

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB11

北京市地方标准

DB11/T 473—XXXX

代替 DB 11/T 473—2007

旅游景区服务质量要求

Standard for service quality of tourist attractions

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

北京市市场监督管理局 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 人员服务.....	2
6 票务服务.....	2
7 解说服务.....	3
8 信息服务.....	4
9 安全服务.....	4
10 卫生服务.....	5
11 环境服务.....	6
12 配套服务.....	6
13 服务评价与改进.....	8
附 录 A （资料性） 旅游景区游客满意度调查表.....	9
附 录 B （资料性） 旅游景区旅游投诉登记表.....	10

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。

本文件代替DB11/T 473—2007《旅游景区服务质量》，与DB11/T 473—2007相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 修改了“范围”（见第1章，2007年版的第1章）；
- 修改了“规范性引用文件”（见第2章，2007年版的第2章）；
- 修改了“术语和定义”中旅游景区定义（见3.1，2007年版的3.1）；
- 删除了A级景区、Pose和ATM的定义（见2007年版的3.3、3.4、3.5）；
- 增加了“基本要求”的一些要求（见4.1、4.5、4.6、4.7）；
- 修改了“人员服务”条标题的表述（见5.1、5.2、5.3、5.4，2007年版的13.1、13.2、13.3、13.4）；
- 增加了“票务服务”的一些要求（见6.1.1、6.1.4、6.2.5）；
- 修改了“解说服务”的一些要求（见7.1.1，2007年版的7.3、8.1）；
- 修改了“信息服务”条标题的表述（见8.1、8.2、8.3、8.4，2007年版的7.1、7.2、7.4、7.5）；
- 删除了“安全服务”的一些要求（见2007年版的12.1.8、12.1.9）；
- 增加了“卫生服务”的条标题（见10.1、10.4）；
- 增加了“环境服务”的条标题（见11.1、11.2、11.3、11.4）；
- 修改了“配套服务”的一些要求（见12.1、12.3、12.6，2007年版的第5章、9.1、9.5）；
- 增加了“服务评价与改进”一章（见第13章）；
- 修改了“投诉处理”的要求（见13.2，2007年版的第14章）；
- 增加了“旅游景区游客满意度调查表”（见附录A）；
- 修改了“旅游景区投诉登记表”（见附录B）。

本文件由北京市文化和旅游局提出。

本文件由北京市文化和旅游局归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- DB11/T 473—2007；
- 本次为第一次修订。

旅游景区服务质量要求

1 范围

本文件规定了旅游景区服务的基本要求以及人员、票务、解说、信息、安全、卫生、环境、配套、服务评价与改进等方面的质量要求。

本文件适用于接待国内外旅游者的各类旅游景区。

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 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

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 旅游景区（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

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则

GB 37489.3 公共场所设计卫生规范 第3部分：人工游泳场所

DB11/ 307 水污染物综合排放标准

DB11/T 334.2 公共场所双语标识英文译法 第2部分：景区景点

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*

以自然、文化或其他旅游吸引物为依托，具有明确的空间边界、必要的旅游服务设施和统一的经营管理机构，以提供游览服务为主要功能的场所或区域。

[来源：GB/T 17775—2020, 3.1]

3.2

服务质量 service quality

利用设施、设备、消费环境和产品，提供服务劳动，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。

4 基本要求

- 4.1 应符合社会主义核心价值观要求，践行创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。
- 4.2 以游客为中心，服务至诚。
- 4.3 健全管理规章制度并能有效实施。
- 4.4 合理利用旅游景区资源，开展健康、有益的游览和文娱活动，普及历史、文化和科学知识。
- 4.5 具备接待游客的旅游吸引物及相关旅游服务设施；体现北京地方文化，创新文化和旅游业态。
- 4.6 核定并公布最大承载量，制定、实施游客流量控制方案。
- 4.7 具备突发事件应急预案，不定期进行演练。
- 4.8 旅游景区宜建立并逐步完善以质量为核心的企业服务标准体系，可按照 ISO 9000 等标准进行质量管理体系认证。
- 4.9 A 级旅游景区的服务管理应符合 GB/T 17775 相应等级的规定。

5 人员服务

5.1 道德纪律

- 5.1.1 遵守服务人员守则、规章制度和劳动纪律。
- 5.1.2 尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。
- 5.1.3 明确本岗位的服务程序和相关知识，持证上岗。
- 5.1.4 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。
- 5.1.5 制作和销售食品的服务人员不应佩戴戒指等饰物，不应使用指甲油等有碍食品卫生的化妆品。

5.2 仪表举止

- 5.2.1 服务人员上岗应按规定着装，保持服装整洁，佩戴服务标志。
- 5.2.2 在岗服务人员主动提供服务；服务中表情自然，举止端庄、大方。

5.3 卫生健康

- 5.3.1 严格遵守卫生工作制度，执行岗位卫生工作程序。
- 5.3.2 注意个人卫生，做到勤洗手、勤洗澡、勤换衣、勤理发、勤剪指甲。
- 5.3.3 餐饮服务人员每年接受体检。

5.4 服务语言

- 5.4.1 服务语言清晰准确；微笑服务，使用服务敬语。
- 5.4.2 窗口岗位的服务人员应使用普通话，应掌握简单手语和至少一门外语的日常用语。

6 票务服务

6.1 售票服务

- 6.1.1 旅游景区应建立实名制分时预约体系，提供门票在线预订、在线交易服务。
- 6.1.2 售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付，并耐心、热情地解答游客的问讯。
- 6.1.3 售票处位置合理，以中外文明示旅游景区的售票信息，包括售票时间、淡旺季门票价格、享受优惠票价或免票的特殊群体、其他收费项目及购票须知等。
- 6.1.4 门票设计突出北京文化特色，所含信息准确全面，形式多样，可使用电子门票、邮资明信片等。
- 6.1.5 旅游景区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。
- 6.1.6 旅游景区可设置团体购票窗口；必要时散客购票窗口设立排队隔栏。

6.2 验票服务

- 6.2.1 入口、出口处中外文标志明显。
- 6.2.2 合理设置验票入口、出口，旅游旺季时应设立团队入口。
- 6.2.3 安全通道保持畅通。
- 6.2.4 验票准确、迅速。
- 6.2.5 宜提供电子门票验票服务，相关设施运转正常、状态良好。

7 解说服务

7.1 非人工解说

7.1.1 旅游景区导览

- 7.1.1.1 旅游景区外部导览标志应符合 GB/T 10001.1 的要求，设置规范、合理、明显。
- 7.1.1.2 旅游景区内部导览标志应符合 GB/T 10001.2 的要求，类型包括导游全景图、导览图、景观说明牌/简介、中外文指路标志牌、安全警示、游客须知、注意事项等，位置合理、数量足够、内容准确、标志醒目；中英文双语标志应符合 DB11/T 334.2 的要求。
- 7.1.1.3 旅游景区宜配备电子导览设备，包括电子显示屏、电子触摸屏等，数量和安放位置合理，与环境相协调。
- 7.1.1.4 电子导览设备应运转正常有效。
- 7.1.1.5 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。
- 7.1.1.6 电子导览设备应为游客提供多语种、全面、准确的信息。

7.1.2 电子解说

- 7.1.2.1 有详细、明确的电子解说设备租赁、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。
- 7.1.2.2 电子解说设备的租赁地点以及归还地点标志醒目、指示明确。
- 7.1.2.3 旅游景区宜提供中、英、日、韩、德等多语种电子解说设备租赁服务，解说内容准确、丰富、生动，系统设计方便游客操作。
- 7.1.2.4 5A 级旅游景区应提供电子地图、移动端自助导览等解说手段。

7.2 人工解说

- 7.2.1 讲解员/导游讲解应符合 GB/T 15971 的要求。
- 7.2.2 讲解员/导游的人数及语种应能满足游客需要。
- 7.2.3 讲解员/导游讲解真实、准确、生动，讲解内容健康、科学。

8 信息服务

8.1 网络信息

8.1.1 旅游景区宜建立面向公众的网络信息发布渠道，包括网站/网页等，提供公共信息服务准确、及时。

8.1.2 网站/网页等渠道应提供旅游景区的基本信息，包括票价、开放时间、旅游景区特色、主要景观、旅游景区区位、乘车路线、旅游景区地图、问讯电话、景点最佳游览时间、景区节庆活动举办、景点维护修缮、游览注意事项、自然灾害预警等。

8.1.3 网站/网页等媒介应及时公布相关信息，包括所在地道路改线、旅游景区特色活动、景点维修等信息。

8.1.4 可提供小程序、移动端应用或第三方平台等方式在线咨询服务。

8.2 公众信息

8.2.1 旅游景区应提供公众信息资料，包括研究性论著、科普读物、综合画册、宣传册、宣传页、音视频、导游图和导游材料等。

8.2.2 公众信息资料内容丰富、特色突出、品种多样。

8.2.3 公众信息资料提供的基本信息文字简明、真实有效。

8.3 广播信息

8.3.1 应提供覆盖旅游景区服务范围的中外文广播服务；使用普通话和外语广播，播音员发音标准，播放内容简练、清晰、易懂。

8.3.2 广播服务内容包括背景音乐、旅游景区导览、安全提示、紧急通知等。

8.3.3 背景音乐的选择符合景区的特点，播放时间恰当、音量适中、与环境相协调。

8.4 其他信息

8.4.1 游客中心位置合理，规模适度，设施、设备的配备符合游客基本需求。

8.4.2 游客中心能提供现场咨询、电话咨询等信息服务。

8.4.3 服务人员应为游客提供解答或通过计算机网络信息库为访客提供相关信息的查询服务。

8.4.4 服务人员应仔细聆听访客的服务需求，当无法立即满足访客提出的要求时，要留下访客的联系信息，并尽快解答与回复；如无法满足访客需求，也应回复对方，并表示歉意。

8.4.5 自助查询服务设备工作正常，信息更新及时、准确、有效，应为游客提供查询指导。

9 安全服务

9.1 安全管理

9.1.1 设立安全管理部门，安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度完善。

9.1.2 建立危机处理机制，包括防火、防盗、防恐、防爆、防拥挤、防踩踏及防地质灾害、防气象灾害、防食物中毒、防传染性疾病等。

9.1.3 具备大型活动的应急预案和节假日安全预案。

9.1.4 定期组织安全知识培训和各项安全演练。

9.1.5 提供 24 小时保安服务，及时检查、报告和消除安全隐患。

9.1.6 有专人进行日常游览秩序监控和旅游景区日常防盗、防爆检查。

9.1.7 防护设施齐备、有效，特殊地段有专人值守。

9.2 消防安全

9.2.1 消防标志符合 GB/T 13495.1 的要求。

9.2.2 灭火器材配备足够，完好有效。

9.2.3 定期进行消防演习，对职工进行消防知识培训。

9.2.4 对安全通道、疏散出口进行例行检查，保持畅通。

9.2.5 使用明火、电、气的场所应有严格的安全措施。

9.2.6 林区、文物保护单位应禁止游客使用明火。

9.2.7 旅游景区内明确划定禁烟区，设置禁烟标志。

9.3 设施设备安全

9.3.1 游乐园设施设备的安全与服务应符合 GB/T 16767 的要求。

9.3.2 设备完好，运行正常，包括交通、机电、游览等。

9.3.3 重要部位装置完好、有效，包括监视器、防盗门、报警器、护拦、保险柜等。

9.3.4 大型游乐设施项目运营前应通过国家有关部门的检测；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。

9.4 应急救援

9.4.1 旅游景区纳入政府统一应急管理体系，建立紧急救援机制。

9.4.2 旅游景区配备紧急救援人员，具备应急处理能力，事故处理及时、妥当。

9.4.3 提供走失救援服务。

9.4.4 安全档案记录准确、齐全。

10 卫生服务

10.1 旅游厕所

10.1.1 旅游厕所布局合理、数量充足、标志醒目规范、建筑造型与景观相协调。

10.1.2 厕所内拥有足够的厕位，男女厕位比例合理；宜设立无障碍厕位、家庭卫生间等。

10.1.3 配备完好的水冲、盥洗、通风设备等，或使用免水冲生态厕所。

10.1.4 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。

10.1.5 A 级旅游厕所的服务管理应符合 GB/T 18973 相应等级的规定。

10.2 垃圾处理

10.2.1 依据《北京市生活垃圾管理条例》进行分类管理，分类投放、收集、运输与处理。

10.2.2 垃圾分类图文标志符合 GB/T 19095 的规定，且标志明显。

10.2.3 垃圾桶/箱分类设置、布局合理、数量充足、造型美观且与环境相协调。

10.2.4 垃圾清扫、清运及时，日产日清；遮盖或封闭清运。

10.2.5 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。

10.3 医疗卫生

10.3.1 医疗服务制度完善，医疗急救措施切实可行。

10.3.2 医务室应拥有必备的医疗设施和医护人员，提供简单的医疗救护服务。

10.3.3 5A 级旅游景区应配备自动体外除颤器（AED）。

10.4 环境卫生

10.4.1 旅游景区游览环境整洁，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。

10.4.2 配备足够的环卫工作人员和设施。

10.4.3 旅游景区公共场所的暖通空调、给水排水、采光照明、病媒生物防治应符合 GB 37489.1 的要求。

10.4.4 旅游景区公共场所的物理因素（室内温度、相对湿度、风速、噪声等）、室内空气质量应符合 GB 37488 的要求。

10.4.5 住宿场所卫生应符合 GB 37487 的要求。

10.4.6 人工游泳场所卫生应符合 GB 37489.3 的要求。

11 环境服务

11.1 资源保护

11.1.1 自然景观和文物古迹保护手段科学、措施先进，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。

11.1.2 旅游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。

11.1.3 旅游景区拥有专门的节水措施和节水系统，且运转正常。

11.2 绿色发展

11.2.1 旅游景区环境质量宜开展 ISO 14000 国际环境管理标准认证工作。

11.2.2 旅游景区开发利用自然资源应以保护为前提，注重发展生态旅游。

11.2.3 旅游景区内商业设施、游客休息区、临建设施等布局合理，造型与景观相协调，方便游客使用。

11.2.4 不应使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐饮具。

11.3 环境美化

11.3.1 营造优良的环境氛围；绿化覆盖率高，植物与景观配置得当，环境美化措施得力。

11.3.2 夜间亮化应在节能的前提下，符合安全与美观的要求，注重营造夜间景观，发展夜间旅游。

11.3.3 旅游景区的大型维护、修缮工作应做到防尘防噪、美化遮挡。

11.4 用水安全

11.4.1 旅游景区饮用水执行 GB 5749 的相关规定。

11.4.2 旅游景区源头水、国家自然保护区地面水环境质量达到 GB 3838 规定的 I 类标准。

11.4.3 旅游景区的主要适用于珍稀水生生物栖息地面水环境质量达到 GB 3838 规定的 II 类标准。

11.4.4 旅游景区污水排放应符合 DB11/ 307 的规定，拥有专门的排污、排水系统，做到雨污分离。

12 配套服务

12.1 交通服务

- 12.1.1 交通设施设备完善，进出安全便捷。
- 12.1.2 旅游车站点、专用停车场或船舶码头应与景观环境相协调、与旅游景区规模相适应。
- 12.1.3 停车场或码头管理规范，明码标价，合理收费。
- 12.1.4 停车场或码头布局合理，车位或泊位满足旅游景区容量要求，应有无障碍车位，标志标线规范、醒目。
- 12.1.5 宜提供智慧停车服务，使用旅游景区智能停车管理系统。
- 12.1.6 宜提供电动汽车充电服务。
- 12.1.7 旅游景区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。
- 12.1.8 旅游景区内游览路线或航道布局合理、通行顺畅，游步道设计与景观相协调、便于疏散。
- 12.1.9 旅游景区内的交通工具宜使用清洁能源，并保证整洁、卫生。

12.2 住宿服务

- 12.2.1 旅游景区内住宿服务设施布局合理，与环境相协调。
- 12.2.2 星级饭店的设施和服务应符合 GB/T 14308 的规定。

12.3 餐饮服务

- 12.3.1 倡导文明旅游，引导游客讲究卫生、拒绝野味、理性消费，推广“分餐制”“公筷制”等健康旅游生活方式。
- 12.3.2 热情服务、诚信待客、明码标价、出具服务凭证或相应税票，不欺客、宰客。
- 12.3.3 旅游景区内餐饮服务设施布局合理，与环境相协调，包括餐厅、茶楼、小吃店等。
- 12.3.4 室内外客用餐桌/椅完好无损、干净无污垢，配有儿童座椅。
- 12.3.5 餐饮用品每日清洗、消毒，包括餐具、饮具、台布、餐巾、面巾等。
- 12.3.6 厨房灶台、加工案台、器皿洁净、无油渍，排烟机、通风口无油垢。
- 12.3.7 外购食（饮）品，有食品检验合格证。
- 12.3.8 食品原材料的采购、运输、存储的容器包装、工具、设备应安全、无害、保持清洁。
- 12.3.9 食（饮）品的加工制作应生熟分开，不应使用过期变质原料进行食品加工。
- 12.3.10 餐饮宜满足游客需求，体现北京饮食文化和地方饮食特色。

12.4 文娱服务

- 12.4.1 旅游景区内举办文艺演出类活动的文化内涵、表演形式与内容、演出服饰等健康文明，与旅游景区的特色、主题相匹配。
- 12.4.2 旅游景区和文艺演出单位应保护旅游景区内的景观、植被、环境不受破坏和污染。
- 12.4.3 使用临时搭建舞台进行文艺演出的，临建设施不应破坏旅游景区环境和景观特色。

12.5 购物服务

- 12.5.1 旅游商品种类丰富，宜开发文创纪念品，突出本地区及本旅游景区特色，符合 GB / T 16868 的规定。
- 12.5.2 购物场所数量与布局合理，与环境相协调。
- 12.5.3 诚信经营，购物秩序良好，旅游商品货真价实、明码标价，经营者不应尾随兜售、强买强卖。
- 12.5.4 不应销售过期、变质及其他不符合食品卫生规定的食（饮）品。

12.6 其他服务

- 12.6.1 游客公共休息区域设施安全、布局合理、数量充足。

- 12.6.2 倡导志愿者服务，经培训后上岗，实行统一管理。
- 12.6.3 提供助老、助幼、助残、助孕、助急等特殊化、人性化设施和服务。
- 12.6.4 在不破坏景观、环境的基础上，配备必要的无障碍设施。
- 12.6.5 在游客中心或专门地点设立遗失物招领处，提供遗失物招领服务。
- 12.6.6 应提供 POS 机刷卡、移动端应用支付服务。
- 12.6.7 通信设施布局合理，手机信号接收良好。
- 12.6.8 具备条件的，提供邮政及邮政纪念服务。

13 服务评价与改进

13.1 满意度调查

- 13.1.1 服务质量监测、评价、考核制度完善，由第三方进行服务质量监测与评价。
- 13.1.2 调查抽样率不低于旅游景区季度游客接待量的 1%，抽样样本应遵循抽样调查基本要求。
- 13.1.3 由被调查游客填写《旅游景区游客满意度调查表》，参见附录 A。
- 13.1.4 调查过程中，应保证游客客观、公正评价各项服务。
- 13.1.5 旅游景区应向社会公开服务质量的监测、评价结果。

13.2 投诉处理

- 13.2.1 投诉制度健全，受理机构或人员职责清晰，投诉渠道、方法明确。
- 13.2.2 及时、妥善处理投诉，避免和游客发生争执。
- 13.2.3 旅游景区接到直接投诉后，应填写《旅游景区旅游投诉登记表》，参见附录 B。
- 13.2.4 旅游景区应迅速调查核实情况，及时告知游客投诉处理意见。
- 13.2.5 双方可通过协商解决纠纷，并在书面协议上签字；属于旅游景区责任的，应向游客赔礼道歉。
- 13.2.6 旅游景区接到相关部门、投诉管理部门转来的投诉，应及时反馈投诉的基本事实、证据和处理意见。
- 13.2.7 应使用统一规范的旅游投诉处理信息系统，建立完整的投诉档案，保留一年以上备查。

13.3 服务改进

- 13.3.1 根据评价结果，旅游景区应及时采取有效措施，改进服务工作，提高服务质量。
- 13.3.2 根据附录 A，服务项目得分不低于 3 分为合格，对于低于 3 分的服务项目，应分析原因，限期整改。
- 13.3.3 连续两个季度不合格的服务项目，服务人员应参加在职培训。
- 13.3.4 投诉调查结束后，应按照规范的方法分析调查结果。
- 13.3.5 对于投诉发生频率高的服务项目、环节，做出针对性整改。
- 13.3.6 游客满意度得分、投诉处理率可纳入旅游景区服务质量年度考核。

附 录 A
(资料性)
旅游景区游客满意度调查表

表A.1 旅游景区游客满意度调查表

服务项目	非常不满意 (1分)	比较不满意 (2分)	一般 (3分)	比较满意 (4分)	非常满意 (5分)
人员服务					
票务服务					
解说服务					
信息服务					
安全服务					
卫生服务					
环境服务					
配套服务					
总体评价					
意见和建议:					

附录 B

(资料性)

旅游景区旅游投诉登记表

表B.1 旅游景区旅游投诉登记表

投诉日期:

年 月 日

投诉事由:			
日期:			
地点:			
事情经过:			
投诉的要求、理由:			
投诉人基本资料			
姓名		工作单位	
性别		国籍	
电话		E-mail	
地址		邮编	
感谢您对旅游景区工作的支持,我们会及时答复您的投诉!			