

## 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 060—2017

---

### 城市旅游服务中心规范

Specification for the city visitor center

(报批稿)

2017 – XX – XX 发布

2017 – XX – XX 实施

---

中华人民共和国国家旅游局

发布

# 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本类型 .....	1
5 服务要求 .....	2
6 设施设备 .....	5
7 员工 .....	6
8 管理 .....	7
9 名称与标识 .....	8

## 前 言

本标准依据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/TC210）提出并归口。

本标准起草单位：国家旅游局综合协调司、中国社会科学院财经战略研究院。

本标准主要起草人：张吉林、龙晓华、王守涛、戴学锋、陈立平、廖斌、徐凯睿、朱玺、金准、张金山。

## 引 言

为提升城市旅游公共服务水平，打造一批城市旅游公共服务平台，推动创立中国特色的城市旅游服务中心体系，特制定本规范。

# 城市旅游服务中心规范

## 1 范围

本标准规定了城市旅游服务中心建设和服务的基本要求。  
本标准适用于全国范围内的城市旅游服务中心的建设与管理。

## 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，仅所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/T 10001.1 标志用公用信息图形符号 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/T18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

LB/T 012 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**城市旅游服务中心** city visitor center

为游客和本地居民提供信息咨询、信息收集、旅游投诉、宣传展示、交通集散、旅游预订、游客休憩、便民服务等服务的一站式、开放式、综合性的旅游公共服务平台。

## 4 基本类型

### 4.1 综合站

4.1.1 应具备信息咨询、信息收集、旅游投诉、宣传展示、交通集散、旅游预订、游客休憩、便民服务等综合性功能。

4.1.2 宜位于城市内重要旅游节点，如机场、火车站、城市中心区以及高等级的旅游景区内。

4.1.3 面积应在 500 m<sup>2</sup> 以上。

### 4.2 专业站

4.2.1 应具备信息咨询、宣传展示、旅游投诉等功能。

4.2.2 可提供信息收集、交通集散、旅游预订、游客休憩、便民服务等中的一项或几项有限服务。

4.2.3 宜位于城市内重要旅游节点，如机场、火车站、城市中心区以及高等级的旅游景区内。

4.2.4 面积应在 100 m<sup>2</sup> 以上。

### 4.3 服务点

4.3.1 应具备信息咨询功能。

4.3.2 可提供信息收集、宣传展示、游客休憩、便民服务等中的一项或几项服务。

4.3.3 可位于城市商业区、城市街道、城市社区等一些节点之中，以最大化地方便城市居民和游客获得旅游服务。

4.3.4 面积应在 20 m<sup>2</sup> 以上。

## 5 服务要求

### 5.1 服务内容

#### 5.1.1 信息咨询

5.1.1.1 应借助现场服务、在线网络、声讯服务、影音播放等渠道，传递和发布城市旅游信息。

5.1.1.2 应建立旅游信息数据库，整合城市旅行社、酒店、景区景点、交通、餐饮、购物、娱乐等旅游产业链各要素数据信息，并与其他旅游城市连接互补。

5.1.1.3 应建立网站、博客、微博、微信等网络互动平台，及时、动态地更新城市旅游信息。

5.1.1.4 应编制城市旅游电子杂志，传递城市旅游的动态信息。

5.1.1.5 应提供旅游信息显示屏和自助查询电脑，提供自助查询服务。

5.1.1.6 应提供城市景区景点、酒店、餐饮、艺术馆、展览馆、博物馆等相关信息，包括地理位置、价格、主要特色等信息。

5.1.1.7 应提供城市节庆活动、体育赛事、话剧、音乐会、演唱会等文娱演出、特殊事件活动日历信息。

5.1.1.8 应提供城市各经典旅游线路、专项旅游线路信息。

5.1.1.9 应提供城市热点景区游客信息监控服务信息，包括重点景区实时客流量及游览舒适度指数、道路场所周边交通路况拥堵信息提示和警示。

5.1.1.10 应提供城市旅游交通信息，包括道路交通、周边交通信息以及旅游交通服务等信息。

5.1.1.11 应提供城市及主要景区气象信息。

5.1.1.12 应提供城市其他便民服务信息，包括城市加油站、修理店、银行、药店、医院等分布信息。

#### 5.1.2 信息收集

5.1.2.1 应记录游客和居民访问统计数量。

5.1.2.2 应定期开展游客行为调查，了解游客来源和出游目的、消费需求和消费行为。

5.1.2.3 应记录游客旅游服务满意度和意见。

### 5.1.3 旅游投诉

5.1.3.1 应提供在线网络、声讯电话和面对面现场服务方式，接待受理游客各类投诉，并记录旅游投诉情况，及时转接给相应部门。

5.1.3.2 应提供旅游投诉反馈时间和处理结果。

### 5.1.4 宣传展示

5.1.4.1 应免费提供各种纸质旅游资料。

5.1.4.2 应备有中文版宣传资料，以及至少 2 种外文版宣传资料。

5.1.4.3 应提供城市旅游指南，包括综合性的城市旅游指南、专题性旅游指南，涵盖城市历史、风俗文化、节日、建筑、公园景区、茶馆、大学等信息。

5.1.4.4 应提供城市旅游线路推介、旅游折页、导览手册、景点景区海报及其他旅游宣传资料。

5.1.4.5 应提供城市旅游地图，包括城市交通地图、景区景点图、酒店分布图、美食分布图、步行线路图、自行车骑行线路图、公交站点地图、地铁线路图、厕所分布图以及其他公共服务设施分布图。

### 5.1.5 交通集散

5.1.5.1 应提供城市旅游交通信息服务。

5.1.5.2 应设置城市自行车出租点，提供自行车租赁服务。

5.1.5.3 应提供汽车租赁信息。

5.1.5.4 可设置城市观光巴士停靠点，方便游客和居民城市观光游览。

5.1.5.5 可设置交通换乘点，为自驾车提供交通换乘服务。

### 5.1.6 旅游预订

5.1.6.1 应提供在线网络预订、电话预订、自助预订、现场预订等服务。

5.1.6.2 应提供城市交通、景区门票、节庆、娱乐演出、体育赛事活动等各类票务代理和预订服务。

5.1.6.3 应提供城市酒店、餐馆等预定服务。

5.1.6.4 应提供城市一日游、城市周边短途旅游预定服务。

### 5.1.7 游客休憩

5.1.7.1 应提供临时性休闲休息设施。

5.1.7.2 可设置餐饮、酒吧、咖啡、茶室等休闲场所。

### 5.1.8 便民服务

- 5.1.8.1 应提供小件物品寄存、轮椅、婴儿车、雨伞等便民工具，自助外币兑换机、ATM取款机、邮政服务、充电服务（包括手机、电动车等）等便民服务。
- 5.1.8.2 应提供多样的现代移动网络服务。
- 5.1.8.3 可提供二维码、智能手机旅游导游等移动智能应用项目。
- 5.1.8.4 应为老年人、残障人士、孕妇、儿童等特殊群体提供专门的信息咨询服务和服务设施，增加轮椅、婴儿车等特殊群体服务设施。
- 5.1.8.5 应在出入口设置轮椅坡道，应铺设盲道，并设有盲文标识，室内地面应为无障碍，方便特殊人群使用。
- 5.1.8.6 可根据实际情况配备婴儿室、儿童游乐区等特殊活动空间。
- 5.1.8.7 建筑物和设施应符合国家标准，满足 JGJ 50 要求。
- 5.1.9 其他服务
  - 5.1.9.1 可不定期举办相应的旅游主题活动。
  - 5.1.9.2 可设立城市文化体验馆。
  - 5.1.9.3 可举办本地文化展览、艺术展示等活动。
  - 5.1.9.4 可开展主题旅游教育活动、以及旅游知识大讲堂活动。
  - 5.1.9.5 可依自身区位、类型、运营模式以及游客需求等具体情况，嫁接外部服务。
- 5.2 服务方式
  - 5.2.1 现场服务
    - 5.2.1.1 配备现场服务员。
    - 5.2.1.2 提供旅游资料、回答咨询问题、办理预订服务、受理旅游投诉、提供紧急换乘服务以及其他旅游服务。
  - 5.2.2 网络服务
    - 5.2.2.1 借助网络信息技术，提供多渠道、及时、动态、准确、全覆盖的网络服务方式。
    - 5.2.2.2 网络服务方式主要媒介包括网站、博客、微博、微信等。
  - 5.2.3 声讯服务
    - 5.2.3.1 借助“12301”旅游服务热线以及其他城市旅游热线，配备电话咨询员，提供相应电话接入的声讯服务。
    - 5.2.3.2 借助电话转接，提供第三方转接服务方式。
  - 5.2.4 自助服务
    - 设置自助服务设施，提供自助服务设备和环境。



### 5.3 服务时间

- 5.3.1 应保证每天 8 小时服务时间，并依据游客和居民出游规律做适度调整。
- 5.3.2 应根据游客量适当延长周末、节假日、旅游高峰季节服务时间。
- 5.3.3 应在城市旅游服务中心公示服务时间，并在其他的城市旅游宣传资料上刊出。

### 5.4 服务语言

#### 5.4.1 综合站

- 5.4.1.1 应至少能提供普通话、英语等 4 种语言服务。
- 5.4.1.2 宜提供重要客源地的语言服务。
- 5.4.1.3 可提供简单手语服务。

#### 5.4.2 专业站

- 5.4.2.1 应能提供普通话、英语 2 种语言服务。
- 5.4.2.2 可根据实际情况提供重要客源地的语言服务。

#### 5.4.3 服务点

- 5.4.3.1 应提供普通话语言服务。
- 5.4.3.2 可根据实际情况提供重要客源地的语言服务。

## 6 设施设备

### 6.1 综合站

- 6.1.1 应配备多个咨询台，并在咨询台前为游客和居民设置座椅。
- 6.1.2 应配备一定数量的资料架或者展示台，各类资料应分类摆放，室内应设置主题背景墙壁，布置相应地图、宣传册或者其他旅游资料。
- 6.1.3 应配备一定数量的电子信息滚动屏幕及视频播放设施。
- 6.1.4 应配备一定数量公共电脑，电脑应能接入互联网，并处于正常使用状态中
- 6.1.5 应配备旅游厕所，旅游厕所应符合旅游厕所质量等级标准 GB/T18973-2003，厕所数量应满足游客需求，游客厕所排队等待时间宜不超过 5 分钟，男女厕位比例（含男用小便位）不大于 2:3。
- 6.1.6 应设置游客休息区，提供休息椅凳，提供免费饮水设施，饮用水应符合 GB 5749 的规定。
- 6.1.7 应配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话，并与相关救援单位、医院签订专门运送协议，及时发现，安全运送。
- 6.1.8 应根据自身的区位情况、游客流量和服务功能定位，配备相应停车场设施，停车场应为生态停车场，各种标志标识应符合 GB/T 10001.2 的规定。

- 6.1.9 应提供邮政邮寄设施如邮筒，提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等销售服务。
- 6.1.10 应设立清晰、醒目的宣传标识，建筑物正面、侧面墙壁应附有相应的标识和名称，周边和公路上应有相应的导入标识。

## 6.2 专业站

- 6.2.1 应配备至少 1 个咨询台。
- 6.2.2 宜配备一定数量的资料架或者展示台。
- 6.2.3 宜配备一定数量的电子信息滚动屏幕及视频播放设施。
- 6.2.4 宜配备旅游厕所，旅游厕所应符合旅游厕所质量等级标准 GB/T18973-2003。
- 6.2.5 可提供休息椅凳，提供免费饮水设施，饮用水应符合 GB 5749 的规定。
- 6.2.6 可配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话。
- 6.2.7 可提供邮政邮寄设施如邮筒，提供纪念戳、本地纪念封、明信片、纪念邮票等销售服务。

## 6.3 服务点

- 6.3.1 应配备至少 1 个咨询台。
- 6.3.2 可配备资料架或者展示台。
- 6.3.3 可配备电子信息滚动屏幕及视频播放设施。
- 6.3.4 可配备医疗急救箱、常用的医药用品等设施，并在室内张贴城市紧急救助服务电话。

## 7 员工

### 7.1 员工结构

- 7.1.1 应配备专业全职服务人员。
- 7.1.2 宜配备少量临时性服务人员。
- 7.1.3 可招募志愿者，志愿者应熟悉本城市历史、文化知识，对城市旅游有一定了解，具备相应服务技能。

### 7.2 技能要求

- 7.2.1 应具备良好的服务态度，具有友好、热情服务的技能。
- 7.2.2 应具备较强服务技能，包括在声音、服务姿势、服务态度等方面表现出专业、友好的服务技能。
- 7.2.3 应具备专业化服务素养，具备本地城市历史和文化的知识，熟知当地旅游资源情况和周边区域旅游产品信息。
- 7.2.4 应掌握标准普通话，部分员工应掌握相应外语和地方方言。
- 7.2.5 全职员工应具有大专及以上学历，临时员工应具备高中及以上学历。

7.2.6 应具备较强人际沟通、健康和安​​全、消防疏散、紧急医疗救助、信息技术等技能。

### 7.3 培训

#### 7.3.1 培训时间

7.3.1.1 应为全职员工、临时员工和志愿者组织专门业务、技能培训。

7.3.1.2 入职培训时间不应少于 100 h。

7.3.1.3 在职培训时间每年不应少于 50 h。

#### 7.3.2 培训内容

7.3.2.1 应对服务态度、礼仪技能、顾客服务、人际沟通技能等培训。

7.3.2.2 应对相关人员开展健康和安​​全技能、紧急医疗救助技能、信息技术等技能培训。

7.3.2.3 应对相关人员开展英语等外文语言技能培训。

7.3.2.4 应加强对城市历史和文化、旅游产品等相关知识性内容培训。

#### 7.3.3 培训方式

7.3.4 入职培训应包括实地考察和调研本区域主要旅游景点。

7.3.5 在职培训可根据需要不定期组织专题培训，如讲座、专门研讨、户外拓展等方式。

7.3.6 宜鼓励员工深造学习，获取相应技能证书和学位。

### 7.4 行为要求

7.4.1 应统一着装，并佩戴标有中英文姓名和工号标识牌。

7.4.2 应本着专业、负责、认真的态度接待游客，回答游客旅游相关的咨询问题。

7.4.3 应态度友好，耐心、细致、不急不躁，言语举止文明，热情大方。

7.4.4 游客和居民提出咨询内容以外询问时，应提供所知线索，避免提供错误信息。

## 8 管理

### 8.1 管理办法

8.1.1 应制定相应的管理办法和章程，包括《管理与服务手册》，《岗位职责及要求》、《服务流程》等。

8.1.2 应加强各项设施、设备的日常管理和维护，保障各项设备状况安全、有效、完好。

8.1.3 应建立值班制度和日志记录制度，保障正常运营。

### 8.2 考核与监督

8.2.1 应制定《服务绩效评定量化细则》，定期对旅游服务中心运营绩效和人员绩效进行监督和考核。

8.2.2 应主动接受媒体、游客、居民的监督。

## 9 名称与标识

### 9.1 中英文名称

9.1.1 中文名称：城市旅游服务中心。

9.1.2 英文名称：City Visitor Center。

### 9.2 标识

采用国际通行的“i”标识。

### 9.3 标识的视觉识别系统

标识的颜色应为：青 98，品红 90，黄 14，黑 0。

### 9.4 组合应用

9.4.1 标识、中文名称和英文名称可组合应用。

9.4.2 中文名称的规范字体为黑体，英文名称的规范字体为 Times New Roman。

9.4.3 统一使用标识，并应用于交通工具、网站、信封等。

### 9.5 公共图形

公共信息图形设置应符合国家标准 GB/T10001.1、GB/T10001.2、LB/T 012 的要求。

---