



# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 010—2011

## 城市旅游集散中心等级划分与评定

Demarcation and evaluation of city tourist transport 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

## 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/TC210）归口。

本标准起草单位：浙江茗苑旅游规划设计研究中心、杭州旅游集散中心。

本标准主要起草人：林震华、王俊、任鸣、陈向、赖虔、李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源。

## 引 言

随着旅游业的蓬勃发展，散客市场比重越来越大。为适应旅游新形势，完善城市公共职能，服务散客旅游市场，我国多省、市先后设立了城市旅游集散中心。

城市旅游集散中心发展迅速，但目前还没有完整的、规范的标准作为指导其设施建设和规范其服务的依据。为完善城市旅游集散中心的基础设施，提高、规范服务水平，更好的促进城市旅游集散中心健康发展，特制定本标准。

# 城市旅游集散中心等级划分与评定

## 1 范围

本标准规定了城市旅游集散中心设施与服务的基本要求，等级划分的依据和条件。  
本标准适用于经注册设立的城市旅游集散中心。

## 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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 9672 公共交通等候车室卫生标准

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/T 15971 导游服务规范

GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

JGJ 122 老年人建筑设计规范

LB/T 002 旅游汽车服务质量

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**城市旅游集散中心** city tourist transportation center

为游客(主要是散客)提供旅游集散、咨询、换乘，同时具有旅游公共服务功能的组织实体。

### 3.2

**旅游集散服务** tourist transportation service

通过发售联票等方式组织游客来本地、外地旅游，或组织游客在城市旅游集散中心就地换乘后继续游程的旅游服务。

### 3.3

**旅游咨询服务** tourist consulting service

通过专门培训的人员或有关载体，向游客提供有关旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的非商业性咨询服务。

## 3.4

**旅游换乘服务 tourist interchange service**

为进入本地区、景区的旅游车辆提供停放场地，为游客提供旅游专线交通工具到达目的地的旅游服务。

## 4 城市旅游集散中心的等级划分与依据

## 4.1 等级划分

城市旅游集散中心划分为三个等次，从高到低依次为一级、二级和三级。

## 4.2 依据

等级划分以功能分区、设施设备、服务要求、运营管理为依据。

## 5 基本条件

- 5.1 应设置在机场、车站或客运码头、主要景区及城市商业中心等，交通便捷，易到达。
- 5.2 城市旅游集散中心的建筑及运行管理应符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准。
- 5.3 配备旅游专线交通工具，经过当地车辆监理部门年度检验合格。
- 5.4 证照齐全，具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证。
- 5.5 应有相关部门认可的旅游专用票证，所出售的旅游套票应记载日期、班次、发车时间、座位号、乘车地点、到达站名及提供的服务内容等。
- 5.6 旅游线路的设计应方便、安全、合理。

## 6 一级城市旅游集散中心划分条件

## 6.1 功能分区

- 6.1.1 布局合理，功能分区科学，应有中心大厅、售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。
- 6.1.2 中心大厅应设置咨询接待区、候车厅、旅游产品展示区、吸烟区、行政管理区、旅游购物区、休闲服务区、医务室、失物招领处等，宜设置母婴及残疾人专用休息室。

## 6.2 设施设备

## 6.2.1 中心大厅

- 6.2.1.1 中心大厅内应光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理，容量能充分满足游客接待量要求。
- 6.2.1.2 咨询接待区位置应合理、易见。
- 6.2.1.3 应设有公用电话，并具备国际、国内直拨功能，宜提供移动电话和网络宽带服务。
- 6.2.1.4 应提供游客自助查询信息的设备，如自助查询电脑等，自助查询服务至少提供营运线路、景点介绍、发车时间等内容。
- 6.2.1.5 中心大厅内应设置电子信息显示系统。
- 6.2.1.6 中心大厅内广告应统一规划，与环境协调，位置合理，不影响引导标志。

- 6.2.1.7 应设置无障碍通道、轮椅坡道等无障碍设施，其中无障碍设施应符合 JGJ 50 和 JGJ 122 的规定。
- 6.2.1.8 候车厅面积应大于 300 m<sup>2</sup>，布局合理、整洁干净、配置室内绿化。
- 6.2.1.9 应配备饮水设备，饮用水符合 GB 5749 的规定。
- 6.2.1.10 应配备舒适的座椅，座椅数量要与大厅面积、人流量成一定比例，并保持座椅干净、整洁。
- 6.2.1.11 候车厅的空气质量、室温、采光照明、噪声及饮水卫生等应符合 GB 9672 的规定。
- 6.2.1.12 应设置安检区，配备 X 射线安全检查仪等安检设备和专职危险物品检查人员。

## 6.2.2 售票区

- 6.2.2.1 应配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统。
- 6.2.2.2 根据游客流量设置售票窗口，售票窗口数量应充分满足购票者的需求。
- 6.2.2.3 应设置补票、退票专用窗口。
- 6.2.2.4 应设置无障碍窗口。
- 6.2.2.5 设置排队购票隔栏，有专人负责维持购票秩序。

## 6.2.3 停车场

- 6.2.3.1 停车场总面积不小于 5000 m<sup>2</sup>，地面应硬化处理，道路平整干净。
- 6.2.3.2 应配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌。
- 6.2.3.3 停车场内司机视线死角区的对面相应位置应设置反光镜。
- 6.2.3.4 车辆进出口区应配备通行管理指示灯和限速标志。
- 6.2.3.5 车辆进出口应设置门禁。
- 6.2.3.6 宜按车辆车型分区，保证车辆行驶顺畅。
- 6.2.3.7 车辆停靠站台应有利于游客快速到达目的地。
- 6.2.3.8 停车场绿化良好。

## 6.2.4 公共厕所

- 6.2.4.1 布局合理、数量充足、通风良好、地面干净、整洁、无异味、光线明亮、标志醒目规范。
- 6.2.4.2 设立无障碍厕位、婴儿看护设施等。
- 6.2.4.3 有防滑设施。

## 6.2.5 标识系统

- 6.2.5.1 应设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志、无障碍标志、游客须知、注意事项等相应的中英文引导标志，且数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
- 6.2.5.2 应统一使用城市旅游集散中心标识，并应用于集散站、交通工具、网站、分中心、信封等。
- 6.2.5.3 应在城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。城市旅游集散中心周边应有导入标识。
- 6.2.5.4 景点（区）上车点周边应设置醒目标志，具有连续引导作用，游客沿标志能够顺畅到达。
- 6.2.5.5 安全标志应符合国家消防技术规范。
- 6.2.5.6 城市旅游集散中心内基础设施、服务设备应有相应的警示标志，且醒目、规范。

6.2.5.7 应设置安全疏散指示图。

## 6.2.6 交通工具

6.2.6.1 旅游汽车车况应符合 LB/T 002 的要求。

6.2.6.2 运营车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

6.2.6.3 车内应在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志。

6.2.6.4 宜配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡（簿）、灭火器、导游专用设备等设施，且工作性能良好。

## 6.3 服务要求

### 6.3.1 服务内容

6.3.1.1 应提供 40 条以上旅游线路，日均客流量在 400 人次以上。

6.3.1.2 提供旅游换乘服务。

6.3.1.3 通过联网售票为游客提供景点（区）门票、套票服务。

6.3.1.4 提供信息咨询服务，应有适合城市旅游集散中心运营的信息管理系统。

6.3.1.5 应提供现场咨询、电话咨询、网上咨询、自助旅游信息查询服务，并保证服务畅通。

6.3.1.6 应建立具有一级域名的网站，及时提供景点（区）票价、旅游产品、咨询电话、班车时间、联系方式等基本信息。

6.3.1.7 提供局域网、宽带服务。

6.3.1.8 设置旅游宣传册展示台、架，以印刷品、照片等形式为游客提供旅行、游览等方面信息，制作精美，内容丰富。

6.3.1.9 提供餐饮、购物、住宿预订等服务项目，代售铁路、客运、航空票务。

6.3.1.10 应配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统、视频信息播放系统，全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息，及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。

6.3.1.11 可提供外币兑换服务。

6.3.1.12 每辆旅游车应至少配备 1 名导游或导乘人员，服务质量应符合 GB/T 15971 的要求。

6.3.1.13 游客中转流程应有序、顺畅、便捷。

6.3.1.14 应提供婴儿车、轮椅服务。

### 6.3.2 服务规范

6.3.2.1 行车途中不得随意上下游客。

6.3.2.2 各岗位应有规范的服务标准、流程和制度，为游客提供规范化的服务。

6.3.2.3 工作期间应统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体。

6.3.2.4 对游客礼貌、热情、亲切、友好，不分种族、民族，一视同仁；尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。

6.3.2.5 服务语言清晰准确，表情自然亲切；服务态度耐心、热情、规范、周到，有问必答，对于不属于自己解答或解决范围的问题，应告诉游客其它可行的解决途径。

6.3.2.6 能提供简单手语和三种以上外语的咨询服务。

6.3.2.7 售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付，并耐心、热情地解答游客的问讯，认真做好票据报表日清工作，保证票款相符、票帐相符。

- 6.3.2.8 电话应答应及时准确，铃响不应超过三声，电话服务人员普通话标准，答复问题应耐心、细致、不急不躁。
- 6.3.2.9 广播人员应使用普通话和外语广播，发音标准，播放内容简练、清晰、易懂，少数民族地区宜增加民族语言。
- 6.3.2.10 检票前对车辆进行清车，检票人员应依据发车班次和时间，为游客提供引导上车、检票服务，监督车辆正班正点运营，同时认真填写检票记录及行车路单，并办好交接手续。
- 6.3.2.11 工作人员应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。
- 6.3.2.12 应主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。
- 6.3.2.13 导游人员在服务过程中，不应向游客兜售物品，以明示或暗示的方式向游客索要小费，在向异地移动途中，应提醒游客注意人身和物品的安全。

### 6.3.3 投诉服务

- 6.3.3.1 投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员，在中心大厅内醒目位置、网站、宣传资料上公布投诉电话。
- 6.3.3.2 及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告，保持一年以上的备查期。
- 6.3.3.3 对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。
- 6.3.3.4 应在收到游客投诉之日起7个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见。
- 6.3.3.5 游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之三。

## 6.4 运营管理

### 6.4.1 人员管理

- 6.4.1.1 应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、车辆调度员、安全管理人员、受理投诉人员、司机和导游，职责分明，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。
- 6.4.1.2 根据工作需要，应定期和不定期对员工进行培训、考核。

### 6.4.2 安全管理

- 6.4.2.1 应有专门的安全管理机构和人员，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统，其中安全管理人员不少于2名。
- 6.4.2.2 应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。
- 6.4.2.3 具备节假日安全预案。
- 6.4.2.4 应对所有应急预案定期进行演练，一年不少于两次。
- 6.4.2.5 定期组织消防等安全知识培训，并定期进行各项安全演练。
- 6.4.2.6 配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。
- 6.4.2.7 应配备公共区域安全消防监控管理系统。
- 6.4.2.8 设置安全通道，确保通畅。
- 6.4.2.9 应建立设施设备管理制度，建立设备档案和定期维护制度，运营期间设施设备完好。
- 6.4.2.10 配备必须的医疗救助设施，并配备专职医务人员，能满足游客的一般安全救助需求，做到快速出诊、正确施救。
- 6.4.2.11 出车前应对车辆进行安全例检，并做好记录，确保车辆安全运营。
- 6.4.2.12 定期与司机签订安全责任书，并建立司机安全行车档案。



6.4.2.13 定期开展各类安全检查，及时发现和消除运营安全事故隐患，对发现的问题有记录、有追踪、有改进措施。

6.4.2.14 车辆进出口应有专人管理，并实施人车分离，确保进出口车辆和行人安全。

6.4.2.15 采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。

### 6.4.3 环境管理

6.4.3.1 应制定卫生保洁制度，保证环境卫生。

6.4.3.2 城市旅游集散中心的空气质量、污水、噪音等环境指标符合国家有关规定。

6.4.3.3 候车厅的卫生应符合 GB 9672 的要求。

6.4.3.4 公共厕所卫生条件应符合 GB/T 17217 的要求。

6.4.3.5 配置足够数量的垃圾桶/箱，布局合理，注明标识，日产日清。

6.4.3.6 例行消毒，按照 GB 19085 的相关规定预防传染性疾病的发生并控制其传播。

6.4.3.7 宜设绿化区域，环境优美。

6.4.4 游客满意率在 95%以上。

6.4.5 正常情况下，发车准点率达到 98%以上。

## 7 二级城市旅游集散中心划分条件

### 7.1 功能分区

7.1.1 布局合理，功能分区科学，应有中心大厅、售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。

7.1.2 中心大厅宜设置咨询接待区、候车厅、吸烟区、行政管理区、母婴及残疾人专用休息室等。咨询接待区位置应合理、易见。

### 7.2 设施设备

#### 7.2.1 中心大厅

7.2.1.1 中心大厅内应光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理，容量能充分满足游客接待量要求。

7.2.1.2 应设有公用电话，并具备国际、国内直拨功能。

7.2.1.3 应提供游客自助查询信息的设备，如自助查询电脑等，自助查询服务至少提供营运线路、景点介绍、发车时间等内容。

7.2.1.4 应设置无障碍通道、轮椅坡道等无障碍设施，其中无障碍设施应符合 JGJ 50 和 JGJ 122 的规定。

7.2.1.5 候车厅面积应大于 150 m<sup>2</sup>，布局合理、整洁干净、配置室内绿化。

7.2.1.6 应配备饮水设备，饮用水符合 GB 5749 的规定。

7.2.1.7 应配备舒适的座椅，座椅数量要与大厅面积、人流量成一定比例，并保持座椅干净、整洁。

7.2.1.8 候车厅的空气质量、室温、采光照明、噪声及饮水卫生等应符合 GB 9672 的规定。

7.2.1.9 应设置安检区，配备 X 射线安全检查仪等安检设备。

#### 7.2.2 售票区

7.2.2.1 应配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统。

7.2.2.2 根据游客流量设置售票窗口，售票窗口数量应满足购票者的需求。

7.2.2.3 应设置补票、退票专用窗口。

7.2.2.4 应设置无障碍窗口。

### 7.2.3 停车场

7.2.3.1 停车场总面积不小于 2000 m<sup>2</sup>，地面应硬化处理，道路平整干净。

7.2.3.2 应配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌。

7.2.3.3 车辆进出口应设置门禁。

7.2.3.4 宜按车辆车型分区，保证车辆行驶顺畅。

### 7.2.4 公共厕所

7.2.4.1 布局合理、数量充足、通风良好、无异味、光线明亮、标志醒目规范。

7.2.4.2 设立无障碍厕位。

7.2.4.3 有防滑设施。

### 7.2.5 标识系统

7.2.5.1 应设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志，且数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

7.2.5.2 应统一使用城市旅游集散中心标识，并应用于集散站、交通工具、网站、分中心、信封等。

7.2.5.3 应在城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。城市旅游集散中心周边应有导入标识。

7.2.5.4 景点（区）上车点周边应设置醒目标志，具有连续引导作用，游客沿标志能够顺畅到达。

7.2.5.5 安全标志应符合国家消防技术规范。

7.2.5.6 城市旅游集散中心内基础设施、服务设备应有相应的警示标志，且醒目、规范。

### 7.2.6 交通工具

7.2.6.1 旅游汽车车况应符合 LB/T 002 的要求。

7.2.6.2 运营车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

7.2.6.3 车内应在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志。

7.2.6.4 宜配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡（簿）、灭火器、导游专用设备等设施，且工作性能良好。

## 7.3 服务要求

### 7.3.1 服务内容

7.3.1.1 应提供 20 条以上旅游线路，日均客流量在 200 人次以上。

7.3.1.2 通过联网售票为游客提供景点（区）门票、套票服务。

7.3.1.3 提供信息咨询服务，应有适合城市旅游集散中心运营的信息管理系统。

7.3.1.4 应提供现场咨询、电话咨询和网上咨询服务，并保证服务畅通。

7.3.1.5 应建立具有二级域名的网站，提供景点（区）票价、旅游产品、咨询电话、班车时间、联系方式等基本信息。

7.3.1.6 提供局域网、宽带服务。

7.3.1.7 设置旅游宣传册展示台、架，以印刷品、照片等形式为游客提供旅行、游览等方面信息。

7.3.1.8 提供餐饮、购物、住宿预订等服务项目。

7.3.1.9 应配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统，全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息，及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。

7.3.1.10 每辆旅游车应至少配备1名导游或导乘人员，服务质量应符合GB/T 15971的要求。

7.3.1.11 宜提供婴儿车、轮椅服务。

### 7.3.2 服务规范

7.3.2.1 行车途中不得随意上下游客。

7.3.2.2 各岗位应有规范的服务标准、流程和制度，为游客提供规范化的服务。

7.3.2.3 工作期间应统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体。

7.3.2.4 对游客礼貌、热情、亲切、友好，不分种族、民族，一视同仁；尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。

7.3.2.5 服务语言清晰准确，表情自然亲切；服务态度耐心、热情、规范、周到，有问必答，对于不属于自己解答或解决范围的问题，应告诉游客其它可行的解决途径。

7.3.2.6 能提供简单手语和一种以上外语的咨询服务。

7.3.2.7 售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付，并耐心、热情地解答游客的问讯，认真做好票据报表日清工作，保证票款相符、票帐相符。

7.3.2.8 电话应答应及时准确，铃响不应超过三声，电话服务人员普通话标准，答复问题应耐心、细致、不急不躁。

7.3.2.9 广播人员应使用普通话和外语广播，发音标准，播放内容简练、清晰、易懂，少数民族地区宜增加民族语言。

7.3.2.10 检票前对车辆进行清车，检票人员应依据发车班次和时间，为游客提供引导上车、检票服务，监督车辆正班正点运营，同时认真填写检票记录及行车路单，并办好交接手续。

7.3.2.11 工作人员应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。

7.3.2.12 应主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。

### 7.3.3 投诉服务

7.3.3.1 投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员，公布投诉电话。

7.3.3.2 及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉档案。

7.3.3.3 对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。

7.3.3.4 应在收到游客投诉之日起10个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见。

7.3.3.5 游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之五。

## 7.4 运营管理

### 7.4.1 人员管理

7.4.1.1 应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、安全管理人员、司机和导游，职责分明，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。

7.4.1.2 根据工作需要，应定期和不定期对员工进行培训、考核。

### 7.4.2 安全管理

- 7.4.2.1 应有专门的安全管理机构和人员，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统。
- 7.4.2.2 应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。
- 7.4.2.3 具备节假日安全预案。
- 7.4.2.4 应对所有应急预案定期进行演练，一年不少于一次。
- 7.4.2.5 定期组织消防等安全知识培训，并定期进行各项安全演练。
- 7.4.2.6 配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。
- 7.4.2.7 设置安全通道，确保通畅。
- 7.4.2.8 应建立设施设备管理制度，建立设备档案和定期维护制度。
- 7.4.2.9 配备必须的医疗救助设施。
- 7.4.2.10 出车前应对车辆进行安全例检，并做好记录，确保车辆安全运营。
- 7.4.2.11 定期与司机签订安全责任书，并建立司机安全行车档案。
- 7.4.2.12 定期开展各类安全检查，及时发现和消除运营安全事故隐患，对发现的问题有记录、有追踪、有改进措施。
- 7.4.2.13 车辆进出口应有专人管理，并实施人车分离，确保进出口车辆和行人安全。
- 7.4.2.14 采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。

#### 7.4.3 环境管理

- 7.4.3.1 应制定卫生保洁制度，保证环境卫生。
  - 7.4.3.2 城市旅游集散中心的空气质量、污水、噪音等环境指标符合国家有关规定。
  - 7.4.3.3 候车厅的卫生应符合 GB 9672 的要求。
  - 7.4.3.4 公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的要求。
  - 7.4.3.5 配置足够数量的垃圾桶/箱，布局合理，注明标识，日产日清。
  - 7.4.3.6 例行消毒，按照 GB 19085 的相关规定预防传染性疾病的产生并控制其传播。
  - 7.4.3.7 宜设绿化区域，环境优美。
- 7.4.4 游客满意率在 90%以上。
- 7.4.5 正常情况下，发车准点率达到 95%以上。

### 8 三级城市旅游集散中心划分条件

#### 8.1 功能分区

- 8.1.1 布局合理，功能分区科学，应有售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。
- 8.1.2 中心大厅宜设置咨询接待区、候车厅等。

#### 8.2 设施设备

##### 8.2.1 中心大厅

- 8.2.1.1 中心大厅内应光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理，容量能充分满足游客接待量要求。
- 8.2.1.2 咨询接待区位置应合理、易见。
- 8.2.1.3 应设有公用电话，并具备国际、国内直拨功能。
- 8.2.1.4 候车厅面积应大于 50 m<sup>2</sup>，布局合理、整洁干净。
- 8.2.1.5 应配备座椅，并保持座椅干净、整洁。

8.2.1.6 候车厅的空气质量、室温、采光照明、噪声及饮水卫生等应符合 GB 9672 的规定。

## 8.2.2 售票区

8.2.2.1 应配备票务系统。

8.2.2.2 根据游客流量设置售票窗口。

## 8.2.3 停车场

8.2.3.1 停车场地面应硬化处理，道路平整干净。

8.2.3.2 应配备停车站台和发车线路牌。

## 8.2.4 公共厕所

布局合理、数量充足、通风良好、无异味、光线明亮、标志醒目规范。

## 8.2.5 标识系统

8.2.5.1 应设置设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志，且数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

8.2.5.2 应统一使用城市旅游集散中心标识。

8.2.5.3 应在城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。

## 8.2.6 交通工具

8.2.6.1 旅游汽车车况应符合 LB/T 002 的要求。

8.2.6.2 运营车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

8.2.6.3 宜配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡（簿）、灭火器、导游专用设备等设施，且工作性能良好。

## 8.3 服务要求

### 8.3.1 服务内容

8.3.1.1 应提供旅游线路。

8.3.1.2 通过联网售票为游客提供景点（区）门票、套票服务。

8.3.1.3 应提供现场咨询、电话咨询服务，并保证服务畅通。

8.3.1.4 应及时播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息，及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。

### 8.3.2 服务规范

8.3.2.1 工作期间应统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体。

8.3.2.2 对游客礼貌、热情、亲切、友好，不分种族、民族，一视同仁；尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。

8.3.2.3 服务语言清晰准确，表情自然亲切；服务态度耐心、热情、规范、周到，有问必答。

8.3.2.4 售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付，并耐心、热情地解答游客的问讯，认真做好票据报表日清工作，保证票款相符、票帐相符。

8.3.2.5 电话应答应及时准确，铃响不应超过三声，电话服务人员普通话标准，答复问题应耐心、细致、不急不躁。

- 8.3.2.6 广播人员应使用普通话广播，发音标准，播放内容简练、清晰、易懂。
- 8.3.2.7 检票前对车辆进行清车，检票人员应依据发车班次和时间，为游客提供引导上车、检票服务，监督车辆正班正点运营。
- 8.3.2.8 为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。

### 8.3.3 投诉服务

- 8.3.3.1 投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构，公布投诉电话。
- 8.3.3.2 对游客的意见、要求或投诉应根据有关规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。
- 8.3.3.3 游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之七。

## 8.4 运营管理

### 8.4.1 人员管理

应配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、安全管理人员、司机，职责分明，各类上岗人员应获得相关的上岗资质。

### 8.4.2 安全管理

- 8.4.2.1 应有专门的安全管理机构 and 人员，建立完善的安全管理责任体系。
- 8.4.2.2 应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。
- 8.4.2.3 配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。
- 8.4.2.4 设置安全通道，确保通畅。
- 8.4.2.5 出车前应对车辆进行安全例检，并做好记录，确保车辆安全运营。
- 8.4.2.6 采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。

### 8.4.3 环境管理

- 8.4.3.1 应制定卫生保洁制度，保证环境卫生。
- 8.4.3.2 候车厅的卫生应符合 GB 9672 的要求。
- 8.4.3.3 公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的要求。
- 8.4.3.4 配置足够数量的垃圾桶/箱，布局合理，注明标识，日产日清。
- 8.4.4 游客满意率在 85%以上。
- 8.4.5 正常情况下，准点发车。

附录 A  
(规范性附录)  
设施与服务项目评分表

### A.1 评分说明

A.1.1 评分表总分为450分，其中基础指标得分最高为410分，附加项目得分最高为40分。

A.1.2 评分表各大项分值为：基本要求60分；功能分区20分，设施设备150分；服务要求112分；运营管理68分。

A.1.3 各等级最低总分要求：

一级：400分；二级：340分；三级：220分。

### A.2 评分标准

评分标准见表A.1。

表 A.1 设施与服务项目评分表

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
<b>1</b>	<b>基本要求</b>	<b>60</b>				
1.1	设置在机场、车站或客运码头、主要景区及城市商业中心等，交通便捷，易到达。		10			
1.2	建筑及运行管理符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准。		10			
1.3	配备旅游专线交通工具，经过当地车辆监理部门年度检验合格。		10			
1.4	证照齐全，具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证。		10			
1.5	有相关部门认可的旅游专用票证，所出售的旅游套票记载日期、班次、发车时间、座位号、乘车地点、到达站名及提供的服务内容等。		10			
1.6	旅游线路的设计方便、安全、合理。		10			
<b>2</b>	<b>功能分区</b>	<b>20</b>				
2.1	布局合理，分区科学。		4			
2.2	有中心大厅、售票区、停车场、公共厕所等主要功能区。		8			
2.3	中心大厅有咨询接待区、候车厅、吸烟区、行政管理区、母婴及残疾人专用休息室。		6			
2.4	咨询接待区位置合理、易见。		2			

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
<b>3</b>	<b>设施设备</b>	<b>150</b>				
<b>3.1</b>	<b>中心大厅</b>		<b>34</b>			
3.1.1	光线明亮、通风良好、整齐明快、布局合理			4		
3.1.2	中心大厅总面积在 1500 m <sup>2</sup> 以上。			8		
	中心大厅总面积在 1000 m <sup>2</sup> 以上。			6		
	中心大厅总面积在 500 m <sup>2</sup> 以上。			4		
3.1.3	候车厅面积大于 300 m <sup>2</sup> 。			4		
	候车厅面积大于 150 m <sup>2</sup> 。			3		
	候车厅面积大于 50 m <sup>2</sup> 。			2		
3.1.4	公用电话具备国际、国内直拨功能。			2		
3.1.5	有自助查询信息的设备，设备至少提供营运线路、景点介绍、发车时间等内容。			2		
3.1.6	厅内广告统一规划，与环境协调，不影响引导标志。			2		
3.1.7	设置无障碍通道、轮椅坡道等无障碍设施。			2		
3.1.8	配备饮水设备。			2		
3.1.9	配备舒适的软面座椅，并保持座椅干净、整洁。座椅数量充分满足游客流量需求，			6		
	配备舒适的座椅，并保持座椅干净、整洁。座椅数量满足游客流量需求，			4		
	配备座椅，并保持座椅干净、整洁。			2		
3.1.10	设置安检区，配备 X 射线安全检查仪和专职危险物品检查人员。			2		
<b>3.2</b>	<b>售票区</b>		<b>24</b>			
3.2.1	配备票务系统、公共信息系统和电话服务系统。			6		
3.2.2	售票窗口数量充分满足购票者的需求。			6		
	售票窗口数量满足购票者的需求。			4		
	设置售票窗口。			2		
3.2.3	设置补票、退票专用窗口。			2		
3.2.4	设置无障碍窗口。			2		



序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
3.2.5	设置排队购票隔栏，有专人负责维持购票秩序。			2		
<b>3.3</b>	<b>停车场</b>		<b>36</b>			
3.3.1	停车场总面积不小于 5000 m <sup>2</sup> 。			8		
	停车场总面积不小于 2000 m <sup>2</sup> 。			6		
	设有停车场。			4		
3.3.2	地面硬化处理，道路平整干净。			2		
3.3.3	配备车辆调度室、停车站台和发车线路牌。			2		
3.3.4	司机视线死角区的对面相应位置设置反光镜。			2		
3.3.5	车辆进出口区配备通行管理指示灯和限速标志。			2		
3.3.6	车辆进出口设置门禁。			2		
3.3.7	按车辆车型分区，保证车辆行驶顺畅。			2		
3.3.8	车辆停靠站台合理，有利于游客快速到达目的地。			2		
3.3.9	停车场绿化良好。			4		
	停车场有绿化。			3		
	停车场无绿化。			2		
<b>3.4</b>	<b>公共厕所</b>		<b>14</b>			
3.4.1	布局合理、数量充足、通风良好、地面干净、整洁、无异味、光线明亮、标志醒目规范。			8		
3.4.2	设立无障碍厕位、婴儿看护设施等。			4		
3.4.3	有防滑设施。			2		
<b>3.5</b>	<b>标识系统</b>		<b>22</b>			
3.5.1	设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志、无障碍标志、游客须知、注意事项等相应的中英文引导标志。			6		
	设置城市旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志。			4		
	设置设施与服务位置指引标志等相应的中英文引导标志。			2		
3.5.2	数量足够、内容准确、标志醒目、指向准确，符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。			2		
3.5.3	统一使用城市旅游集散中心标识。			4		
3.5.4	城市旅游集散中心建筑物正门、侧面或顶部等醒目位置设立中英文标识和名称。			2		
3.5.5	城市旅游集散中心周边有导入标识。			2		
3.5.6	景点（区）上车点周边设置醒目标志，具有连续引导作用，游客沿标志能够顺畅到达。			2		
3.5.7	城市旅游集散中心内基础设施、服务设备有相应的警示标志，且醒目、规范。			2		
3.5.8	设置安全疏散指示图。			2		

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
<b>3.6</b>	<b>交通工具</b>		<b>20</b>			
3.6.1	旅游汽车车况符合 LB/T 002 的要求。			6		
3.6.2	运营车辆的安全性能符合 GB 7258 的规定。			6		
3.6.3	车内在明显位置标明禁止吸烟和禁止明火的标志。			2		
3.6.4	配备车载电视、冷暖风设备、乘客意见卡(簿)、灭火器、导游专用设备等设施,且工作性能良好。			6		
<b>4</b>	<b>服务要求</b>	<b>112</b>				
<b>4.1</b>	<b>服务内容</b>		<b>46</b>			
4.1.1	提供 40 条以上旅游线路,日均客流量在 400 人次以上。			8		
	提供 20 条以上旅游线路,日均客流量在 200 人次以上。			6		
	提供 5 条旅游线路。			4		
4.1.2	通过联网售票为游客提供景点(区)门票、套票服务。			2		
4.1.3	提供信息咨询服务。			2		
4.1.4	有运营信息管理系统。			2		
4.1.5	提供现场咨询、电话咨询、网上咨询、自助旅游信息查询服务,并保证服务畅通。			6		
	提供现场咨询、电话咨询和网上咨询服务,并保证服务畅通。			4		
	提供现场咨询、电话咨询服务,并保证服务畅通。			2		
4.1.6	具有一级域名的网站。			4		
	具有二级域名的网站。			3		
	具有网站。			2		
4.1.7	提供局域网、宽带服务。			2		
4.1.8	设置旅游宣传册展示台、架,以印刷品、照片等形式为游客提供旅行、游览等方面信息。			2		
4.1.9	提供餐饮、购物、住宿预订等服务项目,代售铁路、客运、航空票务。			2		
4.1.10	配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统、视频信息播放系统。全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。			8		
	配备覆盖城市旅游集散中心大厅的语音播报系统。全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。			6		
	及时播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息,及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。			4		

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
4.1.11	提供外币兑换服务。			2		
4.1.12	每辆旅游车配备导游或导乘人员。			4		
4.1.13	提供婴儿车、轮椅服务。			2		
<b>4.2</b>	<b>服务规范</b>		<b>40</b>			
4.2.1	各岗位有规范的服务标准、流程和制度。			2		
4.2.2	工作期间统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体。			2		
4.2.3	对游客礼貌、热情、亲切、友好，不分种族、民族，一视同仁；尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。			4		
4.2.4	服务语言清晰准确，表情自然亲切。			2		
4.2.5	服务态度耐心、热情、规范、周到，有问必答。			2		
4.2.6	能提供简单手语和三种以上外语的咨询服务。			4		
	能提供简单手语和一种以上外语的咨询服务。			3		
	能提供标准的普通话咨询服务。			2		
4.2.7	售票员售票时做到细心、准确、迅速、唱收唱付，并耐心、热情地解答游客的问讯，认真做好票据报表日清工作，保证票款相符、票帐相符。			4		
4.2.8	电话应答及时准确，铃响不应超过三声，电话服务人员普通话标准，答复问题耐心、细致、不急不躁。			2		
4.2.9	广播人员使用普通话广播，发音标准，播放内容简练、清晰、易懂，少数民族地区增加民族语言。			2		
4.2.10	广播人员提供外语广播，发音标准。			2		
4.2.11	检票前对车辆进行清车，依据发车班次和时间，为游客提供引导上车、检票服务，监督车辆正班正点运营，同时认真填写检票记录及行车路单，并办好交接手续。			2		
4.2.12	工作人员掌握必要的消防疏散及应急救护等技能。			2		
4.2.13	主动为老、弱、病、残、孕等游客提供特殊服务。			4		
4.2.14	导游人员在服务过程中，无向游客兜售物品，以明示或暗示的方式向游客索要小费等违规行为。			2		
4.2.15	途中提醒游客注意人身和物品的安全。			2		
4.2.16	行车途中不得随意上下游客。			2		

序号	检 查 项 目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
4.3	<b>投诉服务</b>		26			
4.3.1	投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员，在中心大厅内醒目位置、网站、宣传资料上公布投诉电话。			8		
	投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构和配备受理投诉人员，公布投诉电话。			6		
	投诉制度健全，设立专门的投诉处理机构，公布投诉电话。			4		
4.3.2	及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉档案。			2		
4.3.3	投诉处理记录、投诉反馈和分析报告保持一年以上的备查期			2		
4.3.4	对游客的意见、要求或投诉根据有关规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。			2		
4.3.5	在收到游客投诉之日起7个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见。			6		
	在收到游客投诉之日起10个工作日内反馈投诉的基本事实和处理意见。			4		
	反馈游客投诉的基本事实和处理意见。			2		
4.3.6	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之三。			6		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之五。			4		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之七。			2		
5	<b>运营管理</b>	68				
5.1	<b>人员管理</b>		6			
5.1.1	配备行政管理人员、售/检票人员、咨询人员、广播人员、安全管理人员、司机，职责分明，各类上岗人员获得相关的上岗资质。			4		
5.1.2	定期和不定期对员工进行培训、考核。			2		
5.2	<b>安全管理</b>		38			
5.2.1	有专门的安全管理机构 and 人员。			2		
5.2.2	安全管理人员不少于2名。			2		
5.2.3	建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统。			2		

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
5.2.4	对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定突发事件应急预案，包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容。			2		
5.2.5	具备节假日安全预案。			2		
5.2.6	对所有应急预案定期进行演练，一年不少于两次。			4		
	对所有应急预案定期进行演练，一年不少于一次。			3		
	对所有应急预案定期进行演练。			2		
5.2.7	定期组织消防等安全知识培训。			2		
5.2.8	配备性能可靠、处于有效期内的灭火器材。			2		
5.2.9	配备公共区域安全消防监控管理系统。			2		
5.2.10	设置安全通道，确保通畅。			2		
5.2.11	建立设施设备管理制度，建立设备档案和定期维护制度，运营期间设施设备完好。			2		
5.2.12	配备必须的医疗救助设施。			2		
5.2.13	配备专职医务人员，能满足游客的一般安全救助需求，做到快速出诊、正确施救。			2		
5.2.14	出车前对车辆进行安全例检，并做好记录，确保车辆安全运营。			2		
5.2.15	定期与司机签订安全责任书，并建立司机安全行车档案。			2		
5.2.16	定期开展各类安全检查，及时发现和消除运营安全事故隐患，对发现的问题有记录、有追踪、有改进措施。			2		
5.2.17	车辆进出口有专人管理，并实施人车分离，确保进出口车辆和行人安全。			2		
5.2.18	采取各种形式宣传旅游常识和安全注意事项。			2		
<b>5.3</b>	<b>环境管理</b>		<b>12</b>			
5.3.1	制定卫生保洁制度，保证环境卫生。			2		
5.3.2	候车厅的卫生符合 GB 9672 的要求。			2		
5.3.3	公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的要求。			2		
5.3.4	配置足够数量的垃圾桶/箱，布局合理，注明标识，日产日清。			2		

序号	检查项目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
5.3.5	例行消毒,按照 GB 19085 的相关规定预防传染性疾病的产生并控制其传播。			2		
5.3.6	设绿化区域,环境优美。			2		
<b>5.4</b>	<b>游客满意率</b>		<b>6</b>			
5.4.1	游客满意率在 95%以上。			6		
	游客满意率在 90%以上。			4		
	游客满意率在 85%以上。			2		
<b>5.5</b>	<b>发车准点率</b>		<b>6</b>			
5.5.1	正常情况下,发车准点率达到 98%以上。			6		
	正常情况下,发车准点率达到 95%以上。			4		
	正常情况下,准点发车。			2		
<b>附则</b>	<b>附加项目</b>	<b>40</b>				
J1	提供换乘服务。		<b>10</b>			
J2	具有全国联网售票功能。		<b>10</b>			
J3	开通网上预订(门票、车、船、飞机、餐饮、住宿及套餐业务)功能并确保正常使用。		<b>10</b>			
J4	能提供“四语”服务(中、英、日、韩)。		<b>10</b>			
<b>总分</b>		<b>450</b>				