

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

临沂商城游客中心服务规范

Standard of service of tourist centre for Linyi Mall

（征求意见稿）

（本草案完成时间：）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 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 服务 3

 4.1 咨询员 3

 4.2 礼仪 3

 4.3 培训 3

 4.4 服务内容 3

 4.5 服务方式 4

 4.6 服务语言 4

 4.7 服务时间 4

5 环保和环卫 4

 5.1 环保 4

 5.2 环境卫生 4

6 管理和制度 4

 6.1 管理机构 4

 6.2 管理办法 4

 6.3 服务规范 4

7 环保和环卫 4

 7.1 环保 4

 7.2 环境卫生 4

8 管理和制度 5

 8.1 管理机构 5

 8.2 管理办法 5

 8.3 服务规范 5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由××××提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

临沂商城游客中心服务规范

1 范围

本文件规定了临沂商城游客中心的服务的内容、形式和管理办法。
本文件适用于临沂商城游客中心。

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/T 18973—2003 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 50763—2012 无障碍设计规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务

4.1 咨询员

4.1.1 咨询员应热爱游客服务工作，责任心强，熟练掌握工作范围所要求的相关知识，熟练使用游客中心的办公设备。

4.1.2 游客中心应配备两名以上咨询员，并保证有一名咨询员在岗进行旅游咨询工作，应提供普通话语言服务。

4.1.3 咨询服务人员应做好游客中心的卫生清洁和维护工作。

4.1.4 可建立相应机制，吸纳签约志愿者提供咨询服务。

4.2 礼仪

4.2.1 咨询服务人员应着装整齐、仪态端庄、举止文明，工作期间精神饱满，工作过程中用语清晰规范，态度热情亲切。

4.2.2 咨询服务人员在工作时间应统一着装，佩戴统一的徽标胸牌。

4.3 培训

4.3.1 应对咨询服务人员进行岗前培训，经考核合格后方可上岗。

4.3.2 根据工作的需要对咨询服务人员应进行定期和不定期的培训，定期培训至少半年一次。

4.4 服务内容

4.4.1 回答游客提出的有关旅行和旅游活动的问询。

4.4.2 应游客要求提供有关旅行和旅游等方面的建议。

4.4.3 为游客提供旅行、游览等方面的信息资料，包括当地地图、导游图及景点介绍等。

4.4.4 接受游客投诉并负责及时向相关部门转达。

4.4.5 接受旅游救助请求并协助相关部门进行旅游紧急救助活动。

4.4.6 为游客提供反映旅游景区特色的纪念品和书籍。

4.5 服务方式

- 4.5.1 在游客中心当面接受来访者的咨询和提供相关服务。
- 4.5.2 通过触摸屏、电脑等自助查询设备以及视频播放系统，提供相应的旅游信息。
- 4.5.3 根据需要，可派咨询服务人员到旅游者活动的现场提供流动性面对面服务。
- 4.5.4 咨询服务人员可根据实际需要制作简单易行且直观效果好的便条或示意图，方便旅游者。
- 4.5.5 提供咨询电话，为游客提供本景区及周边地域的旅游咨询服务。

4.6 服务语言

- 4.6.1 汉语服务应使用普通话。根据地域特点，可提供当地方言的咨询服务。
- 4.6.2 外语服务可使用英语提供咨询服务，也可根据当地客源的实际情况，提供其他外语语种的咨询服务。

4.7 服务时间

每天的开放时间应当根据旅游景区开放时间确定，在夜间专人值班管理，可以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，并在醒目位置进行公示。

5 环保和环卫

5.1 环保

- 5.1.1 应采用生态环保的材料和设备。
- 5.1.2 宜考虑太阳能设备和循环净水设备。
- 5.1.3 应提供垃圾回收袋，坚持垃圾分类。

5.2 环境卫生

- 5.2.1 游客中心室内外地面应无污水、无污物。
- 5.2.2 建筑物及各种设施设备应无污垢、无剥落。
- 5.2.3 室内气味应清新、无异味，并设置禁烟标识。

6 管理和制度

6.1 管理机构

游客中心主管部门应对游客中心的运行进行管理和监督。

6.2 管理办法

游客中心的行政主管部门应制订相应的管理办法，根据管理办法对游客中心及其工作人员进行管理和业绩考核。

6.3 服务规范

游客中心主管部门应制订详细的服务规范和程序，便于检查和监督。

7 环保和环卫

7.1 环保

- 7.1.1 应采用生态环保的材料和设备。
- 7.1.2 宜考虑太阳能设备和循环净水设备。
- 7.1.3 应提供垃圾回收袋，坚持垃圾分类。

7.2 环境卫生

- 7.2.1 游客中心室内外地面应无污水、无污物。
- 7.2.2 建筑物及各种设施设备应无污垢、无剥落。
- 7.2.3 室内气味应清新、无异味，并设置禁烟标识。

8 管理和制度

8.1 管理机构

游客中心主管部门应对游客中心的运行进行管理和监督。

8.2 管理办法

游客中心的行政主管部门应制订相应的管理办法，根据管理办法对游客中心及其工作人员进行管理和业绩考核。

8.3 服务规范

游客中心主管部门应制订详细的服务规范和程序，便于检查和监督。
