

# DB14

## 山西省地方标准

DB 14/ T 2158—2020

### 5A 级旅游景区服务规范



2020 - 09 - 18 发布

2020 - 09 - 28 实施

山西省市场监督管理局

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 基本要求.....     | 1  |
| 5 景区环境.....     | 2  |
| 6 设施设备.....     | 2  |
| 7 接待服务.....     | 3  |
| 8 配套服务.....     | 4  |
| 9 特需服务.....     | 5  |
| 10 救助服务.....    | 5  |
| 11 投诉处理.....    | 6  |
| 12 安全服务.....    | 6  |
| 13 卫生环境.....    | 6  |
| 14 文化服务.....    | 7  |
| 15 服务评价与改进..... | 7  |



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由山西省文化和旅游厅提出并监督实施。

本标准由山西省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：壶关县文化和旅游局、壶关太行山大峡谷八泉峡景区、壶关欢乐太行谷景区、山西省标准化研究院、山西省文化和旅游培训中心。

本标准主要起草人：郭志毅、王燕利、吴可嘉、马天颖、畅秋菊、刘豪、朱蓉、景小勇、王俊、王雪松、张梦楠、王波、张鑫、李俊峰。



# 5A 级旅游景区服务规范

## 1 范围

本标准规定了5A级旅游景区的基本要求、景区环境、设施设备、接待服务、配套服务、特需服务、救助服务、投诉处理、安全服务、卫生环境、文化服务、评价与改进。

本标准适用于5A级旅游景区服务，以下5A级旅游景区简称景区。

## 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，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 5768 道路交通标志和标线

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 旅游景区

以满足旅游者出游目的为主要功能（包括游览、餐饮、购物、住宿、娱乐、文化、商务等），并具备相应的旅游服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。

### 3.2

#### 旅游景区服务

旅游景区利用设施、设备、自然环境、人文环境、消费环境和产品，向游客提供的各种劳动。

## 4 基本要求

4.1 景区应符合治安、消防、卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，取得当地政府要求的相关证照。

4.2 景区应制定符合景区特色和满足游客需求的质量方针和质量目标，并有效的组织实施。

4.3 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效，贯彻措施得力。

4.4 有完整的服务程序、服务规范、服务监督、员工手册等服务管理规章制度。

4.5 根据岗位要求对员工进行基本素质、岗位职责、专业技能和安全方面的培训和演练，塑造良好、文明的旅游服务形象。

4.6 合理利用景区资源，开展健康、有益的游览和文娱活动，普及文化科学知识。

## 5 景区环境

5.1 景区周边环境优美，无空气污染、无污水排放，通过绿化形成景区主题特色。

5.2 景区内的主体建筑能够反映当地特色和文化，并与景区环境相协调，场地管理有序。

5.3 自然景观应采用科学的保护手段，能有效预防自然和人为破坏，保持自然景观的真实性和完整性。

5.4 景区应采取有效措施阻止游客触摸、刻画、坐骑文物古迹，重点保护文物应设警示标志，并有专人巡视，对已遭破坏的景观环境和文物古迹应及时维修。

5.5 营造干净、整洁、舒适、优良的景区环境氛围，无乱粘贴广告，无卫生死角，植物与景观配置得当，景区美化环境措施有效。

5.6 景区应配备供水供电系统，用量应要满足景区游客的需求，且运转正常。

5.7 景区应设置专门的排污、排水系统，做到雨污分离，污水排放应符合相关规定。

5.8 垃圾箱（桶）外表整洁、数量充足、分布合理，外观造型要具有景区特色。

## 6 设施设备

### 6.1 停车场

6.1.1 应建有规模适度和满足景区内游客接待量需求的停车场地。面积宜为 10 000 m<sup>2</sup> 以上。

6.1.2 停车场建设应符合绿色、生态环保的设计要求，并设有高峰期备用停车场。

6.1.3 停车场应划分大车停车区和小车停车区，每个车位面积大小按规定进行规划和编号，配备无障碍车位。

6.1.4 停车场应设立明显的停车线和停车标志，引导标志标识醒目、准确、直观，视觉效果好。

6.1.5 停车场配备专人负责车辆的疏导、检查、看管、指挥、帮停等服务，保证车辆合理停放，道路畅通。

6.1.6 应增设新能源车充电设施。

### 6.2 内部交通

6.2.1 景区应根据游览路线合理规划景区交通工具路线，以主要景点、景观或主题观赏为依据，设置交通站点。

6.2.2 景区内部道路交通标志和标线的设置应符合 GB 5768 的规定。

6.2.3 应在景区交通引导和分流通道设置引导标识牌，引导标识牌醒目、准确。

6.2.4 景区交通工具要设备完好、安全保障、卫生整洁，宜使用节能环保的交通工具。

6.2.5 交通站点应提供游客休息区和咨询站，配备景区交通站点图和乘客须知。

6.2.6 每个站点应配备安全员负责组织游客的上下车秩序、协调车辆运行、停靠车辆有序进出站点、确保游客安全。

6.2.7 景区可根据景区特点和景区规模，增加或设置相适应的特色交通（观光电梯、索道、游船、缆车等）工具。

### 6.3 公共厕所

6.3.1 公共厕所分布合理，数量充足、标志醒目规范，外观建筑造型与景观相协调。

6.3.2 厕所内拥有足够的厕位，并配备质量较好的盥洗设备、挂衣钩、洗手液、面镜、烘干机、通风设备等，5A级景区使用水冲或免水冲生态厕所的比例达100%。

6.3.3 厕所应设立无障碍厕位、第三卫生间，并安装标准的无障碍扶手等设施。

6.3.4 配备专人服务，保证室内整洁、无异味，洁具洁净、无污垢、无堵塞，清洁工具摆放整齐、不外露。

6.3.5 游客较为集中场所的厕所需有专人提供服务。

6.3.6 星级厕所的建设管理符合GB/T 18973的规定。

6.3.7 应在公共厕所内设置公共吸烟区，并配备相应的吸烟设施设备。

### 6.4 公共休息区

6.4.1 根据景区游览路线的长度和攀登高度，设置公共休息区的数量。

6.4.2 公共休息区的外形和选址上，根据周边区域的环境特点，具有对景点衬托的效果。

6.4.3 公共休息区的建设要与景区文化建设体系融为一体，与景区环境相协调。

6.4.4 公共休息区应定期维护、及时修缮，做到无污染、无剥落、无危险。

6.4.5 室内公共休息区应提供饮水设施。

### 6.5 信息化

6.5.1 景区应接入互联网宽带网络，并覆盖全景区，确保游客能接收手机信号，通信线路畅通。

6.5.2 应开通景区门户网站和信息查询服务平台，支持手机、电脑、信息触摸屏。

6.5.3 景区应建立安全预警监控系统；景区游客流量监测系统，与相关行业管理部门资源共享。

6.5.4 景区应设立多渠道、多样化的信息发布方式。

## 7 接待服务

### 7.1 售票大厅

7.1.1 景区门票设计制作精美，色彩突出，内容包括但不限于：景区图案、游览路线、主题景区介绍、服务电话、当地知名景点等。

7.1.2 售票大厅位置显著、标识醒目，外观、造型、色彩突出景区特色，并与周边环境相协调，并有相应规模的游客集散空间。

7.1.3 应在售票窗口醒目位置明示中英文售票价格、售票时间、开放时间、淡旺季门票价格、享受优惠票价和享受免票的特殊群体以及购票须知等。

7.1.4 售票员售票时应做到细心、准确、迅速，并耐心、热情地解答游客的问讯。

7.1.5 根据游客流量设置相应数量的购票窗口，对需要帮助的特殊人群提供门票预约服务，设置专门的购票窗口或优先购票窗口。提供电子购票和电子出票窗口。

### 7.2 预约服务

7.2.1 景区为确保景区容量和游览质量，应为游客提供预约服务，及时向预约者反馈景区开放时间、地点、服务项目、景区设施设备、景区游览路线等接待信息。

7.2.2 景区接待人员应主动对接旅游团队，了解团队基本情况（人数、是否有特殊人群、风俗习惯、宗教信仰、特殊需求或要求），根据情况调配服务人员和辅助设备。

7.2.3 接待人员应通过专业培训和健康检查，持证上岗，统一着装，掌握业务知识和技能，使用礼貌用语，为游客提供服务。

7.2.4 提供景区讲解预约、住宿和就餐预订服务。

### 7.3 咨询服务

7.3.1 景区咨询处位置合理、规模适度、造型美观、功能齐全。

7.3.2 提供全景区导览图、游览路线图、宣传资料和景区主题项目活动图册。

7.3.3 应设置电脑触摸屏和影视设备，显示景区资源、景区介绍、游览活动、天气预报、游客数量、游览地图、服务项目、服务电话等。

7.3.4 应配备3名以上的咨询服务人员并熟练掌握景区游览路线、服务项目等相关内容，做到态度热情、有问有答、服务良好。

7.3.5 咨询服务人员应着装整齐统一，仪态端庄、工作统一佩戴工牌。

### 7.4 讲解服务

7.4.1 应建立讲解员队伍，人数能够满足游客需要，根据游客需求可提供相应的导游服务方案。

7.4.2 根据客源情况和游客需求，景区应配备3种以上外语的讲解员。

7.4.3 讲解员应熟知景区历史文化、风土人情和当地主要旅游资源等相关信息，并了解当地的产业发展、城市规划等情况，能正确回答游客提出的相关问题。

7.4.4 讲解清晰、生动，讲解词科学、准确、健康，应符合GB/T 15971的规定。

7.4.5 建立、完善讲解员志愿者服务制度，广泛招募当地居民成为讲解员志愿者，鼓励不同年龄、不同职业的居民为游客提供当地特色讲解服务。

7.4.6 景区可通过微信、二维码、公众号、景点感应等设备，为游客提供电子自助讲解服务。

## 8 配套服务

### 8.1 餐饮服务

8.1.1 景区内的餐饮场所要选址科学，不破坏生态环境，造型与景区相协调，类型多样，能够突出景区特色和当地特色。

8.1.2 场所内部装修讲究，干净整洁，布局合理，设施齐全，容量满足游客就餐需求。

8.1.3 应注重菜品质量和菜品要求，弘扬当地餐饮文化，推广景区特色餐饮品牌。

8.1.4 景区不断创新特色菜品、风味小吃、传统美食，为游客提供具有当地特色的餐饮服务。

8.1.5 景区应增加传统美食制作演艺，让游客更加深入了解当地饮食文化和体验感。

8.1.6 餐饮服务人员应诚信礼貌待客，餐饮服务产品应明码标价，能够出具消费凭证或正式发票。

8.1.7 餐饮卫生应符合GB 16153的规定。

### 8.2 住宿服务

8.2.1 景区住宿位置应离景区门口20 min范围内，容量满足游客住宿需求。

8.2.2 客房应配备必要的家具，摆放合理、方便使用、舒适美观。

- 8.2.3 客房服务人员应诚信礼貌待客，客房内的服务产品应明码标价，能够出具消费凭证或正式发票。
- 8.2.4 客房应保持干净整洁，床单、被套、枕套、毛巾等住宿用品应做到每客必换，并能应游客要求提供合理服务。
- 8.2.5 可根据当地人情风俗，宜提供本地特色的民宿、客栈、文化主题酒店等多类型的住宿方式。

### 8.3 购物服务

- 8.3.1 购物场所应统一规划、定点经营，容量与游客需求相适应，场所造型、色彩、材质与景区相呼应。
- 8.3.2 购物环境应干净整洁、商户标识标牌统一清晰，购物产品类型多样。
- 8.3.3 购物物品应具有地方特色或景区特色。
- 8.3.4 商品定价合理、明码标价，包装精美、绿色环保，携带和运输方便，并提供邮寄托运服务。
- 8.3.5 商品销售人员服务态度热情主动、诚实守信，主动向游客介绍景区特色商品。

### 8.4 旅游休闲服务

- 8.4.1 应结合景区实际提供旅游休闲服务项目，项目内容丰富、文明、健康、富有文化内涵的室外或室内的休闲项目，包括但不限于：休闲养生、晋商文化、红色教育、研学等。
- 8.4.2 应为老人、儿童等特殊人群配备相应的活动区域及游乐设施。
- 8.4.3 可根据当地的特有的节庆、风俗，举行主题明确、形式多样、品质优良的旅游演艺活动。

### 8.5 电子商务服务

- 8.5.1 应建设以服务游客为中心的门户网站，提供中、英文公共信息服务，确保信息的准确及时。
- 8.5.2 网站应提供景区票价、开放时间、景区简介、天气预报、当日游客量、景区特色、主要景点、景区交通图、景区游览路线图、安全事项、景区维护、服务电话等基本信息。
- 8.5.3 应提供网上预约服务和网上咨询服务。
- 8.5.4 网站应开通网上购票、预订酒店和订餐服务，并能满足在线支付和网上交易的需求。
- 8.5.5 景区特色产品或景区纪念品等商品，可在网站购买或订购。

### 8.6 广播服务

- 8.6.1 应提供覆盖全景区服务范围内的广播服务，应使用普通话播音，播音员发音标准，播放内容简练、清晰、易懂。
- 8.6.2 播放内容包括景区游览、安全提示、紧急通知、服务电话，以及为游客提供的服务项目等。
- 8.6.3 播放时间恰当、音量适中，并与景区环境相协调。

## 9 特需服务

- 9.1 景区应设置特殊人群接待处，为未成年人、老年人、残障人士等特殊人群提供服务与优惠措施。
- 9.2 应为特殊人群提供的专用设施设备，包括但不限于：特殊人群专用通道、童车、轮椅、拐杖、单架、助听器等，位置醒目、标识清晰、方便使用。
- 9.3 应为残障人士提供特定的服务人员，方便沟通与咨询，提供优质无障碍服务。

## 10 救助服务

- 10.1 景区应设置医疗救助站，配备具有相关资格的急救人员。
- 10.2 医疗救助站应配备相应的医疗救护设备设施，如：日常药品、急救箱、急护担架等，能够及时开展对游客的医疗救护工作。
- 10.3 与当地医院建立医疗救护合作协议。
- 10.4 做好救助记录保存工作。

## 11 投诉处理

- 11.1 应公开景区投诉电话、投诉程序，开通网上投诉，设置投诉办公室、意见本等。
- 11.2 在接待游客投诉时，工作人员应耐心听取投诉的内容，不得打断其说话，更不能急于表态。
- 11.3 受理投诉事项后，应对游客进行情绪安抚，细心讲解景区处理投诉流程和制度。
- 11.4 投诉处理结果应及时告之游客，征求游客意见是否满意，并表达景区歉意，及补救措施。
- 11.5 做好相关记录保存工作。

## 12 安全服务

- 12.1 景区应配备充足的安全保护人员和防护设备，并设置安全警示标识，定时巡查有效维护景区安全秩序。
- 12.2 应有特殊情况的安全处置应急预案，确保组织得力，职责明确，实施到位。
- 12.3 在景区危险地带设置安全保护点，并广播安全说明或须知，确保安全防护设施齐全有效。
- 12.4 发生故障或正在维护的地点要有明显的禁止标识，并派安全人员现场监护。
- 12.5 景区内应有安全疏散通道，安全通道标识醒目并保持畅通。
- 12.6 游乐项目要有安全须知，并做好游客的保护工作，制定意外事故处理程序。

## 13 卫生环境

- 13.1 景区环境可视范围内无乱堆、乱放、乱画、乱建现象，无污水、无积水，建筑物设施设备无损坏、无剥落，空气清新、无异味。
- 13.2 景区内的保洁人员统一着装，干净整洁，工作责任明确，实施流动清扫，确保卫生环境无死角。
- 13.3 游览道路地面无污渍、无废弃物，设施设备外观无乱贴乱画现象，标识牌无污迹、无积尘。
- 13.4 施工场地应有遮挡物，地面无建筑垃圾、无污染物。
- 13.5 景区水域周边无废弃物，水面无漂浮物，水底无积存垃圾。
- 13.6 景区应配备专用清运垃圾车和收运人员，保证垃圾一日一倒，确保景区垃圾场所清洁、无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

## 14 文化服务

14.1 景区开展能够突出当地特色文化、主题鲜明的文化旅游演艺活动，满足游客文化旅游的需求，提升景区文化旅游品质。

14.2 景区应为游客提供丰富多样的非物质文化遗产宣传活动，增加游客在文化旅游中的参与感和体验感。

14.3 景区应提供文化展示的场所，包括但不限于：正式出版的导游图与导游词、宣传折页、画册、音像制品、研究论著、科普读物、人文历史、纪念展品等。

14.4 场所配备的资料应注意内容，应满足不同游客群体的需求；宣传资料应注意设计形式，内容选材，方便游客携带。

14.5 通过新闻媒体、图书馆的合作，及时更新和不断完善场所的资料内容和种类。

## 15 评价与改进

15.1 景区管理部门应公布服务监督电话，并采用多种渠道收集游客对服务质量的意见和建议，并有详细记录。

15.2 景区应定期收集整理游客对景区服务质量的反馈，了解游客的需求变化，根据建议改进，不断提高游客的满意度。

