



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 100—2026

文明旅游志愿服务站设置与服务规范

Specification for the setting and service of civilized tourism volunteer service station

2026-7-2 发布

2026-10-2 实施

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 设置	1
4.1 机构性质	1
4.2 选址	1
4.3 场所	2
5 设施	2
5.1 标识标牌	2
5.2 办公设施	2
5.3 咨询及服务设施	2
5.4 无障碍设施	2
6 服务	2
6.1 服务人员	2
6.2 服务内容	2
6.3 服务语言	3
6.4 服务礼仪	3
7 管理	3
7.1 管理制度	3
7.2 监督检查	3
7.3 卫生管理	3
8 名称与标志	3
8.1 中英文名称	3
8.2 名称应用	4
8.3 标志及应用	4
附录 A（资料性）文明旅游志愿服务站标志	5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：安徽省文化和旅游厅、安徽省文旅产业研究院有限公司。

本文件主要起草人：杨龙、程堂明、张凯、洪占东、张昌富、杨艳、郭婷婷、赵雅萍、周玲、王丹丹、梁发涛。

引 言

为弘扬社会主义核心价值观,完善旅游公共服务体系,加强文明旅游工作的引导,提升旅游志愿者队伍建设和服务质量,发挥文明旅游志愿服务站的示范作用,特制定本文件。

文明旅游志愿服务站设置与服务规范

1 范围

本文件规定了文明旅游志愿服务站的设置与服务要求,并确立了设施、管理、名称与标志等技术内容。本文件适用于各类文明旅游志愿服务站。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 10001.8 公共信息图形符号 第8部分:行为指示符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 40143 志愿服务组织基本规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- LB/T 039—2015 导游领队引导文明旅游规范
- LB/T 074 文明旅游示范区要求与评价
- LB/T 075 文明旅游示范单位要求与评价
- MZ/T 148 志愿服务基本术语

3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 40143、MZ/T 148 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文明旅游志愿服务站 **civilized tourism volunteer service station**

以满足旅游者的旅游活动需求,提高旅游行业综合服务质量为目标,在宣传文明旅游、引导旅游者文明行为等方面提供公益服务的志愿服务工作站点。

4 设置

4.1 机构性质

文明旅游志愿服务站可由企事业单位、社会团体单独或联合设立,并提供公益性的信息、资料等服务,应接受有关主管部门的监督与指导。

4.2 选址

4.2.1 应以安全、适宜开展文明旅游志愿服务、满足旅游者需要为首选原则,优先选择旅游者集中的公共

区域,包括游客服务中心、旅游集散中心、汽车站、机场、高铁站、高速公路服务区、旅游码头、地铁站等。

4.2.2 宜设立在相对独立的区域,也可与游客服务中心、汽车站候车厅、机场候机厅、高铁候车厅、高速公路服务区、旅游码头候船厅、地铁站点、公共文化场馆等场所共享。

4.3 场所

应具备固定的服务场地,设置独立服务区域,使用面积应满足实际需要。

5 设施

5.1 标识标牌

5.1.1 应使用规范统一的文明旅游志愿服务站标志。

5.1.2 应在文明旅游志愿服务站门口、广场等设有规范和醒目的标识标牌。

5.1.3 设计和制作精美,公共信息图形符号设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.8 中的规定。

5.2 办公设施

宜配置满足文明旅游志愿服务工作需要的办公桌椅等办公设施。

5.3 咨询及服务设施

宜配置便民服务的设施、设备和用品。

5.4 无障碍设施

5.4.1 服务区域应考虑残障人士、老人等特殊人群的需求,宜配备无障碍设施。

5.4.2 无障碍设施应符合 GB 50763 中的规定,无障碍设施公共信息图形符号设置应符合 GB/T 10001.9 中的规定。

6 服务

6.1 服务人员

6.1.1 应配备文明旅游志愿服务专(兼)职人员,能提供志愿服务。

6.1.2 文明旅游志愿者应接受过系统全面的文明旅游志愿服务业务培训,所提供的信息应准确无误并及时更新,符合 GB/T 40143 中的规定。

6.1.3 宜引导文明旅游志愿者在有关行政主管部门指定的志愿服务信息系统进行注册。

6.1.4 有旅游从业人员、旅游者、大中专学生、普通市民等自愿参加文明旅游志愿者队伍,且占有一定比例。

6.2 服务内容

6.2.1 宣传引导

6.2.1.1 应协助政府、景区、导游等开展文明旅游宣传引导工作,可按照 LB/T 039—2015 中 4.2 执行。

6.2.1.2 应免费提供文明旅游指南或指引、所在省(自治区、直辖市)和所在地的旅游导览图或地图、资源环境保护、安全卫生健康等宣传材料,营造文明旅游氛围。

6.2.1.3 有旅游者文明旅游典型事例的宣传和不文明行为的警示教育。

6.2.1.4 宜配置电子显示屏,常态化播放文明旅游公益宣传片。

6.2.1.5 宜开展文明旅游宣传引导,提供相关部门印制的文明旅游宣传品,相关要求应符合 LB/T 074、LB/T 075 中的规定。

6.2.2 活动开展

6.2.2.1 应结合重要事件、重要时段,常态化开展文明旅游活动,有文明旅游志愿者在服务区域巡视,纠正不文明旅游行为。

6.2.2.2 应积极配合和参与组织开展公益性文明旅游活动。

6.3 服务语言

6.3.1 文明旅游志愿者应使用文明用语,以普通话为通用服务语言,同时尊重、使用少数民族语言、手语以及地方方言,能满足旅游者需要。

6.3.2 可使用英语提供咨询服务,也可根据当地客源的实际情况,提供其他外语语种的咨询服务。

6.4 服务礼仪

6.4.1 文明旅游志愿者应尊重旅游者的民族风俗、宗教信仰。

6.4.2 文明旅游志愿者应佩戴“文明旅游志愿者”标识(臂章或徽章),表达清晰规范,仪容仪表端庄、大方、整洁。

6.4.3 文明旅游志愿者提供的服务应符合志愿服务通用礼仪规范。

7 管理

7.1 管理制度

7.1.1 应建立业务资料、志愿服务信息、档案管理等内部管理制度。

7.1.2 应制定应对自然灾害、消防及其他突发安全事件的应急预案。

7.2 监督检查

7.2.1 应建立志愿者服务时长累计和绩效评价制度,记录志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息,并按照统一的信息数据标准录入有关行政主管部门指定的志愿服务信息系统,便于管理。

7.2.2 应规范志愿服务工作档案和服务对象的评价记录。可依据志愿服务记录向有需要的志愿者提供志愿服务记录证明。可引导志愿者在有关行政主管部门指定的志愿服务信息系统打印志愿服务记录证明。

7.2.3 志愿服务站应接受服务对象(包括旅游者、旅游从业人员)和公众的监督。

7.3 卫生管理

7.3.1 应采用环保材料制作的分类垃圾箱。

7.3.2 垃圾清理应及时,日产日清,保持室内外环境整洁、美观、舒适,室内空气质量应符合 GB/T 18883 中的规定。

8 名称与标志

8.1 中英文名称

文明旅游志愿服务站名称应统一规范,中文名称为文明旅游志愿服务站,英文名称为 Civilized

Tourism Volunteer Service Station。

8.2 名称应用

设置在旅游景区等场所内外部的文明旅游志愿服务站,可直接命名“文明旅游志愿服务站”。旅游景区等场所多处设置的,应以设置点的明显地标命名。

8.3 标志及应用

文明旅游志愿服务站标志见附录 A,其中文名称规范字体为黑体,英文名称的规范字体为 Impact 体,应用时应等比例放大或缩小。颜色应为 CMYK (印刷四分色模式): C38,M100,Y100,K4。

附录 A
(资料性)
文明旅游志愿服务站标志

A.1 文明旅游志愿服务站标志

图 A.1 给出了文明旅游志愿服务站标志。



图 A.1 文明旅游志愿服务站标志