



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 011—2011

旅游景区游客中心设置与服务规范

Standard of setting-up and services of tourist centre

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

中华人民共和国旅游
行业标准
旅游景区游客中心设置与服务规范

LB/T 011—2011

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址:www.gb168.cn

服务热线:010-68522006

2011年12月第一版

*

书号:155066·2-22779

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

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:中国城市规划设计研究院、国家旅游局监督管理司、中国旅游景区协会。

本标准主要起草人:周建明、李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、胡文娜、宋增文、张源。

引 言

为促进国内旅游景区健康、持续和稳定发展,规范化建设旅游景区游客中心,以保障游客的相关权益,提高景区的服务水平,营造一流的旅游环境,特制定本标准。

旅游景区游客中心设置与服务规范

1 范围

本标准规定了游客中心的设置要求、设施配备及服务的内容、形式和管理办法。
本标准适用于国内各类旅游景区中的游客中心。

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/T 17775—2003 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 18973—2003 旅游厕所质量等级的划分与评定

JGJ 50—2001 城市道路和建筑物无障碍设计规范

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

以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。本标准中旅游景区是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区有统一的经营管理机构和明确的地域范围。包括风景区、文博院馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园,以及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游景区。

3.2

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。

3.3

基本游客服务 basic tourist service

基本游客服务主要指免费为游客提供的必要服务,包括厕所、寄存服务、无障碍设施、科普环保书籍和纪念品展示。

3.4

旅游咨询 tourist consultation

为游客提供相关的咨询服务,包括景区及旅游资源介绍、景区形象展示、区域交通信息、游程信息、天气询问、住宿咨询、旅行社服务情况问询及应注意事项提醒。

3.5

旅游投诉 tourist complaint

旅游者向旅游行政管理部门提出的对旅游服务质量不满意的口头或书面上的表示。