db5226

ICS 03.080.30

CCS A 00

黔东南州地方标准

发 布

黔东南州市场监督管理局

202X—XX—XX实施

202X—XX—XX发布

镇远古城旅游 第1部分：

游客中心设施与服务规范

（征求意见稿）

DB5226/T XXX-202X

目次

[前言](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164045)

[1  范围 1](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164047)

[2  规范性引用文件 1](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164048)

[3  术语和定义 1](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164049)

[4  基本功能 1](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164050)

[5  基本要求 2](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164051)

[6  设施要求 2](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164052)

[7  设备要求 2](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164053)

[8  服务要求 3](D:/2024%E5%B9%B4%E6%96%87%E4%BB%B6/1%E3%80%81%E7%BD%91%E7%AB%99%E5%8F%91%E5%B8%83/2%E3%80%81%E6%A1%88%E4%BB%B6%E3%80%81%E5%85%AC%E5%91%8A/%E5%85%AC%E5%91%8A/3%E6%9C%88/%E5%85%AC%E5%BC%80%E5%BE%81%E6%B1%82%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%E3%80%8B%E6%84%8F%E8%A7%81/%E9%99%84%E4%BB%B61-%E3%80%8A%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8%EF%BC%88%E7%AC%AC1%EF%BD%9E4%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%89%E3%80%8B%E6%A0%87%E5%87%86%E6%96%87%E6%9C%AC%E5%92%8C%E7%BC%96%E5%88%B6%E8%AF%B4%E6%98%8E%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89/%E9%95%87%E8%BF%9C%E5%8F%A4%E5%9F%8E%E6%97%85%E6%B8%B8 %E7%AC%AC1%E9%83%A8%E5%88%86%EF%BC%9A%E6%B8%B8%E5%AE%A2%E4%B8%AD%E5%BF%83%E8%AE%BE%E6%96%BD%E4%B8%8E%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%A7%84%E8%8C%83%EF%BC%88%E5%BE%81%E6%B1%82%E6%84%8F%E8%A7%81%E7%A8%BF%EF%BC%89.docx" \l "_Toc108164053)

9  管理要求 4

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。

本文件是DB5226/T ×××-202×《镇远古城旅游》的第1部分。DB5226/T ×××已经发布了以下部分：

——第1部分：游客中心设施与服务规范；

——第2部分：旅游观光车服务管理规范；

——第3部分：公共卫生间管理规范；

——第4部分：停车场（点）服务规范。

**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。**

本文件由镇远县市场监督管理局提出。

本文件由黔东南州文体广电旅游局归口。

本文件起草单位：镇远县市场监督管理局、镇远县文体广电旅游局、镇远县发展和改革局、镇远县住房和城乡建设局、镇远县林业局、镇远九州文化旅游投资集团有限公司。

本文件主要起草人：杨柳、杨艳、李洪华、李勇、王定劼、庄灵巧。

镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范

1　范围

本文件规定了镇远古城游客中心的术语和定义、基本功能、基本要求、设施要求、设备要求、服务要求和管理要求。

本文件适用于镇远古城辖区内的游客中心、游客咨询服务中心的设置与管理，旅游咨询服务亭、旅游咨询服务点可参照执行。

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 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 31383-2015  旅游景区游客中心设置与服务规范

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

游客中心

为方便游客而设立的、提供导游服务、旅游咨询服务，并配备其所需的设施设备的服务场所。

3.2

游客咨询服务中心

通过专门培训的人员或有关载体，向游客提供旅游线路、旅游食宿、旅游产品、旅游资源、旅游展示、旅游活动、旅游商务指引、旅游安全保障等相关信息的咨询服务站、点。

3.3

旅游服务工作人员

经过旅游专业培训，熟知旅游资源情况和熟知相关政策法规知识，符合游客服务中心确定的任职资格并取得相应资质，专门为游客提供旅游信息和咨询服务的工作人员，以下简称工作员。

4　基本功能

4.1　旅游宣传推介功能

4.1.1  工作员免费为游客提供旅游信息服务。

4.1.2  通过视频播放、图片展示等形式为游客展示镇远旅游资源及旅游业的新发展。

4.1.3  设置旅游信息资料展示架，向游客免费发放旅游宣传资料。

4.2　旅游咨询服务功能

4.2.1  开通统一的旅游咨询服务电话专线，提供与旅游相关的信息服务。

4.2.2  采用现代信息技术，通过互联网设立旅游信息咨询服务系统，为游客提供与旅游相关的信息服务。

4.2.3  配置自助信息查询设备，为游客提供多语种的信息查询服务。

4.2.4  协助有关行政管理部门受理游客对旅游企业和旅游景区（点）的投诉受理，免费提供旅游行业相关的政策法规信息，为游客在旅游行程中发生的意外事件提供公益性援助。

5　基本要求

5.1　服务性质

游客中心和游客咨询服务中心是旅游公共服务设施，所提供的信息应是公益性的，咨询服务应是免费的。

5.2　建设宗旨

游客中心和游客咨询服务中心应根据《黔东南苗族侗族自治州镇远历史文化名城保护条例》、《镇远县全域旅游发展规划》进行科学布置，节约占地，避免重复建设。

5.3　建设规模

游客中心和游客咨询服务中心的建设应按当地游客需求设功能、按功能定级别、按级别定规模。

5.4　选址要求

5.4.1  根据镇远旅游业发展以及游客对旅游咨询服务的需要，在火车站、汽车站、高级公路下道口、二级公路下道口、城市商业及交通中心等游客集散地、人员流动密集地设立游客中心或游客咨询服务中心，为游客提供咨询服务。

5.4.2  符合城市规划要求以及国土、市政、交通运输、环保和消防等管理要求、规范。

5.4.3  选址地点具备良好的市政设施条件。

6　设施要求

6.1　建筑物

6.1.1  游客中心和游客咨询服务中心可为独立的建筑物或建筑单元，也可附属于其它建筑之内。

6.1.2  建筑造型外观应当与当地景区环境相协调，体现当地民风民俗文化气息。

6.2　面积

6.2.1  游客中心建筑面积应大于等于2000平方米。

6.2.2  游客咨询服务中心的建筑面积应大于20平方米。

6.3　标识

6.3.1  游客中心图形标识应与国际旅游咨询服务标识图形“i”相结合，并具有地方文化特色。

6.3.2  游客中心和游客咨询服务中心的建筑物正门、墙壁或顶部等明显处应设统一的标识和名称。

6.3.3  指示用标志清晰、实用、美观、公共信息图形符号符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.2的规定。

6.3.4  标识和名称在其他场合或物品上使用时，应符合本标准要求。

6.4　附属设施

6.4.1  应在公路和城市道路适当位置设置明显的游客中心和游客咨询服务中心引导指示牌。

6.4.2  游客中心应设有室内休息区、供游客使用。

6.4.3  游客中心应设有专人管理的公共卫生间，供游客使用。游客咨询服务中心附近应设有公共卫生间。

7　设备要求

7.1　工作设备

7.1.1  配备咨询台及工作员办公桌椅，咨询台外为游客设置座椅。

7.1.2  应为游客提供免费的Wifi。

7.1.3  应设置游客休息区，有偿提供饮料服务和免费手机充电服务。

7.1.4  应在游客中心外明示免费服务项目。

7.2　展示宣传设施

7.2.1  应提供本旅游景区导游全景图和宣传资料，其中至少包括一种免费宣传品。

7.2.2  应有影视播放系统，宣传当地的旅游资源。

7.3　自助设备

应设有可供游客自助查询信息的设备，如电脑触摸屏等。

7.4　紧急救助设备

7.4.1  游客中心应有专为游客设立的医务室，有专职的医护人员，配备日常药品、急救箱。

7.4.2  游客咨询服务中心应配备急救包等急救物品。

8　服务要求

8.1　服务内容

8.1.1  现场接待

a) 游客进入服务中心时，应保持亲和态度，起立主动向游客问好，并停下手中的事务为游客提供服务；

b) 提供相关的资料或通过互联网为游客提供相关的查询服务；

c) 回答咨询时，应集中精力，双目注视对方，不应侧身目视他处或与他人交谈，说话时语气温和、面带笑容，态度友好、不卑不亢，若不能立即提供服务时，应采用敬语致歉并解释；

d) 游客离开时，应使用礼貌用语道别；

e) 无关本职事宜，不得随意作答，可引导客户向有关部门查询或转告有关部门处理。

8.1.2  电话接待

a) 电话应答应及时准确，语言规范，答复问题应做到细心、细致、耐心、不急不躁；

b) 电话接待过程中，应仔细聆听游客的服务需要，当不能立即满足游客提出的要求时，要留下游客姓名和联系方式，并尽快解答和回复，如不能满足游客满足所需的服务要求，也要回复对方，并表示歉意；

c) 游客对服务表示不满意时，应耐心倾听，使用礼貌规范用语予以回答，作好记录并及时向上级汇报。

8.1.3  展览展示

a) 以印刷品、照片等形式展示旅游信息，以实物的形式展示旅游纪念品和地方特色产品；

b) 熟悉展示架摆放资料的内容、位置及区域性宣传资料的特色内容；

c) 游客对索取资料存在疑问时，应热情讲解；

d) 游客离开后，应及时将资料归整并保持展架及资料的整洁；

e) 展示物品应定期进行审核和补充，保证其合法性、真实性和数量充足。

8.1.4  自助服务

a) 按时开启自助服务设备，保证设备工作正常；

b) 及时更新设备的咨询信息，保证信息准确、有效；

c) 保持设备的整洁，保证每天下班后的断电安全处理；

d) 为游客提供查询指导。

8.1.5  代理服务

a) 及时收集代理服务相关信息，保证信息的及时性、准确性和有效性；

b) 可通过现场和电话方式接受游客提出的代订服务；

c) 应做好服务记录。

8.1.6  休息服务

a) 休息区应定期保持清洁，保持门窗干净，地面座椅整洁无污迹；

b) 游客离开后应及时进行清理。

8.1.7  专项接待服务

残疾人或残疾人在他人陪同下来咨询时，工作员应立刻起身迎接，微笑服务，及时提供所需服务，离开时应送至门口，使用礼貌文明语言用语。

8.1.8  投诉受理

a) 接待游客投诉并负责及时按程序处理投诉；

b) 投诉由专人负责受理，并做好投诉处理记录；

c) 向社会公布投诉电话；

a) 设置意见箱，专人负责，定期开箱，做好记录并及时按程序处理。

8.2　服务语言及服务时间

a) 应使用普通话作为服务语言，外语服务应使用英语，可根据当地客源的实际情况，提供其他外语语种的服务；

b) 服务语言应使用文明用语；

b) 开放时间应根据旅游者的活动规律确定，可以根据旅游季节的差异或重大节庆活动延长或缩减服务时间；

d） 正常开放时间要在游客服务中心的显要位置公布，便于公众识别，并应在旅游指南等宣传品上刊登；

e） 服务时间调整应明示。

8.3　紧急救助

拨打急救电话或其他方式协助急救人员进行紧急救助。

9　管理要求

9.1　人员管理

9.1.1  人员数量

a) 应根据游客中心和游客咨询服务中心的规模和服务工作需求，配备管理负责人1名及相应数量的工作员；

b) 游客中心在岗工作员不应少于3名，游客咨询服务中心在岗工作员不应少于2名。

9.1.2  职业素质

a) 遵纪守法、诚实守信、自律守节、严谨求实；

b) 熟练掌握工作范围所要求的相关知识；

c) 热爱旅游咨询服务，责任心强，具有中专学历以上，两年以上旅游工作经历资质；

d) 能使用普通话提供服务，能用简单的英语或其他语言与游客交流；

e) 具有较强的沟通能力，了解和尊重各地风俗习惯和宗教信仰，保障游客的合法权益；

f) 能熟练使用旅游咨询服务中心的办公设备。

9.1.3  礼仪着装

a) 工作员在工作时间应统一着装，佩戴统一的徽标胸牌，服装应保持整洁；

b) 工作员仪容仪表端庄、大方、整洁；

c) 工作员站姿自然平稳，坐姿端庄，行进速度适中及姿势端正。

9.1.4  培训考核

a) 应对工作员进行岗前培训，经有关部门考核方可上岗；

b) 应对工作员进行定期培训，至少每半年一次；

c) 根据工作的需要对工作员进行不定期的专题培训；

d) 应对工作员定期进行评审、考核。

9.2　设施、设备管理和维修

应设专人定期对游客中心和游客咨询服务中心的各类设施、设备进行维修、维护，保证安全有效。

9.3　环境卫生

9.3.1  游客中心和游客咨询服务中心室内外地面应无污水、无污物。

9.3.2  建筑物及各种设施设备应无污垢、无剥落。

9.3.3  室内气味应清新、无异味，并设置禁烟标识。

9.4　制度建设

应根据游客中心和游客咨询服务中心服务需求，建立以下管理制度：

a) 安全制度；

b) 应急预案；

c) 行李寄存管理制度；

d) 租赁管理制度；

e) 失物招领管理制度；

f) 导游人员管理制度；

g) 投诉处理工作制度；

h) 医务室管理制度；

i) 影视厅管理制度；

j) 现金、票证管理制度；

k) 导游员诚信服务公约；

l) 旅游商品从业人员管理办法。

9.5　监督与检查

游客中心和游客咨询服务中心应接受有关部门及游客的监督和检查。

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**