风景名胜区游览服务规范

Code of Practice for Visitor Services of Scenic and Historic Areas

（意见征求稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

××××× 发 布

目　　次

前言 I
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本要求 2
5 人员规范 2
6 票务服务 2
7 解说服务 3
8 交通服务 3
9 文博场馆服务 4
10 信息服务 4
11 安全服务 4
12 环境卫生服务 5
13 特殊服务 5
14 服务评价与改进 5
附录 A （规范性） 服务质量检查记录 6
附录 B （资料性） 服务语言规范 7

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。

本文件由杭州西湖风景名胜区管理委员会提出。

本文件由浙江省风景名胜区协会归口。

本文件起草单位：杭州西湖风景名胜区管理委员会、莫干山风景名胜区管理委员会、宁波溪口雪窦山风景名胜区管理委员会、浙江旅游职业学院、杭州博物馆、杭州市西湖游船有限公司、杭州西湖风景名胜区资产经营集团有限公司。

本文件主要起草人：丁高峰，刘洁，蒋大杰，郎晓珊、金琳琳、洪登海。

风景名胜区游览服务规范

1 范围

本文件规定了风景名胜区游览服务的基本要求、人员规范、票务服务、解说服务、交通服务、文博场馆服务、信息服务、安全服务、环境卫生服务、特殊服务等方面的质量要求。

本文件适用于各级风景名胜区的游览服务组织、实施、监督与改进。

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 23863 博物馆照明设计规范
GB 2894-2025 安全色和安全标志
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37489.1-2019 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
GB 8408-2018 大型游乐设施安全规范
GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号
GB/T 17242-2025 投诉处理规范
GB/T 19095-2019 生活垃圾分类标志
GB/T 21268 非公路用旅游观光车通用技术条件
GB/T 23863-2024 博物馆照明设计规范
GB/T 26365-2025 游览船服务质量要求
GB/T 31383-2015 旅游景区游客中心设置与服务规范
GB/T 50298-2018 风景名胜区总体规划标准
LB / T 014-2026 旅游景区讲解服务规则
DB3301/T 87-2018 杭州市游船（艇）服务质量规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

风景名胜区 scenic and historic area

具有观赏、文化或者科学价值，自然景观、人文景观比较集中，环境优美，可供人们游览或者进行科学、文化活动的区域。简称风景区。

[来源：《风景名胜区条例》（2026 年修订）第二条。]

3.2

观光车 garden patrol minibus

在风景区内行驶，以电动机、内燃机或二者交替驱动，以休闲、观光、游览为主要设计用途，具有 4 个或 4 个以上车轮的非轨道无架线的 6 座以上(含 6 座)、23 座以下(含 23 座)的非封闭型乘用车辆。

[来源：GB/T 21268—2014，3.1，有改动。]

3.3

游览船 sightseeing ship

航行于风景区域内,为宾客提供游览、观光、休闲娱乐等服务的客船。

注:客船是载客量大于 12 人的船舶。

4 基本要求

4.1 坚持保护优先与可持续发展，维护风景区自然特性和文化内涵的完整性、独特性与连续性。
4.2 合理利用风景区资源开展健康有益的游览观光和文化娱乐活动，普及历史文化和科学知识，促进文化传承。
4.3 以宾客为中心，服务至诚、规范高效，引导宾客文明旅游、厉行节约和绿色消费。
4.4 健全管理制度并有效执行，保障游览服务有序稳定运行。
4.5 核定并公布最大承载量，制定并实施分时游览等宾客流量控制方案，保障游览秩序与宾客安全。

5 人员规范

5.1 工作人员

5.1.1 遵守规章制度与劳动纪律，尊重宾客民族风俗习惯和宗教信仰。
5.1.2 参加岗位培训，考核合格后持证上岗。
5.1.3 按规定着装，整洁统一，佩戴服务标志。
5.1.4 保持个人卫生。女性宜淡妆；男性不留胡须，发型整洁利落，前不遮眉、侧不盖耳、后不触领。
5.1.5 上岗前不饮酒、不食用异味食品；在岗不吸烟、不做与工作无关事项。
5.1.6 主动服务，举止端庄大方，微笑待客。
5.1.7 使用普通话，用语清晰准确，使用服务敬语。窗口岗位宜掌握简单手语及一门外语日常用语。
5.1.8 禁用服务忌语，不与宾客争执。

5.2 志愿者

5.2.1 宜设立志愿者服务机制，建立志愿者队伍。
5.2.2 接受岗前培训，掌握基本信息和服务技能。
5.2.3 弘扬志愿精神，自觉维护志愿者的形象，践行社会主义核心价值观。
5.2.4 着志愿者服装或佩戴志愿标识徽章，发饰、妆容应符合风景区规定。
5.2.5 服从岗位安排和调配，遵守管理规定。

6 票务服务

6.1 售票服务

6.1.1 应提供在线预订、在线交易服务。
6.1.2 售票处位置合理，以中英文明示开放时间、淡旺季票价、优惠/免票政策、收费项目、购票须知等信息。
6.1.3 应根据客流设置售票窗口数，旺季宜增开窗口，可设团体窗口与排队隔栏。
6.1.4 门票设计突出自身特色，所含信息准确全面，可采用电子门票、文创门票等形式。
6.1.5 提供现金、收款二维码、POS 机多种付款方式。
6.1.6 售票细心、准确、迅速，耐心解答问询。
6.1.7 可设置自助售取票机。

6.2 检票服务

6.2.1 合理设置入口、出口与团队入口，出入口中外文标志明显。
6.2.2 工作人员提前到岗做好准备工作，按规定时间准时开始检票。
6.2.3 检票时应站立服务，验票准确、迅速。
6.2.4 宜提供电子检票服务，设施运转正常。
6.2.5 宜为老、幼、残、孕等特殊宾客和免票宾客提供便利检票服务，为团队宾客提供快速检票服务。

6.3 预约与退票

6.3.1 免票可提供网络实名预约服务，团队施行实名预约管理。
6.3.2 宾客提出退票要求时应协助其办理退票。

7 解说服务

7.1 人员解说

7.1.1 解说人员的人数与语种满足宾客需求。
7.1.2 解说人员应配备功能良好的解说设备，满足解说需求。
7.1.3 解说人员应提前到岗，做好迎宾准备工作。
7.1.4 解说内容真实准确、生动健康，不传播不实信息。
7.1.5 解说时音量适中，解说方法和服务技巧应符合 LB / T 014-2026 中 5.5 要求。
7.1.6 文博场馆解说应突出文化特色，做到因人施讲、因需施讲。

7.2 非人员解说

7.2.1 宜提供电子解说、智慧电子导览等电子解说服务，可提供相关设施设备租赁。
7.2.2 宜提供自动感应解说服务。
7.2.3 可提供电子地图、移动端自助导览等解说服务。
7.2.4 可开发智慧语音解说系统。

8 交通服务

8.1 停车服务

8.1.1 机动车
8.1.1.1 风景区应配备满足需求的停车场，并于显著位置公示收费标准、免费停放时长、投诉监督电话。
8.1.1.2 停车场应建立标识与引导系统，宜搭建智慧停车系统，宜配建新能源汽车充电设施。
8.1.1.3 服务人员上岗后应自查停车场环境，保持场地整洁，及时清理垃圾。
8.1.1.4 服务人员引导泊车前应观察情况，引导车辆安全入位；停车后提醒宾客关闭车窗、熄火、带走贵重物品。
8.1.1.5 服务人员应引导非残疾人用车不占用无障碍停车位。
8.1.1.6 车辆停放宜统一车头向外，对停放不标准的车辆进行提醒调整。
8.1.1.7 对立体车库、地下车库等特殊停车场所应加强引导，确保泊车安全。
8.1.1.8 发生车辆碰撞、刮蹭、损坏和丢失等情况，应立即报告有关部门，按相关程序处理。
8.1.2 非机动车
8.1.2.1 应划分非机动车专用停放区域，设置指引牌、禁停标识，标线清晰。
8.1.2.2 电动自行车停放区应独立设置，宜配备集中充电设施。

8.2 观光车服务

8.2.1 观光车车型和数量应满足需求。
8.2.2 车辆坡度、行驶速度等技术性指标应符合 GB/T 21268 的要求。
8.2.3 车辆投入使用前应向特种设备检验机构申请监督检验，投入运营后应定期检验和维修保养，需将有效期内的《安全检验合格》标志安装在车身显著位置。
8.2.4 车辆应取得车辆使用登记证及场车牌照，驾驶人员应有驾驶资质。
8.2.5 车头张贴线路介绍及票价，乘客座位区设置安全提示标志、咨询投诉电话、危险警示标识等。
8.2.6 车辆应在规定区域内按线行驶，严禁超范围运营。
8.2.7 出车前检查车容及车况，并做好车辆清洁卫生。
8.2.8 热情待客，做好路线及票价介绍，指导宾客规范购票，引导宾客入座。
8.2.9 车辆起步前应做好安全提醒；行驶中不超速、不超载，主动避让行人与车辆，确保行车安全；

到站后做好下车提醒。
8.2.10　行车过程中的讲解工作符合 7.1 要求。
8.2.11　营运结束后整理车辆卫生，做好车况检查。
8.2.12　行车中如发生交通事故应及时启动应急预案，配合相关方面妥善处理事故。

8.3　游览船服务

8.3.1　游览船应取得船舶登记证书、船舶检验证书、水路运输许可证、船舶营运证等相关证件。
8.3.2　游览船设施设备和环境要求应符合 GB/T 26365-2025 中 5 的相关规定。
8.3.3　在候船区、船舱内外等醒目位置设置营运标志、安全注意事项、咨询投诉电话、危险警示等标识，安全标志符合 GB 2894 的规定。
8.3.4　驾驶人员和服务人员应具备相应的资质，按规定航线和安全航速行驶，在指定区域停靠。
8.3.5　驾驶人员出船前检查船况，服务人员提前到岗做好清洁卫生和设施设备检查，完成迎宾准备。
8.3.6　服务人员在游客上船时提前在入口处迎接宾客，引导上船并作安全提示；行船前应清点游客人数，进行安全检查，演示救生衣正确使用方法，宣传文明旅游，并告知宾客景点停留及集合时间。
8.3.7　航行安全应符合 DB3301/T87-2018 中 6.3 要求，航行中讲解工作应符合 7.1 要求。
8.3.8　航行结束后提醒宾客携带随身物品，引导、协助宾客下船，整理船舱卫生。

9　文博场馆服务

9.1　提供电话、网络、现场人工咨询及自助查询服务。
9.2　场馆照明设施完好，光线明亮柔和，符合 GB/T 23863-2024 的要求。
9.3　提供科学规范的展览介绍和展品说明，标识及文字说明准确统一，展线流畅，参观路线布设合理。
9.4　多媒体语音提示系统运行良好，内容与展品相符且更新及时；智能解说设备正常使用并及时消毒。
9.5　有相应资质的讲解人员，讲解工作应符合 7.1 要求。
9.6　迎宾时应站立姿态规范（女性两手交叉垂握，男性两手自然垂于身体两侧），主动问候，服务结束时热情道别，宜目送宾客离开。
9.7　应提醒宾客注意安全并提供必要协助。

10　信息服务

10.1　公众信息

10.1.1　宜建立网站/网页提供公共信息服务，包括票价、开放时间、交通路线、咨询电话、活动公告、维修提示、预警信息等；宜提供小程序、应用 APP 或第三方平台等移动端服务。
10.1.2　设置服务中心或咨询中心（处），设施设备的配备应符合 GB/T31383 中 9 的要求。
10.1.3　配备电子显示屏、触摸屏等导览设备，运行正常、操作简便。
10.1.4　提供游览手册、导游图或景点介绍等游览资料。
10.1.5　宜提供广播系统，内容含背景音乐、导览、安全提示、紧急通知，音量适中，与环境协调。

10.2　导览信息

10.2.1　外部导览标志应符合 GB/T 10001.1 的要求，设置规范、合理、明显。
10.2.2　内部导览标志应符合 GB/T 10001.2 的要求，类型包括位置标志、导向标志、平面示意图、说明类标志、安全标志等，位置合理、数量足够、内容准确、标志醒目。
10.2.3　可提供可视化、智能化导览服务。

11　安全服务

11.1　安全管理

11.1.1　建立完善的安全管理责任体系和安全保卫制度，提供 24 小时安保和日常巡查。
11.1.2　有针对突发性事件的应急预案，定期开展培训和演练。

11.1.3　林区、文物保护单位应禁止使用明火，设置禁烟标志。

11.2　安全设施

11.2.1　游乐设施的购置、安装、运行、改造、维修以及使用管理、监督管理应符合 GB 8408 的要求。
11.2.2　监控、护栏、防盗装置齐备有效，确保宾客的人身、财物安全。
11.2.3　设置各种消防设备、器具和消防通道，确保消防设施完好和通道畅通。

11.3　医疗救援

11.3.1　设立医疗室(站)，配备必要的急救药品、医疗器械设施，有切实可行的医疗急救措施和制度。
11.3.2　纳入政府应急体系，建立紧急救援机制。
11.3.3　配备救援人员，及时处置事故，提供救援帮助。

12　环境卫生服务

12.1　全域整洁，无污水污物、乱堆乱放、乱贴乱挂，设施无污垢无异味。
12.2　公共场所通风、采光、病媒防治符合 GB 37489.1，空气质量符合 GB 37488。
12.3　修缮工程防尘防噪、美化遮挡。
12.4　厕所布局合理、数量充足、标志规范，与景观协调；男女厕位比例合理，设置无障碍厕位、第三卫生间。
12.5　垃圾桶布局合理、美观协调；垃圾分类符合 GB/T 19095，分类投放、日产日清。

13　特殊服务

13.1　提供助老、助幼、助残、助孕、助急服务。
13.2　无障碍设施完善，保持畅通。
13.3　设置遗失物招领处，提供招领服务。

14　服务评价与改进

14.1　建立内部考核与奖惩机制，定期开展服务质量检查，对存在的问题及时整改。
14.2　设立投诉处理机制，符合 GB/T 17242-2025 要求，5 个工作日内反馈处理结果；处理投诉时遵循不推诿、认真倾听的原则。
14.3　利用互联网、留言簿、问卷调查等方式征求宾客意见，建立服务评价与改进机制。
14.4　定期开展内部服务质量评价，汇总统计宾客满意度信息，根据测评结果持续改进服务。
14.5　做好服务质量检查记录、问题处理记录等资料的收集及存档工作。

附 录 A
（规范性）
服务质量检查记录

A.1 服务质量检查记录表

日期	检查内容	检查结果	签名

A.2 问题记录表

日期	问题描述	处理结果	纠正/预防措施	签名

附 录 B
（资料性）
服务语言规范

B.1 礼貌用语

B.1.1 打招呼时：先生您好！女士您好！

B.1.2 表达歉意时：对不起！不好意思！请谅解！请稍候！让您久等了！

B.1.3 引导服务时：请这边走！请停这边泊位！谢谢您的配合！

B.1.4 提醒宾客时：请关好车窗！请携带好贵重物品！请小心脚下！

B.1.5 收费服务时：您好！请付XX元。欢迎下次再来！

B.2 服务忌语

B.2.1 打招呼时，禁用：那个什么人、喂。

B.2.2 回答咨询时，禁用：不知道；不关我的事；问别人去；自己去看；说了半天还不明白。

B.2.3 受到批评或质疑时，禁用：有意见找领导去；你去投诉好了；你想怎么样；规定就是这样的。

B.2.4 禁止使用带有挑衅、嘲讽、辱骂、人身攻击性质的语言。