

# DB35

福建省地方标准

DB 35/T 1060—2010

## 屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 通用要求

Tourism service for Baishuiyang Geological Landscape and Yuanyang Brook in  
Pingnan—General requirements

地方标准信息服务平台

2010 – 10 – 26 发布

2010 – 12 – 10 实施

福建省质量技术监督局 发布

地方标准信息平台

福建省地方标准  
屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务  
通用要求

DB35/T 1060—2010

\*

2010年10月第一版 2010年11月第一次印刷

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 旅游宣传策划 .....	2
4.1 旅游宣传品 .....	2
4.2 旅游宣传口号 .....	2
4.3 旅游宣传标志 .....	2
4.3.1 标志符号设计 .....	2
4.3.2 标准色 .....	2
4.3.3 标志组成 .....	2
4.3.4 标志物 .....	3
4.3.5 标志物的使用范围 .....	3
5 服务设施与服务提供 .....	3
5.1 基本要求 .....	3
5.1.1 服务设施基本要求 .....	3
5.1.2 服务提供基本要求 .....	3
5.2 游览基础设施与服务提供 .....	3
5.2.1 游客服务中心 .....	3
5.2.2 导游服务中心 .....	4
5.2.3 售票检票 .....	4
5.2.4 寄存处 .....	4
5.3 交通设施与服务提供 .....	5
5.3.1 交通设施 .....	5
5.3.2 交通服务提供 .....	5
5.4 特种设备 .....	5
5.4.1 设备配置 .....	5
5.4.2 服务提供 .....	6
5.5 购物 .....	6
5.5.1 购物设施 .....	6
5.5.2 购物服务提供 .....	6
5.6 餐饮 .....	6
5.6.1 餐饮设施 .....	6
5.6.2 餐饮服务提供 .....	6
5.7 娱乐 .....	6
5.7.1 娱乐设施 .....	6
5.7.2 娱乐服务提供 .....	6

5.8	住宿	7
5.8.1	住宿设施	7
5.8.2	住宿服务提供	7
5.9	卫生医疗	7
5.9.1	卫生医疗设施	7
5.9.2	卫生医疗服务提供	7
5.10	景区标识系统配置及要求	7
6	游客沟通	8
6.1	面谈沟通	8
6.2	信息化沟通	8
6.3	游客投诉受理	8
6.4	意见征询和满意度调查	8
7	景区管理	8
7.1	机构及职责	8
7.2	质量管理	9
7.3	安全管理	9
7.4	卫生管理	9
7.5	环境管理	9
7.6	旅游从业人员管理	10
8	旅游服务质量考核评定与监督	11
8.1	服务质量的考核评定	11
8.1.1	考评机构	11
8.1.2	考评依据	11
8.1.3	考评程序	11
8.1.4	考评管理	11
8.2	服务质量的监督	11
附录 A (规范性附录)	屏南白水洋鸳鸯溪景区服务用语规范	13
附录 B (规范性附录)	屏南白水洋鸳鸯溪景区仪表仪容和举止规范	16
附录 C (资料性附录)	屏南白水洋鸳鸯溪景区投诉登记表	19
附录 D (规范性附录)	投诉处理程序	20
附录 E (资料性附录)	屏南白水鸳鸯溪景区游客满意度调查表	21
	参考文献	22

## 前 言

本标准作为《屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务标准》的综合性基础标准。它与《屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 安全和卫生要求》、《屏南白水、鸳鸯溪景区旅游服务 特色餐饮》、《屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 讲解员服务规范》、《屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 家庭旅馆》等标准，共同构成屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游系列服务标准。

本标准按照GB/T 1.1-2009的要求编写。

本标准由宁德市质量技术监督局提出。

本标准由福建省旅游局归口。

本标准由福建省质量技术监督局发布。

本标准主要起草单位：福建省标准化研究院、屏南白水洋鸳鸯溪风景名胜区管理委员会、屏南圣阳鸳鸯溪旅游开发有限公司、屏南县质量技术监督局。

本标准主要起草人：江文、陈少锋、王彬彬、柯毅、吴宏、李学城、郑家瑞、王荃。

地方标准信息服务平台



## 通用要求

### 1 范围

本标准规定了屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务的术语和定义、旅游宣传管理、设施设备、旅游从业人员、服务提供、游客沟通、景区管理和旅游服务质量考核评定与监督。

本标准适用于屏南白水洋鸳鸯溪景区的旅游服务质量综合管理机构及其他涉旅企事业单位(以下简称各单位)。

### 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,仅所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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9673 公共交通工具卫生标准
- GB/T 10001.1-2006 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.2-2006 标志用公共信息图形符号第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 14308-2003 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15971-1995 导游服务质量
- GB/T 16868 商品经营质量管理规范
- GB/T 17775 旅游景区质量等级的划分与评定
- GB/T 18971 旅游规划通则
- GB 24727 非公路旅游观光车安全使用规范
- LB/T 002 旅游汽车服务质量
- JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范
- DB35/T 1061-2010 屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 安全和卫生要求
- DB35/T 1062-2010 屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 讲解员服务规范
- DB35/T 1063-2010 屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 家庭旅馆
- DB35/T 1064-2010 屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 特色餐饮

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 屏南白水洋鸳鸯溪景区

屏南白水洋鸳鸯溪景区（以下简称景区）是指由屏南县境内的白水洋、宜洋（鸳鸯溪）和其他旅游景点及与其配套设施等组成的，以良好的自然生态环境为载体和丰厚的历史文化为内涵，集科考、科教、观光揽胜和休闲度假为一体的旅游风景区。

### 3.2

#### 旅游服务质量综合管理机构

由政府授权统一管理屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务质量的组织。

### 3.3

#### 服务提供

服务提供是供方提供某项服务所必需的活动。

## 4 旅游宣传策划

### 4.1 旅游宣传品

各旅游服务单位应有景区的各种宣传材料（如研究论著、科普读物、明信片、画册、电子音像制品、导游图、导游资料等），品种齐全，内容丰富，制作精美，售价合理，能基本满足游客的需求。

### 4.2 旅游宣传口号

屏南白水洋鸳鸯溪景区的宣传口号宜包括但不限于下列宣传口号：

- 爱侣圣地，亲水天堂；
- 天下绝景，宇宙之谜；
- 水上广场，人间仙境。

### 4.3 旅游宣传标志

#### 4.3.1 标志符号设计

标志符号设计应满足以下要求：

- a) 图形符号能反映闽东文化和景区主要特色，同时体现现代文明的旅游服务；
- b) 汉字文字符号的字体及字间组合能体现屏南地方文化；
- c) 汉语拼音字符应与汉字符号相适应。

#### 4.3.2 标准色

4.3.2.1 标准色以棕、灰、白三色为主，并能体现景区旅游资源环境特色和古朴厚重的闽东文化。

4.3.2.2 标准色用于景区标志、标志物及与旅游形象有关的各种宣传媒体。

#### 4.3.3 标志组成

标志组成应参照以下要求执行：

- a) 单独使用图形符号；
- b) 单独使用汉字文字标志符号；
- c) 图形标志符号与汉字文字符号组合；
- d) 图形标志符号与拼音字符符号组合；
- e) 图形标志符号、汉字文字标志符号及拼音字符符号三者组合。

#### 4.3.4 标志物

景区的标志物主要有标志旗、标志徽章、引导标志牌、工作标志牌及标志服装；标志物的设计应体现标准色和景区特色。

#### 4.3.5 标志物的使用范围

标志物的使用范围有：

- a) 景区(点)、窗口服务单位、道路入口处及各景点门前应设引导标志牌、标志旗；
- b) 景区内各旅游咨询服务点和游客投诉受理处应设有导引标志牌或标志旗；
- c) 旅游纪念品上；
- d) 服务人员工作标志牌上；
- e) 其它需要设置标志物的各种场所。

### 5 服务设施与服务提供

#### 5.1 基本要求

##### 5.1.1 服务设施基本要求

- 5.1.1.1 景区内的建筑风格应体现雕花、马头墙、土木结构等当地的建筑风貌。
- 5.1.1.2 服务设施设备应符合安全、节能、环保要求，维护良好，无安全隐患。
- 5.1.1.3 消防、防盗、救护等装备应符合相关标准要求。
- 5.1.1.4 游览场所应配备无障碍设施，符合 JGJ 50 规定。
- 5.1.1.5 景区应有公共音响系统，标识醒目。
- 5.1.1.6 景区出入口、主要通道、公共活动场所、停车场、危险地段、安全警示标志等应有照明设备；照明设施的设置应统一规范、安全可靠、美观大方，确保正常使用。
- 5.1.1.7 景区应统一规划、布局合理、与景区整体规划协调一致。

##### 5.1.2 服务提供基本要求

服务应文明、热情、周到；宜根据游客需要，提供个性化订制服务。

#### 5.2 游览基础设施与服务提供

##### 5.2.1 游客服务中心

###### 5.2.1.1 服务设施

- 5.2.1.1.1 游客服务中心应符合 GB/T 17775 要求。
- 5.2.1.1.2 游客服务中心应设接待室、休息室、导游服务处、咨询处等；宜配置多媒体触摸屏、影视播放、电子显示屏、网络接口、手机充电、公用电话等服务设施。

## 5.2.1.2 服务提供

5.2.1.2.1 应提供景区导览、宣传资料及与游览相关的各类信息，并至少有一种宣传资料或游程线路图能让游客免费获取。

5.2.1.2.2 应设专职人员提供咨询服务，受理投诉和求助等。

5.2.1.2.3 应提供残疾人车辆、童车、雨伞等租赁服务，以及手机充电、公用电话、医疗救援、邮政纪念、遗失物品招领、走失儿童认领等服务。

## 5.2.2 导游服务中心

### 5.2.2.1 服务设施

5.2.2.1.1 导游服务中心位置设置合理，标识醒目。

5.2.2.1.2 导游服务中心应提供导游导览、景物讲解或语音导游设备租赁服务。

5.2.2.1.3 在导游、讲解员服务接待处应公布导游及讲解人员的照片、姓名、编号、语种，并标明服务标准和收费价格。

### 5.2.2.2 服务提供

5.2.2.2.1 导游的数量和语种应能满足游客需求，基本素质和服务质量分别达到 GB/T 15971-1995 中第五章和 4.5.3 条的要求。

5.2.2.2.2 讲解员除应遵守本标准的相关规定外，其基本素质、服务质量等应符合 DB35/T XXXX-2009 的有关规定。

5.2.2.2.3 导游、讲解员应根据景区设定和游客的约定进行安排，不得随意改变游览路线，减少游览景点减少解说。

5.2.2.2.4 导游、讲解员的讲解内容应科学准确，文辞优美有感染力，体现景区及屏南文化特色。

5.2.2.2.5 禁止向游客强行出售套票或搭售物品，不得以明示或暗示的方式索要小费和强迫旅客购物。

5.2.2.2.6 遇突发情况应做好游客疏散救援和安抚解释等工作。

## 5.2.3 售票检票

### 5.2.3.1 服务设施

5.2.3.1.1 售票处设置应方便游客购票，应配有遮阳避雨、排队隔栏、免票儿童身高标尺和电子显示屏、公告栏等设施。团队和散客宜分设售票窗口，数量能满足游客接待量的需要。

5.2.3.1.2 景区入口应设有醒目标志的检票闸口，宜采用电子检票，方便游客有序进入景区。

5.2.3.1.3 售票处应公示票价、优惠政策和购票须知，提供景区内运行状况的即时信息。

5.2.3.1.4 检票口应明示进入景区须知。

### 5.2.3.2 服务提供

5.2.3.2.1 售票服务应规范快捷、唱收唱付，票证应体现其景区文化特色，并印有咨询、投诉和应急救援的联系方式。

5.2.3.2.2 检票服务人员应提示游客出示门票，对不符合入园条件的游客应耐心解释疏导。

## 5.2.4 寄存处

### 5.2.4.1 服务设施

应在主出入口附近或其他游客有需求的地点设置行李寄存服务处，配备满足需要的设施。

## 5.2.4.2 服务提供

5.2.4.2.1 行李寄存服务应有醒目的存取须知，实行收费的应公布收费依据和标准。

5.2.4.2.2 行李寄存处自助行李寄存应有硬币兑换服务；非自助行李寄存应有专人值守，按规定程序进行安全检查，办理存取手续。

## 5.3 交通设施与服务提供

### 5.3.1 交通设施

#### 5.3.1.1 通往景区的交通设施

5.3.1.1.1 有直达景区的公路，进出安全便捷。

5.3.1.1.2 城区至各旅游景点应有快速、便捷的交通工具。

5.3.1.1.3 通往景区公共交通站点设置合理，便于游客乘车，站牌明显，有候车亭。

#### 5.3.1.2 景区内的交通设施

5.3.1.2.1 根据景点特色和游览需要，景区内宜配备适合景区规模和道路行驶的非公路旅游观光车。

5.3.1.2.2 景区内的非公路旅游观光车站点设置合理，站牌明显，并设置能遮阳避雨的游客休息设施，数量与游客接待量相适应。

#### 5.3.1.3 停车场

5.3.1.3.1 应根据景区规模合理选址，配套建设停车场（库），方便游客停车。

5.3.1.3.2 停车场地应平整结实，有照明和消防设施，宜设置绿化隔离线。

5.3.1.3.3 停车场（库）出入口宜分设，停车宜分区，标识规范、醒目。

5.3.1.3.4 宜建立智能化停车信息管理系统。

### 5.3.2 交通服务提供

5.3.2.1 景区旅游汽车服务应规范，服务质量应符合 LB/T 002 的规定。汽车应整洁、明亮、卫生，以确保游客的人身、财物安全。

5.3.2.2 景区内游览交通服务的形式和内容应在有关导览宣传资料上明示：

——在相关服务站台有醒目标识，公布时间、价格和乘坐须知；

——对固定线路行驶的应有线路指示图和沿线景点项目介绍。

5.3.2.3 景区内观光车驾驶员应按 GB 24727 的要求使用观光车，并做好以下相关服务：

——提醒游客先下后上，坐稳扶好，系好安全带；

——途中应播放介绍景点的影音资料；

——车辆停稳之后再下客，提醒游客带好随身物品。

5.3.2.4 必要时观光车服务站台应有专人负责维护秩序。

5.3.2.5 停车场停车服务实行收费的应经相关行政主管部门审批，并在醒目位置公示收费标准。

5.3.2.6 停车服务应制定车辆停放规则和安全保卫、消防等管理制度，有专人值管。

## 5.4 特种设备

### 5.4.1 设备配置

5.4.1.1 根据景区总体规划并结合实际需要，可配备适合景区规模的电梯等方便游玩的特种设备。

5.4.1.2 电梯等特种设备的设计、规划和建设应充分考虑旅游项目需求，保持景区景点特色。

#### 5.4.2 服务提供

电梯应配备专人进行现场服务和管理，并维持秩序。

#### 5.5 购物

##### 5.5.1 购物设施

5.5.1.1 应根据景区总体规划合理设置购物场所。

5.5.1.2 购物场所设置应包括适量具有显著特色的民间艺人工艺亭或商铺，突出民俗性、艺术性、可看性、可购性。

5.5.1.3 购物场所有充足的活动空间和照明，齐全的商品展示陈列设施，且证照齐全、环境整洁。

##### 5.5.2 购物服务提供

5.5.2.1 宜开发提供体现当地特色和文化内涵、具有纪念意义的特色商品，能满足游客体验地方特色文化、感受亲水旅行的消费需求；

5.5.2.2 商品的经营应符合 GB/T 16868 的要求，商品销售应明码标价，严禁短斤缺两、围追兜售、强卖强买、欺客宰客。

5.5.2.3 销售商品质量应符合《中华人民共和国产品质量法》的有关规定及相关产品标准要求，不得销售明令禁止和对人身安全、健康有隐患的商品，无假冒伪劣商品。

#### 5.6 餐饮

##### 5.6.1 餐饮设施

5.6.1.1 根据景区总体规划、规模和游客需求，可合理设置餐饮场所。

5.6.1.2 餐厅就餐设施整洁无污迹，并配备卫生、方便的盥洗设施。

5.6.1.3 餐饮食品加工场地和设施应符合 DB35/T 1063-2010 和相关法律法规的要求。

##### 5.6.2 餐饮服务提供

餐饮服务应符合 DB35/T 1063-2010 以及相关法律法规的要求。

#### 5.7 娱乐

##### 5.7.1 娱乐设施

5.7.1.1 景区的娱乐场所应证照齐全、环境整洁，配备相应的娱乐设施，设置醒目的安全通道标志，符合消防规范要求。

5.7.1.2 景区娱乐场所应遵守《娱乐场所管理条例》和《公共娱乐场所消防安全管理规定》的有关规定，应有完善的管理制度和安全措施，卫生应符合 GB 9664 的要求。

##### 5.7.2 娱乐服务提供

5.7.2.1 娱乐服务应文明、健康、有地方特色，经营应规范合法。

5.7.2.2 各类游乐项目的入口处应有游乐内容介绍和活动须知，并明示活动时间。

5.7.2.3 各种游乐项目应由服务人员或采用影视播放方式向游客介绍参与规则，操作方法及有关注意事项，谢绝不符合条件者参与。

5.7.2.4 游乐项目运行过程中，应配备专人进行现场管理，密切注意游客动态，如有游客出现严重不良反应，应立即停止运行，做好解释并提供帮助。

5.7.2.5 景区宜组织开展形式多样、内容丰富、体现特色文化内涵的节庆活动或民俗活动，并在实施前有专项策划；为活动临时增加的相关服务设施应做到安全、方便、舒适。

5.7.2.6 应对各类节庆活动或民俗活动进行专项宣传，宣传内容与活动实际一致。

5.7.2.7 各种娱乐活动现场应为游客提供信息咨询、行李寄存、广播呼叫、失物招领、走失儿童认领、医疗救援等服务。

## 5.8 住宿

### 5.8.1 住宿设施

5.8.1.1 星级饭店的设施应按 GB/T 14308-2003 第 6 章的有关规定配备。

5.8.1.2 家庭旅馆的设施应按照 DB35/T 1064-2010 第 4 章的有关规定配备。

### 5.8.2 住宿服务提供

5.8.2.1 星级饭店的服务应符合 5.1.2 及 GB/T 14308-2003 的有关规定。

5.8.2.2 家庭旅馆应按 DB35/T 1064-2010 第 5 章的有关规定提供服务。

## 5.9 卫生医疗

### 5.9.1 卫生医疗设施

5.9.1.1 公共厕所设施配备应符合 DB35/T 1061-2010 中 5.5 的相关要求。

5.9.1.2 垃圾处理设施应符合 DB35/T 1061-2010 中 5.6 的相关要求。

5.9.1.3 景区应设置医疗服务机构，位置合理，有明显的标志；医疗服务机构应配备急救箱、急救担架等装备，满足应急救援需要。

### 5.9.2 卫生医疗服务提供

5.9.2.1 公共厕所应由专人负责。

5.9.2.2 对残疾人、老年人等特殊人群，公共厕所服务人员应主动介绍专用厕位，并提供帮助。

5.9.2.3 景区的医疗服务机构应报卫生行政部门批准注册，配备有资质的医护人员。

5.9.2.4 应建立紧急救援机制，有完善的医疗服务制度和可行的医疗急救措施。

5.9.2.5 应方便游客就医并提供优质服务，且收费合理。

## 5.10 景区标识系统配置及要求

5.10.1 景区应设置包括导游全景图、导览图、引导标识、景物介绍、项目须知、安全警示和公共信息图形符号等内容的标识系统。

5.10.2 标识标志布局选址应合理，维护良好无缺损。

5.10.3 景区主出入口附近宜设置大型导游全景图，正确标识主要景点、游客中心、厕所、出入口、医务室、行李寄存、停车场等内容，明示咨询、投诉和紧急救援联系方式。

5.10.4 景区内的主要交叉路口宜设置导览图，标明现在位置及周边项目景点和服务设施，或设置指引标志引导方向或位置。

5.10.5 各景点应有醒目标识，入口处应设置介绍该景点内容的景物介绍牌，并明示参与（参观）该景点注意事项的游客须知。

5.10.6 停车场、出入口、售票处、导游服务、购物商店、中西餐饮、行李寄存、公用电话、医疗点、厕所、咨询接待、投诉受理、残疾人专用设施等位置设置醒目的公共信息图形符号，图形符号应符合

GB / T 10001.1-2006、GB / T 10001.2-2006、GB 2894 的规定，用中英文两种以上文字标注，并与周围环境协调。

## 6 游客沟通

### 6.1 面谈沟通

景区服务人员应熟知景区内各景点情况，与游客沟通态度自然、面带微笑，解答咨询内容正确、热情细致。

### 6.2 信息化沟通

6.2.1 应设置对外咨询专用电话，有专人值守，并公示电话号码。

6.2.2 景区内宜采用显示屏、触摸屏、广播和影视播放等方式发布各种游览信息。

6.2.3 宜建立和公布有自己独立域名和中文网址的网站，支持语种应能满足客源地游客的如下需要：

——发布信息真实、全面、即时更新；

——有电子商务功能，能动态查询未来特定时间段预计游客接待量，能预订门票、餐饮、特色商品和住宿等；

——有数字虚拟景区，可实现网上游览；

——设立游客互动界面，供游客咨询、发表意见和建议，有专人负责并及时回复。

6.2.4 应重视通过新闻通讯、广告媒体介绍本景区的发展变化，及时进行真实有效的报道。

### 6.3 游客投诉受理

6.3.1 应制订完善的受理和处理制度，设立投诉受理机构并配备专门人员，有明确醒目的标志。

6.3.2 应对外公布游客投诉受理程序、投诉电话号码和网上投诉网址。

6.3.3 投诉受理记录（见附录 C）应完整细致、处理及时，并建立投诉处理反馈机制（见附录 D）。

### 6.4 意见征询和满意度调查

6.4.1 应制订游客意见征询制度和做好游客满意度调查（见附录 E），结合不同季节、节假日、活动组织等情况策划制定调查方案，安排专人负责实施。

6.4.2 对游客提出的意见建议应及时记录、分类汇总、分析评估、加以改进。

## 7 景区管理

### 7.1 机构及职责

7.1.1 屏南白水洋鸳鸯溪风景名胜区管委会为旅游服务质量综合管理机构。

7.1.2 旅游服务质量综合管理机构应履行如下职责：

——制定符合景区特色和满足游客需求的质量方针和质量目标。

——建立景区旅游服务标准体系，推动旅游服务标准的贯彻实施。

——整合景区旅游资源，开展景区的服务项目市场开发和服务项目市场策划。

——设立投诉服务机构，解决或协调解决各类投诉问题，并上报相关管理机构。

——监督检查与考核评定景区服务质量。

——组织开展游客满意度调查。

——会同有关行业主管部门，组织开展景区服务人员的培训教育，并保证培训经费、人员、时间和

内容的落实，达到提高素质的要求。

## 7.2 质量管理

### 7.2.1 质量目标

高素质的员工； 高质量的服务； 高品位的旅游。

### 7.2.2 质量口号

打造国内一流，争创世界知名。

### 7.2.3 质量管理要求

7.2.3.1 景区的管理应按照 GB/T 17775 的有关要求进行。

7.2.3.2 应加强景区的秩序管理，建立良好的旅游秩序并与当地社区建立良好的关系。

7.2.3.3 应对旅游资源进行合理科学规划，游览景点、服务项目、基础设施的设置应规范、科学，服务质量、安全等能满足游客的需要。

7.2.3.4 总体规划应报政府有关部门批准认可并符合 GB/T 18971 的有关规定，旅游的规划、开发、建设项目应与当地社会、经济、环境协调发展。

7.2.3.5 应建立完善的景物保护措施和行之有效的管理制度。

7.2.3.6 管理人员配备合理，中高层管理人员应具有大专以上学历，具有一定的专业知识，能有效控制景区的正常运行。

7.2.3.7 应建立完整的投诉档案，保持两年以上的备查期。

7.2.3.8 旅游服务质量综合管理机构和各旅游服务单位应做好以下质量记录：

- a) 岗位作业记录；
- b) 作业检查记录；
- c) 游客投诉(意见或建议)记录；
- d) 游客征询、调查记录；
- e) 服务质量问题的处理和改进记录；
- f) 服务质量考核评定记录。

7.2.3.9 旅游服务质量综合管理机构和各旅游服务单位应进行质量分析与改进：

- a) 对与游客接触过程的主要信息进行收集；
- b) 不定期开展服务内容质量分析(每年不得少于两次以上)和外部顾客意见分析；
- c) 服务质量有效改进与修订(纠正措施、预防措施、超值服务等)。

## 7.3 安全管理

应按照DB35/T 1061-2010第四章的有关要求进行。

## 7.4 卫生管理

应按照DB35/T 1061-2010第五章的有关要求进行。

## 7.5 环境管理

7.5.1 应为游客提供整洁、卫生、安全、优美的游览环境，有完善的管理制度。

7.5.2 景区的规划、开发、建设应符合国家的环保、文物保护等要求和有关规定。

7.5.3 景区的绿化应符合规划要求，植物的种植与景观相协调。花草树木生长正常，图案造型清晰美观，有较好的观赏效果。

7.5.4 景区周围的建筑物应与景区景观格调协调，并有一定的缓冲区域，建筑物的高度、空间应符合国家的有关规定。

7.5.5 景区修复应严格保护现存的历史信息与原物质载体，不应改变或损毁建筑物内外具有历史文化价值的原附属物。

7.5.6 环境空气清新，其空气质量应符合 GB 3095 的有关要求。

7.5.7 景区环境噪声的控制应参照 GB 3096 的有关规定。

7.5.8 地表水应符合 GB 3838 的有关规定。

7.5.9 污水排放应符合 GB 8978 的有关规定。

## 7.6 旅游从业人员管理

### 7.6.1 职业道德

景区从业人员应有良好的职业道德，遵纪守法，爱岗敬业，诚实守信。

### 7.6.2 业务素质

7.6.2.1 景区的管理人员、服务人员应了解景区的基本情况，熟悉景区旅游知识。

7.6.2.2 管理人员应具备良好的业务和文化素质，具备一定的实际工作能力、沟通能力和组织协调能力，掌握与旅游相关的法律、法规和标准规定。

7.6.2.3 服务人员应有良好的业务素质，熟悉有关法律法规，熟悉有关管理制度和服务标准，熟练掌握所从事工作的专业知识和工作技能，能胜任所从事的工作；文化素质应符合相应岗位要求。

7.6.2.4 服务人员应按照岗位不同，分别统一着装，佩带服务标识牌；特殊岗位人员应做到持证上岗。

### 7.6.3 服务用语

服务人员应具备良好的语言表达能力，使用普通话，服务用语应按附录A的要求规范使用。

### 7.6.4 仪容仪表

旅游从业人员仪容仪表应符合附录B的要求。

### 7.6.5 人员培训

#### 7.6.5.1 培训类别

新员工培训、在职培训、转岗培训、学历进修、特殊岗位培训。

#### 7.6.5.2 培训对象

景区内旅游从业人员。

#### 7.6.5.3 培训学时

视各岗位情况而异，但人均年受训学时不得少于20h。

#### 7.6.5.4 培训机构

旅游服务质量综合管理机构、特殊岗位业务主管部门、企业内部。

## 8 旅游服务质量考核评定与监督

### 8.1 服务质量的考核评定

#### 8.1.1 考评机构

服务质量综合管理机构负责屏南白水洋、鸳鸯溪风景区旅游服务单位达标考评和授牌一工作。

#### 8.1.2 考评依据

考评机构应依据本系列标准所规定内容及相关要求，分别对吃、住、行、游、购、娱等不同服务类型单位进行考评。

#### 8.1.3 考评程序

##### 8.1.3.1 申请

旅游服务单位应向考评机构提出申请，填报申请表。

##### 8.1.3.2 受理

考评机构应对服务单位提出的申请表和自查评分表进行审核，对达到申请条件的服务单位予以受理。

##### 8.1.3.3 审核

考评机构应组织相关人员深入受理单位现场，对照本标准的内容进行综合考评。

##### 8.1.3.4 公示

对通过现场审核的服务单位，应由考评机构向社会进行公示，征求群众的意见和建议。

##### 8.1.3.5 确认

经综合考评，符合旅游服务质量达标条件的单位，由服务质量综合管理机构授予“屏南县旅游服务达标单位”牌匾，向社会公布旅游服务达标单位名单，引导游客优先到服务达标单位消费。

#### 8.1.4 考评管理

##### 8.1.4.1 考评方式

企业自愿。

##### 8.1.4.2 评审周期

每三年开展一次。

##### 8.1.4.3 授牌管理

对达标授牌企业实行动态管理，每年复审一次，复审不合格或在三年内累计三次在监督检查过程中不合格的单位给予摘牌。

### 8.2 服务质量的监督

#### 8.2.1 景区应接受并主动配合国家和地方政府有关部门的监督检查。

8.2.2 景区管理部门应有监督检查机构，对景区所有服务单位执行本标准和各项制度的情况，实施监督检查，并做详细记录。在监督检查中发现的问题应及时纠正，特别是对损害游客利益和安全方面存在的问题应立即整改并记录在案，使游客的合法权益和安全得到应有的保障。

地方标准信息服务平台

## 附 录 A (规范性附录)

### 屏南白水洋鸳鸯溪景区服务用语规范

#### A.1 一般要求

##### A.1.1 称谓得当

在接待游客时，应通过观察区别不同情况，使用适当的称谓。

##### A.1.2 国内游客称谓

- a) 一般称呼——不论职务高低，均可称先生、女士，有职衔的，可加称职衔。
- b) 少年儿童——“小朋友”、“小弟弟”、“小妹妹”、“小宝宝”（对婴儿）等。
- c) 中青年游客——按性别不同可称“女士”、“小姐”、“先生”等。
- d) 年长游客——可根据不同地区、性别等情况，对年长的游客，可分别尊称“大爷”、“大妈”、“老伯”、“老奶奶”、“您老”等。

##### A.1.3 国外游客称谓

- a) 一般称呼——按性别不同，可称“先生”、“小姐”、“女士”（对日本女名人可称先生）或知其已婚可称“夫人”，这些称呼可冠上姓名、职称、衔称；
- b) 宗教界人士——区分不同教别，称呼宗教职务，如，属天主教的可称“主教”、“神父”，属基督教的可称“主教”、“牧师”，属道教的可尊称“道长”，属佛教的可尊称“方丈”、“法师”，属伊斯兰教的可称“阿訇”……。
- c) 贵宾称呼——对君主制国家元首，皇帝、皇后应称“陛下”，亲王、王子、公主应称“殿下”，对部长以上官员称“阁下”（对美国、德国、墨西哥等国家的贵宾应称“先生”）等。

#### A.2 语言技巧

##### A.2.1 亲切自然

服务人员应掌握语言技巧，语言应简练明确，言辞有理，表达恰当，声调温和，亲切自然。

##### A.2.2 赞美适当

适当的赞美能使服务人员与游客的关系融洽、和谐、保持良好的心态，利于协调沟通。应注意的是，赞美一定要把握分寸。

##### A.2.3 诙谐幽默

在服务中，应尽量运用诙谐幽默语言，打开局面、活跃气氛、摆脱困境；但这类语言应注意文明。

##### A.2.4 运用体态语和物体语

在需要时，可适当使用体态语（眼神、手势、动用等）和物体语（花语等）来传递用语言不易表达的信息。

### A.3 礼貌用语

#### A.3.1 欢迎语

- a) 对初次光临的游客用语：“您好！欢迎您来屏南做客”、“欢迎您光临屏南白水洋、鸳鸯溪风景区”、“欢迎您光临我们XXX（宾馆、商店、景点等）”、“欢迎光临”。
- b) 对再次、多次光临的游客用语：“XXX先生，欢迎您再次光临”、“欢迎您再次光临”等。

#### A.3.2 问候语

“您好”、“早安”、“午安”、“祝您晚安”等。

#### A.3.3 祝贺语

“恭喜”、“祝贺您”、“祝您节日快乐”、“祝您生日快乐”、“祝您新年快乐”“祝您圣诞快乐”、“祝您健康长寿”、“祝您新婚快乐”等。

#### A.3.4 感谢和答谢语

“感谢您的提醒”、“感谢您的建议”、“感谢您的关照”、“感谢您的夸奖”、“请不必客气”、“没关系”、“这是我们应该做的”、“多谢您的合作”等。

#### A.3.5 征询语

“需要我的帮助吗”、“有什么可以帮到您”、“我可以帮忙吗”、“X先生，我可以进来打扫卫生吗”、“X先生，需要我为您做些什么”、“X小姐，需要请医生来看看吗”、“我的解释您满意吗”等。

#### A.3.6 应答语

“好的”、“是的”、“马上就好”、“很高兴能为您服务”、“乐意为您效劳”、“我会尽量按照您的要求去做”、“这是我们应该做的”、“不要紧”、“没有关系”、“我是XX服务员”、“我是值班经理XXX”等。

#### A.3.7 道歉语

“对不起”、“很抱歉”、“失礼了”、“打扰了”、“请稍候”、“请原谅”、“请您谅解”、“给您添麻烦了”、“这是我们工作的疏忽”等。

#### A.3.8 安慰语

“请您别着急，仔细想一想放在哪儿”、“请您别着急，会有办法解决的”、“请您先躺下休息，会好的”等。

#### A.3.9 劝阻语

“请您说话声音小一点”、“请您别生气”等。

#### A.3.10 关照语

“请走好”、“小心碰头”（请人下车时）、“请拿好”、“请坐好”、“请当心”、“请小心”。

#### A.3.11 交代语

“请您在XX单上签字”、“请您核对一下行李”等。

#### A.3.12 推辞语

“谢谢您的好意，本店规定不可以收客人的礼物”、“谢谢您的好意，这些都是我们应该做的”、“很抱歉，我无法满足你的这个要求”等。

#### A.3.13 指路用语

“这边请”、“请跟我走”、“请这边走”、“请往左（右）边拐”等。

#### A.3.14 告别语

“再见”、“欢迎您下次再来”、“祝您一路平安”等。

### A.4 服务忌语

A.4.1 交谈中应避免某些地区、不同民族、不同宗教信仰及不同国家的习惯禁忌、语言禁忌。

#### A.4.2 忌语

“喂”、“不知道”、“你懂不懂”、“干什么”、“这是规定，就不行”、“这不可能”、“不知道就别说”、“着什么急，没看见我正忙着”、“自己看”、“刚才不是和你说过了吗，怎么还问”、“有意见，告去”、“我就这态度，不满意到别处问”、“挤什么挤，后面等着去”、“你问我，我问谁”、“你怎么这么笨”、“你算老几”、“这不是我们的责任”、“找领导去”、“这老头”等等。

地方标准信息服务平台

## 附录 B

### (规范性附录)

#### 屏南白水洋鸳鸯溪景区仪表仪容和举止规范

##### B.1 仪表仪容

###### B.1.1 着装要求

###### B.1.1.1 统一

B.1.1.1.1 旅行社、景点、宾馆、餐厅等单位岗位着装可按部门、工种、岗位分别统一岗位服装式样、色彩和质量及配套服饰。

B.1.1.1.2 其他各单位的岗位服装，其样式、色彩和质量应适当统一。

###### B.1.1.2 协调

B.1.1.2.1 岗位服装应能充分体现服务项目的特点和风格；

B.1.1.2.2 服装质量应与单位的经营等级、服务项目、岗位工作性质相协调；

B.1.1.2.3 服装样式、色彩、质量应适应季节变化。

###### B.1.1.3 整洁

上岗着装应整齐、干净、纽扣齐全，无污痕和破损。岗位着装应尺寸合体。

###### B.1.1.4 区别

旅行社、景点、宾馆、餐厅等单位岗位服装应有以下区别：

- a) 岗位区别：不同岗位的服装应有明显区别，便于游客辨认；
- b) 等级区别：管理人员与一般服务人员的岗位服装应有明显区别，不同级别管理人员的岗位服装应有明显区别；
- c) 季节区别：不同季节的岗位服装应有所区别；
- d) 性别区别：男、女人员岗位服装应有所区别。

###### B.1.2 头发的修饰与卫生

###### B.1.2.1 头发的修整

B.1.2.1.1 景区服务人员的发型选择，应与自己的年龄、脸型、身材、性别相称。

B.1.2.1.2 男士应短发，不过领，不得作奇异发型。

B.1.2.1.3 女士不留披肩长发，头发不遮脸，刘海不遮眉，长发应扎起来；应该注意不留过于新潮、怪异的发型，不得染过于鲜艳的颜色。

###### B.1.2.2 头发的清洁美化

B.1.2.2.1 景区服务人员平时应勤洗头，保持头发清洁。

B.1.2.2.2 每天应适时梳理头发，避免头发凌乱。

###### B.1.3 面部卫生与修饰

### B.1.3.1 保持面部清洁

B.1.3.1.1 景区从业人员应保持面部清洁，眼角不可留有分泌物或食物碎片等，注意耳廓、耳根后及耳孔卫生。

B.1.3.1.2 男士胡须应刮干净或修整齐，忌留长胡子、八字胡或其他怪状胡子，平视时鼻毛不得外露。

### B.1.3.2 注意面部修饰

B.1.3.2.1 女士不要浓妆艳抹，也不要使用颜色怪异和气味浓烈的化妆品。

B.1.3.2.2 戴眼镜者，应保持镜片的清洁。

### B.1.4 口腔、手部、身体卫生

#### B.1.4.1 口腔卫生

B.1.4.1.1 必须讲究礼仪，保持口腔清洁。

B.1.4.1.2 应养成勤刷牙的良好习惯，消除残留物和口腔异味，保持口气清新。

#### B.1.4.2 手部卫生

B.1.4.2.1 平时应勤洗手，保持双手清洁。

B.1.4.2.2 养成经常修剪指甲的良好习惯，不留长指甲。

#### B.1.4.3 身体卫生

B.1.4.3.1 应勤换内外衣物，给人整洁、质朴的感觉。

B.1.4.3.2 不使用气味浓烈的香水。

## B.2 精神风貌

B.2.1 景区服务人员上岗前，应细心、全面检查一次仪容卫生。

B.2.2 景区服务人员上岗时应保持良好的心态，精神饱满，注意力集中，表情自然，用微笑面对游客。

B.2.3 在服务过程中，应注意修饰避人，不能当着客人的面梳头、化妆、挖鼻孔等。

B.2.4 接待服务人员的服饰、化妆应符合各单位的规定。

## B.3 行为举止

### B.3.1 站姿

接待服务人员站立时应：目光平视前方，挺胸、收腹、沉肩、双臂自然下垂。平时双脚略分开15cm，与游客对话时应双脚并拢。

### B.3.2 行姿

接待服务人员行走应符合以下要求：

- a) 目光平视前方；
- b) 挺胸、收腹、沉肩、垂肘，身体重心略向前倾、低抬腿、轻落步；
- c) 手臂前后自然摆动 20 度左右；
- d) 一般情况每分钟九十步，狭窄地带每秒钟一步。

### B.3.3 坐姿

需要坐着服务的人员，要求坐姿：目光平视前方，挺胸、收腹、沉肩，双臂自然下垂（或处于正常工作姿态），女士双脚并拢，男士双脚适当分开。

### B.3.4 蹲姿

一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，肢掌差地，臀部向下。

### B.3.5 指引手势

为顾客指示方向时，上身略向前倾，手臂要自下而上从身前自然划过，且与身体成45度角；手臂伸直，五指自然并拢，掌心稍稍向上，用目光配合手势指示方向，手势范围在腰部以上，下颚以下。

### B.3.6 鞠躬姿势

面对顾客，并拢双脚，视线由对方脸上落至自己的脚前1.5米处（15度礼）或脚前1米处（30度礼）。男士双手放在身体两侧，女士双手合起放在身体前面。

### B.3.7 握手

B.3.7.1.1 握手时，应目视对方，面带微笑；

B.3.7.1.2 时间以3s~5s为宜，力度不宜过大，也不宜毫无力度；

B.3.7.1.3 不得带着手套与顾客握手。

地方标准信息服务平台

附 录 C  
(资料性附录)  
屏南白水洋鸳鸯溪景区投诉登记表

屏南白水洋鸳鸯溪风景名胜区管理委员会旅游投诉受理电话：

年 月 日

投诉事由			
时间：			
地点：			
事情经过：			
希望得到的处理结果：			
处理情况及结果：			
投诉人基本资料			
姓名		工作单位	
电话		E-mail	
地址		邮编	
<p>感谢您对屏南白水洋鸳鸯溪景区工作的支持，我们会在_____天内，</p> <p>以_____方式答复您的投诉！</p>			

附 录 D  
(规范性附录)  
投诉处理程序

- D.1 景区受理投诉后,应迅速调查核实情况,在10个工作日内以书面或者口头的形式告知游客投诉处理意见。
- D.2 双方可通过协商解决纠纷,并电话征求意见;属于景区责任的,应向游客赔礼道歉;
- D.3 双方未能协商解决的,要及时报请上级主管部门处理;避免和游客发生争执;
- D.4 涉及法律问题的,依照法定程序处理。
- D.5 景区接到相关部门转来的投诉,应当在收到之日起10个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见。
- D.6 景区接到旅游投诉管理部门转发的投诉登记表,应当在收到之日起10个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见报投诉管理部门。

地方标准信息服务平台

附 录 E  
(资料性附录)

屏南白水鸳鸯溪景区游客满意度调查表

尊敬的游客：

非常感谢您在珍贵的旅游过程中填好这份调查表。您的宝贵意见将作为我们不断改进本旅游景区旅游服务质量的重要参考依据。

谢谢您的配合支持，祝您旅游愉快。

屏南白水洋鸳鸯溪风景名胜区管理委员会

调查项目	很满意	满意	一般	不满意
总体印象				
可进入性				
游路设置				
旅游安排				
观景设施				
路标指示				
景物介绍牌				
宣传资料				
讲解服务				
安全保障				
环境卫生				
旅游厕所				
邮电服务				
商品购物				
旅游餐饮				
旅游秩序				
景物保护				

### 参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国产品质量法》，1993年2月22日第七届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过，2000年7月8日根据第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉的决定》修正，2000年7月8日中华人民共和国主席令第三十三号发布，自2000年9月1日起施行

[2] 《导游人员管理条例》，国务院1999年令第263号，1999年5月14日国务院批准，自1999年10月1日起施行

[3] 《娱乐场所管理条例》，国务院2006年令第458号，2006年1月18日国务院第122次常务会议通过，自2006年3月1日起施行

[4] 《公共娱乐场所消防安全管理规定》，公安部1999年令第39号，1999年5月11日公安部部长办公会议通过，自1999年5月11日起施行

---

地方标准信息服务平台