

ICS 03.080

A 16

DB14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/ T653—2012

晋中旅游景区（点）服务规范



2012 - 06 - 30 发布

2012 - 07 - 15 实施

山西省质量技术监督局 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.....	2
5 服务要求.....	2
6 服务人员管理.....	7
7 安全管理.....	7
8 环境保护.....	8
9 评价实施.....	9
附录 A（资料性附录） 文明服务用语.....	11
附录 B（资料性附录） 服务忌语.....	12



前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由晋中市质量技术监督局和晋中市旅游局共同提出。

本标准由晋中市旅游局归口。

本标准起草单位：晋中市质量技术监督局、晋中市旅游局。

本标准主要起草人：毛星、田瑞生、尹志鹏、韩冰。



晋中旅游景区（点）服务规范

1 范围

本标准规定了晋中旅游景区（点）服务规范的术语和定义、基本要求、服务要求、服务人员管理、安全管理、环境保护以及评价实施。

本标准适用于晋中市辖区内从事旅游接待业务的各种类型的旅游景区（点）。

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 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 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

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：旅游休闲符号

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 16767 游乐园（场）服务质量

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

DB14/T 114 山西省旅游景区景点服务通则

DB14/T 149 山西省乡村旅游客栈服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游景区（点）

旅游景区（点）是以旅游及相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。标准中所称的旅游景区（点）是指位于晋中市辖区内具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的管理区。

3.2

旅游景区（点）服务

指旅游景区（点）利用设施、设备、自然与人文环境、消费环境和产品，向游客提供的各种劳动。

3.3

服务质量

指旅游景区（点）提供的服务在使用价值方面适合和满足游客需要的物质和心理的满足程度。

3.4

游客中心

旅游景区（点）设立的为游客提供信息、咨询、游程安排、讲解、教育、休息等旅游设施和服务功能的专门场所。

3.5

旅游吸引物

能激发人们的旅游动机，吸引旅游者进行旅游活动的自然客体与人文因素的总和。

3.6

电子解说设备

电子语音导游机，即将旅游景点的解说预先录制好，存储在语音解说设备中，定期或按照旅游者要求为其提供讲解的设备，可分为便携式和定点式。

4 基本要求

- 4.1 法定许可手续完备，通过相关部门的审验。
- 4.2 具备接待游客的旅游吸引物及相关服务和设施。
- 4.3 以人为本，诚信服务，注重塑造旅游景区（点）形象。
- 4.4 在旅游服务过程中应体现地域文化价值特色和景区特点。
- 4.5 管理机构健全，规章制度完善，定期进行监督检查，有完整的书面记录和总结。
- 4.6 有完善的服务程序、服务规范、服务监督机制、员工手册等服务管理规章制度；并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。
- 4.7 A级旅游景区（点）的服务管理应符合 GB/T 17775 相应等级的规定。

5 服务要求

5.1 游客中心

- 5.1.1 景区（点）应设置游客中心。
- 5.1.2 游客中心应位置合理，方便快捷，标识醒目，规模适度，设施齐全，功能完善。
- 5.1.3 咨询服务项目和人员配备齐全，业务熟练，服务热情。应能根据游客旅游的不同需求提供相应的游览方案，供游客选择。

5.2 票务

5.2.1 售票服务

- 5.2.1.1 售票口应设在醒目位置，以中外文明示景区（点）开放时间、售票时间、淡旺季门票价格、套票价格、享受优惠票价的特殊群体、享受免票的特殊群体及购票须知。
- 5.2.1.2 景区（点）根据游客流量设置相应数量的售票窗口，根据实时流量开放相应数量的窗口。
- 5.2.1.3 景区（点）可设置团体购票窗口，必要时散客购票窗口可设立排队隔栏。
- 5.2.1.4 售票员售票时做到细心、准确、快捷，唱收唱付，禁止出现对游客抛钱、抛票等不文明、不礼貌现象。
- 5.2.1.5 售票员坐姿端正，佩戴工牌，能熟练使用普通话，语气要和蔼、音量要适中，要认真、耐心、准确回答游客的咨询。5A级景区（点）的售票员能提供英语服务。
- 5.2.1.6 应主动向闭馆（园）前一小时内购票的游客提醒景区（点）的关闭时间及景区（点）内仍有的主要活动。
- 5.2.1.7 在售票窗口繁忙时有专人维护秩序，避免拥挤混乱现象发生。

5.2.2 验票服务

- 5.2.2.1 应合理设置验票入口、出口，应设团体入口或设立安全通道，确保畅通。入口、出口处中外文标志明显。
- 5.2.2.2 验票人员衣着整齐，态度和善，验票要准确、迅速，并使用标准普通话及礼貌用语。
- 5.2.2.3 如遇闹事滋事者，应及时礼貌予以制止。对漏票、持无效证件的游客，要礼貌耐心解释。

5.3 信息

5.3.1 咨询

- 5.3.1.1 服务人员应具有丰富的旅游知识，要熟知本地区及周边区域景区（点）情况。
- 5.3.1.2 要耐心、详细地为游客释疑解惑。答复游客问询时，应做到有问必答，用词得当、简洁明了。
- 5.3.1.3 如果多人同时问询时，应先问先答，急问急答，注意客人情绪，避免怠慢，使游客都能得到适当的接待和满意的答复。
- 5.3.1.4 接听电话应首先报上姓名或景区（点）名称并使用敬语。
- 5.3.1.5 通话完毕，应确认对方先收线后再挂断电话。

5.3.2 标识

- 5.3.2.1 景区（点）外部引导标识规范，设置合理、明显，符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 5.3.2.2 景区（点）内应设置游览全景图、导览图、景观说明牌或简介、中英文指路标志牌、安全警示、游客须知、注意事项、特殊人群服务设施等相应的中英文引导标志，且数量适中、内容及指向准确、标志醒目，有一定特色，符合 GB/T 10001.2 的要求。

5.3.3 广播

- 5.3.3.1 应提供覆盖景区（点）服务范围的中文广播服务，使用普通话播音，4A级以上景区（点）至少应提供一种以上外文广播服务，播音员发音标准，播放内容简练、清晰、易懂。
- 5.3.3.2 广播服务内容包括背景音乐、景区（点）导览、安全提示、紧急通知，以及为游客提供的相关服务等。
- 5.3.3.3 背景音乐的选择符合景区（点）的特点，播放时间恰当、音量适中，与环境相协调。

5.3.4 互联网

5.3.4.1 3A级以上景区(点)应建立面向公众的网站或网页,提供公共信息服务,并保证信息的准确、及时。

5.3.4.2 网站或网页应提供景区(点)票价、开放时间、景区(点)特色、主要景观、景区(点)区位、乘车路线、景区(点)地图、问讯电话、景点最佳游览时间、游览注意事项、自驾车旅游服务、自然灾害预警等基本信息。及时更新景区(点)季节性节庆、特色活动、内部维修等信息。

5.3.4.3 4A级以上景区(点)除建立网站之外,还应提供网上远程订票服务、网上虚拟旅游,建立网上支付平台。

5.3.5 公众信息

5.3.5.1 景区(点)提供的公众信息资料包括研究性论著、科普读物、综合画册、宣传册、宣传页、音像制品、导游图和导游资料等。

5.3.5.2 公众信息资料应内容丰富,特色突出、品种多样。

5.3.5.3 公众信息资料提供的基本信息应文字简洁、真实可靠。

5.3.6 其他信息

5.3.6.1 提供对外电话咨询服务,电话服务人员普通话标准,能熟练使用一门外语对游客进行答疑服务。

5.3.6.2 通过景区(点)内信息提示或各类媒体途径,向游客提供景区(点)节庆活动举办、景区(点)维护修缮、间歇性关闭及售票电话、投诉电话等基本信息,内容真实有效。

5.4 导游

5.4.1 导游(讲解)员须熟悉业务、统一着装、持证上岗,不佩戴首饰、涂浓妆,仪态要端庄大方,时刻处于良好的工作状态。

5.4.2 景区(点)导游(讲解)员的人数及语种应能满足游客需要,其普通话二级甲等达标率不低于90%。

5.4.3 景区(点)导游(讲解)员应尊重游客,礼貌待客,在合理而可能的情况下,尽量满足游客的要求。

5.4.4 要严格按照讲解服务单位确定的游览线路和游览内容进行讲解服务,不得擅自减少服务项目或中止讲解服务。

5.4.5 在讲解服务中,行至山崖低矮处或台阶较陡等危险地段,要注意提醒游客注意安全,并且有义务提示游客注意保持景区(点)环境卫生。

5.4.6 不得向游客兜售物品和索要小费,不得欺骗、胁迫游客消费。

5.4.7 讲解真实、准确、生动,讲解内容丰富、健康、科学,达到GB/T 15971的要求。

5.5 电子解说

5.5.1 电子导览

5.5.1.1 3A级以上景区(点)应配备电子显示屏、电子触摸屏等电子导览设备,其数量和安放位置合理,便于服务,与环境相协调。

5.5.1.2 电子导览服务应为游客提供多语种全面、准确的信息。

5.5.1.3 电子导览设备的操作系统应设计简单,方便游客操作和使用。

5.5.1.4 景区(点)应定时检修电子导览设备,保证正常运转。

5.5.2 电子解说

5.5.2.1 4A级以上旅游景区（点）应提供中、英等多语种电子解说设备租赁服务，解说内容准确、丰富、生动，其系统设计要方便游客操作。

5.5.2.2 电子解说设备的租赁地点以及归还地点标志醒目、指示准确、方便易行。

5.5.2.3 有详细、明确的电子解说设备的租赁、使用须知，内容包括租赁押金、租金、操作指南以及损坏赔偿等规定。

5.6 交通

5.6.1 景区（点）交通设施完善，进出安全便捷。

5.6.2 景区（点）应设置与景观环境相协调、可进入性良好、与景区（点）接待规模相适应的专用停车场或船舶码头。3A级以上景区（点）要有一定比例的生态停车场。

5.6.3 景区（点）内应使用景区（点）专用交通引导标识系统，标识准确、醒目，并使用两种以上语言（中、英文）。

5.6.4 停车场内应根据地域条件进行大小车分区，配备无障碍车位，且停车标识标线清晰醒目、有特色。

5.6.5 应在停车场内安全地域设置与景观相协调的游客等候、休息及遮阳蔽雨设施。

5.6.6 景区（点）停车场内应配专职管理人员按照划定的停车区引导旅游车辆停靠，并有序地疏导旅游车辆进出。

5.6.7 停车场内应设置相关温馨提示标语牌，确保游客车辆及其它安全。

5.6.8 A级以上景区（点）内的交通工具应使用清洁能源，并保持整洁、卫生。

5.6.9 景区（点）内交通工具的运行线路设计合理，与环境相协调，并保证交通安全。

5.6.10 景区（点）内专用车辆、观光电瓶车、机动游船驾驶人员，取得相应岗位证书方可上岗。

5.6.11 驾驶人员应严格执行驾驶操作规程，做到限速行驶、礼貌行车，确保行车和乘客的人身安全。

5.6.12 坚持出车（船）之前，运行期间和收车（船）之后，一日三检制度，保证交通工具设备技术状况良好。

5.7 餐饮

5.7.1 景区（点）内餐厅、茶楼、小吃店等餐饮服务设施布局合理，方便游客，与环境相协调。

5.7.2 热情服务、诚信待客，要做到明码标价、质价相称、公平合理，为游客提供相关有效消费凭证。

5.7.3 服务人员要注重个人仪表仪容，统一着装，保持个人卫生整洁。每年接受体检，上岗须持健康合格证。制作食品的工作人员不得佩戴戒指等饰物，不得使用指甲油等有碍食品卫生的化妆品。

5.7.4 餐厅环境整洁、空气清新。有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水处理设施。室内外客用餐桌/椅完好无损、干净无污垢，方便残疾人，备有儿童座椅。

5.7.5 操作间应设专用冷藏、冷冻设施。餐具、饮具要做到一餐一消毒，有专用消毒设施。餐具、饮具、台布、餐巾、面巾等每日清洗、消毒，符合GB 16153的相关规定，三证齐全（包括卫生许可证、经营许可证、健康证）。

5.7.6 禁止使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐饮具。

5.7.7 厨房灶台、加工案台、器皿洁净、无油渍；排烟机、通风口无油垢。

5.7.8 外购食（饮）品，有正规的检验合格证，不得向游客出售过期食（饮）品。

5.7.9 食品原材料的采购、运输、存储的容器包装、工具、设备必须安全无害，保持清洁，防止食品污染。

5.7.10 食（饮）品的加工制作应生熟分开，禁止使用过期变质原料进行食品加工。

5.7.11 景区（点）饮用水执行GB 5749的相关规定。

5.7.12 应注意用餐氛围、环境，体现本地区（景区）饮食文化特色。

5.7.13 严格执行服务规范和操作程序，能够准确清楚的报上菜名，主动介绍饭菜特点。

5.7.14 客人离开时应提醒客人不要遗忘物品，并用敬语与客人道别。

5.8 住宿

5.8.1 景区（点）内住宿服务设施布局合理，建筑外观与环境相协调。

5.8.2 客房内各种设施、用具应消毒，保持卫生。

5.8.3 客房、卫生间每天全面整理一次，床单、被单及枕套一客一换或应客人要求及时更换，客用品和消耗品补充齐全。

5.8.4 熟练掌握相应服务岗位的业务知识和技能，并能准确运用。

5.8.5 客房环境应保持宁静、舒适。服务人员须做到“三轻”，即，走路轻、说话轻、操作轻。

5.8.6 客房安全设施要齐全可靠，做到防火、防盗。

5.8.7 服务人员整理房间一般应在客人不在时进行，如客人在房间，应礼貌征询客人意见，得到客人同意后，方可清扫。

5.8.8 对客人提出的问题无法解决时，应耐心解释，不推诿和应付。

5.8.9 星级饭店的设施和服务应符合 GB/T 14308 的规定。

5.8.10 农家客栈设施和服务应符合 DB14/T 149 的规定。

5.9 娱乐

5.9.1 游乐设施的操作人员须持证上岗，定期对设备、设施进行检修和保养，使其处于良好的使用状态。

5.9.2 游乐服务人员在设施启动前应先告知游客安全须知，确认安全无误后再启动游乐设施。

5.9.3 景区（点）内举办的演出类活动的文化内涵、表演内容、演出服装等文明健康，与景区（点）的特色、主题相匹配。5A级景区（点）解说、字幕要中英文对照。

5.9.4 使用临时搭建舞台进行文艺演出的，临建设施不得破坏景区（点）环境和景观特色。

5.9.5 景区（点）和文艺演出单位，要采取有效措施保护景区（点）内的景观、植被、环境不受破坏和污染。

5.9.6 景区（点）游乐及娱乐设施、服务质量和安全要求应符合 GB/T 16767 的相关规定。

5.10 购物

5.10.1 购物场所数量与布局合理，与环境相协调。

5.10.2 旅游商品经营者要统一佩戴胸卡、注意自己的着装和仪容仪表，并主动向游客介绍本景区（点）特色的旅游商品。要诚信经营，不得尾随兜售，强买强卖。

5.10.3 旅游商品货真价实、明码标价、种类繁多，突出本地区和本景区（点）特色，并符合 GB/T 16868 的规定。

5.10.4 禁止销售过期、变质及其它不符合食品卫生规定的食（饮）品。

5.10.5 景区（点）旅游商品的经营与管理，应符合 GB/T 17775 的规定。

5.11 其他要求

5.11.1 游客公共休息区域设施齐全、布局合理、安全舒适、数量充足。

5.11.2 提供邮政及邮政纪念品服务，3A级以上景区（点）应提供 Pose 机刷卡服务，有条件的景区（点）可提供 ATM 取款等自助银行服务。

5.11.3 通讯设施布局合理，手机信号接收良好；出、入口及游客集中的场所设有公用电话，并具备国际、国内直拨功能，公用电话亭标志明显，与环境协调。

- 5.11.4 提供助老、助幼、助残、助孕、助急等特殊化、人性化设施和服务。
- 5.11.5 提供走失、迷路等快速反应的救援服务。
- 5.11.6 在游客中心或专门地点设立失物招领处，提供失物招领服务。
- 5.11.7 在不破坏景观、环境的基础上，配备必要的无障碍设施；根据游览线路设置一定数量的遮阳避雨设施，提供人性

6 服务人员管理

6.1 基本要求

- 6.1.1 景区（点）服务人员应参加行业举办的岗前业务技能培训，持证上岗。
- 6.1.2 尊重游客的民族风俗习惯、宗教信仰。
- 6.1.3 掌握本岗位的服务程序和相关知识，为游客提供规范化服务。
- 6.1.4 遵守服务人员守则、规章制度和劳动纪律。
- 6.1.5 上岗前不饮酒，不食用异味食品；在岗时不吸烟、不饮酒，不吃零食，不做与工作无关的事情。

6.2 仪表举止

- 6.2.1 服务人员上岗应做到：站姿挺拔，行姿稳重，举止大方，表情自然，精神饱满。
- 6.2.2 按规定统一着装，佩戴服务标志，服装应完整、挺括、清洁，管理人员与导游（讲解）员服装可有明显区别，便于游客辨认。
- 6.2.3 注意个人卫生，女性员工化淡妆，不浓妆艳抹，不配戴过多首饰及留长指甲，男性员工不留长发及胡须，保持面容整洁干净。
- 6.2.4 严格遵守工作制度和规程，主动提供服务。

6.3 服务语言

- 6.3.1 服务语言清晰准确，微笑服务，使用服务敬语、文明用语。
- 6.3.2 4A级以上景区（点）游客中心等窗口岗位的服务人员应掌握简单手语和至少一门外语的日常用语。可根据实际需要增设小语种服务人员，如小语种导游等。
- 6.3.3 对志愿者进行统一培训和管理。

7 安全管理

7.1 基本要求

- 7.1.1 设立安全管理部门，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统、安全应急预案和安全保卫制度。
- 7.1.2 建立防火、防盗、防爆、防拥挤、防踩踏及防地质灾害、防气象灾害、防食物中毒、防传染性疾病的危机处理机制，具备应对突发事件的能力，制定相应的应急预案和处理程序。
- 7.1.3 提供24小时保安服务，及时检查、报告和消除安全隐患。
- 7.1.4 有专人进行日常游览秩序监控和景区（点）日常防盗、防爆检查。
- 7.1.5 定期组织安全知识培训和各项安全演练。
- 7.1.6 为景区（点）内的珍贵文物进行安全投保。
- 7.1.7 景区（点）危险地段、特殊旅游项目及安全警示标识的管理应符合GB 2894的规定。
- 7.1.8 涉及安全的特种设备操作、机动车辆驾驶、紧急救援等人员应取得相应岗位证书。

7.2 消防安全

- 7.2.1 配备足够的灭火器材，并保持完好有效。
- 7.2.2 定期进行消防演习，对职工进行消防知识培训。
- 7.2.3 对安全通道、疏散出口进行例行检查，确保畅通。
- 7.2.4 消防标志明显、规范。
- 7.2.5 景区（点）内明确划定禁烟区，设置禁烟标志。
- 7.2.6 林区、文物保护单位应禁止游客使用明火。
- 7.2.7 使用明火、电、气的场所应有严格的安全措施。

7.3 设施设备安全

- 7.3.1 重要部位有监视器、防盗门、报警器、护栏、保险柜等装置，并完好、有效。
- 7.3.2 交通、机电、游览等设备完好，运行正常，并进行定期检查，杜绝安全隐患。
- 7.3.3 游乐园设施设备的安全与服务达到 GB/T 16767 的要求。
- 7.3.4 大型游乐设施项目（如索道、缆车），运营前应通过国家有关部门的质量与安全检测；在运营过程中，按规定进行年检和例行检修，并且有详细的检修和运行记录。

7.4 游客安全

- 7.4.1 景区（点）内安全保卫人员数量与景区（点）的规模、性质相适应，安全保卫制度健全，危险地段防护设施齐备，警示标志明显。
- 7.4.2 景区（点）广播应定时播放有关安全事项说明，高峰期应配备定点安全人员，随时提醒游客安全。
- 7.4.3 在景区（点）危险或不宜进入的地段和场所，应设置警示标志或禁止进入标志。
- 7.4.4 落实流动巡查人员，职责明确，建立紧急救援体系，游客发生意外事故如落水、摔伤等，巡查人员应尽快到达现场，并做好善后处理，保证游客安全，做好相关记录。
- 7.4.5 游乐项目要有安全须知，做好对游客的保护工作，并有相关维护人员，制定意外事故处理程序。

7.5 安全救助

- 7.5.1 建立紧急救援机制，配备景区（点）紧急救援人员，具备应急处理能力，事故处理及时、妥当。
- 7.5.2 设景区（点）内部救援电话，并在危险路段、游客集中地、门票、游客指南中公布。
- 7.5.3 医务室必须配备医疗救助设施，并配备专职医务人员，能满足游客的一般安全求助，做到快速出诊、正确施救。
- 7.5.4 安全档案记录准确、齐全。

8 环境保护

8.1 卫生

8.1.1 卫生环境

- 8.1.1.1 景区（点）游览环境整洁，无污水污物，不乱建、乱堆、乱放，建筑物及各种设施设备无污垢、无异味。
- 8.1.1.2 配备足够的卫生设施和环卫工作人员。

8.1.2 垃圾处理

- 8.1.2.1 拥有足够数量的垃圾桶/箱，且布放适宜、标志明显、造型美观独特，与环境相协调。
- 8.1.2.2 垃圾桶/箱应分类设置、标识清楚，无破损、无污垢。
- 8.1.2.3 垃圾清扫、清运及时，日产日清，遮盖或封闭清运。
- 8.1.2.4 有流动清洁人员，统一服装，跟踪清扫。
- 8.1.2.5 存放垃圾的设施设备和场地清洁，无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。
- 8.1.2.6 有垃圾集中处理场地且远离旅游景区（点）。

8.1.3 公共厕所

- 8.1.3.1 布局合理，数量充足、标志醒目规范、建筑造型与景观相协调。
- 8.1.3.2 厕所内拥有足够的厕位；根据需要，设立无障碍通道、残疾人厕位、婴儿看护设施等。
- 8.1.3.3 配备完好的水冲、盥洗、通风设备等，3A级以上景区（点）应全部达到三星级厕所标准。
- 8.1.3.4 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。厕所内设备完好，可正常使用。
- 8.1.3.5 景区（点）星级厕所建设与管理应符合 GB/T 18973 的规定。

8.2 自然环境

- 8.2.1 自然景观和文物古迹保护手段科学、措施先进，能有效预防自然和人为破坏，保持景观和古迹的真实性、完整性。
- 8.2.2 景区（点）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。
- 8.2.3 景区（点）内商业设施、游客休息区、公共厕所、临建设施等布局合理，造型与景观相协调，方便游客使用。
- 8.2.4 按照景区（点）规划确定的游客容量，合理调整游客流量，控制游客入、出量。
- 8.2.5 光照不足的景区（点），应在主要通道和游客活动场所设置充足的照明设备。夜间接待游客的景区（点），游客活动区域应保证充足的照明。
- 8.2.6 景区（点）的大型维护、修缮工程应做到防尘、防噪，美化遮挡。
- 8.2.7 景区（点）内广告、标语及布置方式应注重文化性、艺术性及与景观的协调性。景区（点）拥有专门的节水措施和节水系统，且运转正常。
- 8.2.8 景区（点）拥有专门的排污、排水系统，做到雨污分离，污水排放应符合 GB 8978 的相关规定。
- 8.2.9 景区（点）源头水、国家自然保护区地表水的环境质量达到 GB 3838 规定的 I 类标准。
- 8.2.10 景区（点）主要适用于珍稀水生生物栖息的地表水的环境质量达到 GB 3838 规定的 II 类标准。
- 8.2.11 景区（点）资源与环境保护应符合 GB/T 17775 的规定。

9 评价实施

9.1 实施

- 9.1.1 景区（点）根据本标准制定该景区（点）的服务规范与管理办法。
- 9.1.2 景区（点）每年应定期（至少三次）采用问卷调查，设立意见簿（卡、箱）等多种形式征询游客意见，并根据意见调查处理结果做到有分析、有通报、有改进措施。
- 9.1.3 景区（点）根据本标准，结合各单位服务质量的内部考核评定结果和游客的评议意见及投诉情况，对景区（点）的服务质量进行综合考核评定。根据考核评定的结果，按照考核评定管理办法进行奖励或处罚。

9.2 监督

- 9.2.1 景区（点）应对外公布服务质量监督电话，主动接受游客监督，并作详细记录。
- 9.2.2 旅游行政管理部门不定期地组织人员对 A 级以上旅游景区（点）的服务质量进行问卷抽查、暗访、网上调查等，并将调查结果向社会公布，接受公众监督。
- 9.2.3 景区（点）对在检查、监督中发现的问题，应及时整改。

9.3 投诉处理

- 9.3.1 设立投诉受理机构并配备专门人员，制订有完善的受理和处理制度，并在景区（点）售票处、网站/网页上、宣传资料上、门票上公布投诉电话。
- 9.3.2 运行机制良好，能及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉处理档案，保持一年以上的备查期。

9.3.3 投诉处理程序

- 9.3.3.1 景区（点）接到直接投诉后，应准确、详细地对投诉人、投诉事由等进行记录。
- 9.3.3.2 迅速调查核实情况，在 5 个工作日内以书面或口头形式告知游客投诉处理意见。
- 9.3.3.3 双方可通过协商解决纠纷，并在书面协议上签字；属于景区（点）责任的，应向游客赔礼道歉，并承担相应的经济责任。
- 9.3.3.4 双方未能协商解决的，要及时报请上级主管部门处理，避免和游客发生争执。
- 9.3.3.5 涉及法律问题的，应依照法定程序处理。
- 9.3.3.6 景区（点）接到相关部门转来的投诉，应当在收到之日起 5 个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见。
- 9.3.3.7 景区（点）接到旅游投诉管理部门转发的投诉登记表，应在收到之日起 5 个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见，并上报投诉管理部门。

附 录 A
(资料性附录)
文明服务用语

- A. 1. 1 您好, 欢迎光临XXX景区(点)。
- A. 1. 2 您好, 请收好门票, 景区(点)内有XX个景点需要验票。
- A. 1. 3 谢谢, 欢迎下次光临。
- A. 1. 4 对不起, 您的证件不符合免票规定, 请到售票处补票, 谢谢。
- A. 1. 5 请拿好票, 往这边走, 祝您玩得愉快。
- A. 1. 6 您好, 需要帮忙吗。
- A. 1. 7 对不起, 请再重复一遍。
- A. 1. 8 您好, 这是XXX景区(点)咨询员为您服务。
- A. 1. 9 感谢您打电话给XXX景区(点), 希望能继续得到您的关注, 谢谢。
- A. 1. 10 请您坐下, 慢慢说。
- A. 1. 11 非常抱歉让你遇到这样的麻烦……。
- A. 1. 12 这是我们工作的疏漏, 十分感谢您提出的批评。



附录 B
(资料性附录)
服务忌语

- B. 1. 1 不知道。
- B. 1. 2 自己看。
- B. 1. 3 你是谁。
- B. 1. 4 牌子上写的有，你不会自己看。
- B. 1. 5 你可能不明白……。
- B. 1. 6 我们不会……我们从没……我们不可能。
- B. 1. 7 你弄错了。
- B. 1. 8 这不可能。
- B. 1. 9 你别激动……你不要叫……你平静一点……。
- B. 1. 10 我不是为你一个人服务的。
- B. 1. 11 没看到我们有多忙吗，你先等一下。
- B. 1. 12 你最好……之前给我们打电话，否则我们就下班了。
- B. 1. 13 你必须先排队后买票。
- B. 1. 14 你刚才说你是谁。
- B. 1. 15 禁止……；不准……；严禁……；不得……；违者罚款；严惩。
- B. 1. 16 这不是我们的责任。

