

DB 5309

临 沧 市 地 方 标 准

DB 5309/T 56—2021

凤庆核桃主题旅游服务规范

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

临 沧 市 市 场 监 督 管 理 局 发 布

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。

本文件由凤庆县人民政府提出。

本文件由临沧市林业和草原局归口。

本文件起草单位：临沧市质量技术监督综合检测中心、凤庆县人民政府、临沧市林业和草原局、凤庆县市场监督管理局、孟定海关综合技术中心、临沧市林业科学院、凤庆县林业和草原局。

本文件主要起草人：董斌、唐忠凤、赵立新、苏娟、杨建明、雷云钦、李子云、李艳、李程康、罗震宇、李明灿、张国昌。

凤庆核桃主题旅游服务规范

1 范围

本文件规定了凤庆核桃主题旅游服务的设施要求、服务人员要求、核桃主题旅游服务要求、安全要求及服务评价与改进等内容。

本文件适用于凤庆核桃主题旅游服务活动。

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 10001.1 公共信息图形符号 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 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价
- LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价
- LB/T 066 精品旅游饭店

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

凤庆核桃

泛指在凤庆县行政辖区内本土培育或引种植的大泡核桃、临宝核桃、细香核桃等深纹核桃 (*Juglans sigillata* D.) 优良品种的统一统称。

3.2

凤庆核桃主题旅游

以提升凤庆核桃产业知名度为目的，为游客提供核桃采摘、剥青皮、清洗、烘干、文创产品制作等核桃文化旅游体验相关活动。

4 服务设施要求

4.1 公共设施

- 4.1.1 核桃主题旅游区宜设置游客服务中心（点）且位置合理、规模适度，设施齐全，配备服务人员，体现核桃主题旅游特色。
- 4.1.2 公共信息图形符号和导向系统设置规范，应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9 的规定。
- 4.1.3 旅游区域内应配备分类垃圾箱，数量充足、分布合理、外观美观。
- 4.1.4 应设有公共休憩设施，布局合理、数量充足、安全牢固。
- 4.1.5 应设有残疾人、未成年人、老年人等特殊人群的服务设施。
- 4.1.6 旅游厕所应环境良好，数量充足，能够满足游客需求，符合 GB/T 18973 的规定。

4.2 旅游交通

- 4.2.1 外部交通便利，能够驾车到达核桃主题旅游区附近。
- 4.2.2 内部交通设施完善，道路通畅，道路宽度、坡度设置合理。
- 4.2.3 核桃主题旅游区入口处、内部道路应设立引导标识，包括全景图、导览图、标识牌、介绍牌等。
- 4.2.4 距离步行超过 10 min 的，宜配备观光接驳车、婴儿推车、宠物推车。
- 4.2.5 应有布局合理、管理完善、满足游客接待需求的停车场。
- 4.2.6 观光游览线路的设计和选择应充分考虑主题内涵、自然田园景观、历史文化特色以及游客的体验和舒适度。
- 4.2.7 观光步道建设宜采用具有本地特色的生态性材料，体现原生态的田园景观及民族特色。

5 服务人员要求

5.1 仪容仪表

- 5.1.1 着装得体整洁，形象端庄、大方。
- 5.1.2 宜穿着有地方特色或民族特色的服装。

5.2 行为举止

- 5.2.1 尊重游客的民族习俗和宗教信仰，保护客人隐私。
- 5.2.2 服务人员应热情，文明礼貌，穿着得体，仪态大方。主动热情，细致周到。
- 5.2.3 宜使用普通话作为服务语言，表达清晰，使用文明礼貌用语。
- 5.2.4 与游客互动，倾听游客意见，认真处理并及时反馈改正。
- 5.2.5 态度良好，不得有侮辱游客的行为和语言。

5.3 业务技能

- 5.3.1 服务人员应熟练掌握旅游接待服务基本知识，上岗前应经过岗位培训。
- 5.3.2 服务人员应具备基础的急救常识和技能。
- 5.3.3 讲解员应熟悉当地历史、人文、风土人情等，服务质量应符合 LB/T 014 的要求。

6 核桃主题旅游服务要求

6.1 核桃产业科普展示

- 6.1.1 建立核桃产业科普基地，开展核桃种质资源、种植历史、生产加工、古树核桃保护、病虫害等核桃科普展示。

6.1.2 应配备科普讲解服务人员或导览讲解耳机。

6.2 核桃采摘体验

6.2.1 核桃采摘体验区应与规模栽培区分离。

6.2.2 体验区应设置相应的农业知识科普标牌，提供作物生长过程、核桃特点、采摘方法的现场讲解、操作演示、参与性指导等服务。

6.2.3 应在核桃采摘体验区入口明显位置设置提示牌，公示采摘体验流程、要求和安全警示等事项。

6.2.4 配备服务人员、采摘工具和盛具、计量器具等。

6.3 核桃加工体验

6.3.1 宜提供核桃加工体验场地、设施设备，满足游客核桃加工体验活动。

6.3.2 对核桃农产品加工知识、传统加工技艺、特色生产工艺流程进行讲解和操作演示，并提供参与性指导。

6.4 核桃文创产品制作体验

6.4.1 宜提供核桃文创产品制作体验场地、设施设备，满足游客体验活动要求。

6.4.2 应配合服务人员就核桃文创产品进行讲解，收费项目应明码标价。

6.5 餐饮

6.5.1 餐饮场所卫生应符合 GB/T 40042 的要求。

6.5.2 餐饮服务宜体现农家风情和乡村文化。

6.5.3 餐饮设施设备完好，有完善的防尘、防鼠及污水处理设施。餐（饮）具配套并符合卫生要求，有消毒专用设备。

6.5.4 食材宜主张采用本地食材，宜提供其特色农业园区生产的食材，开发核桃系列菜谱。

6.6 住宿

6.6.1 住宿服务应体现农家风情和乡村文化。

6.6.2 住宿经营单位证照齐全，住宿设施的入住登记、安全等制度健全。

6.6.3 室内设施、生活用品应齐备。

6.6.4 客房服务人员的服务应符合 GB/T 14308、LB/T 064、LB/T 065、LB/T 066 的要求。

6.7 购物

6.7.1 商品明码标价。

6.7.2 经营诚实守信，无欺诈行为。

6.7.3 宜提供产品包装及邮寄服务。

6.7.4 提供现金、电子支付、刷卡支付等支付方式。

7 安全要求

7.1 严格执行交通、消防、生产、食品等相关领域的安全法律法规，各项安全管理制度健全，确保游客人身安全、饮食安全。

7.2 应有突发事件应急预案，并定期演练。

7.3 应制定检测登记、预约、限制入园人数等制度及工作流程。

7.4 危险区、施工区等位置设立警示标志及标语，并配备充足有效的安全设施及消防设施，确保消防通道畅通。

7.5 体验项目和所需用具应有安全提示和使用说明。

7.6 配备急救箱及常用药品。

8 服务评价与改进

8.1 投诉处理

8.1.1 设立投诉受理机构并配备专门人员，制定完善有效的游客投诉处理制度。

8.1.2 应在醒目位置公布当地旅游部门和旅游区（点）的投诉电话。

8.1.3 应有完善的投诉渠道，作好详实记录。定期收集、分析游客意见，并进行相应改进。

8.1.4 建立完善的投诉处理档案，保存 2 年以上的备查期。

8.2 满意度调查

8.2.1 应定期进行游客满意度调查。顾客满意度调查格式详见附录 A。

8.2.2 收集整理游客满意度调查表，汇总调查中发现的问题和不足。

8.3 服务质量改进

8.3.1 将投诉、调查中发现的问题和不足及时反馈给相关责任部门和人员，敦促其在规定时限内按要求进行整改和完善，并加以持续改进，不断提高服务质量。

8.3.2 旅游服务管理部门应加强对旅游服务质量评价的评价监督检查。

附 录 A
(规范性)
庆核桃主题旅游游客满意度调查表

A.1 凤庆核桃主题旅游游客满意度调查表

见表A.1。

表A.1 凤庆核桃主题旅游游客满意度调查表

调查项目	很满意	满意	一般	不满意
外部交通指引				
内部游览线路安排				
观景设施				
路标指示				
景物介绍牌				
宣传资料				
导游讲解				
服务质量				
安全保障				
环境卫生				
游客中心服务				
景区厕所				
商品购物				
餐饮或食品				
旅游秩序				
景区保护				
总体印象				

A.2 填写要求

- A.2.1 旅游景区标准化试点单位对游客满意度的评分，以游客对该旅游景区的综合满意度为依据。
- A.2.2 游客综合满意度的考察，主要参考《凤庆核桃旅游游客满意度调查表》的得分情况。
- A.2.3 《凤庆核桃旅游游客满意度调查表》由现场评估人员在景区工作人员陪同下，直接向游客发放、回收并统计。
- A.2.4 旅游景区游客满意度调查表》发放规模，应区分旅游景区的规模和范围，一般为50份，采取即时发放、即时回收、最后汇总统计的方法。回收率不应低于80%。
- A.2.5 《凤庆核桃旅游游客满意度调查表》的分发，应采取随机发放方式。原则上，发放对象不能少于三个旅游团体，并注意游客的性别、年龄、职业、消费水平等方面的均衡。

A.3 游客满意度计算方法

- A.3.1 游客满意度总分为100分。
- A.3.2 计分标准：
 - 总体印象满分为20分。其中很满意为20分，满意为15分，一般为10分，不满意为0分。
 - 其他16项每项满分为5分，总计80分。各项中，很满意为5分，满意为3分，一般为2分，不满意为0分。
- A.3.3 计分办法：先计算出所有《凤庆核桃旅游游客满意度调查表》各单项的算术平均值，再对这17个单项的算术平均值加总，作为本次游客意见评定的综合得分。如存在某一单项在所有调查表中均未填写的情况，则该项以其他各项（除总体印象项外）的平均值计入总分。

A.4 游客满意度评价标准

- A.4.1 综合评价得分大于90分，游客满意度为很满意；
 - A.4.2 综合评价得分为80分~90分，游客满意度为满意；
 - A.4.3 综合评价得分低于60分~80分，游客满意度为基本满意；
 - A.4.4 综合评价得分低于60分，游客满意度为不满意。
-