北京市旅游景区服务规范指引

（2.0版）

一、优化预约服务

引导游客合理安排行程，错峰出行，在旅游景区日最大承载量和瞬时承载量范围内，为避免现场购票排队时间长或引发短时间门区聚集拥堵，保留提供游客提前预约或现场扫码预约服务。售票窗口必须具有人工服务窗口，且切实提供人工服务，禁止仅在人工服务窗口摆放二维码、循环播放语音提示扫码等行为。不断推动预约优化工作，完善预约措施，简化预约程序，方便群众使用、便捷填报。各服务窗口应备好零钱包、备足小面额现金，不得以找零不便、怕收假币、人手不足、内控风险等理由，拒收现金、强制扫码或要求消费者线上支付，鼓励使用数字人民币消费。畅通港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、港澳台居民居住证、外国人永久居留身份证或护照预约购票和检票服务。5A级、4A级旅游景区对外服务窗口（门区）、APP等游客服务信息应同时设有中文、外文对照，且信息准确；5A级、4A级旅游景区在景区各门区和景区内重点服务场所要配备可刷外卡消费的POS机，并张贴支付服务标识，具备多种支付渠道，满足外籍游客多样化的支付需求，鼓励3A级及以下旅游景区积极创造条件比照办理，共同创造包容多样的支付受理环境。

二、规范服务标准

建立健全各项规章制度，严格执行产品和服务标准规范，定期更新和调整各项规章制度、产品和服务标准规范，提升旅游景区整体管理水平。制定宣传和培训计划，相关制度公示上墙，加强工作人员学习。旅游景区应当结合实际及时增加外语自助导览器等设备数量和设置外语服务窗口、配备掌握外语技能的工作人员，游客服务中心（咨询中心）等场所要承担支付服务咨询功能。

三、加强人员培训

加强服务人员培训，尤其是“一线基层，岗位末梢”人员培训，熟知旅游景区需落实的政策内容和工作要求，提高从业人员服务素质和能力，保障服务质量，确保各岗位人员先培训后上岗，统一工作着装、佩带工作牌，遵守服务规范，深入开展微笑服务，保证良好服务态度，塑造良好的服务形象。

四、强化安全管理

完善各类安全管理制度。及时保养检修设施设备，排查安全隐患。加大对大型游乐设施、索道、缆车、场地机动车、游船、蹦极、漂流、玻璃栈道（桥、观景平台）、浮桥吊桥类、水上游乐项目、冰雪娱乐项目以及高风险旅游项目等的隐患排查，对达不到安全标准和要求的，坚决依法停止运营使用。完善各类安全提示、警示标识和安全防护设施，加强对现场乘坐高空高速游乐设备乘客的安全宣传和健康提示提醒。抓好应对极端天气地质灾害工作，培训从业人员识灾报灾防灾避灾能力，强化应急演练，加强物资储备。遇大风天气时，及时停止户外作业特别是户外高空作业，要加强对高层建筑设施（如窗户玻璃、外墙砖等）、临时搭建物、户外广告牌、起重机械等设施和危险区域的安全风险隐患排查，严防发生高空坠物、树木倒伏、倒电线杆、倒墙砸人伤人等突发情况。根据降雪情况和通往景区道路降雪积雪结冰情况，完善游客疏散等应急预案，组织人员和设备做好扫雪铲冰及警示标识设置，防止因路面冰冻湿滑导致人员摔伤以及因强降雪重压导致树木断枝砸伤游客，加强对降雪天气下存在安全隐患的路段、台阶、陡坡等重点部位的监控巡查，确保安全，非必要不进行户外作业和户外聚集性活动。做好极端天气、设备停运、交通拥堵等突发事件的应急预案和演练。要加强与当地宣传、公安、应急、交通、卫健、气象等部门的协调合作，做好交通拥堵、灾害天气、公共卫生事件等的应急预案和应急处置工作，充分考虑因异常天气造成的交通车减速、索道缓行或紧急停运等情形，在人流集中时段尤其是集中下山返程时段，保障索道、摆渡车的运力调度。要深入排查整治用火用电安全、使用不合格液化石油气罐（瓶）、不合格燃气灶具、未安装燃气泄漏报警装置等问题隐患。督促涉山涉林景区严禁人员携带火种进入，禁止在景区森林和露营地野外用火，及时清理旅游景区林下、道路两侧、重点区域设施部位的可燃物，保证旅游景区消防水源设施处于正常使用状态，严防涉山涉林景区森林火灾事故发生。高度重视杨柳絮火灾防范工作，进一步突出源头治理，发动群防群治力量加强巡查检查，严防因杨柳絮散落堆积引发火灾事故。落地落细重点区域的安全措施，对门区及重要游览点、网红打卡地、狭窄通道、台阶坡道、邻崖等危险地段、容易形成游客聚集拥堵绊倒区域及重要假日旅游景区内庙会等大型活动要加强疏导，增加现场疏导人员，坚决避免人员扎堆聚集和挤压踩踏。旅游景区内不提倡销售和使用氢气球，提倡以氦气等惰性气体取代氢气等易燃易爆气体作为各类气球的填充气，原则上禁止使用、施放氢气球。确保夜间旅游安全和服务保障工作，增加安保力量，加强夜间照明，增设安全警示牌及服务设施指示牌；提供充足的垃圾桶、卫生间等后勤保障设施，完善应急预案。旅游景区要备有免费小药箱（急救箱），遇突发事件及时报告和处置。

五、维护公共秩序

督促游客遵守秩序，服从管理，注意礼仪规范，依序排队、不拥挤和争抢，不在公共场合大声喧哗、违规吸烟。对于热门打卡区域、拍照地点等要加强疏导，防止拥挤踩踏事故发生。引导游客尊重他人权益，尊重服务人员劳动，礼让老、弱、病、残、孕等特殊群体。

六、提升卫生管理

设置清晰标识，提示并引导游客正确的卫生行为，垃圾入箱、分类投放，不乱扔烟头、不随地吐痰。加强保洁人员管理，及时对厕所等公共服务场所清洁，保证厕所的公共服务设施设备功能正常使用。保持旅游景区环境清新、整洁、美观，无外露垃圾，无积水、无污物、无痰迹及烟头。在旅游高峰期，增设临时厕所和垃圾桶、增加保洁人员数量，加大清扫频次。做好重点传染病防控工作。

七、倡导低碳环保

优化旅游景区能源体系，鼓励采用节能设施和环保建材等。引导游客养成环保消费理念和绿色低碳的出行旅游方式，践行“光盘行动”，拒绝餐饮浪费。向广大游客传递绿色出游理念，爱护环境卫生，避免使用不可降解塑料袋、一次性塑料制品。

八、增强设施管理

有条件的旅游景区应在主要出入口设置寄存柜，或在游客服务中心（服务台）等提供行李托管服务。在旅游景区及周边设置充足停车位，旅游高峰时期要提前规划增设备用停车场，增加临时性停车位，增派现场服务和管理人员。制定设施管理规章，明确设施规定、维修流程和责任分工。定期清洁和维护检查各类设备、设施，保持旅游景区内设备、设施完好。制定紧急维修计划，以应对突发设施问题。旅游高峰期保证停车场、厕所、休息座椅、遮阳避雨、夜间照明等配套服务设施充足，并保障正常使用。

九、加强购物管理

营造货真价实、秩序良好的旅游景区购物环境。销售的商品应明码标价，鼓励“平价”销售、诚信经营，不得强制使用某种支付方式。增设售卖场所和设施，保证平价水供应。加强旅游景区内擅自摆摊设点行为的管理，严禁围追兜售、强买强卖。公布举报电话，及时处理消费纠纷，提醒游客理性消费、理性维权。

十、做好信息公示

要利用官网等多种渠道对全区或部分游览区域因故不能开放的情况，提前进行公示。利用多种渠道对开闭园时间、收费标准、退票退费规则和优惠政策进行公示；对于旅游景区的安全规定、应急联系信息、紧急撤离路线等信息进行公示。公示内容要及时、充分、清晰、准确，公布各类信息的咨询电话，并保障电话畅通。

十一、完善标识系统

换乘、接驳等重要点位要设置指示标牌，并利用广播等循环播放，告知游客乘车、换乘距离及等待时间等信息。保持各类标识整洁完备，文字图形规范，标识内容中的文字做到中外文对照。损坏、丢失的标识要及时更换或者补设。

十二、提倡文明旅游

禁止并及时劝阻游客在建筑物、构筑物、设施、树木上涂写、刻划，攀折花木，损坏草坪、树木，追捉、乱喂动物。提醒游客节约用水，保护自然生态环境，尊重当地风俗习惯以及宗教信仰等。加大宣传，开展常态化巡查检查，及时劝止处置不文明行为。提高旅游者不文明行为监测信息化水平，最大化消除监管盲区，增强不文明行为识别、响应、处置能力。

十三、完善特殊人群服务

提高从业人员对特殊群体的服务意识。加强旅游景区内无障碍设施建设，如轮椅坡道、无障碍厕所、无障碍停车位等，为婴幼儿、老年人、残疾人、孕妇等特殊人群提供儿童车、轮椅车等游览代步工具。

十四、关注舆情投诉

畅通投诉渠道，提高处理效率，明确旅游投诉受理负责人，扎实做好投诉核查处理工作，确保游客投诉问题能够及时处置，并做好投诉记录，总结问题，举一反三，增强旅游景区服务意识，不断提升游客满意度。