

ICS 03.080

A 16

**DB**

山 西 省 晋 中 市 地 方 标 准

DB1407/T 002—2019

---

## 张壁古堡旅游景区服务规范

2019 - 12 - 20 发布

2020 - 01 - 20 实施

---

晋中市市场监督管理局

发布



# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	2
4 景区旅游基础设施 .....	2
5 景区旅游服务基本要求 .....	4
6 景区相关活动 .....	7
7 景区管理和要求 .....	7
8 景区旅游规划 .....	10
9 景区服务质量和要求 .....	10
10 景区服务质量评定（价）、监督和改进 .....	11

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1《标准的编写 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准根据国家标准、行业标准和现行有关法律、法规及DB14/T 114《山西省旅游景区景点服务通则》、DB14/T 653《晋中旅游景区（点）服务规范》等山西省地方标准，结合张壁古堡旅游景区（以下简称景区）的特点和管理模式，为保证景区旅游秩序、服务质量和游客安全，维护游客的合法权益，加强景区的管理和保护，提出制定本服务规范。

本标准适用于张壁古堡旅游景区的旅游服务业和相关活动。

本标准由山西省介休市市场监督管理局、山西省介休市文化和旅游局共同提出。

本标准由山西省晋中市文化和旅游局归口。

本标准起草单位：山西省介休市市场监督管理局、山西凯嘉张壁古堡生态旅游有限公司。

本标准主要起草人：高年生、魏锦亮、王东东、郭志毅、乔霞、相磊。

## 引 言

张壁古堡位于山西中部介休境内，距离介休市区10公里，该地介于平遥古城、灵石王家大院和介休绵山等景区组成的晋中旅游金三角区域的核心地带。交通十分便捷，有南同蒲铁路、大西高铁和大运高速、108国道、东夏线等多条铁路和公路干线，并有旅游专用公路直达景区。

张壁古堡是始建于1600多年前十六国时期的军事坞壁，在1600多年的发展历史中经历了从坞壁到军镇，再到传统村落和现代化文化旅游休闲度假景区的进程，核心景区占地0.12平方公里，地上是千年城堡，地下有万米地道，具有重要的科考价值。古堡融军事、星象、民俗、宗教等多元文化于一体，其资源特征与晋中的古城大院相比更有特殊性，著名文化学者冯骥才老先生称其为遗落在民间的“聚宝盆”和中国北方古村落的“活化石”。

张壁古堡是全国重点文物保护单位、国家“AAAA”级景区、“中国十大魅力名镇”“中国历史文化名村”“国家特色景观旅游名村”“中国传统村落”“山西省十大新锐景区”。先后拍摄过《探索中国》《地理·中国》《奇妙之旅》《文明密码》《天下寻宝》《爸爸去哪儿》等综艺节目和《一九四二》《红军东征》《纸上的枪声》《河山》等影视作品。



# 张壁古堡旅游景区服务规范

## 1 范围

本标准规定了张壁古堡旅游景区的术语和定义、基础设施、服务基本要求、相关活动、景区管理和要求、旅游规划、服务质量和要求以及服务质量评定（价）、监督和改进。

本标准适用于张壁古堡旅游景区内的旅游服务业及相关活动。

## 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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9670 商场（店）、书店卫生标准
- GB 9671 医院候诊室卫生标准
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 15979 一次性使用卫生用品卫生标准
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB 26529 宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号
- 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
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游服务基础术语
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 18971 旅游规划通则
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 19004.2 质量管理体系要素 第2部分：服务指南
- LB/T 002 旅游汽车服务质量
- LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务质量要求

- LB/T 008 旅行社服务通则
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- DB14/T 114 山西省旅游景区景点服务通则
- DB14/T 651 晋中旅游购物点服务质量要求
- DB14/T 652 晋中旅游景区（点）导游词通则
- DB14/T 653 晋中旅游景区（点）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

##### 张壁古堡旅游景区

张壁古堡旅游景区（以下简称景区）位于介休市东南 10 公里的龙凤镇张壁村，古堡呈南高北低走势，三面临沟，一面靠山，南北 244 米，东西 374 米，面积约 10 万平米。景区分为地上部分（明堡）和地下部分（暗道）以及其它自然景观和与其配套的餐饮、住宿、购物、娱乐、相关活动、交通设施、公共设施、旅游服务等。

#### 3.2

##### 相关活动

相关活动特指在张壁古堡旅游景区内组织举办的重大节庆、文化体育、研学教育和影视拍摄等各种活动。

#### 3.3

##### 景区管理部门

景区管理部门是指山西凯嘉张壁古堡生态旅游有限公司。

### 4 景区旅游基础设施

#### 4.1 景区交通设施

- 4.1.1 应设有交通管理机构，配有专职人员，有完善的管理制度和岗位职责，能按要求做好交通管理工作，确保交通畅通和人员、车辆安全。
- 4.1.2 交通设施完善，进出安全、便捷，有直达景区的公路，交通标识标志醒目、规范。
- 4.1.3 有公共交通、旅游汽车和自备专用客车停车站点，有候车亭，站牌信息完善明了，便于游客乘车。



4.1.4 有专用停车场且布局合理，管理规范，规模能满足需要，场内设施完善，场地平整、坚实、美观、干净、整洁，绿化美化与景区环境协调、有特色，车辆停放有序，标识标志规范醒目，照明能满足需要，收费统一，停放安全，有专职人员管理。

4.1.5 宜规划建设生态（或准生态）停车场。

4.1.6 旅游汽车（包括自备、租赁）满足需要，服务质量应符合 LB/T 002 的有关要求。

4.1.7 应提供车辆的基本应急服务。

## 4.2 景区公共设施

### 4.2.1 基本设施

4.2.1.1 公共信息齐全，各种标识标志醒目、规范、统一，位置设置合理，设计大气、有特色，与景区环境协调，图形、符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB 2894 的要求。

4.2.1.2 游览区和公共场所及周边应有能满足需要的照明设施。

4.2.1.3 景区及公共场所应设无障碍通道和母婴室。为特定群体（指残疾人、老年人、孕妇、儿童等，下同）配备的设施、用品，应满足不同游客群体的需求。

4.2.1.4 应支持移动支付服务。

4.2.1.5 提供邮政及邮政纪念服务。

### 4.2.2 公共厕所（卫生间、洗手间、盥洗间）

4.2.2.1 公共厕所（卫生间、洗手间、盥洗间）布局合理，数量能满足游客需要。建筑造型美观、有特色，与景区协调，标志醒目，进出方便，设施、用品齐全，并能满足特定群体需要。

4.2.2.2 有专人管理，厕内卫生、通风良好，洁具洁净，经常消毒，无明显灰尘，无异味，无水渍和污物，质量标准参照 GB/T 18973 的相关要求。

### 4.2.3 垃圾及处理

4.2.3.1 垃圾箱布局合理，数量充足，造型美观，方便使用，按规定实行垃圾分类。

4.2.3.2 垃圾箱及时清理，周边无堆积、无外溢、无异味。

4.2.3.3 垃圾集中处理，垃圾集中场地远离景区，处理方式符合国家和当地政府的有关规定及环保要求。

### 4.2.4 休息设施

4.2.4.1 设置一定数量的公共休息区（点），公共休息区（点）的布局合理，标志醒目，方便游客，数量能基本满足游客需要，并与景区整体协调。

4.2.4.2 公共休息区（点）应有基本的休息设施，休息设施和环境设计精美、大方、舒适，有艺术感，材质坚固与周边环境协调。

### 4.2.5 信息网络

4.2.5.1 通信网络设施完善，信号强，能覆盖景区及周边地区，无盲区。

4.2.5.2 无线网络设施完善，覆盖面大，景区的主要公共场所能免费上网。

4.2.5.3 为游客提供计算机网络服务，计算机网络服务安全保密，有完善的管理制度，符合国家关于计算机信息系统保护和管理的有关规定。

4.2.5.4 提供广播服务，广播服务标志醒目、位置合理，随时免费为游客提供寻人、寻物等服务。

#### 4.2.6 设备管理

4.2.6.1 特种设备的使用管理符合《中华人民共和国特种设备安全法》的有关规定。

4.2.6.2 对未列入特种设备管理的中、大型设备，包括：景区使用的机电设备、应急救援设备、普通游乐设施、通信网络设备、安全设备、水电设备、供热设备、车辆设备和公共设备等，建立台账和管理制度，有专人维护和管理。

### 5 景区旅游服务基本要求

#### 5.1 景区游览

5.1.1 游客服务中心位置设置合理，标志醒目，规模适度，建筑风格与景区协调，服务功能完善，应设有接待处、咨询处，手机充电处、饮水处和休息区等。设施配备和人员能满足游客的需求，工作人员服务热情，业务熟练，言行举止规范。

5.1.2 售票厅设置合理，售票窗口数量能满足方便、快捷的要求。有遮阳避雨设施。在醒目位置悬挂景区游览项目、收费标准、收费依据等告知牌，设有游览线路图、游览全景图和能满足游客需要的其他公共信息。

5.1.3 检票处、出入口设置合理，标志明显，能满足游客方便、快捷的要求。

5.1.4 游览线路安全、顺畅，路面有特色，引导、提示标识醒目、美观，与周边环境协调。

5.1.5 公众信息资料宜使用中英文两种以上文字，内容健康、真实、正版，价格合理，能基本满足游客需要。

5.1.6 在游览线路中应设有游客临时休息设施（区、点），休息设施应符合本标准 4.2.4 的要求。

5.1.7 设有为老、弱、病、残、孕等特殊群体服务的通道、设施、用具，并热心提供服务。

5.1.8 与游客有关的信息、须知、提示、警示、景点介绍、标识标志、资料等都应用中英文（有条件可同时用日、韩、俄等多种文字）两种以上文字，以便满足国外游客需要。

#### 5.2 景区导游

5.2.1 导游服务处设置合理，标志醒目，管理规范，服务项目、收费标准、收费依据应公示。

5.2.2 导游（讲解员）人数能满足游客需要，普通话达标率 100%，配备一定数量的外文导游，满足国外游客需要。

5.2.3 导游（讲解员）人员应具有中专（高中）以上学历，70%应具有大专以上学历，并持有有效资格证书，按照国家有关规定从事导游（讲解）服务。景区管理部门应加强对导游（讲解员）人员的管理，完善监督考核制度，导游服务质量应符合 GB/T 15971 的有关规定。

5.2.4 导游词科学、准确、生动，主题突出，结构清晰，故事真实，能反映景区的基本情况和当地的风俗民情，并符合 DB14/T 652 的相关要求。讲解服务应符合 LB/T 014 的相关要求。

### 5.3 景区旅行社

5.3.1 景区管理部门应根据需要设置旅行社，明确组织机构和职责，配备相应的工作人员和设施。

5.3.2 旅行社应有相应资质，手续完善，合法经营，规范化管理，符合 LB/T 008 的要求，服务质量应符合 LB/T 004 的有关要求。

### 5.4 景区餐饮

5.4.1 餐饮服务应有专门的管理机构、专职管理人员，有完善的管理制度，并落实责任制。

5.4.2 餐饮服务应符合《中华人民共和国食品安全法》及相关法律法规的规定，确保游客饮食安全。

5.4.3 餐饮服务应取得相应的资质、证照，合法经营，从业人员应有健康合格证。服务应热情周到。应向游客公开菜谱和就餐标准，实行明码标价，做到诚实守信。

5.4.4 应有能满足游客需要的餐饮服务，饭馆（餐厅）卫生应符合 GB 16153 的要求，服务质量和标准应符合国家的有关要求。

5.4.5 饭馆（餐厅）、小吃摊点，应统一规划，统一管理，布局合理、规模适当，能满足游客需求。建筑风格与景区和周边环境协调。

5.4.6 餐饮服务应尽量满足不同地区、不同民族游客的需求和口味要求，应向游客介绍当地的特色食品 and 风味小吃，供游客选择，不得强买强卖。

5.4.7 当地特色食品和风味小吃摊点，应规范经营，符合本标准 5.4.3 和 5.4.6 的要求。

5.4.8 餐饮服务提供的就餐环境应卫生、美观、舒适，其卫生条件符合 GB 16153 的规定。

### 5.5 景区住宿

5.5.1 住宿服务应有专门的管理机构，配备能满足需求的专职管理人员，完善有关制度，认真抓好落实。

5.5.2 旅店应合法经营，办理相关证照和手续，从业人员应有健康合格证，其经营管理应符合国家和地方的有关法律法规。

5.5.3 旅店（宾馆、酒店以下统称旅店）布局合理，规模适度，能满足不同游客的需求。建筑风格和内部装饰有特色，与景区和周边环境协调。

5.5.4 旅店的卫生应符合 GB 9663 的有关要求，使用的一次性卫生用品应符合 GB 15979 的有关要求。

5.5.5 旅店设施齐全，安全有保障，服务周到热情，管理规范，客房用品质量和配备参照 LB/T 003 的有关标准和要求。

5.5.6 客房标准、退房时间，收费用品应明码标价，在明显位置公示，其他有关信息，服务人员应向客人说明，确保游客的合法权益。

### 5.6 景区购物

5.6.1 购物场所应统一规划、管理，合理布局。购物环境和建筑造型、色彩有特色，与景区环境协调，服务质量应符合 DB14/T 651 的有关要求。

5.6.2 商品的经营符合 GB/T 16868 的相关要求，经营的商品应符合《中华人民共和国食品安全法》的规定。经营的商品质量合格、计量准确、价格合理，能充分体现当地特色和文化内涵。

5.6.3 商品经营活动规范、有序，无欺诈和强买强卖行为。购物环境整洁，秩序良好，其卫生条件应符合 GB 9670 的规定。

5.6.4 零售摊点和流动销售应划定区域，合理布局，不得影响交通和游客游览，流动销售应限制商品种类，并符合本标准 5.6.2 和 5.6.3 的有关要求。

## 5.7 景区文化娱乐

5.7.1 文化娱乐经营应规范合法，符合国家有关法律法规，根据其内容、性质的不同需要批准（许可、备案）的应报政府有关部门批准（许可、备案）。

5.7.2 文化娱乐活动内容应积极向上，文明健康，有地方特色，应弘扬民族传统文化，活跃游客精神文化生活，传播正能量；不得有种族歧视和宗教歧视，不得有迷信色彩、色情内容和与新时代中国特色社会主义思想相悖的内容。

5.7.3 文化娱乐场所的建筑、装饰艺术感强，文化氛围浓，应与景区整体协调，场所的管理应遵守《中华人民共和国娱乐场所管理条例》的有关规定，场所的卫生应符合 GB 9664 的要求。

5.7.4 文化娱乐活动的组织应有安全保障措施。

## 5.8 景区医疗、卫生

### 5.8.1 医疗服务

5.8.1.1 设有一定规模的医务室（处），提供应急医疗服务，建立应急救援机制，完善管理制度，配备必要的医务人员和必需的应急药品、医疗器械和交通工具。

5.8.1.2 医务室（处）开展医疗服务应符合国家的有关法律法规，获得当地医疗卫生部门的批准、许可。医务人员应有相应的行医、护理、急救资质，其场所应符合有关规定的要求。

5.8.1.3 医务室（处）的卫生应参照 GB 9671 的相关要求。

### 5.8.2 卫生保障

5.8.2.1 加强对卫生保障的管理，完善管理制度，确定专职人员负责日常检查，保障游客的健康和安全。

5.8.2.2 从事商业、服务业的场所应加强传染性疾病的预防并符合 GB 19085 的要求。

5.8.2.3 从事住宿、餐饮、食品等行业的人员应按规定进行体检，并持有健康合格证明；应遵守本行业卫生标准及各项管理制度的规定。

5.8.2.4 生活饮用水应符合 GB 5749 的要求，提倡节约用水。

## 6 景区相关活动

## 6.1 活动的组织

6.1.1 组织活动应有专门的部门（机构）负责，有健全的管理制度，配备与活动有关的专职（专业）人员，明确分工、责任到人。

6.1.2 活动项目（内容）应与景区特点相融合，并满足本标准 5.7.2 的要求。

6.1.3 活动项目（内容）的确定应满足本标准 5.7.1 的要求。

## 6.2 活动的实施

6.2.1 组织活动应制定活动方案、安全措施和应急预案，签订与协作方的合同，合同内容应有：安全措施、环境保护和文物保护等条款。

6.2.2 活动前应到预定的活动现场查看，确保设施、场地能满足活动要求。

6.2.3 活动（尤其是体育赛事、影视拍摄等）实施过程中应把保护环境、保护文物放在首要位置，不得对环境和文物造成损坏，不得影响游客正常游览，不得侵占群众利益。

## 6.3 特色活动

6.3.1 活动应有浓厚的地方特色，贴近当地生活，能弘扬中国传统文化，丰富游客文化娱乐生活，增添游览色彩，让游客了解当地人们的生活和文化习俗。

6.3.2 活动应更多的与游客互动，让游客参与到活动中，亲身体验节日气氛，感受当地的传统文化。

## 6.4 安全保障

6.4.1 每次活动都应制定有针对性的安全措施，有专人负责，及时排查安全隐患。

6.4.2 重大活动应按规定报备，制定应急预案，应急预案应可行有效，必要时事前组织应急演练。

## 7 景区管理和要求

### 7.1 管理机构

7.1.1 景区管理应建立完善的质量管理和质量体系，并参照执行 GB/T 19004.2 的有关要求。

7.1.2 管理人员配备合理，高级管理人员应具备大学（大专）以上学历。各项制度完善、健全，能得到有效落实，有定期监督检查、有完善的记录和持续改进的措施。

7.1.3 培训机构健全、制度完善，有系统的培训计划，积极开展岗位练兵，并能认真落实。

7.1.4 服务质量控制有效、评定（价）真实、改进措施具体可行。

### 7.2 环境保护和管理

7.2.1 景区的规划、开发、建设和管理应符合《中华人民共和国环境保护法》和有关法律法规及标准的要求。

7.2.2 有环境保护管理部门，有完善的制度和日常检查，保护措施科学、先进，能有效防止自然和人为破坏，保持景观与环境协调，重点部位应有文字提示。

7.2.3 有良好的环境氛围，绿化覆盖率高，植物种类多样，与景观配置得当，美化措施多样，效果好。

7.2.4 环境整洁、美观，无污水、污物，无乱堆、乱建、乱放，无异味，无杂物。

7.2.5 景区内人造景观、景点和小品的设计、建造与景观协调一致，符合当地建造特点和人文理念。建造安全、牢固，周边干净整洁，有警示标志。

7.2.6 景区及周边环境空气清静，无明显扬尘，空气质量符合 GB 3095 的有关要求，室内场所的空气质量符合或者参照执行 GB/T 18883 的有关要求。

7.2.7 参照 GB 3096 的有关规定，严格控制噪声。

7.2.8 地表水应符合 GB 3838 的有关要求。

7.2.9 排水系统科学，运转正常，污水排放应符合 GB 8978 的有关要求。

7.2.10 保洁人员数量充足，有统一的服装、标识，工作责任心强。

### 7.3 文物保护和管理

7.3.1 围绕古堡开展、进行的一系列活动都应遵守《中华人民共和国文物保护法》和国家有关法律法规及标准的要求。文物修缮应报有关部门批准。

7.3.2 应设有专门的文物保护机构和专业人员依照文物行政主管部门的要求进行日常巡查、记录和维护，确保文物安全。

7.3.3 用于景区服务的建筑物布局合理，高度、色彩、造型与景观和周边环境协调，严格按照国家批准的《山西省介休市张壁古堡文物保护总体规划》，在保护区内不宜有现代建筑，控制用现代建筑材料建造仿古建筑。

7.3.4 在古堡内开展的一系列赛事、展览、体验、影视拍摄都不应对文物、古建筑造成损害或者破坏。搭建的临时建筑不得有碍游客游览和文物保护，用后立即拆除恢复原貌。

7.3.5 在景区内从事餐饮、住宿、商业、会议和相关活动不得对古建筑造成损害。

7.3.6 古堡内宜以步行为主，交通工具宜以人力车为主；逐步禁止机动交通工具的使用，现代交通工具、大型机电设备的日常使用宜适当控制。

7.3.7 应科学控制客容（流）量，防止因客容（流）量过大造成文物损坏。

### 7.4 安全要求和管理

#### 7.4.1 基本要求

7.4.1.1 应设有景区安全管理部门和接受过专业训练的人员，配备必要的设施、设备，有完善的安全管理制度、预防措施和应急预案，应急处理能力强，事故处理及时、妥当，并有完整、详细的记录。

7.4.1.2 应加强对从业人员的安全培训，有培训计划，落实培训资金、人员、内容、时间和效果，并有记录，使从业人员都能掌握基本的安全常识。

7.4.1.3 管理部门应加强对安全工作的指导、检查和督促，特别是食品安全、消防安全和特种设备安全应作为检查的重点，对存在的安全隐患和问题应及时纠正，并做详细记录。

## 7.4.2 食品安全

7.4.2.1 从事餐饮业、食品加工业、食品零售业和食品小摊点（以下简称食品行业）应遵守《中华人民共和国食品安全法》和国家有关法律法规及标准要求。

7.4.2.2 从事食品行业的场所、人员都应符合国家和当地政府有关部门的规定和要求。

7.4.2.3 从事食品行业的单位和个体应建立完善食品安全制度，严格把好原辅料进货、储存、加工制作和销售等各个环节的安全，确保食品安全。

## 7.4.3 消防安全

7.4.3.1 应严格遵守《中华人民共和国消防法》和国家、地方的有关法律法规及标准要求。

7.4.3.2 应有接受过专业训练的消防人员和充足、有效的消防设施、器材及用具、用品。

7.4.3.3 经常性的开展消防安全宣传和检查，定期组织相关人员进行培训、演练。

7.4.3.4 景区各部位，特别是餐馆、旅店、展览馆、文物存放处、地道和重点古建筑等公共场所、人员密集场所的消防设施、器材和用具、用品应配备充足、有效，位置合理，标志明显，取用方便，并根据不同的部位配置相应的消防器材和用具。

7.4.3.5 消防安全标志醒目，位置合理，符合 GB 15630 的要求。

7.4.3.6 宗教活动场所、旅游场所应做好燃香安全工作，并符合 GB/T 26529 的有关规定和要求。

## 7.4.4 治安管理

7.4.4.1 设有治安管理部门，配备能满足需要的治安管理（安保）人员，有完善的管理制度，坚持 24 小时不间断巡查，要有巡查记录。

7.4.4.2 治安管理（安保）人员应统一着装，有统一标志。应加强对治安管理（安保）人员的管理、教育和业务培训，提高治安管理（安保）人员素质和管理能力，应文明执勤，文明管理。

## 7.4.5 人身财产安全

7.4.5.1 游览线路应平整，光照充足，特殊路段应有安全提示。工作人员特别是导游（讲解员）应随时提醒游客注意安全，远离危险区域。

7.4.5.2 景区应提醒游客保管好自己的财物，使游客的人身和财物安全有保障。

7.4.5.3 应在售票窗口、检票处、候车亭（站、点）、出入口等部位设置安全秩序护栏。防止拥挤造成的人员伤害和财物丢失。

## 7.4.6 监控设施

7.4.6.1 应有专业的维护、管理人员，有完善的管理制度。

7.4.6.2 监控室应 24 小时不间断有工作人员值守，有详细的工作记录。

7.4.6.3 应有能满足需要的监控设施，并保持全天候、全时段运行，重点部位、危险区域、人员密集场所和重要文物周边监控应全覆盖，监控画面应有足够的清晰度。

7.4.6.4 对监控设施应经常检查，及时维护保养，保持 24 小时运行正常。

7.4.6.5 监控设施的**安装、使用和管理**应符合国家的有关规定。

#### 7.4.7 安全警示标志

7.4.7.1 应有足够的安全警示、提示等标识标志，至少用中英文两种以上文字，标识标志的位置应合理、醒目，造型有特点，符合 GB 2894 的要求。

7.4.7.2 安全警示、提示等标识标志不得有辨识不清，如有损坏，应及时维修、更换。

### 8 景区旅游规划

8.1 景区总体规划要以国家和地区社会经济发展及当地旅游发展规划、法律法规为依据，与城市总体规划相适应。

8.2 总体规划应以旅游市场为导向，以当地旅游资源和地方特色为基础，综合考虑社会、经济、文化、环境等多因素。要加强对旅游资源环境和文物的保护，重视生态建设。

8.3 总体规划应符合 GB/T 18971 的有关规定，并报国家有关部门批准。

### 9 景区服务质量和要求

#### 9.1 基本要求

9.1.1 应建立完善的服务质量管理体系，有完整的管理制度和内部规定，且运行正常有效，并符合国家的法律法规和有关的标准要求。

9.1.2 新招聘的服务人员应按有关规定进行岗前培训，取得相应岗位资格证，持证上岗。

#### 9.2 人员素质要求

9.2.1 从业人员应了解景区的基本情况和特点，了解当地的风俗习惯、风土人情。

9.2.2 应掌握本岗位的服务流程和相关知识，为游客提供规范化、标准化服务。

9.2.3 应尊重游客的民族风俗、生活习惯和宗教信仰。

9.2.4 从事管理的人员应具备良好的职业道德和敬业精神，熟悉本职工作范围内的有关法律法规和标准要求，有能胜任本职岗位的文化（大专以上）和业务素质，具有一定的组织能力、管理能力、沟通能力和协调能力，会讲普通话。

9.2.5 从业人员应具备良好的文化（高中、中专以上）素质和职业素养，服务周到、热情，举止大方，讲究礼仪，语言文明，会讲普通话。

9.2.6 应注重个人卫生和仪容仪表，并遵守景区管理部门的相关规定。

9.2.7 从业人员应按照不同的行业、岗位分别统一着装，佩戴服务标识牌。

### 10 景区服务质量评定（价）、监督和改进

#### 10.1 服务质量评定（价）考核



10.1.1 参照 GB/T 19004.2 的要求，建立完善服务质量体系和考核制度。

10.1.2 应制定景区内部评定（价）考核管理办法和评定（价）考核细则，定期对员工进行评价考核，一般每季度或者一个月一次，考核结果应公示，并作为员工提升、加薪的依据。

10.1.3 应根据本标准和评定（价）考核管理办法、细则结合各部门（行业）服务质量标准的要求，定期对各部门（行业）综合评定考核，一般半年或者一个季度一次，考核结果作为部门（行业）业绩和实施奖惩的依据，也是对部门领导能力的检验和升职的主要参考依据。

## 10.2 服务质量监督

10.2.1 应建立完善的内部监督机制，同时接受社会各界的广泛监督。

10.2.2 应向社会公开监督电话、网址、信箱等，有专人负责，接受社会各界、监管部门和游客的监督。

10.2.3 适时在景区发放调查问卷，征求游客的意见和建议，调查问卷的内容应全面，重点包括服务质量和安全保障、环境保护、服务设施等。

## 10.3 改进

10.3.1 对在监督检查中发现的问题、游客的意见和建议应认真梳理，分析研究，找出原因，制定可行的整改计划和预防措施，对合理的建议应积极采纳。

10.3.2 管理部门应将问题分解到相关部门，对照标准要求制定整改计划认真整改，涉及安全问题、服务质量问题和游客权益问题的应立即整改，使景区安全和游客权益得到有效保障。

## 10.4 投诉处理

10.4.1 应在游客服务中心设置投诉（举报）台，接受游客的投诉（举报），投诉台的标志应醒目，制度完善，工作人员服务热情。

10.4.2 可通过监督电话、网址、信箱等受理投诉（举报）。

10.4.3 对游客投诉（举报）应认真记录，及时妥善处理，不能及时处理的应在 5 个工作日内将处理结果反馈给投诉（举报）者，或者按国家有关规定处理。