

ICS 03.200

A 12

备案号: 32038-2012

DB44

广东省地方标准

DB44/T 917—2011

瑶乡特色游服务规范

Service criterion in special tour of Yao county

2011-09-07 发布

2011-12-01 实施

广东省质量技术监督局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由连南瑶族自治县质量技术监督局提出，由广东省质量技术监督局归口。

本标准起草单位：连南瑶族自治县质量技术监督局、广东省标准化研究院、连南瑶族自治县旅游局。

本标准主要起草人：李江虹、徐剑、李建华、常春英、胡威、耿靖松、赵滨、李木华。

瑶乡特色游服务规范

1 范围

本标准规定了瑶乡特色游的经营者资格要求，瑶乡特色游的安全要求、卫生要求、服务内容、接待服务人员基本要求以及服务质量监控与持续改进等。

本标准适用于广东省瑶乡特色游服务的组织、经营和管理。

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 13495 消防安全标志

GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB 16153 餐馆（餐厅）卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

瑶乡特色游 Special tour of Yao county

在具有瑶乡文化风情的区域内开展的旅游活动。

3.2

经营者 operator

从事经营瑶乡特色游的组织。

3.3

服务质量 service quality

利用设施、设备、消费环境和产品，提供服务劳动，在使用价值方面适合和满足游客需要的物质和心理的满意程度。

4 总则

瑶乡特色游经营者应秉承“以人为本，诚信服务，展示瑶乡文化”的理念，具有完备的法定许可手续，具备接待游客的能力及相关服务设施。

5 经营者资格要求

经营者的从业资格应符合下列要求：

- a) 具有合法经营资质；
- b) 有健全的管理制度；
- c) 有固定的经营场所；
- d) 能提供停车服务。

6 安全要求

- 6.1 瑶乡特色游经营场所应获得当地消防部门的许可，并配置一定的消防设备，公共场所应按GB 13495要求设置消防安全标志；经营场所内应明确消防责任人。
- 6.2 瑶乡特色游经营场所内应实行谁经营、谁负责的安全责任制，建立健全各项安全管理制度和安全监督操作规程，配备必要的、充足的安全设备，各项安全防范措施完备有效。
- 6.3 瑶乡特色游经营场所内应设置必要的、规范的公共图形符号，可参照GB/T 10001。
- 6.4 瑶乡特色游经营场所内的安全配套设施设备应建立完整的维修、保养、更新制度。

7 卫生要求

- 7.1 瑶乡特色游经营场所应制定各项卫生制度。经营者应依法取得相应的行政许可，并定期进行各项卫生检查。
- 7.2 瑶乡特色游经营场所内相关从业人员应持健康证上岗，每年应体检一次。
- 7.3 瑶乡特色游经营场所内提供餐饮服务的餐具应进行清洗、消毒，符合GB 14934和GB 16153的规定。
- 7.4 瑶乡特色游经营场所内不应使用不可降解的、对环境造成污染的一次性餐饮具。
- 7.5 瑶乡特色游经营场所内各类经营者应保证食品原材料清洁、安全、无毒害；外购食（饮）品应有健全的台账登记。
- 7.6 瑶乡特色游经营场所内的饮用水应符合GB 5749的规定。

8 服务内容

8.1 瑶寨游

瑶寨游应包括：

- a) 领略瑶寨的传统文化形式，建筑、语言、服饰；
- b) 生活方式、生产方式、婚姻习俗、丧葬习俗、社交礼仪、社会组织、节庆娱乐、扎染、绣花、雕刻技艺等；
- c) 欣赏瑶寨的民间故事、民谣；
- d) 其它。

8.2 瑶家乐

瑶家乐宜包括：

- a) 瑶家住宿；
- b) 瑶家餐饮；
- c) 瑶家劳作；

- d) 瑶家节庆;
- e) 其它特色活动。

8.3 篝火晚会

篝火晚会应包括:

- a) 瑶族长鼓舞;
- b) 优嗨歌;
- c) 情歌对唱;
- d) 瑶族民谣;
- e) 其它

9 接待服务人员基本要求

接待服务人员应:

- a) 热情有礼, 文明用语, 服务态度良好;
- b) 信守职业道德, 遵纪守法, 诚信经营;
- c) 通过相应的培训考核;
- d) 对瑶族的历史、文化有一定的了解;
- e) 不擅自将旅游者安排到非合法经营单位购物、用餐, 不强行增加旅游购物次数和强制旅游者购物;
- f) 进行规范解说, 不胡编乱造, 蒙骗游客。

10 服务质量监控与持续改进

10.1 服务质量监控

10.1.1 经营者内部应制定服务质量监控计划。

10.1.2 经营者内部应严格执行监控计划并记录, 定期进行质量分析。

10.1.3 经营者应建立外部服务监督机制, 设立服务质量意见簿(箱), 公布旅游投诉电话号码, 主动接受监督。

10.1.4 经营者应认真处理游客的投诉、意见和建议, 并及时反馈。

10.1.5 经营者应建立投诉记录档案。

10.2 持续改进

经营者对执行该标准实行内部检查, 并根据内部和外部评审的结果, 采取有效纠正与预防措施, 持续改进服务质量。