

DB 1522

兴安盟地方标准

DB 1522 XXXXX—XXXX

冰雪旅游景区服务质量规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

兴安盟市场监督管理局 发布

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。

本文件由兴安盟文化旅游体育局提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：兴安职业技术学院、科右中旗蒙古族刺绣协会、兴安盟白嘎力职业培训学校、兴安盟工艺美术协会、苏州亚湾文旅发展有限公司。

本文件主要起草人：

冰雪旅游景区服务质量规范

1 范围

本文件规定了冰雪旅游服务的要求、服务提供、安全与管理、服务质量监督。
本文件适用于冰雪旅游景区。

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 5749 生活饮用水卫生标准
GB 5768.3 道路交通标志和标线第3部分:道路交通标线
GB 5768.5 道路交通标志和标线第5部分:限制速度
GB 8408 大型游乐设施安全规范
GB 14934 食品安全国家标准消毒餐(饮)具
GB/T 10001.1 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/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第4部分:运动健身符号
GB/T 15566.8 公共信息导向系统设置原则与要求 第8部分:宾馆和饭店
GB/T 15566.11 公共信息导向系统设置原则与要求 第11部分:机动车停车场
GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
GB/T 18092 免水冲卫生厕所
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 26355 旅游景区服务指南
GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
DB 1522/T XXX 兴安盟草原民宿服务质量要求与评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 冰雪旅游

依托冰雪、气候等资源优势，体验冰雪大自然、冰雪运动、冰雪文化内涵的旅游活动形式。

3.2 冰雪娱乐活动

以愉悦身心、缓解压力为目的具有参与性、体验性、人文性、观赏性、娱乐性的冰雪旅游产品。包括冰雪文化观赏和冰雪运动体验等。

4 要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 应明确冰雪旅游服务质量方针和宗旨，制定服务质量管理制度，并能有效组织实施。
- 4.1.2 冰雪旅游体验项目及其配套设施应符合治安、消防、安全、环境保护、冰雪娱乐活动开展等国家现行标准。
- 4.1.3 冰雪旅游观赏项目是依托当地风土人情和自然资源开设的冰雪民俗文化、冰雪嘉年华、冰雪音乐会、冰雪地方戏曲、冰雕、雪雕、冰灯、冰洞等节目，文化内容应积极向上，符合 GB/T 28227.1。
- 4.1.4 应有完整的服务程序、服务规范、服务监督、员工手册等服务管理规章制度。
- 4.1.5 游客观赏或体验的设施、设备应保证运转状态良好，做到定期维修和保养，符合质量规范要求。
- 4.1.6 应建立健全各项管理制度，包括安全管理制度、检查制度、岗位责任制度、设施设备安全操作规程、安全事故登记和上报制度、医疗救护措施和制度等。

4.2 人员要求

- 4.2.1 从业人员应参加岗前培训，经业务考核合格，持证上岗，且遵守职业道德规范。
- 4.2.2 从业人员应注重个人仪容仪表，着工装上岗，服饰整洁，佩戴工牌。
- 4.2.3 从业人员应讲普通话，举止文明，主动服务，礼貌待客，尊重各民族习俗和宗教信仰。
- 4.2.4 冰雪体验技术人员应取得社会体育指导员证书，掌握冰雪项目的专项技能，应向游客讲解相关器具的安全使用方法，说明体验项目中的安全注意事项、操作规程等内容。
- 4.2.5 冰雪体验技术人员应具备抢险救援知识和安全救护能力，程序规范、流程清晰、手续完备。

5 服务提供

5.1 游玩

5.1.1 游客中心

- 5.1.1.1 应设置游客中心，提供满足游客休息的座椅及相应公共设施。
- 5.1.1.2 应提供卫生间、物品寄存、失物招领，寻人广播、免费开水等服务。
- 5.1.1.3 应提供冰雪旅游价格公示板，备日常药品、急救箱和急救担架等。
- 5.1.1.4 应划分出无烟区和吸烟区

5.1.2 票务服务

- 5.1.2.1 应提供网络售票服务，如微信售票、官方网站售票等模式。
- 5.1.2.2 售票处应设置排队通道、等候休息区，应划分团队、军人、特殊游客等购票窗口。
- 5.1.2.3 应在醒目位置标明票价表(含所有收费项目明细)、购票须知、营业时间、购票优惠办法及优惠群体等信息。
- 5.1.2.4 购买冰雪旅游体验项目，售票处应在显著位置提示有关冰雪体验的年龄、身患疾病等限制警示。

5.1.3 标识指引

- 5.1.3.1 景区内设置引导标志，应规范、合理、醒目，符合 GB/T 10001.1 要求。
- 5.1.3.2 应在主要路口设置游览全景图、导览图、景观说明或介绍、指示标识牌、警示标识牌、游客须知、注意事项等相应的中英文引导标志，且数量适中、内容准确、标志醒目、指向明确，符合 GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.4 要求。

5.2 购物

- 5.2.1 购物场所应集中设置、统一管理，环境整洁、秩序良好。
- 5.2.2 出售的旅游商品应能体现出冰雪旅游文化特色，符合 GB/T 16868 规定。
- 5.2.3 应根据冰雪旅游景区服务项目，提供御寒类或与项目相配套的服装、鞋帽、头盔、手套及其他器具设备用品的租赁或出售服务。
- 5.2.4 所售商品均应明码标价，明确售后服务规定，无价格欺诈、以次充好、伪劣假冒、强买强卖等不诚信行为。

5.3 娱乐

5.3.1 冰雪娱乐活动

- 5.3.1.1 冰球、冰壶、滑冰、冰上自行车、冰上碰碰车、冰上龙舟、冰车等冰上娱乐项目宜利用现有的平整场地确定冰场面积，宜配备滑冰专业技术人员。
- 5.3.1.2 冰屋、冰城堡、冰滑梯设计高度、设计长度应符合安全设计规范，设有台阶防滑设施，出入口处设安全员，引导并看护游客安全全滑行。
- 5.3.1.3 雪地足球、雪地感波球，开地轨道小火车、雪地平衡球，新地车托、、雪地坦克等雪上娱乐项目，应确定雪场的面积，四周应有明显界限标志。并提供相应项目的器材和设备，宜配备社会体育指导员。
- 5.3.1.4 滑雪道、雪圈等滑道设置可参照滑雪平台规范建设，符合 GB19079.6 规定，宜配备滑雪专业技术人员。
- 5.3.1.5 冰雪娱乐活动应配备安全巡查人员，及时清除可能存在的安全隐患。

5.3.2 游乐设施

- 5.3.2.1 应依托现有自然环境(山地、江河、湖泊等)开展，应有造雪机、压雪车、拖牵索道等设备，应符合安全、消防、质量检验、环境保护等国家和地方现行标准要求。
- 5.3.2.2 应配备游客需要的滑雪板、雪仗、冰鞋、护具等器材，并保证器材完好。
- 5.3.2.3 宜确定各项项目的场地面积，提供相应项目的设备。
- 5.3.2.4 安全标志应符合 GB/T 40232 的要求。
- 5.3.2.5 设施设备应进行安全日检和维护，制定岗位安全制度和安全操作规程。

5.4 餐饮

- 5.4.1 生活饮用水应符合 GB 5749 规定。
- 5.4.2 餐具、饮水用具、食品容器等消毒应按 GB 14934 规定执行。
- 5.4.3 应体现地方饮食特色，提供抗寒、御寒类食品、饮品。

5.5 住宿

- 5.5.1 草原民宿应符合 DB 1522/T XXX 的要求。
- 5.5.2 宾馆应符合 GB/T 15566.8 的要求。

5.6 出行

5.6.1 交通

- 5.6.1.1 景区内道路及停车场应做到方便游客通行和车辆停车入位。
- 5.6.1.2 设置交通标线、限速标志，符合 GB 5768.3 和 GB 5768.5 的规定。

5.6.1.3 停车场应明示收费标准，配备专职人员，负责管理和疏导车辆进出、排除安全及巡视检查工作，设置车位标识，且出入畅通，符合 GB/T 15566.11 规定。

5.6.2 停车场

5.6.2.1 交通标线的制作和设置应按 GB 5768.3 规定执行。

5.6.2.2 景区内设置的限制速度标志应按 GB 5768.5 规定执行。

5.6.2.3 设置的公共信息图形标志应按 GB/T 10001.1 规定执行。

5.6.2.4 机动车停车场导向系统的设置应符合 GB/T 15566.11 要求。

5.6.2.5 应建设防滑地面，冬季应及时清雪，方便车辆按标线停车入位。

5.6.2.6 可区分团队车辆和社会车辆区域，便于统一管理。

5.6.2.7 应明示收费标准，配备专职管理人员，有序疏导车辆进出及巡视检查工作。

5.7 其他服务

5.7.1 卫生环境

5.7.1.1 冰雪旅游公共场所及游客租赁器具应每日进行卫生消毒，做到环境优美，干净整洁。

5.7.1.2 卫生间布局合理、数量适宜、标志醒目规范、整体建设与冰雪旅游景区应相协调，符合 GB/T 18973 和 GB/T 26355 规定。

5.7.1.3 应分类设置垃圾桶，数量配备适宜，布局合理，表面整洁干净，无异味，符合 GB/T 19095 规定。

5.7.1.4 冰雪景区应提供卫生用水，且卫生用水的水温达到 40-50℃。

5.7.2 医疗救援

5.7.2.1 应配备固定和流动医疗救护人员，有临时处置冻伤、体温过低、骨折等病症的能力。

5.7.2.2 应配备急救药品、常用药品，医疗器械齐全，摆放在取用方便的位置。

5.7.2.3 应与当地医院建立联系，保证信息畅通，急救援通道畅通。

6 服务质量监督

6.1 监督方法

6.1.1 应积极配合行政部门的监督检查，对发现的问题及时整改。

6.1.2 应采用内部监督的形式，对冰雪旅游场所进行全程监督，并实时动态监督，把个体监督、共性监督、重点监督与客户回访相结合，及时调查核实、公正处理，调查结果应在规定时间向当事人反馈。

6.2 投诉处理

6.2.1 应制定游客投诉受理和处理制度，设立专门机构并配备相关人员。在售票处、网站、宣传资料、门票上公布监督投诉电话，设置游客意见箱、意见簿和投诉站。

6.2.2 对待投诉人员应做到热情耐心，并能冷静倾听客人的投诉，详细地做好笔录。避免和客人发生争执。应及时处理并保存游客投诉信息，完整详实记录，并建立回访制度。

6.2.3 主动接受主管部门和游客的投诉，对外公布所在地区文化旅游部门、市场监管部门、消费者协会的投诉电话和官方网站网址。

6.3 顾客满意度调查

6.3.1 机构设置

建立游客意见征询和满意度调查制度，结合特定的主题活动等情况组织策划、征询和调查活动，设立专门机构并配备相关人员，安排专人负责该工作。

6.3.2 调查方法

冰雪旅游服务游客满意度调查，可通过电话调查、访谈、向游客发放并填写《游客满意度调查表》，游客满意度调查表见附录A。

附录 A
(资料性)
游客满意度调查表

尊敬的先生/女士:您好!

这是专门为您设计的一份简单的冰雪旅游景区服务满意度调查表,目的是了解您对景区提供的冰雪旅游服务质量满意程度,便于我们企业的服务质量和水平不断提升。请认真阅读每个选项,根据您自身感受,在相应意见内打“√”。此问卷调查不记姓名,并严格保密,请放心填写。请在您认同的选项上打“√”,客观真实地反映出您的看法。衷心感谢您的帮助!

序号	调查内容	满意	一般	不满意	备注
1	整体上,您对景区的服务质量是否满意?				
2	与你的预期相比,您对景区提供的冰雪旅游项目是否满意?				
3	您对景区游客服务中心的服务设置是否满意?				
4	您认为景区服务人员服务态度如何?				
5	您认为景区的引导标志清晰程度是否满意?				
6	您认为景区的服务活动是否符合标准?				
7	您认为景区在安全防护方面做的如何?				
8	您认为景区在公共休息设施上如何?				
9	您对景区提供的冰雪旅游设施设备是否满意?				
10	您认为景区内的网络信息完备情况如何?				
11	您对景区内的环卫公共设施(如:厕所、垃圾箱等)是否满意?				
12	您对冰雪旅游景区的休闲氛围是否满意?				