



中华人民共和国国家标准

GB/T 31381—2015

城市旅游集散中心等级划分与评定

Demarcation and evaluation of city tourist transportation center

2015-02-04 发布

2015-09-01 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

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 城市旅游集散中心的等级划分与依据	2
5 建立城市旅游集散中心的基本条件	2
6 一级城市旅游集散中心划分条件	2
7 二级城市旅游集散中心划分条件	6
8 三级城市旅游集散中心划分条件	9
附录 A (规范性附录) 设施与服务项目评分表	12

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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：浙江茗苑旅游规划设计研究中心、杭州旅游集散中心。

本标准主要起草人：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。

引 言

随着旅游业的蓬勃发展,散客市场比重越来越大。为适应旅游新形势,完善城市公共职能,服务散客旅游市场,我国多省市先后设立了城市旅游集散中心。

城市旅游集散中心发展迅速,但目前还没有完整的、规范的标准作为指导其设施建设和规范其服务的依据。为完善城市旅游集散中心的基础设施,提高、规范服务水平,更好地促进城市旅游集散中心健康发展,特制定本标准。

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 公共交通等候室卫生标准
- 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 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
- GB 50763 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3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 建立城市旅游集散中心的基本条件

- 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 GB 50763 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 5 000 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,应告诉游客其他可行的解决途径。
- 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、票账相符。
- 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 and 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 公共厕所卫生条件应符合 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发生并控制其传播。

6.4.3.7 宜设绿化区域,环境优美。

6.4.4 游客满意率

游客满意率在 95%以上。

6.4.5 发车准点率

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 GB 50763 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、采光照度、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 2 000 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,应告诉游客其他可行的解决途径。
- 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、票账相符。
- 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 and 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发生并控制其传播。

7.4.3.7 宜设绿化区域,环境优美。

7.4.4 游客满意率

游客满意率在 90%以上。

7.4.5 发车准点率

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、采光照度、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英文引导标志,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 应开通旅游线路。

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,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、线路改道等情况。

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、票账相符。

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

游客满意率在 85% 以上。

8.4.5 发车准点率

正常情况下,发车准点率达到 98% 以上。

附 录 A
(规范性附录)
设施与服务项目评分表

A.1 评分说明

A.1.1 评分表总分为 450 分,其中基础指标得分最高为 410 分,附加项目得分最高为 40 分。

A.1.2 评分表各大项分值为:基本要求 60 分;功能分区 20 分,设施设备 150 分;服务要求 112 分;运营管理 68 分。

A.1.3 各等级最低总分要求:

一级:400 分;

二级:340 分;

三级:220 分。

A.2 评分标准

评分标准见表 A.1。

表 A.1 设施与服务项目评分表

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
1	基本要求	60				
1.1	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		10			
1.2	建筑及运行管理符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准		10			
1.3	配备旅游专线交通工具,经过当地车辆监管部门年度检验合格		10			
1.4	证照齐全,具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证		10			
1.5	有相关部门认可的旅游专用票证,所出售的旅游套票记载日期、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		10			
1.6	旅游线路的设计方便、安全、合理		10			
2	功能分区	20				
2.1	布局合理,分区科学		4			
2.2	有中心大厅、售票区、停车场、公共厕所等主要功能区		8			
2.3	中心大厅有咨询接待区、候车厅、吸烟区、行政管理区、母婴及残疾人专用休息室		6			
2.4	咨询接待区位置合理、易见		2			

表 A.1 (续)

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
3	设施设备	150				
3.1	中心大厅		34			
3.1.1	光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理			4		
3.1.2	中心大厅总面积在 1 500 m ² 以上			8		
	中心大厅总面积在 1 000 m ² 以上			6		
	中心大厅总面积在 500 m ² 以上			4		
3.1.3	候车厅面积大于 300 m ²			4		
	候车厅面积大于 150 m ²			3		
	候车厅面积大于 50 m ²			2		
3.1.4	公用电话具备国际、国内直拨功能			2		
3.1.5	有自助查询信息的设备,设备至少提供营运线路、景点介绍、发车时间等内容			2		
3.1.6	厅内广告统一规划,与环境协调,不影响引导标志			2		
3.1.7	设置无障碍通道、轮椅坡道等无障碍设施			2		
3.1.8	配备饮水设备			2		
3.1.9	配备舒适的软面座椅,并保持座椅干净、整洁。座椅数量充分满足游客流量需求			6		
	配备舒适的座椅,并保持座椅干净、整洁。座椅数量满足游客流量需求			4		
	配备座椅,并保持座椅干净、整洁			2		
3.1.10	设置安检区,配备 X 射线安全检查仪和专职危险物品检查人员			2		
3.2	售票区		24			
3.2.1	配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统			6		
3.2.2	售票窗口数量充分满足购票者的需求			6		
	售票窗口数量满足购票者的需求			4		
	设置售票窗口			2		
3.2.3	设置补票、退票专用窗口			2		
3.2.4	设置无障碍窗口			2		
3.2.5	设置排队购票隔栏,有专人负责维持购票秩序			2		
3.3	停车场		36			
3.3.1	停车场总面积不小于 5 000 m ²			8		
	停车场总面积不小于 2 000 m ²			6		
	设有停车场			4		

表 A.1 (续)

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
3.3.2	地面硬化处理,道路平整干净			2		
3.3.3	配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌			2		
3.3.4	司机视线死角区的对面相应位置设置反光镜			2		
3.3.5	车辆进出口区配备通行管理指示灯和限速标志			2		
3.3.6	车辆进出口设置门禁			2		
3.3.7	按车辆车型分区,保证车辆行驶顺畅			2		
3.3.8	车辆停靠站台合理,有利于游客快速到达目的地			2		
3.3.9	停车场绿化良好			4		
	停车场有绿化			3		
	停车场无绿化			2		
3.4	公共厕所		14			
3.4.1	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			8		
3.4.2	设立无障碍厕位、婴儿看护设施等			4		
3.4.3	有防滑设施			2		
3.5	标识系统		22			
3.5.1	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英文引导标志			6		
	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英文引导标志			4		
	设置设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志			2		
3.5.2	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			2		
3.5.3	统一使用城市旅游集散中心标识			4		
3.5.4	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			2		
3.5.5	城市旅游集散中心周边有导入标识			2		
3.5.6	景点(区)上车点周边设置醒目标志,具有连续引导作用,游客沿标志能够顺畅到达			2		
3.5.7	城市旅游集散中心内基础设施、服务设备有相应的警示标志,且醒目、规范			2		
3.5.8	设置安全疏散指示图			2		
3.6	交通工具		20			

表 A.1 (续)

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
3.6.1	旅游汽车车况符合 LB/T 002 的要求			6		
3.6.2	运营车辆的安全性能符合 GB 7258 的规定			6		
3.6.3	车内在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志			2		
3.6.4	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		
4	服务要求	112				
4.1	服务内容		46			
4.1.1	提供 40 条以上旅游线路,日均客流量在 400 人次以上			8		
	提供 20 条以上旅游线路,日均客流量在 200 人次以上			6		
	提供 5 条旅游线路			4		
4.1.2	通过联网售票为游客提供景点(区)门票、套票服务			2		
4.1.3	提供信息咨询服务			2		
4.1.4	有运营信息管理系统			2		
4.1.5	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		
	提供现场咨询、电话咨询和网上咨询服务,并保证服务畅通			4		
	提供现场咨询、电话咨询服务,并保证服务畅通			2		
4.1.6	具有一级域名的网站			4		
	具有二级域名的网站			3		
	具有网站			2		
4.1.7	提供局域网、宽带服务			2		
4.1.8	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			2		
4.1.9	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			2		
4.1.10	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			8		
	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			6		
	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			4		
4.1.11	提供外币兑换服务			2		

表 A.1 (续)

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
4.1.12	每辆旅游车配备导游或导乘人员			4		
4.1.13	提供婴儿车、轮椅服务			2		
4.2	服务规范		40			
4.2.1	各岗位有规范的服务标准、流程和制度			2		
4.2.2	工作期间统一着装,佩戴工牌,仪表整洁得体			2		
4.2.3	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			4		
4.2.4	服务语言清晰准确,表情自然亲切			2		
4.2.5	服务态度耐心、热情、规范、周到,有问必答			2		
4.2.6	能提供简单手语和三种以上外语的咨询服务			4		
	能提供简单手语和一种以上外语的咨询服务			3		
	能提供标准的普通话咨询服务			2		
4.2.7	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、票账相符			4		
4.2.8	电话应答及时准确,铃响不应超过三声,电话服务人员普通话标准,答复问题耐心、细致、不急不躁			2		
4.2.9	广播人员使用普通话广播,发音标准,播放内容简练、清晰、易懂,少数民族地区增加民族语言			2		
4.2.10	广播人员提供外语广播,发音标准			2		
4.2.11	检票前对车辆进行清车,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			2		
4.2.12	工作人员掌握必要的消防疏散及应急救护等技能			2		
4.2.13	主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务			4		
4.2.14	导游人员在服务过程中,无向游客兜售物品,以明示或暗示的方式向游客索要小费等违规行为			2		
4.2.15	途中提醒游客注意人身和物品的安全			2		
4.2.16	行车途中不得随意上下游客			2		
4.3	投诉服务		26			
4.3.1	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			8		
	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			6		
	投诉制度健全,设立专门的投诉处理机构,公布投诉电话			4		

表 A.1 (续)

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
4.3.2	及时、妥善处理投诉,建立完整的投诉档案			2		
4.3.3	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			2		
4.3.4	对游客的意见、要求或投诉根据有关规定客观公正处理,不回避护短,不弄虚作假			2		
4.3.5	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		
	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			4		
	反馈游客投诉的基本事实和处理意见			2		
4.3.6	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之三			6		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之五			4		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之七			2		
5	运营管理	68				
5.1	人员管理		6			
5.1.1	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,各类上岗人员获得相关的上岗资质			4		
5.1.2	定期和不定期对员工进行培训、考核			2		
5.2	安全管理		38			
5.2.1	有专门的安全管理机构 and 人员			2		
5.2.2	安全管理人员不少于2名			2		
5.2.3	建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统			2		
5.2.4	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			2		
5.2.5	具备节假日安全预案			2		
5.2.6	对所有应急预案定期进行演练,一年不少于两次			4		
	对所有应急预案定期进行演练,一年不少于一次			3		
	对所有应急预案定期进行演练			2		
5.2.7	定期组织消防等安全知识培训			2		
5.2.8	配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材			2		
5.2.9	配备公共区域安全消防监控管理系统			2		
5.2.10	设置安全通道,确保通畅			2		
5.2.11	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			2		
5.2.12	配备必须的医疗救助设施			2		

表 A.1 (续)

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
5.2.13	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			2		
5.2.14	出车前对车辆进行安全例检,并做好记录,确保车辆安全运营			2		
5.2.15	定期与司机签订安全责任书,并建立司机安全行车档案			2		
5.2.16	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			2		
5.2.17	车辆进出口有专人管理,并实施人车分离,确保进出口车辆和行人安全			2		
5.2.18	采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项			2		
5.3	环境管理		12			
5.3.1	制定卫生保洁制度,保证环境卫生			2		
5.3.2	候车厅的卫生符合 GB 9672 的要求			2		
5.3.3	公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的要求			2		
5.3.4	配置足够数量的垃圾桶/箱,布局合理,注明标识,日产日清			2		
5.3.5	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			2		
5.3.6	设绿化区域,环境优美			2		
5.4	游客满意率		6			
5.4.1	游客满意率在 95% 以上			6		
	游客满意率在 90% 以上			4		
	游客满意率在 85% 以上			2		
5.5	发车准点率		6			
5.5.1	正常情况下,发车准点率达到 98% 以上			6		
	正常情况下,发车准点率达到 95% 以上			4		
	正常情况下,准点发车			2		
附则	附加项目	40				
J1	提供换乘服务		10			
J2	具有全国联网售票功能		10			
J3	开通网上预订(门票、车、船、飞机、餐饮、住宿及套餐业务)功能并确保正常使用		10			
J4	能提供“四语”服务(中、英、日、韩)		10			
总分		450				