



中华人民共和国国家标准

GB/T 26355—2010

旅游景区服务指南

Guidelines for service in tourist attractions

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
旅游景区服务指南
GB/T 26355—2010

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码:100045

网址:www.gb168.cn

服务热线:010-68522006

2011年4月第一版

*

书号:155066·1-42310

版权专有 侵权必究

前 言

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：国家旅游局规划财务司、北京第二外国语学院旅游发展研究院、北京市清水木岩旅游咨询中心。

本标准主要起草人：张凌云、吴文学、彭德成、窦群、潘肖澎、王晓宇、魏立忠、朱莉蓉、李嘉宁。

引 言

本标准旨在规范旅游景区服务工作,提高服务质量,维护旅游景区和旅游者的合法权益,全面提升旅游景区的服务水平,引导旅游景区服务业的健康发展。

旅游景区服务指南

1 范围

本标准规定了旅游景区服务的基本内容、构成要素和质量要求。

本标准适用于接待海内外旅游者的不同类型的旅游景区,包括以自然景观、人文景观和人造景观为主的旅游景区中与游客接触的服务岗位。

2 规范性引用文件

下列标准的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。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标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16767 游乐园(场)安全和服务质量

GB/T 16868 商品经营质量管理规范

GB/T 18971 旅游规划通则

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游景区 **tourist attraction**

以满足旅游者出游目的为主要功能(包括参观游览、审美体验、休闲度假、康乐健身等),并具备相应旅游服务设施,提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

3.2

旅游景区服务 **tourist attraction service**

管理者和员工借助一定的旅游资源(环境)、旅游服务设施及通过一定的手段向游客提供的各种直接和间接的方便利益,满足其旅游需要的过程和结果。

3.3

服务质量 **service quality**

服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和,即服务工作能够满足被服务者需求的程度。是企业为使目标顾客满意而提供的最低服务水平,也是企业保持这一预定服务水平的连贯性程度。

4 质量管理要求

4.1 总体要求

4.1.1 旅游景区管理层应制定《服务质量手册》,明确服务质量方针、宗旨。表明对服务质量和服务质量管理的基本态度,对游客的服务质量承诺以及实现服务质量承诺和目标的主要方法和措施。