ICS 03.200
A12
备案号：23418-2008

DB46

海　南　省　地　方　标　准

DB46/T 132—2008

海南省旅游景区服务规范

Hainan Province Tourist Attraction Service Standard

2008-09-04 发布　　2008-10-30 实施

海南省质量技术监督局 发布

目　　录

前言……（Ⅱ）
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 餐饮服务……（2）
6 住宿服务……（2）
7 交通服务……（3）
8 游乐服务……（3）
9 旅游购物服务……（3）
10　票务服务……（3）
11　信息服务……（4）
12　解说服务……（5）
13　环境服务……（5）
14　卫生服务……（5）
15　安全服务……（6）
16　其他相关服务……（7）
17　投诉处理服务……（7）
18　服务人员要求……（8）
19　实施、评价与监督……（8）

前　　言

为了规范海南省旅游景区服务，提高旅游景区服务质量，全面提升行业服务水平，创建海南省的优质服务旅游景区，根据《海南省旅游管理条例》等国家、行业和地方相关法律、法规规定，制定本标准。

本标准由海南省质量技术监督局、海南省旅游局提出。

本标准起草单位：海南大学旅游学院。

本标准主要起草人：安应民、何彪、陈朝阳。

本标准于2008年9月4日首次发布。

海南省旅游景区服务规范

1 范围

本标准规定了海南省旅游景区服务的相关术语和定义、旅游景区的基本要求，旅游景区的餐饮、住宿、交通、游览、娱乐、购物、票务、信息、解说、环境、卫生、安全等服务规范，以及投诉处理等各项服务的质量要求。

本标准适用于海南省辖区内按 GB/T 17775 评定的 A 级旅游景区（包括 A 级至 AAAAA 级各个等级的旅游景区，以下同）。

2 规范性引用文件

下列标准的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注明日期的引用文件，其后所有的修改（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，但要根据本标准达成协议的各方研究后决定是否使用这些文件的最新版本。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本均适用于本标准。

GB 2894-1996 安全标志
GB 3095-1996 环境空气质量标准
GB 3838-2002 地表水环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 8978 污水综合排放标准
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：旅游设施与服务符号
GB/T 15971 导游服务质量
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 旅游景区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
GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
SB/T 10382-2004 服务管理体系规范及实施指南
GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
DB46/T 64 旅游购物点质量等级的划分与评定
《风景名胜区管理暂行条例》，中华人民共和国国务院，1985 年
《海南省旅游条例》，海南省人民政府，2004 年
《突发公共卫生事件应急条例》，中华人民共和国国务院，2003 年

3 术语和定义

GB/T 17775规定的术语和定义以及以下术语和定义适用于本标准。

3.1 旅游景区服务 tourist attraction service

指旅游景区利用设施、设备、自然环境、人文环境、消费环境和产品，向游客提供的各种劳动。

3.2 旅游景区服务质量 tourist attraction service quality

指旅游景区提供的服务在使用价值方面适合和满足游客需要的物质和心理满足程度。

3.3 游客服务中心 visitor service center

指旅游景区向游客提供旅游信息咨询服务、旅游展示宣传服务、导游及电子导游讲解服务、行李寄存及物品出租服务、特殊人群服务、投诉受理服务等，同时还可具备休息、接待、旅游纪念品购物等多种功能的场所。

4 基本要求

旅游景区应符合以下基本要求：

4.1 以人为本，诚信服务，注重树立企业形象。

4.2 法定许可手续完备，通过相关部门的审验。

4.3 具备接待游客的旅游吸引物及相关旅游服务设施。

4.4 A 级旅游景区的旅游交通、游览、旅游安全、卫生、信息服务、旅游购物、经营管理、资源和环境保护、旅游资源吸引力、市场吸引力、海内外游客接待量、游客抽样调查满意率等，除应符合 GB/T 17775 相应等级的规定外，还应按照本标准的要求，规范各项服务质量管理。

4.5 管理体制健全，管理人员配备合理；旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度与管理规范完备健全；交通、卫生、环保、导游服务等各项规章制度健全，有完整的书面记录和总结；设有受理投诉的人员和投诉电话、信箱，游客投诉处理及时、妥善，有完整的记录档案。

4.6 有完整的服务程序、服务规范、服务监督、员工手册等服务管理规章制度；并根据岗位要求对员工进行基本素质、岗位职责、专业技能和安全方面的培训和演练，塑造良好、文明的旅游服务形象。

4.7 合理利用景区资源，开展健康、有益的游览和文化娱乐活动，普及文化科学知识。

4.8 鼓励 A 级旅游景区建立和完善以质量为核心的企业服务标准体系，并按照 GB/T 19001、GB/T 24001 等标准进行管理体系建设，4A 和 5A 级旅游景区应通过 GB/T 19001、GB/T 24001 两项管理体系认证。

4.9 没有达到 A 级的景区不能接待团队游客。

5 餐饮服务

5.1 景区内餐厅、茶楼、小吃店等餐饮服务设施布局合理，方便游客，并与周边景观和环境相协调。

5.2 热情服务、诚信待客、明码标价、出具服务凭证或相应税票，不欺客、不宰客。

5.3 景区餐饮服务人员应统一着装、挂牌上岗。每年应定期接受体检，上岗须持健康合格证。

5.4 室内外客用餐桌/椅完好无损、干净无污垢，方便残疾人，备有儿童座椅。

5.5 餐具、饮具、台布、餐巾、面巾等每日清洗、消毒，符合 GB 16153 的相关规定，三证齐全（包括卫生许可证、经营许可证、健康证）。

5.6 禁止使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐饮具。

5.7 厨房灶台、加工案台、器皿洁净、无油渍；排烟机、通风口无油垢。

5.8 外购食（饮）品，有正规的检验合格证。

5.9 食品原材料的采购、运输、存储的容器包装、工具、设备必须安全、无害，保持清洁，防止食品污染。

5.10 食（饮）品的加工制作应生熟分开，禁止使用过期变质原料进行食品加工。

5.11 景区饮用水执行 GB 5749 相关规定。

6 住宿服务

6.1 景区内住宿服务设施布局合理，与环境相协调。

6.2 星级饭店的设施和服务应符合 GB/T 14308 的规定。

6.3 服务质量要求：

6.3.1　对客人礼貌、热情、亲切、友好。
6.3.2　对客人不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。
6.3.3　密切关注并尽量满足客人的需求，高效率地完成对客服务。
6.3.4　遵守国家法律法规，保护客人的合法权益。
6.3.5　尊重客人的信仰与风俗习惯，不损伤民族感情。
6.3.6　对客人提出的问题无法解决时，应耐心解释，不推诿和应付。
6.3.7　熟练掌握相应服务岗位的业务知识和技能，并能准确运用。

7　交通服务

7.1　交通设施齐全，进出安全便捷。
7.2　应设置与景观环境相协调、可进入性良好、与景区规模相适应的旅游车站点、专用停车场或船舶码头。3A 级以上景区要有一定比例的生态停车场，5A 级景区生态停车场应不低于 80%。
7.3　停车场或码头管理规范，明码标价，收费合理。
7.4　停车场或码头布局合理，车位或泊位能满足景区容量要求，配有无障碍车位，标识标线规范、醒目。
7.5　景区内游览路线或航道布局合理、通行顺畅，游步道设计与景观环境相协调，设有无障碍通道。
7.6　3A 级以上景区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，鼓励 2A 级及以下景区使用清洁能源和环保动力的交通工具，或使用低污染、低排放交通工具。
7.7　景区内交通工具的运行线路设计合理，与环境相协调，并保证交通安全。
7.8　3A 级以上景区除国家标准规定的地名牌外，其它标识牌应使用五种以上语言（中外文）设置道路标识系统，鼓励使用形象标识系统。

8　游乐服务

8.1　游乐设施的操作人员须持证上岗，定时检查、维护、保养机器设备，保证安全运行。
8.2　景区内举办的演出类活动的文化内涵、表演内容、演出服装等文明健康，与景区的特色、主题相匹配。
8.3　临时搭建舞台进行文艺演出的，临建设施不得破坏景区环境和景观特色。
8.4　景区和文艺演出单位，要采取有效措施保护景区内的景观、植被、环境不受破坏和污染。
8.5　景区游乐及娱乐设施、服务质量和安全要求应符合 GB/T 16767 的相关规定。景区管理部门应落实相关安全措施，确保游客财产及人身安全。

9　旅游购物服务

9.1　景区内购物场所应按 DB46/T 64 的要求评定质量等级，达到 A 级以上购物点的相应要求，且数量与布局合理，与环境相协调。
9.2　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。
9.3　旅游商品经营者要诚信经营，不得尾随兜售，强买强卖。
9.4　旅游商品货真价实、明码标价、种类丰富，突出本地区及本旅游景区特色，符合 GB / T 16868 的规定。
9.5　禁止销售过期、变质及其它不符合食品卫生规定的食（饮）品。
9.6　旅游商品的经营应符合 GB/T 16868 的规定，商品质量必须保障人体健康与安全。

10　票务服务

10.1　售票服务

10.1.1　售票处应设在醒目位置，以中外文明示景区的开放时间、售票时间、淡旺季门票价格、享受优惠票价的特殊群体、享受免票的特殊群体以及购票须知。

10.1.2　在购票须知中应明示景区内其他收费项目、套票价格。

10.1.3　根据游客流量设置相应数量的售票窗口，并根据实时流量开放相应数量的窗口。

10.1.4　景区应设置团体购票窗口；必要时散客购票窗口可设立排队隔栏。

10.1.5　售票员售票时应做到细心、准确、迅速、唱收唱付，并耐心、热情地解答游客的问讯。

10.2　验票服务

10.2.1　入口、出口处中外文标志明显。

10.2.2　合理设置验票入口，应设立团队入口。

10.2.3　验票员衣着整齐，态度和善，验票准确、迅速。

10.2.4　设立安全通道，确保畅通。

11　信息服务

11.1　景区互联网信息

11.1.1　3A 级以上景区应建立面向公众的网站或网页，提供公共信息服务，并保证信息的准确、及时。

11.1.2　网站或网页应提供景区票价、开放时间、景区特色、主要景观、景区区位、乘车路线、景区地图、问讯电话、景点最佳游览时间、游览注意事项、自然灾害预警等基本信息。

11.1.3　网站或网页应及时更新所在地道路改线、景区特色活动、景点维修等信息，网络信息传递符合海南统一标准。

11.1.4　4A 级以上景区除建立网站外，还应有外（英）文网页，并应提供网上远程预订服务。

11.2　公众信息服务

11.2.1　景区提供的公众信息资料包括研究性论著、科普读物、综合画册、宣传册、宣传页、音像制品、导游图和导游资料等。

11.2.2　公众信息资料应内容丰富、特色突出、品种多样。

11.2.3　公众信息资料提供的基本信息应文字简洁、真实可靠。

11.3　景区标识服务

11.3.1　旅游景区内、外的各种标识（包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全警示等）造型特色突出，艺术感和文化气息浓厚，能烘托总体环境，且设置合理。3A 级以上旅游景区设置的多种语言标识牌应符合本标准 7.8 的规定。

11.3.2　景区内公共信息图形符号的设置合理，设计精美，特色突出，有艺术感和文化气息，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

11.4　景区广播服务

11.4.1　应提供覆盖景区服务范围的中文广播服务；并使用普通话播音，播音员发音标准，播放内容简练、清晰、易懂。

11.4.2　4A 级以上景区至少应提供两种以上外文广播服务，播放内容简练、清晰、易懂。

11.4.3　广播服务内容包括背景音乐、景区导览、安全提示、紧急通知，以及为游客提供的相关服务等。

11.4.4　背景音乐的选择符合景区的特点，播放时间恰当、音量适中，并与环境相协调。

11.4.5　提供广播找人服务。

11.5　其他信息服务

11.5.1　游客服务中心位置适中，规模适度，设施齐全，提供信息、咨询、宣传等服务。接待人员应热情礼貌、普通话标准，熟练使用至少一门外语。

11.5.2　提供对外电话咨询服务，电话服务人员普通话标准，能熟练使用一门外语进行对游客的答疑服务。

11.5.3　通过景区内信息提示或各类媒体途径，向游客提供景区节庆活动举办、景点维护修缮、间歇性关闭以及售票电话、投诉电话等基本信息，内容真实有效。

12　解说服务

12.1　电子导览服务

12.1.1　4A 级以上景区应配备电子显示屏、电子触摸屏等电子导览设备，其数量和安放位置合理，便于服务，并与环境相协调。

12.1.2　电子导览服务应为游客提供多语种、全面、准确的信息。

12.1.3　电子导览设备的操作系统应设计简单，方便游客操作和使用。

12.1.4　景区应定时检修电子导览设备，保证正常运转。

12.2　电子解说服务

12.2.1　4A 级以上旅游景区应提供中、英等多语种电子解说设备租赁服务，解说内容准确、丰富、生动，其系统设计要方便游客操作。

12.2.2　电子解说设备的租赁地点以及归还地点标志醒目、指示准确、方便易行。

12.2.3　有详细、明确的电子解说设备的租赁、使用须知，内容包括租赁押金、租金、操作指南以及损坏赔偿等规定。

12.3　讲解员/导游员讲解服务

12.3.1　旅游景区的讲解员/导游员应熟悉业务、统一着装、持证上岗。

12.3.2　A 级旅游景区的讲解员/导游员的人数及语种、普通话达标率、文化程度等要求应符合 GB/T 17775 中相应等级的要求。

12.3.3　讲解员/导游员的讲解词应真实、准确、生动，讲解内容健康、科学，导游服务质量达到 GB/T15971 的要求。

13　环境服务

13.1　自然景观和文物古迹保护手段科学、措施先进，能有效预防自然和人为破坏，保持景观和古迹的真实性、完整性。

13.2　景区应采取有效措施阻止游客触摸、刻画、坐骑文物古迹，重点保护文物应设警示标志，并有专人巡视，对已遭破坏的景观环境和文物古迹应及时维修。

13.3　景区内商业设施、游客休息区、公共厕所、临建设施等布局合理，造型与景观相协调，方便游客使用。

13.4　景区环境质量应建立 GB14000 环境管理体系。

13.5　景区开发利用自然资源必须以保护为前提，注重发展生态旅游。

13.6　按照景区规划确定的游客容量，合理调整游客流量，控制游客入、出量。

13.7　营造优良的环境氛围，植物与景观配置得当，美化环境措施得力。

13.8　光照不足的景区，应在主要通道和游客活动场所设置充足的照明设备。夜间接待游客的景区，游客活动区域应保证充足的照明。

13.9　景区的夜间亮化应在节能的前提下，符合安全与美观的要求。

13.10　景区的大型维护、修缮工程应做到防尘、防噪，美化遮挡。

13.11　景区源头水、国家自然保护区地面水的环境质量达到 GB3838 规定的Ⅰ类标准。

13.12　景区主要适用于珍稀水生生物栖息的地面水环境质量应达到 GB3838 规定的Ⅱ类标准。

13.13　景区拥有专门的节水措施和节水系统，且运转正常。

13.14　景区拥有专门的排污、排水系统，做到雨污分离，污水排放应符合 GB 8978 的相关规定。

14　卫生服务

14.1　景区卫生环境要求

14.1.1　景区游览环境整洁，无污水污物，不乱建、乱堆、乱放，建筑物及各种设施设备无污垢，无异味。

14.1.2　配备足够的卫生设施和环卫工作人员。

14.2　垃圾处理

14.2.1　拥有足够数量的垃圾桶/箱，且布放适宜、标志明显、造型美观，与环境相协调。

14.2.2　垃圾箱应分类设置。

14.2.3　垃圾清扫、清运及时，日产日清，且遮盖或封闭清运。

14.2.4　存放垃圾的设施设备和场地清洁，无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

14.3　公共厕所服务

14.3.1　布局合理，数量充足、标志醒目规范、建筑造型与景观相协调。

14.3.2　厕所内拥有足够的厕位；根据需要，设立无障碍厕位、婴儿看护设施等。

14.3.3　配备完好的水冲、盥洗、通风设备等，或使用免水冲生态厕所。

14.3.4　配备专人服务，保证室内整洁、无异味，洁具洁净、无污垢、无堵塞，清洁工具摆放整齐、不外露。

14.3.5　星级厕所的建设管理符合 GB/T 18973 的规定，4A 级以上旅游景区应建设 3 星级以上厕所。

14.4　医疗卫生服务

14.4.1　设立医务室，拥有必备的医疗设施和医护人员，提供必要的医疗救护服务。

14.4.2　例行消毒，按照 GB 19085 的相关规定预防传染性疾病的产生并控制其传播。

14.5.3　医务室必须配备医疗救助设施，并配备专职医务人员，能满足游客的一般安全求助，做到快速出诊、正确施救。

15　安全服务

15.1　安全管理要求

15.1.1　设立安全管理部门，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度。

15.1.2　建立防火、防盗、防爆、防拥挤、防踩踏及防地质灾害、防气象灾害、防雷击、防食品中毒、防传染性疾病的危机处理机制，具备应对突发事件的能力，制定了相应的应急预案和处理程序。

15.1.3　具备大型活动的应急预案和节假日安全预案。

15.1.4　提供 24 小时保安服务，及时检查、报告和消除安全隐患。

15.1.5　有专人进行日常游览秩序监控和景区日常防盗、防爆检查。

15.1.6　定期组织安全知识培训和各项安全演练。

15.1.7　危险地段设置明显的中外文警示标志，防护设施齐备、有效，特殊地段有专人值守。

15.1.8　涉及安全的特种设备操作、机动车辆驾驶、紧急救援等人员应取得相应岗位证书。

15.1.9　为景区内的珍贵文物进行安全投保。

15.2　消防安全服务

15.2.1　配备足够的灭火器材，并保持完好有效；

15.2.2　定期进行消防演习，对职工进行消防知识培训。

15.2.3　对安全通道、疏散出口进行例行检查，确保畅通。

15.2.4　消防标志明显、规范。

15.2.5　景区内明确划定禁烟区，设置禁烟标志。

15.2.6　林区、文物保护单位应禁止游客使用明火。

15.2.7　使用明火、电、气的场所应有严格的安全措施。

15.3　设施设备安全服务

15.3.1　重要部位有监视器、防盗门、报警器、护拦、保险柜等装置，并完好、有效。

15.3.2　交通、机电、游览等设备完好，运行正常，并进行定期检查，杜绝安全隐患。

15.3.3　游乐园设施设备的安全与服务达到 GB/T 16767 的要求。

15.3.4　大型游乐设施项目（如索道、缆车），运营前应通过国家有关部门的质量与安全检测；在运营过程中，按规定进行年检和例行检修，并且有详细的检修和运行记录。

15.4　游客安全服务

15.4.1　景区内安全保卫人员与景区的规模、性质相适应，安全保卫制度健全，危险地段防护设施齐备，警示标志明显，有夜间照明。

15.4.2　景区广播应定时对游客播放有关安全事项说明。

15.4.3　在景区危险或不宜进入的地段和场所，应设置警示标志或禁止进入标志。

15.4.4　落实流动巡查人员，职责明确，建立紧急救援体系，游客发生意外事故如落水、摔伤等，巡查人员应尽快到达现场，并做好善后处理，保证游客安全，做好相关记录。

15.4.5　游乐项目要有安全须知，做好对游客的保护工作，并有相关维护人员，制定了意外事故处理程序。

15.5　安全救助服务

15.5.1　建立紧急救援机制，具备应急处理能力，事故处理及时、妥当。

15.5.2　配备景区紧急救援人员，定期进行演练。

15.5.3　医务室必须配备医疗救助设施，并配备专职医务人员，能满足游客的一般安全求助，做到快速出诊、正确施救。

15.5.4　安全档案记录准确、齐全。

16　其他相关服务

16.1　在游客中心或专门地点设立失物招领处，提供失物招领服务。

16.2　要根据游览线路设置一定数量的遮阳避雨设施，提供人性化服务。

16.3　通讯设施布局合理，手机信号接收良好；入口、出口及游人集中场所设有公用电话，并具备国际、国内直拨功能；公用电话亭标志醒目，与环境协调。

16.4　3A 级旅游景区应提供邮政及邮政纪念品服务，4A 级及以上旅游景区要专门布点提供服务。

16.5　游客公共休息区域设施齐全、布局合理、数量充足。

16.6　应提供 Pose 机刷卡服务、ATM 取款等自助银行服务；接待海外游客比例达到 20%的，提供外币兑换服务。

16.7　提供助老、助幼、助残、助孕、助急等特殊化、人性化设施和服务。

16.8　景区应提供走失、迷路等快速反应的救援服务。

16.9　在不破坏景观、环境的基础上，配备必要的无障碍设施。

17　投诉处理服务

17.1　机制健全

17.1.1　设立投诉受理机构并配备专门人员，制订有完善的受理和处理制度，并在景区售票处、网站/网页上、宣传资料上、门票上公布投诉电话。

17.1.2　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。

17.2　投诉处理程序

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

17.2.2　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意见。

17.2.3　双方可通过协商解决纠纷，并在书面协议上签字；属于景区责任的，应向游客赔礼道歉，并承担相应的经济责任。

17.2.4　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。

17.2.5　涉及法律问题的，应依照法定程序处理。

17.2.6　景区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。

17.2.7　景区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，并上报投诉管理部门。

18　服务人员要求

18.1　服务人员基本要求

18.1.1　景区服务人员应参加行业举办的业务技能培训，持证上岗。

18.1.2　尊重游客的民族风俗习惯、宗教信仰。

18.1.3　掌握本岗位的服务程序和相关知识，为游客提供规范化服务。

18.1.4　遵守服务人员守则、规章制度和劳动纪律。

18.1.5　上岗前不饮酒，不食用异味食品；在岗时不吸烟、不饮酒，不做与工作无关的事情。

18.1.6　制作和销售食品的服务人员不得佩戴戒指等饰物，不应使用指甲油等有碍食品卫生的化妆品。

18.2　服务人员仪表举止

18.2.1　服务人员上岗应按规定着装，佩戴服务标志，保持衣着整洁。

18.2.2　在岗服务人员主动提供服务；服务中表情自然，举止端庄、大方。

18.2.3　严格遵守卫生工作制度，执行岗位卫生工作程序。

18.2.4　注意个人卫生，做到勤洗手、勤洗澡、勤换衣、勤理发、勤剪指甲。

18.3　服务语言

18.3.1　服务语言清晰准确；微笑服务，使用服务敬语；文明用语。

18.3.2　游客中心等窗口岗位的服务人员应掌握简单手语和至少一门外语的日常用语。

18.3.3　4A 级以上景区窗口岗位的服务人员至少掌握一门外语（英语）作为日常用语，可根据实际需要增设小语种服务人员，如小语种导游等。

18.3.4　对志愿者进行统一培训和管理。

19　实施、评价与监督

19.1　服务规范的实施

19.1.1　景区管理部门根据本标准制定景区的服务规范与管理办法。

19.1.2　景区管理部门应采用问卷、设立意见簿（本、卡、箱）、暗访等多种方式定期收集游客的意见。

19.1.3　景区管理部门根据本标准，结合各单位服务质量的考核评定结果和游客评价意见及投诉情况，对景区的服务质量进行综合考核评定（见表 1《旅游景区服务质量评价表》）。根据考核评定的结果，按照考核评定管理办法进行奖励和处罚。

表 1　　旅游景区服务质量评价表

景区名称：　　填表时间：　　年　　月　　日

序号	评价内容	很满意 5 分	满意 4 分	较满意 3 分	一般 2 分	较查 1 分	差 0 分
1	基本要求						
2	票务服务						
3	交通服务						
4	解说服务						

5	环境服务						
6	卫生服务						
7	信息服务）						
8	安全服务						
9	餐饮服务						
10	住宿服务						
11	购物服务						
12	服务人员						
13	投诉处理服务						
14	其他相关服务						
总体评价							
其他建议：							
说明：1、本评价表既可由游客评价，也可由专家、公众或景区内部进行评价。 2、满分 120 分，105 分以上为优，90-105 分为良，75-90 分为中，75 分以下为差。 3、景区管理部门应对各景区实施诚信评定，100 分以上为 A 级诚信景区，每三年评定一次；80-100 分为 B 级诚信景区，每两年检查评定一次；80 分以下为 C 级诚信景区，每一年检查评定一次。							

19.1.4　景区管理部门要对考核评定结果进行分析评价，提出改进意见，及时对服务质量实施改进。

19.2　服务规范的监督

19.2.1　景区管理部门应对外公布服务质量监督电话，并采用多种方式收集分析游客对服务质量的意见，并有详细记录。

19.2.2　所有服务事项应主动接受游客监督，并作详细记录。

19.2.3　景区应积极配合行政管理部门和行业管理部门的监督、检查。对在监督、检查中发现的问题，应及时整改。特别是对未履行旅游安全规定或服务设施、设备不符合保障游客安全的问题，应限期整改，以确保游客的人身和财产安全。对违反国家法律法规的，景区上级管理部门要提请有关部门依法处理。