

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 11

北京市地方标准

DB11/T XXXX—XXXX

旅游咨询服务中心设置与服务规范

Setting up and service standard of tourist information center

（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 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 基本要求 3

5 选址和建筑要求 4

6 设施设备要求 4

7 服务要求 5

8 管理要求 7

9 服务评价与持续改进 8

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：北京市文化和旅游局。

本文件主要起草人：杨烁、周卫民、费立新、涂世文、刘钢、郑继革、杨浩雄、崔正、周永圣。

旅游咨询服务中心设置与服务规范

1 范围

本文件规定了旅游咨询服务中心的基本要求以及选址和建筑、设施设备、服务和管理等方面的要求。本文件适用于旅游咨询服务中心的设置与管理。

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/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB/T 26354-2010 旅游信息咨询中心设置与服务规范
GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
LB/T 012 城市旅游导向系统设置原则与要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游咨询服务 tourist consulting service

为游客提供有关旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的非商业性咨询服务。

[来源：GB/T 26354-2010，2.4]

3.2

旅游咨询服务中心 tourist information center

为游客、公众提供文化和旅游信息、宣传展示及相关咨询服务，并配备其所需的设施设备的旅游公共服务场所，简称咨询中心。

[来源：GB/T 26354-2010，2.3]

3.3

旅游咨询服务员 tourist information officer

符合咨询中心服务需求的旅游咨询服务工作人员，简称咨询员。

4 基本要求

- 4.1 咨询中心设置应符合所在区域旅游发展总体规划，节约占地，避免重复建设。
- 4.2 咨询中心属于文化和旅游公共服务设施，所提供的服务应是公益性的。
- 4.3 咨询中心的设置与服务应以满足游客需求为原则。

5 分类

- 5.1 咨询中心设置分为中心站、咨询站两类。
- 5.2 中心站为咨询中心体系的核心，承担本区域旅游信息咨询，指导区域内咨询站开展服务，提供信息更新服务。
- 5.3 咨询站结合所属区域的特色旅游资源和中心站提供的信息，为游客提供咨询服务。
- 5.4 咨询中心通常设置为 1 个中心站，N 个咨询站的格局，形成 1+N 旅游咨询服务网络。

6 选址和建筑要求

6.1 选址要求

- 6.1.1 应选择机场、车站、地铁换乘枢纽、高速公路服务区及下道口、城市商业及交通中心等游客集散地、旅游目的地等区域。
- 6.1.2 可选择图书馆、文化馆、博物馆等公共文化服务场所和酒店、商场等游客集中场所。
- 6.1.3 可选择独立的建筑物或建筑单元，也可附属于其它建筑之内。

6.2 建筑要求

- 6.2.1 独立设置的咨询中心，建筑的外观、造型、色调、材质等应突出北京市文化和地方特色，并与周围环境相协调。
- 6.2.2 无障碍设施应符合 GB 55019 的要求。

7 设施设备要求

7.1 标识标牌

- 7.1.1 图形标识采用国际通用标识英文“i”为符号要素。标识样式见示例 1，组合应用见示例 2。

示例1:



示例2:



7.1.2 标牌应设立在建筑物正门、外立面或顶部等明显处。

7.1.3 标识标牌和引导标识和设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、LB/T 012 的要求。

7.2 工作设备

包含但不限于以下设备：

- a) 咨询台；
- b) 旅游宣传展示台（架）；
- c) 旅游信息自助查询终端；
- d) 意见箱（簿）、服务评价器；
- e) 用于信息发布的电子显示屏；
- f) 其它工作设备。

7.3 展示设备

包含但不限于以下设备：

- a) 主背景墙；
- b) 音视频播放设备，包括但不限于播放器、显示屏、音箱等；
- c) 海报栏；
- d) 文创产品与特色纪念品展示柜（架）；
- e) 其它展示设备。

7.4 便民设备

包含但不限于以下设备：

- a) 医疗急救箱；
- b) 雨伞、充电宝、针线包等物品；
- c) 轮椅、婴儿车、拐杖等辅助代步工具；
- d) 其他便民设备。

8 服务要求

8.1 服务功能

8.1.1 提供旅游咨询、旅游信息服务。

8.1.2 提供文化和旅游展示服务。

8.1.3 根据实际情况，提供其它需要的便民服务。

8.2 服务内容

8.2.1 咨询和信息服务

8.2.1.1 提供文化和旅游宣传纸质等形式的资料，语言应包括但不限于中英文。

8.2.1.2 提供交通、住宿、餐饮、娱乐、活动、购物等旅游相关信息。

8.2.1.3 提供自助查询服务。

8.2.1.4 提供旅游咨询热线电话服务。

8.2.1.5 提供高峰时段预警、紧急疏散与分流等服务信息。

8.2.1.6 提供旅游气象预报、应急与安全保障、开放时间调整等旅游重要信息。

8.2.1.7 提供其它咨询服务。

8.2.2 展示服务

8.2.2.1 展示特色旅游、文化产品和活动照片。

8.2.2.2 播放城市形象、文明提示、历史文化等视听资料。

8.2.2.3 进行特色文创产品与特色纪念品展示。

8.2.2.4 提供其它展示服务。

8.2.3 便民服务

8.2.3.1 提供老年人、孕妇、儿童等爱心服务。

8.2.3.2 协助游客、市民进行旅游应急联系。

8.2.3.3 公示本市旅游、投诉等热线电话。

8.2.3.4 提供市内主要景点、周边景区（点）游客流量实时信息。

8.2.3.5 提供市内或周边景区（点）现场宣传和简介服务。

8.2.3.6 提供邮寄服务。

8.2.3.7 提供其它便民服务。

8.3 服务规范

8.3.1 现场服务

8.3.1.1 接待游客时，应集中精力，双目注视对方，不能侧身目视他处或与他人交谈。

8.3.1.2 主动向游客问好。对话时应语气温和，面带微笑、态度友好、不卑不亢。

8.3.1.3 游客提出咨询内容以外的问询时，应保持亲和态度，提供所知线索，避免提供错误信息。

8.3.1.4 对不能回答或与本职工作无关的问题，应耐心向游客解释，不随意作答。

8.3.2 电话服务

8.3.2.1 电话应答应及时，用语规范，答复问题应耐心、细致、不急不躁。

8.3.2.2 不能立即满足游客提出的要求时，应留下游客称谓和联系方式，并尽快解答和回复。

8.3.3 自助服务

8.3.3.1 按时开启自助服务设备，保证设备工作正常。

8.3.3.2 及时更新设备信息，保证信息准确、有效。

8.3.3.3 为有需要的游客提供查询指导。

8.3.4 网络服务

8.3.4.1 随时关注网络服务平台信息，及时响应网络问询。

8.3.4.2 及时通过网站平台、邮件等回复咨询信息。

8.3.4.3 规范用语，慎用网络语言。

8.3.5 便民服务

8.3.5.1 视情况可设立老年人、残疾人、军人优先服务窗口。

8.3.5.2 主动为需要帮助的人提供服务。

8.4 服务语言

8.4.1 使用普通话作为服务语言。

8.4.2 外语服务一般为英语，可根据客源实际情况，提供其它语言服务。

8.4.3 应使用文明、规范性用语。

8.4.4 对于小语种语言，可使用翻译器等辅助工具。

8.5 服务时间

8.5.1 咨询中心开放时间应根据游客的活动规律确定。

8.5.2 可根据旅游季节的差异或重大节庆活动延长或缩减服务时间。

8.5.3 位于首都核心区的咨询中心应与周边的商业街区的营运时间相一致。

8.5.4 服务时间及其调整应在显要位置公示，并在旅游指南等宣传品上刊登。

9 管理要求

9.1 人员管理

9.1.1 人员配备

9.1.1.1 应根据需要配备相应数量的咨询服务人员。

9.1.1.2 可招募志愿者，志愿者应具备一定的文化和旅游素养。

9.1.2 职业素质

9.1.2.1 应遵纪守法，诚实守信，爱岗敬业。

9.1.2.2 应具备良好的职业素养，职业操守。

9.1.2.3 应举止文明，精神饱满，用语规范，态度亲切。

9.1.2.4 应尊重游客的民族习俗、宗教信仰和风俗习惯，维护游客合法权益。

9.1.3 礼仪着装

9.1.3.1 应仪容整洁、仪态端庄、举止文明。

9.1.3.2 应坐姿端正、站姿挺拔、行姿稳重。

9.1.3.3 工作时间应统一着装并佩戴统一的徽标胸牌。

9.1.4 培训考核

9.1.4.1 应对咨询员进行岗前培训，培训内容包括职业概况、礼仪礼节、城市人文、旅游资源、岗位外语、设备操作等，经考核合格后方可上岗。

9.1.4.2 应根据工作需要，通过讲座、研讨会等形式对咨询员进行定期、不定期培训，培训内容包括礼仪礼节、城市人文、旅游资源等。

9.1.4.3 应对咨询员进行定期的考评、考核。

9.2 设施设备管理

应定期对各类设施设备进行检查维护，保持设施设备外观整洁、安全有效、运行良好。

9.3 管理制度

应制定服务细则，值班执勤、培训考核、安全管理、卫生保洁等制度，以及各类应急预案等管理制度。

10 服务评价与持续改进

10.1 服务监督

10.1.1 应建立公众参与反馈机制，在显著位置设立意见箱（簿）、公开监督电话。

10.1.2 定期征集、统计、分析公众意见，改进服务工作。

10.1.3 每年应进行不少于一次的公众满意度调查，满意度应不低于 80%。

10.2 服务评价

应制定服务质量评价计划和措施，严格执行评价措施并记录评价结果。

10.3 服务改进

应根据游客投诉、服务监督和服务评价结果对咨询中心的服务提出改进措施，并及时进行整改，将改进过程和结果形成文档。