



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 060—2017

城市旅游服务中心规范

Specification for the city visitor center

2017-05-22 发布

2017-11-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本类型 1

5 服务要求 2

6 设施设备 4

7 员工 5

8 管理 6

9 名称与标识 6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)提出并归口。

本标准起草单位:国家旅游局综合协调司、中国社会科学院财经战略研究院。

本标准主要起草人:张吉林、龙晓华、王守涛、戴学锋、陈立平、廖斌、徐凯睿、朱玺、金准、张金山。

引 言

为提升城市旅游公共服务水平,打造一批城市旅游公共服务平台,推动创立中国特色的城市旅游服务中心体系,特制定本标准。

城市旅游服务中心规范

1 范围

本标准规定了城市旅游服务中心建设和服务的基本要求。

本标准适用于全国范围内的城市旅游服务中心的建设与管理。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公用信息图形符号 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:旅游休闲符号

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

LB/T 012 城市旅游导向系统设置原则与要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市旅游服务中心 city visitor center

为游客和本地居民提供信息咨询、信息收集、旅游投诉、宣传展示、交通集散、旅游预订、游客休憩、便民服务等服务的一站式、开放式、综合性的旅游公共服务平台。

4 基本类型

4.1 综合站

4.1.1 应具备信息咨询、信息收集、旅游投诉、宣传展示、交通集散、旅游预订、游客休憩、便民服务等综合性功能。

4.1.2 宜位于城市内重要旅游节点,如机场、火车站、城市中心区以及高等级的旅游景区内。

4.1.3 面积应在 500 m² 以上。

4.2 专业站

4.2.1 应具备信息咨询、宣传展示、旅游投诉等功能。

4.2.2 可提供信息收集、交通集散、旅游预订、游客休憩、便民服务等中的一项或几项有限服务。

4.2.3 宜位于城市内重要旅游节点,如机场、火车站、城市中心区以及高等级的旅游景区内。

4.2.4 面积应在 100 m² 以上。

4.3 服务点

4.3.1 应具备信息咨询功能。

4.3.2 可提供信息收集、宣传展示、游客休憩、便民服务等中的一项或几项服务。

4.3.3 可位于城市商业区、城市街道、城市社区等一些节点之中,以最大化地方便城市居民和游客获得旅游服务。

4.3.4 面积应在 20 m² 以上。

5 服务要求

5.1 服务内容

5.1.1 信息咨询

5.1.1.1 应借助现场服务、在线网络、声讯服务、影音播放等渠道,传递和发布城市旅游信息。

5.1.1.2 应建立旅游信息数据库,整合城市旅行社、酒店、景区景点、交通、餐饮、购物、娱乐等旅游产业链各要素数据信息,并与其他旅游城市连接互补。

5.1.1.3 应建立网站、博客、微博、微信等网络互动平台,及时、动态地更新城市旅游信息。

5.1.1.4 应编制城市旅游电子杂志,传递城市旅游的动态信息。

5.1.1.5 应提供旅游信息展示屏和自助查询电脑,提供自助查询服务。

5.1.1.6 应提供城市景区景点、酒店、餐饮、艺术馆、展览馆、博物馆等相关信息,包括地理位置、价格、主要特色等信息。

5.1.1.7 应提供城市节庆活动、体育赛事、话剧、音乐会、演唱会等文娱演出、特殊事件活动日历信息。

5.1.1.8 应提供城市各经典旅游线路、专项旅游线路信息。

5.1.1.9 应提供城市热点景区游客信息监控服务信息,包括重点景区实时客流量及游览舒适度指数、道路场所周边交通路况拥堵信息提示和警示。

5.1.1.10 应提供城市旅游交通信息,包括道路交通、周边交通信息以及旅游交通服务等信息。

5.1.1.11 应提供城市及主要景区气象信息。

5.1.1.12 应提供城市其他便民服务信息,包括城市加油站、修理店、银行、药店、医院等分布信息。

5.1.2 信息收集

5.1.2.1 应记录游客和居民访问统计数量。

5.1.2.2 应定期开展游客行为调查,了解游客来源和出游目的、消费客需求和消费行为。

5.1.2.3 应记录游客旅游服务满意度和意见。

5.1.3 旅游投诉

5.1.3.1 应提供在线网络、声讯电话和面对面现场服务方式,接待受理游客各类投诉,并记录旅游投诉情况,及时转接给相应部门。

5.1.3.2 应提供旅游投诉反馈时间和处理结果。

5.1.4 宣传展示

5.1.4.1 应免费提供各种纸质旅游资料。

5.1.4.2 应备有中文版宣传资料,以及至少 2 种外文版宣传资料。

5.1.4.3 应提供城市旅游指南,包括综合性的城市旅游指南、专题性旅游指南,涵盖城市历史、风俗文化、节日、建筑、公园景区、茶馆、大学等信息。

5.1.4.4 应提供城市旅游线路推介、旅游折页、导览手册、景点景区海报及其他旅游宣传资料。

5.1.4.5 应提供城市旅游地图,包括城市交通地图、景区景点图、酒店分布图、美食分布图、步行线路图、自行车骑行线路图、公交站点地图、地铁线路图、厕所分布图以及其他公共服务设施分布图。

5.1.5 交通集散

5.1.5.1 应提供城市旅游交通信息服务。

5.1.5.2 应设置城市自行车出租点,提供自行车租赁服务。

5.1.5.3 应提供汽车租赁信息。

5.1.5.4 可设置城市观光巴士停靠点,方便游客和居民城市观光游览。

5.1.5.5 可设置交通换乘点,为自驾车提供交通换乘服务。

5.1.6 旅游预订

5.1.6.1 应提供在线网络预订、电话预订、自助预订、现场预订等服务。

5.1.6.2 应提供城市交通、景区门票、节庆、娱乐演出、体育赛事活动等各类票务代理和预订服务。

5.1.6.3 应提供城市酒店、餐馆等预定服务。

5.1.6.4 应提供城市一日游、城市周边短途旅游预定服务。

5.1.7 游客休憩

5.1.7.1 应提供临时性休闲休息设施。

5.1.7.2 可设置餐饮、酒吧、咖啡、茶室等休闲场所。

5.1.8 便民服务

5.1.8.1 应提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具,自助外币兑换机、ATM取款机、邮政服务、充电服务(包括手机、电动车等)等便民服务。

5.1.8.2 应提供多样的现代移动网络服务。

5.1.8.3 可提供二维码、智能手机旅游导游等移动智能应用项目。

5.1.8.4 应为老年人、残障人士、孕妇、儿童等特殊群体提供专门的信息咨询服务和服务设施,增加轮椅、婴儿车等特殊群体服务设施。

5.1.8.5 应在出入口设置轮椅坡道,应铺设盲道,并设有盲文标识,室内地面应为无障碍,方便特殊人群使用。

5.1.8.6 可根据实际情况配备婴儿室、儿童游乐区等特殊活动空间。

5.1.8.7 建筑物和设施应符合国家标准,满足 JGJ 50 要求。

5.1.9 其他服务

5.1.9.1 可不定期举办相应的旅游主题活动。

5.1.9.2 可设立城市文化体验馆。

5.1.9.3 可举办本地文化展览、艺术展示等活动。

5.1.9.4 可开展主题旅游教育活动以及旅游知识大讲堂活动。

5.1.9.5 可依自身区位、类型、运营模式以及游客需求等具体情况,嫁接外部服务。

5.2 服务方式

5.2.1 现场服务

5.2.1.1 配备现场服务员。

5.2.1.2 提供旅游资料、回答咨询问题、办理预订服务、受理旅游投诉、提供紧急换乘服务以及其他旅游服务。

5.2.2 网络服务

5.2.2.1 借助网络信息技术,提供多渠道、及时、动态、准确、全覆盖的网络服务方式。

5.2.2.2 网络服务方式主要媒介包括网站、博客、微博、微信等。

5.2.3 声讯服务

5.2.3.1 借助“12301”旅游服务热线以及其他城市旅游热线,配备电话咨询员,提供相应电话接入的声讯服务。

5.2.3.2 借助电话转接,提供第三方转接服务方式。

5.2.4 自助服务

设置自助服务设施,提供自助服务设备和环境。

5.3 服务时间

5.3.1 应保证每天 8 h 服务时间,并依据游客和居民出游规律做适度调整。

5.3.2 应根据游客量适当延长周末、节假日、旅游高峰季节服务时间。

5.3.3 应在城市旅游服务中心公示服务时间,并在其他的城市旅游宣传资料上刊出。

5.4 服务语言

5.4.1 综合站

5.4.1.1 应至少能提供普通话、英语等 4 种语言服务。

5.4.1.2 宜提供重要客源地的语言服务。

5.4.1.3 可提供简单手语服务。

5.4.2 专业站

5.4.2.1 应能提供普通话、英语两种语言服务。

5.4.2.2 可根据实际情况提供重要客源地的语言服务。

5.4.3 服务点

5.4.3.1 应提供普通话语言服务。

5.4.3.2 可根据实际情况提供重要客源地的语言服务。

6 设施设备

6.1 综合站

6.1.1 应配备多个咨询台,并在咨询台前为游客和居民设置座椅。

6.1.2 应配备一定数量的资料架或者展示台,各类资料应分类摆放,室内应设置主题背景墙壁,布置相应地图、宣传册或者其他旅游资料。

6.1.3 应配备一定数量的电子信息滚动屏幕及视频播放设施。

6.1.4 应配备一定数量公共电脑,电脑应能接入互联网,并处于正常使用状态中。

- 6.1.5 应配备旅游厕所,旅游厕所应符合 GB/T 18973 的要求,厕所数量应满足游客需求,游客厕所排队等待时间宜不超过 5 min,男女厕位比例(含男用小便位)不大于 2:3。
- 6.1.6 应设置游客休息区,提供休息椅凳,提供免费饮水设施,饮用水应符合 GB 5749 的规定。
- 6.1.7 应配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施,并在室内张贴城市紧急救助服务电话,并与相关救援单位、医院签订专门运送协议,及时发现,安全运送。
- 6.1.8 应根据自身的区位情况、游客流量和服务功能定位,配备相应停车场设施,停车场应为生态停车场,各种标志标识应符合 GB/T 10001.2 的规定。
- 6.1.9 应提供邮政邮寄设施如邮筒,提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等销售服务。
- 6.1.10 应设立清晰、醒目的宣传标识,建筑物正面、侧面墙壁应附有相应的标识和名称,周边和公路上应有相应的导入标识。

6.2 专业站

- 6.2.1 应配备至少 1 个咨询台。
- 6.2.2 宜配备一定数量的资料架或者展示台。
- 6.2.3 宜配备一定数量的电子信息滚动屏幕及视频播放设施。
- 6.2.4 宜配备旅游厕所,旅游厕所应符合 GB/T 18973 的要求。
- 6.2.5 可提供休息椅凳,提供免费饮水设施,饮用水应符合 GB 5749 的规定。
- 6.2.6 可配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施,并在室内张贴城市紧急救助服务电话。
- 6.2.7 可提供邮政邮寄设施如邮筒,提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等销售服务。

6.3 服务点

- 6.3.1 应配备至少 1 个咨询台。
- 6.3.2 可配备资料架或者展示台。
- 6.3.3 可配备电子信息滚动屏幕及视频播放设施。
- 6.3.4 可配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施,并在室内张贴城市紧急救助服务电话。

7 员工

7.1 员工结构

- 7.1.1 应配备专业全职服务人员。
- 7.1.2 宜配备少量临时性服务人员。
- 7.1.3 可招募志愿者,志愿者应熟悉本地城市历史、文化知识,对城市旅游有一定了解,具备相应服务技能。

7.2 技能要求

- 7.2.1 应具备良好的服务态度,具有友好、热情服务的技能。
- 7.2.2 应具备较强服务技能,包括在声音、服务姿势、服务态度等方面表现出专业、友好的服务技能。
- 7.2.3 应具备专业化服务素养,具备本地城市历史和文化的知识,熟知当地旅游资源情况和周边区域旅游产品信息。
- 7.2.4 应掌握标准普通话,部分员工应掌握相应外语和地方方言。
- 7.2.5 全职员工应具有大专及以上学历,临时员工应具备高中及以上教育水平。
- 7.2.6 应具备较强人际沟通、健康和安全、消防疏散、紧急医疗救助、信息技术等技能。

7.3 培训

7.3.1 培训时间

7.3.1.1 应为全职员工、临时员工和志愿者组织专门业务、技能培训。

7.3.1.2 入职培训时间不应少于 100 h。

7.3.1.3 在职培训时间每年不应少于 50 h。

7.3.2 培训内容

7.3.2.1 应对服务态度、礼仪技能、顾客服务、人际沟通技能等培训。

7.3.2.2 应对相关人员开展健康和技能、紧急医疗救助技能、信息技术等技能培训。

7.3.2.3 应对相关人员开展英语等外文语言技能培训。

7.3.2.4 应加强对城市历史和文化、旅游产品等相关知识性内容培训。

7.3.3 培训方式

7.3.3.1 入职培训应包括实地考察和调研本区域主要旅游景点。

7.3.3.2 在职培训可根据需要不定期组织专题培训,如讲座、专门研讨、户外拓展等方式。

7.3.3.3 宜鼓励员工深造学习,获取相应技能证书和学位。

7.4 行为要求

7.4.1 应统一着装,并佩戴标有中、英文姓名和工号标识牌。

7.4.2 应本着专业、负责、认真的态度接待游客,回答游客旅游相关的咨询问题。

7.4.3 应态度友好,耐心、细致、不急不躁,言语举止文明,热情大方。

7.4.4 游客和居民提出咨询内容以外问询时,应提供所知线索,避免提供错误信息。

8 管理

8.1 管理办法

8.1.1 应制定相应的管理办法和章程,包括《管理与服务手册》《岗位职责及要求》《服务流程》等。

8.1.2 应加强各项设施、设备的日常管理和维护,保障各项设备状况安全、有效、完好。

8.1.3 应建立值班制度和日志记录制度,保障正常运营。

8.2 考核与监督

8.2.1 应制定《服务绩效评定量化细则》,定期对旅游服务中心运营绩效和人员绩效进行监督和考核。

8.2.2 应主动接受媒体、游客、居民的监督。

9 名称与标识

9.1 中、英文名称

9.1.1 中文名称:城市旅游服务中心。

9.1.2 英文名称:City Visitor Center。

9.2 标识

采用国际通行的“*i*”标识。

9.3 标识的视觉识别系统

标识的颜色应为：青 98，品红 90，黄 14，黑 0。

9.4 组合应用

9.4.1 标识、中文名称和英文名称可组合应用。

9.4.2 中文名称的规范字体为黑体，英文名称的规范字体为 Times New Roman。

9.4.3 统一使用标识，并应用于交通工具、网站、信封等。

9.5 公共图形

公共信息图形设置应符合国家标准 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、LB/T 012 的要求。
