



中华人民共和国国家标准

GB/T 31176—2014

休闲咨询服务规范

Specification for leisure consulting service

2014-09-03 发布

2015-01-01 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

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国休闲标准化技术委员会(SAC/TC 498)提出并归口。

本标准起草单位:北京同和时代旅游规划设计院。

本标准起草人:魏小安、付磊、张晓峰、朱莉蓉、马贤胜。

休闲咨询服务规范

1 范围

本标准规定了休闲咨询服务的内容、环境、方式、质量管理等方面的基本要求。

本标准适用于提供休闲咨询服务的政府、企业、非营利组织等各类机构,也可供国际间的交流参考。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

休闲咨询 **leisure consulting**

开展休闲活动所进行的信息索取和相关交流。

2.2

休闲咨询服务 **leisure consulting service**

根据服务对象的休闲需求和实际情况,以咨询方式解决休闲消费疑问的行为。

3 咨询服务内容与要求

3.1 提供与休闲相关的信息查询、消费建议、活动策划、技能培训等基本服务。

3.2 提供志愿者、预先体验、产品展示、预订交易等附加服务。

3.3 信息服务及时有效、全面完整、客观公正。

3.4 信息提供的渠道多样,查询方便,易于需求者获取和理解。

4 服务场所环境

4.1 服务场所选址合理,方便需求者访问。

4.2 服务场所干净整洁、环境舒适,装修装饰与服务内容相协调。

4.3 服务设备齐全、先进,使用正常。

4.4 提供等候、休憩等服务设施。

4.5 提供无障碍服务设施。

5 服务方式

5.1 服务类型

5.1.1 提供多种服务方式,如现场服务、电话服务、传真服务、网络服务、上门服务等。

5.1.2 能按约定提供方便快捷、及时有效的咨询服务。

5.1.3 邀请行业专家提供咨询服务。

5.1.4 与医疗、救援、培训等专业机构实施服务合作。