

2015-02-04 发布

2015-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

GB/T 17210 城市公共厕所卫生标准
GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
GB 50763 无障碍设计规范
JGJ 122 老年人建筑设计规范
LB/T 002 旅游汽车服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市旅游集散中心 **city tourist transportation center**

为游客(主要是散客)提供旅游集散、咨询、换乘,同时具有旅游公共服务功能的组织实体。

3.2

旅游集散服务 **tourist transportation service**

通过发售联票等方式组织游客来本地、外地旅游,或组织游客在城市旅游集散中心就地换乘后继续游程的旅游服务。

3.3

旅游咨询服务 **tourist consulting service**

通过专门培训的人员或有关载体,向游客提供有关旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的非商业性咨询服务。

3.4

旅游换乘服务 **tourist interchange service**

为进入本地区、景区的旅游车辆提供停放场地,为游客提供旅游专线交通工具到达目的地的旅游

6 一级城市旅游集散中心划分条件

6.1 功能分区

6.1.1 布局合理,功能分区科学,应有中心大厅、售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。

6.1.2 中心大厅应设置咨询接待区、候车厅、旅游产品展示区、吸烟区、行政管理区、旅游购物区、休闲服务区、医务室、失物招领处等,宜设置母婴及残疾人专用休息室。

6.2 设施设备

6.2.1 中心大厅

6.2.1.1 中心大厅内应光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理,容量能充分满足游客接待量要求。

6.2.1.2 咨询接待区位置应合理、易见。

6.2.1.3 应设有公用电话,并具备国际、国内直拨功能,宜提供移动电话和网络宽带服务。

6.2.1.4 应提供游客自助查询信息的设备,如自助查询电脑等,自助查询服务至少提供营运线路、景点介绍、发车时间等内容。

6.2.1.5 中心大厅内应设置电子信息显示系统。

6.2.1.6 中心大厅内广告应统一规划,与环境协调,位置合理,不影响引导标志。

6.2.1.7 应设置无障碍通道、轮椅坡道等无障碍设施,其中无障碍设施应符合 GB 50763 和 JGJ 122 的规定。

6.2.1.8 候车厅面积应大于 300 m²,布局合理、整洁干净、配置室内绿化。

6.2.1.9 应配备饮水设备,饮用水符合 GB 5749 的规定。

6.2.1.10 应配备舒适的座椅,座椅数量要与大厅面积、人流量成一定比例,并保持座椅干净、整洁。

6.2.4.1 布局合理、数量充足、通风良好、地面干净、整洁、无异味、光线明亮、标志醒目规范。

6.2.4.2 设立无障碍厕位、婴儿看护设施等。

6.2.4.3 有防滑设施。

6.2.5 标识系统

6.2.5.1 应设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志、无障碍标志、游客须知、注意事项等相应的中外文引导标志,且数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确,符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

6.2.5.2 应统一使用城市旅游集散中心标识,并应用于集散站、交通工具、网站、分中心、信封等。

6.2.5.3 应在城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。城市旅游集散中心周边应有导入标识。

6.2.5.4 景点(区)上车点周边应设置醒目标志,具有连续引导作用,游客沿标志能够顺畅到达。

6.2.5.5 安全标志应符合国家消防技术规范。

6.2.5.6 城市旅游集散中心内基础设施、服务设备应有相应的警示标志,且醒目、规范。

6.2.5.7 应设置安全疏散指示图。

6.2.6 交通工具

6.2.6.1 旅游汽车车况应符合 LB/T 002 的要求。

6.2.6.2 运营车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

6.2.6.3 车内应在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志。

6.2.6.4 宜配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡(簿)、灭火器、导游专用设备等设施,且工作性能良好。

6.3.2 服务规范

- 6.3.2.1 行车途中不得随意上下游客。
- 6.3.2.2 各岗位应有规范的服务标准、流程和制度,为游客提供规范化的服务。
- 6.3.2.3 工作期间应统一着装,佩戴工牌,仪表整洁得体。
- 6.3.2.4 对游客礼貌、热情、亲切、友好,不分种族、民族,一视同仁;尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。
- 6.3.2.5 服务语言清晰准确,表情自然亲切;服务态度耐心、热情、规范、周到,有问必答,对于不属于自己解答或解决范围的问题,应告诉游客其他可行的解决途径。
- 6.3.2.6 能提供简单手语和三种以上外语的咨询服务。
- 6.3.2.7 售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付,并耐心、热情地解答游客的问讯,认真做好票据报表日清工作,保证票款相符、票账相符。
- 6.3.2.8 电话应答应及时准确,铃响不应超过三声,电话服务人员普通话标准,答复问题应耐心、细致、不急不躁。
- 6.3.2.9 广播人员应使用普通话和外语广播,发音标准,播放内容简练、清晰、易懂,少数民族地区宜增加民族语言。
- 6.3.2.10 检票前对车辆进行清车,检票人员应依据发车班次和时间,为游客提供引导上车、检票服务,监督车辆正班正点运营,同时认真填写检票记录及行车路单,并办好交接手续。
- 6.3.2.11 工作人员应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。
- 6.3.2.12 应主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。
- 6.3.2.13 导游人员在服务过程中,不应向游客兜售物品,以明示或暗示的方式向游客索要小费,在向异地移动途中,应提醒游客注意人身和物品的安全。

- 6.4.2.2 应针对车辆、场所、票务、闸机系统分别制定火灾等突发事件应急预案，并明确应急设备的储备及处置措施等内容。
- 6.4.2.3 具备节假日安全预案。
- 6.4.2.4 应对所有应急预案定期进行演练，一年不少于两次。
- 6.4.2.5 定期组织消防等安全知识培训，并定期进行各项安全演练。
- 6.4.2.6 配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。
- 6.4.2.7 应配备公共区域安全消防监控管理系统。
- 6.4.2.8 设置安全通道，确保通畅。
- 6.4.2.9 应建立设施设备管理制度，建立设备档案和定期维护制度，运营期间设施设备完好。
- 6.4.2.10 配备必须的医疗救助设施，并配备专职医务人员，能满足游客的一般安全救助需求，做到快速出诊、正确施救。
- 6.4.2.11 出车前应对车辆进行安全例检，并做好记录，确保车辆安全运营。
- 6.4.2.12 定期与司机签订安全责任书，并建立司机安全行车档案。
- 6.4.2.13 定期开展各类安全检查，及时发现和消除运营安全事故隐患，对发现的问题有记录、有追踪、有改进措施。
- 6.4.2.14 车辆进出口应有专人管理，并实施人车分离，确保进出口车辆和行人安全。
- 6.4.2.15 采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。

6.4.3 环境管理

- 6.4.3.1 应制定卫生保洁制度，保证环境卫生。
- 6.4.3.2 城市旅游集散中心的空气质量、污水、噪音等环境指标符合国家有关规定。
- 6.4.3.3 候车厅的卫生应符合 GB 9672 的要求。
- 6.4.3.4 公共厕所卫生条件应符合 GB/T 17217 的要求。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/805013313013011134>