

DB3713

临 沂 市 地 方 标 准

DB 3713/T 343—2024

“亲情沂蒙”旅游服务规范

Specification for the tourism service of "Pleasant Yimeng"

2024 - 09 - 25 发布

2024 - 10 - 25 实施

临沂市市场监督管理局 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由临沂市文化和旅游局提出、归口并组织实施。

“亲情沂蒙”旅游服务规范

1 范围

本文件规定了“亲情沂蒙”旅游服务的术语和定义、总体原则、服务要求、服务评价与监督等内容。本文件适用于旅行社、旅游景区、星级饭店、“沂蒙乡愁”民宿等旅游服务场所。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 15971—2023 导游服务规范
GB/T 16766 旅游业基础术语
GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
GB/T 31385—2015 旅行社服务通则
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范
GB/T 41648 旅游民宿基本要求与等级划分
LB/T 004—2013 旅行社国内旅游服务规范
LB/T 028—2013 旅行社安全规范

3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

亲情沂蒙 Pleasant Yimeng

“亲情沂蒙”是植根于沂蒙文化、源于沂蒙人民奉献品格的旅游服务理念，是沂蒙精神在现代旅游服务领域的落地和体现。亲情沂蒙旅游服务强调地域文化的展现、人文情感的交互、旅游体验的优化，旨在为游客提供诚信、友善、和谐的亲情服务。

3.2

“沂蒙乡愁”民宿 “Yimeng Homesickness” homestay

利用临沂本地居民拥有所有权或者使用权的住宅或者其它条件开办的，结合沂蒙人文、自然景观、生态、环境资源及农林渔牧生产等活动，主人参与接待，为旅游者提供体验当地自然景观、特色文化与生产生活方式的小型住宿设施，展现沂蒙人民热情、好客、真诚、精细的亲情服务。

4 总体原则

为游客提供有温度的亲情化服务，突出沂蒙文化特色，结合地方风土人情、文化特色、历史故事、民俗文化等，增强游客体验感和参与度，展现形式包括但不限于：

- a) 讲“一个沂蒙故事”；
- b) 唱“一首沂蒙歌曲”；
- c) 做“一道沂蒙美食”；
- d) 品“一壶沂蒙香茗”；
- e) 弹“一曲沂蒙小调”；
- f) 拍“一张沂蒙记忆”。

5 基本要求

5.1 主题性

5.1.1 服务场所宜营造沂蒙地域文化特色环境，体现本地文化特色和主题特色。

5.1.2 在咨询、接待、游览等服务环节，应强化亲情服务，根据游客需要和岗位特色创新服务方式。

5.2 体验性

5.2.1 将沂蒙地域文化特色融入服务场所、服务流程、服务内容、服务方式，丰富游客体验。

5.2.2 应根据岗位要求制定亲情沂蒙基本服务礼仪、岗位礼仪和特色礼仪规范，持续提升游客体验。

5.3 舒适性

5.3.1 应营造温馨、舒适、精致的旅游氛围，打造宾至如归的服务环境。

5.3.2 应坚持游客为本，通过热情、好客的主动服务，满足游客多样化需求。

5.4 便捷性

5.4.1 应设置游客服务中心或信息咨询台，提供信息咨询、导览、讲解、投诉、特殊人群辅助等便捷服务。

5.4.2 应规范旅游标识系统，在标准化的基础上体现亲情沂蒙特色。

5.4.3 应通过线上、线下多种渠道，推荐本地文化旅游资源，并提供咨询服务。

5.4.4 应运用大数据、物联网、移动互联网和人工智能等信息技术，优化预约、支付等功能，实现旅游信息智慧服务。

5.5 安全性

5.5.1 应建立健全安全管理机构和安全管理制度，开展安全培训和安全教育活动。

5.5.2 应制定突发事件应急预案，建立应急处置机制，妥善处理各类突发事件。

6 旅行社服务要求

6.1 咨询服务

- 6.1.1 旅行社提供咨询服务时，应符合 LB/T 004—2013 中 7.5 的要求。
- 6.1.2 旅行社提供咨询服务时应亲切、和蔼、热情、细致，主动介绍临沂特色文化和旅游资源，帮助游客设计个性化旅游线路。
- 6.1.3 旅行社提供的旅游产品应符合 GB/T 31385—2015 第 5 章相关要求，宜突出临沂地域特色。

6.2 团队服务

- 6.2.1 旅行社提供团队服务时，应符合 LB/T 004—2013 的有关要求。
- 6.2.2 旅行社宜安排临沂特色菜品或风味小吃，入住临沂特色酒店或民宿。
- 6.2.3 旅行社应科学、合理安排游览活动，根据游客特点、兴趣或要求，介绍临沂风土民情、历史文化、经济社会发展取得的成就等情况。
- 6.2.4 旅行社应按照预定游览行程合理安排购物时间、地点、次数，主动热情协助游客选购临沂特色商品。

6.3 导游服务

- 6.3.1 导游员基本素质应符合 GB/T 15971—2023 第 4 章的要求。
- 6.3.2 导游员提供服务应符合 GB/T 15971—2023 第 5 章的要求并不断提高服务技能。
- 6.3.3 导游员接团后应向游客作自我介绍，致简短欢迎词，讲“一个沂蒙故事”、唱“一首沂蒙歌曲”，主动向游客介绍沂蒙地区的风土人情，同时宣布日程安排及注意事项。
- 6.3.4 接团任务结束时，导游员应致欢送词，征求游客对本次旅游服务的意见和建议，宜赠送沂蒙特色纪念品、拍“一张沂蒙记忆”以作留念，形成“一次沂蒙行，一生沂蒙情”的情感纽带。

6.4 安全事宜

- 6.4.1 旅行社安全管理应符合 LB/T 028—2013 第 4 章的有关要求。
- 6.4.2 旅行社应按法律规定办理旅行社责任险，并根据游客要求协助办理人身意外伤害险等险种。
- 6.4.3 旅行社应租用有合法经营资质、各类保险齐全、信誉好的旅游车辆，并与旅游汽车公司签订租车合同。
- 6.4.4 旅行社应做好突发事件的应急处置工作，应符合 LB/T 028—2013 第 6 章的要求。

7 旅游景区服务要求

7.1 接待服务

- 7.1.1 景区游客中心的设置应符合 GB/T 31383 的要求。
- 7.1.2 景区公共厕所的设置应符合 GB/T 18973 的要求。
- 7.1.3 景区宜设置亲情沂蒙服务岗。
- 7.1.4 售票处应公布票价表、购票须知、营业时间、项目介绍和游览须知等服务指南。
- 7.1.5 售票、检票人员应仪表端正，态度热情，礼貌用语。
- 7.1.6 景区应设置公共休息场地，提供座椅、物品寄存等亲情化服务。
- 7.1.7 景区停车场应有监控设施，有专人管理和指挥。

7.2 游览服务

- 7.2.1 景区入口处显要位置应设置全景导览图，提供规范、便捷、安全的游览路线。

7.2.2 景区游览导向标志的设置应符合 GB/T 31384 的要求；景区内各类公共信息符号符合 GB/T 10001.1 的要求，宜体现亲情沂蒙服务元素。

7.2.3 景区内景物景观应设置说明牌；各游乐项目的入口处，应设置该项目的《游乐规则》《安全须知》。

7.2.4 景区应提供多种方式的讲解服务。

7.2.5 景区讲解员持证上岗，熟悉讲解词，具有良好的心理素质和反应能力；宜主动介绍沂蒙风土人情，唱“一首沂蒙歌曲”、讲“一个沂蒙故事”、为游客拍“一张沂蒙记忆”，服务周到、热情，展示亲情沂蒙特色文化。

7.3 交通服务

7.3.1 景区外部交通环境良好，可进入性强。

7.3.2 景区内部应设置游步道和交通引导标志，提供环保节能的内部交通工具，确保交通安全。

7.4 餐饮服务

7.4.1 景区应提供与接待规模相适应的餐饮场所，食品采购、加工、清洗、消毒等应符合 GB 31654 的要求。

7.4.2 景区内及景区周边餐饮场所宜提供临沂炒鸡、糝、煎饼等沂蒙特色美食。

7.4.3 提供餐饮服务时应制定并严格执行制止餐饮浪费行为的相应措施。

7.4.4 餐间服务宜设计亲情接待问候语，服务人员宜讲好沂蒙美食故事。

7.5 购物服务

7.5.1 景区内设置的购物场所应符合 GB/T 26356 的相关要求。

7.5.2 景区内宜设置沂蒙特色旅游商品专区。

7.6 景区安全

7.6.1 景区应建立完善的安全保卫制度和应急救援机制，安全档案记录准确、齐全。

7.6.2 景区消防、救护等设备齐全、完好、有效，交通、游览、娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患。

8 星级饭店服务要求

8.1 接待服务

8.1.1 应主动提供入住登记、行李、迎宾、叫醒等服务。

8.1.2 网络预订宜设计沂蒙特色产品界面。

8.1.3 入住服务宜结合酒店自身文化特色和客史档案设置亲情服务岗，服务内容应突出沂蒙历史文化或民风民俗。

8.1.4 总机服务应设计亲情服务用语，叫醒服务内容宜包含问候、天气、熟客偏好信息、周边出行信息等个性化服务，应简洁、有效。

8.2 客房服务

8.2.1 应根据游客需求提供房间整理、开夜床、洗衣、设施维护保养等服务。

8.2.2 夜床服务宜放置晚安致意卡或沂蒙特色纪念品，夜床展示物品或客用品宜增加“亲情沂蒙”文化主题设计。

8.2.3 送餐服务菜单应提供沂蒙特色菜品，送餐服务人员宜主动介绍沂蒙特色美食。

8.2.4 对常住游客宜提供赠送贺卡、沂蒙特色纪念品或伴手礼等个性化亲情服务。

8.2.5 客房宜配备本地旅游指南、地图等宣传资料，展示本地旅游资源。

8.3 餐饮服务

8.3.1 餐饮服务应包含餐前准备、引领服务、点餐服务、餐间服务、餐后服务等环节。

8.3.2 宴会宜设计特色主题台面，主题内容宜展示酒店文化或沂蒙风光。

8.3.3 引领服务宜设置亲情接待问候语和服务礼仪。

8.3.4 菜单宜有临沂炒鸡、红烧兔首、蒙山全蝎等沂蒙美食专栏，点餐服务宜主动介绍。

8.3.5 宜开发沂蒙地方特色主题宴，餐间服务宜结合沂蒙故事对特色菜品进行讲解。

8.3.6 应严格执行制止餐饮浪费行为相应措施，主动提供打包、酒水寄存等服务。

8.4 安全管理

8.4.1 安全设施设备配备齐全，性能优良，运转正常；安全指示标志规范有效，安全通道确保畅通。

8.4.2 食品卫生符合卫生防疫要求，食品采购、加工、贮藏等重点环节保证安全。

8.4.3 员工应持有效证件上岗，应注意保护宾客信息及隐私安全。

9 “沂蒙乡愁”民宿服务要求

9.1 设施和服务

“沂蒙乡愁”民宿的基础设施和服务应符合GB/T 39000的相关要求。

9.2 特色服务

9.2.1 “沂蒙乡愁”民宿特色服务宜包含但不局限于管家式服务、接送站、伴手礼、安排车辆、规划旅游行程、预订景区门票、提供旅游导游、采购土特产品、定制餐饮、定制布草、定制一次性用品、无烟房、节日问候、手写欢迎卡、外文翻译、游客生日特别惊喜等。

9.2.2 应主动问候、微笑迎送，提供一杯迎宾茶、一份迎宾小食等服务。

9.2.3 民宿主人应热情好客、细微服务，会拍一张照，会泡一壶茶，会唱一首歌，会弹一段琴，会烧一道菜。

9.2.4 应熟悉当地旅游资源，当好旅游推介员，主动向游客介绍当地历史、文化、旅游与生活情况，讲好沂蒙故事。

9.2.5 应提供沂蒙特色餐饮服务，提供当地应季食蔬。

9.2.6 宜与游客形成良好互动，带领游客融入当地生活，参与非遗、民俗、农耕等体验活动。

9.2.7 宜利用当地资源，开发沂蒙特色伴手礼、文创产品，有特色购物区域。

10 服务评价与监督

10.1 建立亲情沂蒙服务质量投诉受理制度，公布服务监督电话。

10.2 应有完善的投诉渠道并及时处理投诉意见，开展常态化满意度调查，提出亲情化整改措施。

10.3 应建立投诉处理档案，投诉意见分类整理，保持2年以上的备查期。