

旅游景区服务基本标准

1、环境与卫生

1.1 景区应保持优良的生态环境，空气清新，建筑物及各种设施设备无剥落，无污垢。

1.2 景区内建筑具有独特风格，并与周围环境谐调一致，无乱建、乱堆、乱放现象。施工现场应遮挡，堆料整齐，无废弃物。

1.3 景区内植被覆盖率一般应达 80%以上，所植树种、花草选择科学合理，定期浇水修剪，保持干净整齐。

1.4 景区内无噪音污染源存在，音量不超过 40 分贝。严格限制汽车出入。

1.5 旅游旺季和游客高峰时，游人数量控制与引导得当。

1.6 严格遵守国家和地方政府风景名胜区和文物保护的有关规定，有完善的景区保护、卫生管理规章制度和行之有效的管理措施。

1.7 景区内应设足够数量的专职卫生清洁人员，卫生清洁人员职责清楚，清扫工作及时到位。

1.8 景区应在开放前清扫完毕，在对外开放时间内，均有专人分区负责随时清扫，必要时应喷水清扫，防止扬尘。

1.9 清扫设备用具应保持清洁，定点摆放，不得在游览面客区域随便摆放。

1.10 景区内广场、地面、路面和服务设施周围无果皮、纸屑、烟蒂、痰痕等垃圾污迹，草坪、花坛无杂物，水面无漂浮污物。

1.11 景区内建筑物的门窗、墙壁天花、灯具及室内的陈列台等应经常

擦拭，定期粉刷，无灰尘污迹，无蛛网。

1.12 室内公共场所要确保空气流通清新，空调设备要定期清洁消毒。游客经常触摸到的设施设备及物品要定时清洁消毒。

1.13 景区内垃圾箱位置设置合理，数量充足，并及时清理，无外溢现象。

2、售票接待服务

2.1 售票处应设在入口处显著位置，周围环境良好、开阔，设置遮阴避雨设施。

2.2 售票窗口数量应与游客流量相适应，并有足够数量和宽度的出入口。出入口分开设置，并设有残疾人通道。

2.3 景区(点)内分单项购票游览的项目，应设置专门的售票处，方便游客购票。

2.4 在售票处明显位置应悬挂说明牌，向游客公布票价表、购票须知、营业时间、项目介绍和游乐须知等服务指南。

2.5 售票、检票人员姿态端正，态度热情，适时使用礼貌语言，掌握各类票据的价格和使用情况，能使用简单外语提供服务。

2.6 售票、检票秩序良好，游客流量较大时设专人维护秩序，确保出入口无拥挤混乱现象。

2.7 具备条件的景区应在入口处附近设行李保管处，方便游客寄存行李等物品。

3、游览接待服务

3.1 在景区入口处附近显要位置设景区全景指示图，标明游览路线安排建议。

3.2 景区应设立为游客提供信息、咨询等服务的游客中心。游客中心位置合理，标志明显。

3.3 游客中心设施齐全，设置包括问询处、问询电话等服务设施。

3.4 游客中心可为有要求导游服务的游客提供导游讲解服务或导游音带出租服务。导游讲解员必须持证上岗，人数及语种能满足游客需要。

3.5 景区可根据情况设有广播室，播放背景音乐和为游客提供有关广播服务。播音内容应能清晰传送至景区内各处和正门附近。

4、服务信息指示

4.1 景区应根据不同情况，科学合理地设置游览指示标志和各类信息符号标志。各主要通道、叉路口应在适当的位置设置引导标牌；各游乐项目的入口处，应在显著的位置设置该项目的《游乐规则》；所有景物景观应设置说明牌，方便游客参观游览。

4.2 按有关规定和要求设置安全标志，室内项目要有醒目的入、出口标志。安全标志应在醒目的位置设立，清晰易辨，不得设在可移动物体上。

4.3 各类信息符号标志要讲求标志的造型、材质，有较强的艺术感，符合有关标准，并与景区环境协调。

4.4 各类文字说明牌的内容准确，文字规范，字迹清晰，有中英文对照。

4.5 各类信息符号标志牌摆放位置适当，不妨碍游客观赏景物。

5、公共厕所

5.1 景区内公共厕所布局合理，数量能满足游客需要。公共厕所外观、色调与周边环境协调。

5.2 公共厕所内部设计合理，地面采用防滑瓷砖，设置洗手盆、面镜，提供干手器等设施设备。

5.3 厕位内设手纸架、手纸筐、挂衣钩、搁物台等。

5.4 公共厕所所有专人负责清洁卫生，做到随时清扫，保持清洁，无蚊蝇、无异味。各种设施设备无破损、无污垢、无堵塞、无滴漏。

6、停车场

6.1 景区应在适当位置设置与其规模相适应的停车场所，方便游客车辆停放。

6.2 停车场场地平整坚实、卫生整洁，停车位画线清楚，车辆分类停放，整齐有序。

6.3 停车场应有专门管理人员，并佩带明显标志。

6.4 停车场有专人指挥车辆进出及停放，保持车道畅通，不发生堵塞现象。

6.5 停车场应作到收费合理，明码标价，出具正式票据。

7、餐饮服务

7.1 景区内的餐馆或摊点规模数量应与接待游客规模相适应。

7.2 装饰装修风格与提供的菜品服务相协调，就餐环境整洁优美，通风良好，空气清新，无异味。

7.3 餐厅应整洁卫生，无灰尘、无污渍。桌布、口布等棉织品洗涤彻底，无污渍、无异味。香巾一客一清洗，一客一消毒。

7.4 出售的食品饮料卫生符合国家规定，配备消毒设施，禁止使用对环境造成污染的一次性餐具。

7.5 各种餐具由专人洗涤保管，消毒彻底，摆放整齐，取用方便，有防止二次污染的措施。餐具、酒具等光洁明亮，无水迹、无油污，完好无损，无缺口、无划痕。

7.6 厨房食品加工、存放，冷热、生熟、荤素分开，无交叉污染。地面干燥卫生，无水迹、无油污。

7.7 厨房、餐厅有有效消杀蚊、蝇、蟑螂等虫害的措施。

7.8 客人进入餐厅时，服务员应主动向前迎接客人，为客人拉椅让座，送上餐厅菜单和酒水单。菜单、酒水单要明码标价，印刷清晰，无污迹、无皱褶。

7.9 客人点菜时，服务员应热情主动的向客人介绍菜品特点，并视情况提醒客人适量用餐。

7.10 客人就餐时，服务员要及时为客人斟倒酒水、更换骨碟、烟灰缸等。

7.11 客人用餐完毕，要按照客人要求，提供菜点打包服务，并将客人送至餐厅门口。

8、购物服务

8.1 景区内设有适量的购物场所，方便游客购物。购物场所旅游商品种类丰富，本地区及本旅游区特色突出。

8.2 对购物场所进行集中管理。购物场所环境整洁，秩序良好，无围追兜售、强买强卖现象。

8.3 购物场所、商亭的橱窗、柜台布局合理，商品陈列讲求艺术性并方便游客选购。

8.4 售货人员应熟悉和掌握所推销商品的性能、产地、特点，主动热情为游客介绍商品。

8.5 出售的商品明码标价，质量合格，不得出售假冒伪劣商品。

9、休憩、邮电、照明设施

9.1 景区内应设置适量的供游人休息的座椅，座椅的色调、色彩、质地、造型应与周边环境相协调。

9.2 景区内应设置适量的公用电话，位置布局科学合理，方便游客。

9.3 晚间开放的景区，其主要通道和公共场地应设有充足的灯光照明设备。室内公共服务设施应有充足的灯光照明和应急照明设备。

9.4 供游客休息的座椅、使用的电话亭、照明设施要卫生清洁，无破损现象。

10、景区安全

10.1 景区设立完善高效的安全管理机构，明确各岗位的安全职责。

10.2 认真执行有关安全法规。建立完善的安全工作制度，并经常开展安全培训和安全教育活动。

10.3 全体员工应熟悉工作区环境情况，具备基本的抢险救生知识和技能。

10.4 定期组织安全检查，发现安全隐患立即整改。对暂时不能解决的，应采取有效措施，确保不发生安全事故。

10.5 建立紧急救援机制，设有突发事件处理预案。在问题发生时有人负责及时处理。有关人员业务熟练，与有关方面联系畅通。应急处理能力强，事故处理及时、妥当，安全事故档案记录准确、齐全。

10.6 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效。交通、机电、游览、娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患。

10.7 各游乐场所、公共区域均应设置安全通道，确保畅通无阻。狭窄、危险地段应设保护围栏和警示标志，特殊地段应有专人看守。

10.8 各水上游乐项目均应设立监视台，有专人值勤，并配备足够的救生员。

10.9 大面积景区要为游客设置避风、避雨的安全场所或采取其他必要保护措施。

10.10 购置、安装、使用、管理游艺机、游乐设施和水上游乐设施等，要按国家有关部门制定的游艺机、游乐设施安全监督管理规定和水上世界安全卫生管理办法等有关规定执行。使用这些设施、设备，应取得技术检验部门验收合格证书。

10.11 游乐活动开始前，应对游客进行安全知识讲解和安全事项说明，具体指导游客正确使用游乐设施。

10.12 如游乐活动项目对游客有健康条件要求，或不适合某种疾病患者

参与的,应在该项活动入口显著位置予以标明,提醒游客适情参与该项活动。

10.13 在游乐过程中,应密切注视游客安全状态,适时提醒游客注意安全,及时纠正游客不符合安全要求的行为举止。

10.14 游览旺季和游人拥挤时有专人负责疏导,必要时限制游客流量,防止发生游人伤害事故。

11、医疗救护服务

11.1 规模较大或离医院较远的景区应设置为游客服务的医务室,为游客进行一般性突发疾病的诊治和救护。医务室位置合理,标志明显。

11.2 医务室应配备具有医士职称以上资格的医生和训练有素的护理人员。

11.3 医务室应备有常用救护器材,能保障突发事件中伤病员的急救工作。

11.4 营业时间医护人员必须坚守岗位,认真负责,坚持诊疗常规,严防发生医疗事故。

11.5 一旦发生意外伤害事故,医护人员应立即赶往事故现场,对伤病员进行紧急抢救。

12、游客投诉

12.1 景区应设专门机构或专人负责受理游客投诉,并在显著位置设立意见箱、意见簿,公布投诉电话,方便游客投诉。

12.2 严格按投诉处理程序处理投诉。投诉受理人员应耐心倾听,并做好记录,按有关规定妥善处理,重大投诉要及时报告主管领导。

12.3 每天工作结束前整理好投诉内容,上报主管领导,档案记录保存完整。

