

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 1317—2019

代替 DB13/T 1317-2010

旅游景区服务质量规范

2019 - 07 - 04 发布

2019 - 08 - 01 实施

河北省市场监督管理局 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.....	2
5 服务体系.....	2
6 人员服务.....	6
7 质量管理.....	7
参 考 文 献.....	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替DB13/T 1317-2010《旅游景区服务质量规范》，与DB13/T 1317-2010相比，主要技术变化如下：

- 增加了旅游景区、旅游景区服务、服务质量的定义和内容；
- 增加了基本要求的内容，强调了旅游景区在服务理念、旅游安全、可持续发展、智慧景区建设、员工管理、人性化服务等方面的要求；
- 增加了游览线路服务的内容；
- 强化了咨询服务的内容；
- 修改了票务服务的内容；
- 强化了解说服务的内容；
- 增加了休闲娱乐的内容；
- 增加了道路交通的内容；
- 修改了旅游餐饮的内容；
- 增加了旅游住宿的内容；
- 修改了旅游购物的内容；
- 增加了人员服务的内容；
- 增加了质量管理的内容，提出了从一般要求、游客满意度调查、投诉处理、服务质量改进等方面提升景区质量管理水平。

本标准由河北省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：河北省文化和旅游厅、河北拓朴华章旅游规划设计有限公司。

本标准主要起草人：翟玉虎、丰春雷、贾文丽、罗建兴、樊燕萍、王丽会、池娜、冯云嫣、唐彦峰、杨萌。

旅游景区服务质量规范

1 范围

本标准规定了旅游景区服务质量的基本要求、服务体系、人员服务、质量管理。
本标准适用于旅游景区服务。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

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 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具

GB/T 15971 导游服务规范

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 17775-2017 （报批稿）旅游景区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

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求

GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

LB/T 045 旅游演艺服务与管理规范

LB/T 061 自驾游目的地基础设施和公共服务指南

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 tourist attraction

提供参观游览、休闲度假、康乐健身、文化娱乐和科普教育等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。

3.2

旅游景区服务 tourist attraction service

管理者和员工借助一定的旅游资源(环境)、旅游服务设施及通过一定的手段向游客提供的各种直接和间接的方便利益，满足其旅游需要的过程和结果。

3.3

服务质量 service quality

服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，即服务工作能够满足被服务者需求的程度。是企业为使目标顾客满意而提供的最低服务水平，也是企业保持这一预定服务水平的连贯性程度。

4 基本要求

4.1 应符合旅游法及本辖区内的区域发展规划、国土空间规划、旅游规划等相关规划。

4.2 应遵循游客为本、服务至诚、友善为先、体验至上的服务理念。

4.3 应树立游客安全第一的意识，构建全方位安全保障体系，符合《河北省旅游景区安全服务通则》的规定。

4.4 着眼于可持续发展，注重资源与能源节约、生态与环境保护，发展生态旅游。

4.5 挖掘地方优秀特色文化，盘活文化资源，创新文旅业态，拓展旅游空间，品质化提升旅游产品体验服务。

4.6 推进智慧景区建设，符合《河北省智慧景区建设规范》的规定。

4.7 有健全的适合高质量旅游发展的组织机构，层次清晰、任务明确、运行有序、系统高效。

4.8 建设优秀的员工队伍，明确各工作岗位服务规范和质量要求，建立科学完善的培训、监测与考核体系。

4.9 为特殊人群提供便捷的人性化服务。

5 服务体系

5.1 游览服务

5.1.1 线路服务

5.1.1.1 应有体现主题文化的品牌定位和鲜明的旅游形象。

5.1.1.2 创新旅游业态，有符合大众需求、高品位的旅游产品体系，产品类型丰富，兼顾四季、全时、全龄的旅游需求。

5.1.1.3 注重旅游活动过程中的主题文化内涵融合，满足游客体验需求。

5.1.1.4 旅游环境氛围应体现景观环境和人文环境的一致性。

5.1.1.5 要素配置齐全，构建绝佳的空间结构和游憩观赏路线。

5.1.1.6 游步道设计合理，应符合人体工程学、景观美学原理，沿线合理设置观景平台、休憩设施、景观小品、环卫设施等公共服务设施。

5.1.2 咨询服务

5.1.2.1 应设游客中心，位置合理，规模适度，风貌协调，符合 GB/T 31383 的规定。

5.1.2.2 应根据景区需要增设游客咨询点、问讯处。

5.1.2.3 宜有景区特色的邮政旅游文化产品，可设立主题邮局、旅游邮政报刊亭、旅游邮政综合便民服务站等。

5.1.2.4 提供电话、网络、现场咨询等多样化免费咨询服务，咨询服务内容应涵盖景区、线路、交通、气象、安全等信息。

5.1.2.5 咨询服务人员应具有较高的旅游综合知识，服务流程规范便捷，答复耐心、及时、准确。

5.1.3 票务服务

5.1.3.1 售、验票场所设置合理，标识醒目，满足需求，明示景区开放时间、相关景点开放或封闭情况等信息。

5.1.3.2 门票外观精美，信息准确全面，文化特色突出，种类多样，可使用集邮寄、宣传、珍藏等功能为一体的邮资明信片。

5.1.3.3 严格执行国家和河北省有关景区门票价格及优惠政策，在醒目位置公示。

5.1.3.4 宜提供电子门票服务，应定期维护检修相关设施，确保运转正常、状态良好。

5.1.3.5 票务服务人员应熟练掌握景区门票优惠政策，迅速、准确出票、验票。

5.1.4 标识体系

5.1.4.1 应设置导游全景图、导览图、景物介绍牌、指示牌、安全警示、游客须知、注意事项等相应的标识体系。

5.1.4.2 应具有主题性和特色性，注重文化元素的应用和艺术化设计。

5.1.4.3 设置应完整、连续、准确、醒目、指向明确、内容规范，符合 GB/T 31384 的规定。

5.1.4.4 材质生态、外形美观、图案直观，视觉效果良好。

5.1.4.5 定期维护保养、内容更新。

5.1.4.6 应提供中外文对照，翻译准确无误。

5.1.4.7 公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定，数量充足、位置合理，视觉效果良好。

5.1.5 解说服务

5.1.5.1 向导式解说

5.1.5.1.1 导游员（讲解员）数量满足需要，具有高级导游员（讲解员），公布人员资料。导游讲解服务符合 GB/T 15971、LB/T 014 的规定。

5.1.5.1.2 宜建立专兼职相结合的导游员（讲解员）队伍，并邀请亲历者、当地专家学者、先进人物、地方乡贤等，开展特色解说服务。

5.1.5.1.3 导游员（讲解员）应尊重游客，礼貌待客、微笑服务，热情倾听游客意见，耐心解答游客问题，主动关心老幼病残孕。

5.1.5.1.4 导游词应科学、准确、健康、有文采并及时更新，讲解效果清晰生动，有吸引力。

5.1.5.1.5 宜根据客源情况提供多语种的讲解服务。

5.1.5.2 自导式解说

5.1.5.2.1 宜提供现代自助导游服务，如微信编码、微信二维码、蓝牙导览、自助导览设备等多种形式。

5.1.5.2.2 电子解说系统设计简单，游客操作方便，讲解内容准确、丰富、内容适时更新。

5.1.5.2.3 应安排专人负责解说设备的运营管理，定期检查，及时维护或更换。

5.1.6 环境服务

5.1.6.1 通景道路及出入口可视范围内环境整洁美观。

5.1.6.2 周边村容村貌、商业场所应干净整洁。

5.1.6.3 建筑物及各类设施设备无损坏、无剥落、无污垢，施工场地维护良好。

5.1.6.4 排污设施完善，污水排放符合 GB 8978 的规定。

5.1.6.5 垃圾箱布局合理、数量充足、整洁美观、分类设置、主题特色突出。

5.1.6.6 旅游厕所布局合理、数量充足、干净整洁，主题特色突出，彰显人文关怀，应加强特色文化厕所、节能环保厕所及第三卫生间建设，各类设施与服务管理符合 GB/T 18973 的规定。

5.1.6.7 按时限、标准完成清扫、保洁、清运工作，实现垃圾日产日清与流动跟踪清扫，垃圾收集及处理方式合理有效。

5.2 交通服务

5.2.1 外部交通

5.2.1.1 加强与外部交通枢纽、旅游集散中心间的交通衔接，提供旅游专线、旅游公交等便捷的通达景区的公共交通服务。

5.2.1.2 外部交通设施完善，交通引导标识设置合理，符合《旅游道路交通引导标识设置规范》的规定。

5.2.2 内部交通

5.2.2.1 提供观光车、游船、共享交通工具等类型多样、换乘便捷的内部交通方式，宜使用绿色清洁能源。

5.2.2.2 公共交通工具驾驶人员应严格执行驾驶操作规程，做到一日三检，缓速行驶，礼貌行车（船），严禁超员，确保行车（船）安全和乘客的人身安全。

5.2.2.3 内部交通布局合理，与主要景点、景观或主题观赏内容联结度高，通行顺畅。

5.2.2.4 路面及沿途设施应定期检查维护，确保正常使用，状态良好。

5.2.3 停车场或码头

5.2.3.1 应设置专用停车场或船舶码头，位置合理，生态设计，数量充足。

5.2.3.2 应明示收费标准，配备专职管理人员，有序疏导车辆（船）进出及停靠。

5.2.3.3 做好巡视检查工作，提高防范意识，确保场内车辆（船）和公共设施的安全。

5.2.3.4 在旅游旺季，遇有客流量高峰期，应有临时停车场和停车区或有相应的管理措施。

5.2.3.5 宜提供智慧泊车服务。

5.2.3.6 宜增设自驾游服务配套设施，符合 LB/T 061 的规定。

5.2.3.7 宜增设新能源车充电设施。

5.3 休闲娱乐服务

5.3.1 应提供特色突出、类型丰富、互动性强、深度体验的户外及室内休闲娱乐产品，包括但不限于运动、研学、养生等类型。

5.3.2 宜根据景区主题特色，配套夜游类产品。

5.3.3 宜为老人、儿童等特殊人群配备相应的老年活动区及儿童游乐设施。

5.3.4 宜有品牌节庆、赛事及旅游演艺项目，旅游演艺应内涵丰富，内容健康，符合 LB/T 045 的规定。

5.3.5 休闲娱乐产品容量适度，布局合理，管理规范，服务优良。

5.4 餐饮服务

5.4.1 餐饮设施布局合理，容量与游客餐饮需求相适应，消费档次多样化。

5.4.2 保护、传承、弘扬地方饮食文化，创新开发地方特色菜品。

5.4.3 餐饮设施设备完好，餐厅内环境整洁、空气清新，秩序良好。饭馆（餐厅）卫生符合 GB 16153 的规定，消毒餐（饮）具的卫生要求符合 GB 14934 的规定，生活饮用水符合 GB 5749 的规定。

5.4.4 菜品价格合理，类型丰富，可包括主食、菜肴、小吃、饮品等种类，满足游客多样化需求。

5.4.5 餐饮服务人员应定期体检，持证上岗，服务态度优良。

5.4.6 倡导绿色、环保的餐饮意识。

5.4.7 旅游餐馆的菜品质量、服务质量、安全卫生环境、设施设备符合 GB/T 26361 的规定。

5.5 住宿服务

5.5.1 住宿接待设施布局合理，体量适宜，容量与游客过夜需求相适应。

5.5.2 住宿设施特色鲜明，宜提供民宿、客栈、文化主题酒店、户外营地等多类型的住宿方式。

5.5.3 住宿设施选址和设计应保护生态系统和文化景观，宜选用新型环保装饰材料，根据当地实际情况，积极采用太阳能、生物质能、风能、地热等再生能源，提供绿色产品及服务。

5.5.4 内部环境安静舒适、干净整洁，管理规范，秩序良好，服务态度优良。

5.5.5 充分考虑游客在景区的需求特点，注重资讯服务、行李寄存、早餐供应等方面的优质服务。

5.6 购物服务

5.6.1 购物场所应统一规划、定点经营、布局合理，容量与游客购物需求相适应，周边可设置休憩区或休闲、餐饮场所，购物设施的造型、色彩、材质与景观协调。

5.6.2 购物场所设施齐备、服务规范、环境整洁、秩序良好，杜绝马路市场及挤占旅游通道现象，符合 GB/T 16868 的规定。

5.6.3 宜有创意化、IP 化、全系列、高质量的景区旅游商品品牌，满足游客乐享乐购需求。

5.6.4 商品定价合理，明码标价，包装精美，采用绿色、环保材质，携带和运输方便。

5.6.5 商户亮照经营，服务人员态度优良，可主动向游客介绍景区特色商品，严禁尾追兜售、强买强卖。

5.6.6 宜提供线上预订、购买、邮寄托运服务。

6 人员服务

6.1 道德纪律

6.1.1 应具备良好的道德品质和高尚的情操，树立爱岗敬业、尽职尽责的意识。

6.1.2 应遵守国家法律法规及旅游景区的规章制度和劳动纪律，保护游客合法权益。

6.1.3 应尊重游客的风俗习惯和宗教信仰。

6.2 仪表举止

6.2.1 应仪表端庄，修饰得体，着装整齐，佩证上岗。

6.2.2 应保持微笑服务，举止得体，端庄大方，主动热情，文明待客。

6.2.3 上岗前不饮酒，不食用异味食品；在岗时不吸烟、不饮酒，不做与工作无关的事情。

6.2.4 应为特殊人群提供细致、周详、主动的帮助。

6.3 健康卫生

- 6.3.1 严格遵守卫生工作制度，执行岗位卫生工作程序。
- 6.3.2 服务人员每年必须进行健康检查，特殊岗位服务人员应当持有健康合格证明，并经专业培训合格后上岗。
- 6.3.3 制作和销售食品的服务人员不得佩戴戒指等饰物，不使用指甲油等有碍食品卫生的化妆品。
- 6.3.4 服务人员出现咳嗽、腹泻、发热等有碍于食品卫生的病症时，应立即脱离工作岗位，待查明病因、排除病症或治愈后，方可重新上岗。
- 6.3.5 设置专（兼）职卫生管理员，定期检查，记录存档。

6.4 服务语言

- 6.4.1 服务语言应以普通话为主，外语语种基本满足客源地的游客需求。
- 6.4.2 服务语言应文明礼貌、清晰准确，推广服务行业常用敬语，禁止使用服务忌语。
- 6.4.3 根据游客需求，相关服务人员可提供手语服务。

6.5 业务素质

- 6.5.1 应熟知各自岗位的服务行为规范、服务程序以及服务知识。
- 6.5.2 应具备相应的法律意识和业务知识。
- 6.5.3 应具备健康的心理和良好的素质，遇到游客投诉、突发事件等状况时，妥善处理。
- 6.5.4 应具有良好的自我认知、评估、激励能力。

6.6 培训考核

- 6.6.1 应建立、健全旅游景区内各专业培训体系，开展服务质量提升的系列培训教育。
- 6.6.2 应采用集中培训、岗位培训等多种形式，同时充分利用现代化教学手段。
- 6.6.3 培训体系应与服务人员的职业发展规划及其参与培训的激励约束机制相结合，打造行为规范、服务文明、形象良好、技能高超的人员队伍。
- 6.6.4 应建立服务人员培训考核体系，根据工作需要和服务人员进行定期或不定期培训考核，并对培训考核情况进行记录存档。

7 质量管理

7.1 一般要求

- 7.1.1 应建立服务质量管理体系，具有明确的质量方针和质量目标，健全的管理机构和经营机制，完善的规章制度，贯彻得力。
- 7.1.2 具有健全的培训机构和制度，人员和经费落实到位，培训效果良好。
- 7.1.3 应制定和落实各个岗位的奖励和惩罚制度。

7.2 游客满意度调查

7.2.1 每年应定期（至少三次）开展游客满意度调查，采用线上线下问卷调查、现场访谈等方法进行。

7.2.2 调查过程中，调查者应当协助游客理解调查的真实意图。

7.2.3 调查结束后，调查者应按照规定的方法分析调查结果。

7.2.4 应根据问卷调查的分析结果，及时采取有效措施，改进服务工作，提高服务质量。

7.3 投诉处理

7.3.1 应设立投诉处理机构，健全投诉管理制度，配备专门投诉受理人员。

7.3.2 应提供电话、网络、意见箱、意见簿等多种投诉渠道。

7.3.3 应在醒目位置公示投诉电话。

7.3.4 投诉处理及时，服务态度良好，档案记录完整。

7.4 服务质量改进

7.4.1 根据本规范，结合景区的不同等级、规模、类型等特点，制定与实际工作相适应的服务规范与考核办法，定期自检。

7.4.2 应积极配合旅游及相关管理部门的监督、检查。

7.4.3 宜通过 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001 管理体系认证。

7.4.4 宜委托行业协会或其他非政府组织对其进行服务质量监测。

7.4.5 宜邀请高等院校、科研机构或其他专业第三方的相关专家参与旅游景区的服务与管理项目评审。

7.4.6 应对各方面反馈的质量信息进行汇总分析，及时整改，持续改进旅游服务质量。

参 考 文 献

- [1] DB11/T 473-2007 旅游景区服务质量
 - [2] DB11/T 1465-2017 旅游特色小镇设施与服务规范
 - [3] DB34/T 2327-2015 旅游景区服务准则
 - [4] 《河北省旅游高质量发展规划（2018-2025年）》
-