



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 024—2013

旅游特色街区服务质量要求

Requirements on services quality of tourism blocks and streets

2013-05-07 发布

2013-07-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:上海市旅游局、华东师范大学。

本标准主要起草人:冯学钢、汪剑明、朱国建、刘春济、于秋阳、李任芷、张海燕、汪黎明、刘莉莉、张源。

旅游特色街区服务质量要求

1 范围

本标准规定了旅游特色街区服务质量的基本要求。

本标准适用于中国境内的各类旅游特色街区。

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,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文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本文件。

GB 3095 环境空气质量标准

GB 3096 城市区域环境噪声标准

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB 9670 商场(店)、书店卫生标准

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 10001(所有部分) 标志用公共信息图形符号

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 15566.11—2012 公共信息导向系统设置原则与要求 第11部分:机动车停车场

GB/T 16766—2010 旅游业基础术语

LB/T 011—2011 旅游景区游客中心设置与服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766—2010 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游特色街区 **tourism blocks and streets**

有明确的地域范围及一定的规模,具有游览、购物、餐饮、休闲娱乐、文化展示等特色功能,具备相应旅游服务设施,能提供相应旅游服务,有专门机构进行管理,具有一定旅游知名度的开放式街区,包括特色商业街、餐饮街、娱乐休闲街、历史文化风貌街等街区。

4 基本要求

4.1 街区应具有明确的地域边界,街道总长度不短于 300 m,或总占地面积不小于 3 万 m²。

4.2 街区应具备游览、购物、餐饮、休闲娱乐、文化展示等功能中一个或多个组合,并至少在以下某一方面具有很高的知名度:

- a) 地域性历史文化风貌;
- b) 地方民俗风情;

- c) “老字号”集聚；
- d) 旅游商品与服务鲜明特色。

- 4.3 街区内休闲商业面积应不低于总商业面积的 20%。
- 4.4 街区应有与街(区)特色定位相协调的自然环境和人文环境。
- 4.5 街区应全年连续正常开放时间不应低于 6 个月,各类商家店铺营业时间应相对固定并公示。
- 4.6 街区应有一定的知名度并有相关规划引导街区的持续发展。
- 4.7 街区年接待总量不少于 100 万人次,其中外来旅游者不少于 20%。
- 4.8 街区诚信经营,明码标价,无欺诈行为,不卖伪劣假货,不强买强卖。
- 4.9 街区应有街区管理机构或自治组织承担旅游市场管理的职责。

5 旅游服务设施和项目要求

5.1 游览

- 5.1.1 整体环境宜人,有丰富的观光游览资源。
- 5.1.2 应在街区主出入口处设置铭牌,标示街区的名称、简介及全景导览图,位置醒目,文字准确规范、中英文对照。
- 5.1.3 应在街区的主要岔路口设置反映道路方向的标识牌,位置醒目,文字准确规范、中英文对照。
- 5.1.4 各级文保单位或具有历史文化底蕴的景点及建筑物,应有铭牌标识,位置醒目,文字准确规范、中英文对照。
- 5.1.5 各类标识用图形符号齐备完善,符合 GB/T 10001 的规定。
- 5.1.6 应有灯光夜景。

5.2 购物

- 5.2.1 商业业态应符合街区定位、商品品种丰富,购物环境整洁、美观、舒适、便利。
- 5.2.2 应有集中销售地域特色商品的购物场所。
- 5.2.3 应定期举办特色商品营销活动。
- 5.2.4 宜有自助式商业设施。
- 5.2.5 宜提供信用卡刷卡消费服务。
- 5.2.6 宜提供商品邮寄服务。

5.3 餐饮

- 5.3.1 餐饮店布局合理,方便游客;就餐环境整洁、卫生。
- 5.3.2 应有多种形式、风味、层次的餐饮店,能满足到访者的多样化需求。
- 5.3.3 应有地方特色和品牌餐饮店。
- 5.3.4 宜有特色灯光夜市。

5.4 文化娱乐

- 5.4.1 文化娱乐经营场所应提供积极健康的产品,符合国家相关法规法令。
- 5.4.2 应有多样化、开放式公共文化娱乐设施。
- 5.4.3 宜有特色的节庆活动。
- 5.4.4 宜有健康、丰富的晚间文化娱乐活动。

6 旅游配套服务设施和项目要求

6.1 信息

- 6.1.1 宜有游客服务中心或旅游咨询点,其设置与服务规范符合 LB/T 011—2011 的规定。
- 6.1.2 宜提供一种以上外语信息服务。
- 6.1.3 宜提供电子导游机等便捷自助式信息服务。

6.2 交通

- 6.2.1 街区街道不应为城市交通主干道,并应减少与交通干道交叉,并对区内和穿行机动车车速设立限速标识。
- 6.2.2 街区应有不少于 2 个主要出入口。
- 6.2.3 宜设置为步行街区,非步行类街区也应在每日主要营业时段期间采取限制车辆通行的措施。
- 6.2.4 步行街区的主要出入口附近宜设置停车场地,在周围 400 m 之内宜有备用停车场地。在高峰期,停车场的泊位数量与机动车到达比宜不低于 1 : 1.5,机动车信息导向系统应符合 GB/T 15566.11—2012 的规定。
- 6.2.5 街区主要出入口附近及内部宜设有非机动车停车场地。
- 6.2.6 步行街区长度超过 1 000 m 的,应有和环境协调的环保型观光代步工具。
- 6.2.7 街区内的所有步行道均应进行防滑处理。
- 6.2.8 位于市区的旅游特色街区内和主要出入口附近 50 m 内宜有公共交通站点。
- 6.2.9 位于郊区的旅游特色街区,主要出入口附近 100 m 内宜有公共交通站点,或开通有定时定点往返市区的旅游专线。

6.3 休憩

- 6.3.1 街区内户外休憩空间应不低于街区总占地面积的 10%。
- 6.3.2 街区内道路沿途每隔 50 m~80 m 米应集中设置休憩区域,休憩区域周边宜配置书报亭、食品零售点、座椅、垃圾箱及绿化景观等。
- 6.3.3 街区内大型商业、文化等设施内和建筑公共空间内,宜设置游客座椅、垃圾箱等设施。
- 6.3.4 街区内休憩空间和休息座椅数量应充足,寒冷地区宜采用木质座椅,室外休憩空间宜采取封闭和保暖措施。

6.4 金融

- 6.4.1 在街区内应设有银行或 ATM 机服务。
- 6.4.2 宜提供主要外币兑换服务。

6.5 通讯

- 6.5.1 移动电话信号应覆盖整个街区,包括地下空间和电梯等封闭空间,信号清晰。
- 6.5.2 应提供公用电话服务,公共电话设置合理,标识清晰。
- 6.5.3 Wi-fi 宜覆盖整个街区。

6.6 厕所

- 6.6.1 应设置公共厕所,分布合理、数量充足,标识显著。
- 6.6.2 公共厕所的设施与服务质量应符合 GB/T 18973 的规定。

- 6.6.3 街区内每隔 30 m 宜设公共厕所导向标识,导向标识图形符号符合 GB/T 10001 的规定。
- 6.6.4 在重大节庆和国家法定假日期间,宜设合理数量的流动厕所(固定厕位数量如满足需求可不设)。
- 6.6.5 商家厕所应向游客开放,免费使用。

6.7 特殊设施

- 6.7.1 通道及厕所等应符合国家《残疾人保障法》的规定,有方便残疾人使用的设计或设施设备,包括残疾人轮椅、盲道、无障碍设施等,并设置规范标志。
- 6.7.2 宜提供幼儿活动场所及便利设施。
- 6.7.3 宜提供行李存放服务。

7 旅游服务人员要求

7.1 仪容仪表

- 7.1.1 应端庄、大方、礼貌、热情。
- 7.1.2 着装得体整洁,佩带工牌。

7.2 语言

- 7.2.1 服务用语应讲普通话,文明、规范。
- 7.2.2 宜提供一种以上外语服务。

7.3 行为举止

- 7.3.1 遵守国家法律、法规,尊重民族习俗、宗教信仰。
- 7.3.2 服务主动耐心、细致周到,操作规范。
- 7.3.3 行为文明,举止符合岗位规范的要求。

7.4 业务技能

- 7.4.1 服务人员应经过岗位培训。特种职业和岗位应具有相应资质,持证上岗。
- 7.4.2 应掌握岗位所需的基本知识和技能,操作熟练。

8 环境要求

8.1 整体环境

- 8.1.1 整洁美观,无乱张贴、涂鸦、搭建、设摊、晾晒、堆放。
- 8.1.2 建筑外墙造型、装饰应美观、协调。有历史文化意义的建筑应有保护措施。
- 8.1.3 应有美化环境的休闲景观、小品雕塑和公益广告等。
- 8.1.4 应规范设置各种店牌、户外广告,美观协调,文字符合《国家通用语言文字法》,书写规范、陈放张挂得当。
- 8.1.5 应配合重大节庆活动进行环境布置。
- 8.1.6 举办旅游主题活动期间,宜有突出主题特色的环境布置。
- 8.1.7 街灯和景观灯光设置应合理,照度适宜,与街(区)风格协调。
- 8.1.8 应控制声源,降低噪音污染,符合 GB 3096 中的二级标准。

8.1.9 应控制空气污染源,街区内空气质量应达到 GB 3095 中的二级标准。

8.1.10 宜有节电、节能设施设备和措施。

8.1.11 市政管网线宜入地。

8.2 营业场所

8.2.1 橱窗陈列有特色,和整体环境相协调。

8.2.2 营业场所应设置醒目、规范的服务指南标志,标识符合 GB/T 10001 的规定。

8.2.3 营业场各区域温度适宜、通风良好。

8.3 绿化

8.3.1 应有绿地、观赏树木、花坛等景观性绿化,当地树种有体现。

8.3.2 古树名木和珍稀植物应有铭牌标识。

9 卫生要求

9.1 公共场所卫生

9.1.1 公共场所无乱堆、乱放现象。

9.1.2 公共场所地面无污垢、无积水。

9.1.3 建筑物墙面无污垢、无剥落。

9.1.4 垃圾清扫及时(日产日清、流动清扫)。

9.1.5 街区每隔 40 m 应放置一个具有垃圾分类投放标识的垃圾箱。

9.1.6 污水纳管排放,不污染地面、水体等。

9.2 餐饮卫生

餐饮场所卫生符合 GB 16153 所规定的要求。

9.3 厕所卫生

卫生应达到 GB/T 18973 规定的二星级以上要求。

9.4 其他

9.4.1 商场商店卫生符合 GB 9670 规定的要求。

9.4.2 文化娱乐场所卫生符合 GB 9664 规定的要求。

10 安全要求

10.1 制度与人员配置

10.1.1 有专门的安全防护制度。

10.1.2 有完善的安全事件处理预案,每年开展全员培训,定期演练。

10.1.3 重点区段配置安全保护人员,配置安全巡视人员。

10.2 设施设备

10.2.1 消防、防火等设备齐备、有效。

- 10.2.2 电子监控系统健全、有效。
- 10.2.3 危险地带(如临水、交通沿线)的安全护栏齐全、有效。
- 10.2.4 游览娱乐设施的使用及维护符合安全规定。

10.3 标志与标识

- 10.3.1 安全警示标志与标识应齐全、醒目、规范。
- 10.3.2 消防安全标志设置符合 GB 15630 规定。

10.4 安全处置与救护

- 10.4.1 定时巡查,有效维护安全秩序。
- 10.4.2 宜有医疗点,与周边医院有联动救治机制。
- 10.4.3 应有治安机构或治安联络点,与周边公安、消防等机构有应急联动机制。

11 游客权益保护要求

11.1 投诉处理

- 11.1.1 有游客投诉处理制度,有专门机构或人员负责接待游客投诉。
- 11.1.2 应在醒目位置公布当地旅游等部门和街区的投诉电话。
- 11.1.3 宜有网络投诉、意见本等便利投诉方式。
- 11.1.4 受理投诉迅速,投诉处理及时,记录完整,服务态度良好。
- 11.1.5 有效投诉的游客满意率不低于 90%。

11.2 持续改进

- 11.2.1 定期进行游客满意度调查(每年不少于 2 次),游客总体满意度不低于 90%。
- 11.2.2 对游客满意度调查征询意见有分析、有通报、有改进措施。

12 综合管理要求

- 12.1 有常设的管理机构。
 - 12.2 配置专职人员和专有经费保障管理机构开展工作。
 - 12.3 管理机构应对街区内的服务人员进行定期或不定期的培训。
 - 12.3 管理机构应负责制定街区的管理制度,并检查、监督相关制度的执行。
 - 12.4 管理机构应负责推进街区的标准化建设,并对街区的发展进行规划与引导,以实现街区的可持续发展。
-