

ICS 03.080  
A 12  
备案号：43183-2014

# DB46

## 海南省地方标准

DB 46/ T 285—2014

---

### 旅游景区从业人员行为规范

Specifications for the staff of tourist attraction

2014 - 06 - 19 发布

2014 - 08 - 01 实施

---

海南省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准主要起草单位：海南省旅游标准化技术委员会、海南省标准化协会、海南呀诺达雨林文化旅游区、海南三亚南山文化旅游区。

本标准主要起草人：周然、孙林芳、张艺朔、蔡斌斌、陈少辉。

# 旅游景区从业人员行为规范

## 1 范围

本规范规定了海南省旅游景区从业人员的基本规范、职业道德规范和岗位服务规范。  
本规范适用于海南省旅游景区的从业人员行为管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 16766 旅游业基础术语
- GB 24727-2009 非公路旅游观光车安全使用规范
- GB/T 26353-2010 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
- GB/T 26356-2010 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26361-2010 旅游餐馆设施与服务等级划分
- LB/T 002-1995 旅游汽车服务质量
- LB/T 014-2011 旅游景区讲解服务规范

## 3 术语和定义

GB 16766 中界定的及下列术语和定义适用于本标准。为了便于使用，以下重复列出 GB 16766 中的某些术语和定义。

### 3.1

#### 旅游景区

以满足旅游者出游目的为主要功能（包括参观游览、审美体验、休闲度假、康乐健身等），并具备相应旅游服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构 and 明确的地域范围。

### 3.2

#### 旅游景区从业人员

在旅游景区内，向旅游者提供旅游接待、导游讲解、旅游购物、餐饮住宿、景区交通、游乐、卫生保洁、安全保障等服务的工作人员。

## 4 基本规范

- 4.1 上岗时佩戴工作服务牌。
- 4.2 为旅游者服务时，应着装统一、整洁、得体。
- 4.3 保持良好的仪容仪表，饱满工作热情和精神状态，言行举止大方得体。
- 4.4 使用标准的普通话，并注重服务的语气、语调、语速。
- 4.5 微笑服务。
- 4.6 上岗时严禁吸烟、饮酒、食用槟榔等与工作无关的行为。
- 4.7 发现旅游者遗失的物品，应上交游客中心或相关部门登记和处理。
- 4.8 旅游景区工作人员遇到突发事件时，有义务协助解决。
- 4.9 在服务过程中，应使用文明礼貌用语，避免使用服务忌语，参见附录 A。

## 5 职业道德规范

- 5.1 遵守国家法律法规，保护旅游者合法权益。
- 5.2 尊重旅游者的民族风俗习惯和宗教信仰
- 5.3 对旅游者礼貌文明，热情友好，一视同仁。
- 5.4 对老、幼、病、残、孕等需要帮助的旅游者，应主动提供帮助。

## 6 岗位服务规范

### 6.1 停车场管理员服务规范

- 6.1.1 车辆进出停车场时，应主动用标准手势引导，确保场内道路畅通。
- 6.1.2 提醒司机关好车辆门窗，勿将贵重物品留在车内。若发现车身有损伤痕迹，应及时向司机说明和确认，并做好登记工作。
- 6.1.3 做好巡视检查工作，确保停车场内车辆和公共设施的安全及车场环境整洁有序。
- 6.1.4 发生车辆碰撞、刮蹭、损坏和丢失等异常情况，应立即报告上级和有关部门，按相关程序处理。

### 6.2 售票员服务规范

- 6.2.1 按旅游景区规定向旅游者提供售票服务。
- 6.2.2 向旅游者出售门票时应做到细心、准确、迅速、唱收唱付。
- 6.2.3 因旅游者错购或多购票需办理退票手续时，应按景区退票规定办理。
- 6.2.4 对旅游者的咨询，须耐心解答；未能解答的，应告知旅游者到相关咨询服务处咨询。
- 6.2.5 向闭园前一小时内购票的旅游者提醒景区的闭园时间，并将旅游者数量通报给景区安全人员。
- 6.2.6 购票旅游者出现冲动或失礼时，应保持克制，避免恶语相向，并及时向上一级管理人员反映。
- 6.2.7 旅游者离开窗口前，主动提醒旅游者带好随身物品。

### 6.3 检(验)票员服务规范

- 6.3.1 提前到岗，并做好岗前准备，按规定时间准时开始检(验)票。
- 6.3.2 对持实体门票进入的旅游者，查验其门票的真伪及有效性；对订购电子门票的旅游者，应提供相关指导服务；使用电子门禁系统的旅游景区应指引旅游者有序进入，防止门禁设施夹伤旅游者。
- 6.3.3 对于团队旅游者，应能提供快速的检(验)票服务，并做好旅游者人数的清点工作。
- 6.3.4 对漏票、持无效证件或因身高、年龄等原因造成检(验)票时未能进入景区的旅游者，应礼貌耐心地做好解释工作。

## 6.4 咨询员服务规范

- 6.4.1 熟知景区基本情况和相应安全应急措施，掌握较多的旅游综合知识，特别是当地旅游景区、交通状况、风土人情。
- 6.4.2 接受旅游者咨询时，应专心倾听，使用文明用语。
- 6.4.3 旅游者咨询时做到有问必答，用词得当，简洁明了，客观真实。
- 6.4.4 接听咨询电话，电话声响三声内接听并使用礼貌用语回复对方，语气温和。首先报上景区名称和自己姓名。通话结束时，应等对方先收线后再挂断电话。
- 6.4.5 遇到不能及时回复客人时，可留下客人的联系方式，待查明后及时回复。无法解答的问题，应向旅游者说明，并表示歉意。
- 6.4.6 根据旅游者反馈的意见，认真收集统计，并做好相关记录。

## 6.5 投诉处理员服务规范

- 6.5.1 热情、耐心地接待投诉旅游者，冷静听取投诉意见，避免与旅游者发生争执。
- 6.5.2 应准确记录投诉人姓名、国籍、投诉事由、联系方式、被投诉的岗位名称或人员编号、投诉者出具的证据和资料、投诉者要求解决问题的具体要求等，并于事后积极处理。
- 6.5.3 对旅游者所投诉的事件进行调查，核实旅游者投诉情况的真实性。能够现场解决的投诉，应及时解决。不能即时解决的，应优先安抚旅游者情绪，及时上报相关部门负责人处理，并将处理结果反馈旅游者。

## 6.6 导游（讲解）员服务规范

导游（讲解）员服务质量要求，应符合 LB/T 014 的要求。

## 6.7 交通设施工作人员服务规范

- 6.7.1 非公路用旅游观光车驾驶员安全使用规则应符合 GB 24727-2009 中 4.2 的要求。
- 6.7.2 旅游汽车驾驶员服务质量要求应符合 LB/T 002-1995 第 7 章的要求。
- 6.7.3 接待旅游者时应提醒旅游者注意安全，并做好安全检查，确认安全无误后再启动交通设施。
- 6.7.4 交通设施运行过程中，应保持运行速度在安全范围内。如遇到特殊情况时，应采取适当措施；必要时，应向相关部门报告，等候解决。等候过程中，应积极做好旅游者的解释和安抚工作。
- 6.7.5 交通设施到达指定目的地时，驾驶员应提醒旅游者带好随身物品。
- 6.7.6 对于不遵守交通设施安全规定的旅游者，应耐心说明违反安全规定的后果并劝阻旅游者。如旅游者不听劝阻，应拒绝旅游者使用交通工具，并将情况准确记录，上报景区管理人员协调解决。

## 6.8 游乐场所工作人员服务规范

- 6.8.1 接待旅游者时应提醒旅游者注意安全，并做好安全检查，确认安全无误后再启动游乐设施。服务人员为旅游者提供服务时应符合 GB 26353-2010 中 6.2 的要求。
- 6.8.2 对健康条件有要求的活动，应预先告知和劝阻，并做好相应的解释工作。
- 6.8.3 对于不遵守游乐设施安全规定的旅游者，应耐心说服和劝阻。如不听劝阻，应拒绝旅游者使用游乐设施，将情况准确记录，并上报景区管理人员协调解决。

## 6.9 旅游购物场所工作人员服务规范

- 6.9.1 商品明码标价，承诺“三包”（因商品质量问题实行包修、包换、包退），服务主动礼貌、热情、耐心、周到。

6.9.2 主动展示商品，根据商品的品种、花色、式样、规格、质量等不同特点，以确定展示方式，便于旅游者观看、挑选。

6.9.3 旅游者询问时，应主动、准确、耐心地向旅游者介绍商品的规格、产地、性能、特点、价格、使用及保管方法等，并帮助旅游者挑选。

6.9.4 缴款付货时，销售员应当面开具销售单，自行收款的，应唱收唱付，收银台收款的，应为旅游者指明缴款位置，收银员应先审核再凭单收款盖章。付货前销售员应对单并请旅游者确认商品情况，然后为旅游者妥善包装商品。

6.9.5 旅游者离开时，应提醒旅游者携带好随身物品。

6.9.6 服务质量应符合 GB/T 26356-2010 中 6.1.3、6.2.3 的要求。

## 6.10 餐饮场所工作人员服务规范

餐饮场所工作人员服务质量要求，应符合GB/T 26361-2010中第7章的要求。

## 6.11 住宿场所工作人员服务规范

6.11.1 住宿场所工作人员服务质量要求应符合 GB/T 14308-2010 中第 7 章的要求。

6.11.2 保持客房和用具清洁整齐，倡导节约环保并做到一客一换。

6.11.3 保持客房环境安静，应走路轻、说话轻、操作轻。

6.11.4 未经客人允许，不进入客人房间，如需进入客人房间应先敲门，经客人允许后方可进入。

## 6.12 卫生保洁员服务规范

6.12.1 每天及时清理景区垃圾箱（桶）、厕所及其他相关需要维护的场所。

6.12.2 若遇旅游者游览，应主动避让旅游者，待旅游者通过后再开始工作。

6.12.3 保洁员在对景区厕所保洁时，应保证室内整洁、无异味、洁具洁净、无污垢、无堵塞，清洁工具摆放整齐、不外露。

## 6.13 安全员服务规范

6.13.1 应根据景区环境状况，为旅游者提供必要的安全防护装备和器具。

6.13.2 严格执行景区制定的安全管理制度，熟悉景区安全应急预案，掌握突发事件的处置程序。

6.13.3 维护景区安全秩序，达到旅游景区所设定的安全接待人数时，应采取限制进入、及时疏导等有效措施。

附 录 A  
(资料性附录)  
服务敬语和服务忌语

A.1 服务敬语

随时应使用但不限于的服务敬语, 例如:

- 您好!欢迎光临 XXX 景区。
- 请保管好您的门票。
- 别客气, 这是我应该做的。欢迎下次光临。
- 对不起, 我没听清楚, 请您再重复一遍。
- 谢谢您!
- 再见, 祝您一路平安!

A.2 服务忌语

不能使用的但不限于的服务忌语, 例如:

- 我不知道!
  - 你自己看!
  - 这不是我的责任。
  - 严禁……, 违者罚款!
  - 你没看见我正忙吗?
- 这不可能!
-