黔东南州地方标准《镇远古城旅游

第1部分：游客中心设施与服务规范》编制说明

（征求意见稿）

一、项目背景

**（一）全州产业、技术现状**

镇远县现有A级旅游3个，其中5A级景区1个，4A级景区2个。镇远古城现有旅游景区景点8个、游客中心3个、游客咨询服务中心5个。目前全县全年接待旅游约800万人次。

**（二）制修订地方标准的必要性和意义**

镇远是中国历史文化名城，有悠久厚重的历史，有得天独厚的资源和优势。近年来，县委、县政府实施“文化旅游兴县”战略，加快了县内各项基础设施、景区景点和城区亮化、绿化、美化等工程项目的建设力度，中国历史文化名城品牌效应得到提升，旅游综合收入达到了90亿元。2011年至2012 年，镇远县创建“镇远古城国家级旅游服务业标准化试点”项目，大力开展旅游服务标准化建设，制定发布了与国家标准、行业标准和省地方标准相衔接，覆盖旅游服务的基础标准、服务质量标准、服务资质标准、服务信息标准、服务安全标准、服务卫生标准、服务环境保护标准和保护旅游消费者权益标准的镇远旅游服务标准体系共计17个黔东南州地方标准，其中4个标准2014年被发布为贵州省地方标准。2020年镇远古城被国家文旅部确定为5A级旅游景区。随着经济社会和我县旅游业的快速发展，制修订镇远旅游服务地方标准既能体现中国历史文化名城（镇远）与时俱进的发展精神，又能满足现代旅游业发展的需要，为实现镇远旅游服务业的可持续发展打好坚实的基础。

**（三）主要内容**

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。

二、工作简况

**（一）任务来源**

根据《贵州省市场监管局关于2021年度第一批省级地方标准复审结论的公告》（黔市监公告〔2021〕61 号）文件要求，将贵州省地方标准《镇远古镇旅游 第一部分：游客服务中心设施与服务规范》（DB52/T 881.1-2014）转为市（州）级地方标准立项制定，并由镇远县市场监督管理局牵头组织完成该标准的制修订工作。

**（二）编制过程**

本文件的编制工作分以下阶段开展：

1.资料数据收集阶段：2022年4月19日，镇远县市场监督管理局依据《贵州省市场监管局关于开展2021年第一批省级地方标准集中复审工作的通知》(黔市监函〔2021〕48号)文件要求，组织召开了标准复审工作会，对贵州省地方标准《镇远古镇旅游 第一部分：游客服务中心设施与服务规范》（DB52/T 881.1-2014）开展集中复审，并组建标准修订编制组。编制组收集标准编制的背景材料和有关标准编制的参考、引用资料，进行归纳整理，查阅相关文献及有关游客中心设施与服务规范文献5篇，引用3篇。

2.实地调研和征集修订意见阶段：2022年5月至2022年7月，编制组前往镇远游客中心等实地调研，主要内容涉及镇远古城旅游资源条件、环境状况、设施条件、规划意向、建设及管理运作情况等。2022年8月12日，镇远县市场监督管理局召开了标准修订征求意见会，标准编制组依据收集的相关资料和修订意见，形成了《镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范》修订稿草案。

3.综合分析、论证和标准修订编写阶段：2024年3月7日，镇远县市场监督管理局召开了标准修订会，标准编制组与镇远古城旅游企业及相关专家就《镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范》修订稿草案开展征求意见，会上对标准内容逐条进行讨论。标准编制组在对标准的主要内容进行综合分析和充分论证的基础上，依据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》编写了《镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范》标准文本和编制说明的征求意见稿。

4.征求意见阶段。2024年3月中旬，编制组将《镇远古城旅游（第1～4部分）》定向征求到镇远县文体广电旅游局等 8 家有关单位和专家意见 25 条。2024年3月下旬，编制组将《镇远古城旅游（第1～4部分）》标准文本和编制说明征求意见稿，报黔东南州市场监督管理局审查、挂网征求意见。

**（三）主要起草人及其工作分工**

表1 主要起草人及其分工一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主要起草单位** | **主要起草人员** | **职称/职务** | **任务分工** |
| 镇远县市场监督管理局 | 杨  柳 | 助理工程师 | 主持标准起草 |
| 镇远县文体广电旅游局 | 杨  艳 | 旅游服务中心副主任 | 标准起草 |
| 镇远县发展和改革局 | 李洪华 | 项目建设服务中心  主任 | 标准起草 |
| 镇远县住房和城乡建设局 | 李  勇 | 助理工程师 | 标准起草 |
| 镇远县林业局 | 王定劼 | 自然保护地服务中心主任 | 实地调研 |
| 镇远九州文化旅游投资  集团有限公司 | 庄灵巧 | 总经理助理 | 标准起草、  实地调研 |

三、主要条款的说明及确定依据

**（一）主要条款及确定依据**

基于对镇远古城旅游景点的实地调研情况，参照相关文献研究成果，依据国家相关法律法规和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》要求进行编制。本文件与《镇远古镇旅游 第一部分：游客服务中心设施与服务规范》（DB52/T 881.1-2014）版本相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

1名称

更改了“名称”的表述。将文件名称“镇远古镇旅游 第一部分：游客服务中心设施与服务规范”改为“镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范”。

2范围

更改了“范围”的表述。依据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》文件规定，将此要素中提到的“本标准”表述改为“本文件”；将“本标准规定了镇远古城游客服务中心的术语和定义、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。本标准适用于镇远古城辖区内的游客服务中心站、旅游服务咨询站的设置与管理，旅游咨询服务亭、旅游咨询服务点可参照执行。”更改为：“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。”

3 规范性引用文件

（1）更改了引导词。依据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》文件规定，将“规范性引用文件”的引导词改为“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。”

（2）更改了引用文件。依据文件内容中实际引用的文件情况，更改的引用文件有：

①用“GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号”替代“GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号”；

②用“GB/T 10001.2  公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号”替代“GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号”。

（3）增加了引用文件。依据文件内容中实际引用的文件情况，增加了引用文件“GB/T 31383-2015  旅游景区游客中心设置与服务规范”。

4 术语和定义

（1）更改了“3.1 游客服务中心”的表述。将“游客服务中心”改为“游客中心”。

（2）更改了“3.2 游客咨询”的表述和定义。将“游客咨询”改为“游客咨询服务中心”，其定义改为“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。”

5 基本要求

（1）更改了“5.1 服务性质”的表述。将“游客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。”改为“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。”

（2）更改了“5.2 建设宗旨”的表述。结合镇远旅游发展实际，将“游客服务中心应根据《黔东南苗族侗族自治州镇远历史文化名城保护条例》《镇远县旅游总体规划》进行科学布置，节约占地，避免重复建设。”改为“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。”

（3）更改了“5.3 建设规模”的表述。将“游客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。”改为“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。”

（4）更改了“5.4 选址要求”的表述。将“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服务中心或站（点），为游客提供咨询服务。”改为“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。”

6 设施要求

（1）更改了“6.1 建筑物”的表述。将“6.1.1 游客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。”改为“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。”

（2）更改了“6.2 面积”的要求和表述。结合镇远旅游发展实际，更改的面积要求和表述有：

①将“6.2.1 游客服务中心建筑面积应大于等于40平方米。”改为“游客中心建筑面积应大于等于2000平方米。”

②将“6.2.2 旅游咨询站、点的建筑面积应大于20平方米。”改为“游客咨询服务中心的建筑面积应大于20平方米。”

（3）更改了“6.3 标识”的表述。

①将“6.3.1 游客服务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。”改为“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。”

②将“6.3.2 游客服务中心（站、点）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。”改为“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。”

（4）更改了“6.4 附属设施”的表述。

①将“6.4.1 应在公路和城市道路适当位置设置明显的咨询服务中心引导指示牌。”改为“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。”

②将“6.4.2 应设有室内休息区、供游客使用。”改为“游客中心应设有室内休息区、供游客使用。”

③将“6.4.3 游客服务中心附近应设有专人管理的公共卫生间，供游客使用。”改为“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

（1）更改了“7.1 工作设备”的表述。

①将“7.1.2 至少配备电脑、电话、传真机、复印机、打印机等办公设备各一台，并且至少有一台电脑与互联网相连接。”改为“应为游客提供免费的Wifi。”

②增加了“7.1.4 应在游客中心外明示免费服务项目。”

（2）更改了“7.2 展示宣传设施”的表述。

①将“7.2.1 应配备宣传资料、展示台或展示架，所展示的资料、实物应分类摆设，并有明显的标识或文字提示。”改为“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。”

②将“7.2.2 应设立主体背景墙，在主背景墙上应设置具有当地旅游吸引物或旅游特色产品的照片或招贴画。”改为“应有影视播放系统，宣传当地的旅游资源。”

（3）更改了“7.3 自助设备”的表述。

将“应设有可供游客自助查询信息的设备，如触摸屏、自助查询电脑等。”改为“应设有可供游客自助查询信息的设备，如电脑触摸屏等。”

（4）更改了“7.4 紧急救助设备”的表述。

将“游客服务中心应配备急救包等急救物品。”改为“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

（1）更改了“8.1.6 休息服务”的表述。将“a）休息区应定期保持清洁，保持窗户干净，地面座椅整洁无污迹；”改为“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；”

（2）更改了“8.1.7 专项接待服务”的表述。将“残疾人或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。”改为“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。”

（3）增加了“8.1.8 投诉受理”的内容。增加了“d) 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。”

（4）更改了“8.2 服务语言及服务时间”的表述。

①将“8.2 a）应使用普通话作为服务语言，可根据当地客源的实际情况，提供其它外语语种的服务；”改为“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，提供其它外语语种的服务；”

②将“8.2 c）开放时间应当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；”改为“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；”

9 管理要求

（1）更改了“9.1 人员管理”的表述。

①将“9.1.1 人员数量a）应根据游客服务中心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；”改为“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；”

②将“9.1.1 人员数量b）游客服务中心站在岗工作员不应少于3名，咨询站（点）在岗工作员不应少于2名。”改为“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。”

（2）更改了“9.2 设施、设备管理和维修”的表述。将“应设专人定期对游客服务中心的各类设施、设备进行维修、维护，保证安全有效。”改为“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。”

（3）增加了“9.3 环境卫生”。增加了“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。”

（4）更改了“9.3 制度建设”的内容。将“9.3 制度建设 应根据游客服务中心服务需求，建立以下管理制度：

a) 服务程序；

b) 值班制度；

a) 安全制度；

b) 应急预案；

c) 首问负责制度；

d) 服务信息更新维护制度；

e) 接待游客信息登记制度；

h）咨询服务质量监督制度。”

改为“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；

f) 行李寄存管理制度；

g) 租赁管理制度；

h) 失物招领管理制度；

i) 导游人员管理制度；

j) 投诉处理工作制度；

k) 医务室管理制度；

l) 影视厅管理制度；

m) 现金、票证管理制度；

n) 导游员诚信服务公约；

o) 旅游商品从业人员管理办法。”

（5）更改了“9.4 监督与检查”的内容。将“9.4 监督与检查 游客服务中心应接受有关部门及游客的监督和检查。”改为“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。”

**（二）主要修订内容的说明**

表2 《镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范》

新旧版本条款对照表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **《镇远古镇旅游 第一部分：游客服务中心设施与服务规范》（DB52/T 881.1-2014）** | **修订版** | **补充说明** |
| 名称：“镇远古镇旅游 第一部分：游客服务中心设施与服务规范” | 名称：“镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范” | 更改了“名称”的表述。 |
| 1范围  本标准规定了镇远古城游客服务中心的术语和定义、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。  本标准适用于镇远古城辖区内的游客服务中心站、旅游服务咨询站的设置与管理，旅游咨询服务亭、旅游咨询服务点可参照执行。 | 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。 | 更改了“范围”的表述。 |
| 2 规范性引用文件  下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。  GB/T 10001.1  标志用公共信息图形符号 第1部分：通过符号  GB/T 10001.2  标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游设施与服务符号 | 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 | 1）更改了引导词；  2）更改了引用文件；  3）增加了引用文件。 |
| 3 术语和定义  下列术语和定义适用于本文件。  3.1  游客服务中心  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  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。 | 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。 | 1）更改了“游客服务中心”的表述；  2）更改了“游客咨询”的表述和定义。 |
| 5 基本要求  5.1 服务性质  游客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》、《镇远县旅游总体规划》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服务中心或站（点），为游客提供咨询服务。 | 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。 | 1）更改了“5.1 服务性质”的表述；  2）更改了“5.2 建设宗旨”的表述；  3）更改了“5.3 建设规模”的表述；  4）更改了“5.4 选址要求”的表述。 |
| 6 设施要求  6.1 建筑物  6.1.1  游客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。  6.2 面积  6.2.1 游客服务中心建筑面积应大于等于40平方米。  6.2.2  旅游咨询站、点的建筑面积应大于20平方米。  6.3 标识  6.3.1  游客服务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  游客服务中心（站、点）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。  6.4 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咨询服务中心引导指示牌。  6.4.2  应设有室内休息区、供游客使用。  6.4.3  游客服务中心附近应设有专人管理的公共卫生间，供游客使用。 | 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。  6.2 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。  6.4 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。 | 1）更改了“6.1 建筑物”的表述；  2）更改了“6.2 面积  ”的表述；  3）更改了“6.3 标识  ”的表述；  4）更改了“6.4 附属设施”的表述。 |
| 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  至少配备电脑、电话、传真机、复印机、打印机等办公设备各一台，并且至少有一台电脑与互联网相连接。  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。  7.2 展示宣传设施  7.2.1  应配备宣传资料、展示台或展示架，所展示的资料、实物应分类摆设，并有明显的标识或文字提示。  7.2.2  应设立主体背景墙，在主背景墙上应设置具有当地旅游吸引物或旅游特色产品的照片或招贴画。  7.3 自助设备  应设有可供游客自助查询信息的设备，如触摸屏、自助查询电脑等。  7.4 紧急救助设备  游客服务中心应配备急救包等急救物品。 | 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。 | 1）更改了“7.1.2 ”的内容；  2）增加了“7.1.4”的内容；  3）更改了“7.2.1 ”的内容；  4）更改了“7.2.2 ”的内容；  5）更改了“7.3 自助设备”的表述；  6）更改了“7.4 紧急救助设备”的表述。 |
| 8 服务要求  8.1 服务内容  8.1.6 休息服务  a)休息区应定期保持清洁，保持窗户干净，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。  8.2 服务语言及服务时间   a）应使用普通话作为服务语言，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；  c)开放时间应当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； | 8 服务要求  8.1 服务内容  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。      d) 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，提供其它外语语种的服务；  b)服务语言应使用文明用语；  c)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； | 1）更改了“8.1.6 休息服务 a)”的表述；  2）更改了“8.1.7 专项接待服务”的表述；  3）增加了“8.1.8投诉受理”的内容；  4）更改了“8.2 服务语言及服务时间a)”的表  述；  5）更改了“8.2 服务语言及服务时间c)”的表  述。 |
| 9 管理要求  9.1 人员管理  9.1.1人员数量  a)应根据游客服务中心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)游客服务中心站在岗工作员不应少于3名，咨询站（点）在岗工作员不应少于2名。  9.2 设施、设备管理和维修  应设专人定期对游客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 制度建设  应根据游客服务中心服务需求，建立以下管理制度：  a) 服务程序；  b) 值班制度；  c) 安全制度；  d) 应急预案；  e) 首问负责制度；  f) 服务信息更新维护制度；  g) 接待游客信息登记制度；  h) 咨询服务质量监督制度。  9.4 监督与检查  游客服务中心应接受有关部门及游客的监督和检查。 | 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。  9.2 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。 | 1）更改了“9.1.1 人员数量”的表述；  2）更改了“9.2 设施、设备管理和维修”的表述；  3）增加了“9.3 环境卫生”；  4）更改了“9.3 制度建  设”的内容；  5）更改了“9.4 监督与检查”的表述。 |

四、主要验证分析、综述

本文件仅涉及更改名称、范围、术语和定义的表述、引用标准的调整和增加，更改和增加基本要求、设施要求、设备要求、服务要求和管理要求的表述和内容，均引用或部分引用相关技术标准，没有开展相关试验验证工作。

五、标准实施后对经济和社会发展的预期影响及论证

通过本文件的制定和贯彻执行，可以规范镇远古城游客中心和游客咨询服务中心的规划，从整体上提高镇远古城游客中心和游客咨询服务中心的经济效益和社会效益，为服务于游客及促进全县旅游可持续发展作出贡献。

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

本文件与国家标准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》以及GB/T 31383-2015《旅游景区游客中心设置与服务规范》一致。

七、与现行法律、法规、强制性标准的关系

（1）本文件制订过程遵循《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国环境保护法》等法律和国家市场监督管理总局《地方标准管理办法》等部门规章；

（2）本文件中计量单位采用法定计量单位；

（3）本文件的格式，编制和表达方法，按国家标准的要求制订；

（4）本文件与现行法律、法规和强制性标准无冲突。

八、是否涉及专利

本文件中未涉及相关专利。

九、重大分歧意见的处理过程

本文件审议过程中，与各相关方达成了一致意见，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）

本文件为推荐性标准。

十一、代替、废止有关地方标准的建议

《镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范》为新制定的黔东南州地方标准，建议原DB52/T 881.1-2014《镇远古镇旅游 第一部分：游客服务中心设施与服务规范》废止。

十二、标准实施的计划、方案

1.贯彻本文件的要求

本文件一旦发布实施，镇远古城游客中心和游客咨询服务中心设施与服务规范应严格按照本标准要求进行；县旅游主管部门应加强执行本标准的业务培训和技术指导，规划设计单位应自觉按此标准要求进行设施规划，确保镇远古城游客中心和游客咨询服务中心设施与服务规范的标准化、规范化、健康有序进行。

2.贯彻本文件的措施建议

（1）加大宣传力度，通过有关媒体发布、公告标准信息，扩大影响；

（2）建议在实施标准过程中对所发现的问题应及时反馈，以利于本标准的修订和完善。

十三、标准解释、归口管理以及获取意见建议的联系方式

标准解释：镇远县文体广电旅游局；联系人：杨  艳，联系电话：0855-5722049邮箱：zyxlyfwzx@163.com。

十四、其他应说明的事项

无。

黔东南州地方标准《镇远古城旅游

第1部分：游客中心设施与服务规范》编写组

                                               2024年3月