## 城市旅游集散中心等级划分与评定  LB/T 010-2011

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | ****发布部门：**** | 国家旅游局 | | ****发布日期：**** | 2011-02-01 | | ****实施日期：**** | 2011-06-01 | | ****提出单位：**** | 中华人民共和国国家旅游局 | | [城市旅游集散中心等级划分与评定 <wbr> <wbr>标准编号：LB/T <wbr>010-2011](http://www.csres.com/info/35885.html) ****归口单位：**** | 全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210) | | ****主管部门：**** | 全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210) | | ****起草单位：**** | 浙江茗苑旅游规划设计研究中心、杭州旅游集散中心 | | ****起草人：**** | 林震华、王俊、任鸣、陈向、赖虔、李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源 | | ****页数：**** | 24页 | | ****出版社：**** | 中国标准出版社 | | ****出版日期：**** | 2011-06-01 |   城市旅游集散中心等级划分与评定 |
|  |
|  |
| 1　范围  本标准规定了城市旅游集散中心设施与服务的基本要求，等级划分的依据和条件。  本标准适用于经注册设立的城市旅游集散中心。  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 7258 机动车运行安全技术条件  GB 9672 公共交通等候车室卫生标准  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 15971 导游服务规范  GB/T 17217 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  JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范  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服务。  4　城市旅游集散中心的等级划分与依据  4.1　等级划分  城市旅游集散中心划分为三个等次，从高到低依次为一级、二级和三级。  4.2　依据  等级划分以功能分区、设施设备、服务要求、运营管理为依据。  5　基本条件  5.1　应设置在机场、车站或客运码头、主要景区及城市商业中心等，交通便捷，易到达。  5.2　城市旅游集散中心的建筑及运行管理应符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准。  5.3　配备旅游专线交通工具，经过当地车辆监理部门年度检验合格。  5.4　证照齐全，具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证。  5.5　应有相关部门认可的旅游专用票证，所出售的旅游套票应记载日期、班次、发车时间、座位号、乘车地点、到达站名及提供的服务内容等。  5.6　旅游线路的设计应方便、安全、合理。  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JGJ 50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。  **6.2.1.11**候车厅的空气质量、室温、采光照明、噪声及饮水卫生等应符合GB 9672的规定。  **6.2.1.12**应设置安检区，配备X射线安全检查仪等安检设备和专职危险物品检查人员。  6.2.2　售票区  6.2.2.1　应配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统。  6.2.2.2　根据游客流量设置售票窗口，售票窗口数量应充分满足购票者的需求。  6.2.2.3　应设置补票、退票专用窗口。  6.2.2.4　应设置无障碍窗口。  6.2.2.5　设置排队购票隔栏，有专人负责维持购票秩序。  6.2.3　停车场  6.2.3.1　停车场总面积不小于5000 m2，地面应硬化处理，道路平整干净。  6.2.3.2　应配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌。  6.2.3.3　停车场内司机视线死角区的对面相应位置应设置反光镜。  6.2.3.4　车辆进出口区应配备通行管理指示灯和限速标志。  6.2.3.5　车辆进出口应设置门禁。  6.2.3.6　宜按车辆车型分区，保证车辆行驶顺畅。  6.2.3.7　车辆停靠站台应有利于游客快速到达目的地。  6.2.3.8　停车场绿化良好。  6.2.4　公共厕所  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　服务要求  6.3.1　服务内容  6.3.1.1　应提供40条以上旅游线路，日均客流量在400人次以上。  6.3.1.2　提供旅游换乘服务。  6.3.1.3　通过联网售票为游客提供景点（区）门票、套票服务。  6.3.1.4　提供信息咨询服务，应有适合城市旅游集散中心运营的信息管理系统。  6.3.1.5　应提供现场咨询、电话咨询、网上咨询、自助旅游信息查询服务，并保证服务畅通。  6.3.1.6　应建立具有一级域名的网站，及时提供景点（区）票价、旅游产品、咨询电话、班车时间、联系方式等基本信息。  6.3.1.7　提供局域网、宽带服务。  6.3.1.8　设置旅游宣传册展示台、架，以印刷品、照片等形式为游客提供旅行、游览等方面信息，制作精美，内容丰富。  6.3.1.9　提供餐饮、购物、住宿预订等服务项目，代售铁路、客运、航空票务。  6.3.1.10　应配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统、视频信息播放系统，全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息，及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。  6.3.1.11　可提供外币兑换服务。  6.3.1.12　每辆旅游车应至少配备1名导游或导乘人员，服务质量应符合GB/T 15971的要求。  6.3.1.13　游客中转流程应有序、顺畅、便捷。  6.3.1.14　应提供婴儿车、轮椅服务。  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，应告诉游客其它可行的解决途径。  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、票帐相符。  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。  6.3.3　投诉服务  6.3.3.1　投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员，在中心大厅内醒目位置、网站、宣传资料上公布投诉电话。  6.3.3.2　及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告，保持一年以上的备查期。  6.3.3.3　对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。  6.3.3.4　应在收到游客投诉之日起7个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见。  6.3.3.5　游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之三。  6.4　运营管理  6.4.1　人员管理  6.4.1.1　应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、车辆调度员、安全管理人员、受理投诉人员、司机和导游，职责分明，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。  6.4.1.2　根据工作需要，应定期和不定期对员工进行培训、考核。  6.4.2　安全管理  6.4.2.1　应有专门的安全管理机构和人员，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统，其中安全管理人员不少于2名。  6.4.2.2　应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥、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　公共厕所卫生条件能符合GB/T 17217的要求。  6.4.3.5　配置足够数量的垃圾桶/箱，布局合理，注明标识，日产日清。  6.4.3.6　例行消毒，按照GB 19085的相关规定预防传染性疾病的产生并控制其传播。  6.4.3.7　宜设绿化区域，环境优美。  6.4.4　游客满意率在95%以上。  6.4.5　正常情况下，发车准点率达到98%以上。  7　二级城市旅游集散中心划分条件  7.1　功能分区  7.1.1　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。  7.1.2　中心大厅宜设置咨询接待区、候车厅、吸烟区、行政管理区、母婴及残疾人专用休息室等。咨询接待区位置应合理、易见。  7.2　设施设备  7.2.1　中心大厅  7.2.1.1　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。  7.2.1.2　应设有公用电话，并具备国际、国内直拨功能。  7.2.1.3　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。  7.2.1.4　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JGJ 50和JGJ 122的规定。  7.2.1.5　候车厅面积应大于150 m2，布局合理、整洁干净、配置室内绿化。  7.2.1.6　应配备饮水设备，饮用水符合GB 5749的规定。  7.2.1.7　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。  7.2.1.8　候车厅的空气质量、室温、采光照明、噪声及饮水卫生等应符合GB 9672的规定。  7.2.1.9　应设置安检区，配备X射线安全检查仪等安检设备。  7.2.2　售票区  7.2.2.1　应配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统。  7.2.2.2　根据游客流量设置售票窗口，售票窗口数量应满足购票者的需求。  7.2.2.3　应设置补票、退票专用窗口。  7.2.2.4　应设置无障碍窗口。  7.2.3　停车场  7.2.3.1　停车场总面积不小于2000 m2，地面应硬化处理，道路平整干净。  7.2.3.2　应配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌。  7.2.3.3　车辆进出口应设置门禁。  7.2.3.4　宜按车辆车型分区，保证车辆行驶顺畅。  7.2.4　公共厕所  7.2.4.1　布局合理、数量充足、通风良好、无异味、光线明亮、标志醒目规范。  7.2.4.2　设立无障碍厕位。  7.2.4.3　有防滑设施。  7.2.5　标识系统  7.2.5.1　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。  7.2.5.2　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。  7.2.5.3　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。  7.2.5.4　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。  7.2.5.5　安全标志应符合国家消防技术规范。  7.2.5.6　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。  7.2.6　交通工具  7.2.6.1　旅游汽车车况应符合LB/T 002的要求。  7.2.6.2　运营车辆的安全性能应符合GB 7258的规定。  7.2.6.3　车内应在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志。  7.2.6.4　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。  7.3　服务要求  7.3.1　服务内容  7.3.1.1　应提供20条以上旅游线路，日均客流量在200人次以上。  7.3.1.2　通过联网售票为游客提供景点（区）门票、套票服务。  7.3.1.3　提供信息咨询服务，应有适合城市旅游集散中心运营的信息管理系统。  7.3.1.4　应提供现场咨询、电话咨询和网上咨询服务，并保证服务畅通。  7.3.1.5　应建立具有二级域名的网站，提供景点（区）票价、旅游产品、咨询电话、班车时间、联系方式等基本信息。  7.3.1.6　提供局域网、宽带服务。  7.3.1.7　设置旅游宣传册展示台、架，以印刷品、照片等形式为游客提供旅行、游览等方面信息。  7.3.1.8　提供餐饮、购物、住宿预订等服务项目。  7.3.1.9　应配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统，全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息，及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。  7.3.1.10　每辆旅游车应至少配备1名导游或导乘人员，服务质量应符合GB/T 15971的要求。  7.3.1.11　宜提供婴儿车、轮椅服务。  7.3.2　服务规范  7.3.2.1　行车途中不得随意上下游客。  7.3.2.2　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。  7.3.2.3　工作期间应统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体。  7.3.2.4　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。  7.3.2.5　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，应告诉游客其它可行的解决途径。  7.3.2.6　能提供简单手语和一种以上外语的咨询服务。  7.3.2.7　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、票帐相符。  7.3.2.8　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。  7.3.2.9　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。  7.3.2.10　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。  7.3.2.11　工作人员应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。  7.3.2.12　应主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。  7.3.3　投诉服务  7.3.3.1　投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员，公布投诉电话。  7.3.3.2　及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉档案。  7.3.3.3　对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。  7.3.3.4　应在收到游客投诉之日起10个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见。  7.3.3.5　游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之五。  7.4　运营管理  7.4.1　人员管理  7.4.1.1　应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、安全管理人员、司机和导游，职责分明，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。  7.4.1.2　根据工作需要，应定期和不定期对员工进行培训、考核。  7.4.2　安全管理  7.4.2.1　应有专门的安全管理机构和人员，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统。  7.4.2.2　应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。  7.4.2.3　具备节假日安全预案。  7.4.2.4　应对所有应急预案定期进行演练，一年不少于一次。  7.4.2.5　定期组织消防等安全知识培训，并定期进行各项安全演练。  7.4.2.6　配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。  7.4.2.7　设置安全通道，确保通畅。  7.4.2.8　应建立设施设备管理制度，建立设备档案和定期维护制度。  7.4.2.9　配备必须的医疗救助设施。  7.4.2.10　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。  7.4.2.11　定期与司机签订安全责任书，并建立司机安全行车档案。  7.4.2.12　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。  7.4.2.13　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。  7.4.2.14　采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。  7.4.3　环境管理  7.4.3.1　应制定卫生保洁制度，保证环境卫生。  7.4.3.2　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。  7.4.3.3　候车厅的卫生应符合GB 9672的要求。  7.4.3.4　公共厕所卫生条件符合GB/T 17217的要求。  7.4.3.5　配置足够数量的垃圾桶/箱，布局合理，注明标识，日产日清。  7.4.3.6　例行消毒，按照GB 19085的相关规定预防传染性疾病的产生并控制其传播。  7.4.3.7　宜设绿化区域，环境优美。  7.4.4　游客满意率在90%以上。  7.4.5　正常情况下，发车准点率达到95%以上。  8　三级城市旅游集散中心划分条件  8.1　功能分区  8.1.1　布局合理，功能分区科学，应有售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。  8.1.2　中心大厅宜设置咨询接待区、候车厅等。  8.2　设施设备  8.2.1　中心大厅  8.2.1.1　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。  8.2.1.2　咨询接待区位置应合理、易见。  8.2.1.3　应设有公用电话，并具备国际、国内直拨功能。  8.2.1.4　候车厅面积应大于50 m2，布局合理、整洁干净。  8.2.1.5　应配备座椅，并保持座椅干净、整洁。  8.2.1.6　候车厅的空气质量、室温、采光照明、噪声及饮水卫生等应符合GB 9672的规定。  8.2.2　售票区  8.2.2.1　应配备票务系统。  8.2.2.2　根据游客流量设置售票窗口。  8.2.3　停车场  8.2.3.1　停车场地面应硬化处理，道路平整干净。  8.2.3.2　应配备停车站台和发车线路牌。  8.2.4　公共厕所  布局合理、数量充足、通风良好、无异味、光线明亮、标志醒目规范。  8.2.5　标识系统  8.2.5.1　应设置设施与服务位置指引标志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。  8.2.5.2　应统一使用城市旅游集散中心标识。  8.2.5.3　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。  8.2.6　交通工具  8.2.6.1　旅游汽车车况应符合LB/T 002的要求。  8.2.6.2　运营车辆的安全性能应符合GB 7258的规定。  8.2.6.3　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。  8.3　服务要求  8.3.1　服务内容  8.3.1.1　应提供旅游线路。  8.3.1.2　通过联网售票为游客提供景点（区）门票、套票服务。  8.3.1.3　应提供现场咨询、电话咨询服务，并保证服务畅通。  8.3.1.4　应及时播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息，及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。  8.3.2　服务规范  8.3.2.1　工作期间应统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体。  8.3.2.2　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。  8.3.2.3　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。  8.3.2.4　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、票帐相符。  8.3.2.5　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。  8.3.2.6　广播人员应使用普通话广播，发音标准，播放内容简练、清晰、易懂。  8.3.2.7　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。  8.3.2.8　为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。  8.3.3　投诉服务  8.3.3.1　投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构，公布投诉电话。  8.3.3.2　对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。  8.3.3.3　游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之七。  8.4　运营管理  8.4.1　人员管理  应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、安全管理人员、司机，职责分明，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。  8.4.2　安全管理  8.4.2.1　应有专门的安全管理机构和人员，建立完善的安全管理责任体系。  8.4.2.2　应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。  8.4.2.3　配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。  8.4.2.4　设置安全通道，确保通畅。  8.4.2.5　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。  8.4.2.6　采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。  8.4.3　环境管理  8.4.3.1　应制定卫生保洁制度，保证环境卫生。  8.4.3.2　候车厅的卫生应符合GB 9672的要求。  8.4.3.3　公共厕所卫生条件符合GB/T 17217的要求。  8.4.3.4　配置足够数量的垃圾桶/箱，布局合理，注明标识，日产日清。  8.4.4　游客满意率在85%以上。 |