## 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 ****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。 |