责投诉处理，做好投诉记录。

9.4 对服务质量检查、服务投诉、服务满意度测评中发现的问题，应及时分析原因，及时制定整改措施，并对整改结果进行跟踪评价，持续改进服务质量。