



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 022—2013

城市旅游公共服务基本要求

Public service requirements for urban tourist

2013-01-14 发布

2013-05-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:国家旅游局监督管理司、上海师范大学旅游学院。

本标准主要起草人:李任芷、张海燕、汪黎明、刘莉莉、高峻、吴国清、张源、张晨。

引 言

本标准为城市旅游公共服务基本要求,涉及旅游信息、交通、环境、安全及行政等。为完善城市旅游服务功能,提升旅游公共服务质量提供技术指导与科学依据,特制定本标准。

城市旅游公共服务基本要求

1 范围

本标准规定了城市旅游目的地的信息、交通、环境、安全、行政等公共服务基本要求。

本标准适用于我国城市旅游目的地(含直辖市、地级市以及县级市)公共服务建议。

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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 6766—2010 旅游服务基础术语

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:旅游设施与服务符号

GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运与货运符号

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 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分:购物符号

GB/T 18973—2003 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26354—2011 旅游信息咨询中心设置与服务规范

LB/T 010—2011 城市旅游集散中心等级划分与评定

LB/T 012—2011 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求

3 术语和定义

GB/T 6766—2010、GB/T 26354—2011、GB/T 18973—2003、LB/T 012—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市旅游目的地 urban tourist destination

以城市自然景观、历史文化、现代建设成就、商业街区和大型节事等为主要吸引物,能够吸引一定规模数量的旅游者,具有较完善接待服务设施的旅游地域综合体。

3.2

旅游公共服务 public service for tourist

由政府和其他社会组织、经济组织为满足海内外旅游者的共同需求,而提供的基础性、公益性的旅游公共产品与服务。

注:旅游公共服务主要包括旅游信息、旅游交通、旅游环境、旅游安全、旅游行政等服务内容。

4 旅游信息服务

4.1 旅游信息咨询服务中心

- 4.1.1 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方,应设置旅游信息咨询服务中心。
- 4.1.2 旅游信息咨询服务中心应为游客提供现场信息咨询服务、电话信息咨询服务和网络信息咨询服务。
- 4.1.3 现场信息咨询服务和网络信息咨询服务应符合 GB/T 26354—2011 的相关规定和要求。
- 4.1.4 应开通旅游咨询热线电话,旅游相关信息服务应满足游客要求。
- 4.1.5 应开通旅游投诉电话且保持 24 h 畅通,负责接受游客投诉并及时通报相关主管部门。

4.2 旅游公共信息导向标识

- 4.2.1 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方,应设置城市主要旅游景区、街区等地方的旅游交通图或导向标识;整修时应设置临时导向标识。
- 4.2.2 旅游景区的交通图或导向标识应包括:景区名称(中英文对照)、等级、公里数、方向指引等内容。
- 4.2.3 在特色街区、知名餐饮场所、住宿场所、主要购物娱乐场所等宜设置导向标识。
- 4.2.4 在主要旅游景区、街区等入口处应设置景区全景图(景区总平面图),具体包含:景区全景地图,景区文字介绍,游客须知,景区相关信息,景区服务电话。
- 4.2.5 夜间营业或活动场所应有夜间导向标识。
- 4.2.6 城市旅游公共信息导向标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.3、GB/T 10001.4和 GB/T 10001.5 的规定。
- 4.2.7 各类导向系统设计应符合 LB/T 012—2011 的规定。

4.3 旅游公共信息网站

- 4.3.1 城市旅游公共信息网站应提供旅游交通、景区、酒店、餐饮、购物、娱乐等相关旅游活动信息;提供中文、英语及其他语种等浏览服务。
- 4.3.2 城市旅游公共信息网站宜提供旅游景区、住宿、餐饮、交通、娱乐等相关旅游活动预约、预定等服务。
- 4.3.3 城市旅游公共信息网站应发布旅游服务质量信息、假日旅游市场供需信息、旅游气象服务信息、旅游目的地安全风险信息提示等旅游重要信息。
- 4.3.4 城市旅游公共信息网站数据资料应体现及时性、权威性、全面性。

5 旅游交通服务

5.1 可进入性

- 5.1.1 出入城市交通应安全可靠、设施完善、可进入性良好,能满足游客出行需要。
- 5.1.2 城市出入口环境应与城市景观相协调,主要景区、街区应设置相适应的旅游专用停车场、公交车站点或船舶码头。
- 5.1.3 旅游专用停车场、公交车站点或船舶码头应布局合理、配置齐全,能满足城市接待容量要求。

5.2 城市旅游交通

- 5.2.1 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方,应设置出租车、自驾车及旅游车辆等所需

停车场与相关设施。

5.2.2 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方,应设置旅游专线车、旅游观光车等所需的停靠点与相关设施。

5.2.3 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方,应设置自行车所需的停靠点与相关设施。

5.2.4 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方,应设计城市公交线路、设置停车站点,明确班次时间,满足自助游需求。

5.2.5 城市水上旅游区域应提供邮轮、游船、游艇等所需的停靠码头与相关设施。

5.3 旅游集散中心

5.3.1 在城市旅游活动场所、交通枢纽等游客相对密集地方,宜设置旅游集散中心。

5.3.2 在条件允许的情况下,应开通城市通往临近城镇和主要旅游景区的“旅游专线车”。

5.3.3 旅游集散中心周边道路或人流节点处应设置旅游集散中心导向标识;旅游集散中心应有周边交通道路指向标志。

5.3.4 旅游集散中心布局合理,功能齐全,结构设施及服务要求应符合 LB/T 010—2011 的要求。

5.3.5 旅游集散中心应建立具有一级域名的网站,可供在线预订和支付等功能。

5.3.6 旅游集散中心应设有咨询接待服务台和旅游宣传册展示台(架),为游客提供旅行、游览等方面的图文资料。

5.3.7 旅游集散中心应设有接待服务台与电话,受理投诉、意见等相关事宜。

6 旅游环境服务

6.1 自然环境

6.1.1 在城市旅游活动场所、交通枢纽等游客相对密集地方,应保证环境整洁。

6.1.2 城市建成区噪音平均值应达到 GB 3096 的具体要求。

6.1.3 空气质量应达到 GB 3095 的具体要求。

6.1.4 建成区绿化覆盖率应大于 20%。

6.1.5 城市环卫设施设备完好率应大于或等于 98%。

6.1.6 城市清扫保洁率应达到 100%。

6.2 休闲环境

6.2.1 在城市旅游活动场所、交通枢纽等游客相对密集地方,应设置公共游憩区、特色街区、游览自行车道、观光步行道和休闲座椅等公共休闲和游览接待设施。

6.2.2 城市应常年提供内容健康、有地方文化特色的文化娱乐活动。

6.2.3 城市公园、博物馆、纪念馆、图书馆、公共体育运动场馆等文化娱乐设施及场所,应定期免费向游客及公众开放。

6.2.4 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集地方,应提供残障人、老年人、儿童等使用的无障碍设施设备。

6.3 市场环境

6.3.1 旅游市场应规范有序,旅游企业应诚信待客、服务规范、依法经营。

6.3.2 旅游企业从业人员应持证上岗、规范服务;宜设置国家旅游局推行的推荐标志。

6.3.3 旅游产品类型多样,适合不同层次游客需求。

6.3.4 应为游客提供安全、便捷、优质、优惠的支付环境。

6.4 卫生环境

- 6.4.1 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集的地方,应设置旅游厕所,数量与布局设置科学合理。
- 6.4.2 城市旅游厕所服务设施应符合 GB/T 18973 2003 的相关规定和要求。
- 6.4.3 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集的地方,应设置垃圾分类收集箱,数量与布局设置科学合理。

7 旅游安全服务

- 7.1 应健全旅游突发公共事件的应急处理预案,包括:建立旅游安全信息网络,执行事件信息通报和发布制度,完善安全控制和应急救治体系等。
- 7.2 应设置紧急救援机构并公布紧急救援电话号码,有救助海内外游客的衔接服务与专门机构。
- 7.3 在城市交通枢纽、旅游活动场所等游客相对密集的地方,应设专职安全保卫人员与医疗救护点,确保旅游者人身、财产安全。
- 7.4 应有处理游客事故、疾病和其他紧急情况的体系和程序,有执行重大旅游安全事故发生后的处理及报告制度。
- 7.5 应为游客提供可供选择的保险产品及相关服务。
- 7.6 城市公共交通设施、游憩设备以及道路防滑处理、无障碍设施等,应符合安全规定。

8 旅游行政服务

- 8.1 旅游行政管理部门应机构健全,职责明确,制度完善。
 - 8.2 有行政执法授权的旅游执法队伍,应依法管理,确保旅游市场健康有序。
 - 8.3 应建立旅游与公安、工商等部门协调配合的市场治理联动机制,旅游质量监督机构健全。
 - 8.4 应建立科学的旅游统计制度,旅游和统计部门联合发布旅游统计数据。
 - 8.5 应建立旅游价格监督机制。
 - 8.6 应制定政策,鼓励和支持旅游从业人员教育培训;建立旅游从业人才信息档案库。
 - 8.7 旅游从业人员年培训率达 30%,合格率 80%以上。
 - 8.8 旅游有效投诉率在 2‰以下,旅游投诉结案率 100%。
 - 8.9 城市旅游公共服务游客满意度 80%以上。
-