

团 体 标 准

T/LYFWPPJS 001—2020

回家悦生活服务品牌质量要求

2020 - 07 - 15 发布

2020 - 07 - 15 实施

临汾市旅游服务品牌建设联合会 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	1
5 基本要求.....	2
6 行业要求.....	3

全国团体标准信息平台

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由临汾市旅游服务品牌建设联合会提出并归口。

本标准起草单位：临汾市文化和旅游局（指导）、临汾市礼仪协会。

本标准主要起草人：李刚、张晋平、乔丽萍、关建忠、王宏健

全国团体标准信息平台

引 言

为推动临汾文旅融合高质量发展，深度挖掘临汾特有的“最初中国、尧王故里、黄河根祖”等系列历史文化内涵，根据“寻根、铸魂、悦生活”主题，打造临汾“回家悦生活”服务品牌，形成特色优势产品，统领区域旅游发展。

打造“回家悦生活”服务品牌是一项系统工程，涉及行业多，领域广。本标准通过对“回家悦生活”服务品牌质量提出总体要求和基本规定，规范和提升全市文化旅游及窗口服务单位的服务质量水平，引导更多行业、单位，投身“回家悦生活”服务品牌的创建。

全国团体标准信息平台

回家悦生活服务品牌质量要求

1 范围

本标准规定了回家悦生活服务品牌的术语和定义、基本原则、基本要求和行业要求。

本标准适用于酒店、餐饮、商场超市、旅行社、旅游景区、景点、公交公司、旅游汽车公司、客运公司、出租车公司、航空公司、高铁站、火车站、客运站、高速服务区等窗口单位和服务经营场所提供回家悦生活品牌服务。

2 规范性引用文件

下列文件对本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅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/T 10001.1	标志用公共信息图形符号 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 15981	消毒与灭菌效果的评价方法与标准
GB/T 17775	旅游景区质量等级的划分与评定
LB/T 034	景区最大承载量核定导则
MH/T 16177	公共航空运输服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

回家悦生活

根据“寻根、铸魂、悦生活”文旅融合基本要求，深度挖掘临汾特有的“最初中国、尧王故里、黄河根祖”等系列历史文化内涵，打造特色服务品牌，为游客提供精神回家、心灵回家服务。

4 基本原则

4.1 传承发展

应深入挖掘临汾市地域、历史、民俗文化的丰富内涵，通过游客体验参与感受，在接待服务过程中传承弘扬回家文化，并展示地方独特的服务特色和文化魅力。

4.2 独特创意

应本着在传承中创新的精神，在经营管理和接待服务等环节突出回家悦生活文化主题，赋予产品和服务更独特的游客体验。

4.3 安全舒适

应遵循安全服务的基本规律，满足游客游览、消费、体验的安全性、舒适性、温馨感要求，强化安全保障，提升回家悦生活服务品质，全面落实“安、顺、诚、特、需、愉”六字要诀，提升游客满意度。

4.4 规范经营

经营活动应符合相关法律法规要求，资质齐全，配备与经营活动相适应的高素质从业人员，有完善的管理制度和服务流程，设施设备和环境卫生满足窗口服务单位的标准要求。

5 基本要求

5.1 环境卫生

5.1.1 经营场所环境整洁优美、文化氛围浓厚，建筑及装饰风格特色鲜明。

5.1.2 设施物品整洁干净、消毒消杀防疫应符合 GB15981 的规定，防疫设施用品配备充足齐全，并有严格规范管理制度，维护保养良好，标识清晰符合规范。

5.2 体系构建

5.2.1 应有基本的管理体系并严格实施。

5.2.2 应有可操作性的服务流程、规范。

5.3 氛围布置

5.3.1 符合临汾地域、历史、民俗文化的基本元素和传播理念。

5.3.2 装饰、标语、标识、服饰等能体现传统和风俗习惯，具有地方文化特色。

5.3.3 悬挂回家悦生活服务标语及回家悦生活服务文化标语。内容参见附录 A。

5.3.4 宜有代表临汾地域、历史、民俗或旅游、名人等的图片、雕塑或宣传片等。

5.4 产品特色

5.4.1 有能够代表地域文化、传统风俗、历史传承的特色菜品、宴席套餐、特色小吃以及装饰品、农副产品、农用具、工艺品等产品或商品。

5.4.2 产品特色名称应符合当地文化元素并能够提供有特色、有文化的服务方式，有仪式感、参与性、体验度。

5.4.3 可有专门特色的产品展示区或展示台，并设置产品介绍标牌或有视频宣传的功能。

5.5 活动组织

5.5.1 应围绕地域传统文化、民俗民风等元素组织适当的文化节庆、演艺、即兴民俗表演。

5.5.2 文化性、传统性、民俗性的活动组织，宜有游客可参与和体验的项目内容。

5.6 从业人员

5.6.1 遵守国家法律法规、社会公德、诚实守信、公平交易、文明服务。

- 5.6.2 有相应职业资格要求的，需具备相应资质。
- 5.6.3 尊重游客宗教信仰、民族风俗和个人习惯。
- 5.6.4 仪容整洁、仪态大方。
- 5.6.5 应有良好的服务意识，对游客主动、热情、耐心、周到。
- 5.6.6 引导游客、旅客绿色消费、低碳消费、文明旅游。
- 5.6.7 掌握当地基本历史、传统、民俗文化知识，能够主动向游客宣传推广介绍。

5.7 服务礼仪

- 5.7.1 各类旅游和服务经营场所工作人员应掌握基本礼仪服务语言以及服务方式。见到客人时，应使用带有鲜明临汾文化特色的“回家悦生活”语言，主动问好，微笑致意并礼貌接待。问候用语内容参见附录B。
- 5.7.2 各类旅游和服务经营场所接待客人时，应提供迎送礼仪“回家悦生活”品牌服务。迎送用语内容参见附录B。
- 5.7.3 对客人以礼相待，一视同仁，尊重客人风俗习惯和宗教信仰，满足游客不同需求，热情帮助游客解决遇到的困难和问题。
- 5.7.4 受理客人投诉快速及时，做到有投诉必受理，有投诉必核实、解决。

5.8 安全管理

- 5.8.1 有安全应急管理机制。
- 5.8.2 有专、兼职人员，并定期组织演练。
- 5.8.3 有安全应急设施及警示标志，并保持设施运行完好。

6 行业要求

6.1 酒店

6.1.1 住宿

- 6.1.1.1 酒店接待客人时，服务人员应提供及时优质的服务，让客人感受到回家的温暖。
- 6.1.1.2 前厅应营造代表当地历史文化、名胜古迹、名人典故等内容的文化氛围。
- 6.1.1.3 服务员应提供周到细致的行李服务。
- 6.1.1.4 下雨时应及时提供打伞服务。
- 6.1.1.5 服务员应提供问路指引一站式服务。
- 6.1.1.6 客房应提供欢迎回家悦生活问候语便签。
- 6.1.1.7 客房毛巾、牙具、拖鞋、杯子颜色应区分。
- 6.1.1.8 客房应提供当地室外温度及天气预报服务。
- 6.1.1.9 在房卡处或便签卡上填写同行客人房间房号，方便记忆。
- 6.1.1.10 夜床服务应配有临汾特色的荞麦皮枕头或粗布单子等。
- 6.1.1.11 客房应放置一杯或一份有临汾特色的饮品或干果、点心等。
- 6.1.1.12 客房内宜放置带有当地文化特色的茶杯或摆件。

- 6.1.1.13 应提供人性化、家庭式产品和设施，如亲子房、儿童玩具等。
- 6.1.1.14 宜提供增值服务内容比如免查房等。
- 6.1.1.15 应提供富有地方特色文化宣传资料、旅游景点、特色小吃介绍等。
- 6.1.1.16 保护客人隐私，保证客人安全。
- 6.1.1.17 需提供良好的 WiFi 全覆盖服务。
- 6.1.1.18 需提供 24 小时热水服务。
- 6.1.1.19 应提供高效快捷的入住登记和结账服务，高峰时段应增派吧台工作人员。
- 6.1.1.20 有条件的可提供顾客接送站服务。
- 6.1.1.21 应尽量保持酒店各区域温度一致，空气清新流通。
- 6.1.1.22 工作人员见到顾客均礼让问好致意，并实行首问责任制，尽量满足客人正当需求。

6.1.2 餐饮

- 6.1.2.1 饭店、餐馆提供餐饮服务时服务员应介绍菜品特色、风味特点，激发客人就餐兴趣、宣传临汾餐饮文化，并做到餐桌设计、菜品、菜单、员工着装等配套协调。
- 6.1.2.2 餐厅有代表当地历史文化、名胜古迹、名人典故等文化氛围。
- 6.1.2.3 应提供 3 个以上代表本土元素的特色民间菜品，如藜藿之羹、白蒿不烂子、马齿团等。
- 6.1.2.4 宜参照六八席、六六席、七碟八碗、十大碗、尧王贡宴、平阳宴、尧都宴、大槐树家宴、丁村家宴、重八席、霍州宴、十三花碟宴等具有传统民俗特色的宴席，或能够代表临汾文化特色的主题宴会套餐提供游客用餐。
- 6.1.2.5 可提供代表地方民俗文化或非遗产品的小礼物。
- 6.1.2.6 餐厅布置应有能体现当地人文风俗的装饰或标语，增强游客回家感受。
- 6.1.2.7 用餐当中部分菜品介绍要体现当地民俗文化内容，增加游客回家记忆。

6.2 商场超市

- 6.2.1 服务员执行一站式服务，能够解答客人咨询问题，让客人感受到温暖的回家悦生活品牌服务。
- 6.2.2 服务员应介绍商场基本情况，向客人推荐商品时应详细介绍商品的特点、性能等，做到百问不厌、百试不嫌，所售商品货真价实。
- 6.2.3 服务员应及时关注小孩、老人、孕妇等特殊人群，及时安全提醒，必要时做好帮扶服务。
- 6.2.4 宜有适合商场超市规模的配套便民服务项目，如：急救医药、开水处、应急充电、母婴休息室等。
- 6.2.5 增加体现暖心、贴心、爱心形式的回家悦生活品牌服务。

6.3 旅行社（导游）

- 6.3.1 旅行社接待客人时执行一站式服务，应熟悉当地基本情况，能够解答旅客咨询问题，主动宣传临汾文化和旅游资源，介绍临汾市风土民情、历史文化、经济社会发展取得的成就等情况，让游客感受到温暖的回家服务。
- 6.3.2 景区景点导游应着文化特色的专业服装。
- 6.3.3 要求导游适应用地方方言讲故事说典故。
- 6.3.4 要求导游至少会唱 2 首以上地方流传的民歌或民谣，会唱“回家悦生活”歌曲。
- 6.3.5 导游应根据游客的要求，适当增加或者减少讲解内容和时间。

6.3.6 导游应从景观、情趣和环境三方面选择最佳的讲解地点。

6.3.7 导游应熟悉临汾历史文化和旅游资源，会讲故事，讲好故事，讲出临汾文化的精髓。

6.4 旅游景区、景点

6.4.1 旅游景区服务人员接待客人时，讲解员游览讲解要做到生动活泼、富有吸引力。未经客人同意不得随意减少游览内容或增加额外收费游览项目，要讲解传播临汾文化精髓，讲好“临汾故事”。

6.4.2 旅游景区的服务人员应熟知临汾本地文化及景区的基本情况。

6.4.3 旅游景区售/检票处、游客中心等窗口岗位服务人员应能使用普通话，宜能使用当地方言、简单手语、外语语种，基本满足客源地的游客需求。

6.4.4 旅游景区停车场应布局合理，设施完善，状态良好。应分设出入口，有利于车辆疏散；分设大、小车停车区域，进行分区管理；分设车辆上、下客区域，做到人车分流；设停车线、方向引导指示标识，标线指示明显；标志规范、醒目、美观；有完善的管理制度；收费统一。

6.4.5 旅游景区应建立讲解员队伍，人数及语种能满足游客需求，根据游客不同需求提供相应的导游服务方案。

6.4.6 旅游景区应在停车场、出入口、售票处、购物场所、医疗点、厕所、餐饮设施等位置有明显的公共信息图形标志，标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的规定。

6.4.7 旅游景区应根据旅游景点游客聚集度、游览路程长短，设置游客休息设施，布局合理、数量充足、安全舒适。

6.4.8 旅游景区游览线路的设计应充分考虑自然价值、文化价值、历史价值、游憩价值、视觉价值，设置合理。

6.4.9 旅游景区内举办的文化演艺类活动应与景区的特色、主题相匹配，体现传承性、时代性、特色性、多样性，内涵丰富、内容健康。

6.4.10 旅游景区厕所布局合理，数量满足游客需要，标识设置醒目、规范，厕所的设置和管理应符合 GB/T 18973 的要求，有条件的景区宜设有第三卫生间、母婴卫生间。假日旅游期间应根据实际情况增设流动厕所。

6.4.11 旅游景区应按照 LB/T 034 的规定科学测算并严格核定日最大承载量和瞬时最大承载量，加强游客最大承载量的管理和控制，不断完善预测、预约、预警等机制，不超容量接待游客。

6.4.12 旅游投诉受理与处理机制健全、渠道畅通；设立专门机构或确立专人负责，确保全天 24 小时有人值守；在显著位置设立意见箱、意见簿，在旅游景区网站/网页、售票处、门票以及宣传资料上公布投诉电话。

6.4.13 旅游景区应按照 GB/T 17775 的相关规定，根据 A 级旅游景区的评定要求做好服务与管理。

6.5 公交公司、旅游汽车公司

6.5.1 公交车、旅游汽车公司应设置专门机构或专人负责服务质量工作，及时协调配合各环节服务工作，做好有关服务质量的监督检查。

6.5.2 定期对岗位环境进行卫生整理，维护交通工具整洁，为乘客提供良好乘坐环境。

6.5.3 行车时应遵守交通规则，确保行驶安全，。

6.5.4 宜设置地方历史名人、传统民俗文化传播版面或宣传页。

6.5.5 宜设置地方旅游景点、酒店、商场宣传版面或宣传页。

6.5.6 宜设置地方特色名优小吃介绍宣传页。

6.5.7 可适当安排播放临汾宣传文化片和“回家悦生活”歌曲。

6.6 出租车公司

6.6.1 驾驶员接待客人时执行一站式服务。应熟悉当地基本情况，能够解答旅客咨询问题，主动宣传临汾文化和旅游资源，让客人感受到温暖的回家服务。

6.6.2 出租车车体、宣传版面或电子屏幕上应体现回家悦生活品牌服务的宣传标语。车内配备雨伞、急救药品等应急物品。

6.6.3 驾驶员接待客人时应调整好车内温度，保持环境舒适整洁。

6.6.4 驾驶员着装应符合地域或职业特点，应佩戴白手套，发型整齐，着装整洁。

6.6.5 驾驶员应安全驾驶，文明行车，行驶中做到起步平稳，驾姿端正，精力集中，随时观察路况，行驶到复杂路面时应减速慢行，及时提醒客人坐稳。行驶中不得吸烟、接听手机、吃东西或做有碍安全行车的行为。

6.6.6 驾驶员要熟悉游览路线，确保准确、及时到达旅游景区（点）和目的地。

6.6.7 驾驶员停靠时，要停靠在路面坚实、安全、就近乘车的地方，方便客人上下车。

6.6.8 驾驶员等候客人要耐心，不得远离车辆，不得催促客人。

6.6.9 驾驶员应为客人提供优质的行李运输服务，预约车驾驶员应提前到达指定地点等候客人，主动照顾客人上车下车，主动帮助客人提拿行李、清点件数。

6.7 航空公司

6.7.1 机场服务人员接待客人时执行一站式服务。工作人员应熟悉当地基本情况，能够解答旅客咨询问题，主动宣传临汾文化和旅游资源，让客人感受到温暖的回家悦生活品牌服务。

6.7.2 机场从业人员应遵守工作纪律，热爱本职工作。应按照 MH/T 16177 公共航空运输服务质量标准，为乘客提供好客、优质服务。

6.7.3 机场工作人员遇有客人现场问询时，应主动向客人问好，并态度热情友善细致、耐心地回答客人问题，做到有问必答。

6.7.4 机场应提供当地的旅游咨询服务并提供宣传品。

6.7.5 机场工作人员应以娴熟的专业技能，周到、快捷的服务方式为乘客购票提供方便。

6.7.6 机场工作人员应熟知各种行李的托运行程序，并及时为客人提供行李托运服务。

6.7.7 机场安检人员对客人进行人身、物品检查时，应态度和蔼、礼貌待人。

6.7.8 为方便客人出行，机场应为客人提供引导服务。

6.7.9 航班如遇不正常情况，机场工作人员应及时做好信息传递工作，了解造成航班不正常的原因，并通过适当方式向客人说明情况，表示歉意，并帮助客人解决困难。

6.8 高铁站、火车站、客运站

6.8.1 服务人员接待客人时执行一站式服务。工作人员应熟悉当地基本情况，能够解答旅客咨询问题，主动宣传临汾文化和旅游资源，让客人感受到温暖的回家悦生活品牌服务。

6.8.2 应为客人提供车站运营信息、乘车须知、站内服务导向、站外换乘等咨询服务。

6.8.3 应提供当地的旅游咨询服务并提供宣传品。

6.8.4 应公布服务监督电话，设置责任部门和人员受理客人投诉，及时处理相关问题。

6.8.5 因天气、路况等原因造成班线延误或停运时，工作人员应及时告知、疏导客人，并为客人提供餐饮、候车服务。

6.9 高速服务区

6.9.1 服务人员接待客人时执行一站式服务。工作人员应熟悉当地基本情况，能够解答旅客咨询问题，主动宣传临汾文化和旅游资源，让客人感受到温暖的回家悦生活品牌服务。

6.9.2 经营管理者应当遵守法律、法规、规章和相关行业管理部门制定的各项规定和制度，做到依法经营，规范管理。

6.9.3 应对服务区的各种设施进行维护，使其保持完好并处于良好的工作状态，服务区内应当昼夜不间断正常供电、供水，公益性基本设施应当昼夜不间断提供服务。

6.9.4 服务区内的交通标志、标线和各种指示标志应当清晰、有效、齐全、醒目，确保有序引导车流、客流。

6.9.5 服务区的进出口应当设置醒目的指示标志和安全隔离设施。

6.9.6 经营管理者应当在服务区内设立便民利民点，为过往司乘人员免费提供休息区域、饮用水、手机充电、针线包、指路及车辆加水等服务，应为过往司乘人员的紧急求助提供帮助。

6.9.7 餐饮部门应加强厨房、餐厅的卫生管理，定期消毒，做到生熟分开，无鼠害、无苍蝇。

6.9.8 经营管理者应当建立 24 小时值班制度，维护服务区良好的服务秩序，保证各项服务工作有序开展。

6.10 其他场所

应依据本标准及相关行业服务规范等内容，通过有形无形的服务，在经营管理和接待服务等环节要突出回家悦生活服务和回家悦生活文化主题，赋予产品和服务更独特的游客体验价值，让游客感受到精神回家、心灵回家、服务到家。
