

ICS 03.080.30
A12
备案号: 25278-2009

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB46/T 151—2009

文明生态村旅游服务质量等级划分与评定

Standard of rating for tourist service quality of civilized ecology village

2009-05-27 发布

2009-06-30 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准由海南省质量技术监督局提出并归口。

本标准起草单位：海南大学政治与行政学院、海南大学旅游学院、海南大学经济学院。

本标准主要起草人：安应民、何彪、陈朝阳、朱连心、杨宇飞。

本标准于2009年5月27日首次发布。

引 言

为了全面推进海南省文明生态村旅游服务质量等级划分与评定工作，规范文明生态村旅游服务管理，提高文明生态村旅游服务质量，依据国家旅游局关于《全国工农业旅游示范点检查标准（试行）》的有关精神，在总结海南省和我国其他地区开展农业旅游、农家乐旅游、文明生态村旅游和林业旅游管理经验的基础上，特制定本标准。

文明生态村旅游服务质量等级划分与评定

1 范围

本标准规定了海南省文明生态村旅游服务质量的术语与定义、等级及标志、基本要求、质量等级划分条件、服务质量保证和监督管理等。

本标准适用于在海南省建设的文明生态村从事旅游服务的经营实体。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 2894	安全标志及其使用导则
GB 3095	环境空气质量标准
GB 3838	地表水环境质量标准
GB 5749	生活饮用水卫生标准
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：旅游休闲符号
GB 16153	饭馆(餐厅)卫生标准
GB/T 16767	游乐园(场)安全和服务质量
GB/T 16868	商品经营质量管理规范
GB/T 17775	旅游区(点)质量等级的划分与评定
GB/T 18973	旅游厕所质量等级的划分与评定
DB46/T 64	旅游购物点质量等级的划分与评定
	《海南省旅游条例》，海南省人民政府，2004年

3 术语和定义

本标准采用下列术语和定义：

3.1

文明生态村

文明生态村是海南省于2000年开始创建的新农村形式。文明生态村的标准有三类：

一类为示范标准：村容村貌整洁，地方特色明显，生态环境良好；进村和村内道路硬化，村内主要道路安装路灯；推行沼气，卫生状况良好；兴建了文化室、医务室、球场，经常开展文娱体育活动，村民思想道德和科学文化素质较高。

二类为普及标准：村容村貌比较整洁，生态环境良好；进村及村内主要道路硬化，主要路口安装路灯；农户沼气使用率不少于30%，卫生状况良好；有文化室、球场和医务室，能开展文娱体育活动。

三类为是过渡标准：村容村貌比较整洁，生态环境良好；进村道路硬化，村内主要道路平整通畅，有条件的应建成沙石路；有简易的文化室、医务室和球场。

3.2

文明生态村旅游

文明生态村旅游是指地理位置较为集中，具有一定数量与规模的房屋与建筑设施，利用田园景观、

自然生态、农村文化及农民（渔民）生产、生活等资源，以农业（渔业）体验为特色的享受环境和生活的旅游活动。

3.3

文明生态村旅游服务质量

文明生态村旅游服务质量即指提供的旅游服务适合和满足游客物质和心理需要的程度。

4 服务质量等级及标志

4.1 文明生态村旅游服务质量等级

根据文明生态村旅游的设施建设与服务要求，可划分为三个等级，等级越高，表示文明生态村旅游服务质量与水平越高。

4.2 文明生态村旅游服务质量等级评定的依据与方法

4.2.1 文明生态村旅游服务质量的等级评定，依据文明生态村旅游的硬件设施、功能布局、安全卫生、民族性、原生态性、环境保护和服务管理等软硬件水平进行评分后确定。

4.2.2 文明生态村旅游服务质量的等级评定，应由文明生态村所在的村（行政村、自然村）、乡镇等组织提出，经征得县级以上文明办同意，由海南省旅游标准化技术委员会负责评定、实施与管理。

4.3 文明生态村旅游服务质量等级符号

文明生态村旅游服务质量等级用金色甲字表示，三甲最高，两甲中等，一甲一般。

5 基本要求

5.1 文明生态村旅游服务质量和环境质量要求参照《旅游景区（点）质量等级的划分与评定》（GB/T 17775）的基本要求，可概括为：设施良好，安全有序，卫生达标，服务规范。

5.1.1 村委会和旅游服务公司是文明生态村旅游服务的管理主体。

5.2 设施

5.2.1 硬件服务设施良好，游客感知舒适。

5.2.2 交通设施比较完善，交通组织快捷高效。

5.2.3 各活动区域设施配套，安全有效。

5.2.4 住宿、餐饮等功能完备，满足需求。

5.2.5 通讯设施完善，确保畅通。

5.3 安全

5.3.1 文明生态村旅游经营单位需获得当地消防部门的书面许可。

5.3.2 建立健全各项安全管理和监督制度、操作规程，并确保严格执行。

5.3.3 配备必要的、充足的、有效的各项安全设施，确保文明生态村旅游的正常经营。

5.3.4 安全配套设施及工具要建立完整的保养、维修、更新制度，有专人专职负责。

5.3.5 确保游客参加文明生态村旅游活动的人身及财产安全。

5.4 卫生

5.4.1 文明生态村旅游的环境卫生符合 GB/T 17775 的规定。

5.4.2 制定了各项卫生制度和措施，并定期进行检查。

5.4.3 遵守国家、地方政府的相关卫生法律、法规和规章。

5.5 服务

5.5.1 树立游客至上、优质服务的宗旨。

5.5.2 实行规范化、标准化管理和服务。

5.5.3 建立服务质量监督保证体系，定期进行服务质量考核。

5.5.4 标志用公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的规定和要求。

6 旅游质量等级划分条件

6.1 三甲级

6.1.1 硬件设施

6.1.1.1 建筑风格

- a) 文明生态村旅游区的建筑设施实用美观，其形式、体量、色彩与周围环境协调。
- b) 文明生态村旅游区的建筑风格具有较强的民族性和地方特点。

6.1.1.2 住宿设施

有住宿设施的，需满足以下条件：

- a) 文明生态村旅游区的住宿设施和用具比较齐全，采光、通风良好。
- b) 文明生态村旅游区客房内床上用品能做到一客一换，其他用品要及时清洗消毒和补给。

6.1.1.3 餐饮设施

有餐饮设施的，需满足以下条件：

- a) 文明生态村旅游区餐饮设施能与整体环境相协调。
- b) 餐饮服务设施规模能与游客接待数量相适应，能提供当地特色菜肴，品种丰富、独特性明显，能满足游客需求。
- c) 餐饮设施设备完好，符合 GB16153 规定的卫生标准，生活饮用水符合 GB5749 的卫生标准。

6.1.1.4 购物设施

有购物设施的，需满足以下条件：

- a) 购物场所应按 DB46/T 64 的要求评定质量等级，且布局合理，与旅游环境相协调。
- b) 有统一管理措施和手段，包括质量管理、价格管理、计量管理、售后服务管理等。
- c) 旅游商品经营者要诚信经营，不得尾随兜售，强买强卖。
- d) 旅游商品货真价实、明码标价、种类丰富，突出本地区及本村特色，符合 GB / T 16868 的规定。
- e) 旅游商品质量必须保障人体健康与安全，禁止销售过期、变质及其它不符合食品卫生规定的食（饮）品。

6.1.2 交通设施

6.1.2.1 交通设施齐全，进出安全便捷。

6.1.2.2 村内道路路面宽度不少于 3.5 米，两旁各保持不少于 50 公分的缓冲带，路面硬化，村内主要道路安装路灯。

6.1.2.3 村内应使用清洁能源和环保动力的交通工具，并保持整洁、卫生。

6.1.2.4 设立车位能满足旅游容量要求的生态停车场，停车场设置与景观环境相协调，可进入性良好；停车场管理规范，明码标价，收费合理。

6.1.2.5 村内道路标识标线规范、醒目，至少使用中英两种文字。游览路线布局合理，与观赏内容联结度高。

6.1.3 安全要求

6.1.3.1 安全设施

- a) 文明生态村旅游经营单位获得当地消防部门的书面许可。
- b) 文明生态村旅游区有相应的消防、防盗、救护等设施设备，且完好、有效。
- c) 安全设施与服务要求要符合 GB/T16767 的有关规定，各项安全设备必须安全可靠，并按规定进行定期检查；严禁使用有事故隐患的安全设施设备，严禁使用超过安全期限的设施设备。
- d) 安全标志符合 GB2894 的规定，尤其是旅游区危险地段的安全标志必须非常明显，且防护设施齐备、有效。

6.1.3.2 安全制度

- a) 必须把安全工作摆在重要的议事日程，培养全员安全意识。

- b) 建立健全安全制度，明确各岗位的安全职责。
- c) 相关人员必须参加过当地主办的安全培训和安全教育活动。
- d) 建立定期和不定期的安全检查、预演、监督和及时汇报制度。

6.1.3.3 安全管理

- a) 文明生态村旅游服务人员均接受过消防培训，并具有紧急情况下组织游客疏散、电话报警和快速救援的知识与技能。
- b) 游客较为集中的部位应配备相应数量的保安人员，以保证秩序和维护安全。
- c) 能向游客提供安全卫生的餐饮服务，有严格的定期监督检查和处罚措施。
- d) 建立相应的医疗急救和突发事件处理应急机制，配备了相应人员和设施设备。

6.1.4 卫生要求

6.1.4.1 卫生基本要求

- a) 卫生设施和设备完好，能满足游客的基本需要。
- b) 餐饮场所能达到 GB16153 规定的卫生标准。
- c) 公共场合无污水污物，无乱建、乱堆、乱放现象，空气清新，无异味。
- d) 卫生间无污物，墙壁、隔板、门窗等清洁无霉斑、无脱落、无刻画。
- e) 便池干净，无污垢、无异味。
- f) 配备了足够的保洁人员。

6.1.4.2 卫生管理制度

- a) 制定了卫生管理制度和定期督查制度。
- b) 制定了村民卫生教育与管理办法。
- c) 各餐饮点、购物点、活动区等都有相应的卫生管理制度。
- d) 有灭除老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害昆虫的措施。

6.1.4.3 卫生设施

- a) 设置适量的公用卫生间，符合 GB/T18973 的要求，其分布与游客容量相适应。
- b) 卫生间标志明显，内部设施齐备，通风良好、光线明亮。
- c) 文明生态村旅游区内设置足够的垃圾桶（箱），注明标识，分类回收。
- d) 文明生态村旅游区内垃圾箱的数量与布局合理。
- e) 文明生态村旅游区内垃圾桶（箱）体完好、有盖，表面干净无污渍，保洁员能及时清理桶内垃圾。

6.1.5 生态环境保护

6.1.5.1 生态环境保护要求

- a) 环境空气质量符合 GB3095 规定的标准。
- b) 能充分保护当地特色自然资源、植被、土壤和环境条件，地表水达到 GB3838 规定的环境质量标准。
- c) 当地的文物古迹和特色建筑保护完好，具有良好的观赏性。
- d) 保护当地的文化特色和传统民俗。
- e) 各活动项目能坚持环保原则，做到以不破坏生态环境为前提。

6.1.5.2 生态环境保护措施

- a) 建立了生态环境保护制度及相应的管理办法。
- b) 加强对村民的生态环境保护知识教育，有相应的培训和教育办法。
- c) 配备必要的生态环境保护人员，有相应的资金支持。

6.1.6 管理与服务

6.1.6.1 管理与服务要求

- a) 文明生态村旅游有机构健全、职责分明的管理机构和专职管理人员，秩序良好。
- b) 文明生态村旅游区设有面向公众服务的咨询电话和投诉电话，接听及时。
- c) 文明生态村印制有介绍区位概况及活动项目等内容的小册子或折页，方便游客阅览和查询。
- d) 文明生态村旅游服务人员均接受过旅游服务、安全等相关培训，着装有当地特色，服务热情。

6.1.6.2 布局与分区管理

- a) 文明生态村旅游区有明确的功能分区，特征明显、布局合理。
- b) 植被和绿化面积不低于 80%，景观与点缀小品布置得当、环境优美。
- c) 文明生态村旅游区有不少于中英两种文字的引导和介绍标识，美观醒目，准确规范，设置合理，并与环境相协调。
- d) 游客中心位置适宜，服务人员业务熟练，态度热情。

6.1.6.3 特色项目服务要求

- a) 文明生态村旅游区能提供特色多样的活动项目，活动项目有较强的地方性和参与性，能充分体现当地农业（渔业）和农村特色。
- b) 文明生态村旅游区活动项目区域具有充足的活动空间，布局合理、功能完善，展示、游览、体验等活动能有机结合，协调统一。
- c) 文明生态村旅游区活动项目与其他旅游点应具有较强的差异性，能形成互补效应。

6.2 二甲级

6.2.1 硬件设施

6.2.1.1 建筑风格

- a) 文明生态村旅游区的建筑设施实用美观，其形式、体量、色彩与周围环境协调。
- b) 文明生态村旅游区的建筑风格具有较强的民族性和地方特点。

6.2.1.2 住宿设施

有住宿设施的，需满足以下条件：

- a) 文明生态村旅游区的住宿设施和用具较全，采光、通风良好。
- b) 文明生态村旅游区客房内床上用品能做到一客一换，其他用品要及时清洗消毒与补给。

6.2.1.3 餐饮设施

有餐饮设施的，需满足以下条件：

- a) 文明生态村旅游区餐饮设施能与整体环境相协调。
- b) 餐饮服务能提供当地特色菜肴，品种丰富，能满足游客需求。
- c) 餐饮设施设备符合 GB16153 规定的卫生标准，生活饮用水符合 GB5749 的卫生标准。

6.2.1.4 购物设施

有购物设施的，需满足以下条件：

- a) 购物场所布局合理，与旅游环境相协调。
- b) 有统一管理措施和手段，包括质量管理、价格管理、计量管理、售后服务管理等。
- c) 旅游商品经营者要诚信经营，不得尾随兜售，强买强卖。
- d) 旅游商品货真价实、明码标价，突出本地区及本村特色。
- e) 旅游商品质量必须保障人体健康与安全，禁止销售过期、变质及其它不符合食品卫生规定的食（饮）品。

6.2.2 交通设施

6.2.2.1 交通设施较为齐全，进出安全便捷。

6.2.2.2 村内主要道路路面宽度不少于 3.5 米，两旁各保持不少于 50 公分的缓冲带，路面硬化，村内主要路口安装路灯。

6.2.2.3 村内应使用低污染、低排放的交通工具，并保持整洁、卫生。

6.2.2.4 设立车位能满足旅游容量要求的停车场，管理规范，明码标价，收费合理。

6.2.2.5 村内道路标识标线规范、醒目，游览路线布局合理。

6.2.3 安全要求

6.2.3.1 安全设施

- a) 文明生态村旅游经营单位获得当地消防部门的书面许可。
- b) 文明生态村旅游区有相应的消防、防盗、救护等设施设备，且完好、有效。
- c) 安全设施与服务要求要符合 GB/T16767 的有关规定，各项安全设备必须安全可靠，并按规定进行定期检查；严禁使用有事故隐患的安全设施设备，严禁使用超过安全期限的设施设备。
- d) 安全标志符合 GB2894 的规定，尤其是旅游区危险地段的安全标志必须非常明显，且防护设施齐备、有效。

6.2.3.2 安全制度

- a) 建立健全安全制度，明确各岗位的安全职责。
- c) 相关人员必须参加过当地主办的安全培训和安全教育活动。
- d) 建立定期和不定期的安全检查、预演、监督和及时汇报制度。

6.2.3.3 安全管理

- a) 游客较为集中的部位应配备相应数量的保安人员，以保证秩序和维护安全。
- b) 能向游客提供安全卫生的餐饮服务，有严格的定期监督检查和处罚措施。
- c) 建立相应的医疗急救和突发事件处理应急机制，配备了相应人员和设施设备。

6.2.4 卫生要求

6.2.4.1 卫生基本要求

- a) 餐饮场所能达到 GB16153 规定的卫生标准。
- b) 公共场合无污水污物，无乱建、乱堆、乱放现象，空气清新，无异味。
- c) 卫生间无污物，墙壁、隔板、门窗等清洁无霉斑、无脱落、无刻画。
- d) 便池干净，无污垢、无异味。
- e) 配备了专职保洁人员。

6.2.4.2 卫生管理制度

- a) 制定了卫生管理制度和定期督查制度。
- b) 制定了村民卫生教育与管理办法。
- c) 各餐饮点、购物点、活动区等都有相应的卫生管理制度。
- d) 有灭除老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害昆虫的措施。

6.2.4.3 卫生设施

- a) 设置适量的公用卫生间，分布与游客容量相适应。
- b) 卫生间标志明显，通风良好、光线明亮。
- c) 文明生态村旅游区内设置足够的垃圾桶（箱），注明标识。
- d) 文明生态村旅游区内垃圾箱的数量与布局合理。
- e) 文明生态村旅游区内垃圾桶（箱）体完好，表面干净无污渍，保洁员能及时清理桶内垃圾。

6.2.5 生态环境保护

6.2.5.1 生态环境保护要求

- a) 环境空气质量符合 GB3095 规定的标准。
- b) 能充分保护当地特色自然资源、植被、土壤和环境条件。
- c) 当地的文物古迹和特色建筑保护完好，具有良好的观赏性。
- d) 保护当地的文化特色和传统民俗。
- e) 各活动项目能坚持环保原则，做到以不破坏生态环境为前提。

6.2.5.2 生态环境保护措施

- a) 建立了生态环境保护制度及相应的管理办法。
- b) 加强对村民的生态环境保护知识教育，有相应的培训和教育办法。
- c) 配备必要的生态环境保护人员，有相应的资金支持。

6.2.6 管理与服务

6.2.6.1 管理与服务要求

- a) 文明生态村旅游有机构健全、职责分明的管理机构和专职管理人员，秩序良好。
- b) 文明生态村旅游区设有面向公众服务的咨询电话和投诉电话，接听及时。
- c) 文明生态村旅游服务人员均接受过旅游服务、安全等相关培训，着装有当地特色，服务热情。

6.2.6.2 布局与分区管理

- a) 文明生态村旅游区有明确的功能分区，特征明显、布局合理。
- b) 植被和绿化面积不低于 70%，景观与点缀小品布置得当、环境优美。
- c) 文明生态村旅游区设有引导和介绍标识，美观醒目，准确规范，设置合理，并与环境相协调。
- d) 接待人员业务熟练，态度热情。

6.2.6.3 特色项目服务要求

- a) 文明生态村旅游区能提供特色多样的活动项目，活动项目有较强的地方性和参与性，能充分体现当地农业（渔业）和农村特色。
- b) 文明生态村旅游区活动项目区域具有充足的活动空间，布局合理、功能完善，展示、游览、体验等活动能有机结合，协调统一。
- c) 文明生态村旅游区活动项目与其他旅游点应具有较强的差异性，能形成互补效应。

6.3 一甲级

6.3.1 硬件设施

6.3.1.1 建筑风格

- a) 文明生态村旅游区的建筑设施实用美观，与周围环境协调。
- b) 文明生态村旅游区的建筑风格具有较强的民族性和地方特点。

6.3.1.2 住宿设施

有住宿设施的，需满足以下条件：

- a) 文明生态村旅游区的住宿设施采光、通风良好。
- b) 文明生态村旅游区客房内床上用品能做到一客一换，其他用品要及时清洗消毒。

6.3.1.3 餐饮设施

有餐饮设施的，需满足以下条件：

- a) 餐饮服务能提供当地特色菜肴，品种丰富，能满足游客需求。
- b) 餐饮设施设备符合 GB16153 规定的卫生标准，生活饮用水符合 GB5749 的卫生标准。

6.3.1.4 购物设施

有购物设施的，需满足以下条件：

- a) 旅游商品经营者要诚信经营，不得尾随兜售，强买强卖。
- b) 旅游商品货真价实、明码标价，突出本地区及本村特色。
- c) 旅游商品质量必须保障人体健康与安全，禁止销售过期、变质及其它不符合食品卫生规定的食（饮）品。

6.3.2 交通设施

6.3.2.1 村内主要道路路面宽度不少于 3.5 米，两旁各保持不少于 50 公分的缓冲带，路面硬化。

6.3.2.2 交通工具保持整洁、卫生。

6.3.2.3 设立一定数量的停车场，管理规范，明码标价，收费合理。

6.3.2.4 村内游览路线布局合理。

6.3.3 安全要求

6.3.3.1 安全设施

- a) 文明生态村旅游经营单位获得当地消防部门的书面许可。
- b) 文明生态村旅游区有相应的消防、防盗、救护等设施设备，且完好、有效。

6.3.3.2 安全制度

- a) 建立健全安全制度，明确各岗位的安全职责。
- c) 相关人员必须参加过当地主办的安全培训和安全教育活动。
- d) 建立定期和不定期的安全检查、预演、监督和及时汇报制度。

6.3.3.3 安全管理

- a) 游客较为集中的部位应配备相应数量的保安人员，以保证秩序和维护安全。
- b) 建立相应的医疗急救和突发事件处理应急机制，配备了相应人员和设施设备。

6.3.4 卫生要求

6.3.4.1 卫生基本要求

- a) 餐饮场所能达到 GB16153 规定的卫生标准。
- b) 公共场合无污水污物，无乱建、乱堆、乱放现象，空气清新，无异味。
- c) 卫生间无污物，墙壁、隔板、门窗等保持清洁。

6.3.4.2 卫生管理制度

- a) 制定了卫生管理制度和村民卫生教育与管理办法。
- b) 各餐饮点、购物点、活动区等都有相应的卫生管理制度。
- c) 有灭除老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害昆虫的措施。

6.3.4.3 卫生设施

- a) 设置适量的公用卫生间。
- b) 卫生间标志明显，通风良好、光线明亮。
- c) 设置一定数量的垃圾桶（箱），注明标识。
- d) 保洁员能及时清理垃圾。

6.3.5 生态环境保护

6.3.5.1 生态环境保护要求

- a) 环境空气质量符合 GB3095 的规定。
- b) 保护当地特色自然资源、植被、土壤和环境条件。
- c) 当地的文物古迹和特色建筑保护完好，具有良好的观赏性。
- d) 保护当地的文化特色和传统民俗。
- e) 各活动项目能坚持环保原则，做到以不破坏生态环境为前提。

6.3.5.2 生态环境保护措施

- a) 建立了生态环境保护制度及相应的管理办法。
- b) 加强对村民的生态环境保护知识教育，有相应的培训和教育办法。

6.3.6 管理与服务

6.3.6.1 管理与服务要求

- a) 文明生态村旅游有专职管理人员。
- b) 文明生态村旅游区设有面向公众服务的咨询电话和投诉电话。
- c) 文明生态村旅游服务人员着装与当地特色，服务热情。

6.3.6.2 布局与分区管理

- a) 有明确的功能分区，布局合理。

- b) 植被和绿化面积不低于 60%，环境优美。
- c) 文明生态村旅游区设有引导和介绍标识。
- d) 接待人员业务熟练，态度热情。

6.3.6.3 特色项目服务要求

a) 文明生态村旅游区能提供特色多样的活动项目，活动项目有较强的地方性和参与性，能充分体现当地农业（渔业）和农村特色。

b) 文明生态村旅游区活动项目区域具有充足的活动空间，布局合理，展示、游览、体验等活动能有机结合，协调统一。

7 服务质量保证和监督

7.1 建立服务质量、安全保证体系

文明生态村旅游区能按照 GB/T 19004.2 的要求，建立适应本文明生态村旅游区运行的服务质量和安全保证体系，并形成可操作的规章制度，作为实现规定的服务质量、安全措施和经营管理目标的保证。

7.2 建立服务监督机制

7.2.1 主动接受游客监督，对外公布质量投诉监督电话号码。

7.2.2 在文明生态村旅游入口处或问讯处设意见（卡、箱），定期收集分析游客意见，进行相应地服务改进。

7.2.3 设立投诉受理机构并配备专门人员，制订完善的受理和处理制度。

7.2.4 运行机制良好，能及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉处理档案，保持一年以上的备查期。

7.3 投诉处理

7.3.1 接到直接投诉后，应准确记录投诉人姓名、投诉事由，并按相应格式填写《旅游投诉登记表》。

7.3.2 迅速调查核实情况，在 2-3 个工作日内以书面或口头形式告知游客投诉处理结果。

7.3.3 双方可通过协商解决纠纷，并在书面协议上签字；属于旅游经营单位责任的，应向游客赔礼道歉，并承担相应的经济责任。

7.3.4 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。

7.3.5 涉及法律问题的，应依照法定程序处理。

7.3.6 接到相关部门转来的投诉，应当在收到之日起 3 个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见。

7.3.7 接到旅游投诉管理部门转发的投诉登记表，应在收到之日起 3 个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见，并将处理结果上报投诉管理部门。