

DB5226

黔东南州地方标准

DB5226/T 258.3-2024

杉木河旅游 第3部分：游客服务规范

2024—09—29 发布

2024—09—29 实施

黔东南州市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 设备设施 1

5 服务要求 2

6 人员要求 4

7 制度建设 5

8 监督与改进 6

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 258—2024《杉木河旅游》的第 3 部分。DB5226/T 258 已经发布了以下部分：

——第 1 部分：漂流服务规范；

——第 2 部分：夜漂服务规范；

——第 3 部分：游客服务规范。

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、张廷辉、江婷婷、董凯亮、白浩铭、吴通斌、杨通宇、吴冬梅、李潇雪、邹大维、骆庆刚、田如金、冯进、杨新城。

DB5226

地方标准

杉木河旅游 第 3 部分：游客服务规范

1 范围

本文件规定了杉木河旅游游客服务的设备设施、服务要求、人员要求、制度建设、监督与改进。
本文件适用于杉木河景区游客服务。

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/T 7000.218 灯具 第 2-18 部分：特殊要求 游泳池和类似场所用灯具
- 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 17775 旅游景区质量等级划分
- 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
- GA/T 367 视频安防监控系统技术要求

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 设备设施

4.1 游客服务中心

- 4.1.1 应设置在县城、漂流起漂、漂流终点景区入口等交通便利地。
- 4.1.2 设置与其服务质量等级相对应，应符合 GB/T 31383 的规定，旅游景区质量等级应符合 GB/T 17775 的规定。
- 4.1.3 应设置游客休息区，配备座椅，提供饮水设施、手机充电等。

4.2 漂流场所

应符合 GB 19079.11 的规定。

4.3 售票设施

- 4.3.1 设置售票窗口，公示价格。
- 4.3.2 提供微信小程序、线上旅游服务平台等网络售票。

4.4 展示宣传设施

- 4.4.1 设置展示台或展示架，有明显的标志或文字提示。
- 4.4.2 设立景区导览图，供游客查阅。
- 4.4.3 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。
- 4.4.4 建立官方网站、微信公众号等自媒体宣传平台。

4.5 漂流设备

设置有漂流艇、救生衣、漂流木棒等相应漂流设备。

4.6 运输车辆

配备游客观光车、摆渡车、设备运输车等。

4.7 公用设施

配备停车场、淋浴间、更衣室、公厕、垃圾桶、监控设施等。

4.8 漂流救助站

设置漂流救助站，配备安全员、救援包等。

4.9 应急医疗站

设置应急医疗站，有专职的医护人员，配备常用应急药品、急救箱等。

4.10 监控设施

景区应安装监控设施，应符合 GA/T 367 的规定。

4.11 照明设施

漂流航道安装照明设施，应符合 GB/T 7000.218 的规定。

4.12 音效设施

漂流航道应配备语音设施。

5 服务要求

5.1 咨询接待

5.1.1 现场接待

应包含但不限于以下内容：

- a) 游客进入游客服务中心时，应起立主动向游客问好；
- b) 提供相关资料或通过互联网为游客提供相关查询服务；
- 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，说话语气温和、面带笑容，态度友好。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。

5.1.2 电话接待

应包含但不限于以下内容：

- a) 及时接听电话，语言规范，答复问题应做到耐心、细致；
- b) 电话接待过程中，应仔细聆听游客的服务需要，当不能立即回答游客提出的问题，应留下游客姓名和联系方式，并尽快解答和回复。如不能满足游客所需的服务要求，也应回复对方，并表示歉意；
- c) 游客对服务表示不满意时，应耐心倾听，使用礼貌用语回答，作好记录并即时反馈。

5.1.3 线上接待

开通景区微信小程序、线上旅游服务平台等网络售票，设立客服咨询，为游客提供便捷购票服务。

5.2 投诉接待

应包含但不限于以下内容：

- a) 向社会公布投诉电话；
- b) 由专人负责接待和处理，做好投诉记录，按程序处理；
- c) 设置意见箱，专人负责开箱，做好记录并按程序处理。

5.3 售检票

设置售检票口，工作人员应精神饱满，面带微笑，使用礼貌用语。

5.4 交通

5.4.1 由专人引导旅游车辆停靠指定划定的停车区位，引导游客有序乘坐车辆。

5.4.2 配备游客观光车、摆渡车，提供便捷乘车服务。

5.5 漂流

应包含但不限于以下内容：

- a) 起漂点设置停车场、更衣室、公厕，配备专人引导游客有序领取漂流设备，协助游客起漂；
- b) 漂流途中，设置中途休息点、救助站，配备安全员，提供救生圈等设备，安全员做好救助服务；
- c) 漂流终点设置应急医疗站、停车场、淋浴间、更衣室、公厕等。协助游客上岸，引导游客领取其物品，前往淋浴间、更衣室或乘车点；
- d) 在游客服务中心、景区大门、漂流终点为游客提供循环摆渡服务；
- e) 为游客提供寄存、转运、失物招领等服务。

5.6 急救

应包含以下内容：

- a) 配备医护人员；
- b) 开展现场急救处理或拨打急救电话、协助转运救援。

5.7 仪表仪容

5.7.1 工作人员在工作时间应统一着装，服装应保持整洁。

5.7.2 工作人员端庄、大方，站姿自然、平稳，坐姿端正。

5.8 服务语言

汉语服务应使用普通话。根据客源情况，提供相应的外语语种服务。

5.9 漂流时间

5.9.1 漂流

5月至10月，每天漂流检票入园时间 8:30 至 17:00。

5.9.2 夜漂

5月至10月，每天漂流检票入园时间 15:00 至 22:00。

5.9.3 调整

因季节、天气或其他原因调整的，应通过公告或网络等方式告知游客。

6 人员要求

6.1 工作人员

应包含但不限于以下内容：

- a) 统一工作服装，应干净整洁；
- b) 应热爱旅游服务工作，责任心强，熟悉旅游服务相关知识；
- c) 应熟悉景区交通线路、便民服务设施等，为游客提供引导服务；
- d) 应挂牌上岗、仪表仪容端庄、大方得体；
- e) 应举止文雅、言行文明，微笑服务；
- f) 遵章守纪，严守职业道德。

6.2 票务员

熟练掌握票务服务工作，为提前预约购票和购买团队票、折扣票等购票的游客，提供高效、快捷的购票、取票和检票服务。

6.3 投诉接待员

应包含但不限于以下内容：

- a) 熟悉相关法律、法规、投诉处理制度和流程；
- b) 对游客的投诉，应耐心倾听，态度诚恳，使用礼貌用语回答；
- c) 做好投诉记录，按程序处理。

6.4 驾驶员

应包含但不限于以下内容：

- a) 持有相应车辆的驾驶证，有 3 年以上驾龄；
- b) 车辆使用前应安全检查；
- c) 保持车内外清洁；
- d) 严格遵守交通法规、严格执行驾驶操作规程，保障行车安全。

6.5 安全员

应包含但不限于以下内容：

- a) 熟练掌握水中救护要领;
- b) 坚守岗位, 注意瞭望, 发现紧急情况即时救援;
- c) 检查和维保漂流设备, 保障漂流设备使用;
- d) 为游客讲解漂流知识, 文明用语;
- e) 引导游客领取漂流设备, 维护漂流秩序;
- f) 漂流前做好漂流航道巡查, 保障航道畅通;
- g) 在水流湍急处, 做好救助服务。

6.6 特种设备操作员

应包含但不限于以下内容:

- a) 应持证上岗, 并自觉接受安全管理和监督检查;
- b) 定期参加特种设备安全教育和安全技术培训;
- c) 发现事故隐患或者不安全风险立即处置。

6.7 医护人员

应包含但不限于以下内容:

- a) 应具备相应资质, 热爱医务工作, 具有一定的急救处理能力;
- b) 景区内游客发生意外, 第一时间赶赴现场救援。如遇不能处理的情况, 应第一时间报告, 并协助做好救援工作。

6.8 安保人员

应包含但不限于以下内容:

- a) 维护景区内公共秩序, 落实景区出入管理制度;
- b) 巡查景区内安全状况, 发现异常情况即时报告并采取相应措施;
- c) 参与景区突发事件的应急救援工作, 协助处理紧急情况。

6.9 保洁员

应包含但不限于以下内容:

- a) 正确使用保洁设备, 按要求维护保养;
- b) 按时限和要求完成清扫、保洁和清运垃圾工作, 垃圾日产日清。

6.10 管理人员

应包含但不限于以下内容:

- a) 有景区管理经验, 有较好的组织协调、沟通能力;
- b) 加强日常管理, 落实管理人员相应职责;
- c) 制定完善景区相关制度, 策划有关活动方案等, 并组织实施。

7 制度建设

应包含但不限于以下制度:

- a) 漂流管理制度;
- b) 漂流应急预案;
- c) 工作人员管理制度;

- d) 票务服务制度;
- e) 车辆管理制度;
- f) 保洁制度;
- g) 投诉处理制度。

8 监督与改进

- 8.1 按照有关规定要求,定期上报游客接待、设施设备检验与维护、景区管理等情况,主动接受监督。
 - 8.2 应定期听取游客及第三方的意见和建议,按程序办理。
 - 8.3 应建立并公示投诉渠道,做好投诉记录,由专人负责投诉处理。
 - 8.4 对服务质量检查、服务投诉等发现的问题,应分析原因,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。
-

