

T/XJZJXH

团 体 标 准

T/XJZJXH FW10002.2—2023

"新疆品质"特色服务技术规范 旅游景区服务

"Xinjiang Quality" Featured service technical specification for tourist service

2023 - 08 - 29 发布

2023 - 08 - 31 实施

新疆维吾尔自治区质量检验检测协会 发 布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务要求 2

 4.1 基础要求 2

 4.2 通用要求 2

 4.3 特色化旅游服务要求 3

5 管理要求 4

 5.1 基础管理要求 4

 5.2 特性管理要求 6

6 认证评价 6

 6.1 认证准则 6

 6.2 认证模式 7

 6.3 认证结果 7

附录 A（规范性） “新疆品质”旅游服务要求测评工具 9

附录 B（规范性） “新疆品质”旅游服务管理要求评价工具 12

附录 C（资料性） 旅游景区适用的标准清单 15

参考文献 17

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。

本文件起草单位：方圆标志认证集团有限公司、方圆标志认证集团有限公司新疆分公司、新疆天然芳香农业科技有限公司、新疆文旅喀纳斯鸿福生态度假酒店、新疆梵境文旅产业有限公司。

本文件起草人：张森、孙逊、黄志明、张莉、龙科、王洁、王力、王树刚、戚莉莉、孙治发、董湘辉、张慧娟、陆晓坤、杨纪红、王晋启。

本文件首次制定。

引 言

“新疆品质”区域公共品牌是对新疆维吾尔自治区的文化价值、物质价值、机制价值、品牌价值等有效提炼和有机整合的区域公共品牌，旨在通过政府推动的“新疆品质”区域公共品牌建设工程（简称“新品工程”）开展实施，以联盟认证形式，对符合认证标准、技术规范的地方特色产品和优势产业开展自愿性认证，形成集质量、标准、服务、信誉、效益为一体，市场和社会公认的区域公共品牌。

“新疆品质”系列团体标准是根据“新品工程”要求，围绕“标准引领，以质取胜”的基本原则，由新疆维吾尔自治区市场监督管理局引导行业专家、行业协会和企业等共同组织编制的一套体现绿色、健康和安全理念的技术规范文件。“新疆品质”系列团体标准作为开展“新疆品质”自愿性认证的认证依据，以新疆维吾尔自治区区域特色产品和优势产业为重点，通过管理过程要求和核心技术指标，推动企业提升内部管理水平，实现服务品质提升，提高新疆高品质服务的市场竞争力。

“新疆品质”系列团体标准是采用过程控制和持续改进的管理理念方法，融合编制的一套包括基于管理要素的通用技术要求及基于行业特点的具体领域技术规范的系列标准，该套系列文件设计如下：第一层级为T/XJZJXH FW10001.1—2023 《“新疆品质”区域公共品牌通用要求 服务业》，第二层级为T/XJZJXH FW10002.1—2023 《“新疆品质”特色服务技术规范 民宿服务》、T/XJZJXH FW10002.2—2023 《“新疆品质”特色服务技术规范 旅游景区服务》，第一层级、第二层级文件应配套使用。

"新疆品质"特色服务技术规范

旅游景区服务

1 范围

本文件规定了“新疆品质”旅游景区服务的服务要求、管理要求和认证评价的要求。
本文件适用于新疆维吾尔自治区区域内，旅游景区经营者的自我评价和外部第三方认证。
本文件不适用于旅游度假村。

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 17775—2003 旅游区(点)质量等级的划分与评定
GB/T 18972—2017 旅游资源分类、调查与评价
GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB 19402 客运地面缆车安全要求
GB/T 26355—2010 旅游景区服务指南
GB/T 31383—2015 旅游景区游客中心设置与服务规范
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 41011—2021 旅游景区可持续发展指南
DB65/T 3464 新疆旅游厕所管理工作规范
DB65/T 3884 旅游景区游览观光车运营管理规范
经营高危险性体育项目行政许可管理办法 国家体育总局 2013年2月21日

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

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。

[来源：GB/T 26355—2010, 3.1]

3.2

旅游资源 tourist resource

自然界和人类社会凡能对旅游者产生吸引力，可以为旅游业开发利用，并可产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和现象。

[来源：GB/T 18972—2017, 3.1]

3.3

旅游产品 tourist product

通过利用、开发旅游资源提供给旅游者的旅游吸引物与服务的组合。

[来源：GB/T 16766—2017, 2.5]

3.4

游客中心 tourist centre

旅游景区内为游客提供信息、咨询、游程安排、讲解、教育、休息等旅游设施和服务功能的专门场所属于旅游公共服务设施，所提供的服务是公益性的或免费的。

[来源：GB/T 31383—2015, 3.2]

4 服务要求

4.1 基础要求

旅游景区应分析游客的旅游目的，并结合景区旅游资源的特点，提供具有新疆特色的旅游服务。游客的旅游目的包括但不限于：

- a) 景观游览；
- b) 文化、艺术、研学、民俗体验；
- c) 娱乐休闲，包括但不限于：
 - 1) 沙漠体验；
 - 2) 冰雪体验等。
- d) 康养；
- e) 购物消费。

4.2 通用要求

4.2.1 停车场服务

4.2.1.1 停车场应提供车辆疏导、检查和看管，指挥车辆合理停放。

4.2.1.2 停车场宜提供电动汽车充电服务。

4.2.2 售检票服务

4.2.2.1 售票服务

4.2.2.1.1 售票服务应确保：

- a) 按规定准时售票；
- b) 耐心热情解答游客的问讯，票款唱收唱付。

4.2.2.1.2 旅游景区可提供在线预约和门票在线预订服务。

4.2.2.2 检票服务

检票服务应确保：

- a) 按规定时间准时开始检票；
- b) 指导使用电子门禁系统的旅游游客顺序进入；
- c) 向团队游客提供快速检票服务；
- d) 向持无效票的游客说明原因，并引导重新办理购票手续。

4.2.3 游客中心服务

游客中心服务应确保：

- a) 服务人员主动热情解答游客提出的问题，内容真实准确，通俗易懂；
- b) 为有需要的游客提供：
 - 1) 旅游景区及周边的交通图和游览图；
 - 2) 游程线路图；
 - 3) 宣传资料；
 - 4) 纪念品等。
- c) 服务时应使用普通话，可根据游客需求，使用方言或外语提供服务。

4.2.4 讲解服务

4.2.4.1 讲解服务应确保：

- a) 讲解员应主动热情接待游客，并根据景区的旅游资源特点和不同游客的旅游目的，宜到因人施讲；
 - b) 对于团队游客，行进过程中，讲解员应注意前后照应，避免游客掉队走失；
 - c) 讲解员带队时，遇有障碍路段或存在安全隐患的区域，应及时提醒游客注意安全。
- 4.2.4.2 旅游景区宜提供电子解说设备，并：
- a) 明示电子解说设备的租赁地点以及归还地点；
 - b) 电子解说设备宜具备多语种功能；
 - c) 提供详细、明确的电子解说设备的使用须知。
- 4.2.5 交通服务
- 交通服务应确保：
- a) 提供满足游客游览需求的交通服务，包括但不限于：
 - 1) 观光车；
 - 2) 游船、观光船；
 - 3) 缆车等。
 - b) 科学调度，游客合理分流；
 - c) 交通工具行驶于专用道路，人车分流；
 - d) 发生交通事故时，景区应提供快速反应的救援服务。
- 4.2.6 广播服务
- 广播服务应确保：
- a) 覆盖旅游景区全域；
 - b) 广播内容包括但不限于：
 - 1) 背景音乐；
 - 2) 旅游景区导览服务信息；
 - 3) 安全提示；
 - 4) 紧急通知等。
- 4.2.7 餐饮服务
- 餐饮服务应确保：
- a) 及时收拾餐具，清洁桌面，保持餐厅内卫生，方便游客就餐；
 - b) 诚信待客、明码标价、不欺客宰客、提供服务票据和发票；
 - c) 提供打包服务。
- 4.2.8 购物服务
- 4.2.8.1 购物服务应确保：
- a) 购物环境秩序井然，商户明示经营许可证；
 - b) 所售商品明码标价，无不诚信经营行为。
- 4.2.8.2 旅游景区内的大型购物区(店)宜支持网络支付和刷卡支付，并提供自助银行取款等服务。
- 4.2.9 卫生保洁服务
- 4.2.9.1 旅游景区游览环境整洁，无污水污物，各种设施设备无污垢，无异味。
- 4.2.9.2 旅游景区卫生间应确保：
- a) 数量充足，标志醒目规范；
 - b) 有足够厕位，男女厕位比例合理；
 - c) 宜设立无障碍厕位、家庭卫生间等。
- 4.3 特色化旅游服务要求
- 4.3.1 景区应结合旅游资源，设计并开发特色化旅游服务。特色化旅游服务包括但不限于：
- a) 应符合 GB/T 18972—2017 表 A.1 描述的，可体现新疆特色旅游资源开发的：

- 1) 地文、水域、生物、天象与气候等景观游览及延伸的户外体验类服务，如山川景观、河流景观、林地景观、典型气候景观等；
 - 2) 建筑与设施参观游览服务；
 - 3) 历史遗迹体验及游览服务。
 - b) 美食旅游服务；
 - c) 康养旅游服务。
- 4.3.2 景区在提供特色化旅游服务时，确保：
- a) 在明显位置公示特色化旅游服务项目的适合人群和注意事项等须知信息；
 - b) 提供必要的配套装备，如服装、鞋帽、头盔、手套及其他器具设备用品；
 - c) 根据天气变化，及时采取必要措施确保游客安全；
 - d) 告知游客不应猎捕野生动物、乱扔垃圾、毁坏植被、破坏生态，保护户外活动区域的资源、环境和设施；
 - e) 活动过程中留意约束游客不文明行为，活动期间游客不应擅自离队；
 - f) 必要时，对游客进行身体素质与经验审查，组织相关培训、安全宣传、生态环境教育等；同时应配备熟练掌握旅游服务项目操作技能和基本抢险救援知识的专业技术人员，服务于项目过程。

注：提供必要配套装备的形式可以是无偿提供、无偿租赁、有偿租赁或出售。

5 管理要求

5.1 基础管理要求

5.1.1 通用要求

- 5.1.1.1 旅游景区应满足 GB/T 17775—2003 中 5.5.1—5.5.8 规定的的能力要求。
- 5.1.1.2 旅游景区管理应符合国家及行业现行有关法律、法规，标准的规定。
- 5.1.1.3 旅游景区应对旅游资源进行有效保护与合理利用，确保：
 - a) 明确哪些旅游资源应得到保护以及保护的方法，避免对旅游资源、生态环境和社会文化造成不可挽救的损失；
 - b) 旅游资源的开发规划应充分论证对社会和环境的影响，明确哪些旅游资源可以开发，以及开发的程度；
 - c) 对景区自然环境的保护和管理提供必要资源支持；
 - d) 逐步优化布局，开发低碳旅游项目，推进零碳景区建设。
- 5.1.1.4 旅游景区的旅游产品和外部环境协调统一，兼顾社区发展需要，确保：
 - a) 与当地民生关系融洽；
 - b) 当地居民有机会从景区的发展中获得经济效益和就业机会。
- 5.1.1.5 针对所选择的任何影响服务合规性要求的外部供方提供过程或服务，旅游景区应建立相关监管机制并对其进行实施实时监控。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在旅游景区的质量管理体系中加以规定。
- 5.1.1.6 旅游景区应有针对突发性事件的应急预案。
- 5.1.1.7 旅游景区应关注气象部门的暴风雪、极寒天气等预报信息，及时采取项目暂停、景区关闭或游客安全疏散撤离等措施。
- 5.1.1.8 组织应建立并完善投诉机制，处理游客的投诉和争议，及时解决处理投诉问题。明确投诉和争议处理流程，并记录游客投诉、争议，建立投诉、争议档案。
- 5.1.1.9 景区宜逐步引进先进科学技术，建立先进的景区解说系统、景区预警系统以及管理信息系统等，运用科学技术丰富旅游产品，运用先进的环保技术保护和修复景区的环境。

注：外部供方提供过程或服务包括但不限于餐饮、购物等。

5.1.2 服务环境和服务设备设施管理

5.1.2.1 停车场设施和管理

- 5.1.2.1.1 停车场位置和停车区面积应考虑景区最大承载量和瞬时承载量。

5.1.2.1.2 停车场应在醒目处提示包括服务时间、停车收费标准和安全注意事项等关键信息。

5.1.2.1.3 停车场应有专人管理并建立巡视制度。

5.1.2.2 售票设施和管理

5.1.2.2.1 旅游景区应建立在线实名制分时预约系统。

5.1.2.2.2 旅游景区根据实时流量开放和调整相应数量的售票窗口和验票入口,必要时设立排队隔栏。售票窗口位包括但不限于:

- a) 散客售票窗口;
- b) 团体售票窗口;
- c) 绿色售票窗口;
- d) 咨询窗口;
- e) 退票窗口。

5.1.2.2.3 售票处位置应合理,现场售票处应以中外文明示旅游景区的开放时间、售票时间、淡旺季门票价格和其他收费项目明细、享受优惠票价和免票的特殊群体信息等购票须知。

5.1.2.3 出入口设施和管理

5.1.2.3.1 合理设置景区入口、出口,景区入口、出口处中外文标志应明显。

5.1.2.3.2 景区应根据 GB/T 31383 的要求,设置游客中心。

5.1.2.3.3 景区宜设置动态客流显示装置。

5.1.2.4 交通和广播设施和管理

5.1.2.4.1 景区内游览路线和航道布局,应与旅游产品相协调,无交通安全隐患。

5.1.2.4.2 景区缆车应符合 GB 19402 的要求,观光车的运行管理应符合 DB65/T 3884 的要求。

5.1.2.4.3 旅游景区内交通工具和设施应定期检查维护,确保使用时工作状态良好。

5.1.2.4.4 游步道路面应平整,无安全隐患,沿途应设置照明设施,各种标识应醒目,危险路段应设有安全护栏及警示标志等安全设施,宜设置观景、休息和避雨等设施 and 场所。

5.1.2.4.5 旅游景区应设立全域或区域广播网络,播放包括但不限于:

- a) 景区游人须知和安全提示;
- b) 寻人事项。

5.1.2.5 标识指引与管理

5.1.2.5.1 景区内应设置景图、导览图、景观说明牌或简介、中外文指路标志牌、安全警示、游客须知、注意事项等必要的标识信息。

5.1.2.5.2 景区宜搭建移动端景区标识指引系统。

5.1.2.6 游览和活动项目保护设施和管理

5.1.2.6.1 根据旅游景区的环境承载力和生态系统特点,景区应开展必要的游客流量监测。

5.1.2.6.2 景区内的文物、文化遗产和无法修复的自然景观,在考虑游客观赏效果的同时,应配备相应的保护设施、防止因游客游览方式不当造成损坏。

5.1.2.6.3 在危险、不宜进入的地段和场所应设置醒目的警示标志和禁止进入标志。

5.1.2.7 餐饮与购物设施和管理

5.1.2.7.1 景区餐饮应确保:

- a) 餐饮服务的相关证照齐全,食品经营符合 GB 31654 的规定;
- b) 游客用餐环境、餐食、饮品及餐饮用具符合相关标准要求;
- c) 餐饮价格合理并进行公示;
- d) 引导游客适量点餐。

5.1.2.7.2 景区购物应确保:

- a) 购物点风格与旅游景区主题吻合,建筑体量、高度与周边环境协调一致;
- b) 购物点周边宜设置游客休息区或休闲餐饮场所。

5.1.2.8 卫生设施与管理

5.1.2.8.1 景区内卫生间管理应符合 GB/T 18973 和 DB65/T 3464 的相关要求。

5.1.2.8.2 景区垃圾处理应确保：

- a) 垃圾桶、箱分类设置，布局合理、数量充足，垃圾分类图文标志应符合 GB/T 19095 的要求；
- b) 及时进行垃圾清扫和清运，日产日清；
- c) 存放垃圾的设施设备和场地清洁，无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

5.1.2.9 设备设施管理

5.1.2.9.1 景区应确保大型游乐设施、骑乘项目在运营前通过国家有关部门的质量与安全检测，并在运营过程中按规定进行年检和例行检修，详细的检修记录。

5.1.2.9.2 景区应确保特种设备完好，运行正常，定期维护检修。

5.1.2.9.3 对未列入特种设备管理的旅游设施（如游船、玻璃栈道等）应建立设备档案，定期维护，确保其性能完好，安全可靠。

5.2 特性管理要求

5.2.1 服务质量管理

旅游景区应确定服务所需的准则和方法，确保可以获得必要的资源和信息，对旅游景区服务提供的过程和活动进行控制，并持续改进。

5.2.2 特色化旅游服务管理

5.2.2.1 旅游景区应建立包括游客培训、安全宣传教育等的特色化旅游服务制度。

5.2.2.2 旅游景区应按照主管部门要求，对需备案或登记的特色化旅游服务进行备案或登记。

5.2.2.3 特色化旅游服务的活动范围，应遵照主管部门颁布的要求执行。

5.2.2.4 旅游景区应建立特色化旅游服务项目规范管理，对存在一定危险性的项目，应设置有效的安全防护措施，并设置规范醒目的安全警示标志。每次使用前，应由专业人员讲解安全注意事项、操作规程等内容。

5.2.2.5 必要时，旅游景区应配备经专业培训并取得相应资质的领队或教练。领队或教练应具备良好的组织能力、责任意识和救生技能。

5.2.2.6 旅游景区在组织徒步、露营、穿越、攀岩等高风险性户外活动时，应按照国家体育总局《经营高风险性体育项目行政许可管理办法》执行，具体活动项目参照国家相关体育单项协会项目管理办法执行。

6 认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的服务要求，其服务特性的测评应依据表 A.1 和表 A.2 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 评价基于表 A.1 实施测评时：

- a) 表 A.1 是根据 4.2 和 4.3 的要求，赋权量化构建的服务特性测评表，设定满分值为 100 分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E ，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0,1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
- 1) 因重大违法违规行为而受到行政处罚的；
 - 2) 发生游客伤亡的重大责任安全事故；
 - 3) 发生重大环境污染和生态破坏事件的；
 - 4) 游乐设施、索道缆车设施未按规定进行定期检验；
 - 5) 安全设施缺损或失效。
- 6.1.1.3 评价基于表 A.2 实施测评时：
- a) 表 A.2 是根据 4.2 和 4.3 的要求，按照游客体验感知构建的服务特性测评表，设定满分为 100 分，各分项满分 20 分，给出体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
 - b) 用表 A.2 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评分，加和得出测评总分。
- 6.1.1.4 服务特性测评一般采用公开测评、神秘顾客（暗访）测评和顾客调查相结合的形式进行。
- 6.1.2 服务管理审核准则
- 6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，其评价应依据附录 B 给出的旅游服务管理要求评价工具实施，评价时：
- a) 表 B.1 是根据第 5 章的要求，赋权量化构建的管理要求评价表，设置满分为 100 分；
 - b) 用表 B.1 中给定的每一项评价的分值乘以该项确定的权重 W ，再乘以 100 后求和，得出管理要求分值。
- 6.1.2.2 不提供特色化旅游服务的，可不评价相关条款，最终得分以其余条款总得分进行计算。
- 6.2 认证模式
- 6.2.1 适用的服务认证模式
- 针对旅游服务及其服务管理的特性，选择适用于其服务特性测定和服务管理审核活动的服务认证模式：
- a) 公开的服务特性的测评，简称模式 A；
 - b) 神秘顾客（暗访）的服务特性测评，简称模式 B；
 - c) 顾客感知调查，简称模式 E；
 - d) 服务管理审核，简称模式 I。
- 6.2.2 服务认证模式的选用以及组合
- 一般情况下每年评价 1 次，特殊情况如发生事故、重大投诉等情况后，增加评价次数。根据旅游服务的过程和能力，在认证周期的不同认证阶段应选用以下认证模式及其组合：
- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I；
 - b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I（必要时，可根据被评价方的情况或上 1 次的审核结果做适当调整）；
 - c) 保持认证（监督）：模式 A+模式 E+模式 I 或模式 B+模式 E+模式 I。
- 一个认证周期内的保持认证应至少覆盖 1 次 6.2.1 选定的认证模式。

6.3 认证结果

6.3.1 旅游景区服务认证结果分为 5 个级别，分别是五星级、四星级、三星级、二星级和一星级。具体详见表 1。

表 1 旅游景区服务认证结果

序号	级别	公开的服务特性的测评 (X)	神秘顾客(暗访)的服务 特性测评 (Y)	顾客感知调查 (S)	服务管理审核 (M)
1	五星级	$X \geq 90$ 分, 且各一级指标得分不低于该一级指标 总分的90%	$Y \geq 90$ 分	$S \geq 90$	$M \geq 90$
2	四星级	$80 \leq X < 90$ 分, 且各一级指标得分不 低于该一级指标总分的80%	$Y \geq 80$ 分	$80 \leq S < 90$	$M \geq 80$
3	三星级	$70 \leq X < 80$ 分, 且各一级指标得分不 低于该一级指标总分的70%。	$Y \geq 70$ 分	$70 \leq S < 80$	$M \geq 70$
4	二星级	$60 \leq X < 70$ 分	$Y \geq 60$ 分	$60 \leq S < 70$	$M \geq 60$
5	一星级	$50 \leq X < 60$ 分			

6.3.2 级别的判定由以下因素决定:

- a) 公开的服务特性的测评结果;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性测评结果;
- c) 顾客感知调查结果;
- d) 服务管理审核结果。

6.3.3 在确定级别时, 需遵守以下条件:

- a) 4个因素对应的结果需同时满足;
- b) 否则, 评定等级就低不就高。

附 录 A
(规范性)
“新疆品质”旅游服务要求测评工具

表 A.1 给出了旅游服务认证活动的服务要求测评内容。

表 A.1 旅游服务要求测评工具

序号	评价项	评价子项	评价内容	给定分值	模式A、B	
					体验系数 α	评价得分
1	4.2.1 停车场服务	—	4.2.1.1 停车场应提供车辆疏导、检查和看管,指挥车辆合理停放。 4.2.1.2 停车场宜提供电动汽车充电服务。	6.0		
2	4.2.2 售检票服务	4.2.1.1 售票服务	4.2.1.1.1 售票服务应确保: a) 按规定准时售票; b) 耐心热情解答游客的问讯,票款唱收唱付。 4.2.1.1.2 旅游景区可提供在线预约和门票在线预订服务。	6.0		
3		4.2.1.2 检票服务	服务应确保: a) 按规定时间准时开始检票; b) 指导使用电子门禁系统的旅游游客顺序进入; c) 向团队游客提供快速检票服务; d) 向持无效票的游客说明原因,并引导重新办理购票手续。	6.0		
4	4.2.3 游客中心服务	—	游客中心服务应确保: a) 服务人员主动热情解答游客提出的问题,内容真实准确,通俗易懂; b) 为有需要的游客提供: 1) 旅游景区及周边的交通图和游览图; 2) 游程线路图; 3) 宣传资料; 4) 纪念品等。 c) 服务时应使用普通话,可根据游客需求,使用方言或外语提供服务。	7.0		
5	4.2.4 讲解服务	4.2.4.1	讲解服务应确保: a) 讲解员应主动热情接待游客,并根据景区的旅游资源特点和不同游客的旅游目的,宜因人施教; b) 对于团队游客,行进过程中,讲解员应注意前后照应,避免游客掉队走失; c) 讲解员带队时,遇有障碍路段或存在安全隐患的区域,应及时提醒游客注意安全。	10.0		
6		4.2.4.2	旅游景区宜提供电子解说设备,并: a) 明示电子解说设备的租赁地点以及归还地点; b) 电子解说设备宜具备多语种功能; c) 提供详细、明确的电子解说设备的使用须知。	5.0		
7	4.2.5 交通服务	—	交通服务应确保: a) 提供满足游客游览需求的交通服务,包括但不限于: 1) 观光车; 2) 游船、观光船; 3) 缆车等。 b) 科学调度,游客合理分流; c) 交通工具行驶于专用道路,人车分流; d) 发生交通事故时,景区应提供快速反应的救援服务。	8.0		
8	4.2.6 广播服务	—	广播服务应确保:	6.0		

序号	评价项	评价子项	评价内容	给定分值	模式A、B	
					体验系数 α	评价得分
			a) 覆盖旅游景区全域; b) 广播内容包括但不限于: 1) 背景音乐; 2) 旅游景区导览服务信息; 3) 安全提示; 4) 紧急通知等。			
9	4.2.7 餐饮服务	—	餐饮服务应确保: a) 及时收拾餐具, 清洁桌面, 保持餐厅内卫生, 方便游客就餐; b) 诚信待客、明码标价、不欺客宰客、提供服务票据和发票; c) 提供打包服务。	10.0		
10	4.2.8 购物服务	4.2.8.1	购物服务应确保: a) 购物环境秩序井然, 商户明示经营许可证; b) 所售商品明码标价, 无不诚信行为。	8.0		
11		4.2.8.2	旅游景区内的大型购物区(店)宜支持网络支付和刷卡支付, 并提供自助银行取款等服务。	5.0		
12	4.2.9 卫生保洁服务	4.2.9.1	旅游景区游览环境整洁, 无污水污物, 各种设施设备无污垢, 无异味。	5.0		
13		4.2.9.2	旅游景区卫生间应确保: a) 数量充足, 标志醒目规范; b) 有足够厕位, 男女厕位比例合理; c) 宜设立无障碍厕位、家庭卫生间等。	5.0		
14	4.3 特色化旅游服务	4.3.1	景区应结合旅游资源, 设计并开发特色化旅游服务。特色化旅游服务包括但不限于: a) 应符合 GB/T 18972-2017 表 A.1 描述的, 可体现新疆特色旅游资源开发的: 1) 地文、水域、生物、天象与气候等景观游览及延伸的户外体验类服务, 如山川景观、河流景观、林地景观、典型气候景观等; 2) 建筑与设施参观游览服务; 3) 历史遗迹体验及游览服务。 b) 美食旅游服务; c) 康养旅游服务。	5.0		
15		4.3.2	景区在提供特色化旅游服务时, 确保: a) 在明显位置公示特色化旅游服务项目的适合人群和注意事项等须知信息; b) 提供必要的配套装备, 如服装、鞋帽、头盔、手套及其他器具设备用品; c) 根据天气变化, 及时采取必要措施确保游客安全; d) 告知游客不应猎捕野生动物、乱扔垃圾、毁坏植被、破坏生态, 保护户外活动区域的资源、环境和设施; e) 活动过程中留意约束游客不文明行为, 活动期间游客不应擅自离队; f) 必要时, 对游客进行身体素质与经验审查, 组织相关培训、安全宣传、生态环境教育等; 同时应配备熟练掌握旅游服务项目操作技能和基本抢险救援知识的专业技术人员, 服务于项目过程。	8.0		

表 A.2 游客体验感知测评工具

序号	感知类型	模式 E			
		打分原则	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	功能感知	对旅游景区提供的产品和服务能否达到期望水平的感知程度（结合本标准 4.2 和 4.3 条款）	20 分		
2	经济感知	对旅游景区提供的产品和服务是否值得投入金钱和时间的感知程度（结合本标准 4.2 和 4.3 条款）	20 分		
3	风险感知	对旅游景区提供的产品和服务带来人身伤害风险的感知程度（结合本标准 4.2 和 4.3 条款）	20 分		
4	价值感知	对旅游目的实现程度的感知程度（结合本标准 4.2 和 4.3 条款）	20 分		
5	心理感知	对整体的旅游体验能否增强个人的幸福感的感知程度（结合本标准 4.2 和 4.3 条款）	20 分		

附 录 B
(规范性)
“新疆品质”旅游服务管理要求评价工具

表 B.1 给出了旅游服务认证活动的服务管理要求评价内容。

表 B.1 旅游服务管理要求评价工具

序号	评价项目	评价内容	权重 (W)	分值 (Z)	总分 (P)
1	5.1.1 通用要求	5.1.1.1 景区应满足 GB/T 17775—2003 5.5.1—5.5.8 规定的的能力要求。	0.22		
2		5.1.1.2 旅游景区管理应符合国家及行业现行有关法律、法规，标准的规定。			
3		5.1.1.3 旅游景区应对旅游资源进行有效保护与合理利用，确保： a) 明确哪些旅游资源应得到保护以及保护的方法，避免对旅游资源、生态环境和社会文化造成不可挽救的损失； b) 旅游资源的开发规划应充分论证对社会和环境的影响，明确哪些旅游资源可以开发，以及开发的程度； c) 对景区自然环境的保护和管理提供必要资源支持； d) 逐步优化布局，开发低碳旅游项目，推进零碳景区建设。			
4		5.1.1.4 旅游景区的旅游产品和外部环境协调统一，兼顾社区发展需要，确保： a) 与当地民生关系融洽； b) 当地居民有机会从景区的发展中获得经济效益和就业机会。			
5		5.1.1.5 针对所选择的任何影响服务合规性要求的外部供方提供过程或服务，旅游景区应建立相关监管机制并对其实施实时监控。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在旅游景区的质量管理体系中加以规定。			
6		5.1.1.6 旅游景区应有针对突发性事件的应急预案。			
7		5.1.1.7 旅游景区应关注气象部门的暴风雪、极寒天气等预报信息，及时采取项目暂停、景区关闭或游客安全疏散撤离等措施。			
8		5.1.1.8 组织应建立并完善投诉机制，处理游客的投诉和争议，及时解决处理投诉问题。明确投诉和争议处理流程，并记录游客投诉、争议，建立投诉、争议档案。			
9		5.1.1.9 景区宜逐步引进先进科学技术，建立先进的景区解说系统、景区预警系统以及管理信息系统等，运用科学技术丰富旅游产品，运用先进的环保技术保护和修复景区的环境。			
10	5.1.2.1 停车场设施和管理	5.1.2.1.1 停车场位置和停车区面积应考虑景区最大承载量和瞬时承载力。	0.05		
11		5.1.2.1.2 停车场应在醒目处提示包括服务时间、停车收费标准和安全注意事项等关键信息。			
12		5.1.2.1.3 停车场应有专人管理并建立巡视制度。			
13	5.1.2.2 售票设施和管理	5.1.2.2.1 旅游景区应建立在线实名制分时预约系统。	0.05		
14		5.1.2.2.2 旅游景区根据实时流量开放和调整相应数量的售票窗口和验票入口，必要时设立排队隔栏。售票窗口位包括但不限于： a) 散客售票窗口； b) 团体售票窗口； c) 绿色售票窗口； d) 咨询窗口； e) 退票窗口。			

15		5.1.2.2.3 售票处位置应合理,现场售票处应以中外文明示旅游景区的开放时间、售票时间、淡旺季门票价格和其他收费项目明细、享受优惠票价和免票的特殊群体信息等购票须知。			
16	5.1.2.3 出入口设施和管理	5.1.2.3.1 合理设置景区入口、出口,景区入口、出口处中外文标志应明显。	0.05		
17		5.1.2.3.2 景区应根据 GB/T 31383 的要求,设置游客中心。			
18		5.1.2.3.3 景区宜设置动态客流显示装置。			
19	5.1.2.4 交通和广播设施和管理	5.1.2.4.1 景区内游览路线和航道布局,应与旅游产品相协调,无交通安全隐患。	0.08		
20		5.1.2.4.2 景区缆车应符合 GB 19402 的要求,观光车的运行管理应符合 DB65/T 3884 的要求。			
21		5.1.2.4.3 旅游景区内交通工具和设施应定期检查维护,确保使用时工作状态良好。			
22		5.1.2.4.4 游步道路面应平整,无安全隐患,沿途应设置照明设施,各种标识应醒目,危险路段应设有安全护栏及警示标志等安全设施,宜设置观景、休息和避雨等设施 and 场所。			
23		5.1.2.4.5 旅游景区应设立全域或区域广播网络,播放包括但不限于: a) 景区游人须知和安全提示; b) 寻人事项。			
24	5.1.2.5 标识指引与管理	5.1.2.5.2 景区内应设置景图、导览图、景观说明牌或简介、中外文指路标志牌、安全警示、游客须知、注意事项等必要的标识信息。	0.05		
25		5.1.2.5.3 景区宜搭建移动端景区标识指引系统。			
26	5.1.2.6 游览和活动项目保护设施和管理	5.1.2.6.1 根据旅游景区的环境承载力和生态系统特点,景区应开展必要的游客流量监测。	0.05		
27		5.1.2.6.2 景区内的文物、文化遗产和无法修复的自然景观,在考虑游客观赏效果的同时,应配备相应的保护设施、防止因游客游览方式不当造成损坏。			
28	5.1.2.7 餐饮与购物设施和管理	5.1.2.7.1 景区餐饮应确保: a) 餐饮服务的相关证照齐全,食品经营符合 GB 31621 和 GB 31654 的规定; b) 游客用餐环境、餐食、饮品及餐饮用具符合相关标准要求; c) 餐饮价格合理并进行公示,出具服务凭证或相应税票。	0.15		
29		5.1.2.7.2 景区购物应确保: a) 购物点风格与旅游景区主题吻合,建筑体量、高度与周边环境协调一致; b) 购物点周边宜设置游客休息区或休闲餐饮场所。			
30	5.1.2.8 卫生设施与管理	5.1.2.8.1 景区内卫生间管理应符合 GB/T 18973 和 DB65/T 3464 的相关要求。	0.05		
31		5.1.2.8.2 景区垃圾处理应确保: a) 垃圾桶/箱分类设置,布局合理、数量充足,垃圾分类图文标志应符合 GB/T 19095 的要求; b) 及时进行垃圾清扫和清运,日产日清; c) 存放垃圾的设施设备和场地清洁,无异味,有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。			
32	5.1.2.9 设备设施管理	5.1.2.9.1 景区应确保大型游乐设施、骑乘项目在运营前通过国家有关部门的质量与安全检测,并在运营过程中按规定进行年检和例行检修,详细的检修记录。	0.1		
33		5.1.2.9.2 景区应确保特种设备完好,运行正常,定期维护检修。			
34		5.1.2.9.3 对未列入特种设备管理的旅游设施(如游船、玻璃栈道等)			

		应建立设备档案，定期维护，确保其性能完好，安全可靠。			
35	5.2.1 服务质量 管理	旅游景区应确定服务所需的准则和方法，确保可以获得必要的资源和信息，对旅游景区服务提供的过程和活动进行控制，并持续改进。	0.05		
36	5.2.2 特色化旅 游服务管 理	5.2.2.1 旅游景区应建立包括游客培训、安全宣传教育等的特色化旅游服务制度。	0.1		
37		5.2.2.2 旅游景区应按照主管部门要求，对需备案或登记的特色化旅游服务进行备案或登记。			
38		5.2.2.3 特色化旅游服务的活动范围，应遵照主管部门颁布的要求执行。			
39		5.2.2.4 旅游景区应建立特色化旅游服务项目的管理规范，对存在一定危险性的项目，应设置有效的安全防护措施，并设置规范醒目的安全警示标志。每次使用前，应由专业人员讲解安全注意事项、操作规程等内容。			
40		5.2.2.5 必要时，旅游景区应配备经专业训练并取得相应资质的领队或教练。领队或教练应具备良好的组织能力、责任意识和救生技能。			
41		5.2.2.6 旅游景区在组织徒步、露营、穿越、攀岩等高危险性户外活动时，应按照国家体育总局《经营高危险性体育项目行政许可管理办法》执行，具体活动项目参照国家相关体育单项协会项目管理办法执行。			

附 录 C

(资料性)

旅游景区适用的标准清单

表 C.1 旅游景区适用的标准清单

序 号	标准名称	标准号
1	大型游乐设施安全规范	GB 8408-2018
2	内河旅游船星级的划分与评定	GB/T 15731-2015
3	导游服务规范	GB/T 15971-2010
4	旅游业基础术语	GB/T 16766-2017
5	游乐园（场）服务质量	GB/T 16767-2010
6	旅游区（点）质量等级的划分与评定	GB/T 17775-2003
7	旅游资源分类、调查与评价	GB/T 18972-2017
8	旅游厕所质量等级的划分与评定	GB/T 18973-2016
9	旅居车辆 旅居挂车 居住要求	GB/T 22551-2008
10	非公路旅游观光车安全使用规范	GB 24727-2009
11	客运索道安全服务质量	GB/T 24728-2009
12	旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范	GB/T 26353-2010
13	旅游景区服务指南	GB/T 26355-2010
14	旅游购物场所服务质量要求	GB/T 26356-2010
15	旅游度假区等级划分	GB/T 26358-2010
16	旅游客车设施与服务规范	GB/T 26359-2010
17	旅游餐馆设施与服务等级划分	GB/T 26361-2010
18	民族民俗文化旅游示范区认定	GB/T 26363-2010
19	游览船服务质量要求	GB/T 26365-2010
20	主题公园服务规范	GB/T 26992-2011
21	游乐设施安全使用管理	GB/T 30220-2013
22	旅游景区数字化应用规范	GB/T 30225-2013
23	旅游景区游客中心设置与服务规范	GB/T 31383-2015
24	旅游景区公共信息导向系统设置规范	GB/T 31384-2015
25	山岳型旅游景区清洁服务规范	GB/T 31706-2015
26	实景演出服务规范 第 1 部分：导则	GB/T 32941.1-2016
27	实景演出服务规范 第 2 部分：演出管理	GB/T 32941.2-2016
28	实景演出服务规范 第 3 部分：服务质量	GB/T 32941.3-2016
29	小型游乐设施安全规范	GB/T 34272-2017
30	风景名胜区管理通用标准	GB/T 34335-2017
31	游乐设施无损检测 第 1 部分：总则	GB/T 34370.1-2017
32	游乐设施风险评价 总则	GB/T 34371-2017
33	公共安全 大规模疏散 规划指南	GB/T 35047-2018
34	温泉服务基本规范	GB/T 35555-2017
35	老年旅游服务规范 景区	GB/T 35560-2017
36	游乐设施状态监测与故障诊断 第 1 部分：总则	GB/T 36668.1-2018

37	剧院演出安全等级分类	GB/T 36728-2018
38	临时搭建演出场所舞台、看台安全	GB/T 36731-2018
39	主题公园演艺服务规范	GB/T 36734-2018
40	休闲绿道服务规范	GB/T 36737-2018
41	工业旅游景区服务指南	GB/T 36738-2018
42	充气式游乐设施安全规范	GB/T 37219-2018
43	公共安全 应急管理 突发事件响应要求	GB/T 37228-2018
44	公共场所卫生管理规范	GB 37487-2019
45	公共场所卫生指标及限值要求	GB 37488-2019
46	公共场所设计卫生规范 第 1 部分：总则	GB 37489.1-2019
47	面向景区游客旅游服务管理的物联网系统技术要求	GB/T 37694-2019
48	旅游景区游客中心设置与服务规范	LB/T 011-2011
49	旅游景区公共信息导向系统设置规范	LB/T 013-2011
50	旅游景区讲解服务规范	LB/T 014-2011
51	绿色旅游景区	LB/T 015-2011
52	旅游特色街区服务质量要求	LB/T 024-2013
53	风景旅游道路及其游憩服务设施要求	LB/T 025-2013
54	景区最大承载量核定导则	LB/T 034-2014
55	绿道旅游设施与服务规范	LB/T 035-2014
56	自行车骑行游服务规范	LB/T 036-2014
57	旅游滑雪场质量等级划分	LB/T 037-2014
58	导游领队引导文明旅游规范	LB/T 039-2015
59	高尔夫管理服务规范	LB/T 043-2015
60	旅游演艺服务与管理规范	LB/T 045-2015
61	温泉旅游服务质量规范	LB/T 046-2015
62	研学旅行服务规范	LB/T 054-2016
63	红色旅游经典景区服务规范	LB/T 055-2017
64	旅游经营者处理投诉规范	LB/T 063-2017
65	景区游客高峰时段应对规范	LB/T 068-2017

参 考 文 献

[1]GB/T 16766—2017 旅游业基础术语
