

DB5226

黔东南州地方标准

DB5226/T 254.1—2024

镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范

地方标准信息服务平台

2024-07-25 发布

2024-07-25 实施

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 选址	1
5 建筑物	1
6 设施设备	2
7 服务要求	3
8 管理要求	4
9 监督与改进	5
附录 A（资料性） 镇远古城旅游图形标志	6

地方标准信息服务平台

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 254—2024《镇远古城旅游》的第1部分。DB5226/T 254 已经发布了以下部分：

——第1部分：游客中心设施与服务规范；

——第2部分：旅游厕所管理规范；

——第3部分：停车场管理规范。

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。

本文件由镇远县市场监督管理局提出。

本文件由黔东南州文体广电旅游局归口。

本文件起草单位：镇远县市场监督管理局、黔东南州质量技术监督检测所、黔东南苗族侗族自治州食品药品检验检测中心、镇远县文体广电旅游局、镇远县住房和城乡建设局、镇远县林业局、镇远九州文化旅游投资集团有限公司。

本文件主要起草人：杨柳、方伟、吴凯仪、杨艳、李勇、王定劫、庄灵巧、向超英。

DB5226

地方标准
标准信息服务平台

镇远古城旅游 第1部分：游客中心设施与服务规范

1 范围

本文件规定了镇远古城游客中心的术语和定义、选址、建筑物、设施设备、服务要求、管理要求、监督与改进。

本文件适用于镇远古城游客中心的设施与服务。

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 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 旅游景区游客中心设置与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

游客中心

为游客提供旅游信息、咨询、游程安排、讲解、教育、休息、购物等旅游设施和服务功能的场所，所提供的服务是公益性的。

4 选址

应选址在镇远古城的主要入口或景区内交通便利地。

5 建筑物

5.1 建筑景观

5.1.1 游客中心应为独立的建筑物或建筑单元，或附属于其它建筑之内。

5.1.2 建筑造型外观应与当地景区环境相协调，体现当地民风民俗文化气息。

5.1.3 游客中心建筑应有醒目的标识和名称，建筑物附近 200 m 范围应设置游客中心引导路标。

5.2 面积

建筑面积应大于等于 2000 m²。

5.3 标志

- 5.3.1 镇远古城旅游图形标志见附录 A，游客中心图形标志应符合 GB/T 31383 的规定。
- 5.3.2 应用镇远古城旅游图形标志应等比例放大或缩小。
- 5.3.3 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.4 内部空间

- 5.4.1 游客中心应包括服务区、办公区和附属区。服务区建筑面积应不小于 600 m²。
- 5.4.2 服务区应包括咨询处、售票处、游客休息区、母婴室、投诉室、医务室、自助售票点、行李寄存处、展示宣传栏和信息查询设备、书籍和纪念品展示处、购物中心及公共厕所。
- 5.4.3 办公区应包括办公室、会议室、档案室、广播室、监控室等。办公区不对外开放，与服务区应相对分离。
- 5.4.4 附属区应包括室外铺装、绿地等。

6 设施设备

6.1 咨询设施

- 6.1.1 应配备咨询台及座椅。
- 6.1.2 介绍景区资源、游览线路、游览活动、天气情况等，有条件的应提供 VR 讲解等智能语音讲解。
- 6.1.3 应为游客提供免费的 Wi-Fi。

6.2 售票设施

- 6.2.1 应设置售票窗口，在售票窗口外显著位置设置价格公示栏，使用 LED 屏幕公示价格。
- 6.2.2 应设置自助售票点，配备自助售票设备。

6.3 展示宣传设施

- 6.3.1 应设置展示台或展示架，展示景区宣传资料和特产、纪念品、书籍等，所展示的资料、实物应分类摆放，并有明显的标志或文字提示。
- 6.3.2 应设置景区导游全景图，供游客查阅。
- 6.3.3 应设置影视播放设备，宣传当地的旅游资源。

6.4 休息设施

应设置游客休息区，配备座椅，提供饮水设施、手机充电设施。

6.5 自助设备

应设有可供游客自助查询信息的设备、自助存取物品设备。

6.6 紧急救助设备

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。

6.7 特殊人群服务设施

应提供轮椅、婴儿车、拐杖等辅助代步工具或器械。

7 服务要求

7.1 服务内容

7.1.1 现场接待

应包括以下内容：

- a) 游客进入游客中心时，应起立主动向游客问好；
- b) 提供相关的资料或通过互联网为游客提供相关的查询服务；
- 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。

7.1.2 电话接待

应包括以下内容：

- a) 电话应答应准确，语言规范，答复问题应做到细心、细致、耐心；
- b) 电话接待过程中，应仔细聆听游客的服务需要，当不能立即满足游客提出的要求时，要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，也要回复对方，并表示歉意；
- c) 游客对服务表示不满意时，应耐心倾听，使用礼貌规范用语回答，作好记录并反馈改进。

7.1.3 展览展示

应包括以下内容：

- a) 以印刷品、图片等形式展示旅游信息，以实物的形式展示旅游纪念品和地方特色产品；
- b) 宣传资料应图文并茂地介绍各个景点的特色、历史背景、文化内涵等；
- c) 展示物品应检查和补充，保证其合法性、真实性和数量充足；
- d) 应公布景区内即将举办的演出、节庆等活动的时间、地点和内容。

7.1.4 自助、代寄服务

应包括以下内容：

- a) 当天开启自助服务设备，下班后断电安全处理；
- b) 保持设备的整洁，更新设备的咨询信息；
- c) 通过现场和电话方式接受游客提出的代寄服务；
- d) 应在游客中心外明示免费服务项目。

7.1.5 特殊人群接待

见残疾人等特殊人群来咨询时，工作人员应立即起身迎接，微笑服务，离开时送至门口。

7.1.6 投诉受理

应包括以下内容：

- a) 向社会公布投诉电话；
- b) 投诉由专人负责受理，做好投诉处理记录，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。

7.1.7 紧急救助

应包括以下内容：

- a) 配备经过专业急救培训的工作人员；
- b) 拨打急救电话或开展现场急救处理、协助转运及后续跟进。

7.2 礼仪

7.2.1 工作人员在工作时间应统一着装，佩戴统一的徽标胸牌，服装应保持整洁。

7.2.2 工作人员仪容仪表端庄、大方，站姿自然平稳，坐姿端正。

7.3 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。

7.4 服务时间

7.4.1 开放时间应在游客中心的显著位置公布，并在旅游指南等宣传品上刊登。

7.4.2 根据旅游季节或节庆活动延长或缩减服务时间的，应明示。

8 管理要求

8.1 人员

8.1.1 人员配备

根据工作需要，应配备1名主要负责人及相应的工作人员，在岗工作人员不应少于6名。

8.1.2 职业素质

8.1.2.1 应遵纪守法、诚实守信、责任心强、廉洁自律，熟练掌握工作范围所要求的相关知识。

8.1.2.2 咨询员和导游应具有中专学历以上或两年以上旅游工作经历。

8.1.2.3 应具有较强的沟通能力，了解和尊重各地风俗习惯和宗教信仰。

8.1.3 培训考核

8.1.3.1 应对工作人员岗前培训，经考核合格后方可上岗。

8.1.3.2 应对工作人员每半年培训一次。

8.1.3.3 根据工作需要应对工作人员开展专题培训。

8.1.3.4 应对咨询员和导游定期考评。

8.2 设施设备

游客中心的设施设备出现问题，应立即检修处理。

8.3 环境卫生

应符合 GB/T 31383 的规定。

8.4 制度建设

根据工作需要，应建立但不限于以下制度：

- a) 安全制度；
- b) 应急预案；
- c) 咨询人员管理制度；
- d) 导游人员管理制度；
- e) 行李寄存管理制度；
- f) 医务室制度；
- g) 保洁制度；
- h) 投诉处理制度。

9 监督与改进

- 9.1 应建立服务质量监督、检查、评价制度，以日常检查、定期检查、随机抽查、专项检查等方式进行评价，做好评价记录。
- 9.2 应定期听取游客及第三方的意见和建议，并按程序处理。
- 9.3 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。
- 9.4 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。

DB5226

地方标准信息服务平台

附录 A
(资料性)
镇远古城旅游图形标志

A.1 镇远古城旅游图形标志见图A.1。



图A.1 镇远古城旅游图形标志

地方标准信息服务平台