

DB 1402

大同市地方标准

DB 1402/T XXXX—2024

文旅经营主体接待服务规范

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

大同市市场监督管理局 发布

目 次

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	1
5 人员要求	2
6 服务内容	2
6.1 餐饮服务	2
6.2 住宿服务	2
6.3 出行服务	3
6.4 游览服务	3
6.5 购物服务	3
6.6 娱乐服务	3
7 服务质量	4
7.1 餐饮服务	4
7.2 住宿服务	4
7.3 出行服务	4
7.4 游览服务	4
7.5 购物服务	4
7.6 娱乐服务	4
8 环境卫生	4
9 安全管理	5
9.1 餐饮	5
9.2 住宿	5
9.3 出行	5
9.4 游览	5
9.5 购物	5
9.6 娱乐	5
10 评价改进	6

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。

本文件由大同市文化和旅游局提出、组织实施和监督检查。

本文件由大同市文化和旅游标准化技术委员会（DTS/TC 02）归口。

本文件起草单位：大同市文化和旅游局、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：翟寅升、李风、张曼、王雪妮、贾晶、韩丁、郑波、王钊柱。

文旅经营主体接待服务规范

1 范围

本文件规定了文旅经营主体接待服务的基本要求、人员要求、服务内容、服务质量、环境卫生、安全管理、评价改进。

本文件适用于文旅经营主体的接待服务工作。

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 15971 导游服务规范
- GB/T 22458 出租汽车运营服务规范
- GB 24724 非公路旅游观光车安全使用规范
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文旅经营主体

以营利为目的，从事或参与文化和旅游产品与服务提供，满足消费者文化体验和旅游需求的企业或个体。

4 基本要求

- 4.1 应取得满足设立经营场所的资质。
- 4.2 应坚持社会主义核心价值观，诚信经营。
- 4.3 应坚持新发展理念，落实低碳节能、绿色环保、制止餐饮浪费、垃圾分类，塑料污染治理等相关要求。
- 4.4 应坚持文旅深度融合发展，弘扬优秀文化，发挥文化传播窗口作用。
- 4.5 应有服务规范、管理规范和操作程序等规章制度，并适时更新。
- 4.6 应有完善的培训体系，制定各岗位工作要求，培训专业技能。
- 4.7 应对服务或产品实行明码标价，标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。价格变动时应及时调整。
- 4.8 应在食品安全、反对浪费、营养健康、节约资源、保护环境方面开展宣传行动，营造绿色消费环境的氛围，引导消费者养成健康、节约的饮食习惯。

4.9 应根据企业经营理念，基于教育、培训、技能和经验，明确各岗位员工的能力要求，确保岗位人员能够胜任本职工作。

4.10 应制定并实施在岗人员的继续教育计划，确保其持续满足岗位任职要求。如有调岗人员，需经过新岗位相关知识和技能培训，并经考核合格方能上岗。

5 人员要求

5.1 应遵守职业道德和规章制度。

5.2 应遵守服务规范，执行操作程序。

5.3 对客服务应礼貌、亲切、热情、友好。

5.4 应经过岗前培训，具有相应的业务知识和技能。

5.5 工作期间应着工装、佩戴工牌，仪容仪表端庄、大方、整洁。

5.6 服务过程中表情自然、亲切，提倡微笑服务，使用规范服务用语。

5.7 应具备常设性的接待人员，提供问询、团队接待和接受游客投诉等服务。

5.8 应关注游客需求，重视游客体验及感受。应为残障人士提供必要的服务。

6 服务内容

6.1 餐饮服务

6.1.1 餐桌、餐椅、餐车等硬件设施应完好、稳固。

6.1.2 应在张贴、摆放或通过相应的大屏幕宣传反浪费标识和信息。

6.1.3 应根据游客日程安排确定游客用餐时间，提前做好开餐准备。

6.1.4 应根据游客数量和提前商议好的用餐标准准备餐具和餐食。

6.1.5 食材应选用未过保质期的食材，餐品上桌时应温度适宜，适合使用。

6.1.6 应在醒目位置张贴或摆放价格、餐品等基本信息。

6.1.7 食物台应根据餐品的种类摆放，食品和饮品均应用正确的指示牌标明。

6.1.8 应及时提供、补齐不同规格的餐具。餐具、酒具等器皿应完好、无破损。

6.1.9 应及时关注游客的用餐情况，游客离开后及时清理桌面。

6.1.10 对包含在旅游协议内的用餐安排应提前告知游客，核算消费。

6.1.11 对于现场餐后结账的用餐服务应做到账单清晰，计算准确。

6.1.12 应尽量提供多种结算方式：现金、刷卡、移动支付等。

6.1.13 对于餐食自理的游客，应提前做好结算、退费等工作。

6.2 住宿服务

6.2.1 应提供停车场、泊车服务等。

6.2.2 应制定完善的入住、退房、告知等服务规范。

6.2.3 应提供各式床位，包括标准大床房、标准双床房、商务大床房、公务大床房、公务套房、商务套房、行政套房以及亲子房、家庭房、连通房、残障房等，提供加床服务，满足不同需求的旅游者。

6.2.4 民宿应符合 GB/T 41648 的规定。

6.2.5 应配备合格、完善、运行情况良好且安全、环保、节能的服务设施。

6.2.6 客房内应配备基本生活设施以及卧室、客厅、厨房、卫生间等必要硬件设施。

6.2.7 应制定入住、退房、告知服务流程规范以及针对特殊人群的服务流程。

6.2.8 应配备经过培训具有合格服务技能的服务人员。

6.3 出行服务

6.3.1 应配备接受过业务培训，具有合格岗位技能和良好职业道德的服务人员。

6.3.2 应根据客流量、服务质量、节假日等情况制定合理的预案。

6.3.3 应建立智能化信息服务系统来统一车辆调度、人员流动等。

6.3.4 车辆的安全使用应符合 GB 24724 的规定。

6.3.5 应定期对车辆进行保养维护和修理并保持车辆内外的干净整洁。

6.3.6 车辆驾驶员应为具有驾驶资质且具有相关车辆驾驶经验的人员。

6.3.7 服务总体要求应符合 GB/T 22458 的规定。

6.3.8 服务人员应具有相应的业务素质，熟知相关法律法规及交通地理知识等。

6.3.9 应张贴、放置清晰易懂的信息索引和线路图说明车站、街区等位置。

6.4 游览服务

6.4.1 应配备完善且全流程的人员服务，包括但不限于售检票、讲解、卫生保洁、咨询等。

6.4.2 应设置完善的服务设施，包括但不限于：

- a) 停车场；
- b) 售检票设施；
- c) 安检设施；
- d) 交通游览设施；
- e) 标识指引。

6.4.3 应制定一系列游览、应急方案来应对不同游客密度和突发情况。

6.4.4 导游服务应符合 GB/T 15971 的规定。

6.5 购物服务

6.5.1 购物场所应根据客流量具有一定的面积。

6.5.2 应根据不同货物进行分类，设置合理功能分区。

6.5.3 应对购物场所进行明显标识。

6.5.4 购物场所应配备停车场以及交通标志等设施。

6.5.5 应在场所内设置醒目的引导标识。

6.5.6 应提供合理数量的公共卫生间、垃圾桶、公共电话等必要服务设施。

6.5.7 应设置残疾人无障碍通道。

6.6 娱乐服务

6.6.1 娱乐场所配备的所有设施、设备应符合相关国家标准、行业标准的规定，设施包括但不限于：

- a) 接待设施；
- b) 信息服务设施；
- c) 公共设施；
- d) 安全设施；
- e) 专项娱乐设施。

6.6.2 应制定相应的制度要求来规范娱乐设施的使用。

6.6.3 应定时对娱乐设备进行检查和维护，排查危险隐患。

6.6.4 每个岗位应配备经过培训且具有专业素养的服务人员。

7 服务质量

7.1 餐饮服务

- 7.1.1 员工应遵守服务规章制度和职业道德。
- 7.1.2 应为特殊人群提供相应服务。
- 7.1.3 应提供高效服务，减少等待时间，提升用餐效率。
- 7.1.4 餐厅内外环境、餐具、桌椅、洗手间应定期进行消毒处理。
- 7.1.5 宜通过装饰、音乐、活动等方式营造独特的文化氛围。

7.2 住宿服务

- 7.2.1 办理入住手续和退房手续应方便快捷、准确无误，宜提供限时服务。
- 7.2.2 应按时补充客房各种消耗用品，提供高效的服务。
- 7.2.3 应保持客房温度适宜、清洁卫生、采光通风良好，营造舒适的居住环境。
- 7.2.4 宜在经营范围许可内，根据客人需求提供个性化服务。

7.3 出行服务

- 7.3.1 应利用信息系统等先进手段确保信息获取的便捷性，提升出行服务质量。
- 7.3.2 宜在合适的前提下满足不同旅客的差异化需求，提供定制化出行方案。
- 7.3.3 应确保交通工具正常运行，服务设施完善。
- 7.3.4 应提供无障碍设施，满足特殊游客需求。

7.4 游览服务

- 7.4.1 应保持景区环境卫生优良，提供整洁的出行环境。
- 7.4.2 应确保游乐设施安全可靠，种类丰富且具创新性，满足多样需求。
- 7.4.3 应健全安全管理与应急预案，定期检查设施。
- 7.4.4 导游应专业知识丰富，服务态度热情，具备良好的沟通与协调能力。

7.5 购物服务

- 7.5.1 应确保所售商品符合质量标准。
- 7.5.2 服务人员应态度友好、热情，能够耐心解答顾客疑问。
- 7.5.3 应提供完善的售后服务，包括退换货政策、产品维修等。
- 7.5.4 宜根据顾客的需求和偏好，提供个性化的购物建议和推荐。

7.6 娱乐服务

- 7.6.1 应提供多样化、个性化的娱乐服务，满足不同顾客的需求。
- 7.6.2 应及时做好娱乐设施的清洁、维护，提供安全、舒适的娱乐环境。
- 7.6.3 应制定相应的应急预案，对突发情况做出及时响应。
- 7.6.4 应制定娱乐安全措施，保证游客娱乐安全。

8 环境卫生

- 8.1 经营场所内应设立卫生管理部门且配备专门的卫生管理人员，具体负责本场所内的卫生管理工作。

- 8.2 应建立健全卫生管理制度，根据相关卫生法律法规、规范对制度执行情况进行经常性检查。
- 8.3 应根据经营特点制定卫生操作规程，并对环境打扫、卫生设施设备运行等内容规定明确程序。
- 8.4 应在醒目位置张贴或摆放卫生许可证，从业人员合格证明宜随身携带或在场所内集中保管。

9 安全管理

9.1 餐饮

- 9.1.1 应对每批食材进行抽检，确保食品安全。
- 9.1.2 应及时对餐厅环境进行打扫清洁，防止食品污染。
- 9.1.3 应定期检查和维修厨房设备，确保正常运行。

9.2 住宿

- 9.2.1 应建立客人信息管理档案制度，保护客人个人隐私信息不泄露。
- 9.2.2 应对客房内配备的各类电器设备进行定期检查，及时排除故障。
- 9.2.3 应及时检查住宿场所内的消防设施状态是否完好。
- 9.2.4 应制定各类突发事件和紧急事件的应急预案。

9.3 出行

- 9.3.1 驾驶员应遵守交通安全法律法规、规范操作，按规定车速行驶，保持安全车距。
- 9.3.2 应制定观光车安全使用管理制度，其内容包括但不限于：
 - a) 不应携带易燃易爆以及危险品的人员上车；
 - b) 对于老人、儿童等特殊人群乘坐观光车，应由监护人陪同确保安全；
 - c) 应制定应急预案，在观光车发生事故时及时疏散游客。
- 9.3.3 应定期举行安全法规、规章制度、安全操作教育和培训。

9.4 游览

- 9.4.1 应设置安全管理部门，建立安全管理责任体系、安全监控制度，确保游客人身、财产安全。
- 9.4.2 应安排值班人员轮班巡逻。
- 9.4.3 应在危险地段设置明显警示标志，防护设施良好并有专人负责。
- 9.4.4 应当在景区内设置安全疏散通道。
- 9.4.5 对景区内特种设备（如索道、缆车等）定期维护检修，确保机电设备完好。
- 9.4.6 应设置一定数量的医疗室并配备相应资质的急救人员。

9.5 购物

- 9.5.1 应建立安全、检查、紧急事故预演制度，明确各岗位的安全职责。
- 9.5.2 应定期开展针对购物场所的安全培训和安全教育活动。
- 9.5.3 应设置足够的安全通道，设计合理畅通且张贴醒目的标识。
- 9.5.4 应保证消防、救护、监控等设备完好有效。

9.6 娱乐

- 9.6.1 应设置安全管理机构，建立安全管理制度、组织落实各项安全措施，进行安全检查监督和培训。
- 9.6.2 应配备安全保卫人员，负责安全巡查，维护场所内的游玩秩序。

9.6.3 应建立消防安全管理制度，并符合 GB/T 40248 的规定。

9.6.4 应建立设施设备的使用、管理和维护制度，属于特种设备的进一步健全安全管理制度。

10 评价改进

10.1 经营主体应建立服务评价管理机制，制定质量管理目标。

10.2 可根据不同的评价目标和指标，从服务、质量、环境、安全等方面评价，设计评价指标体系。

10.3 应建立监督检查制度，及时处理投诉和咨询，定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

10.4 建立游客满意度调查制度，采取问卷调查等形式开展游客满意度调查。

10.5 应及时分析服务质量评价结果，制定整改措施，持续改进。
